



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 616

Data 11 de novembre de 2010

PTOP

**Càlcul de l'Índex
de satisfacció del
client (ISC) dels
serveis regulars
de transport de
viatgers per
carretera de
Catalunya 2008**

Març de 2009

Resultats Territorials

LLEIDA



Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques
**Direcció General
del Transport Terrestre**

Crèdits

Direcció facultativa

Benjamín Cubillo Vidal

Subdirector de Coordinació i Gestió
Departament de Política Territorial i Obres Públiques
Generalitat de Catalunya

Cristina Pou Fonollà

Cap del Servei de Coordinació i Gestió del Transport per Carretera
Departament de Política Territorial i Obres Públiques
Generalitat de Catalunya

Ricard Marí Bordas

Cap de Secció de Planejament de Serveis de Transport
Departament de Política Territorial i Obres Públiques
Generalitat de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques
Direcció General
del Transport Terrestre

Crèdits

Equip de treball



STIGA BARCELONA, SL.

Pza. Lesseps, 33, Entro. 1
08023 BARCELONA

<http://www.stiga.es/>

Javier Fernández Ballester

Soci Director.

Gerardo Laino Güelpa

Cap d'equip.

Anna Quer i Rodríguez

Cap d'equip.

Carlos Galdeano López

Analista.

Rebeca Rodríguez Polo

Analista.

Amb la col·laboració de:

Josep Maria Aragay Barbany

Fundació Bosch i Gimpera.

Índex

1	Introducció.	1
2	Metodologia.	2
3	Aplicació de l' ISC al contracte programa.	5
4	ISC aplicat	7
5	Contingut de la fitxa de resultats particulars.	9
6	Resultats provincials.	10
7	Resultats particulars d' empresa.	16

1

Introducció.

Tal i com es recull en el “Pla de transports de viatgers de Catalunya 2008-2012” (PTVC), *la implantació de processos de garantia de la qualitat és un fet generalitzat en els diferents sistemes de producció i el transport públic no n’és aliè*. La provisió d’una oferta de mobilitat efectiva exigeix la prestació amb un determinat nivell de qualitat.

Per aquest motiu, l’Administració va implementar l’any 2006 la primera campanya per copsar de primera mà la qualitat percebuda pels usuaris de la xarxa de transport públic per carretera, instaurant l’ús de l’ Índex de Satisfacció del Client (ISC) com a mesura que pondera la satisfacció del client amb la importància que atorga als diversos aspectes de qualitat avaluats.

En aquest sentit, la Direcció General del Transport Terrestre de la Generalitat de Catalunya (DGTT), és conscient de la necessitat de disposar de l’ ISC dels serveis de transport de la seva competència, i molt especialment dels serveis de transport que compten amb un finançament públic addicional en el marc dels Contractes Programa formalitzats amb les empreses concessionàries on l’ ISC no només és una referència per a avaluar la qualitat dels serveis sinó també un element que té una incidència econòmica per tal de penalitzar o incentivar la gestió empresarial i el rendiment econòmic obtingut de l’explotació dels serveis.

L’ ISC permet obtenir quina valoració fan els usuaris d’aspectes del servei com l’accessibilitat, la informació, la freqüència, la puntualitat, l’atenció a l’usuari, el confort, la netedat, el preu, etc., a més de conèixer quina ponderació fan de cadascun dels aspectes. De la valoració dels ítems que són realment imputables a les empreses se’n deriva l’indicador aplicable als Contractes Programa.

En aquest document es presenten els resultats de la campanya 2008 d’avaluació de l’ISC, la tercera que es duu a terme. En aquesta edició s’han mantingut aspectes introduïts al 2007 i s’ha considerat alguns ítems imputables només parcialment a les empreses i ponderats segons el pes en responsabilitat que les mateixes empreses els han atorgat en una enquesta efectuada al respecte per la DGTT.

2

Metodologia

2.1. Treball de camp

2.1.1. Fitxa Tècnica

Metodologia: S'ha emprat la combinació de metodologies que millor permeten polsar la qualitat de servei, realitzat entrevistes a usuaris sempre que ha estat possible, i procedint a l'observació d'aspectes objectius quan l'afluència d'usuaris no permetia l'assoliment d'un nombre suficient d'entrevistes.

Univers: Usuaris d'alguna de les 237 línies de serveis de regulars de transport de viatgers per carretera subjectes a Contracte Programa, prestats per 47 empreses.

Mostra: 8.972 entrevistes fent servir un qüestionari semi-estructurat de 10-15 minuts de durada, 2.312 entrevistes estructurades d'uns 5 minuts de durada a usuaris de línies amb baixa freqüència de passatgers. 1.298 observacions presencials a línies amb baixa afluència d'usuaris fent servir un llistat de comprovació objectiva.

Període de realització del treball de camp: novembre 2008 a gener 2009

Treball de camp: STIGA de Barcelona, SL.

Supervisió metodològica i del treball de camp: Fundació Bosch i Gimpera.

Direcció de l'estudi: Servei de Coordinació i Gestió del Transport per Carretera. Direcció General del Transport Terrestre. Generalitat de Catalunya (DGTT).

2.2. Explotació de les dades

2.2.1. Metodologia de l'obtenció de l' ISC.

Atenent al doble objecte de la mesura de la qualitat portada a terme, s'expressen dues dades de resum global. Una correspon a la mitjana de satisfacció global expressada per l'usuari, amb el conjunt del servei que rep. Es tracta d'una valoració de satisfacció directa formulada després de les preguntes específiques relatives a cadascuna de les variables de servei recollides en el qüestionari.

L'altra només pren en consideració les variables imputables a les empreses (encara que en alguns casos sigui parcialment), i es correspon a ISC aplicable al contracte programa. Aquest valor pondera la importància i la valoració de la satisfacció atorgada per cada individu a cada ítem, fent servir un model de regressió que analitza la relació existent entre la valoració global del servei (variable depenent) i la satisfacció dels diferents aspectes (variables explicatives).

Variables aplicades al càlcul de l'ISC contracte programa
Rapidesa del trajecte
Neteja de l'autobús
Puntualitat (que passin a la seva hora)
Estat/Imatge del vehicle (modern, nou...)
Tracte del conductor
Informació (horaris, parades)
Comoditat de l'autobús
Perill d'accidents (tipus de conducció)
Facilitat per pujar i baixar de l'autobús
Incidències en el servei (canvis no previstos)
Seguretat (Que no et molestin)

Variables no imputables a l'empresa. Excloses del càlcul de l'ISC contracte programa
Preu del viatge
Recorregut de la línia
Ubicació de les parades
Freqüència de pas (horaris ofertats)
Proximitat de les parades
Durada del viatge
Estat de la parada (manteniment, confort)
Adequació horaris
Atenció al client a taquilles/oficines

Per tal d'aplicar un ISC el més ajustat possible a la realitat, el pes dels diferents ítems s'ha corregit segons un coeficient que atorgava a les empreses més o menys responsabilitat sobre cada factor, aquest, s'ha mantingut en funció de l'enquesta efectuada als operadors l'any 2007. Així mateix, en dos dels ítems (rapidesa i puntualitat), es va aplicar un segon factor corrector d'aquest pes dependent de l'afectació per congestió que tenien els serveis.

Variables	Grau de responsabilitat atorgat a l'empresa en el resultat de l'ítem	
	Pateix congestió viària	No pateix congestió viària
Rapidesa del trajecte	25%	75%
Neteja de l'autobús	100%	100%
Puntualitat (que passin a la seva hora)	25%	75%
Estat/Imatge del vehicle (modern, nou...)	100%	100%
Tracte del conductor	100%	100%
Informació (horaris, parades)	50%	50%
Comoditat de l'autobús	100%	100%
Perill d'accidents (tipus de conducció)	50%	50%
Facilitat per pujar i baixar de l'autobús	75%	75%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	50%	50%
Seguretat (Que no et molestin)	75%	75%

Finalment, per tal de calcular aquest ISC s'han aplicat els coeficients extrets de l'anàlisi de la regressió per a cadascuna de les variables incloses, s'han multiplicat pels factors correctors corresponents a la responsabilitat de l'empresa i s'han normalitzat sobre 1, quedant de la manera següent:

PARÀMETRES (ordenats de forma descendent)	Coeficients normalitzats	
	Amb congestió	Sense congestió
Puntualitat de l'autobús	0.0638	0.1650
El tracte dels conductors de la línia	0.2220	0.1914
Comoditat / confort de l'autobús	0.2021	0.1742
Netedat de l'autobús	0.1608	0.1386
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0493	0.0425
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0490	0.0422
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0928	0.0800
La informació (horaris, parades)	0.0431	0.0372
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0510	0.0440
La seguretat (Que no et molestin)	0.0500	0.0431
La rapidesa del trajecte	0.0161	0.0417

Sobre la base de dades s'han introduït els respectius pesos per a cada variable i, individu a individu, s'ha multiplicat la valoració que en fa de cada variable (de 0 a 10) pel pes que se li ha donat, de manera que sumant posteriorment totes les variables d'un mateix individu s'obté una nota global del servei de 0 a 10 (ISCj). De la mitjana de tots els individus s'ha obtingut l'ISC aplicable al contracte programa.

Atès que l'ISC depèn de la suma dels diferents factors, en l'obtenció de la mitjana final s'han descartat aquells individus que no havien valorat la major part dels ítems.

Aquest procediment general configurat pel cas de les línies d'alta aflluència d'usuaris, s'ha adaptat per a la resta de línies on l'aflluència d'usuaris, i el consegüent nivell mostral, no permetia implementar aquest procediment general assimilant les variables de les quals s'havia pres nota en les observacions amb les variables considerades en l'enquesta de l'ISC. D'aquesta forma, a l'hora d'atorgar un valor d'ISC de línia s'ha donat prioritat a la incorporació de tanta informació fiable i consistent disponible al menor nivell de detall com s'ha obtingut.

3

Aplicació de l'ISC al contracte programa

En el punt 5 del model de Contracte Programa s'introdueix el nou sistema de compensacions / penalitzacions i s'estableix que:

"El Departament de Política Territorial i Obres Públiques té el propòsit d'avaluar la qualitat dels serveis de transport regular de la seva competència mitjançant l'indicador ISC. Per tant, als efectes d'aquest contracte programa, es fixarà un ISC de referència (ISCR) per a cada servei a partir del qual s'establirà un sistema d'incentius (IISC) i penalitzacions (PISC), segons el valor d'aquest indicador obtingut cada any per a cada servei (ISC_i).

Als efectes previstos en el paràgraf anterior, s'estableix una franja de manteniment per sobre i per sota de l' ISCR dins de la qual ni s'incentiva ni es penalitza la gestió del servei. A partir de certs llindars de desviació més enllà d'aquesta franja, s'incentivarà o es penalitzarà a l'empresa concessionària amb un percentatge d'increment o decrement del cost de producció de cada servei (K)".

Així, en la campanya ISC 2006, es va establir un valor ISCR = 7,50 (la mitjana aritmètica resultant dels ISC dels serveis amb contracte programa), que es pretén mantenir invariable per a les campanyes posteriors i el qual s'utilitza com a referència a la taula que estableix la franja de manteniment i les diferents escales de compensacions / penalitzacions que hi ha continuació.

No obstant això, tal com s'especifica en el mateix Contracte Programa, 'Aquest valor i les condicions d'aplicació d'incentius i penalitzacions de la taula anterior podran ser objecte de revisió a criteri de la Direcció General del Transport Terrestre, a mesura que se n'ampliï el coneixement i l'evolució en el temps.' Malgrat la voluntat de mantenir els nivells de referència el més invariables possible, a partir dels resultats d'aquest primer any i segons la dispersió de valors observada, per a les properes edicions s'ajustaran el valor Contingut de la fitxa de referència i els coeficients que marquin els intervals d'aplicació de l' incentiu o la penalització.

Així la taula de variació aplicada és la següent:

Situació	fórmula contracte programa	fórmula adaptada	interval resultant	Incentiu / penalització
Incentiu	$ISCR + 2 > ISC_i \geq ISCR + 1$	$7,5 + 2 > ISC_i \geq 7,5 + 1$	8,5000 - 9,4999	$IISC = 0,01 \cdot K$
Manteniment	$ISCR - 1 < ISC_i < ISCR + 1$	$7,5 - 1 < ISC_i < 7,5 + 1$	6,5001 - 8,4999	$IISC = PISC = 0$
Penalització	$ISCR - 2 < ISC_i \leq ISCR - 1$	$7,5 - 2 < ISC_i \leq 7,5 - 1$	5,5001 - 6,5000	$PISC = 0,02 \cdot K$

On:

ISC_R = valor de referència

ISC_i = ISC del servei / empresa

I_{ISC} = Incentiu lligat a l'ISC

P_{ISC} = Penalització lligada a l'ISC

K = Cost de producció del servei

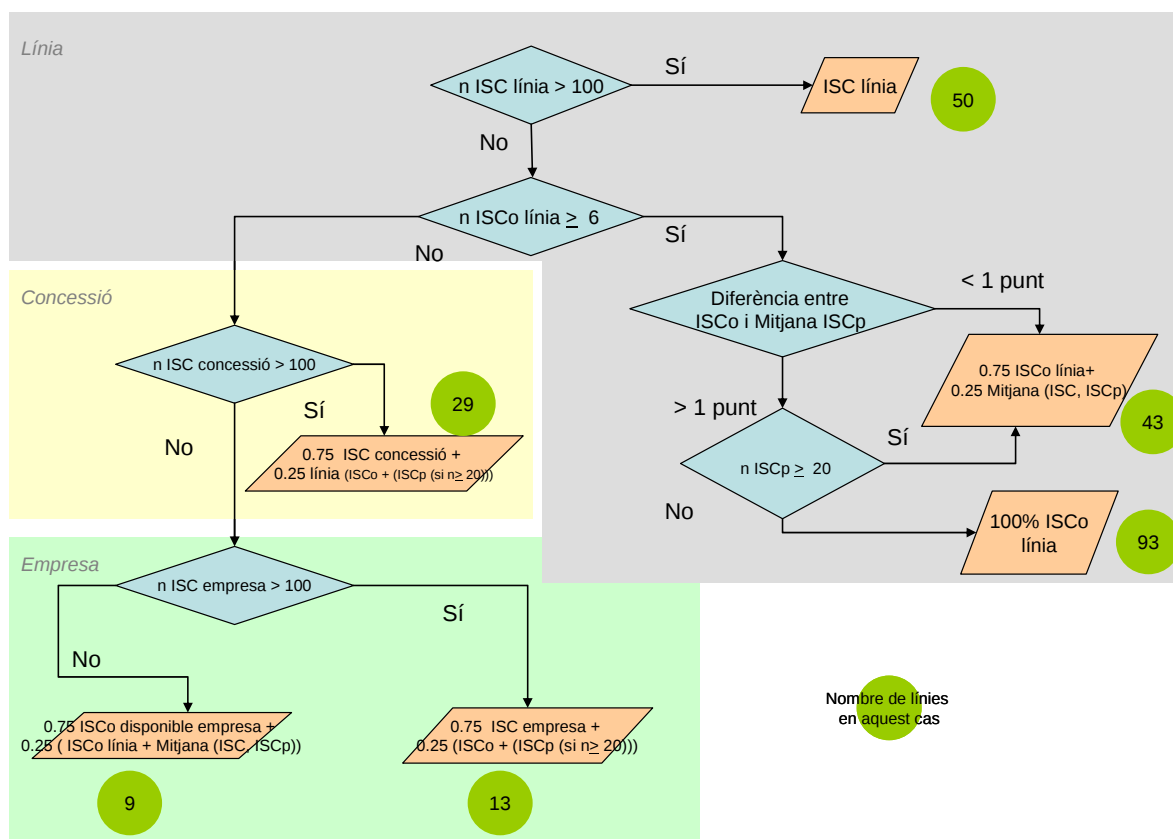
La franja de manteniment s'estableix entre 6,5001 i 8,4999, el 'benefici industrial' es manté en el 7% a partir d'aquí, es creen les següents:

- ISCi situat entre 8,5000 i 9,4999, i superior. Primera franja d'incentiu, que equival a un 1% del cost del servei, és a dir, augmenta el 'benefici industrial' en 1 punt i passa a ser del 8%.
- ISCi situat entre 5,5001 i 6,5000, o menor. Primera franja de penalització, que correspon a un 2% del cost del servei, amb la qual cosa el benefici industrial es redueix en 2 punts passant a ser del 5%.

A l'hora de determinar el valor per a la liquidació del contracte programa, es fa servir el límit superior de l'interval de confiança, equivalent al sumatori de dues sigmes al valor mitjà expressat per a cadascuna de les línies. D'aquesta forma es fa servir l'escenari més favorable a les empreses concessionàries.

4 ISC aplicat

Atenent a la diversa metodologia d'obtenció de dades en relació amb la mostra de les línies amb Contracte Programa, s'estableix un model per a l'aplicació definitiva de l'ISC on s'atribueix un índex o altre en funció de la mostra obtinguda, que maximitza el detall d'informació fiable per línia, i procura reflectir al màxim tota la informació recopilada a cadascuna de les línies avaluades, segons s'expressa en el quadre següent:



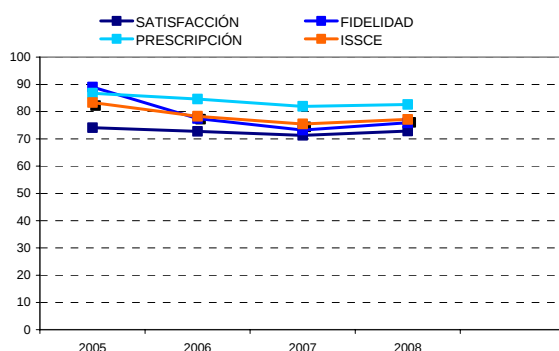
Així doncs, si la mostra obtinguda per línia és superior a 100 individus, s'aplica un ISC específic d'aquesta mateixa línia. Les línies en les quals la seva naturalesa i afluença d'usuaris impossibilita assolir aquest detall mostral, i a efectes d'obtenir un índex el més fiable possible, es passen a analitzar mitjançant observacions sistemàtiques estandarditzades i objectivitzades segons metodologia preestablerta, que permet considerar que a partir de 6 observacions l'indicador ja es prou fiable com per reportar un indicador ISCo de línia.

Les observacions es completen amb enquestes a tants usuaris d'aquesta línia com sigui possible abastar, segons les seves afluençies. La valoració obtinguda per mitjà d'aquestes entrevistes es contrasta amb la valoració mitjana obtinguda amb les 6 reportades pels auditors experts. Quan hi ha més de 20 valoracions o ambdues valoracions són consistents, les valoracions de les observacions es ponderen amb els resultats obtinguts a través de les enquestes. Quan a més de comptar amb menys de vint entrevistes, les valoracions entre observacions i entrevistes són divergents, es considera que les enquestes corresponen a casos anòmals i es prescindeix d'aquesta valoració.

En el supòsit que no hagi estat possible comptar amb informació suficientment robusta a nivell de línia, es passen a considerar agrupacions de línies més grans, tenint en compte la concessió o l'empresa, valors que es reporten ponderats per la informació disponible que es tingui a nivell de línia.

Així mateix, les valoracions de satisfacció analitzades i els ISC reportats, prenen en consideració únicament l'evolució de l'empresa i de la línia, més que no pas l'evolució de conjunt del mercat. Dit d'una altra forma, s'aplica un factor corrector de mercat, per tal d'evitar distorsionar la visió de l'evolució individual de l'indicador amb la pròpia evolució del sector. En aquest sentit s'ha fet servir l'ISSCE¹ del sector transport com a factor de correcció.

EVOLUCIÓN ANUAL



AÑO	SATISFACCIÓN	FIDELIDAD	PRESCRIPCIÓN	ISSCE
2005	74.14	89.00	86.75	83.30
2006	72.76	77.47	84.59	78.28
2007	71.26	73.19	81.97	75.47
2008	72.88	75.88	82.61	77.12

Font: STIGA. Dades de l'ISSCE Setembre de 2008.

Amb tot, una vegada determinat l'ISC que s'aplica a cada línia, i una vegada realitzada la correcció, s'estableix una franja de manteniment per sobre i per sota de l' ISCR dins de la qual ni s'incentiva ni es penalitza la gestió del servei. A partir de certs llindars de desviació més enllà d'aquesta franja, s'incentivarà o es penalitzarà l'empresa concessionària amb un percentatge d'increment o decrement del cost de producció de cada servei (K)".

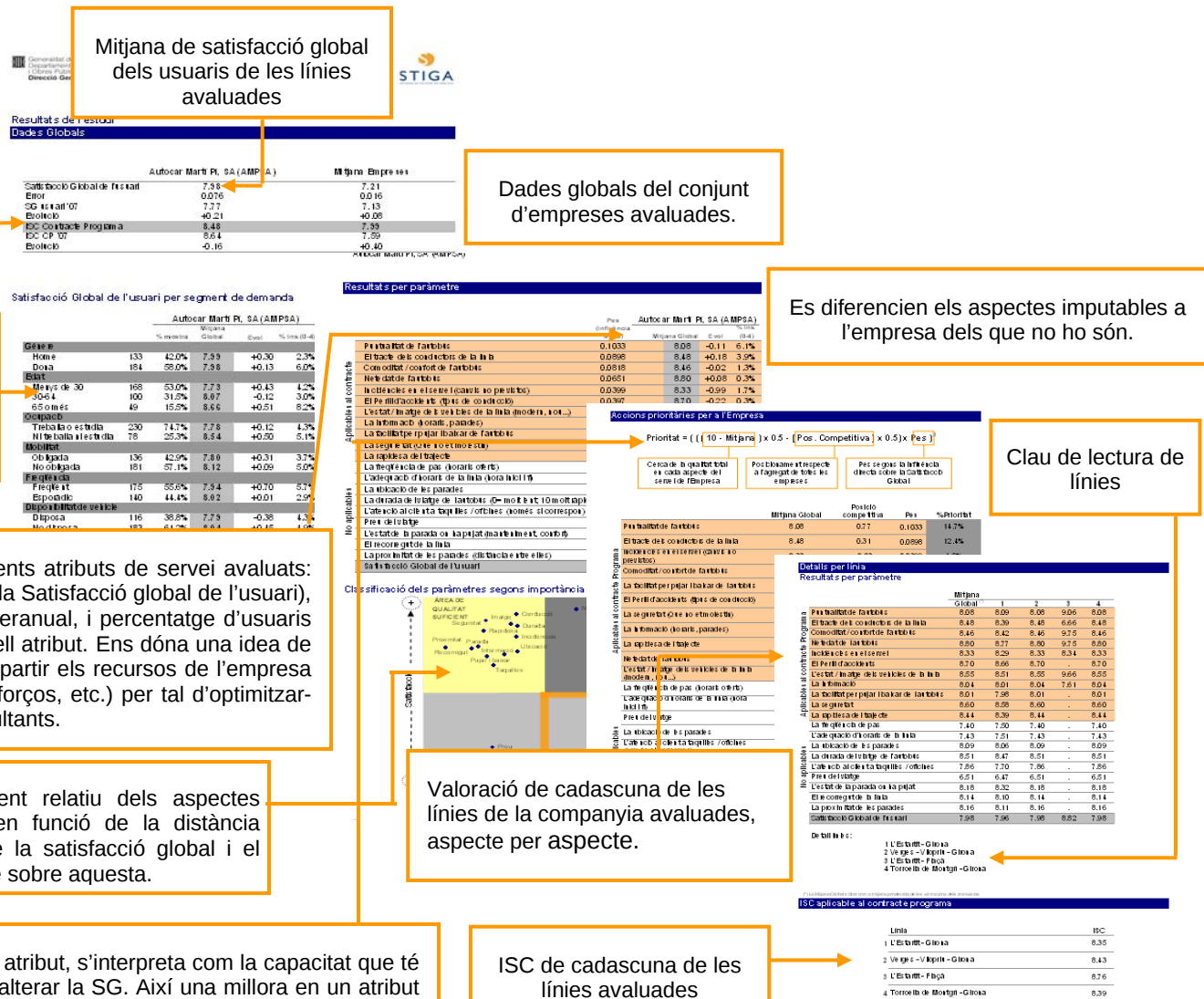
Així, en la campanya ISC 2006, es va establir un valor ISCR = 7,50 (la mitjana aritmètica resultant dels ISC dels serveis amb contracte programa), que es pretén mantenir invariable per a les campanyes posteriors i el qual s'utilitza com a referència a la taula que estableix la franja de manteniment i les diferents escales de compensacions / penalitzacions que hi ha continuació.

No obstant això, tal com s'especifica en el mateix Contracte Programa, 'Aquest valor i les condicions d'aplicació d'incentius i penalitzacions de la taula anterior podran ser objecte de revisió a criteri de la Direcció General del Transport Terrestre, a mesura que se n'ampliï el coneixement i l'evolució en el temps.' Malgrat la voluntat de mantenir els nivells de referència el més invariables possible, a partir dels resultats d'aquest primer any i segons la dispersió de valors observada, per a les properes edicions s'ajustaran el valor Contingut de la fitxa de referència i els coeficients que marquin els intervals d'aplicació de l' incentiu o la penalització.

¹ Índex STIGA de Satisfacció del Consumidor Espanyol. En la seva edició de Setembre de 2008, recull una evolució sectorial positiva que s'ha aïllat i s'ha fet servir com a factor de correcció.

5 Contingut de la fitxa de resultats particulars

A la secció següent s'exposen els resultats particulars corresponents a la seva empresa on trobarà els continguts següents:



6 Resultats provincials

A les pàgines següents s'exposa el detall de resultats particulars de la província de Barcelona.

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	LLEIDA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.36	7.21
Error	0.112	0.016
SG usuari '07	7.98	7.13
Evolució	-0.62	+0.08
ISC Contracte Programa	8.30	7.99
ISC CP '07	8.32	7.59
Evolució	-0.02	+0.40

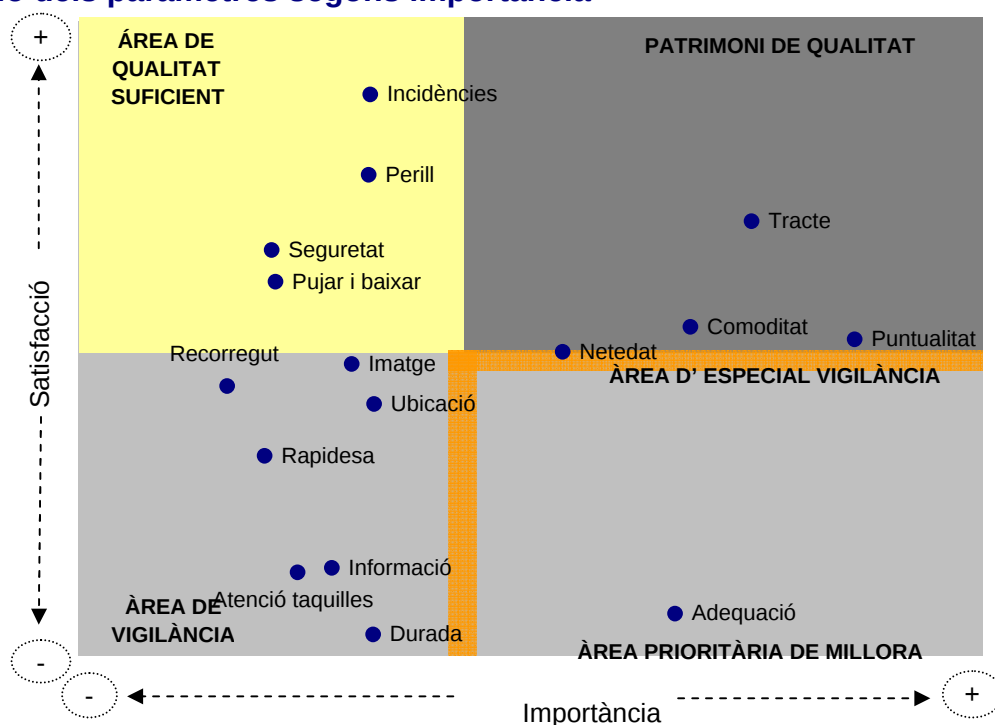
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

LLEIDA					
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Gènere					
Home	61	38.1%	7.31	-0.59	9.8%
Dona	99	61.9%	7.39	-0.65	7.1%
Edat					
Menys de 30	98	61.3%	7.21	-0.70	9.2%
30-64	57	35.6%	7.51	-0.56	7.0%
65 o més	5	3.1%	8.39	+0.80	.
Ocupació					
Treballa o estudia	134	84.3%	7.23	-0.68	9.0%
Ni treballa ni estudia	25	15.7%	7.96	-0.18	4.0%
Mobilitat					
Obligada	101	63.5%	7.26	-0.44	7.9%
No obligada	58	36.5%	7.50	-0.60	8.6%
Freqüència					
Freqüent	98	62.0%	7.38	-0.88	7.1%
Esporàdic	60	38.0%	7.28	-0.67	10.0%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	53	33.5%	7.19	-0.71	5.7%
No disposa	105	66.5%	7.40	-0.61	9.5%
Procedència					
Catalunya	117	73.6%	7.11	.	8.5%
Resta Espanya	12	7.5%	7.07	.	16.7%
Resta UE	12	7.5%	8.29	.	8.3%
Fora UE	18	11.3%	8.45	.	.

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	LLEIDA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.56	-0.90 20.1%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.08	-0.76 11.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.61	-0.32 10.7%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.50	-0.83 10.7%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.65	-1.00 12.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.29	-0.31 8.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.45	-0.29 11.3%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.53	-1.20 31.2%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.81	-0.34 11.3%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.96	-1.42 11.3%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.04	-1.13 22.6%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.70	-0.99 44.0%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.33	-0.98 32.7%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.27	-0.97 19.5%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.24	-2.10 32.7%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.51	-2.11 25.2%
	Preu del viatge	0.0299	5.77	-1.05 42.8%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	5.88	-1.78 35.9%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.35	-1.28 14.5%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.08	-1.19 13.8%
Satisfacció Global de l'usuari		7.36	-0.62	8.1%

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a la Territorial

$$\text{Prioritat} = ((10 - \text{Mitjana}) \times 0.5 - [\text{Pos. Competitiva}] \times 0.5) \times \text{Pes})^2$$

Cerca de la qualitat total en cada aspecte del servei de les Empreses de la zona

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.56	0.25	0.1033	6.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.61	-0.12	0.0818	5.5%
	El tracte dels conductors de la línia	8.08	-0.09	0.0898	4.2%
	Netedat de l'autobús	7.50	-0.26	0.0651	4.2%
	La informació (horaris, parades)	6.53	-0.33	0.0349	2.3%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.45	0.10	0.0375	1.1%
	La rapidesa del trajecte	7.04	-0.42	0.0261	1.0%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.96	-0.32	0.027	0.5%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.29	0.11	0.0397	0.5%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.81	0.17	0.0275	0.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.65	0.29	0.0399	0.2%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.70	-0.37	0.1299	47.9%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.33	-0.15	0.0798	12.1%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.24	-1.03	0.0403	4.9%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.51	-0.61	0.0304	2.0%
	Preu del viatge	5.77	0.13	0.0299	2.0%
	La ubicació de les parades	7.27	-0.28	0.0404	1.9%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	5.88	-1.03	0.0236	1.9%
	El recorregut de la línia	7.35	-0.07	0.0212	0.4%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.08	-0.29	0.01	0.1%	

Rànquing d'empreses

Empresa	Mitjanes		Mínim Línia		Màxim Línia	
	S.Global	ISCCP	S.Global	ISCCP	S.Global	ISCCP
1 Autocars Solé Seró, SL	8.45	8.74	8.45	8.74	8.45	8.74
2 Autocars Salvia, SL	8.06	8.54	8.06	8.54	8.06	8.54
3 Autocars Agramunt, SL	7.88	8.45	7.96	8.35	7.90	8.65
4 Autocars del Pla, SL	8.04	8.24	7.96	8.00	8.10	8.48
5 SA Alsina Graells de Autotranporte	7.36	8.23	7.20	7.57	9.18	9.09
6 Bullich Grup Autotransport, SL	7.76	8.15	7.96	7.94	8.12	8.55

NOTA: Aquest valor incorpora només les línies corresponents a la demarcació de Lleida. Per tant les dades no tenen perquè coincidir amb les fitxes per empresa que contemplen totes les línies de l'empresa, independentment de la demarcació.

Resultats per paràmetre

		Mitjana						
		(*) Global	Autocars Agramunt, SL	Autocars Salvia, SL	Autocars Solé Seró, SL	Autocars del Pla, SL	Bullich Grup Autotransport, SL	SA Alsina Graells de Autotransporte
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.56	10.00	10.00	9.38	9.50	8.89	7.56
	El tracte dels conductors de la línia	8.08	6.32	6.23	6.97	6.46	6.60	8.08
	Comoditat / confort de l'autobús	7.61	9.63	9.28	9.78	9.78	9.58	7.61
	Netedat de l'autobús	7.50	9.48	9.37	9.78	9.78	9.60	7.50
	Incidències en el servei	8.65	7.71	8.12	7.55	7.41	7.31	8.65
	El Perill d'accidents	8.29	.	.	.	.	.	8.29
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.45	9.07	9.43	9.78	8.93	8.86	7.45
	La informació	6.53	5.43	6.23	5.73	5.31	5.73	6.53
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.81	.	.	.	.	.	7.81
	La seguretat	7.96	.	.	.	.	.	7.96
	La rapidesa del trajecte	7.04	.	.	.	.	.	7.04
	La freqüència de pas	5.70	.	.	.	.	.	5.70
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia	6.33	.	.	.	.	.	6.33
	La ubicació de les parades	7.27	.	.	.	.	.	7.27
	La durada del viatge de l'autobús	6.24	.	.	.	.	.	6.24
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.51	.	.	.	.	.	6.51
	Preu del viatge	5.77	.	.	.	.	.	5.77
	L'estat de la parada on ha pujat	5.88	.	.	.	.	.	5.88
	El recorregut de la línia	7.35	.	.	.	.	.	7.35
	La proximitat de les parades	7.08	.	.	.	.	.	7.08
Satisfacció Global de l'usuari		7.36	7.88	8.06	8.45	8.04	7.76	7.36

(*) La Mitjana Global s'obté com a mitjana ponderada de les valoracions dels entrevistats

Rànquing de línies

Les 10 millors

Línia	Empresa	Mitjanes		ISC Aplicat
		S.Global	ISCCP	
1 Nou servei urbà-suburbà La Seu d'Urgell. Comença el 24 Novembre	SA Alsina Graells de Autotransporte	9.18	9.09	Linia O
2 Juncosa de les Garrigues - Lleida	Autocars Solé Seró, SL	8.45	8.74	Linia O
3 Lleida - Tortosa	SA Alsina Graells de Autotransporte	8.35	8.65	Linia O
4 Els Alamús - Lleida	Autocars Agramunt, SL	7.90	8.65	Linia O
5 Torrelameu - Lleida	Bullich Grup Autotransport, SL	8.12	8.55	Linia O
6 Vila-sana - Lleida	Autocars Salvia, SL	8.06	8.54	Linia O
7 Barbens - Mollerusa - Lleida	Autocars del Pla, SL	8.10	8.48	Linia O
8 Balaguer - Tàrraga	SA Alsina Graells de Autotransporte	8.15	8.37	Linia O
9 Tàrraga - Vallfogona de Riucorb	Autocars Agramunt, SL	7.96	8.35	Empresa O+P
10 Tàrraga - Montornès de Segarra	Autocars Agramunt, SL	7.96	8.35	Empresa O+P

Les 10 pitjors

Línia	Empresa	Mitjanes		ISC Aplicat
		S.Global	ISCCP	
8 Balaguer - Tàrraga	SA Alsina Graells de Autotransporte	8.15	8.37	Linia O
9 Tàrraga - Vallfogona de Riucorb	Autocars Agramunt, SL	7.96	8.35	Empresa O+P
10 Tàrraga - Montornès de Segarra	Autocars Agramunt, SL	7.96	8.35	Empresa O+P
11 Bellvís - Mollerusa - Sidamon	Bullich Grup Autotransport, SL	7.30	8.18	Linia O
12 Barbens - Tàrraga	Autocars del Pla, SL	7.96	8.00	Empresa O+P
13 Maials - Almatret	SA Alsina Graells de Autotransporte	6.78	7.98	Linia O
14 Lleida - Montagut	Bullich Grup Autotransport, SL	7.96	7.94	Empresa O+P
15 Vilanova de la Sal - Balaguer - Torrelameu	Bullich Grup Autotransport, SL	7.96	7.94	Empresa O+P
16 Balaguer - Ponts	SA Alsina Graells de Autotransporte	7.36	7.69	Línia
17 Balaguer - Alfarràs	SA Alsina Graells de Autotransporte	7.20	7.57	Linia O

7 Resultats particulars d'empresa

A les pàgines següents s'exposa el detall de resultats particulars per empresa seguint l'esquema exposat en la secció precedent.

Resultats de l'estudi

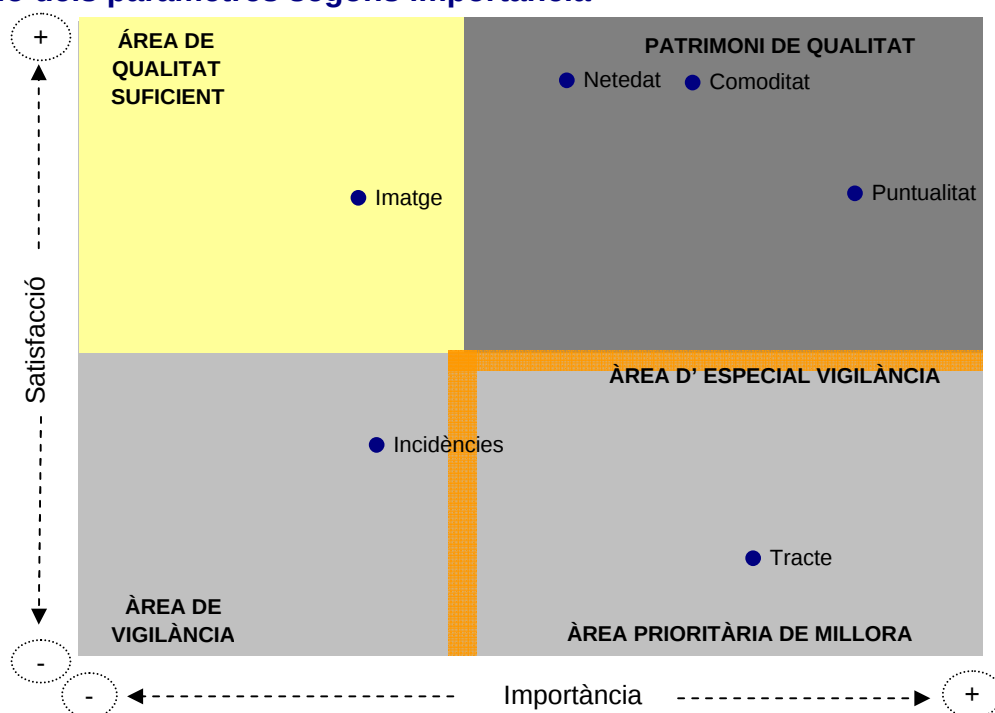
Dades Globals

	Bullich Grup Autotransport, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.76	7.21
Error	0.234	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.15	7.99
ISC CP '07	8.55	7.59
Evolució	-0.39	+0.40

Resultats per paràmetre

		Pes (influència s/ SG)	Bullich Grup Autotransport, SL		
			Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	8.89	.	5.6%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.60	.	22.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.58	.	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.60	.	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.31	.	11.1%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	8.86	.	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.73	.	11.1%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.	.
	La ubicació de les parades	0.0404	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.	.
Satisfacció Global de l'usuari			7.76	.	.

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

$$\text{Prioritat} = ((10 - \text{Mitjana}) \times 0.5 - [\text{Pos. Competitiva}] \times 0.5) \times \text{Pes})^2$$

Cerca de la qualitat total en cada aspecte del servei de l'Empresa

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.60	-1.57	0.0898	70.7%
	La informació (horaris, parades)	5.73	-1.13	0.0349	12.6%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.31	-1.05	0.0399	7.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.58	1.85	0.0818	4.9%
	Netedat de l'autobús	9.60	1.84	0.0651	3.1%
	Puntualitat de l'autobús	8.89	1.58	0.1033	0.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	8.86	1.51	0.0375	0.1%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
No aplicables	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana				
		Global ^(*)	1	2	3	4
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.89	9.00	8.89	8.89	8.75
	El tracte dels conductors de la línia	6.60	6.38	6.60	6.60	6.88
	Comoditat / confort de l'autobús	9.58	9.80	9.58	9.58	9.31
	Netedat de l'autobús	9.60	9.80	9.60	9.60	9.34
	Incidències en el servei	7.31	7.64	7.31	7.31	6.89
	El Perill d'accidents	.	.	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	8.86	9.63	8.86	8.86	7.91
	La informació	5.73	6.28	5.73	5.73	5.04
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	.	.	.
	La seguretat	.	.	.	.	.
No aplicables	La rapidesa del trajecte	.	.	.	.	.
	La freqüència de pas	.	.	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.	.	.	.
	La ubicació de les parades	.	.	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	.	.	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	.	.	.	.	.
	Preu del viatge	.	.	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	.	.	.	.	.
	El recorregut de la línia	.	.	.	.	.
	La proximitat de les parades	.	.	.	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		7.76	8.12	7.76	7.76	7.30

Detall línies:

- 1 Torrelameu - Lleida
- 2 Lleida - Montagut
- 3 Vilanova de la Sal - Balaguer - Torrelameu
- 4 Bellvís - Mollerusa - Sidamon

(*) La Mitjana Global s'obté com a mitjana ponderada de les valoracions dels entrevistats

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Torrelameu - Lleida	8.55
2 Lleida - Montagut	7.94
3 Vilanova de la Sal - Balaguer - Torrelameu	7.94
4 Bellvís - Mollerusa - Sidamon	8.18

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	SA Alsina Graells de Autotransporte	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.15	7.21
Error	0.060	0.016
SG usuari '07	7.98	7.13
Evolució	-0.83	+0.08
ISC Contracte Programa	8.17	7.99
ISC CP '07	8.49	7.59
Evolució	-0.31	+0.40

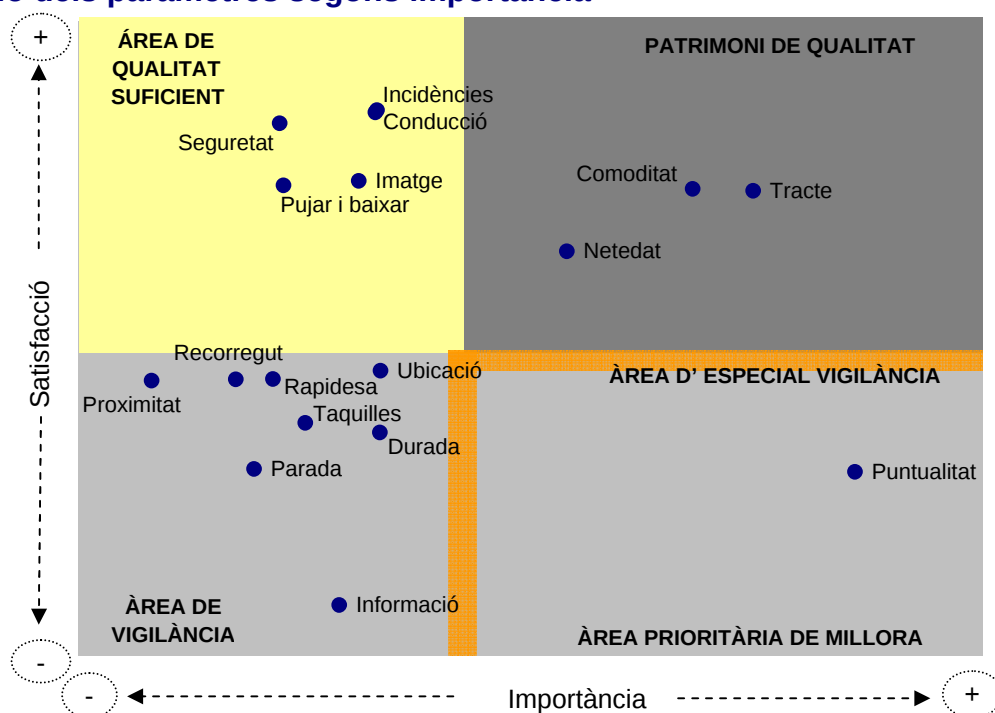
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

SA Alsina Graells de Autotransporte					
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	210	41.6%	6.99	-0.91	9.0%
Dona	295	58.4%	7.26	-0.77	6.1%
Edat					
Menys de 30	242	47.9%	7.25	-0.67	5.8%
30-64	231	45.7%	6.99	-1.08	9.1%
65 o més	32	6.3%	7.56	-0.03	6.3%
Ocupació					
Treballa o estudia	389	78.7%	7.12	-0.79	7.2%
Ni treballa ni estudia	105	21.3%	7.28	-0.86	6.7%
Mobilitat					
Obligada	313	62.4%	7.11	-0.58	7.0%
No obligada	189	37.6%	7.20	-0.90	7.9%
Freqüència					
Freqüent	335	66.6%	7.23	-1.03	5.7%
Esporàdic	168	33.4%	6.97	-0.98	10.7%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	157	31.5%	6.99	-0.91	9.6%
No disposa	341	68.5%	7.19	-0.82	6.5%
Procedència					
Catalunya	348	70.0%	6.99	.	7.8%
Resta Espanya	49	9.9%	7.16	.	10.2%
Resta UE	37	7.4%	7.62	.	8.1%
Fora UE	63	12.7%	7.72	.	1.6%

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	A Alsina Graells de Autotranpor		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.71	-1.74 31.8%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.82	-1.03 10.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.82	-0.11 6.0%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.58	-0.75 6.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.13	-1.51 9.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.12	-0.48 5.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.85	+0.12 4.8%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.19	-1.54 38.8%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.84	-0.32 9.9%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.08	-1.30 6.4%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.08	-1.09 18.3%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.77	-0.92 45.0%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.96	-1.35 44.7%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.11	-1.13 16.7%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.87	-1.47 20.3%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.90	-1.72 20.2%
	Preu del viatge	0.0299	5.00	-1.82 59.7%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.72	-0.94 22.6%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.07	-1.55 18.7%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.07	-1.20 11.1%
Satisfacció Global de l'usuari		7.15	-0.83	7.3%

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

$$\text{Prioritat} = ((10 - \text{Mitjana}) \times 0.5 - [\text{Pos. Competitiva}] \times 0.5) \times \text{Pes})^2$$

Cerca de la qualitat total en cada aspecte del servei de l'Empresa

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.71	-0.60	0.1033	18.0%
	El tracte dels conductors de la línia	7.82	-0.35	0.0898	5.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.82	0.09	0.0818	3.3%
	Netedat de l'autobús	7.58	-0.18	0.0651	3.2%
	La informació (horaris, parades)	6.19	-0.67	0.0349	2.7%
	La rapidesa del trajecte	7.08	-0.38	0.0261	0.8%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.13	-0.23	0.0399	0.8%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.12	-0.06	0.0397	0.7%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.85	0.50	0.0375	0.4%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.08	-0.20	0.027	0.4%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.84	0.20	0.0275	0.3%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.77	-0.30	0.1299	38.6%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	5.96	-0.52	0.0798	14.9%
	Preu del viatge	5.00	-0.64	0.0299	3.2%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.87	-0.40	0.0403	2.3%
	La ubicació de les parades	7.11	-0.44	0.0404	2.0%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.90	-0.22	0.0304	1.1%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.72	-0.19	0.0236	0.7%
	El recorregut de la línia	7.07	-0.35	0.0212	0.5%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.07	-0.30	0.01	0.1%	

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

	Mitjana																
	Global	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.71	9.79	7.56	5.00	7.86	10.0	6.7	9.29	7.50	6.7	9.17	8.44	10.0	6.17	6.46	10.0
	El tracte dels conductors de la línia	7.82	6.20	8.08	7.07	6.91	6.67	7.82	7.13	7.21	7.82	6.25	6.56	6.52	7.68	7.70	7.40
	Comoditat / confort de l'autobús	7.82	9.19	7.61	9.96	9.71	9.44	7.8	9.50	9.50	7.8	9.75	9.75	9.53	7.83	7.99	10.0
	Netedat de l'autobús	7.58	9.14	7.50	9.57	9.71	9.47	7.6	9.63	9.63	7.6	9.48	9.75	9.52	7.55	7.67	9.79
	Incidències en el servei	8.13	8.07	8.65	4.18	4.96	8.10	8.13	8.56	7.68	8.13	8.03	8.00	7.37	7.40	8.31	8.48
	El Perill d'accidents	8.12	.	8.29	.	.	.	8.12	.	.	8.12	.	.	.	7.57	8.45	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.85	8.74	7.45	9.25	8.48	9.00	7.85	9.63	9.63	7.85	8.58	9.75	7.18	8.02	8.06	9.48
	La informació	6.19	6.34	6.53	3.36	2.06	6.20	6.19	7.84	7.85	6.19	6.90	7.57	4.74	5.46	6.51	6.95
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.84	.	7.81	.	.	.	7.84	.	.	7.84	.	.	.	7.39	8.23	.
	La seguretat	8.08	.	7.96	.	.	.	8.08	.	.	8.08	.	.	.	7.68	8.52	.
No aplicables	La rapidesa del trajecte	7.08	.	7.04	.	.	.	7.08	.	.	7.08	.	.	.	6.73	7.41	.
	La freqüència de pas	5.77	.	5.70	.	.	.	5.77	.	.	5.77	.	.	.	5.54	6.03	.
	L'adequació d'horaris de la línia	5.96	.	6.33	.	.	.	5.96	.	.	5.96	.	.	.	5.24	6.23	.
	La ubicació de les parades	7.11	.	7.27	.	.	.	7.11	.	.	7.11	.	.	.	6.89	7.16	.
	La durada del viatge de l'autobús	6.87	.	6.24	.	.	.	6.87	.	.	6.87	.	.	.	6.91	7.37	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.90	.	6.51	.	.	.	6.90	.	.	6.90	.	.	.	6.87	7.55	.
	Preu del viatge	5.00	.	5.77	.	.	.	5.00	.	.	5.00	.	.	.	4.26	4.97	.
	L'estat de la parada on ha pujat	6.72	.	5.88	.	.	.	6.72	.	.	6.72	.	.	.	7.03	7.18	.
	El recorregut de la línia	7.07	.	7.35	.	.	.	7.07	.	.	7.07	.	.	.	6.39	7.42	.
	La proximitat de les parades	7.07	.	7.08	.	.	.	7.07	.	.	7.07	.	.	.	6.86	7.24	.
Satisfacció Global de l'usuari		7.15	8.15	7.36	7.20	6.78	8.35	7.15	8.96	8.78	7.15	8.35	8.72	7.86	6.83	7.24	9.18

Detall línies:

- | | |
|--|---|
| 1 Balaguer - Tàrraga | 9 Cambrils a Berga i a la Pobla de Lillet |
| 2 Balaguer - Ponts | 10 Bagà a Castellar de n'Hug (I-007) |
| 3 Balaguer - Alfarràs | 11 Berga a Gósol (I-010) |
| 4 Maials - Almatret | 12 Manresa a Cardona |
| 5 Lleida - Tortosa | 13 Manresa - Santpedor - Castellnou del Bages |
| 6 Berga a Ripoll i a Borreda | 14 Manresa - Navàs - Berga |
| 7 L'Espunyola a Puig-reig | 15 Nou servei urbà-suburbà La Seu d'Urgell. |
| 8 Berga a La Coma i al Santuari de Queralt. I de La Coma a Solsona | |

(*) La Mitjana Global s'obté com a mitjana ponderada de les valoracions dels entrevistats

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Balaguer - Tàrraga	8.37
2 Balaguer - Ponts	7.69
3 Balaguer - Alfarràs	7.57
4 Maials - Almatret	7.98
5 Lleida - Tortosa	8.65
6 Berga a Ripoll i a Borreda	7.91
7 L'Espunyola a Puig-reig	8.81
8 Berga a La Coma i al Santuari de Queralt. I de La Coma a Solsona	8.43
9 Cambrils a Berga i a la Pobla de Lillet	7.80
10 Bagà a Castellar de n'Hug (I-007)	8.44
11 Berga a Gósol (I-010)	8.56
12 Manresa a Cardona	8.37
13 Manresa - Santpedor - Castellnou del Bages	7.31
14 Manresa - Navàs - Berga	7.63
15 Nou servei urbà-suburbà La Seu d'Urgell. Comença el 24	9.09

Resultats de l'estudi

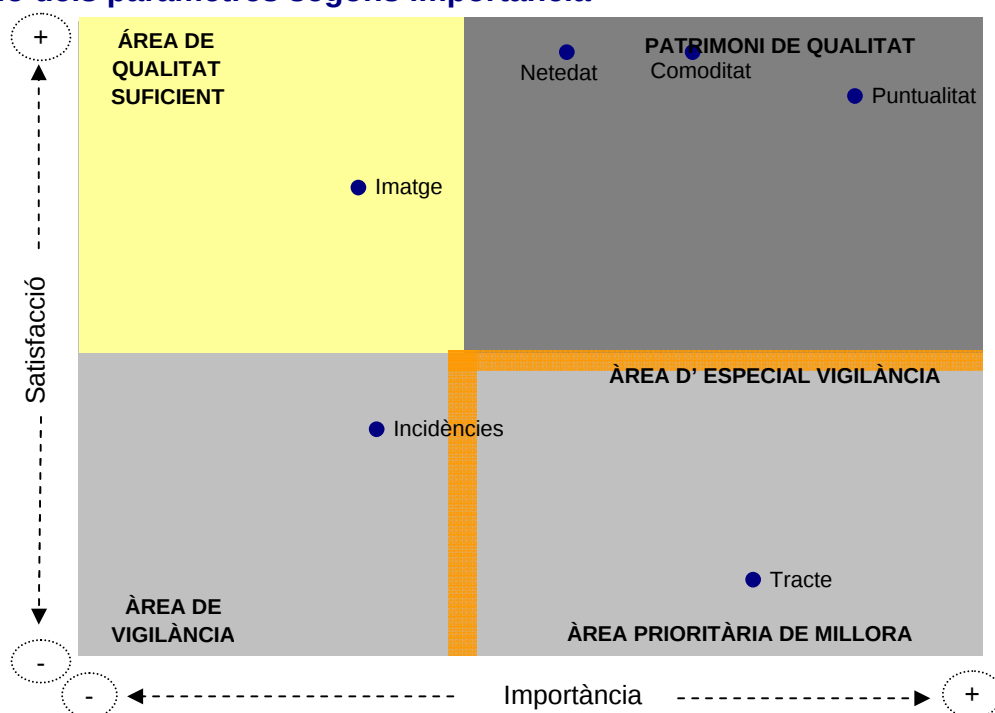
Dades Globals

	Autocars del Pla, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.04	7.21
Error	0.189	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.24	7.99
ISC CP '07	8.05	7.59
Evolució	+0.19	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocars del Pla, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	9.50	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.46	20.0%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.78	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.78	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.41	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	8.93	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.31	10.0%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.
	La ubicació de les parades	0.0404	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		8.04	.	.

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

$$\text{Prioritat} = ((10 - \text{Mitjana}) \times 0.5 - [\text{Pos. Competitiva}] \times 0.5) \times \text{Pes})^2$$

Cerca de la qualitat total en cada aspecte del servei de l'Empresa

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.46	-1.71	0.0898	62.4%
	La informació (horaris, parades)	5.31	-1.55	0.0349	13.3%
	Puntualitat de l'autobús	9.50	2.19	0.1033	8.6%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.78	2.05	0.0818	6.2%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.41	-0.95	0.0399	5.6%
	Netedat de l'autobús	9.78	2.02	0.0651	3.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	8.93	1.58	0.0375	0.1%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
No aplicables	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana		
		Global ^(*)	1	2
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	9.50	9.50	9.38
	El tracte dels conductors de la línia	6.46	6.46	6.27
	Comoditat / confort de l'autobús	9.78	9.78	9.75
	Netedat de l'autobús	9.78	9.78	9.75
	Incidències en el servei	7.41	7.41	7.39
	El Perill d'accidents	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	8.93	8.93	9.08
	La informació	5.31	5.31	5.41
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	.
	La seguretat	.	.	.
No aplicables	La rapidesa del trajecte	.	.	.
	La freqüència de pas	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.	.
	La ubicació de les parades	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	.	.	.
	Preu del viatge	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	.	.	.
	El recorregut de la línia	.	.	.
	La proximitat de les parades	.	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		8.04	8.04	8.10

Detall línies:

- 1 Barbens - Tàrraga
- 2 Barbens - Mollerusa - Lleida

(*) La Mitjana Global s'obté com a mitjana ponderada de les valoracions dels entrevistats

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Barbens - Tàrraga	8.00
2 Barbens - Mollerusa - Lleida	8.48

Resultats de l'estudi

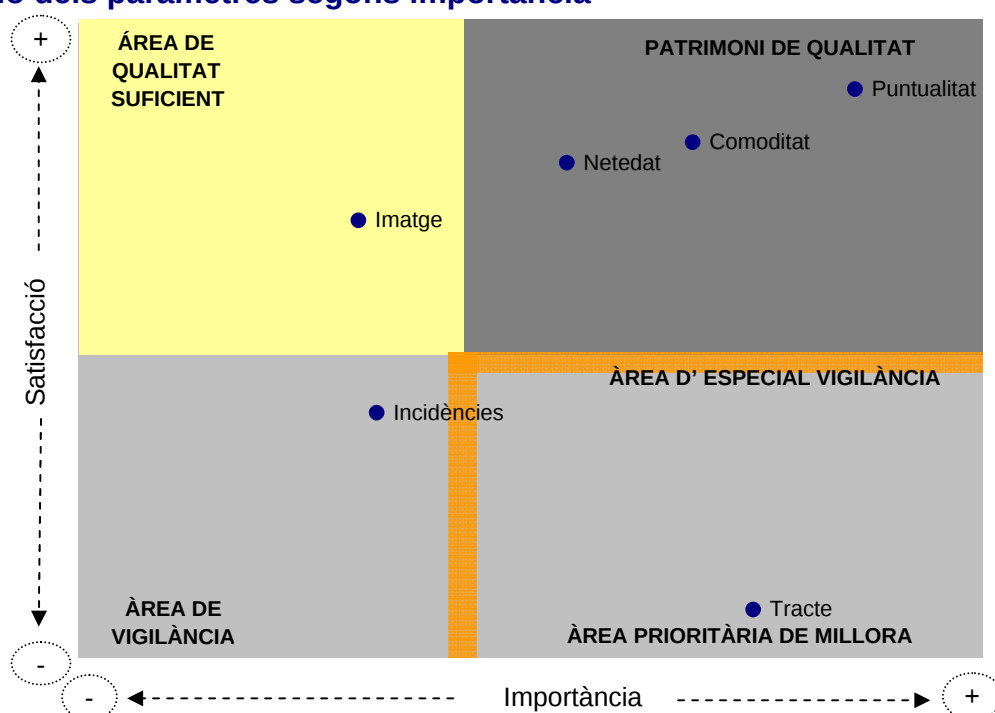
Dades Globals

	Autocars Agramunt, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.88	7.21
Error	0.136	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.45	7.99
ISC CP '07	7.99	7.59
Evolució	+0.46	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocars Agramunt, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	10.00	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.32	33.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.63	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.48	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.71	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.07	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.43	16.7%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.
	La ubicació de les parades	0.0404	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		7.88	.	.

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

$$\text{Prioritat} = ((10 - \text{Mitjana}) \times 0.5 - [\text{Pos. Competitiva}] \times 0.5) \times \text{Pes})^2$$

Cerca de la qualitat total en cada aspecte del servei de l'Empresa

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.32	-1.85	0.0898	61.0%
	Puntualitat de l'autobús	10.00	2.69	0.1033	19.1%
	La informació (horaris, parades)	5.43	-1.43	0.0349	10.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.63	1.90	0.0818	3.8%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.71	-0.65	0.0399	3.4%
	Netedat de l'autobús	9.48	1.72	0.0651	1.5%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.07	1.72	0.0375	0.2%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
No aplicables	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana			
		Global ^(*)	1	2	3
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	10.00	10.00	10.00	10.00
	El tracte dels conductors de la línia	6.32	6.32	6.32	6.25
	Comoditat / confort de l'autobús	9.63	9.63	9.63	9.69
	Netedat de l'autobús	9.48	9.48	9.48	9.64
	Incidències en el servei	7.71	7.71	7.71	7.80
	El Perill d'accidents	.	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.07	9.07	9.07	9.58
	La informació	5.43	5.43	5.43	5.61
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	.	.
	La seguretat	.	.	.	.
No aplicables	La rapidesa del trajecte	.	.	.	.
	La freqüència de pas	.	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.	.	.
	La ubicació de les parades	.	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	.	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	.	.	.	.
	Preu del viatge	.	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	.	.	.	.
	El recorregut de la línia	.	.	.	.
	La proximitat de les parades	.	.	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		7.88	7.88	7.88	7.90

Detall línies:

- 1 Tàrraga - Vallfogona de Riucorb
- 2 Tàrraga - Montornès de Segarra
- 3 Els Alamús - Lleida

(*) La Mitjana Global s'obté com a mitjana ponderada de les valoracions dels entrevistats

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Tàrraga - Vallfogona de Riucorb	8.35
2 Tàrraga - Montornès de Segarra	8.35
3 Els Alamús - Lleida	8.65

Resultats de l'estudi

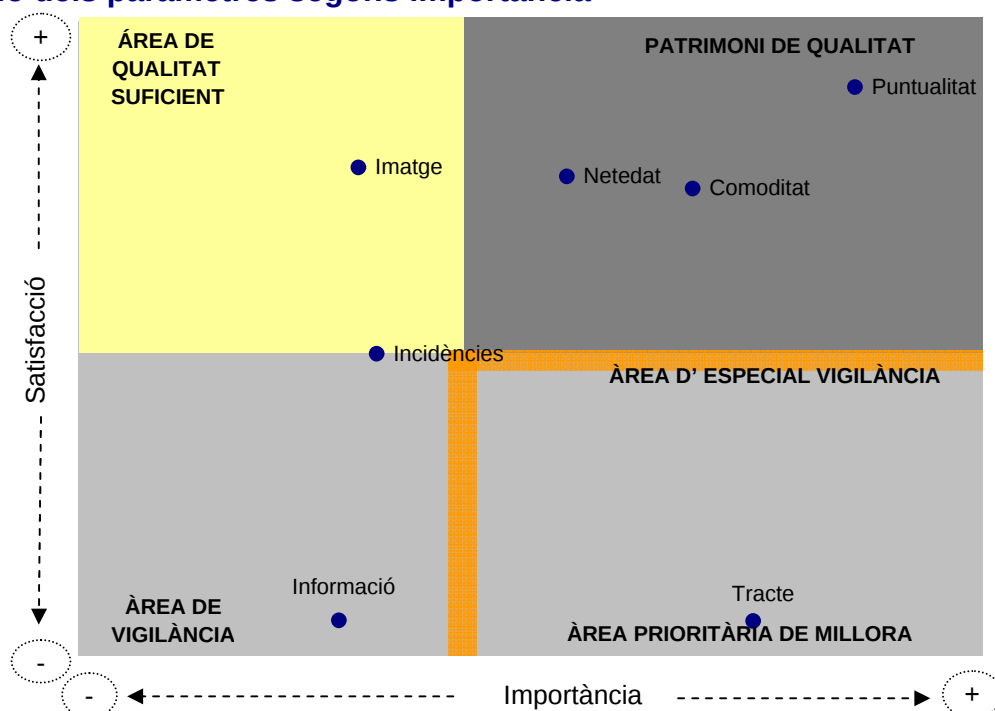
Dades Globals

	Autocars Salvia, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.06	7.21
Error	0.126	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.54	7.99
ISC CP '07	8.64	7.59
Evolució	-0.10	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocars Salvia, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	10.00	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.23	. 36.4%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.28	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.37	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.12	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.43	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.23	. 18.2%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.
	La ubicació de les parades	0.0404	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		8.06	.	.

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

$$\text{Prioritat} = ((10 - \text{Mitjana}) \times 0.5 - [\text{Pos. Competitiva}] \times 0.5) \times \text{Pes})^2$$

Cerca de la qualitat total en cada aspecte del servei de l'Empresa

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.23	-1.94	0.0898	68.7%
	Puntualitat de l'autobús	10.00	2.69	0.1033	20.1%
	La informació (horaris, parades)	6.23	-0.63	0.0349	6.1%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.12	-0.24	0.0399	1.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.28	1.55	0.0818	1.2%
	Netedat de l'autobús	9.37	1.61	0.0651	1.1%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.43	2.08	0.0375	0.8%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
No aplicables	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global ^(*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	10.00	10.00
	El tracte dels conductors de la línia	6.23	6.23
	Comoditat / confort de l'autobús	9.28	9.28
	Netedat de l'autobús	9.37	9.37
	Incidències en el servei	8.12	8.12
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.43	9.43
	La informació	6.23	6.23
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.
	La seguretat	.	.
No aplicables	La rapidesa del trajecte	.	.
	La freqüència de pas	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.
	La ubicació de les parades	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	.	.
	Preu del viatge	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	.	.
	El recorregut de la línia	.	.
	La proximitat de les parades	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		8.06	8.06

Detall línies:

1 Vila-sana - Lleida

(*) La Mitjana Global s'obté com a mitjana ponderada de les valoracions dels entrevistats

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Vila-sana - Lleida	8.54

Resultats de l'estudi

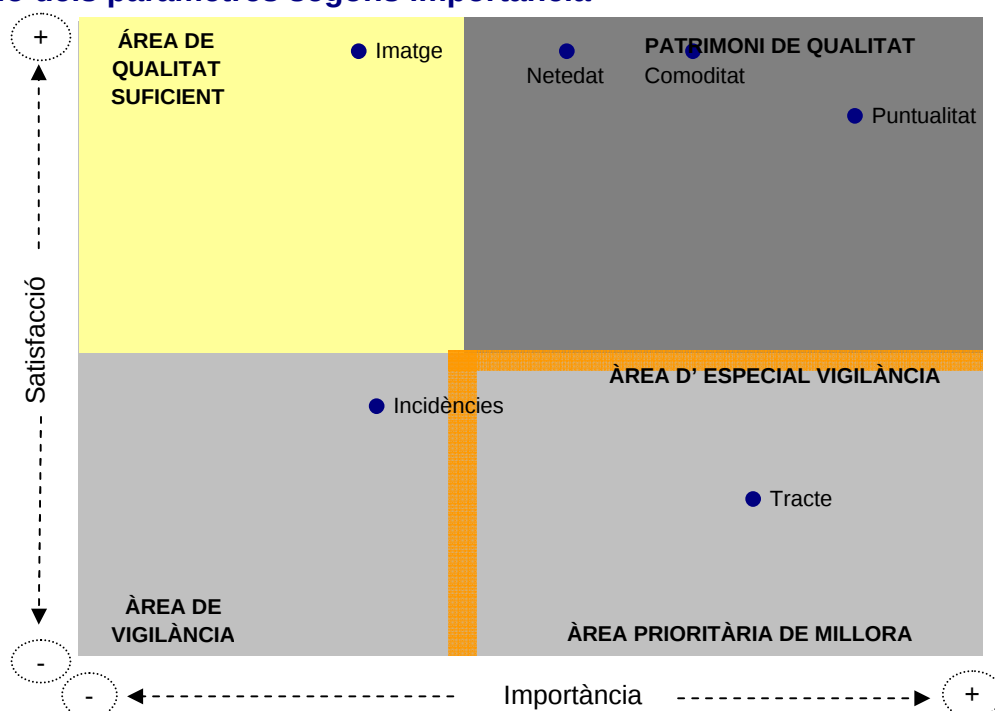
Dades Globals

	Autocars Solé Seró, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.45	7.21
Error	0.157	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.74	7.99
ISC CP '07	8.00	7.59
Evolució	+0.74	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocars Solé Seró, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	9.38	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.97	12.5%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.78	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.78	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.55	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.78	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.73	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.
	La ubicació de les parades	0.0404	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		8.45	.	.

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

$$\text{Prioritat} = ((10 - \text{Mitjana}) \times 0.5 - [\text{Pos. Competitiva}] \times 0.5) \times \text{Pes})^2$$

Cerca de la qualitat total en cada aspecte del servei de l'Empresa

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.97	-1.20	0.0898	55.1%
	La informació (horaris, parades)	5.73	-1.13	0.0349	13.6%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.78	2.05	0.0818	8.6%
	Puntualitat de l'autobús	9.38	2.07	0.1033	8.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.55	-0.81	0.0399	6.4%
	Netedat de l'autobús	9.78	2.02	0.0651	5.3%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.78	2.43	0.0375	2.6%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
No aplicables	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global ^(*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	9.38	9.38
	El tracte dels conductors de la línia	6.97	6.97
	Comoditat / confort de l'autobús	9.78	9.78
	Netedat de l'autobús	9.78	9.78
	Incidències en el servei	7.55	7.55
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.78	9.78
	La informació	5.73	5.73
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.
	La seguretat	.	.
No aplicables	La rapidesa del trajecte	.	.
	La freqüència de pas	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.
	La ubicació de les parades	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	.	.
	Preu del viatge	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	.	.
	El recorregut de la línia	.	.
	La proximitat de les parades	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		8.45	8.45

Detall línies:

1 Juncosa de les Garrigues - Lleida

(*) La Mitjana Global s'obté com a mitjana ponderada de les valoracions dels entrevistats

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Juncosa de les Garrigues - Lleida	8.74



 Generalitat de Catalunya
Departament de Política Territorial
i Obres Públiques
Direcció General
del Transport Terrestre

**Càlcul de l'índex de satisfacció del client (ISC) de la
província de Lleida**

2008064500