



**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

TARRAGONA



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.	17

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 (ISCi).

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:

$ISCR$ = valor de referència

ISC_i = ISC del servei / empresa

$IISC$ = Incentiu lligat a l'ISC

$PISC$ = Penalització lligada a l'ISC

K = Cost de producció del servei

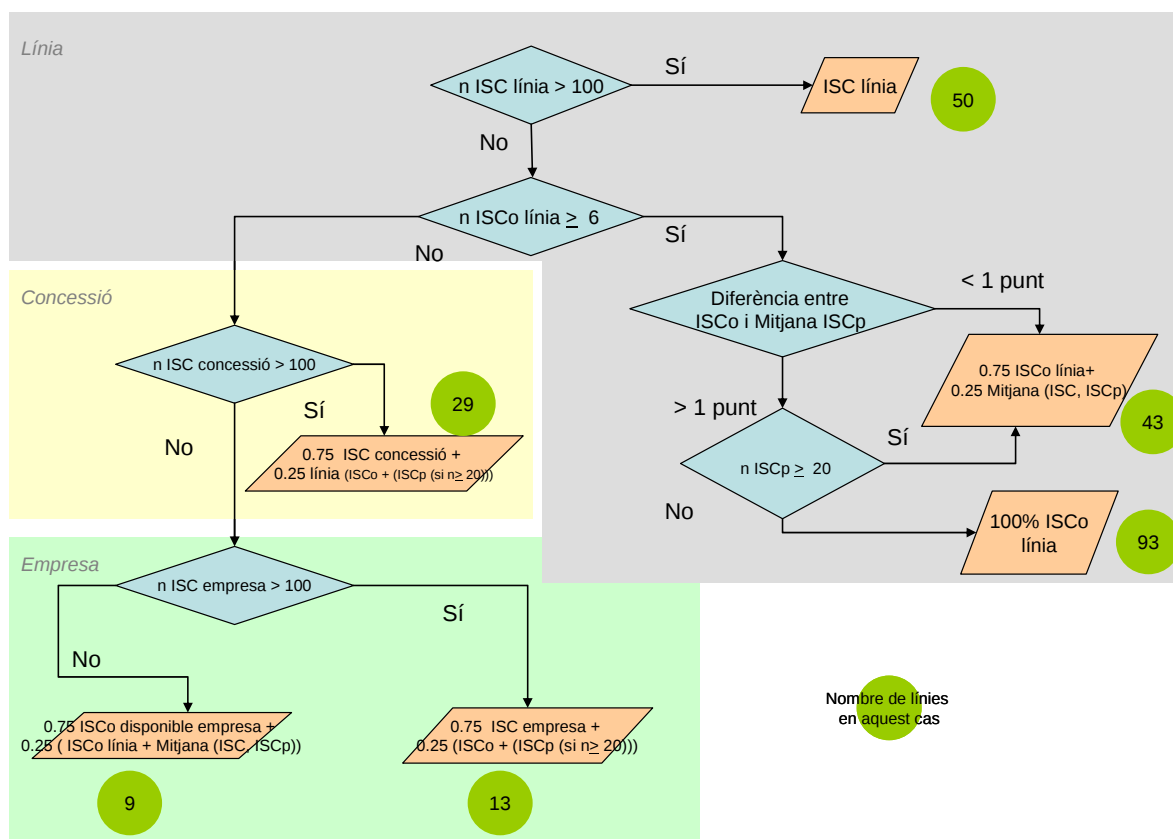
La franja de manteniment s'estableix entre 6,5001 i 8,4999, el 'benefici industrial' es manté en el 7% a partir d'aquí, es creen les següents:

- 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:



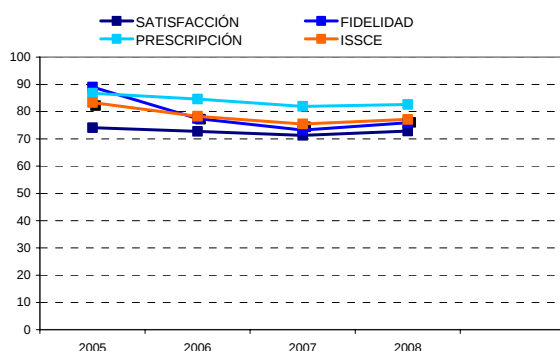
Així doncs, si la mostra obtinguda per línia és superior a 100 individus, s'aplica un ISC específic d'aquesta mateixa línia. Les línies en les quals la seva naturalesa i afluença d'usuaris impossibilita assolir aquest detall mostral, i a efectes d'obtenir un índex el més fiable possible, es passen a 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 afluències. 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)".

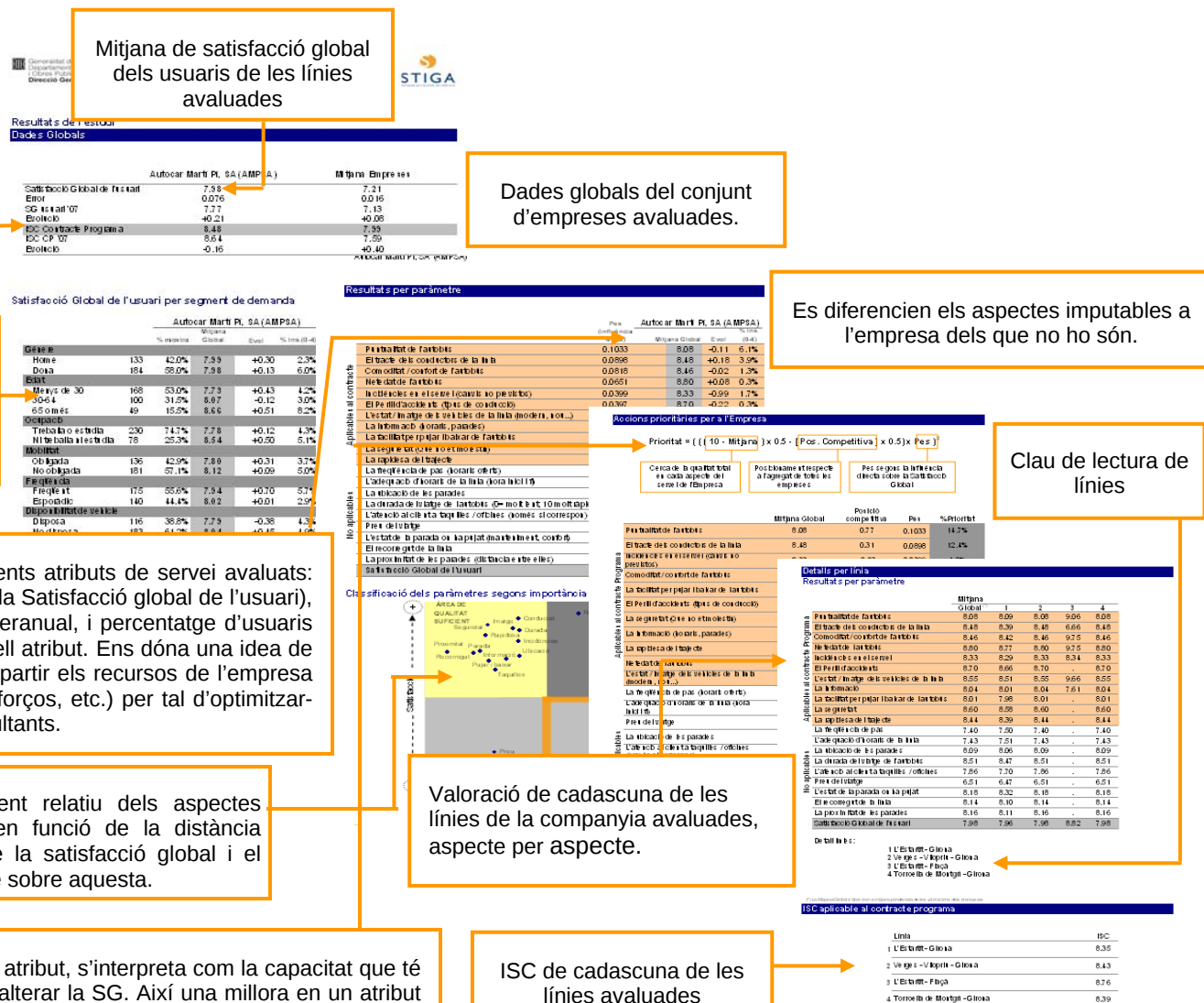
Així, en la campanya ISC 2006, es va establir un valor ISCR = 7,50 (la mitjana aritmètica resultant dels ISC dels serveis amb contracte programa), que es pretén mantenir invariable per a les campanyes posteriors i el qual s'utilitza com a referència a la taula que estableix la franja de manteniment i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

	TARRAGONA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	6.93	7.21
Error	0.040	0.016
SG usuari '07	6.71	7.13
Evolució	+0.22	+0.08
ISC Contracte Programa	7.59	7.99
ISC CP '07	7.09	7.59
Evolució	+0.51	+0.40

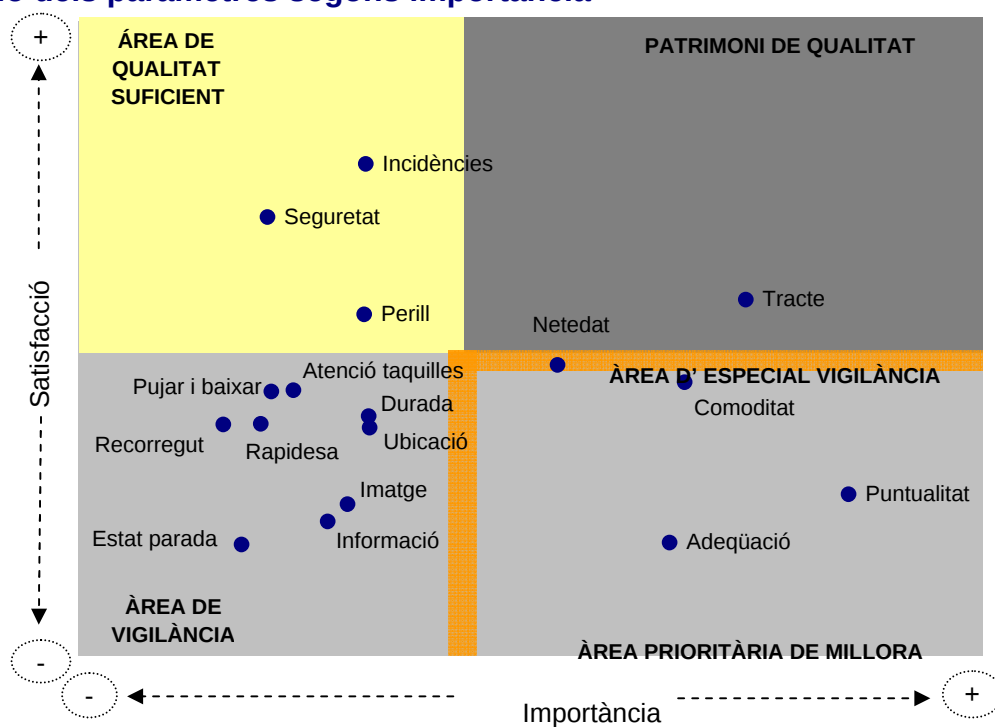
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

		TARRAGONA			
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Gènere					
Home	462	37.0%	6.99	+0.27	9.7%
Dona	785	63.0%	6.90	+0.19	14.5%
Edat					
Menys de 30	489	39.2%	6.68	+0.23	15.1%
30-64	634	50.8%	7.01	+0.34	12.3%
65 o més	124	9.9%	7.53	-0.17	5.6%
Ocupació					
Treballa o estudia	873	71.1%	6.84	+0.33	13.1%
Ni treballa ni estudia	354	28.9%	7.20	+0.02	11.0%
Mobilitat					
Obligada	659	53.3%	6.83	+0.40	13.4%
No obligada	578	46.7%	7.07	+0.01	11.4%
Freqüència					
Freqüent	929	74.5%	6.92	+0.62	12.9%
Esporàdic	318	25.5%	6.98	-0.00	12.3%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	366	29.8%	7.04	+0.40	10.7%
No disposa	862	70.2%	6.89	+0.16	13.5%
Procedència					
Catalunya	681	55.3%	6.82	.	14.4%
Resta Espanya	235	19.1%	6.88	.	13.6%
Resta UE	73	5.9%	7.33	.	13.7%
Fora UE	242	19.7%	7.21	.	5.8%

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	TARRAGONA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.66	+0.39 24.8%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.41	+0.00 10.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.09	-0.04 12.3%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.16	+0.03 12.1%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.93	+1.10 11.7%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.35	+0.16 10.0%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	6.62	-0.24 18.8%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.56	+0.29 24.7%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.06	+0.15 12.2%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.73	+0.37 7.3%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	6.93	+0.18 13.1%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.82	-0.38 40.5%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.48	+0.14 24.3%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	6.92	+0.01 15.9%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.96	+0.13 13.2%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.06	+1.02 13.7%
	Preu del viatge	0.0299	5.64	+0.08 40.7%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.47	-0.01 20.4%
	El recorregut de la línia	0.0212	6.93	+0.07 12.0%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.00	+0.14 10.6%
	Satisfacció Global de l'usuari	6.93	+0.22	12.8%

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	6.66	-0.65	0.1033	17.3%
	El tracte dels conductors de la línia	7.41	-0.76	0.0898	9.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.09	-0.64	0.0818	8.6%
	Netedat de l'autobús	7.16	-0.60	0.0651	5.1%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	6.62	-0.73	0.0375	2.4%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.35	-0.83	0.0397	1.9%
	La informació (horaris, parades)	6.56	-0.30	0.0349	1.7%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.93	-0.43	0.0399	1.0%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.06	-0.58	0.0275	1.0%
	La rapidesa del trajecte	6.93	-0.53	0.0261	0.9%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.73	-0.55	0.027	0.6%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.82	-0.25	0.1299	33.7%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.48	0.00	0.0798	8.1%
	La ubicació de les parades	6.92	-0.63	0.0404	2.3%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.96	-0.31	0.0403	1.9%
	Preu del viatge	5.64	0.00	0.0299	1.7%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.47	-0.44	0.0236	0.9%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.06	-0.06	0.0304	0.8%
	El recorregut de la línia	6.93	-0.49	0.0212	0.6%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.00	-0.37	0.01	0.1%	

Rànquing d'empreses

Empresa	Mitjanes		Mínim Línia		Màxim Línia	
	S.Global	ISCCP	S.Global	ISCCP	S.Global	ISCCP
1 BUS 3, SL	8.36	9.26	7.30	9.26	7.30	9.26
2 Cintoí Bus, SL	8.84	8.71	8.84	8.71	8.84	8.71
3 Jaume Carrera, SL	8.14	8.69	8.12	8.67	8.16	8.70
4 Transports Públics del Priorat i Domènech	8.37	8.61	8.70	8.56	8.04	8.65
5 Autocars Segarra, SL	7.28	8.13	7.28	7.89	8.06	8.86
6 La Hispano de Fuente En Segures, SA	7.50	8.04	7.16	7.49	8.37	8.91
7 Autocares del Penedès, SA	7.39	7.70	7.39	7.45	7.25	7.97
8 Autocars Poch, SL	7.34	7.56	6.47	7.05	8.08	8.08
9 La Hispano Igualadina, SA	7.32	7.26	6.76	6.96	7.49	7.56
10 Empresa Plana, SL	6.23	6.96	5.15	4.60	7.80	8.59

NOTA: Aquest valor incorpora només les línies corresponents a la demarcació de Tarragona. 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 (*)	Autocares del Penedès, SA	Autocars Poch, SL	Autocars Segarra, SL	BUS 3, SL	Cintoi Bus, SL	Empresa Plana, SL	Jaume Carrera, SL	La Hispano Igualadina, SA
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.06	8.30	10.00	8.33	10.00	7.73	7.62	6.98	7.12
	El tracte dels conductors de la línia	8.02	7.90	6.25	6.91	6.89	8.13	9.11	7.92	8.07
	Comoditat / confort de l'autobús	7.53	7.31	10.00	9.29	10.00	7.79	8.61	6.91	7.35
	Netedat de l'autobús	7.49	7.81	10.00	8.53	9.99	8.12	8.46	7.22	6.97
	Incidències en el servei	8.05	8.18	5.63	6.26	6.41	8.25	8.92	6.82	7.50
	El Perill d'accidents	7.92	7.18	.	.	.	8.22	8.74	7.68	7.92
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.12	7.45	8.38	7.77	9.97	8.08	7.84	4.31	6.25
	La informació	6.49	7.14	1.25	4.18	2.82	7.78	7.08	6.63	6.43
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.43	7.36	.	.	.	7.71	8.41	4.64	6.93
	La seguretat	8.07	7.66	.	.	.	8.14	8.71	7.87	8.09
	La rapidesa del trajecte	7.28	8.14	.	.	.	7.45	8.05	7.06	7.08
No aplicables	La freqüència de pas	5.74	6.36	.	.	.	6.38	5.78	5.76	5.33
	L'adequació d'horaris de la línia	6.25	6.51	.	.	.	6.63	6.53	5.44	5.99
	La ubicació de les parades	7.36	7.50	.	.	.	7.67	7.99	7.02	7.38
	La durada del viatge de l'autobús	7.03	7.90	.	.	.	7.16	7.69	7.08	6.88
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.82	6.98	.	.	.	6.49	8.93	6.63	7.13
	Preu del viatge	5.47	5.64	.	.	.	5.91	6.74	4.46	5.68
	L'estat de la parada on ha pujat	6.74	7.08	.	.	.	7.17	7.41	6.41	6.63
	El recorregut de la línia	7.23	8.14	.	.	.	7.20	7.83	6.92	7.03
	La proximitat de les parades	7.12	7.38	.	.	.	7.24	8.10	6.58	6.81
Satisfacció Global de l'usuari		7.14	7.49	7.65	7.52	8.15	7.57	7.79	6.80	6.99

		Mitjana		
		Global (*)	La Hispano de Fuente En Segures, Transports Públics del Priorat i	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.06	6.65	10.00
	El tracte dels conductors de la línia	8.02	8.24	6.89
	Comoditat / confort de l'autobús	7.53	7.13	6.91
	Netedat de l'autobús	7.49	7.14	8.09
	Incidències en el servei	8.05	7.72	7.48
	El Perill d'accidents	7.92	8.13	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.12	6.76	6.33
	La informació	6.49	6.29	4.95
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.43	7.54	.
	La seguretat	8.07	8.28	.
	La rapidesa del trajecte	7.28	7.47	.
No aplicables	La freqüència de pas	5.74	5.89	.
	L'adequació d'horaris de la línia	6.25	6.38	.
	La ubicació de les parades	7.36	7.71	.
	La durada del viatge de l'autobús	7.03	7.42	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.82	4.90	.
	Preu del viatge	5.47	6.50	.
	L'estat de la parada on ha pujat	6.74	6.90	.
	El recorregut de la línia	7.23	7.36	.
	La proximitat de les parades	7.12	7.32	.
	Satisfacció Global de l'usuari	7.14	7.24	7.28

(*) 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 Riudecols - Reus	BUS 3, SL	7.30	9.26	Empresa O+P
2 Tortosa - Tarragona i Tarragona - l'Hospitalet de l'Infant	La Hispano de Fuente En Segures, SA	8.37	8.91	Linia O
3 Montferri - Valls	Autocars Segarra, SL	8.06	8.86	Linia O
4 Transports combinats d'estudiants i general a la Terra Alta	La Hispano de Fuente En Segures, SA	7.74	8.79	Linia O
5 Tortosa - Arnes - Horta de Sant Joan	La Hispano de Fuente En Segures, SA	8.20	8.78	Linia O
6 Tivenys - Tortosa	La Hispano de Fuente En Segures, SA	7.81	8.73	Linia O
7 Valls - Vendrell - Calafell	Cintoi Bus, SL	8.84	8.71	Linia O
8 Tres cales - Calafat	Jaume Carrera, SL	8.16	8.70	Linia O
9 L'Atmella de Mar - Tortosa	Jaume Carrera, SL	8.12	8.67	Linia O
10 La Figuera - Reus	Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	8.04	8.65	Linia O

Les 10 pitjors

Línia	Empresa	Mitjanes		ISC Aplicat
		S.Global	ISCCP	
63 Reus - Vilaplana	Empresa Plana, SL	6.60	6.35	Linia O
64 Constantí - la Pobla de Mafumet - Reus	Empresa Plana, SL	6.21	6.31	Linia O
65 Tivissa - Móra d'Ebre	Empresa Plana, SL	6.93	6.27	Empresa+O Línia
66 Reus - Vila-seca	Empresa Plana, SL	6.43	6.20	Concessió
67 Salou - Reus	Empresa Plana, SL	6.43	6.20	Concessió
68 Vilanova de Prades - Prades	Empresa Plana, SL	6.43	6.20	Concessió
69 Tarragona - Vila-seca	Empresa Plana, SL	6.14	5.95	Línia
70 Reus - Vila-seca - Salou	Empresa Plana, SL	6.47	5.90	Línia
71 Valls - Tarragona	Empresa Plana, SL	5.21	4.78	Línia O+P
72 El Catllar - Tarragona	Empresa Plana, SL	5.15	4.60	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

	Empresa Plana, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	6.23	7.21
Error	0.066	0.016
SG usuari '07	6.35	7.13
Evolució	-0.12	+0.08
ISC Contracte Programa	6.91	7.99
ISC CP '07	6.77	7.59
Evolució	+0.14	+0.40

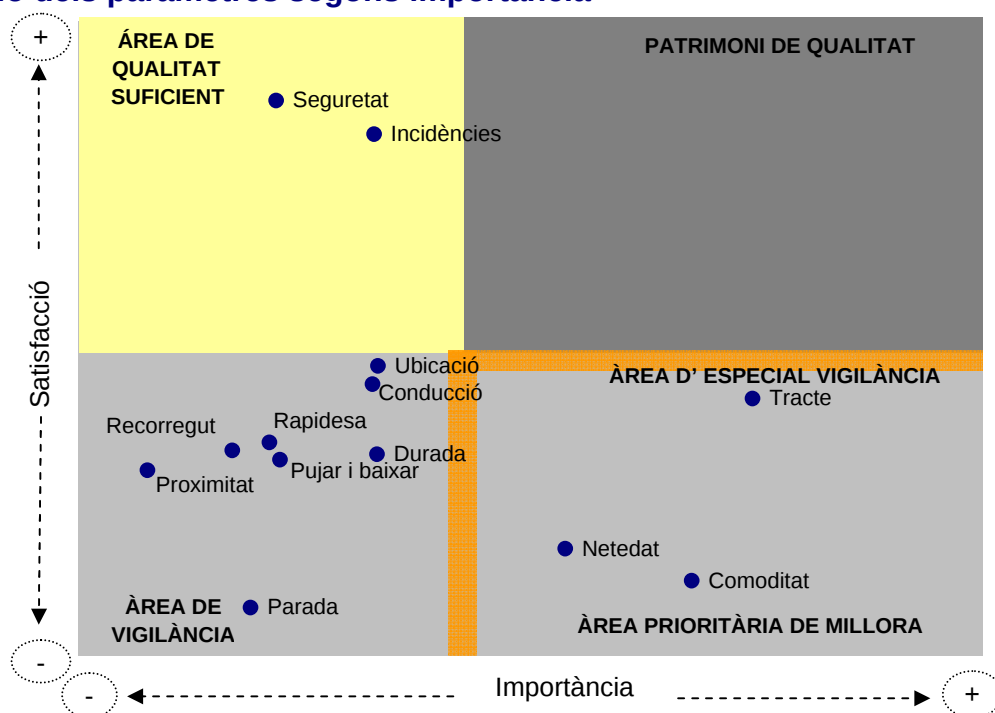
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

		Empresa Plana, SL			
		Mitjana			
		% mostra	Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	182	36.9%	6.36	-0.03	18.1%
Dona	311	63.1%	6.15	-0.17	27.7%
Edat					
Menys de 30	180	36.5%	6.05	-0.10	27.8%
30-64	286	58.0%	6.31	-0.01	22.0%
65 o més	27	5.5%	6.57	-0.73	22.2%
Ocupació					
Treballa o estudia	376	77.7%	6.22	+0.09	23.1%
Ni treballa ni estudia	108	22.3%	6.31	-0.62	25.9%
Mobilitat					
Obligada	291	59.5%	6.22	+0.26	23.4%
No obligada	198	40.5%	6.27	-0.58	24.2%
Freqüència					
Freqüent	369	74.8%	6.18	+0.25	25.2%
Esporàdic	124	25.2%	6.39	-0.31	21.0%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	129	26.6%	6.30	-0.16	23.3%
No disposa	356	73.4%	6.21	-0.12	24.4%
Procedència					
Catalunya	256	52.5%	6.06	.	27.3%
Resta Espanya	94	19.3%	6.04	.	27.7%
Resta UE	24	4.9%	6.30	.	37.5%
Fora UE	114	23.4%	6.80	.	9.6%

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Empresa Plana, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	5.79	-0.18 39.2%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.39	-0.75 24.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	6.10	-0.66 27.9%
	Netedat de l'autobús	0.0651	6.15	-0.47 27.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	6.81	+0.32 25.5%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	6.42	-0.38 23.0%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	5.37	-0.99 43.3%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.38	-0.42 45.2%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	6.30	-0.39 23.6%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	6.87	-0.26 17.8%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	6.32	-0.15 22.0%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.17	-0.59 52.6%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.87	-0.13 37.5%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	6.44	-0.18 19.4%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.30	-0.20 23.6%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	5.92	+0.37 28.6%
	Preu del viatge	0.0299	4.93	-0.12 60.0%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.06	-0.08 25.3%
	El recorregut de la línia	0.0212	6.31	-0.22 20.8%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.28	-0.26 22.4%
Satisfacció Global de l'usuari		6.23	-0.12	24.1%

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	5.79	-1.52	0.1033	17.5%
	El tracte dels conductors de la línia	6.39	-1.78	0.0898	11.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	6.10	-1.63	0.0818	10.2%
	Netedat de l'autobús	6.15	-1.61	0.0651	6.3%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	5.37	-1.98	0.0375	3.1%
	La informació (horaris, parades)	5.38	-1.48	0.0349	2.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	6.42	-1.76	0.0397	2.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	6.81	-1.55	0.0399	1.8%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	6.30	-1.34	0.0275	1.0%
	La rapidesa del trajecte	6.32	-1.14	0.0261	0.8%
	La seguretat (Que no et molestin)	6.87	-1.41	0.027	0.8%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.17	-0.90	0.1299	27.7%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	5.87	-0.61	0.0798	7.1%
	La ubicació de les parades	6.44	-1.11	0.0404	1.8%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.30	-0.97	0.0403	1.8%
	Preu del viatge	4.93	-0.71	0.0299	1.5%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	5.92	-1.20	0.0304	1.3%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.06	-0.85	0.0236	0.6%
	El recorregut de la línia	6.31	-1.11	0.0212	0.5%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	6.28	-1.09	0.01	0.1%

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana												
		Global	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	5.79	6.79	9.29	7.92	8.89	6.67	8.75	10.0	9.64	9.38	5.79		
	El tracte dels conductors de la línia	6.39	6.38	6.04	5.92	6.47	5.75	6.53	2.78	3.96	6.30	6.39		
	Comoditat / confort de l'autobús	6.10	9.07	7.91	8.83	8.83	8.39	8.61	1.36	6.18	9.45	6.10		
	Netedat de l'autobús	6.15	8.16	7.92	8.29	8.49	7.93	8.26	3.26	6.30	9.41	6.15		
	Incidències en el servei	6.81	7.17	8.46	6.68	6.73	6.25	6.17	7.89	7.44	8.01	6.81		
	El Perill d'accidents	6.42	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.42		
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	5.37	9.16	7.86	8.25	7.83	7.79	8.91	4.91	5.36	9.38	5.37		
	La informació	5.38	7.55	7.64	5.44	4.58	5.83	3.59	5.78	5.23	6.65	5.38		
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	6.30	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.30		
	La seguretat	6.87	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.87		
	La rapidesa del trajecte	6.32	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.32		
	La freqüència de pas	5.17	.	.	.	.	.	.	.	.	.	5.17		
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia	5.87	.	.	.	.	.	.	.	.	.	5.87		
	La ubicació de les parades	6.44	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.44		
	La durada del viatge de l'autobús	6.30	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.30		
	L'atenció al client a taquilles / oficines	5.92	.	.	.	.	.	.	.	.	.	5.92		
	Preu del viatge	4.93	.	.	.	.	.	.	.	.	.	4.93		
	L'estat de la parada on ha pujat	6.06	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.06		
	El recorregut de la línia	6.31	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.31		
	La proximitat de les parades	6.28	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.28		
	Satisfacció Global de l'usuari	6.23	7.36	7.45	6.97	6.82	6.65	7.42	5.21	6.21	8.43	6.23		
			Mitjana											
			Global	(*)11	12	(*)13	14	15	16	17	18	19	20	21
	Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	5.79	7.19	8.64	8.13	9.29	5.79	9.17	5.79	7.14	9.50	5.27	5.75
El tracte dels conductors de la línia		6.39	6.86	4.35	2.83	5.36	6.39	4.54	6.39	7.20	6.63	6.16	6.40	
Comoditat / confort de l'autobús		6.10	8.71	8.29	2.75	9.75	6.10	6.72	6.10	8.73	9.38	5.94	6.27	
Netedat de l'autobús		6.15	7.84	7.72	4.28	9.75	6.15	6.79	6.15	8.35	9.43	6.00	6.28	
Incidències en el servei		6.81	5.96	5.05	5.73	7.94	6.81	6.60	6.81	4.94	6.78	5.54	6.08	
El Perill d'accidents		6.42	.	.	.	.	6.42	.	6.42	.	.	6.10	6.51	
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia		5.37	9.48	8.81	6.22	9.75	5.37	7.72	5.37	8.18	9.06	5.51	5.65	
La informació		5.38	4.73	1.47	3.34	6.59	5.38	4.04	5.38	2.73	4.06	5.24	5.35	
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús		6.30	.	.	.	.	6.30	.	6.30	.	.	5.94	5.98	
La seguretat		6.87	.	.	.	.	6.87	.	6.87	.	.	5.77	6.25	
La rapidesa del trajecte		6.32	.	.	.	.	6.32	.	6.32	.	.	6.09	6.38	
La freqüència de pas		5.17	.	.	.	.	5.17	.	5.17	.	.	5.49	5.37	
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia	5.87	.	.	.	.	5.87	.	5.87	.	.	5.76	6.10	
	La ubicació de les parades	6.44	.	.	.	.	6.44	.	6.44	.	.	6.31	6.48	
	La durada del viatge de l'autobús	6.30	.	.	.	.	6.30	.	6.30	.	.	6.06	6.34	
	L'atenció al client a taquilles / oficines	5.92	.	.	.	.	5.92	.	5.92	.	.	5.62	6.00	
	Preu del viatge	4.93	.	.	.	.	4.93	.	4.93	.	.	4.80	5.06	
	L'estat de la parada on ha pujat	6.06	.	.	.	.	6.06	.	6.06	.	.	5.92	6.07	
	El recorregut de la línia	6.31	.	.	.	.	6.31	.	6.31	.	.	5.90	6.17	
	La proximitat de les parades	6.28	.	.	.	.	6.28	.	6.28	.	.	6.02	6.28	
	Satisfacció Global de l'usuari	6.23	7.20	6.38	5.15	7.80	6.23	6.26	6.23	7.06	7.15	6.47	6.43	

		Mitjana											
		Global	(*)22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	5.79	5.75	5.75	9.38	4.64	7.50	7.08	5.75	5.88	7.81	7.81	8.13
	El tracte dels conductors de la línia	6.39	6.40	6.40	7.03	4.80	6.08	5.48	6.61	6.17	6.75	6.38	6.89
	Comoditat / confort de l'autobús	6.10	6.27	6.27	9.41	8.05	7.83	7.27	6.47	5.53	8.02	2.72	9.75
	Netedat de l'autobús	6.15	6.28	6.28	9.47	8.01	8.54	8.28	6.12	6.02	7.59	4.28	9.38
	Incidències en el servei	6.81	6.08	6.08	6.16	5.38	6.70	5.84	7.12	7.07	6.43	6.19	7.38
	El Perill d'accidents	6.42	6.51	6.51	.	.	.	.	6.79	5.93	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la lín	5.37	5.65	5.65	9.63	7.64	6.08	6.95	5.37	4.97	7.80	6.44	9.56
	La informació	5.38	5.35	5.35	2.95	6.13	5.89	4.60	5.56	5.25	5.05	4.57	6.64
	La facilitat per pujar i baixar de l'aut	6.30	5.98	5.98	.	.	.	.	6.85	6.18	.	.	.
	La seguretat	6.87	6.25	6.25	.	.	.	.	7.62	6.98	.	.	.
No aplicables	La rapidesa del trajecte	6.32	6.38	6.38	.	.	.	.	6.20	6.37	.	.	.
	La freqüència de pas	5.17	5.37	5.37	.	.	.	.	4.99	5.07	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	5.87	6.10	6.10	.	.	.	.	5.64	5.74	.	.	.
	La ubicació de les parades	6.44	6.48	6.48	.	.	.	.	6.60	6.25	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	6.30	6.34	6.34	.	.	.	.	6.15	6.40	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficin	5.92	6.00	6.00	.	.	.	.	6.62	5.14	.	.	.
	Preu del viatge	4.93	5.06	5.06	.	.	.	.	4.76	4.91	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	6.06	6.07	6.07	.	.	.	.	6.36	5.76	.	.	.
	El recorregut de la línia	6.31	6.17	6.17	.	.	.	.	6.38	6.44	.	.	.
	La proximitat de les parades	6.28	6.28	6.28	.	.	.	.	6.37	6.20	.	.	.
Satisfacció Global dels usuaris		6.23	6.43	6.43	7.09	6.60	6.53	6.47	6.04	6.14	6.74	5.56	7.79

- 1 Valls - el Pont d'Armentera - Querol
- 2 El Pla de Santa Maria - Valls
- 3 Montblanc - Valls
- 4 Salomó - Torredembarra
- 5 Salomó - Tarragona
- 6 Nocturn Tarragona - Valls (NT-5)
- 7 Valls - Tarragona
- 8 Constantí - la Pobla de Mafumet - Reus
- 9 Vila-seca - la Pineda - Salou - Vila-seca
- 10 Vila-seca - la Pineda
- 11 Nocturn Tarragona - Salou (NT-3)
- 12 Nocturn la Pineda - Salou - Cambrils (NT-4)
- 13 El Catllar - Tarragona
- 14 Servei 12 Riba Roja - Móra d'Ebre
- 15 Tivissa - Móra d'Ebre
- 16 Reus - Almostrer

- 17 Reus - Castellvell del Camp
- 18 Nocturn Salou - Reus (NT-2)
- 19 Capafons - la Febró - Prades - Cornudella de Montsant - Reus
- 20 Reus - Vila-seca - Salou
- 21 Reus - Vila-seca
- 22 Salou - Reus
- 23 Vilanova de Prades - Prades
- 24 La Morera de Montsant - Cornudella de Montsant
- 25 Reus - Vilaplana
- 26 La Palma d'Ebre - Reus
- 27 Reus - les Borges del Camp
- 28 Reus - Cambrils
- 29 Tarragona - Vila-seca
- 30 La Secuita - Reus
- 31 Vilafranca del Penedès a Sitges per Olivella (I-062)
- 32 Barberà de la Conca - Montblanc

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Valls - el Pont d'Armentera - Querol	7.68
2 El Pla de Santa Maria - Valls	7.76
3 Montblanc - Valls	7.56
4 Salomó - Torredembarra	7.84
5 Salomó - Tarragona	7.01
6 Nocturn Tarragona - Valls (NT-5)	7.77
7 Valls - Tarragona	4.78
8 Constantí - la Pobla de Mafumet - Reus	6.31
9 Vila-seca - la Pineda - Salou - Vila-seca	8.35
10 Vila-seca - la Pineda	6.65
11 Nocturn Tarragona - Salou (NT-3)	7.26
12 Nocturn la Pineda - Salou - Cambrils (NT-4)	6.90
13 El Catllar - Tarragona	4.60
14 Servei 12 Riba Roja - Móra d'Ebre	8.59
15 Tivissa - Móra d'Ebre	6.27
16 Reus - Almostrer	6.86
17 Reus - Castellvell del Camp	6.46
18 Nocturn Salou - Reus (NT-2)	7.47
19 Capafons - la Febró - Prades - Cornudella de Montsant -	8.36
20 Reus - Vila-seca - Salou	5.90
21 Reus - Vila-seca	6.20
22 Salou - Reus	6.20
23 Vilanova de Prades - Prades	6.20
24 La Morera de Montsant - Cornudella de Montsant	8.42
25 Reus - Vilaplana	6.35
26 La Palma d'Ebre - Reus	7.16
27 Reus - les Borges del Camp	6.89
28 Reus - Cambrils	6.37
29 Tarragona - Vila-seca	5.95
30 La Secuita - Reus	7.37
31 Vilafranca del Penedès a Sitges per Olivella (I-062)	5.36
32 Barberà de la Conca - Montblanc	8.42

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	La Hispano Igualadina, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	6.67	7.21
Error	0.097	0.016
SG usuari '07	6.66	7.13
Evolució	+0.01	+0.08
ISC Contracte Programa	7.15	7.99
ISC CP '07	7.16	7.59
Evolució	-0.01	+0.40

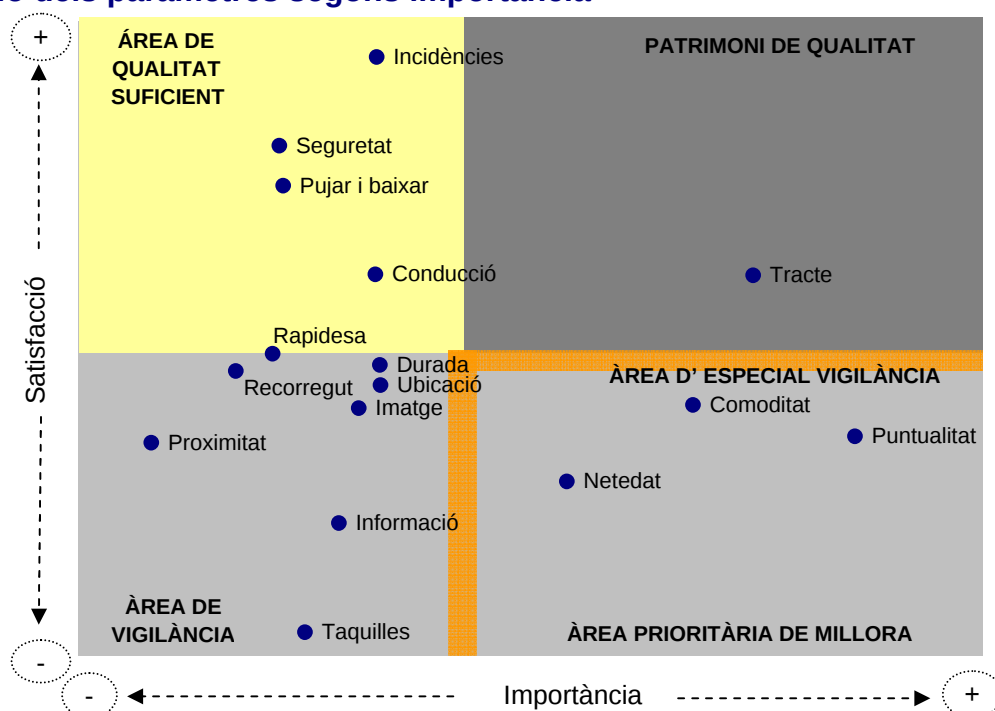
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

La Hispano Igualadina, SA					
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	110	31.1%	6.92	+0.23	15.5%
Dona	244	68.9%	6.55	-0.09	22.5%
Edat					
Menys de 30	121	34.2%	6.51	+0.05	23.1%
30-64	189	53.4%	6.62	-0.02	20.6%
65 o més	44	12.4%	7.29	+0.02	11.4%
Ocupació					
Treballa o estudia	253	72.3%	6.74	+0.22	17.4%
Ni treballa ni estudia	97	27.7%	6.45	-0.55	28.9%
Mobilitat					
Obligada	165	47.1%	6.80	+0.32	15.2%
No obligada	185	52.9%	6.54	-0.35	25.4%
Freqüència					
Freqüent	258	72.9%	6.62	-0.00	22.1%
Esporàdic	96	27.1%	6.79	+0.07	15.6%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	79	22.7%	6.94	+0.26	10.1%
No disposa	269	77.3%	6.59	-0.06	23.0%
Procedència					
Catalunya	212	60.7%	6.49	.	23.1%
Resta Espanya	72	20.6%	6.81	.	19.4%
Resta UE	10	2.9%	7.41	.	10.0%
Fora UE	55	15.8%	6.99	.	14.5%

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	La Hispano Igualadina, SA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.85	+0.90 20.6%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.48	-0.06 8.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	6.98	-0.05 13.0%
	Netedat de l'autobús	0.0651	6.68	-0.28 23.2%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.34	+1.15 7.0%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.49	+0.03 7.3%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	6.96	+0.02 13.3%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.51	+0.61 24.7%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.83	+0.44 8.8%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.99	+0.71 7.7%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.18	+0.49 9.9%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	4.74	-1.23 56.7%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.87	-0.07 31.5%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.05	+0.32 14.2%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.13	+0.32 9.0%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.08	+0.17 28.8%
	Preu del viatge	0.0299	5.53	+0.04 43.8%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	5.62	-0.43 38.5%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.11	+0.30 8.8%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.83	+0.12 16.3%
Satisfacció Global de l'usuari		6.67	+0.01	20.3%

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	6.85	-0.46	0.1033	9.6%
	Comoditat / confort de l'autobús	6.98	-0.75	0.0818	6.6%
	El tracte dels conductors de la línia	7.48	-0.69	0.0898	5.7%
	Netedat de l'autobús	6.68	-1.08	0.0651	5.7%
	La informació (horaris, parades)	6.51	-0.35	0.0349	1.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	6.96	-0.39	0.0375	1.1%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.49	-0.69	0.0397	1.1%
	La rapidesa del trajecte	7.18	-0.28	0.0261	0.5%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.34	-0.02	0.0399	0.3%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.99	-0.29	0.027	0.3%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.83	0.19	0.0275	0.2%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	4.74	-1.33	0.1299	50.8%
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	5.87	-0.61	0.0798	9.9%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.08	-1.04	0.0304	1.6%
	La ubicació de les parades	7.05	-0.50	0.0404	1.3%
	Preu del viatge	5.53	-0.11	0.0299	1.3%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	5.62	-1.29	0.0236	1.2%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.13	-0.14	0.0403	1.0%
	El recorregut de la línia	7.11	-0.31	0.0212	0.3%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	6.83	-0.54	0.01	0.1%	

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana									
		Global	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.85	6.67	8.75	0.00	6.70	6.85	8.57	7.00	7.22	8.00
	El tracte dels conductors de la línia	7.48	4.48	6.83	7.50	7.75	7.81	5.54	6.75	5.53	6.26
	Comoditat / confort de l'autobús	6.98	8.44	8.27	9.31	6.35	7.43	8.96	6.92	9.28	7.98
	Netedat de l'autobús	6.68	8.43	8.63	9.61	6.63	7.20	7.95	5.95	9.15	8.35
	Incidències en el servei	8.34	5.96	5.30	2.40	7.18	8.93	6.31	8.57	6.75	6.33
	El Perill d'accidents	7.49	.	.	.	8.10	7.54	.	6.82	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	6.96	8.21	9.34	6.23	6.56	7.59	7.21	6.44	8.90	5.45
	La informació	6.51	5.25	1.85	4.80	5.87	6.57	4.05	7.03	6.27	4.66
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.83	.	.	.	6.89	8.47	.	7.83	.	.
	La seguretat	7.99	.	.	.	6.85	8.45	.	8.46	.	.
	La rapidesa del trajecte	7.18	.	.	.	7.33	7.23	.	6.95	.	.
	La freqüència de pas	4.74	.	.	.	3.35	4.99	.	5.73	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia	5.87	.	.	.	3.94	6.71	.	6.62	.	.
	La ubicació de les parades	7.05	.	.	.	7.55	6.74	.	7.02	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	7.13	.	.	.	7.10	7.28	.	6.95	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.08	.	.	.	5.08	.	.	6.65	.	.
	Preu del viatge	5.53	.	.	.	5.24	5.88	.	5.31	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	5.62	.	.	.	5.26	5.89	.	5.58	.	.
	El recorregut de la línia	7.11	.	.	.	7.33	7.06	.	6.97	.	.
	La proximitat de les parades	6.83	.	.	.	7.10	6.61	.	6.89	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		6.67	6.76	7.49	6.47	5.97	7.20	7.22	6.58	7.70	7.03

Detall línies:

- 1 Tarragona - Gandesa i prolongació a Batea
- 2 Reus - Tarragona (NT-1)
- 3 Carme a Igualada (I-009)
- 4 Barcelona a Can Brians (I-037)
- 5 Montserrat Parc (El Bruc) a Martorell (I-027)
- 6 Igualada a Tarragona (I-069)

- 5 Reus a Valls (I-070)
- 6 Can Coral - Torrelles - Pontons - Can Llenes (I-103)
- 8 Calaf - Jorba - Igualada i Santa Coloma Queralt - Igualada

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Tarragona - Gandesa i prolongació a Batea	6.96
2 Reus - Tarragona (NT-1)	7.56
3 Carme a Igualada (I-009)	6.23
4 Barcelona a Can Brians (I-037)	6.94
5 Montserrat Parc (El Bruc) a Martorell (I-027)	7.60
6 Igualada a Tarragona (I-069)	7.39
7 Reus a Valls (I-070)	6.90
8 Can Coral - Torrelles - Pontons - Can Llenes (I-103)	7.74
9 Calaf - Jorba - Igualada i Santa Coloma Queralt - Igualada	7.04

Resultats de l'estudi

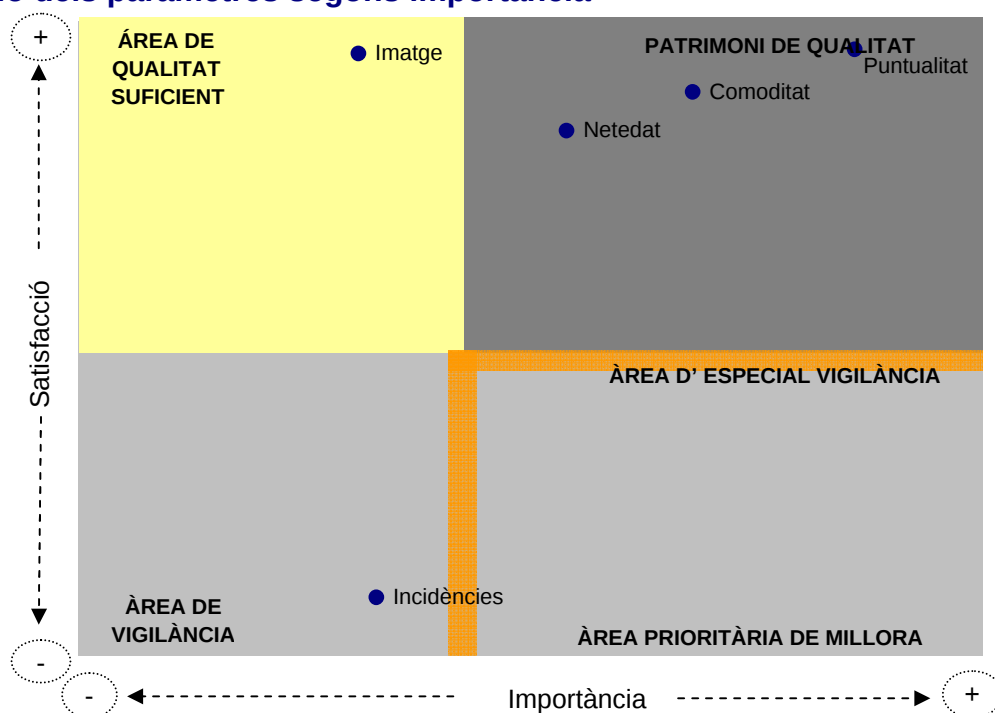
Dades Globals

	Autocars Poch, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.34	7.21
Error	0.206	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	7.56	7.99
ISC CP '07	6.84	7.59
Evolució	+0.72	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocars Poch, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	9.32	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	4.24	.
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.09	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.87	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	6.31	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.30	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	3.30	.
	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		7.34	.	.

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	4.24	-3.93	0.0898	78.9%
	La informació (horaris, parades)	3.30	-3.56	0.0349	13.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	6.31	-2.05	0.0399	5.5%
	Puntualitat de l'autobús	9.32	2.01	0.1033	2.0%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.30	1.95	0.0375	0.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.09	1.36	0.0818	0.1%
	Netedat de l'autobús	8.87	1.11	0.0651	0.0%
	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	9.32	9.38	9.25
	El tracte dels conductors de la línia	4.24	4.39	4.06
	Comoditat / confort de l'autobús	9.09	10.00	7.99
	Netedat de l'autobús	8.87	9.50	8.12
	Incidències en el servei	6.31	6.98	5.50
	El Perill d'accidents	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.30	9.90	8.58
	La informació	3.30	4.59	1.74
	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		7.34	8.08	6.47

Detall línies:

- 1 El Vendrell - la Bisbal del Penedès - Banyeres del Penedès
- 2 Bonastre - Albinyana - el Vendrell

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

ISC aplicable al contracte programa

	Línia	ISC
1	El Vendrell - la Bisbal del Penedès - Banyeres del Penedès	8.08
2	Bonastre - Albinyana - el Vendrell	7.05

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	La Hispano de Fuente En Segures, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.50	7.21
Error	0.068	0.016
SG usuari '07	7.01	7.13
Evolució	+0.49	+0.08
ISC Contracte Programa	8.04	7.99
ISC CP '07	7.27	7.59
Evolució	+0.77	+0.40

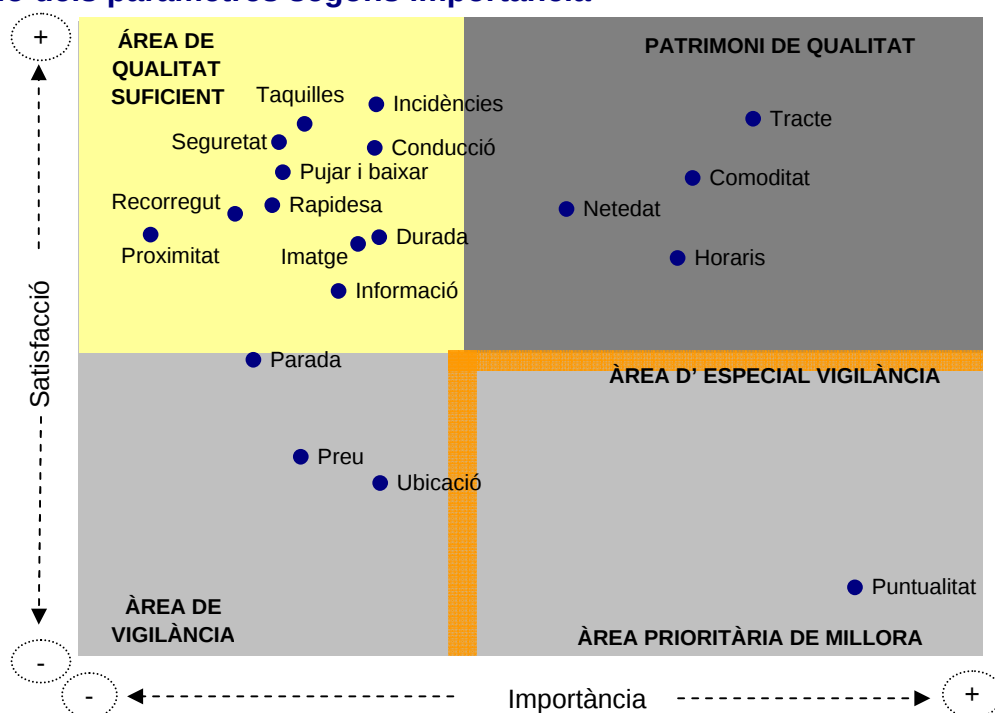
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

La Hispano de Fuente En Segures, SA					
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	119	44.9%	7.46	+0.61	3.4%
Dona	146	55.1%	7.53	+0.42	2.7%
Edat					
Menys de 30	127	47.9%	7.26	+0.65	4.7%
30-64	104	39.2%	7.60	+0.65	1.9%
65 o més	34	12.8%	8.09	+0.12	.
Ocupació					
Treballa o estudia	185	70.1%	7.36	+0.54	3.2%
Ni treballa ni estudia	79	29.9%	7.83	+0.46	2.5%
Mobilitat					
Obligada	123	46.4%	7.23	+0.46	4.9%
No obligada	142	53.6%	7.73	+0.49	1.4%
Freqüència					
Freqüent	169	63.8%	7.42	+0.86	4.1%
Esporàdic	96	36.2%	7.65	+0.43	1.0%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	67	25.4%	7.48	+0.94	1.5%
No disposa	197	74.6%	7.51	+0.35	3.6%
Procedència					
Catalunya	156	58.9%	7.43	.	3.2%
Resta Espanya	33	12.5%	7.54	.	3.0%
Resta UE	26	9.8%	7.95	.	.
Fora UE	50	18.9%	7.45	.	4.0%

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Hispano de Fuente En Segures,		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.27	-0.08 29.8%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.10	+0.54 0.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.87	+0.48 1.1%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.75	+0.24 1.9%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.16	+1.04 4.6%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.99	+0.64 1.1%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.61	+0.22 0.4%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	7.43	+0.73 8.7%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.89	+0.76 1.5%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.01	+0.57 0.4%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.76	+0.78 3.0%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	7.25	+0.25 10.2%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	7.56	+0.66 2.6%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	6.68	-0.46 23.9%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.64	+0.59 4.5%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	8.08	+1.34 0.4%
	Preu del viatge	0.0299	6.78	+0.85 15.9%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.16	+0.31 11.7%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.73	+0.63 2.3%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.65	+0.54 1.5%
Satisfacció Global de l'usuari		7.50	+0.49	3.0%

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	6.27	-1.04	0.1033	53.2%
	El tracte dels conductors de la línia	8.10	-0.07	0.0898	6.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.87	0.14	0.0818	5.8%
	Netedat de l'autobús	7.75	-0.01	0.0651	4.8%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.99	-0.19	0.0397	1.7%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.16	-0.20	0.0399	1.5%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.61	0.26	0.0375	1.4%
	La informació (horaris, parades)	7.43	0.57	0.0349	1.1%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.01	-0.27	0.027	0.8%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.89	0.25	0.0275	0.6%
	La rapidesa del trajecte	7.76	0.30	0.0261	0.6%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	7.25	1.18	0.1299	9.1%
	La ubicació de les parades	6.68	-0.87	0.0404	6.3%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	7.56	1.08	0.0798	2.6%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.64	0.37	0.0403	1.4%
	Preu del viatge	6.78	1.14	0.0299	0.8%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.16	0.25	0.0236	0.8%
	El recorregut de la línia	7.73	0.31	0.0212	0.4%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	8.08	0.96	0.0304	0.2%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.65	0.28	0.01	0.1%	

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana												
		Global ^(*)	1	2	3	4	5	6	^(*) 7	8	9	10	11	12
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.27	6.27	6.27	9.72	6.27	6.27	6.25	6.27	10.0	9.50	9.75	10.0	8.13
	El tracte dels conductors de la línia	8.10	8.10	8.10	7.21	8.10	8.10	7.15	8.10	7.21	6.44	7.36	6.63	4.67
	Comoditat / confort de l'autobús	7.87	7.87	7.87	9.75	7.87	7.87	8.60	7.87	9.68	9.78	9.90	9.72	9.71
	Netedat de l'autobús	7.75	7.75	7.75	9.72	7.75	7.75	8.89	7.75	9.68	9.63	9.91	9.73	9.71
	Incidències en el servei	8.16	8.16	8.16	8.10	8.16	8.16	5.90	8.16	6.63	6.92	6.39	6.32	6.75
	El Perill d'accidents	7.99	7.99	7.99	.	7.99	7.99	.	7.99	.	.	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.61	7.61	7.61	9.71	7.61	7.61	9.60	7.61	9.79	9.44	9.83	8.86	8.73
	La informació	7.43	7.43	7.43	6.48	7.43	7.43	5.56	7.43	3.27	4.33	3.04	2.63	5.37
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.89	7.89	7.89	.	7.89	7.89	.	7.89	.	.	.	.	.
	La seguretat	8.01	8.01	8.01	.	8.01	8.01	.	8.01	.	.	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	7.76	7.76	7.76	.	7.76	7.76	.	7.76	.	.	.	.	.
	La freqüència de pas	7.25	7.25	7.25	.	7.25	7.25	.	7.25	.	.	.	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia	7.56	7.56	7.56	.	7.56	7.56	.	7.56	.	.	.	.	.
	La ubicació de les parades	6.68	6.68	6.68	.	6.68	6.68	.	6.68	.	.	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	7.64	7.64	7.64	.	7.64	7.64	.	7.64	.	.	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	8.08	8.08	8.08	.	8.08	8.08	.	8.08	.	.	.	.	.
	Preu del viatge	6.78	6.78	6.78	.	6.78	6.78	.	6.78	.	.	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	7.16	7.16	7.16	.	7.16	7.16	.	7.16	.	.	.	.	.
	El recorregut de la línia	7.73	7.73	7.73	.	7.73	7.73	.	7.73	.	.	.	.	.
	La proximitat de les parades	7.65	7.65	7.65	.	7.65	7.65	.	7.65	.	.	.	.	.
	Satisfacció Global de l'usuari	7.50	7.50	7.50	8.37	7.50	7.50	7.44	7.50	7.81	7.77	8.20	7.62	6.34

		Mitjana												
		Global ^(*)	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.27	10.0	9.38	7.50	6.27	7.50	6.27	10.0	6.27	7.83	6.27	8.57	6.27
	El tracte dels conductors de la línia	8.10	7.43	5.22	6.50	8.10	7.69	8.10	5.90	8.10	6.43	8.10	4.79	8.10
	Comoditat / confort de l'autobús	7.87	9.67	9.69	9.68	7.87	10.0	7.87	9.93	7.87	9.36	7.87	9.46	7.87
	Netedat de l'autobús	7.75	9.69	9.53	9.71	7.75	9.80	7.75	9.93	7.75	9.43	7.75	9.48	7.75
	Incidències en el servei	8.16	7.85	7.06	5.47	8.16	4.97	8.16	6.37	8.16	4.78	8.16	7.54	8.16
	El Perill d'accidents	7.99	.	.	.	7.99	.	7.99	.	7.99	.	7.99	.	7.99
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.61	8.07	9.69	9.71	7.61	10.0	7.61	9.90	7.61	9.52	7.61	8.71	7.61
	La informació	7.43	5.71	4.74	3.44	7.43	2.45	7.43	2.74	7.43	1.73	7.43	6.51	7.43
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.89	.	.	.	7.89	.	7.89	.	7.89	.	7.89	.	7.89
	La seguretat	8.01	.	.	.	8.01	.	8.01	.	8.01	.	8.01	.	8.01
	La rapidesa del trajecte	7.76	.	.	.	7.76	.	7.76	.	7.76	.	7.76	.	7.76
	La freqüència de pas	7.25	.	.	.	7.25	.	7.25	.	7.25	.	7.25	.	7.25
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia	7.56	.	.	.	7.56	.	7.56	.	7.56	.	7.56	.	7.56
	La ubicació de les parades	6.68	.	.	.	6.68	.	6.68	.	6.68	.	6.68	.	6.68
	La durada del viatge de l'autobús	7.64	.	.	.	7.64	.	7.64	.	7.64	.	7.64	.	7.64
	L'atenció al client a taquilles / oficines	8.08	.	.	.	8.08	.	8.08	.	8.08	.	8.08	.	8.08
	Preu del viatge	6.78	.	.	.	6.78	.	6.78	.	6.78	.	6.78	.	6.78
	L'estat de la parada on ha pujat	7.16	.	.	.	7.16	.	7.16	.	7.16	.	7.16	.	7.16
	El recorregut de la línia	7.73	.	.	.	7.73	.	7.73	.	7.73	.	7.73	.	7.73
	La proximitat de les parades	7.65	.	.	.	7.65	.	7.65	.	7.65	.	7.65	.	7.65
	Satisfacció Global de l'usuari	7.50	7.74	7.87	7.71	7.50	7.45	7.50	7.75	7.50	7.16	7.50	7.44	7.50

- | | |
|--|--|
| 1 les Cases d'Alcanar - Tortosa - Amposta | 12 la Fatarella - Gandesa |
| 2 Mas de Barberans - Santa Bàrbara | 13 Transports combinats d'estudiants i general a la Terra Alta |
| 3 Tortosa - Tarragona i Tarragona - l'Hospitalet de l'Infant | 14 Tortosa - Lleida (tram Tortosa - Móra d'Ebre) |
| 4 Alfara de Carles - Tortosa | 15 Servei a Deltebre |
| 5 la Sènia - Ulldecona | 16 Arnes - Tortosa (Vallderoures) |
| 6 els Muntells - Sant Jaume d'Enveja - Amposta - Tortosa | 17 Vinaròs - Rosell (tram Ulldecona - la Sènia) |
| 7 Tortosa - Amposta - l'Aldea fins a Sant carles de la Ràpita - les Cases d'Alcanar - Alcanar | 18 Lleida - Móra d'Ebre (estudiants) |
| 8 Tivenys - Tortosa | 19 La Sènia - Tortosa |
| 9 Paüls - Tortosa | 20 la Sènia - Amposta |
| 10 Tortosa - Arnes - Horta de Sant Joan | 21 Tortosa - Jesús per Roquetes |
| 11 Tortosa - Gandesa | 22 l Pinell de Brai - Gandesa - Corbera d'Ebre - estació FC de Móra la Nova |
| | 23 la Pobla de Massaluca - Gandesa |
| | 24 Amposta - Tortosa - estació de l'Aldea |

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 les Cases d'Alcanar - Tortosa - Amposta	7.58
2 Mas de Barberans - Santa Bàrbara	7.81
3 Tortosa - Tarragona i Tarragona - l'Hospitalet de l'Infant	8.91
4 Alfara de Carles - Tortosa	7.65
5 la Sènia - Ulldecona	7.86
6 els Muntells - Sant Jaume d'Enveja - Amposta - Tortosa	7.66
7 Tortosa - Amposta - l'Aldea fins a Sant carles de la Ràpita - les Cases d'Alcanar - Alcanar	7.58
8 Tivenys - Tortosa	8.73
9 Paüls - Tortosa	8.26
10 Tortosa - Arnes - Horta de Sant Joan	8.78
11 Tortosa - Gandesa	8.48
12 la Fatarella - Gandesa	8.25
13 Transports combinats d'estudiants i general a la Terra Alta	8.79
14 Tortosa - Lleida (tram Tortosa - Móra d'Ebre)	8.20
15 Servei a Deltebre	8.02
16 Arnes - Tortosa (Vallderoures)	7.58
17 Vinaròs - Rosell (tram Ulldecona - la Sènia)	8.33
18 Lleida - Móra d'Ebre (estudiants)	7.70
19 La Sènia - Tortosa	8.33
20 la Sènia - Amposta	7.58
21 Tortosa - Jesús per Roquetes	7.49
22 l Pinell de Brai - Gandesa - Corbera d'Ebre - estació FC de Móra la Nova	7.77
23 la Pobla de Massaluca - Gandesa	8.01
24 Amposta - Tortosa - estació de l'Aldea	7.58

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	Autocares del Penedès, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.39	7.21
Error	0.079	0.016
SG usuari '07	7.14	7.13
Evolució	+0.25	+0.08
ISC Contracte Programa	7.70	7.99
ISC CP '07	7.53	7.59
Evolució	+0.17	+0.40

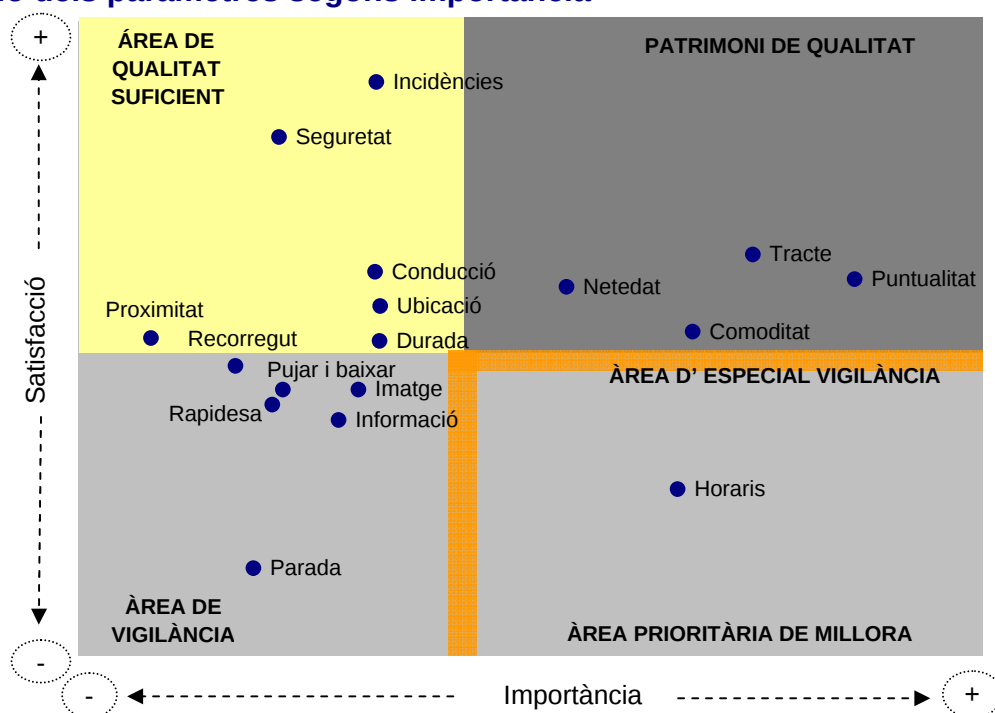
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

Autocares del Penedès, SA					
			Mitjana		
	% mostra		Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	76	34.9%	7.58	+0.36	2.6%
Dona	142	65.1%	7.29	+0.21	7.0%
Edat					
Menys de 30	78	35.8%	7.21	+0.10	5.1%
30-64	121	55.5%	7.46	+0.37	5.8%
65 o més	19	8.7%	7.70	+0.08	5.3%
Ocupació					
Treballa o estudia	147	67.7%	7.38	+0.23	4.8%
Ni treballa ni estudia	70	32.3%	7.40	+0.35	7.1%
Mobilitat					
Obligada	102	46.8%	7.34	+0.17	4.9%
No obligada	116	53.2%	7.43	+0.36	6.0%
Freqüència					
Freqüent	163	74.8%	7.49	+0.39	4.9%
Esporàdic	55	25.2%	7.09	-0.06	7.3%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	92	42.4%	7.49	+0.26	3.3%
No disposa	125	57.6%	7.31	+0.23	7.2%
Procedència					
Catalunya	113	52.1%	7.21	.	8.0%
Resta Espanya	58	26.7%	7.58	.	3.4%
Resta UE	6	2.8%	7.80	.	.
Fora UE	40	18.4%	7.53	.	2.5%

Resultats per paràmetre

		Autocares del Penedès, SA			
		Pes (influència s/ SG)	Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.76	+0.74	7.3%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.88	+0.51	0.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.52	+0.00	3.7%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.73	+0.16	3.2%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.69	+1.55	3.2%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.80	+0.29	1.4%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.24	-0.13	5.1%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	7.10	+0.25	16.1%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.24	+0.21	7.3%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.43	+0.95	0.5%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.17	+0.11	7.8%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.20	-0.34	34.6%
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.77	+0.08	18.3%
	La ubicació de les parades	0.0404	7.64	+0.50	5.5%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.47	+0.38	2.8%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	0.98	-5.08	100.0%
	Preu del viatge	0.0299	5.69	-0.50	38.1%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.40	-0.35	19.7%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.35	+0.10	4.6%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.48	+0.33	2.3%
Satisfacció Global de l'usuari			7.39	+0.25	5.5%

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	Comoditat / confort de l'autobús	7.52	-0.21	0.0818	6.6%
	El tracte dels conductors de la línia	7.88	-0.29	0.0898	6.3%
	Puntualitat de l'autobús	7.76	0.45	0.1033	4.6%
	Netedat de l'autobús	7.73	-0.03	0.0651	3.0%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.24	-0.11	0.0375	1.6%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.80	-0.38	0.0397	1.4%
	La informació (horaris, parades)	7.10	0.24	0.0349	1.2%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.24	-0.40	0.0275	1.0%
	La rapidesa del trajecte	7.17	-0.29	0.0261	0.9%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.69	0.33	0.0399	0.2%
La seguretat (Que no et molestin)	8.43	0.15	0.027	0.2%	
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.20	0.13	0.1299	30.6%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.98	-6.14	0.0304	28.7%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.77	0.29	0.0798	7.4%
	Preu del viatge	5.69	0.05	0.0299	2.2%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.40	-0.51	0.0236	1.3%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.47	0.20	0.0403	1.2%
	La ubicació de les parades	7.64	0.09	0.0404	1.1%
	El recorregut de la línia	7.35	-0.07	0.0212	0.4%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.48	0.11	0.01	0.1%

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana			
		Global ^(*)	1	2	3
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.76	7.76	7.76	8.21
	El tracte dels conductors de la línia	7.88	7.88	7.88	5.31
	Comoditat / confort de l'autobús	7.52	7.51	7.52	8.96
	Netedat de l'autobús	7.73	7.72	7.73	9.06
	Incidències en el servei	8.69	8.78	8.69	6.81
	El Perill d'accidents	7.80	7.78	7.80	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.24	7.23	7.24	8.96
	La informació	7.10	7.16	7.10	5.41
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.24	7.22	7.24	.
	La seguretat	8.43	8.42	8.43	.
	La rapidesa del trajecte	7.17	7.14	7.17	.
	La freqüència de pas	6.20	6.28	6.20	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia	6.77	6.86	6.77	.
	La ubicació de les parades	7.64	7.65	7.64	.
	La durada del viatge de l'autobús	7.47	7.46	7.47	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	0.98	.	0.98	.
	Preu del viatge	5.69	5.66	5.69	.
	L'estat de la parada on ha pujat	6.40	6.39	6.40	.
	El recorregut de la línia	7.35	7.35	7.35	.
	La proximitat de les parades	7.48	7.50	7.48	.
Satisfacció Global de l'usuari		7.39	7.40	7.39	7.25

Detall línies:

- 1 Servei Torredembarra - Tarragona
- 2 Servei nocturn Torredembarra - Altafulla - Tarragona (NT-6)
- 3 Servei Bellvei - Estació Ferrocarril Calafell

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Servei Torredembarra - Tarragona	7.69
2 Servei nocturn Torredembarra - Altafulla - Tarragona (NT-6)	7.45
3 Servei Bellvei - Estació Ferrocarril Calafell	7.97

Resultats de l'estudi

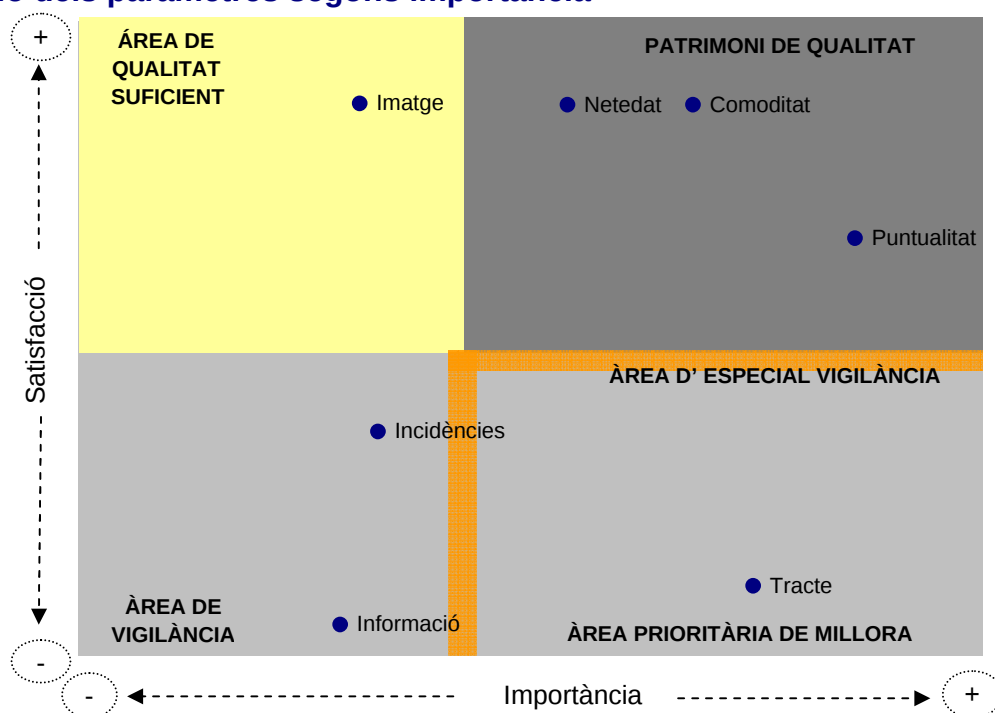
Dades Globals

	Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.37	7.21
Error	0.204	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.61	7.99
ISC CP '07	7.78	7.59
Evolució	+0.83	+0.40

Resultats per paràmetre

		Pes (influència s/ SG)	orts Públics del Priorat i Domèn		
			Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	8.93	.	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.46	.	35.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.88	.	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.88	.	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.56	.	14.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.88	.	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.19	.	28.6%
	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			8.37	.	.

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	69.6%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.88	2.15	0.0818	8.6%
	La informació (horaris, parades)	6.19	-0.67	0.0349	7.7%
	Netedat de l'autobús	9.88	2.12	0.0651	5.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.56	-0.80	0.0399	5.3%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.88	2.53	0.0375	2.6%
	Puntualitat de l'autobús	8.93	1.62	0.1033	1.0%
	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
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.93	9.29	8.57
	El tracte dels conductors de la línia	6.46	5.86	7.07
	Comoditat / confort de l'autobús	9.88	9.75	10.00
	Netedat de l'autobús	9.88	9.75	10.00
	Incidències en el servei	7.56	8.24	6.88
	El Perill d'accidents	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.88	9.77	10.00
	La informació	6.19	7.20	5.18
	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		8.37	8.70	8.04

Detall línies:

- 1 Torroja del Priorat - False i Falset - Móra d'Ebre (Hospital)
- 2 La Figuera - Reus

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Torroja del Priorat - False i Falset - Móra d'Ebre (Hospital)	8.56
2 La Figuera - Reus	8.65

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	Autocars Segarra, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.28	7.21
Error	0.076	0.016
SG usuari '07	7.12	7.13
Evolució	+0.16	+0.08
ISC Contracte Programa	8.13	7.99
ISC CP '07	7.66	7.59
Evolució	+0.47	+0.40

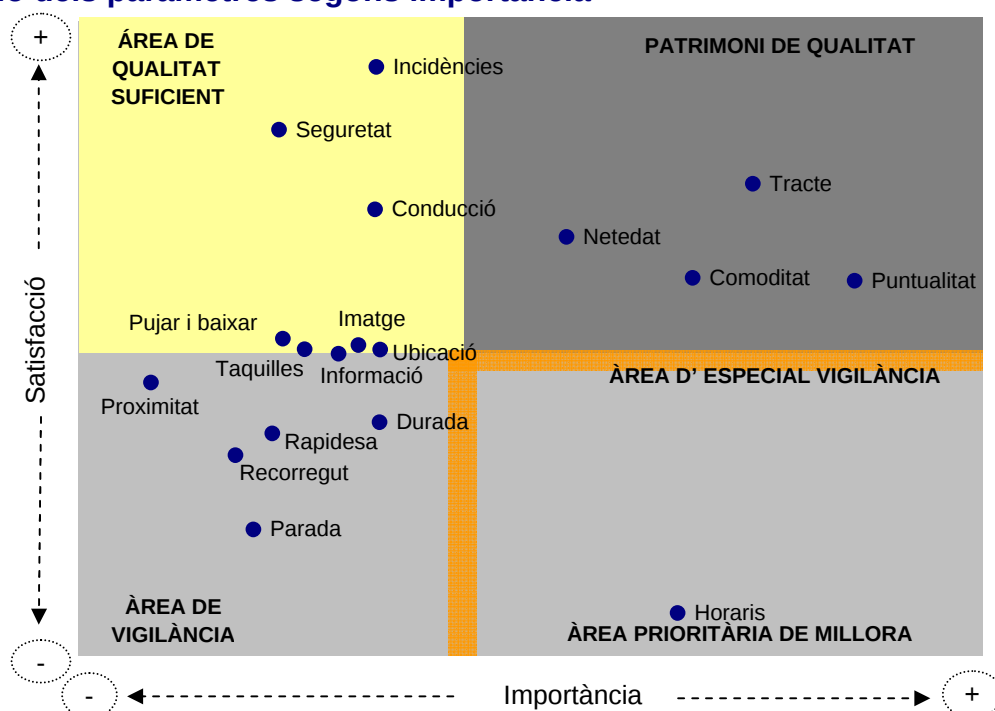
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

Autocars Segarra, SL					
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	85	31.4%	7.15	-0.04	7.1%
Dona	186	68.6%	7.35	+0.25	7.5%
Edat					
Menys de 30	104	38.4%	6.66	+0.03	13.5%
30-64	123	45.4%	7.70	+0.59	4.9%
65 o més	44	16.2%	7.60	-0.72	.
Ocupació					
Treballa o estudia	165	63.0%	7.16	+0.37	8.5%
Ni treballa ni estudia	97	37.0%	7.55	-0.19	4.1%
Mobilitat					
Obligada	143	54.0%	7.33	+0.54	6.3%
No obligada	122	46.0%	7.27	-0.25	7.4%
Freqüència					
Freqüent	228	84.1%	7.33	+0.44	5.3%
Esporàdic	43	15.9%	7.03	-0.25	18.6%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	78	29.8%	7.35	+0.62	6.4%
No disposa	184	70.2%	7.28	+0.06	7.1%
Procedència					
Catalunya	156	59.8%	7.18	.	9.0%
Resta Espanya	50	19.2%	7.22	.	6.0%
Resta UE	17	6.5%	7.69	.	5.9%
Fora UE	38	14.6%	7.75	.	.

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocars Segarra, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.75	+1.19 7.8%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.21	-0.03 0.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.77	+0.04 2.3%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.96	-0.06 1.5%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.76	+1.44 1.5%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.09	-0.06 1.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.45	+0.14 3.4%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	7.41	+0.70 10.1%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.48	+0.27 5.7%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.47	+0.45 0.4%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.04	-0.10 10.9%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.30	-0.77 53.2%
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.19	-0.03 28.2%
	La ubicació de les parades	0.0404	7.43	+0.04 10.1%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.09	-0.36 11.3%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.43	+1.19 6.9%
	Preu del viatge	0.0299	5.79	-0.43 32.1%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.58	-0.26 20.5%
	El recorregut de la línia	0.0212	6.93	-0.34 11.7%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.28	-0.08 5.1%
	Satisfacció Global de l'usuari	7.28	+0.16	7.4%

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	7.75	0.44	0.1033	4.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.77	0.04	0.0818	3.9%
	El tracte dels conductors de la línia	8.21	0.04	0.0898	3.0%
	Netedat de l'autobús	7.96	0.20	0.0651	1.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.45	0.10	0.0375	1.0%
	La rapidesa del trajecte	7.04	-0.42	0.0261	1.0%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.09	-0.09	0.0397	0.8%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.48	-0.16	0.0275	0.7%
	La informació (horaris, parades)	7.41	0.55	0.0349	0.6%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.47	0.19	0.027	0.2%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.76	0.40	0.0399	0.1%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.30	-0.77	0.1299	62.0%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.19	-0.29	0.0798	13.1%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.09	-0.18	0.0403	1.9%
	Preu del viatge	5.79	0.15	0.0299	1.8%
	La ubicació de les parades	7.43	-0.12	0.0404	1.4%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.58	-0.33	0.0236	1.0%
	El recorregut de la línia	6.93	-0.49	0.0212	0.7%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.43	0.31	0.0304	0.6%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.28	-0.09	0.01	0.1%

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana				
		Global ^(*)	1	2	3	4
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.75	7.75	7.75	9.64	7.75
	El tracte dels conductors de la línia	8.21	8.21	8.21	7.25	8.21
	Comoditat / confort de l'autobús	7.77	7.77	7.77	9.54	7.77
	Netedat de l'autobús	7.96	7.96	7.96	9.54	7.96
	Incidències en el servei	8.76	8.76	8.76	8.46	8.76
	El Perill d'accidents	8.09	8.09	8.09	.	8.09
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.45	7.45	7.45	9.46	7.45
	La informació	7.41	7.41	7.41	7.27	7.41
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.48	7.48	7.48	.	7.48
	La seguretat	8.47	8.47	8.47	.	8.47
	La rapidesa del trajecte	7.04	7.04	7.04	.	7.04
	La freqüència de pas	5.30	5.30	5.30	.	5.30
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia	6.19	6.19	6.19	.	6.19
	La ubicació de les parades	7.43	7.43	7.43	.	7.43
	La durada del viatge de l'autobús	7.09	7.09	7.09	.	7.09
	L'atenció al client a taquilles / oficines	7.43	7.43	7.43	.	7.43
	Preu del viatge	5.79	5.79	5.79	.	5.79
	L'estat de la parada on ha pujat	6.58	6.58	6.58	.	6.58
	El recorregut de la línia	6.93	6.93	6.93	.	6.93
	La proximitat de les parades	7.28	7.28	7.28	.	7.28
Satisfacció Global de l'usuari		7.28	7.28	7.28	8.06	7.28

Detall línies:

- 1 Els Pallaresos - Tarragona
- 2 Els Pallaresos - (CAP) Sant Salvador
- 3 Montferri - Valls
- 4 Vila-rodona - Bràfim

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Els Pallaresos - Tarragona	7.89
2 Els Pallaresos - (CAP) Sant Salvador	7.89
3 Montferri - Valls	8.86
4 Vila-rodona - Bràfim	7.89

Resultats de l'estudi

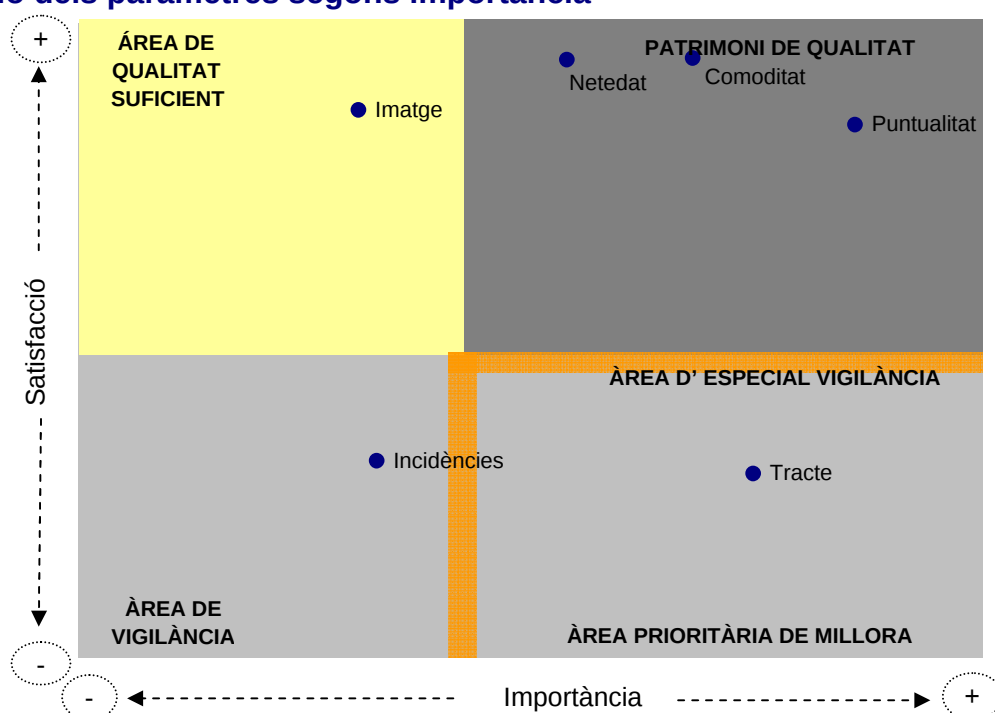
Dades Globals

	Jaume Carrera, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.14	7.21
Error	0.115	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.69	7.99
ISC CP '07	7.55	7.59
Evolució	+1.13	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Jaume Carrera, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	9.33	. 6.7%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.14	. .
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.75	. .
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.74	. .
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.22	. 6.7%
	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	5.11	. 46.7%
	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		8.14	. .	. .

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	7.14	-1.03	0.0898	47.6%
	La informació (horaris, parades)	5.11	-1.75	0.0349	20.9%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.22	-1.14	0.0399	9.5%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.75	2.02	0.0818	8.2%
	Puntualitat de l'autobús	9.33	2.02	0.1033	7.7%
	Netedat de l'autobús	9.74	1.98	0.0651	4.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.43	2.08	0.0375	1.2%
	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	.
	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	9.33	10.00	8.57
	El tracte dels conductors de la línia	7.14	7.06	7.23
	Comoditat / confort de l'autobús	9.75	9.81	9.68
	Netedat de l'autobús	9.74	9.78	9.70
	Incidències en el servei	7.22	6.63	7.90
	El Perill d'accidents	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.43	9.08	9.82
	La informació	5.11	3.27	7.22
	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		8.14	8.12	8.16

Detall línies:

- 1 L'Atmella de Mar - Tortosa
- 2 Tres cales - Calafat

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 L'Atmella de Mar - Tortosa	8.67
2 Tres cales - Calafat	8.70

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	Cintoi Bus, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.24	7.21
Error	0.101	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	7.68	7.99
ISC CP '07	.	7.59
Evolució	.	+0.40

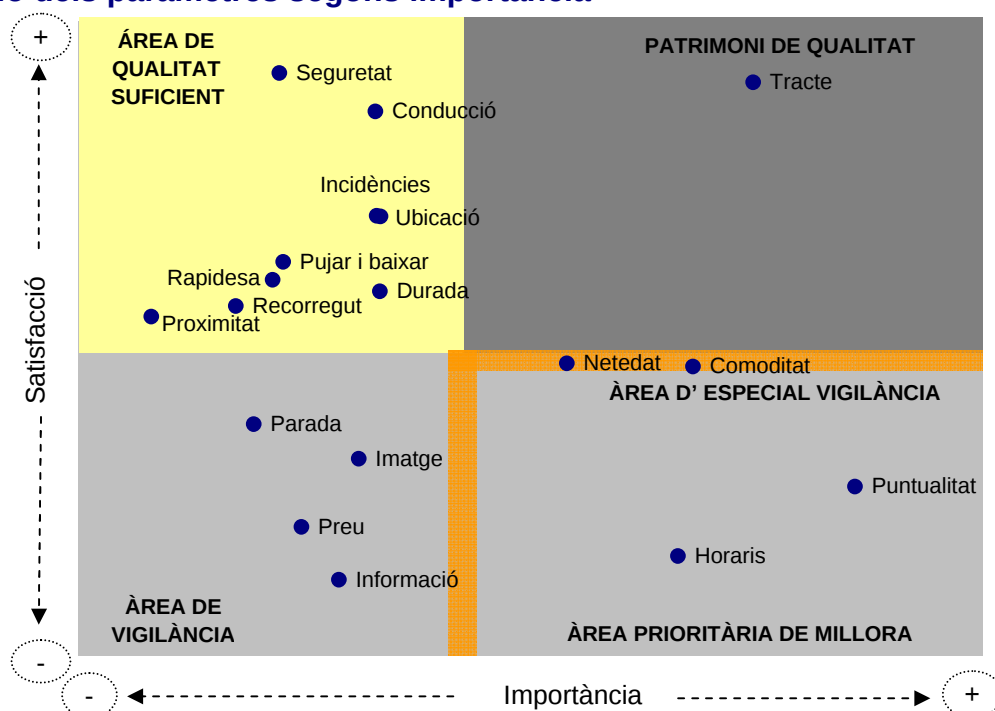
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

		Cintoi Bus, SL			
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	123	41.7%	7.18	.	14.6%
Dona	172	58.3%	7.29	.	14.0%
Edat					
Menys de 30	75	25.4%	7.01	.	17.3%
30-64	179	60.7%	7.19	.	14.0%
65 o més	41	13.9%	7.90	.	9.8%
Ocupació					
Treballa o estudia	213	74.7%	7.02	.	16.4%
Ni treballa ni estudia	72	25.3%	7.84	.	9.7%
Mobilitat					
Obligada	150	51.5%	7.13	.	15.3%
No obligada	141	48.5%	7.35	.	13.5%
Freqüència					
Freqüent	207	70.2%	7.14	.	15.5%
Esporàdic	88	29.8%	7.47	.	11.4%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	122	42.4%	7.12	.	18.0%
No disposa	166	57.6%	7.33	.	11.4%
Procedència					
Catalunya	144	50.2%	6.88	.	20.1%
Resta Espanya	59	20.6%	7.59	.	8.5%
Resta UE	32	11.1%	7.77	.	6.3%
Fora UE	52	18.1%	7.43	.	11.5%

Resultats per paràmetre

		Pes (influència s/ SG)	Cintoi Bus, SL		
			Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.65	.	31.0%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.24	.	4.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.13	.	21.1%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.14	.	20.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.72	.	17.4%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.13	.	9.1%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	6.76	.	27.0%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.29	.	33.6%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.54	.	16.0%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.28	.	6.0%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.47	.	13.3%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.89	.	37.9%
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.38	.	27.9%
	La ubicació de les parades	0.0404	7.71	.	11.4%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.42	.	14.8%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	4.90	.	50.0%
	Preu del viatge	0.0299	6.50	.	29.8%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.90	.	23.6%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.36	.	14.9%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.32	.	14.5%
Satisfacció Global de l'usuari			7.24	.	14.2%

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	6.65	-0.66	0.1033	19.4%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.13	-0.60	0.0818	9.2%
	Netedat de l'autobús	7.14	-0.62	0.0651	5.8%
	El tracte dels conductors de la línia	8.24	0.07	0.0898	2.6%
	La informació (horaris, parades)	6.29	-0.57	0.0349	2.5%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	6.76	-0.59	0.0375	2.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.72	-0.64	0.0399	1.5%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.13	-0.05	0.0397	0.7%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.54	-0.10	0.0275	0.6%
	La rapidesa del trajecte	7.47	0.01	0.0261	0.5%
La seguretat (Que no et molestin)	8.28	0.00	0.027	0.2%	
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.89	-0.18	0.1299	35.2%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.38	-0.10	0.0798	10.0%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	4.90	-2.22	0.0304	5.6%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.42	0.15	0.0403	1.1%
	La ubicació de les parades	7.71	0.16	0.0404	0.8%
	Preu del viatge	6.50	0.86	0.0299	0.7%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.90	-0.01	0.0236	0.6%
	El recorregut de la línia	7.36	-0.06	0.0212	0.4%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.32	-0.05	0.01	0.1%

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana					
		Global ^(*)	1	2	3	4	5
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.65	6.65	6.65	6.65	8.44	6.65
	El tracte dels conductors de la línia	8.24	8.24	8.24	8.24	7.28	8.24
	Comoditat / confort de l'autobús	7.13	7.13	7.13	7.13	9.69	7.13
	Netedat de l'autobús	7.14	7.14	7.14	7.14	9.69	7.14
	Incidències en el servei	7.72	7.72	7.72	7.72	8.08	7.72
	El Perill d'accidents	8.13	8.13	8.13	8.13	.	8.13
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	6.76	6.76	6.76	6.76	9.78	6.76
	La informació	6.29	6.29	6.29	6.29	7.73	6.29
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.54	7.54	7.54	7.54	.	7.54
	La seguretat	8.28	8.28	8.28	8.28	.	8.28
No aplicables	La rapidesa del trajecte	7.47	7.47	7.47	7.47	.	7.47
	La freqüència de pas	5.89	5.89	5.89	5.89	.	5.89
	L'adequació d'horaris de la línia	6.38	6.38	6.38	6.38	.	6.38
	La ubicació de les parades	7.71	7.71	7.71	7.71	.	7.71
	La durada del viatge de l'autobús	7.42	7.42	7.42	7.42	.	7.42
	L'atenció al client a taquilles / oficines	4.90	4.90	4.90	4.90	.	4.90
	Preu del viatge	6.50	6.50	6.50	6.50	.	6.50
	L'estat de la parada on ha pujat	6.90	6.90	6.90	6.90	.	6.90
	El recorregut de la línia	7.36	7.36	7.36	7.36	.	7.36
	La proximitat de les parades	7.32	7.32	7.32	7.32	.	7.32
Satisfacció Global de l'usuari		7.24	7.24	7.24	7.24	8.84	7.24

Detall línies:

- 1 Vilanova - Barcelona
- 2 Sitges - Barcelona
- 3 Vilanova i la G. - Prat de Vilanova - Cubelles
- 4 Valls - Vendrell - Calafell
- 5 Barcelona - aeroport - Sitges - Vilanova

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Vilanova - Barcelona	7.23
2 Sitges - Barcelona	7.38
3 Vilanova i la G. - Prat de Vilanova - Cubelles	7.65
4 Valls - Vendrell - Calafell	8.71
5 Barcelona - aeroport - Sitges - Vilanova	7.42

Resultats de l'estudi

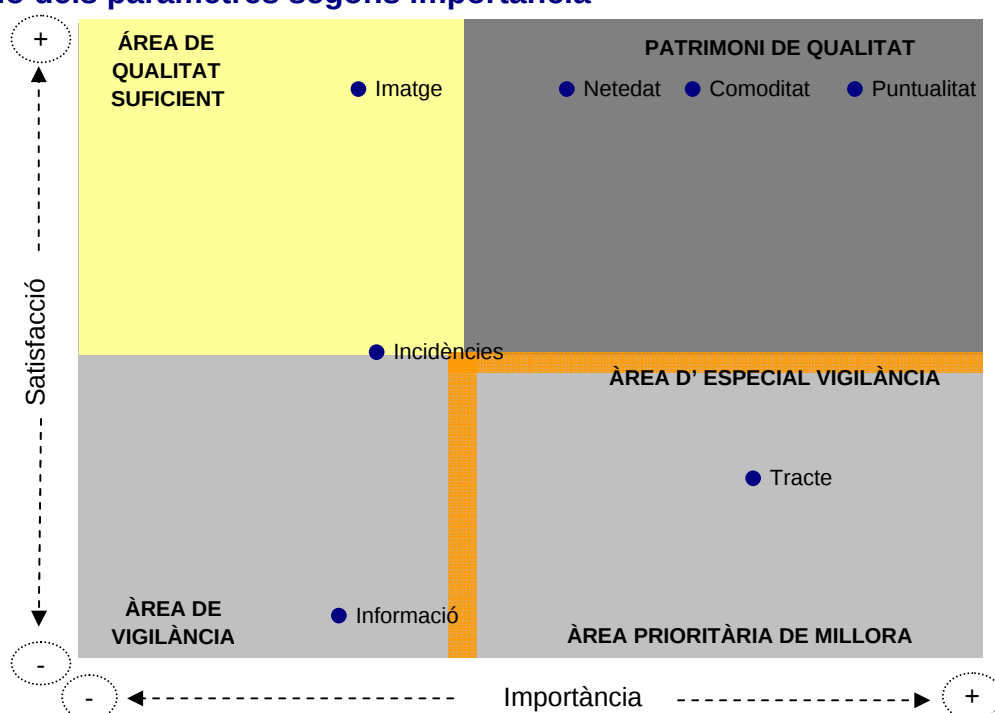
Dades Globals

	BUS 3, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.36	7.21
Error		0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	9.26	7.99
ISC CP '07	6.85	7.59
Evolució	+2.40	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	BUS 3, 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	7.25	.
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	10.00	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	10.00	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.14	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	10.00	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.28	.
	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		8.36	.	.

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	7.25	-0.92	0.0898	38.7%
	Puntualitat de l'autobús	10.00	2.69	0.1033	27.5%
	Comoditat / confort de l'autobús	10.00	2.27	0.0818	12.3%
	La informació (horaris, parades)	6.28	-0.58	0.0349	8.0%
	Netedat de l'autobús	10.00	2.24	0.0651	7.6%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	10.00	2.65	0.0375	3.5%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.14	-0.22	0.0399	2.4%
	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
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	10.00	10.00
	El tracte dels conductors de la línia	7.25	7.25
	Comoditat / confort de l'autobús	10.00	10.00
	Netedat de l'autobús	10.00	10.00
	Incidències en el servei	8.14	8.14
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	10.00	10.00
	La informació	6.28	6.28
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.
	La seguretat	.	.
	La rapidesa del trajecte	.	.
	La freqüència de pas	.	.
No aplicables	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		8.36	8.36

Detall línies:

1 Riudecols - Reus

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Riudecols - Reus	9.26



 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 Tarragona**

2008064500