



Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 729

Data 26 de juliol de 2013

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

Setembre de 2009

INFORME GLOBAL DE
CATALUNYA



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	4
2	Metodologia	5
3	ISC aplicat al contracte programa	7
4	Resultat de l'ISC aplicat al contracte programa	14
5	Presentació de resultats de línies d'alta demanda	23
6	Presentació de resultats línies de baixa demanda	170
7	Conclusions.	229
8	Qüestionaris.	231

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.

A la primera part d’aquest document s’exposa la metodologia de treball emprada per a l’obtenció de l’ISC. Seguidament s’exposen els resultats obtinguts, generals i segmentats per diverses variables. A mode d’annex s’adjunten els tres qüestionaris que s’han fet servir al llarg de l’estudi.

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 personals assistides per ordinador de butxaca (CAPI) 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.

Les entrevistes i observacions es duen a terme a bord de l'autobús sempre que és possible, tot i que eventualment s'hagin pogut fer a la parada.

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 (ISC), 2.312 entrevistes estructurades d'uns 5 minuts de durada a usuaris de línies amb baixa freqüència de passatgers (ISCp). 1.298 observacions presencials a línies amb baixa afluència d'usuaris fent servir un llistat de comprovació objectiva (ISCO).

La selecció de la mostra va ser aleatòria en funció de l'afluència observada d'usuaris, implementant la consigna general de no entrevistar a més d'un membre d'un mateix grup de persones, familiars o amics, i mantenir el 3 com una constant d'afixació mostral (els entrevistadors tenien la consigna de comptar fins a tres persones després de fer una entrevista, ja sigui en la cua per accedir a l'autobús com a bord d'aquest —el fet de fer servir un numero imparell fa que si es fa una entrevista a passadís, la següent correspongui a finestra—. D'aquesta forma es garanteix un cert grau d'aleatorietat en la selecció dels entrevistats).

Els entrevistadors i els observadors van desenvolupar la seva tasca en dies i hores diferents en jornades que anaven des de les 7.00 a les 23.00, de dilluns a dissabtes. En el cas de les observacions, quan eren referides a una mateixa línia, van participar persones diferents.

Període de realització del treball de camp: novembre 2008 a gener 2009, amb un parèntesi durant les festes nadalenques (del 20 al 8 de gener).

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).

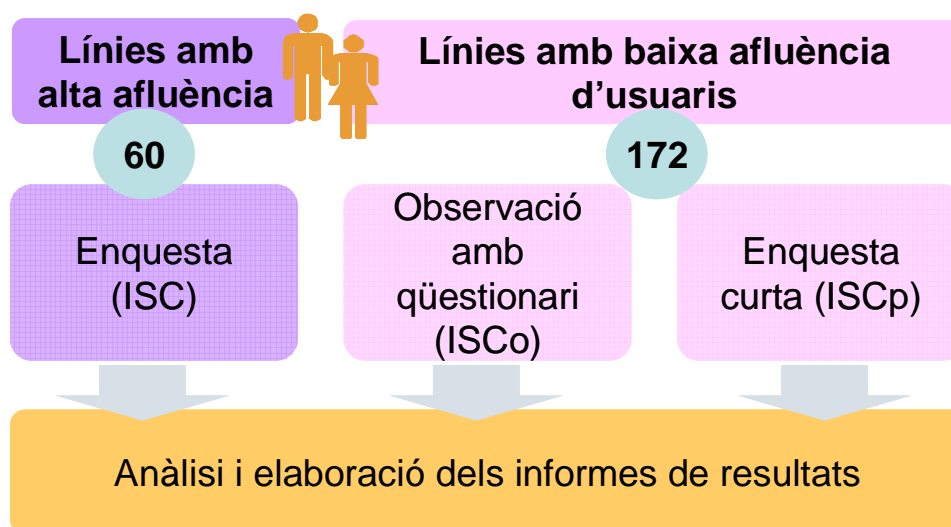
2.1.1. Característiques del treball de camp

El pla de treball de camp està orientat a l'obtenció de dades fiables al menor nivell de desagregació possible, tot tenint present les especials característiques de l'univers d'estudi quant a dispersió i heterogeneïtat de realitats i aflluències.

D'aquesta forma es s'estableixen dues formes d'aproximació a la mesura de qualitat de la línia en funció de l'aflluència de viatgers:

Les línies d'alta demanda, on la freqüència i l'aflluència de viatgers ho permeten, s'estudien per mitjà d'entrevistes presencials directes a viatgers (ISC).

Al cas de les línies de baixa demanda (menys de 25.000 viatgers a l'any), l'instrument principal de mesura de la qualitat de la prestació de servei és l'observació directa i estructurada (ISCo). Aquesta observació es completa amb la informació obtinguda per una tipologia d'enquesta curta realitzada a tants usuaris de la línia com ha estat possible en trobar-los a la parada o dins de l'autobús (ISCp).



En funció d'aquestes dues grans línies d'estudi que fan servir qüestionaris i metodologies diferents, s'estructura l'informe en dos blocs d'anàlisi amb resultats presentats de forma seqüencial, tot i que des del punt de vista de l'obtenció de ISC es conjuguin per l'obtenció d'un indicador únic, comparable i integrable en una mateixa escala i sistema de càlcul.

3

ISC aplicat al contracte programa

3.1. 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 (ISC aplicable al contracte programa) 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 lineal¹ que analitza la relació existent entre la valoració global del servei (variable dependent) i la satisfacció dels diferents aspectes (variables explicatives).

Variabls 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)

Variabls 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.

¹ Veure l'Anàlisi de la importància dels paràmetres a l'apartat de resultats de les línies d'alta demanda.

Així mateix, en dos dels ítems (rapidesa i puntualitat), es va aplicar un segon factor corrector d'aquest pes depenent de l'afectació per congestió que tenien els serveis. La DGTT va assignar una classificació de congestió o no congestió a cada línia en funció del seu àmbit de funcionament.

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.

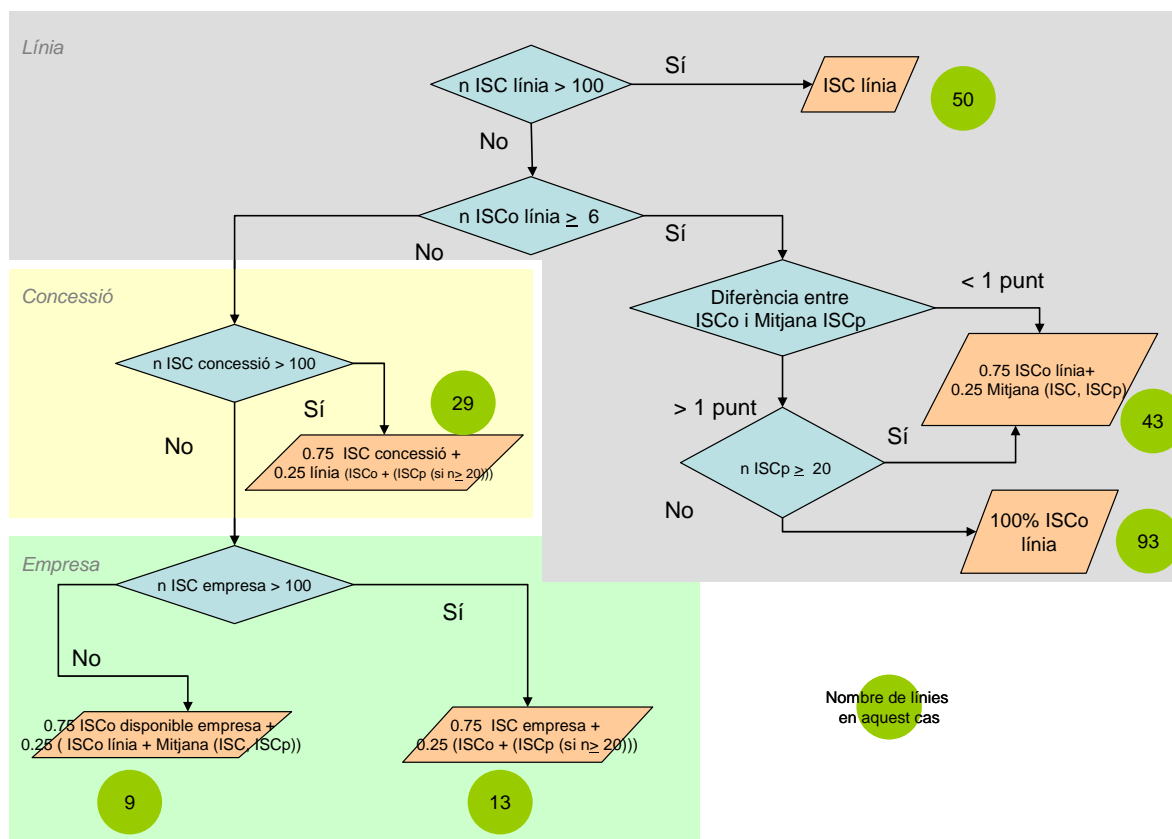
Aquest procediment general configurat pel cas de les línies d'alta aflluència d'usuaris, s'ha adaptat per a la resta de línies on l'aflluència d'usuaris, i el consegüent nivell mostral, no permetia implementar aquest procediment general assimilant les variables de les quals s'havia pres nota en les observacions 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.

L'aplicació dels coeficients normalitzats al cas d'aquestes línies es fa a partir d'una taula d'equivalència d'aspectes valorats pels usuaris dels serveis, i els observats a les línies amb baixa aflluència d'usuaris (ISCo):

PARÀMETRES	Coeficients ISC		Coeficients ISCo normalitzats	
	Amb congestió	Sense congestió	Amb congestió	Sense congestió
Puntualitat de l'autobús	0.064	0.165	0.076	0.199
El tracte dels conductors de la línia	0.222	0.191	0.266	0.231
Comoditat / confort de l'autobús	0.202	0.174	0.242	0.210
Netedat de l'autobús	0.161	0.139	0.193	0.167
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.049	0.043	0.059	0.051
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.049	0.042	(no observat)	
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.093	0.080	0.111	0.096
La informació (horaris, parades)	0.043	0.037	0.052	0.045
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.051	0.044	(no observat)	
La seguretat (Que no et molestin)	0.050	0.043	(no observat)	
La rapidesa del trajecte	0.016	0.042	(no observat)	

3.2. ISC aplicat al contracte programa

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:



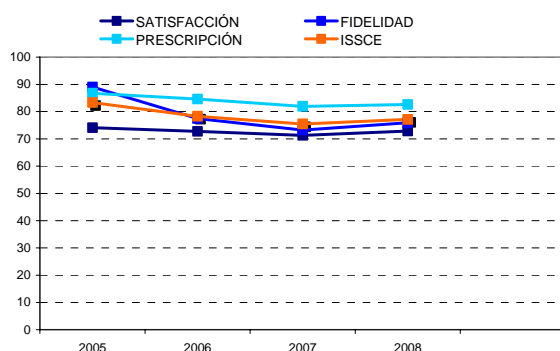
Així doncs, si la mostra obtinguda per línia és superior a 100 individus, s'aplica un ISC específic d'aquesta mateixa línia. Les línies en les quals la seva naturalesa i aflluència d'usuaris impossibilita assolir aquest detall mostral, i a efectes d'obtenir un índex el més fiable possible, es passen 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 aflluències. 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, i incorporen a més 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'ISSCE² 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)".

² 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.

3.3. Mètode d'Assignació del Benefici Industrial resultant en funció de l'ISC aplicable 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, 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	$ISCR + 2 > ISCi \geq ISCR + 1$	$7,5 + 2 > ISCi \geq 7,5 + 1$	8,5000 - 9,4999	$IISC = 0,01 * K$
Manteniment	$ISCR - 1 < ISCi < ISCR + 1$	$7,5 - 1 < ISCi < 7,5 + 1$	6,5001 - 8,4999	$IISC = PISC = 0$
Penalització	$ISCR - 2 < ISCi \leq ISCR - 1$	$7,5 - 2 < ISCi \leq 7,5 - 1$	5,5001 - 6,5000	$PISC = 0,02 * K$

On:
 $ISCR$ = valor de referència
 $ISCi$ = 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

Resultat de l' ISC aplicat al contracte programa

En aquest apartat es detallen el les valoracions atorgades al Contracte Programa a cadascuna de les línies avaluades a través del mètode anteriorment explicat. A més s'hi afegixen segmentacions per Territori i Empresa.

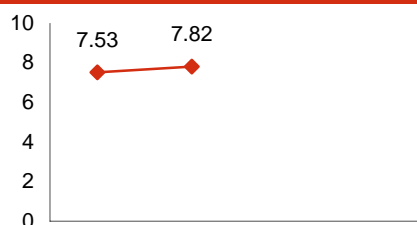
De les 237 línies avaluades el Benefici resultant és:

- Del 5% en 17 casos
- Del 7 % en 176 casos
- Del 8% en 44 casos

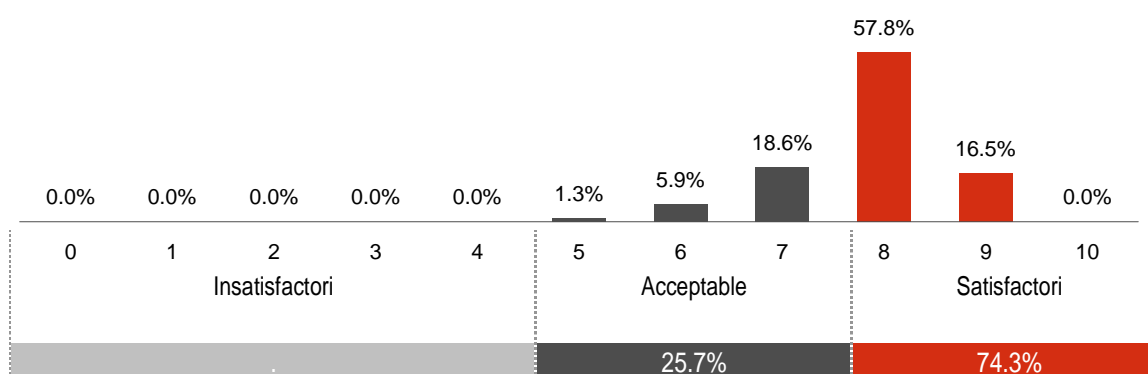
4.1. ISC APLICAT AL CONTRACTE PROGRAMA

Resultat anual i evolutiu

Mostra	237
Límit Inferior	7.72
Mitjana	7.82
Límit Superior	7.91
Coefficient de Variació	9.68
Error Estàndard	0.05



	2007	2008	2009	2010
Mostra	232	237		
Mitjana	7.53	7.82		
%Insatisfets	.	.		
T-test		100%		



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORIAL	№ Línie	Li	Mitjana	Ls	Err.Std	%Insat	Evol
Lleida	17	8.09	8.30	8.51	0.10		-0.02
Girona	48	8.03	8.18	8.33	0.07		+0.01
Barcelona	100	7.59	7.72	7.85	0.07		+0.15
Tarragona	72	7.37	7.59	7.81	0.11		+0.51

EMPRESA	№ Línie	Li	Mitjana	Ls	Err.Std	%Insat	Evol	
25 Osona Bus, SL	2	7.52	7.77	8.01	0.02		+0.85	
Albert Estarriol	2	8.31	8.57	8.83	0.02		+0.50	
Ampurdan Bus, SL	1	.	8.40	.	.		+1.32	
Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	4	8.18	8.48	8.79	0.10		-0.16	
Autocares Julià, SL	1	.	8.10	.	.		-0.36	
Autocares del Penedès, SA	3	7.05	7.70	8.36	0.15		+0.17	
Autocars Agramunt, SL	3	8.02	8.45	8.88	0.10		+0.46	
Autocars Poch, SL	2	1.02	7.56	10.00	0.52		+0.72	
Autocars Rovira	2	4.20	7.77	10.00	0.28		-0.08	
Autocars Salvia, SL	1	.	8.54	.	.		-0.10	
Autocars Segarra, SL	4	7.36	8.13	8.90	0.24		+0.47	
Autocars Solé Seró, SL	1	.	8.74	.	.		+0.74	
Autocars Vendrell	1	.	8.76	.	.		+2.31	
Autocars del Pla, SL	2	5.19	8.24	10.00	0.24		+0.19	
Autocorb, SA	1	.	7.98	.	.		-0.19	
Autos Castelbisbal, SA	1	.	8.47	.	.		+0.45	
BUS 3, SL	1	.	9.26	.	.		+2.40	
Barcelona Bus, SL	7	8.05	8.13	8.22	0.04		-0.02	
Bullich Grup Autotransport, SL	4	7.69	8.15	8.62	0.15		-0.39	
CRA La Hispania, SA	2	0.00	6.90	10.00	0.78		-1.02	
Cingles Bus, SA	9	6.88	7.49	8.09	0.26		+0.35	
Cintoi Bus, SL	5	6.94	7.68	8.42	0.27		.	
David i Manel, SL	1	.	8.92	.	.		+1.33	
Empresa Casas	1	.	7.15	.	.		-0.23	
Empresa Plana, SL	32	6.54	6.91	7.29	0.18		+0.14	
Empresa Sagalés, SA	11	7.93	8.23	8.52	0.13		+0.39	
Ferrocarriles y Transportes, SL	6	7.60	7.99	8.38	0.15		+0.12	
Hispano Hilariencia	4	8.08	8.43	8.78	0.11		+0.32	
Jaume Carrera, SL	2	8.52	8.69	8.85	0.01		+1.13	
La Hispano Igualadina, SA	9	6.79	7.15	7.51	0.16		-0.01	
La Hispano Llacunense, SL	2	7.00	8.02	9.04	0.08		+0.35	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	24	7.85	8.04	8.23	0.09		+0.77	
La Vallessana, SA	4	6.96	7.46	7.97	0.16		-0.04	
Martí Renom SA	4	5.76	7.23	8.69	0.46		+0.19	
Martín Colomer, SL	1	.	6.65	.	.		-0.37	
Mohn, SL	1	.	7.41	.	.		-0.48	
Montferrí Hermanos, SL	1	.	7.73	.	.		+1.76	
SA Alsina Graells de Autotranporte	15	7.89	8.17	8.46	0.13		-0.31	
SA. Masats Transports Generals	5	7.22	7.90	8.58	0.24		+0.04	
SARFA, SL	15	7.54	7.91	8.29	0.17		+0.81	
Soler i Sauret, SA	3	7.36	7.86	8.37	0.12		+1.77	
Tranportes Castellà, SA	8	6.91	7.35	7.79	0.19		+0.33	
Transbages, SL	6	7.74	8.01	8.29	0.11		-0.28	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	11	7.80	8.12	8.44	0.14		-0.74	
Transportes Generales de Olesa, SA	7	7.68	7.98	8.28	0.12		+0.18	
Transports Mir, SL	3	8.28	8.55	8.83	0.06		-0.64	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	2	8.00	8.61	9.21	0.05		+0.83	

EMPRESA - LINIA	MITJANA
25 Osona Bus, SL	
Sora - Montesquiú - St.Quirze - Torelló - St. Pere de Torelló	7.78
Vic i Barcelona	7.75
Albert Estarriol	
Figueres - Figueres circuit	8.59
Figueres - Polígons Industrials	8.55
Ampurdan Bus, SL	
Vilajuïga – Figueres amb ramals	8.40
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	
L'Estartit - Flaçà	8.76
L'Estartit - Girona	8.35
Torroella de Montgrí - Girona	8.39
Verges - Vilopriu - Girona	8.43
Autocares Julià, SL	
Barcelona al Monestir de Montserrat	8.10
Autocares del Penedès, SA	
Servei Bellvei - Estació Ferrocarril Calafell	7.97
Servei Torredembarra - Tarragona	7.69
Servei nocturn Torredembarra - Altafulla - Tarragona (NT-6)	7.45
Autocars Agramunt, SL	
Els Alamús - Lleida	8.65
Tàrrega - Montornès de Segarra	8.35
Tàrrega - Vallfogona de Riucorb	8.35
Autocars Poch, SL	
Bonastre - Albinyana - el Vendrell	7.05
El Vendrell - la Bisbal del Penedès - Banyeres del Penedès	8.08
Autocars Rovira	
Circum. Vic - St. Bartomeu del Grau - Perafita - St. Hipòlit de Voltregà - Vic	8.05
St. Hipòlit de Voltregà - Manlleu	7.49
Autocars Salvia, SL	
Vila-sana - Lleida	8.54
Autocars Segarra, SL	
Els Pallaresos - (CAP) Sant Salvador	7.89
Els Pallaresos - Tarragona	7.89
Montferri - Valls	8.86
Vila-rodona - Bràfim	7.89
Autocars Solé Seró, SL	
Juncosa de les Garrigues - Lleida	8.74
Autocars Vendrell	
Vilafranca del Penedès a St. Sadurní d'Anoia i a Cantallops	8.76
Autocars del Pla, SL	
Barbens - Mollerusa - Lleida	8.48
Barbens - Tàrrega	8.00
Autocorb, SA	
Barcelona a Corbera de Llobregat (I-078)	7.98
Autos Castellbisbal, SA	
Rubí a Castellbisbal (I-104)	8.47

BUS 3, SL	
Riudecols - Reus	9.26
Barcelona Bus, SL	
Canet de Mar - Calella	8.09
Demanda Vilamarí - Ollers - Vilademí	8.09
Nocturn NGI-2 Girona - Roses	8.18
Pineda de Mar - Calella	7.97
Sant Cebrià de Vallalta - Sant Pol de Mar - Calella	8.24
Tordera - Palafròls - Malgrat - Calella	8.12
Vilafreser - Vilademuls - Bàscara	8.25
Bullich Grup Autotransport, SL	
Bellví - Mollerusa - Sidamon	8.18
Lleida - Montagut	7.94
Torrelameu - Lleida	8.55
Vilanova de la Sal - Balaguer - Torrelameu	7.94
CRA La Hispania, SA	
Mollet - Martorelles	6.12
Santa Perpètua a Sabadell	7.68
Cingles Bus, SA	
Argentona - Mataró (Hospital)	9.04
Argentona a Mataró pel barri del Cros (I-047)	7.44
Dos Rius - Llinars del Vallès	7.58
Establiment del servei Mataró - Granollers - Sabadell	8.07
Gualba de Dalt a Sant Celoni	7.88
Mataró a Canyamars (Dosrius) (I-042)	6.36
Mataró a Orrius (I-003)	7.11
Montseny (Sant Esteve -Granollers)	6.85
Sant Celoni a Santa Fe del Montseny	7.05
Cintoi Bus, SL	
Barcelona - aeroport - Sitges - Vilanova	7.42
Sitges - Barcelona	7.38
Valls - Vendrell - Calafell	8.71
Vilanova - Barcelona	7.23
Vilanova i la G. - Prat de Vilanova - Cubelles	7.65
David i Manel , SL	
Maçanet de Cabrenys - Darnius - Boadella d'Empordà - Biure - Figueres	8.92
Empresa Casas	
Barcelona a Mataró per la N-II i polígons (I-112)	7.15
Empresa Plana, SL	
Servei 12 Riba Roja - Móra d'Ebre	8.59
Barberà de la Conca - Montblanc	8.42
Capafons - la Febró - Prades - Cornudella de Montsant - Reus	8.36
Constantí - la Pobla de Mafumet - Reus	6.31
El Catllar - Tarragona	4.60
El Pla de Santa Maria - Valls	7.76
La Morera de Montsant - Cornudella de Montsant	8.42
La Palma d'Ebre - Reus	7.16
La Secuita - Reus	7.37
Montblanc - Valls	7.56
Nocturn Salou - Reus (NT-2)	7.47
Nocturn Tarragona - Salou (NT-3)	7.26
Nocturn Tarragona - Valls (NT-5)	7.77

Nocturn la Pineda - Salou - Cambrils (NT-4)	6.90
Reus - Almofter	6.86
Reus - Cambrils	6.37
Reus - Castellvell del Camp	6.46
Reus - Vila-seca	6.20
Reus - Vila-seca - Salou	5.90
Reus - Vilaplana	6.35
Reus - les Borges del Camp	6.89
Salomó - Tarragona	7.01
Salomó - Torredembarra	7.84
Salou - Reus	6.20
Tarragona - Vila-seca	5.95
Tivissa - Móra d'Ebre	6.27
Valls - Tarragona	4.78
Valls - el Pont d'Armentera - Querol	7.68
Vila-seca - la Pineda	6.65
Vila-seca - la Pineda - Salou - Vila-seca	8.35
Vilafranca del Penedès a Sitges per Olivella (I-062)	5.36
Vilanova de Prades - Prades	6.20
Empresa Sagalés, SA	
Circumv. Estacions Parets i Montmeló (I-100)	8.62
Cànoves a Cardedeu (I-036)	7.94
Cànoves a Granollers (I-017)	8.69
Gallifa a Sant Feliu de Codines (I-041)	7.93
Granollers a Montornès Nord (pel Pedregar) (I-102)	7.56
L'Ametlla del Vallès - La Garriga	8.58
Muntanyola - Sta. Eulàlia de Riuprimer - La Guixa - Vic	8.17
Servei al Centre Penitenciari de Quatre Camins	7.80
Vallromanes a Granollers (I-015) Conveni	8.03
Vic - Espinelves	8.20
Vic a Viladrau (I-014)	8.99
Ferrocarrils y Transportes, SL	
3. Caldes de Montbui - Sentmenat - Castellar del Vallès (I-105)	8.45
Caldes de Montbuí - Barcelona/Palau - Barcelona Serveis directes	7.74
Castellcir - Castellterçol	8.07
Millories al servei Sentmenat - Polinyà - Barcelona	7.47
Moià - Castellterçol - Sant Feliu de Codines - Caldes de Montbui - Santa Eulàlia de Ronça	7.87
Palau-solità - Sabadell (per l'ambulatori de Palau). Serveis directes	8.35
Hispano Hilarienca	
Girona - Sant Gregori - Sant Aniol de Finestres	8.53
Sant Hilari Sacalm - Arbúcies - Breda - Sant Celoni - Barcelona	8.19
Sant Hilari Sacalm - Arbúcies - Breda - la Batllòria - Hostalric - Girona	8.31
Sant Hilari Sacalm - Osor - Anglès - Girona	8.69
Jaume Carrera, SL	
L'Atmella de Mar - Tortosa	8.67
Tres cales - Calafat	8.70
La Hispano Igualadina, SA	
Barcelona a Can Brians (I-037)	6.94
Calaf - Jorba - Igualada i Santa Coloma Queralt - Igualada	7.04
Can Coral - Torrelles - Pontons - Can Llenes (I-103)	7.74
Carme a Igualada (I-009)	6.23
Igualada a Tarragona (I-069)	7.39
Montserrat Parc (El Bruc) a Martorell (I-027)	7.60
Reus - Tarragona (NT-1)	7.56
Reus a Valls (I-070)	6.90
Tarragona - Gandesa i prolongació a Batea	6.96

La Hispano Llacunense, SL	
La Llacuna a Sant Quintí de Mediona (I-081)	7.94
Servei combinat T-Bus (St. Llorenç d'Hortons - Gelida)	8.10
La Hispano de Fuente En Segures, SA	
Alfara de Carles - Tortosa	7.65
Amposta - Tortosa - estació de l'Aldea	7.58
Arnes - Tortosa (Vallderoures)	7.58
La Sènia - Tortosa	8.33
Lleida - Móra d'Ebre (estudiants)	7.70
Mas de Barberans - Santa Bàrbara	7.81
Paüls - Tortosa	8.26
Servei a Deltebre	8.02
Tivenys - Tortosa	8.73
Tortosa - Amposta - l'Aldea fins a Sant carles de la Ràpita - les Cases d'Alcanar - Alcanar	7.58
Tortosa - Arnes - Horta de Sant Joan	8.78
Tortosa - Gandesa	8.48
Tortosa - Jesús per Roquetes	7.49
Tortosa - Lleida (tram Tortosa - Móra d'Ebre)	8.20
Tortosa - Tarragona i Tarragona - l'Hospitalet de l'Infant	8.91
Transports combinats d'estudiants i general a la Terra Alta	8.79
Vinaròs - Rosell (tram Ulldecona - la Sènia)	8.33
els Muntells - Sant Jaume d'Enveja - Amposta - Tortosa	7.66
l Pinell de Brai - Gandesa - Corbera d'Ebre - estació FC de Móra la Nova	7.77
la Fatarella - Gandesa	8.25
la Pobla de Massaluca - Gandesa	8.01
la Sènia - Amposta	7.58
la Sènia - Ulldecona	7.86
les Cases d'Alcanar - Tortosa - Amposta	7.58
La Vallessana, SA	
Castellar del Vallès a Sabadell (I-113)	7.67
Sabadell - Hospital de Terrassa - Terrassa (I-110)	7.64
Sabadell a Sant Llorenç Savall (I-061)	7.54
Servei a Castellar del Vallès i St. Feliu del Racó (I-061)	7.00
Martí Renom SA	
Accés als polígons i millora Barcelona - Cerdanyola - Sant Cugat - Rubí - Terrassa	6.93
Barcelona a Sant Cugat del Vallès i a Cerdanyola del Vallès	7.41
Montcada i Reixac - Ripollet - Cerdanyola del Vallès - UAB	8.38
Sabadell a Les Pedritxes (I-005)	6.18
Martín Colomer, SL	
Arenys de Mar - Arenys de Munt - St. Iscle de V. (I-050)	6.65
Mohn, SL	
Begues Parc - Gavà (I-028)	7.41
Montferrí Hermanos, SL	
Serveis a La Torre de Claramunt (I-088)	7.73
SA Alsina Graells de Autotransporte	
Bagà a Castellar de n'Hug (I-007)	8.44
Balaguer - Alfarràs	7.57
Balaguer - Ponts	7.69
Balaguer - Tàrrega	8.37
Berga a Gósol (I-010)	8.56
Berga a La Coma i al Santuari de Queralt. I de La Coma a Solsona	8.43
Berga a Ripoll i a Borreda	7.91
Cambrils a Berga i a la Pobla de Lillet	7.80
L'Espunyola a Puig-reig	8.81
Lleida - Tortosa	8.65
Maials - Almatret	7.98

Manresa - Navàs - Berga	7.63
Manresa - Santpedor - Castellnou del Bages	7.31
Manresa a Cardona	8.37
Nou servei urbà-suburbà La Seu d'Urgell. Comença el 24 Novembre	9.09
SA. Masats Transports Generals	
Castellfollit del Boix a Igualada (I-004)	7.55
Igualada a La Llacuna (I-092)	7.87
Manresa - Castellfollit del Boix	8.46
Manresa a Igualada	7.20
Manresa a Sant Salvador de Guardiola	8.42
SARFA, SL	
Albanyà - Figueres	8.50
Cadaqués - Girona	7.44
Caldes de Malavella - Baix Empordà	7.37
Castell - Platja d'Aro i Santa Cristina d'Aro	8.10
El Port de la Selva - Llançà i Figueres	8.69
La Bisbal d'Empordà - Monells - la Bisbal d'Empordà	8.29
L'Escala - Sant Feliu de Guíxols	6.69
L'Escala - Viladamat - Albons -Tor - La Tallada - Verges - Ultramort - Parlavà - Flaçà - Bor	7.53
NGI-1 Girona - Palamós	6.63
NGI-2 Girona - Roses	7.91
Palafrugell - Begur - Girona	7.90
Palafrugell - la Bisbal d'Empordà - Figueres	8.20
Palamós - Calonge	8.34
Portbou - el Port de la Selva - Llançà - Figueres	8.11
Santa Cristina d'Aro - Sant Feliu de Guíxols - Castell - Platja d'Aro	8.98
Soler i Sauret, SA	
Sant Feliu de Llobregat - Molins (L-60)	8.10
Sant Vicenç dels Horts - Hospital Comarcal St.Boi (L-61)	7.73
Vall Daina - Can Sunyer a St. Andreu de la Barca (I-094)	7.76
Tranportes Castellà, SA	
Aguilar de Segarra - Fonollosa - Manresa	7.66
Alpens a St. Quirze de B. i a Prats de Lluçanès	6.90
Manresa - Artés a Prats de Lluçanès, a Moià, a Sta Maria d'Oló, a Avinyó i a Monistrol de	8.24
Manresa a Vic per Castellterçol	7.52
Manresa al Monestir de Montserrat	6.90
Prats de Lluçanès a Barcelona	6.90
Sant Joan de Vilatorrada - Manresa	6.90
Servei directe de Calaf a Manresa per la C-25	7.79
Transbages, SL	
Manresa - Pont de Vilomara - St.Vicenç de Castellet - Castellbell i el Vilar - Monistrol de M	7.99
Manresa - Pont de Vilomara a St.Vicenç de Castellet i a Rocafort (L2 i L6).	7.99
Manresa - Sant Fruitós del Bages - Brocardes / Pineda del Bages (L9 i L10)	7.77
Manresa a Monistrol de Montserrat, a Marganell a Castellbell i el Vilar i a Castellgalí (L1, L	7.94
Manresa a Mura (L7)	8.52
Manresa a Universitat Autònoma de Barcelona a Bellaterra	7.88
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	
Argelaguer - Tortellà - Montagut - Olot	8.81
Banyoles - Figueres	8.64
Lladó - Figueres	7.86
Llívia - Puigcerdà - Ripoll - Girona	8.04
Nocturn NGI-1	7.20
Olot - Lloret de Mar	8.10
Olot i Barcelona. Serveis directes	8.08
Reforç Ripoll - Girona	8.28
Sant Feliu de Guíxols - Girona	7.53

Sant Joan de les Abadesses - Ripoll	8.63
Vilarig - Figueres	8.12
Transportes Generales de Olesa, SA	
Abrera a Martorell per Santa Maria de Vilalba	7.99
Esparreguera a Olesa de Montserrat (I-045)	8.42
Obac - Terrassa - Mura - Talamanca (I-108)	8.05
Olesa de Montserrat a Terrassa i UAB (I-091)	8.09
Terrassa a Castellbell i el Vilar (I-067)	7.72
Terrassa a Les Pedritxes, a Ullastrell i a Matadepera (I-049)	7.42
Viladecavalls a Terrassa (I-059)	8.18
Transports Mir, SL	
Ripoll - Gombren - Castellar de n'Hug - Llivia	8.49
Ripoll - Ribes de Freser - Guardiola de Berguedà - Bagà	8.49
Urbà Ripoll - Campdevàrol	8.68
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	
La Figuera - Reus	8.65
Torroja del Priorat - False i Falset - Móra d'Ebre (Hospital)	8.56

Les 10 pitjors

Línia	Empresa	ISCCP
Reus - Vila-seca	Empresa Plana, SL	6.20
Salou - Reus	Empresa Plana, SL	6.20
Vilanova de Prades - Prades	Empresa Plana, SL	6.20
Sabadell a Les Pedritxes (I-005)	Martí Renom SA	6.18
Mollet - Martorelles	CRA La Hispania, SA	6.12
Tarragona - Vila-seca	Empresa Plana, SL	5.95
Reus - Vila-seca - Salou	Empresa Plana, SL	5.90
Vilafraanca a Sitges per Olivella (I-062)	Empresa Plana, SL	5.36
Valls - Tarragona	Empresa Plana, SL	4.78
El Catllar - Tarragona	Empresa Plana, SL	4.60

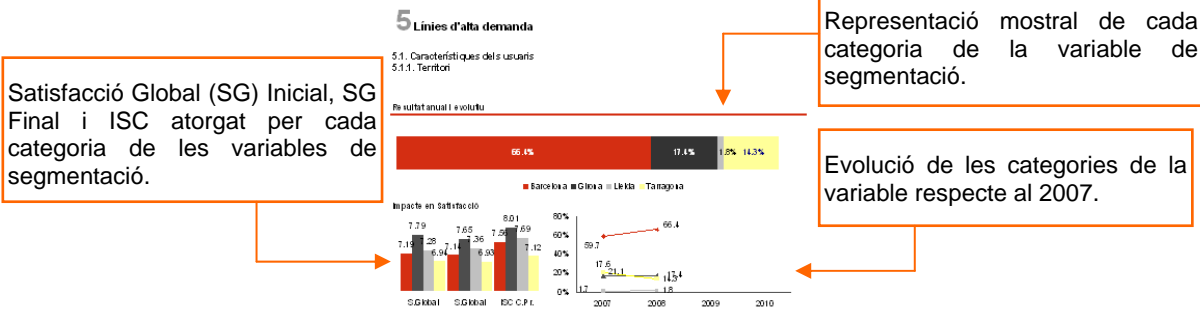
Les 10 millors

Línia	Empresa	ISCCP
Riudecols - Reus	BUS 3, SL	9.26
Nou servei urbà-suburbà La Seu d'Urgell.	SA Alsina Graells de Autotransporte	9.09
Argentona - Mataró (Hospital)	Cingles Bus, SA	9.04
Vic a Viladrau (I-014)	Empresa Sagalés, SA	8.99
Sta Cristina d'Aro-St Feliu -Platja d'Aro	SARFA, SL	8.98
Maçanet C.-Darnius-Boadella-Figueres	David i Manel , SL	8.92
Tortosa - Tarragona - l'Hospitalet de l'Infant	La Hispano de Fuente En Segures, SA	8.91
Montferri - Valls	Autocars Segarra, SL	8.86
Argelaguer - Tortellà - Montagut - Olot	Transportes Eléctricos Interurbanos,SA (TEISA)	8.81
L'Espunyola a Puig-reig	SA Alsina Graells de Autotransporte	8.81

5 Presentació de resultats línies d'alta demanda

Seguidament s'exposen els resultats particulars corresponents a l'ISC obtingut a través d'entrevista a línies d'alta aflluència d'usuaris, el detall de resultats presenta la següent estructura:

DESCRIPCIÓ DE LES VARIABLES DE SEGMENTACIÓ



Satisfacció Global (SG) Inicial, SG Final i ISC atorgat per cada categoria de les variables de segmentació.

Representació mostral de cada categoria de la variable de segmentació.

Evolució de les categories de la variable respecte al 2007.

Mostra: Número total d'usuaris que valoren l'atribut.

Mitjana original: Valoració obtinguda a partir de la puntuacions atorgades pels usuaris.

Mitjana deflactada: Resulta de l'aplicació d'un factor de correcció per tal de detreure de l'evolució individual, la pròpia evolució del sector.

Coefficient de Variació: Mesura de dispersió relativa, definida com el quocient entre la desviació típica i la mitjana.

Límit Inferior i Superior: Interval de confiança que defineix els límits entre els que es troba la mitjana real de la població amb una probabilitat del 95%.

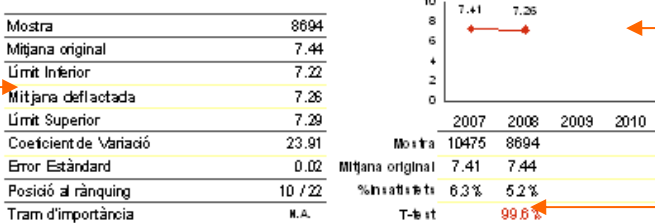
El percentatge d'usuaris que hi ha a cadascuna de les possibles categories. També es presentarà l'evolució del percentatge de cada categoria respecte la medició anterior.

DESCRIPCIÓ DE LES VARIABLES D' AVALUACIÓ

5 Línies d'alta demanda

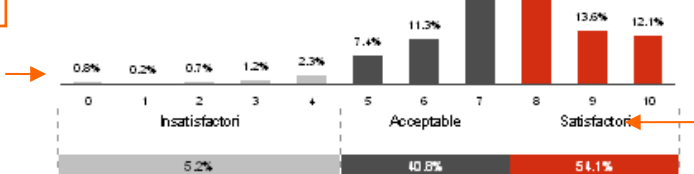
Satisfacció Global de l'usuari (Valoració inicial)
"En relació al servei que està emprant en aquests moments en una escala del 0 al 10, on un 0 és totalment insatisfet i el 10 totalment satisfet, considerant la resta de valoracions com a situacions intermèdies.
Valor globalment aquest servei"

Resultat anual i evolutiu



Evolució del paràmetre avaluat respecte al 2007.

Test T: Prova estadística que, a través de l'estudi dels intervals de confiança, determina si la diferència entre dos valors és estadísticament significativa. Permet afirmar a un nivell de confiança del 95% si existeixen diferències reals entre les mitjanes dels dos anys. Si és en color vermell la diferència és significativa.



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	li	Mitjana	Ls	%insat	Err. Std	Evol
Barcelona	5773	7.14	7.19	7.23	5.1%	0.02	-0.17
Girona	1514	7.70	7.79	7.87	3.8%	0.04	+0.06
Ueida	160	7.02	7.28	7.54	3.8%	0.13	-2.95
Tarragona	1247	6.85	6.94	7.04	7.3%	0.05	+0.09

5.1. Característiques dels usuaris

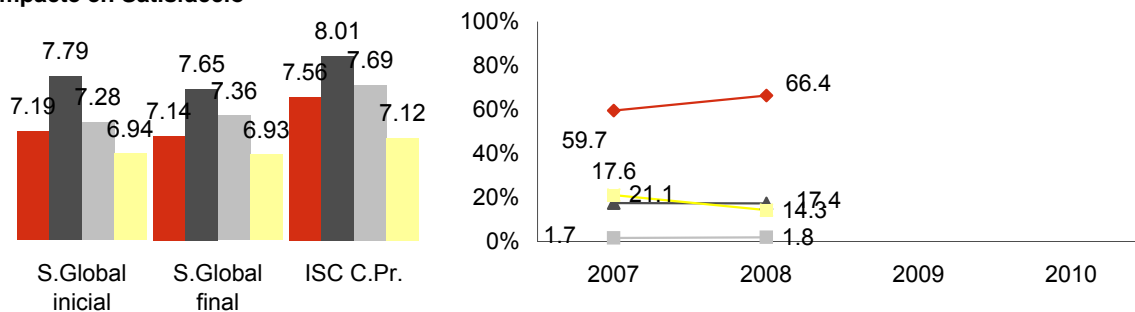
5.1.1. Territori

Resultat anual i evolutiu



■ Barcelona ■ Girona ■ Lleida ■ Tarragona

Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

GÈNERE	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Home	2953	65.2%	+4.7	17.1%	-0.3	2.1%	+0.5	15.6%	-5.0
Dona	5741	67.0%	+7.1	17.6%	-0.0	1.7%	+0.2	13.7%	-7.4

EDAT	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Menys de 30	3432	66.5%	+1.4	16.4%	+1.6	2.9%	+1.5	14.2%	-4.5
30-64	4321	68.8%	+9.3	15.3%	-0.5	1.3%	-0.4	14.7%	-8.3
65 o més	941	55.4%	+6.8	30.9%	-1.4	0.5%	-0.4	13.2%	-4.9

OCUPACIO	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Treballa o estudia	6091	68.0%	+4.4	15.5%	+0.9	2.2%	+0.7	14.3%	-6.0
Ni treballa ni estudia	2240	61.2%	+9.8	21.9%	-2.7	1.1%	-0.5	15.8%	-6.6

MOBILITAT	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Obligada	4707	70.9%	+3.8	12.9%	+1.6	2.1%	+1.3	14.0%	-6.7
No obligada	3770	60.7%	+9.4	22.4%	-2.8	1.5%	-0.9	15.3%	-5.7

FREQUENCIA	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Freqüent	6482	69.1%	-2.1	15.0%	+5.4	1.5%	+1.2	14.3%	-4.4
Esporàdic	2205	58.5%	+7.2	24.4%	+0.5	2.7%	+0.3	14.4%	-7.9

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Disposa	2640	68.8%	+9.5	15.4%	-4.6	2.0%	+0.1	13.9%	-5.0
No disposa	5747	65.4%	+4.5	17.8%	+1.3	1.8%	+0.4	15.0%	-6.2

PROCEDENCIA	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Catalunya	5013	68.0%	.	16.1%	.	2.3%	.	13.6%	.
Resta Espanya	1402	62.6%	.	19.8%	.	0.9%	.	16.8%	.
Resta UE	368	59.2%	.	17.7%	.	3.3%	.	19.8%	.
Fora UE	1590	64.8%	.	18.8%	.	1.1%	.	15.2%	.

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Sense estudis	390	49.7%	.	38.5%	.	1.3%	.	10.5%	.
Primaris	2810	62.5%	.	18.0%	.	1.6%	.	17.9%	.
Secundaris	3721	67.5%	.	15.8%	.	2.2%	.	14.5%	.
Universitaris	1397	74.3%	.	13.5%	.	1.7%	.	10.5%	.
Altres	11	72.7%	.	27.3%

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	2458	70.2%	+3.1	17.0%	-2.2	1.1%	-1.0	11.7%	+0.1
Mig	3377	61.7%	+0.5	22.5%	+5.4	1.4%	-0.2	14.4%	-5.7
Alt	1879	74.2%	+16.1	9.3%	-8.8	4.6%	+3.5	11.8%	-10.8

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	4505	64.8%	+1.5	15.3%	-1.3	1.2%	-0.1	18.7%	-0.1
Mig	2009	77.7%	+16.8	10.7%	-7.2	2.7%	+1.0	8.9%	-10.6
Alt	1034	78.5%	+26.0	10.3%	-9.8	4.9%	+3.3	6.2%	-19.5

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	2429	44.2%	+8.8	34.4%	-11.9	1.0%	-0.8	20.5%	+3.8
Mig	2498	67.0%	+7.7	14.5%	-1.2	2.4%	+1.4	16.1%	-7.9
Alt	3299	80.9%	+15.7	7.2%	-7.5	2.3%	+0.5	9.7%	-8.7

EMPRESA	Mostra	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
25 Osona Bus, SL	266	100.0%
Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	317	.	.	100.0%	+0.0
Autocares del Penedès, SA	218	100.0%	+0.0
Autocars Segarra, SL	271	100.0%	+0.0
Autocorb, SA	265	100.0%	+0.0
Autos Castellbisbal,SA	122	100.0%
Barcelona Bus, SL	449	.	.	100.0%	+0.0
CRA La Hispania, SA	279	100.0%	+0.0
Cingles Bus, SA	427	100.0%	+0.0
Cintoi Bus, SL	295	100.0%
Empresa Plana, SL	493	100.0%	+0.0
Empresa Sagalés, SA	303	100.0%	+0.0
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	100.0%	+0.0
LaHispano Igualadina, SA	354	100.0%	+0.0
La Hispano Llacunense, SL	191	100.0%	+0.0
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	100.0%	+0.0
La Vallessana, SA	346	100.0%	+0.0
Martí Renom SA	302	100.0%	+0.0
Martín Colomer, SL	266	100.0%	+0.0
Mohn, SL	268	100.0%	+0.0
SAAIsina Graells de Autotransporte	505	68.3%	.	.	.	31.7%	-68.3	.	.
SARFA, SL	515	.	.	100.0%	+0.0
Soler i Sauret, SA	217	100.0%
TransportesCastellà, SA	354	100.0%
Transbages, SL	326	100.0%	+0.0
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	.	.	100.0%	+0.0
Transportes Generales de Olesa, SA	476	100.0%	+0.0

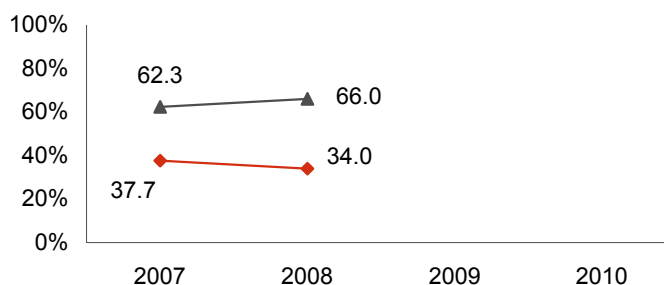
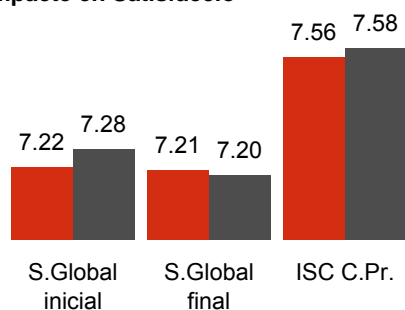
5.1.2. Gènere

Resultat anual i evolutiu










■ Home ■ Dona



Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	5773	33.4%	-4.5	66.6%	+4.5	
Girona	1514	33.3%	-4.0	66.7%	+4.0	
Lleida	160	38.1%	-1.1	61.9%	+1.1	
Tarragona	1247	37.0%	-0.1	63.0%	+0.1	

EDAT	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Menys de 30	3432	39.2%	-3.4	60.8%	+3.4	
30-64	4321	29.5%	-3.5	70.5%	+3.5	
65 o més	941	35.3%	-7.6	64.7%	+7.6	

OCUPACIO	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	6091	36.7%	-2.5	63.3%	+2.5	
Ni treballa ni estudia	2240	26.9%	-7.1	73.1%	+7.1	

MOBILITAT	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Obligada	4707	35.5%	-3.1	64.5%	+3.1	
No obligada	3770	32.2%	-4.4	67.8%	+4.4	

FREQUENCIA	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Freqüent	6482	32.7%	-5.4	67.3%	+5.4	
Esporàdic	2205	37.8%	+0.3	62.2%	-0.3	

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Disposa	2640	40.9%	-2.4	59.1%	+2.4	
No disposa	5747	31.0%	-4.3	69.0%	+4.3	

PROCEDENCIA	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Catalunya	5013	35.6%	.	64.4%	.	
Resta Espanya	1402	27.0%	.	73.0%	.	
Resta UE	368	31.5%	.	68.5%	.	
Fora UE	1590	35.8%	.	64.2%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Sense estudis	390	30.3%	.	69.7%	.	
Primaris	2810	32.9%	.	67.1%	.	
Secundaris	3721	34.7%	.	65.3%	.	
Universitaris	1397	35.8%	.	64.2%	.	
Altres	11	36.4%	.	63.6%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Baix	2458	36.2%	-4.2	63.8%	+4.2	
Mig	3377	31.5%	-5.9	68.5%	+5.9	
Alt	1879	34.8%	-2.5	65.2%	+2.5	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Baix	4505	34.5%	-2.4	65.5%	+2.4	
Mig	2009	33.0%	-2.2	67.0%	+2.2	
Alt	1034	37.9%	-4.2	62.1%	+4.2	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
Baix	2429	37.2%	-6.7	62.8%	+6.7	
Mig	2498	34.3%	-4.4	65.7%	+4.4	
Alt	3299	31.7%	-4.3	68.3%	+4.3	

EMPRESA	Mostra	Home		Dona		
		%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	266	39.1%	.	60.9%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	317	42.0%	-4.4	58.0%	+4.4	
Autocares del Penedès, SA	218	34.9%	-6.7	65.1%	+6.7	
Autocars Segarra, SL	271	31.4%	-1.6	68.6%	+1.6	
Autocorb, SA	265	37.0%	-4.6	63.0%	+4.6	
Autos Castellbisbal, SA	122	38.5%	.	61.5%	.	
Barcelona Bus, SL	449	27.4%	-1.5	72.6%	+1.5	
CRA La Hispania, SA	279	21.9%	-20.8	78.1%	+20.8	
Cingles Bus, SA	427	31.4%	-14.4	68.6%	+14.4	
Cintoi Bus, SL	295	41.7%	.	58.3%	.	
Empresa Plana, SL	493	36.9%	+0.3	63.1%	-0.3	
Empresa Sagalés, SA	303	26.7%	-10.4	73.3%	+10.4	
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	36.1%	-3.6	63.9%	+3.6	
LaHispano Igualadina, SA	354	31.1%	-6.2	68.9%	+6.2	
La Hispano Llacunense, SL	191	31.4%	-6.6	68.6%	+6.6	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	265	44.9%	+7.0	55.1%	-7.0	
La Vallessana, SA	346	32.7%	-9.3	67.3%	+9.3	
Martí Renom SA	302	30.1%	-8.5	69.9%	+8.5	
Martín Colomer, SL	266	34.2%	-2.1	65.8%	+2.1	
Mohn, SL	268	33.2%	-1.4	66.8%	+1.4	
SAAIsina Graells de Autotransporte	505	41.6%	+2.4	58.4%	-2.4	
SARFA, SL	515	30.7%	-7.7	69.3%	+7.7	
Soler i Sauret, SA	217	25.3%	.	74.7%	.	
TranportesCastellà, SA	354	32.2%	.	67.8%	.	
Transbages, SL	326	35.3%	-5.1	64.7%	+5.1	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	38.6%	-2.9	61.4%	+2.9	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	33.0%	-1.0	67.0%	+1.0	

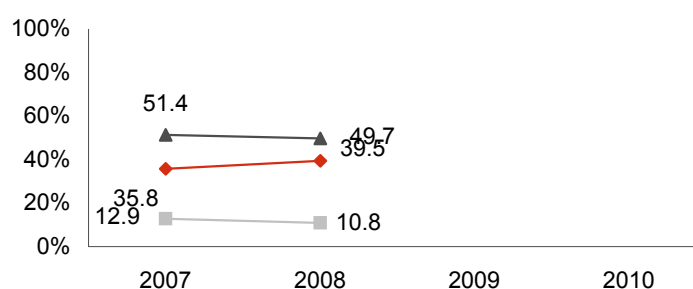
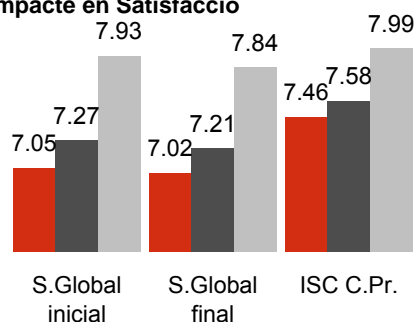
5.1.3. Edat

Resultat anual i evolutiu



■ Menys de 30 ■ 30-64 ■ 65 o més

Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Barcelona	5773	39.5%	+0.7	51.5%	+0.5	9.0%	-1.1	
Girona	1514	37.3%	+6.9	43.5%	-2.8	19.2%	-4.0	
Lleida	160	61.3%	+28.8	35.6%	-23.8	3.1%	-5.0	
Tarragona	1247	39.2%	+6.9	50.8%	-6.0	9.9%	-0.9	

GÈNERE	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Home	2953	45.5%	+5.2	43.2%	-1.8	11.2%	-3.4	
Dona	5741	36.4%	+3.4	53.0%	-2.2	10.6%	-1.2	

OCUPACIÓ	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	6091	50.0%	+3.8	49.5%	-3.4	0.5%	-0.4	
Ni treballa ni estudia	2240	12.1%	+2.5	48.9%	+1.4	39.0%	-3.8	

MOBILITAT	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Obligada	4707	52.1%	+3.3	47.4%	-2.9	0.6%	-0.4	
No obligada	3770	24.4%	+4.4	52.2%	-0.5	23.4%	-3.9	

FREQUENCIA	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Freqüent	6482	43.1%	-6.0	48.0%	+0.2	8.9%	+5.9	
Esporàdic	2205	28.8%	+3.3	54.8%	+0.6	16.3%	-4.0	

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Disposa	2640	34.6%	+5.1	57.2%	-4.7	8.1%	-0.3	
No disposa	5747	42.3%	+3.9	45.8%	-1.3	11.9%	-2.6	

PROCEDENCIA	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Catalunya	5013	47.6%	.	42.2%	.	10.2%	.	
Resta Espanya	1402	11.6%	.	62.6%	.	25.8%	.	
Resta UE	368	42.9%	.	52.7%	.	4.3%	.	
Fora UE	1590	39.4%	.	59.8%	.	0.8%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Sense estudis	390	13.3%	.	43.3%	.	43.3%	.	
Primaris	2810	23.5%	.	56.4%	.	20.1%	.	
Secundaris	3721	57.6%	.	39.2%	.	3.3%	.	
Universitaris	1397	33.5%	.	63.6%	.	2.9%	.	
Altres	11	54.5%	.	27.3%	.	18.2%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	2458	41.8%	+2.2	49.0%	-1.3	9.2%	-0.8	
Mig	3377	38.8%	+2.2	48.0%	-2.5	13.2%	+0.3	
Alt	1879	41.0%	+6.4	49.8%	-2.1	9.2%	-4.3	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	4505	37.9%	+2.1	50.2%	+2.2	11.9%	-4.3	
Mig	2009	47.2%	+11.6	46.3%	-6.0	6.5%	-5.6	
Alt	1034	42.9%	+7.0	49.5%	-7.4	7.5%	+0.4	

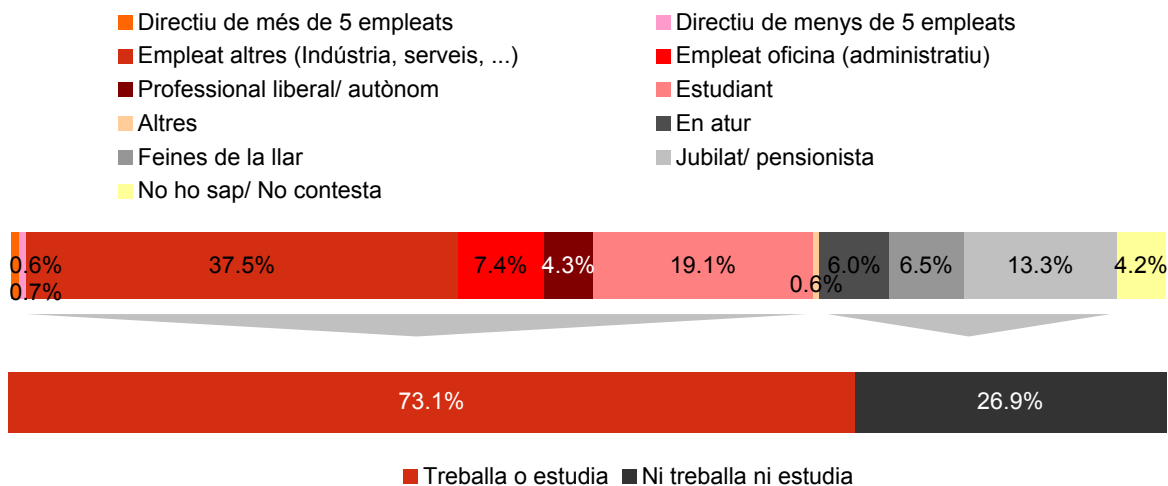
ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	2429	38.3%	+13.8	46.5%	-10.0	15.2%	-3.8	
Mig	2498	41.6%	+9.2	48.0%	-5.1	10.4%	-4.1	
Alt	3299	40.6%	+0.7	51.8%	+2.6	7.5%	-3.3	

EMPRESA	Mostra	Menys de 30		30-64		65 o més		
		%	evol	%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	266	53.0%	.	42.1%	.	4.9%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	317	53.0%	+7.0	31.5%	-6.1	15.5%	-0.9	
Autocares del Penedès, SA	218	35.8%	-3.9	55.5%	+3.3	8.7%	+0.6	
Autocars Segarra, SL	271	38.4%	+10.0	45.4%	-13.5	16.2%	+3.5	
Autocorb, SA	265	44.2%	-2.7	50.6%	+3.4	5.3%	-0.7	
Autos Castellbisbal, SA	122	38.5%	.	51.6%	.	9.8%	.	
Barcelona Bus, SL	449	24.9%	-0.9	54.1%	+4.9	20.9%	-4.0	
CRA La Hispania, SA	279	33.3%	-5.3	50.5%	-3.0	16.1%	+8.3	
Cingles Bus, SA	427	43.3%	-0.9	48.0%	+0.6	8.7%	+0.3	
Cintoi Bus, SL	295	25.4%	.	60.7%	.	13.9%	.	
Empresa Plana, SL	493	36.5%	+2.1	58.0%	+1.9	5.5%	-4.0	
Empresa Sagalés, SA	303	37.6%	+0.1	50.2%	-2.8	12.2%	+2.7	
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	41.8%	+3.6	53.9%	+0.5	4.3%	-4.1	
LaHispano Igualadina, SA	354	34.2%	-3.2	53.4%	+4.3	12.4%	-1.0	
La Hispano Llacunense, SL	191	34.0%	+0.1	51.8%	+2.3	14.1%	-2.5	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	265	47.9%	+22.2	39.2%	-20.6	12.8%	-1.6	
La Vallessana, SA	346	40.8%	+1.2	51.7%	-0.6	7.5%	-0.6	
Martí Renom SA	302	39.1%	+5.7	55.3%	-5.7	5.6%	-0.1	
Martín Colomer, SL	266	38.0%	-1.4	51.9%	+8.8	10.2%	-7.5	
Mohn, SL	268	52.2%	+7.6	42.2%	-7.3	5.6%	-0.4	
SAAIsina Graells de Autotransporte	505	47.9%	+15.5	45.7%	-13.7	6.3%	-1.8	
SARFA, SL	515	32.0%	-14.6	43.7%	+2.0	24.3%	+12.6	
Soler i Sauret, SA	217	33.2%	.	61.3%	.	5.5%	.	
TransportesCastellà, SA	354	31.9%	.	56.5%	.	11.6%	.	
Transbages, SL	326	41.4%	+6.8	51.8%	-7.8	6.7%	+1.0	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	51.1%	+27.3	39.1%	-7.7	9.9%	-19.6	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	42.9%	+4.2	47.1%	-1.6	10.1%	-2.6	

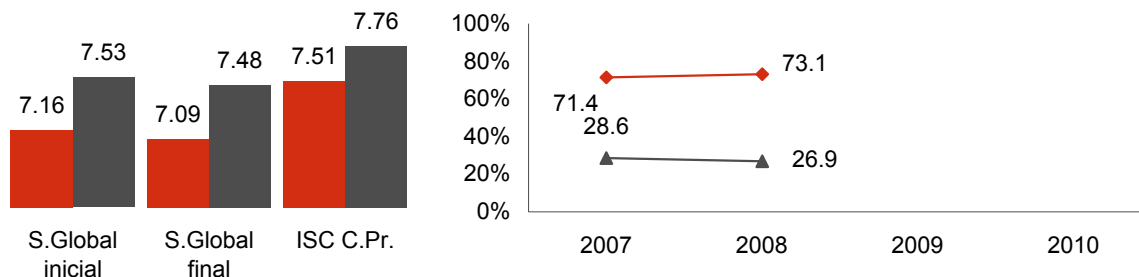
5.1.4. Ocupació

"D'aquestes que li llegeixo, quina és la seva activitat professional?"

Resultat anual i evolutiu



Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia	
		%	evol	%	evol
Barcelona	5511	75.1%	-0.7	24.9%	+0.7
Girona	1434	65.8%	+5.7	34.2%	-5.7
Lleida	159	84.3%	+13.5	15.7%	-13.5
Tarragona	1227	71.1%	+1.5	28.9%	-1.5

GÈNERE	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia	
		%	evol	%	evol
Home	2838	78.8%	+4.6	21.2%	-4.6
Dona	5493	70.2%	+0.5	29.8%	-0.5

EDAT	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia	
		%	evol	%	evol
Menys de 30	3319	91.8%	-0.5	8.2%	+0.5
30-64	4107	73.3%	-0.2	26.7%	+0.2
65 o més	905	3.5%	-1.4	96.5%	+1.4

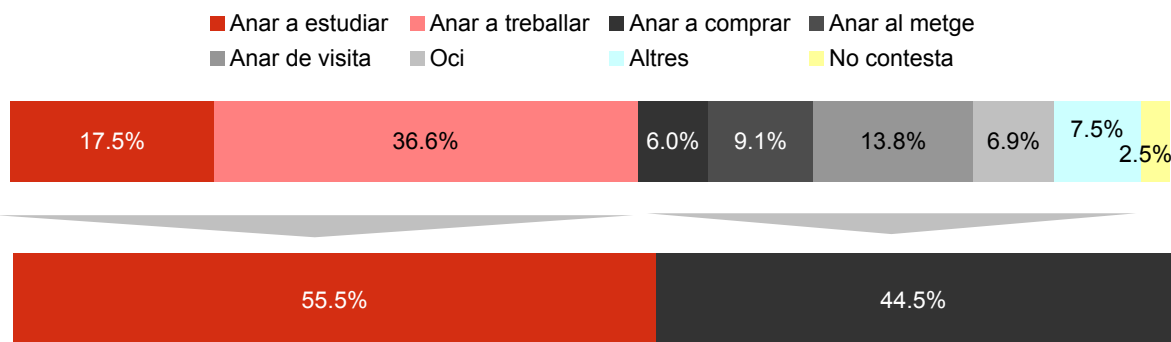
MOBILITAT	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
Obligada	4628	93.2%	-4.4	6.8%	+4.4	
No obligada	3674	47.9%	+9.0	52.1%	-9.0	
FREQUENCIA	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
Freqüent	6206	77.1%	-14.9	22.9%	+14.9	
Esporàdic	2119	61.3%	+5.9	38.7%	-5.9	
DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
Disposa	2587	78.1%	+2.5	21.9%	-2.5	
No disposa	5659	71.0%	+1.1	29.0%	-1.1	
PROCEDENCIA	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
Catalunya	4988	76.5%	.	23.5%	.	
Resta Espanya	1392	47.9%	.	52.1%	.	
Resta UE	361	81.7%	.	18.3%	.	
Fora UE	1560	82.9%	.	17.1%	.	
NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
Sense estudis	384	25.3%	.	74.7%	.	
Primaris	2792	55.1%	.	44.9%	.	
Secundaris	3706	85.3%	.	14.7%	.	
Universitaris	1392	90.7%	.	9.3%	.	
Altres	10	80.0%	.	20.0%	.	
ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
Baix	2423	76.0%	+0.9	24.0%	-0.9	
Mig	3343	70.8%	-1.7	29.2%	+1.7	
Alt	1846	74.4%	+4.9	25.6%	-4.9	
ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
Baix	4446	71.0%	+2.8	29.0%	-2.8	
Mig	1986	78.6%	+5.8	21.4%	-5.8	
Alt	1014	78.3%	+2.2	21.7%	-2.2	
ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
Baix	2405	68.1%	+6.5	31.9%	-6.5	
Mig	2460	74.1%	+7.4	25.9%	-7.4	
Alt	3254	76.9%	+0.8	23.1%	-0.8	

EMPRESA	Mostra	Treballa o estudia		Ni treballa ni estudia		
		%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	263	93.9%	.	6.1%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	308	74.7%	+3.6	25.3%	-3.6	
Autocares del Penedès, SA	217	67.7%	-8.9	32.3%	+8.9	
Autocars Segarra, SL	262	63.0%	-1.9	37.0%	+1.9	
Autocorb, SA	260	81.2%	-2.6	18.8%	+2.6	
Autos Castelbisbal,SA	119	78.2%	.	21.8%	.	
Barcelona Bus, SL	385	53.5%	-0.5	46.5%	+0.5	
CRA La Hispania, SA	276	65.6%	-14.1	34.4%	+14.1	
Cingles Bus, SA	390	77.7%	-3.3	22.3%	+3.3	
Cintoi Bus, SL	285	74.7%	.	25.3%	.	
Empresa Plana, SL	484	77.7%	+5.3	22.3%	-5.3	
Empresa Sagalés, SA	297	72.7%	+2.3	27.3%	-2.3	
Ferrocarriles y Transportes, SL	358	78.2%	+0.8	21.8%	-0.8	
LaHispano Igualadina, SA	350	72.3%	+3.8	27.7%	-3.8	
La Hispano Llacunense, SL	176	65.9%	-0.2	34.1%	+0.2	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	264	70.1%	+7.7	29.9%	-7.7	
La Vallessana, SA	334	69.2%	-12.1	30.8%	+12.1	
Martí Renom SA	294	80.6%	-2.2	19.4%	+2.2	
Martín Colomer, SL	232	73.7%	+8.7	26.3%	-8.7	
Mohn, SL	264	75.4%	-7.4	24.6%	+7.4	
SAAIsina Graells de Autotransporte	494	78.7%	+8.0	21.3%	-8.0	
SARFA, SL	508	60.4%	-10.6	39.6%	+10.6	
Soler i Sauret, SA	174	86.8%	.	13.2%	.	
TranportesCastellà, SA	332	65.7%	.	34.3%	.	
Transbages, SL	306	71.9%	-10.6	28.1%	+10.6	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	85.8%	+29.4	14.2%	-29.4	
Transportes Generales de Olesa, SA	466	74.2%	-3.1	25.8%	+3.1	

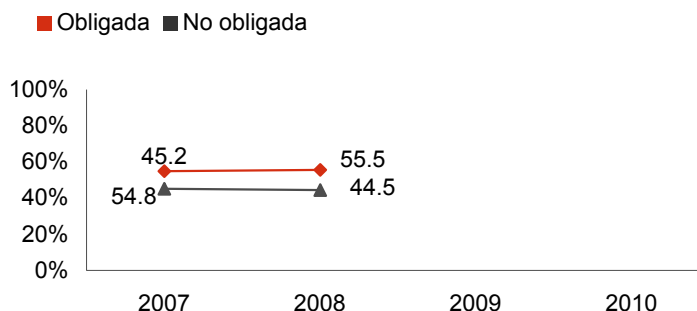
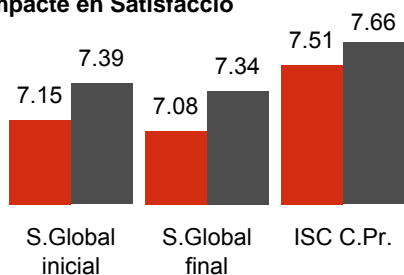
5.1.5. Mobilitat

"Em podria dir, si us plau, el motiu del seu desplaçament?"

Resultat anual i evolutiu



Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Obligada %	Obligada evol	No obligada %	No obligada evol
Barcelona	5627	59.3%	-2.6	40.7%	+2.6
Girona	1454	41.9%	+6.0	58.1%	-6.0
Lleida	159	63.5%	+34.5	36.5%	-34.5
Tarragona	1237	53.3%	-1.8	46.7%	+1.8

GÈNERE	Mostra	Obligada %	Obligada evol	No obligada %	No obligada evol
Home	2886	57.9%	+1.8	42.1%	-1.8
Dona	5591	54.3%	+0.3	45.7%	-0.3

EDAT	Mostra	Obligada %	Obligada evol	No obligada %	No obligada evol
Menys de 30	3370	72.8%	-2.0	27.2%	+2.0
30-64	4198	53.1%	-0.6	46.9%	+0.6
65 o més	909	2.9%	-1.2	97.1%	+1.2

OCUPACIO	Mostra	Obligada %	Obligada evol	No obligada %	No obligada evol
Treballa o estudia	6074	71.0%	-4.6	29.0%	+4.6
Ni treballa ni estudia	2228	14.1%	+9.6	85.9%	-9.6

FRECUENCIA	Mostra	Obligada %	evol	No obligada %	evol	
Freqüent	6304	66.7%	-20.8	33.3%	+20.8	
Esporàdic	2167	23.0%	-6.7	77.0%	+6.7	

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Obligada %	evol	No obligada %	evol	
Disposa	2637	54.6%	+4.2	45.4%	-4.2	
No disposa	5740	56.2%	-0.8	43.8%	+0.8	

PROCEDENCIA	Mostra	Obligada %	evol	No obligada %	evol	
Catalunya	4992	57.7%	.	42.3%	.	
Resta Espanya	1382	33.8%	.	66.2%	.	
Resta UE	368	56.3%	.	43.8%	.	
Fora UE	1574	67.9%	.	32.1%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Obligada %	evol	No obligada %	evol	
Sense estudis	389	25.4%	.	74.6%	.	
Primaris	2796	40.1%	.	59.9%	.	
Secundaris	3713	65.3%	.	34.7%	.	
Universitaris	1395	70.0%	.	30.0%	.	
Altres	11	54.5%	.	45.5%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Obligada %	evol	No obligada %	evol	
Baix	2455	60.9%	+5.3	39.1%	-5.3	
Mig	3373	51.0%	-5.4	49.0%	+5.4	
Alt	1879	57.0%	+3.7	43.0%	-3.7	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Obligada %	evol	No obligada %	evol	
Baix	4503	58.4%	+2.3	41.6%	-2.3	
Mig	2006	55.3%	-1.9	44.7%	+1.9	
Alt	1032	48.1%	-1.3	51.9%	+1.3	

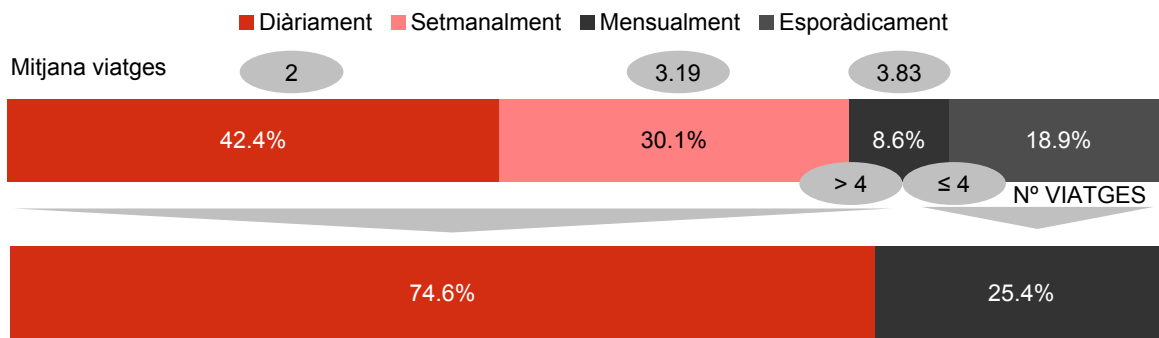
ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Obligada %	evol	No obligada %	evol	
Baix	2428	42.2%	+14.1	57.8%	-14.1	
Mig	2493	57.0%	+8.3	43.0%	-8.3	
Alt	3298	65.1%	+1.9	34.9%	-1.9	

EMPRESA	Mostra	Obligada		No obligada		
		%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	266	74.8%	.	25.2%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	317	42.9%	-4.7	57.1%	+4.7	
Autocares del Penedès, SA	218	46.8%	-15.7	53.2%	+15.7	
Autocars Segarra, SL	265	54.0%	-0.4	46.0%	+0.4	
Autocorb, SA	261	72.4%	-0.2	27.6%	+0.2	
Autos Castellbisbal, SA	122	61.5%	.	38.5%	.	
Barcelona Bus, SL	389	32.9%	+1.2	67.1%	-1.2	
CRA La Hispania, SA	275	20.0%	-41.0	80.0%	+41.0	
Cingles Bus, SA	400	65.8%	+4.2	34.3%	-4.2	
Cintoi Bus, SL	291	51.5%	.	48.5%	.	
Empresa Plana, SL	489	59.5%	+3.2	40.5%	-3.2	
Empresa Sagalés, SA	302	33.1%	-26.1	66.9%	+26.1	
Ferrocarriles y Transportes, SL	366	69.9%	+10.8	30.1%	-10.8	
LaHispano Igualadina, SA	350	47.1%	-8.9	52.9%	+8.9	
La Hispano Llacunense, SL	185	54.1%	+3.9	45.9%	-3.9	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	265	46.4%	-2.5	53.6%	+2.5	
La Vallessana, SA	342	64.3%	-3.2	35.7%	+3.2	
Martí Renom SA	299	75.6%	+3.2	24.4%	-3.2	
Martín Colomer, SL	245	55.1%	+3.0	44.9%	-3.0	
Mohn, SL	266	71.8%	+4.1	28.2%	-4.1	
SAAIsina Graells de Autotransporte	502	62.4%	+33.3	37.6%	-33.3	
SARFA, SL	515	38.1%	-13.4	61.9%	+13.4	
Soler i Sauret, SA	178	75.3%	.	24.7%	.	
TransportesCastellà, SA	346	47.7%	.	52.3%	.	
Transbages, SL	319	60.2%	-7.8	39.8%	+7.8	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	63.9%	+35.0	36.1%	-35.0	
Transportes Generales de Olesa, SA	471	66.0%	-3.4	34.0%	+3.4	

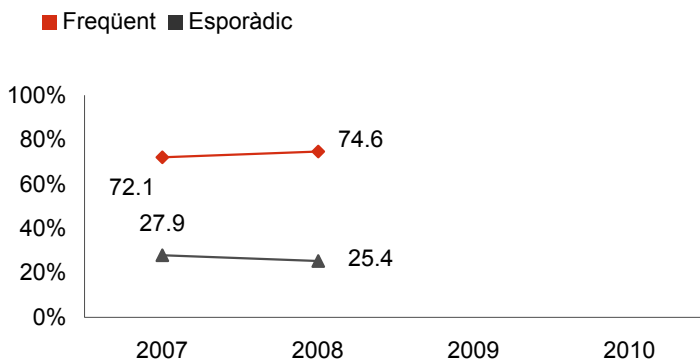
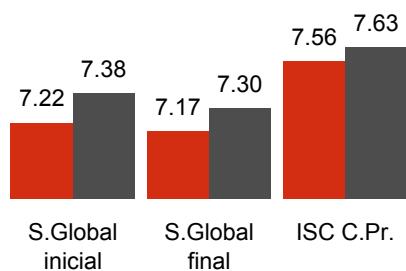
5.1.6. Freqüència del desplaçament

"Em podria dir amb quina regularitat fa ús d'aquesta línia d'autobús?"

Resultat anual i evolutiu



Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Frequent %	Frequent evol	Esporàdic %	Esporàdic evol
Barcelona	5771	77.6%	-0.6	22.4%	+0.6
Girona	1511	64.5%	+1.5	35.5%	-1.5
Lleida	158	62.0%	+18.1	38.0%	-18.1
Tarragona	1247	74.5%	+5.9	25.5%	-5.9

GÈNERE	Mostra	Frequent %	Frequent evol	Esporàdic %	Esporàdic evol
Home	2950	71.8%	+2.7	28.2%	-2.7
Dona	5737	76.1%	+2.2	23.9%	-2.2

EDAT	Mostra	Frequent %	Frequent evol	Esporàdic %	Esporàdic evol
Menys de 30	3428	81.4%	-0.2	18.6%	+0.2
30-64	4319	72.0%	+2.5	28.0%	-2.5
65 o més	940	61.7%	+6.0	38.3%	-6.0

OCUPACIO	Mostra	Frequent %	Frequent evol	Esporàdic %	Esporàdic evol
Treballa o estudia	6086	78.7%	-0.8	21.3%	+0.8
Ni treballa ni estudia	2239	63.4%	+8.6	36.6%	-8.6

MOBILITAT	Mostra	Freqüent %	evol	Esporàdic %	evol	
Obligada	4703	89.4%	-1.3	10.6%	+1.3	
No obligada	3768	55.7%	+6.2	44.3%	-6.2	

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Freqüent %	evol	Esporàdic %	evol	
Disposa	2639	66.2%	+6.5	33.8%	-6.5	
No disposa	5743	78.2%	+0.7	21.8%	-0.7	

PROCEDENCIA	Mostra	Freqüent %	evol	Esporàdic %	evol	
Catalunya	5009	75.2%	.	24.8%	.	
Resta Espanya	1402	67.2%	.	32.8%	.	
Resta UE	368	70.1%	.	29.9%	.	
Fora UE	1590	79.2%	.	20.8%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Freqüent %	evol	Esporàdic %	evol	
Sense estudis	390	61.5%	.	38.5%	.	
Primaris	2809	70.7%	.	29.3%	.	
Secundaris	3716	78.1%	.	21.9%	.	
Universitaris	1397	76.3%	.	23.7%	.	
Altres	11	45.5%	.	54.5%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Freqüent %	evol	Esporàdic %	evol	
Baix	2455	73.0%	+1.6	27.0%	-1.6	
Mig	3375	75.9%	+2.8	24.1%	-2.8	
Alt	1879	73.8%	+2.5	26.2%	-2.5	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Freqüent %	evol	Esporàdic %	evol	
Baix	4501	77.9%	-0.1	22.1%	+0.1	
Mig	2007	74.9%	-0.5	25.1%	+0.5	
Alt	1034	56.6%	+0.5	43.4%	-0.5	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Freqüent %	evol	Esporàdic %	evol	
Baix	2426	57.2%	+22.3	42.8%	-22.3	
Mig	2496	77.6%	+9.4	22.4%	-9.4	
Alt	3298	85.2%	+4.7	14.8%	-4.7	

EMPRESA	Mostra	Freqüent		Esporàdic		
		%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	266	72.9%	.	27.1%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	315	55.6%	-14.4	44.4%	+14.4	
Autocares del Penedès, SA	218	74.8%	+13.7	25.2%	-13.7	
Autocars Segarra, SL	271	84.1%	+6.7	15.9%	-6.7	
Autocorb, SA	265	84.9%	+2.9	15.1%	-2.9	
Autos Castellbisbal, SA	122	69.7%	.	30.3%	.	
Barcelona Bus, SL	449	65.9%	+4.7	34.1%	-4.7	
CRA La Hispania, SA	279	77.4%	+5.5	22.6%	-5.5	
Cingles Bus, SA	427	82.2%	+5.5	17.8%	-5.5	
Cintoi Bus, SL	295	70.2%	.	29.8%	.	
Empresa Plana, SL	493	74.8%	+4.1	25.2%	-4.1	
Empresa Sagalés, SA	303	73.3%	-6.3	26.7%	+6.3	
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	84.4%	+14.2	15.6%	-14.2	
LaHispano Igualadina, SA	354	72.9%	-0.9	27.1%	+0.9	
La Hispano Llacunense, SL	190	84.7%	+12.9	15.3%	-12.9	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	265	63.8%	-0.4	36.2%	+0.4	
La Vallessana, SA	346	85.8%	+6.5	14.2%	-6.5	
Martí Renom SA	302	81.8%	-0.3	18.2%	+0.3	
Martín Colomer, SL	266	80.8%	+0.7	19.2%	-0.7	
Mohn, SL	268	87.3%	+0.3	12.7%	-0.3	
SAAIsina Graells de Autotransporte	503	66.6%	+22.7	33.4%	-22.7	
SARFA, SL	514	66.3%	-7.0	33.7%	+7.0	
Soler i Sauret, SA	217	83.4%	.	16.6%	.	
TransportesCastellà, SA	354	62.7%	.	37.3%	.	
Transbages, SL	326	69.3%	-11.3	30.7%	+11.3	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	69.5%	+14.7	30.5%	-14.7	
Transportes Generales de Olesa, SA	475	82.1%	-1.8	17.9%	+1.8	

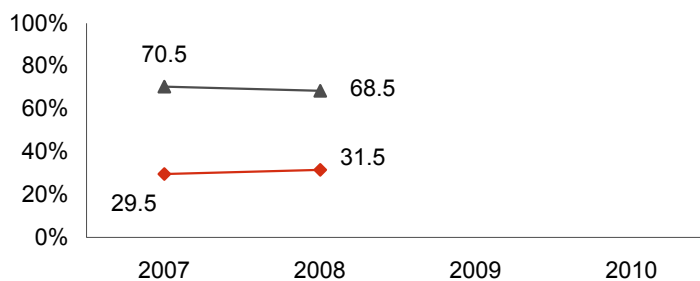
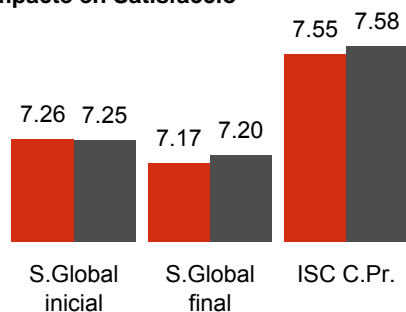
5.1.7. Vehicle propi

"Disposa de vehicle privat pels seus desplaçaments? (automòbil, motocicleta)"





Resultat anual i evolutiu








Impacte en Satisfacció





Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Disposa		No disposa		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	5571	32.6%	+4.2	67.4%	-4.2	
Girona	1430	28.4%	-4.6	71.6%	+4.6	
Lleida	158	33.5%	-2.5	66.5%	+2.5	
Tarragona	1228	29.8%	+3.2	70.2%	-3.2	

GÈNERE	Mostra	Disposa		No disposa		
		%	evol	%	evol	
Home	2861	37.7%	+3.8	62.3%	-3.8	
Dona	5526	28.2%	+1.4	71.8%	-1.4	

EDAT	Mostra	Disposa		No disposa		
		%	evol	%	evol	
Menys de 30	3347	27.3%	+2.9	72.7%	-2.9	
30-64	4143	36.5%	+0.9	63.5%	-0.9	
65 o més	897	24.0%	+4.2	76.0%	-4.2	

OCUPACIO	Mostra	Disposa		No disposa		
		%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	6039	33.5%	+2.3	66.5%	-2.3	
Ni treballa ni estudia	2207	25.6%	+0.3	74.4%	-0.3	

MOBILITAT	Mostra	Disposa %	evol	No disposa %	evol	
Obligada	4665	30.8%	+3.8	69.2%	-3.8	
No obligada	3712	32.3%	-0.3	67.7%	+0.3	

FREQUENCIA	Mostra	Disposa %	evol	No disposa %	evol	
Freqüent	6238	28.0%	+4.9	72.0%	-4.9	
Esporàdic	2144	41.7%	+7.2	58.3%	-7.2	

PROCEDENCIA	Mostra	Disposa %	evol	No disposa %	evol	
Catalunya	4959	36.4%	.	63.6%	.	
Resta Espanya	1367	29.3%	.	70.7%	.	
Resta UE	366	27.9%	.	72.1%	.	
Fora UE	1566	18.5%	.	81.5%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Disposa %	evol	No disposa %	evol	
Sense estudis	386	11.7%	.	88.3%	.	
Primaris	2769	26.0%	.	74.0%	.	
Secundaris	3694	32.0%	.	68.0%	.	
Universitaris	1390	46.4%	.	53.6%	.	
Altres	10	60.0%	.	40.0%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Disposa %	evol	No disposa %	evol	
Baix	2439	37.6%	-10.1	62.4%	+10.1	
Mig	3359	27.9%	-3.5	72.1%	+3.5	
Alt	1873	26.5%	+3.6	73.5%	-3.6	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Disposa %	evol	No disposa %	evol	
Baix	4481	23.8%	+16.8	76.2%	-16.8	
Mig	1991	42.3%	+2.8	57.7%	-2.8	
Alt	1029	63.0%	-0.9	37.0%	+0.9	

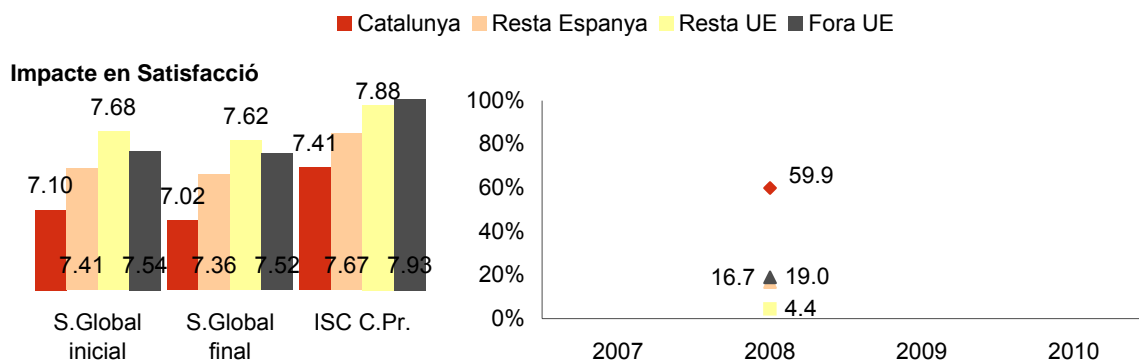
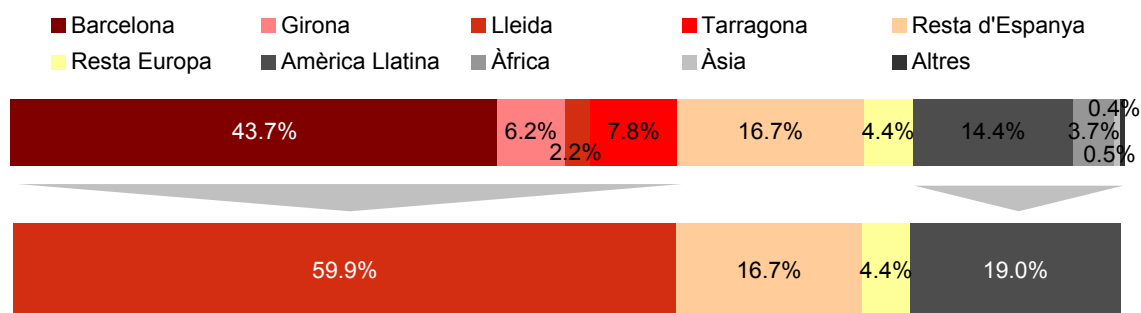
ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Disposa %	evol	No disposa %	evol	
Baix	2410	41.1%	-20.0	58.9%	+20.0	
Mig	2485	33.0%	-1.3	67.0%	+1.3	
Alt	3283	23.1%	+1.5	76.9%	-1.5	

EMPRESA	Mostra	Disposa		No disposa		
		%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	265	60.0%	.	40.0%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	299	38.8%	+11.0	61.2%	-11.0	
Autocares del Penedès, SA	217	42.4%	+5.8	57.6%	-5.8	
Autocars Segarra, SL	262	29.8%	+11.7	70.2%	-11.7	
Autocorb, SA	260	40.4%	+9.2	59.6%	-9.2	
Autos Castellbisbal, SA	121	28.9%	.	71.1%	.	
Barcelona Bus, SL	387	30.0%	-0.8	70.0%	+0.8	
CRA La Hispania, SA	272	20.6%	-15.4	79.4%	+15.4	
Cingles Bus, SA	397	34.5%	+4.1	65.5%	-4.1	
Cintoi Bus, SL	288	42.4%	.	57.6%	.	
Empresa Plana, SL	485	26.6%	+1.5	73.4%	-1.5	
Empresa Sagalés, SA	290	26.6%	-2.2	73.4%	+2.2	
Ferrocarriles y Transportes, SL	362	34.5%	+3.1	65.5%	-3.1	
LaHispano Igualadina, SA	348	22.7%	-4.0	77.3%	+4.0	
La Hispano Llacunense, SL	181	25.4%	-0.1	74.6%	+0.1	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	264	25.4%	-3.0	74.6%	+3.0	
La Vallessana, SA	342	31.3%	+1.1	68.7%	-1.1	
Martí Renom SA	298	20.8%	-14.7	79.2%	+14.7	
Martín Colomer, SL	244	40.2%	+27.3	59.8%	-27.3	
Mohn, SL	266	27.4%	-1.6	72.6%	+1.6	
SAAIsina Graells de Autotransporte	498	31.5%	-4.5	68.5%	+4.5	
SARFA, SL	511	16.4%	-8.3	83.6%	+8.3	
Soler i Sauret, SA	174	39.7%	.	60.3%	.	
TranportesCastellà, SA	341	38.7%	.	61.3%	.	
Transbages, SL	312	31.1%	-0.1	68.9%	+0.1	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	38.6%	+0.0	61.4%	-0.0	
Transportes Generales de Olesa, SA	470	28.1%	+1.8	71.9%	-1.8	

5.1.8. Procedència

"Em podria indicar el seu lloc de naixement?"

Resultat anual i evolutiu



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Barcelona	5533	61.6%	.	15.9%	.	3.9%	.	18.6%	.
Girona	1450	55.7%	.	19.2%	.	4.5%	.	20.6%	.
Lleida	159	73.6%	.	7.5%	.	7.5%	.	11.3%	.
Tarragona	1231	55.3%	.	19.1%	.	5.9%	.	19.7%	.

GÈNERE	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Home	2849	62.6%	.	13.3%	.	4.1%	.	20.0%	.
Dona	5524	58.5%	.	18.5%	.	4.6%	.	18.5%	.

EDAT	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Menys de 30	3330	71.6%	.	4.9%	.	4.7%	.	18.8%	.
30-64	4140	51.1%	.	21.2%	.	4.7%	.	23.0%	.
65 o més	903	56.7%	.	40.1%	.	1.8%	.	1.4%	.

OCUPACIO	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Treballa o estudia	6071	62.8%	.	11.0%	.	4.9%	.	21.3%	.
Ni treballa ni estudia	2230	52.6%	.	32.5%	.	3.0%	.	11.9%	.

MOBILITAT	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Obligada	4625	62.3%	.	10.1%	.	4.5%	.	23.1%	.
No obligada	3691	57.2%	.	24.8%	.	4.4%	.	13.7%	.

FREQUENCIA	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Freqüent	6228	60.5%	.	15.1%	.	4.1%	.	20.2%	.
Esporàdic	2141	58.0%	.	21.5%	.	5.1%	.	15.4%	.

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Disposa	2596	69.5%	.	15.4%	.	3.9%	.	11.2%	.
No disposa	5662	55.7%	.	17.1%	.	4.7%	.	22.5%	.

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Sense estudis	384	35.2%	.	45.8%	.	0.5%	.	18.5%	.
Primaris	2798	56.7%	.	27.2%	.	3.5%	.	12.6%	.
Secundaris	3706	66.2%	.	8.3%	.	3.8%	.	21.7%	.
Universitaris	1392	58.0%	.	9.6%	.	8.6%	.	23.7%	.
Altres	11	63.6%	.	.	.	9.1%	.	27.3%	.

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	2426	59.9%	.	16.2%	.	4.3%	.	19.6%	.
Mig	3350	60.0%	.	18.0%	.	4.2%	.	17.8%	.
Alt	1851	63.3%	.	13.9%	.	3.9%	.	18.9%	.

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	4451	58.0%	.	16.4%	.	4.8%	.	20.8%	.
Mig	1992	66.5%	.	14.0%	.	3.7%	.	15.9%	.
Alt	1015	68.5%	.	16.3%	.	3.2%	.	12.1%	.

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	2413	62.2%	.	19.1%	.	4.1%	.	14.7%	.
Mig	2468	61.8%	.	17.8%	.	4.2%	.	16.2%	.
Alt	3251	58.0%	.	13.2%	.	4.7%	.	24.1%	.

EMPRESA	Mostra	Catalunya		Resta Espanya		Resta UE		Fora UE	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
25 Osona Bus, SL	263	84.4%	.	7.2%	.	1.5%	.	6.8%	.
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	313	62.9%	.	8.6%	.	8.9%	.	19.5%	.
Autocares del Penedès, SA	217	52.1%	.	26.7%	.	2.8%	.	18.4%	.
Autocars Segarra, SL	261	59.8%	.	19.2%	.	6.5%	.	14.6%	.
Autocorb, SA	259	56.0%	.	12.0%	.	1.5%	.	30.5%	.
Autos Castelbisbal, SA	118	45.8%	.	16.9%	.	2.5%	.	34.7%	.
Barcelona Bus, SL	394	50.3%	.	27.7%	.	2.8%	.	19.3%	.
CRA La Hispania, SA	279	55.2%	.	27.2%	.	3.9%	.	13.6%	.
Cingles Bus, SA	394	69.3%	.	10.9%	.	1.8%	.	18.0%	.
Cintoi Bus, SL	287	50.2%	.	20.6%	.	11.1%	.	18.1%	.
Empresa Plana, SL	488	52.5%	.	19.3%	.	4.9%	.	23.4%	.
Empresa Sagalés, SA	296	47.0%	.	18.9%	.	5.7%	.	28.4%	.
Ferrocarriles y Transportes, SL	359	65.2%	.	11.4%	.	4.2%	.	19.2%	.
LaHispano Igualadina, SA	349	60.7%	.	20.6%	.	2.9%	.	15.8%	.
La Hispano Llacunense, SL	176	52.8%	.	20.5%	.	3.4%	.	23.3%	.
La Hispano de Fuente En Segures, SA	265	58.9%	.	12.5%	.	9.8%	.	18.9%	.
La Vallessana, SA	334	62.0%	.	15.9%	.	3.3%	.	18.9%	.
Martí Renom SA	293	60.8%	.	13.3%	.	2.0%	.	23.9%	.
Martín Colomer, SL	230	73.5%	.	11.3%	.	3.9%	.	11.3%	.
Mohn, SL	265	61.5%	.	14.0%	.	2.3%	.	22.3%	.
SAAIsina Graells de Autotransporte	497	70.0%	.	9.9%	.	7.4%	.	12.7%	.
SARFA, SL	510	49.0%	.	23.3%	.	3.1%	.	24.5%	.
Soler i Sauret, SA	189	59.3%	.	20.6%	.	1.6%	.	18.5%	.
TranportesCastellà, SA	332	61.1%	.	21.1%	.	4.8%	.	13.0%	.
Transbages, SL	307	63.8%	.	16.6%	.	4.9%	.	14.7%	.
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	70.0%	.	9.9%	.	4.3%	.	15.9%	.
Transportes Generales de Olesa, SA	465	59.8%	.	15.5%	.	3.9%	.	20.9%	.

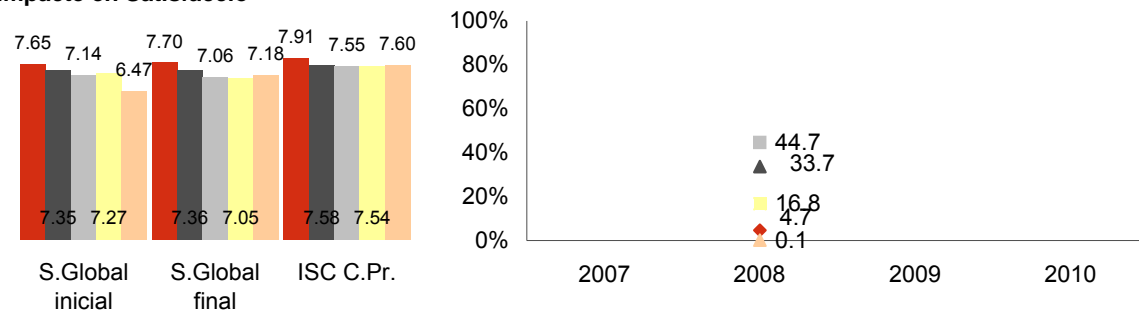
5.1.9. Nivell d'estudis

"Dels següents que li llegeixo, quin és el seu nivell d'estudis?"

Resultat anual i evolutiu



Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Barcelona	5507	3.5%	.	31.9%	.	45.6%	.	18.8%	.	0.1%	.
Girona	1437	10.4%	.	35.2%	.	41.0%	.	13.2%	.	0.2%	.
Lleida	156	3.2%	.	28.8%	.	52.6%	.	15.4%	.	.	.
Tarragona	1229	3.3%	.	40.9%	.	43.9%	.	11.9%	.	.	.

GÈNERE	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Home	2836	4.2%	.	32.6%	.	45.5%	.	17.6%	.	0.1%	.
Dona	5493	5.0%	.	34.3%	.	44.3%	.	16.3%	.	0.1%	.

EDAT	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Menys de 30	3329	1.6%	.	19.9%	.	64.3%	.	14.1%	.	0.2%	.
30-64	4104	4.1%	.	38.6%	.	35.5%	.	21.7%	.	0.1%	.
65 o més	896	18.9%	.	62.9%	.	13.5%	.	4.5%	.	0.2%	.

OCUPACIO	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Treballa o estudia	6065	1.6%	.	25.3%	.	52.1%	.	20.8%	.	0.1%	.
Ni treballa ni estudia	2219	12.9%	.	56.6%	.	24.6%	.	5.8%	.	0.1%	.

MOBILITAT	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Obligada	4624	2.1%	.	24.2%	.	52.4%	.	21.1%	.	0.1%	.
No obligada	3680	7.9%	.	45.5%	.	35.1%	.	11.4%	.	0.1%	.

FREQUENCIA	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Freqüent	6202	3.9%	.	32.0%	.	46.8%	.	17.2%	.	0.1%	.
Esporàdic	2121	7.1%	.	38.8%	.	38.3%	.	15.6%	.	0.3%	.

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Disposa	2596	1.7%	.	27.7%	.	45.5%	.	24.8%	.	0.2%	.
No disposa	5653	6.0%	.	36.3%	.	44.5%	.	13.2%	.	0.1%	.

PROCEDENCIA	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Catalunya	4990	2.7%	.	31.8%	.	49.2%	.	16.2%	.	0.1%	.
Resta Espanya	1379	12.8%	.	55.2%	.	22.3%	.	9.7%	.	.	.
Resta UE	363	0.6%	.	27.3%	.	38.8%	.	33.1%	.	0.3%	.
Fora UE	1559	4.6%	.	22.6%	.	51.5%	.	21.2%	.	0.2%	.

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	2426	4.5%	.	34.9%	.	44.8%	.	15.7%	.	0.1%	.
Mig	3344	5.0%	.	34.5%	.	44.7%	.	15.6%	.	0.1%	.
Alt	1842	4.6%	.	27.9%	.	46.7%	.	20.6%	.	0.2%	.

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	4440	5.3%	.	34.3%	.	43.0%	.	17.3%	.	0.1%	.
Mig	1993	2.6%	.	30.0%	.	48.8%	.	18.3%	.	0.4%	.
Alt	1014	1.5%	.	28.1%	.	52.5%	.	17.9%	.	0.1%	.

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Baix	2412	5.7%	.	38.4%	.	41.4%	.	14.3%	.	0.2%	.
Mig	2461	5.3%	.	33.3%	.	45.9%	.	15.2%	.	0.2%	.
Alt	3249	3.4%	.	29.7%	.	46.6%	.	20.3%	.	0.0%	.

EMPRESA	Mostra	Sense estudis		Primaris		Secundaris		Universitaris		Altres	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
25 Osona Bus, SL	261	.	.	2.7%	.	46.0%	.	51.3%	.	.	.
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	314	13.4%	.	29.9%	.	44.9%	.	11.5%	.	0.3%	.
Autocares del Penedès, SA	215	2.3%	.	26.0%	.	49.3%	.	22.3%	.	.	.
Autocars Segarra, SL	262	1.5%	.	40.8%	.	45.8%	.	11.8%	.	.	.
Autocorb, SA	259	1.9%	.	21.2%	.	57.9%	.	18.1%	.	0.8%	.
Autos Castellbisbal, SA	117	6.8%	.	34.2%	.	42.7%	.	16.2%	.	.	.
Barcelona Bus, SL	382	12.6%	.	35.1%	.	43.2%	.	9.2%	.	.	.
CRA La Hispania, SA	277	2.5%	.	44.4%	.	46.2%	.	6.9%	.	.	.
Cingles Bus, SA	393	2.3%	.	30.3%	.	46.8%	.	20.6%	.	.	.
Cintoi Bus, SL	286	1.0%	.	22.4%	.	43.4%	.	32.9%	.	0.3%	.
Empresa Plana, SL	489	4.1%	.	46.4%	.	39.7%	.	9.8%	.	.	.
Empresa Sagalés, SA	297	4.0%	.	45.1%	.	39.7%	.	11.1%	.	.	.
Ferrocarriles y Transportes, SL	357	2.5%	.	23.0%	.	48.7%	.	25.5%	.	0.3%	.
LaHispano Igualadina, SA	350	2.3%	.	38.9%	.	44.6%	.	14.3%	.	.	.
La Hispano Llacunense, SL	175	4.6%	.	39.4%	.	43.4%	.	12.0%	.	0.6%	.
La Hispano de Fuente En Segures, SA	263	4.6%	.	43.0%	.	45.2%	.	7.2%	.	.	.
La Vallessana, SA	335	3.6%	.	24.5%	.	49.6%	.	22.4%	.	.	.
Martí Renom SA	291	4.8%	.	26.1%	.	44.7%	.	24.4%	.	.	.
Martín Colomer, SL	232	3.4%	.	32.8%	.	43.1%	.	20.7%	.	.	.
Mohn, SL	265	5.3%	.	26.8%	.	53.6%	.	14.0%	.	0.4%	.
SAAlsina Graells de Autotransporte	494	6.1%	.	36.0%	.	44.7%	.	13.2%	.	.	.
SARFA, SL	508	11.0%	.	44.3%	.	34.3%	.	10.4%	.	.	.
Soler i Sauret, SA	176	0.6%	.	30.1%	.	47.2%	.	22.2%	.	.	.
TransportesCastellà, SA	323	8.0%	.	42.4%	.	36.8%	.	12.1%	.	0.6%	.
Transbages, SL	307	3.3%	.	46.3%	.	41.0%	.	9.4%	.	.	.
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	1.7%	.	22.7%	.	46.8%	.	27.9%	.	0.9%	.
Transportes Generales de Olesa, SA	468	3.2%	.	33.5%	.	48.3%	.	15.0%	.	.	.

5.2. Ús dels transports

5.2.1. A peu

"En una escala de 0 a 10 podria indicar-nos el nivell d'ús que fa dels següents mitjans de transport, on un 0 significa que no el fa servir mai i 10 que el fa servir constantment..."

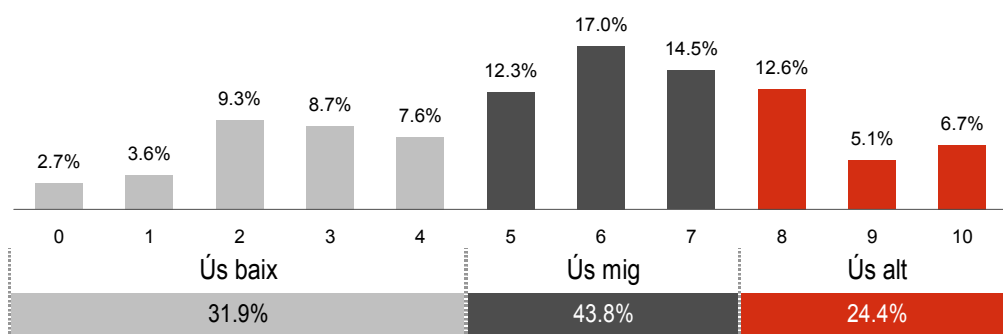
.... A peu?"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	7714
Límit Inferior	5.51
Mitjana	5.57
Límit Superior	5.63
Coefficient de Variació	46.00
Error Estàndard	0.03



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10212	7714		
Mitjana	6.87	5.57		
%Insatisfets	12.2%	31.9%		
T-test		99.9%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Barcelona	5206	5.49	5.56	5.63	33.2%	0.04	-1.21	
Girona	1352	5.33	5.43	5.54	30.9%	0.05	-1.48	
Lleida	159	6.65	7.08	7.51	16.4%	0.22	+1.10	
Tarragona	997	5.41	5.55	5.69	28.9%	0.07	-1.61	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
25 Osona Bus, SL	265	5.59	5.88	6.17	27.2%	0.15	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	268	3.29	3.44	3.60	81.3%	0.08	-3.67	
Autocares del Penedès, SA	172	6.00	6.27	6.54	12.2%	0.14	-0.74	
Autocars Segarra, SL	208	4.67	5.00	5.33	38.0%	0.17	-2.27	
Autocorb, SA	261	5.57	5.95	6.34	33.0%	0.20	-1.01	
Autos Castelbisbal,SA	114	3.42	3.93	4.44	65.8%	0.26	.	
Barcelona Bus, SL	376	5.71	5.95	6.18	27.7%	0.12	-0.91	
CRA La Hispania, SA	265	6.10	6.19	6.29	0.8%	0.05	-0.32	
Cingles Bus, SA	368	5.71	5.97	6.24	26.1%	0.13	-0.91	
Cintoi Bus, SL	200	4.69	5.23	5.77	45.0%	0.27	.	
Empresa Plana, SL	353	5.36	5.61	5.86	28.6%	0.13	-1.75	
Empresa Sagalés, SA	287	6.03	6.18	6.33	8.4%	0.08	-0.34	
Ferrocarriles y Transportes, SL	325	6.16	6.43	6.70	19.7%	0.14	-0.76	
LaHispano Igualadina, SA	344	5.50	5.75	6.00	25.6%	0.13	-0.62	
La Hispano Llacunense, SL	104	2.69	3.17	3.65	73.1%	0.24	-3.23	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	264	5.17	5.44	5.71	33.0%	0.14	-1.34	
La Vallessana, SA	342	6.08	6.39	6.71	23.1%	0.16	-0.31	
Martí Renom SA	297	6.08	6.40	6.72	21.5%	0.16	-0.57	
Martín Colomer, SL	196	6.04	6.38	6.72	19.9%	0.17	-0.17	
Mohn, SL	266	6.11	6.39	6.68	19.5%	0.14	+0.26	
SAAlsina Graells de Autotransporte	492	5.47	5.73	5.98	38.2%	0.13	-0.25	
SARFA, SL	475	5.76	5.87	5.98	13.1%	0.06	-1.07	
Soler i Sauret, SA	172	4.43	4.80	5.16	43.0%	0.19	.	
TranportesCastellà, SA	319	4.11	4.43	4.75	52.0%	0.16	.	
Transbages, SL	283	3.69	3.97	4.25	60.1%	0.14	-3.20	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	5.76	6.00	6.24	14.6%	0.12	-0.84	
Transportes Generales de Olesa, SA	465	4.56	4.81	5.06	53.1%	0.13	-2.08	



GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Home	2607	5.41	5.51	5.60	34.1%	0.05	-1.30	
Dona	5107	5.53	5.60	5.67	30.7%	0.04	-1.31	





EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Menys de 30	3107	5.46	5.55	5.64	33.1%	0.05	-1.23	
30-64	3762	5.47	5.55	5.64	32.0%	0.04	-1.34	
65 o més	845	5.54	5.69	5.85	26.7%	0.08	-1.31	






OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Treballa o estudia	5580	5.46	5.52	5.59	33.0%	0.03	-1.30	
Ni treballa ni estudia	2032	5.57	5.68	5.78	28.6%	0.05	-1.32	




MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Obligada	4286	5.38	5.46	5.54	34.9%	0.04	-1.37	
No obligada	3421	5.62	5.71	5.79	28.1%	0.04	-1.21	




FREQUÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Freqüent	5740	5.52	5.58	5.65	31.2%	0.03	-1.28	
Esporàdic	1969	5.41	5.53	5.64	33.7%	0.06	-1.34	




DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Disposa	2350	5.04	5.15	5.25	39.0%	0.06	-1.04	
No disposa	5321	5.69	5.76	5.83	28.6%	0.03	-1.41	

PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Catalunya	4634	5.54	5.62	5.69	31.4%	0.04	.	
Resta Espanya	1252	5.37	5.50	5.64	31.3%	0.07	.	
Resta UE	320	5.22	5.50	5.78	32.8%	0.14	.	
Fora UE	1421	5.33	5.47	5.61	33.5%	0.07	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Sense estudis	361	5.48	5.72	5.97	29.9%	0.12	.	
Primaris	2513	5.31	5.41	5.50	33.7%	0.05	.	
Secundaris	3443	5.51	5.59	5.68	31.6%	0.04	.	
Universitaris	1284	5.59	5.74	5.88	29.8%	0.07	.	
Altres	11	3.53	5.82	8.10	27.3%	1.03	.	

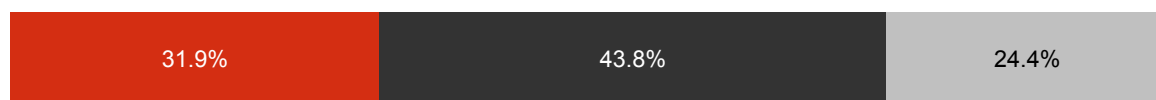
ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	2458	2.42	2.47	2.51	100.0%	0.02	+0.27	
Mig	3377	6.03	6.05	6.08	.	0.01	+0.11	
Alt	1879	8.72	8.76	8.80	.	0.02	-0.36	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	4213	5.35	5.43	5.51	36.9%	0.04	-1.83	
Mig	1911	5.62	5.73	5.85	26.8%	0.06	-0.86	
Alt	964	5.66	5.84	6.01	27.2%	0.09	-0.59	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	2336	5.03	5.12	5.21	36.4%	0.05	-1.08	
Mig	2395	5.12	5.21	5.31	38.1%	0.05	-1.29	
Alt	2965	6.09	6.19	6.29	23.3%	0.05	-1.02	

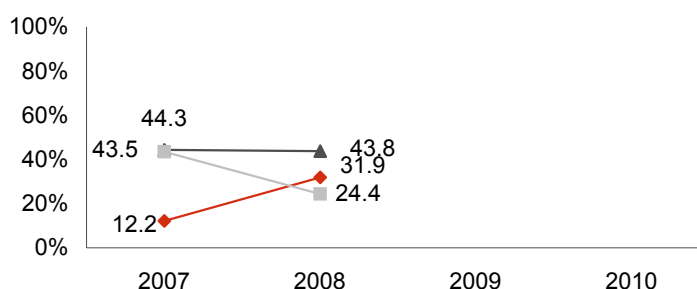
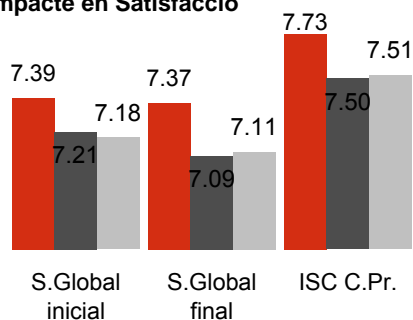
Hàbit de desplaçar-se a peu agrupat en 3 categories: baix (<5), mig (5-7), alt (>7):

Resultat anual i evolutiu



■ Baix ■ Mig ■ Alt

Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Barcelona	5206	33.2%	+19.8	40.0%	-5.1	26.8%	-14.7	
Girona	1352	30.9%	+17.9	56.1%	+13.2	12.9%	-31.1	
Lleida	159	16.4%	-0.6	28.9%	-20.3	54.7%	+20.9	
Tarragona	997	28.9%	+22.0	48.8%	+4.3	22.3%	-26.2	

GÈNERE	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Home	2607	34.1%	+21.1	40.8%	-3.1	25.1%	-18.0	
Dona	5107	30.7%	+19.0	45.3%	+0.7	24.0%	-19.8	

EDAT	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Menys de 30	3107	33.1%	+19.7	42.1%	-2.8	24.8%	-16.9	
30-64	3762	32.0%	+20.0	43.1%	-0.7	24.9%	-19.3	
65 o més	845	26.7%	+17.2	52.8%	+8.2	20.5%	-25.4	

OCUPACIO	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	5580	33.0%	+20.2	42.4%	-2.5	24.6%	-17.7	
Ni treballa ni estudia	2032	28.6%	+18.0	48.1%	+5.4	23.3%	-23.4	

MOBILITAT	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Obligada	4286	34.9%	+22.5	40.1%	-5.4	25.0%	-17.2	
No obligada	3421	28.1%	+16.0	48.3%	+5.5	23.6%	-21.5	

FREQUENCIA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Freqüent	5740	31.2%	+18.6	44.6%	+0.0	24.2%	-18.6	
Esporàdic	1969	33.7%	+21.8	41.3%	-2.8	25.0%	-19.0	

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Disposa	2350	39.0%	+19.4	39.8%	-6.9	21.1%	-12.6	
No disposa	5321	28.6%	+19.5	45.5%	+2.5	25.9%	-22.0	

PROCEDENCIA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Catalunya	4634	31.4%	.	43.4%	.	25.3%	.	
Resta Espanya	1252	31.3%	.	48.2%	.	20.5%	.	
Resta UE	320	32.8%	.	44.4%	.	22.8%	.	
Fora UE	1421	33.5%	.	41.9%	.	24.6%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Sense estudis	361	29.9%	.	46.5%	.	23.5%	.	
Primaris	2513	33.7%	.	45.9%	.	20.4%	.	
Secundaris	3443	31.6%	.	43.5%	.	25.0%	.	
Universitaris	1284	29.8%	.	40.7%	.	29.6%	.	
Altres	11	27.3%	.	36.4%	.	36.4%	.	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	4213	36.9%	+28.0	37.8%	-2.9	25.3%	-25.0	
Mig	1911	26.8%	+13.7	48.9%	-1.5	24.2%	-12.2	
Alt	964	27.2%	+9.4	42.3%	-0.5	30.5%	-8.8	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	2336	36.4%	+14.7	49.8%	+7.4	13.8%	-22.1	
Mig	2395	38.1%	+26.7	42.8%	-15.0	19.1%	-11.7	
Alt	2965	23.3%	+12.1	40.0%	+4.3	36.7%	-16.4	

EMPRESA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	265	27.2%	.	43.8%	.	29.1%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	268	81.3%	+70.4	18.7%	-21.6	.	.	
Autocares del Penedès, SA	172	12.2%	+1.5	63.4%	+20.0	24.4%	-21.5	
Autocars Segarra, SL	208	38.0%	+31.9	47.6%	+7.6	14.4%	-39.5	
Autocorb, SA	261	33.0%	+19.6	30.7%	-8.9	36.4%	-10.7	
Autos Castellbisbal,SA	114	65.8%	.	20.2%	.	14.0%	.	
Barcelona Bus, SL	376	27.7%	+13.6	44.7%	+1.7	27.7%	-15.3	
CRA La Hispania, SA	265	0.8%	-18.0	97.0%	+57.7	2.3%	-39.7	
Cingles Bus, SA	368	26.1%	+19.4	44.3%	-15.8	29.6%	-3.6	
Cintoi Bus, SL	200	45.0%	.	18.0%	.	37.0%	.	
Empresa Plana, SL	353	28.6%	+21.9	46.7%	+4.5	24.6%	-26.5	
Empresa Sagalés, SA	287	8.4%	-3.3	84.7%	+32.2	7.0%	-28.9	
Ferrocarriles y Transportes, SL	325	19.7%	+9.5	36.9%	-2.7	43.4%	-6.8	
LaHispano Igualadina, SA	344	25.6%	+10.7	50.0%	-0.8	24.4%	-10.0	
La Hispano Llacunense, SL	104	73.1%	+53.4	15.4%	-27.8	11.5%	-25.7	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	264	33.0%	+27.5	43.2%	-9.4	23.9%	-18.1	
La Vallessana, SA	342	23.1%	+6.2	32.5%	-10.9	44.4%	+4.7	
Martí Renom SA	297	21.5%	+10.9	36.0%	-2.4	42.4%	-8.5	
Martín Colomer, SL	196	19.9%	+12.4	41.8%	-25.8	38.3%	+13.5	
Mohn, SL	266	19.5%	-5.5	43.2%	+7.7	37.2%	-2.2	
SAAIsina Graells de Autotransporte	492	38.2%	+21.3	28.7%	-20.6	33.1%	-0.7	
SARFA, SL	475	13.1%	-1.0	80.8%	+42.1	6.1%	-41.0	
Soler i Sauret, SA	172	43.0%	.	39.0%	.	18.0%	.	
TranportesCastellà, SA	319	52.0%	.	27.3%	.	20.7%	.	
Transbages, SL	283	60.1%	+45.9	30.0%	-2.9	9.9%	-43.0	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	14.6%	+2.9	67.4%	+19.0	18.0%	-21.9	
Transportes Generales de Olesa, SA	465	53.1%	+40.4	23.7%	-19.3	23.2%	-21.1	

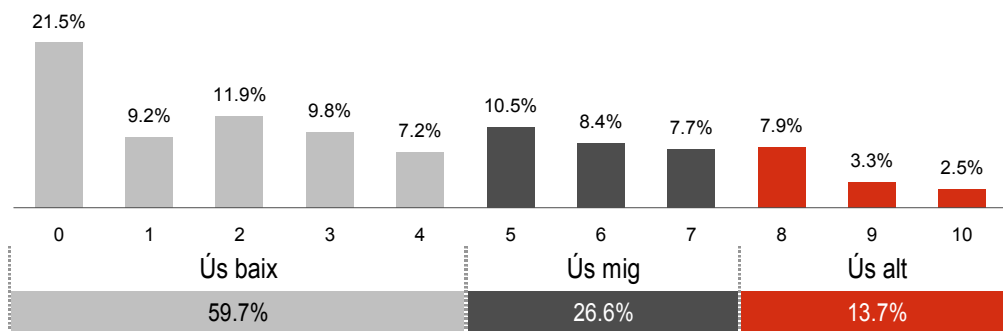
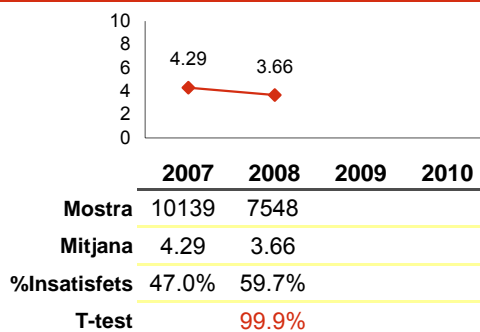
5.2.2. Vehicle privat

"En una escala de 0 a 10 podria indicar-nos el nivell d'ús que fa dels següents mitjans de transport, on un 0 significa que no el fa servir mai i 10 que el fa servir constantment..."





.... Vehicle privat (tant si té com si no, pot ser que el comparteixi)"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	7548
Límit Inferior	3.59
Mitjana	3.66
Límit Superior	3.73
Coefficient de Variació	81.28
Error Estàndard	0.03



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Barcelona	5294	3.84	3.92	4.00	55.2%	0.04	-0.13	
Girona	1009	3.26	3.43	3.60	68.2%	0.08	-1.29	
Lleida	159	5.02	5.52	6.01	33.3%	0.25	+1.23	
Tarragona	1086	2.20	2.35	2.51	77.6%	0.08	-2.01	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
25 Osona Bus, SL	265	4.16	4.50	4.83	46.4%	0.17	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	308	2.54	2.78	3.01	77.9%	0.12	-1.64	
Autocares del Penedès, SA	214	2.10	2.45	2.81	76.2%	0.18	-1.59	
Autocars Segarra, SL	256	2.26	2.56	2.85	73.0%	0.15	-1.95	
Autocorb, SA	257	3.59	4.00	4.41	52.5%	0.21	-0.36	
Autos Castelbisbal,SA	114	1.50	2.04	2.57	77.2%	0.27	.	
Barcelona Bus, SL	360	3.53	3.85	4.17	56.1%	0.16	-1.10	
CRA La Hispania, SA	266	6.23	6.36	6.50	1.5%	0.07	+2.25	
Cingles Bus, SA	369	4.08	4.40	4.72	50.9%	0.16	+0.56	
Cintoi Bus, SL	240	1.99	2.39	2.79	75.4%	0.20	.	
Empresa Plana, SL	362	2.47	2.78	3.08	72.7%	0.16	-1.12	
Empresa Sagalés, SA	269	5.97	6.19	6.41	11.5%	0.11	+2.76	
Ferrocarriles y Transportes, SL	325	4.04	4.38	4.71	48.0%	0.17	+0.08	
LaHispano Igualadina, SA	345	2.78	3.07	3.36	70.1%	0.15	-1.59	
La Hispano Llacunense, SL	164	1.97	2.41	2.86	74.4%	0.22	-0.94	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	254	1.21	1.45	1.70	90.6%	0.13	-3.99	
La Vallessana, SA	342	3.48	3.80	4.13	57.6%	0.16	-0.82	
Martí Renom SA	297	3.37	3.73	4.09	56.9%	0.18	-0.14	
Martín Colomer, SL	203	3.98	4.41	4.85	48.3%	0.22	+0.85	
Mohn, SL	266	3.92	4.30	4.68	49.2%	0.19	-0.11	
SAAlsina Graells de Autotransporte	491	3.82	4.07	4.32	58.2%	0.13	-0.21	
SARFA, SL	191	2.81	3.14	3.47	80.1%	0.17	-1.30	
Soler i Sauret, SA	173	3.02	3.46	3.90	64.7%	0.22	.	
TranportesCastellà, SA	318	3.46	3.81	4.16	61.0%	0.18	.	
Transbages, SL	283	2.97	3.30	3.63	70.0%	0.17	+0.39	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	150	3.69	4.13	4.57	62.0%	0.22	-0.51	
Transportes Generales de Olesa, SA	466	3.06	3.30	3.54	68.5%	0.12	-0.79	



GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Home	2610	3.59	3.70	3.82	59.6%	0.06	-0.72	
Dona	4938	3.56	3.64	3.72	59.7%	0.04	-0.58	





EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Menys de 30	3101	3.82	3.93	4.03	55.1%	0.05	-0.43	
30-64	3702	3.49	3.59	3.69	61.0%	0.05	-0.90	
65 o més	745	2.70	2.90	3.10	72.1%	0.10	-0.46	






OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Treballa o estudia	5511	3.74	3.82	3.90	57.3%	0.04	-0.64	
Ni treballa ni estudia	1935	3.07	3.20	3.33	66.7%	0.07	-0.65	




MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Obligada	4235	3.43	3.52	3.60	62.1%	0.04	-0.66	
No obligada	3306	3.74	3.84	3.95	56.7%	0.05	-0.59	




FREQUÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Freqüent	5596	3.34	3.42	3.49	62.7%	0.04	-0.50	
Esporàdic	1946	4.22	4.36	4.50	51.0%	0.07	-0.89	




DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Disposa	2558	5.01	5.12	5.23	41.7%	0.05	-1.97	
No disposa	4943	2.82	2.90	2.98	69.1%	0.04	-0.18	

PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Catalunya	4599	3.86	3.94	4.03	56.1%	0.04	.	
Resta Espanya	1176	3.30	3.47	3.65	62.2%	0.09	.	
Resta UE	318	2.81	3.13	3.45	67.0%	0.16	.	
Fora UE	1365	2.84	2.99	3.15	67.8%	0.08	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Sense estudis	301	2.05	2.35	2.64	78.1%	0.15	.	
Primaris	2404	3.32	3.43	3.55	63.3%	0.06	.	
Secundaris	3416	3.80	3.90	4.00	55.9%	0.05	.	
Universitaris	1315	3.59	3.75	3.91	58.6%	0.08	.	
Altres	11	2.69	4.73	6.77	27.3%	0.92	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	2331	3.28	3.39	3.51	66.8%	0.06	-1.97	
Mig	2935	3.82	3.93	4.03	54.2%	0.05	-0.62	
Alt	1822	3.56	3.70	3.85	58.5%	0.07	-0.09	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	4505	1.49	1.53	1.57	100%	0.02	+0.53	
Mig	2009	5.86	5.89	5.93	.	0.02	+0.12	
Alt	1034	8.56	8.60	8.65	.	0.02	-0.33	

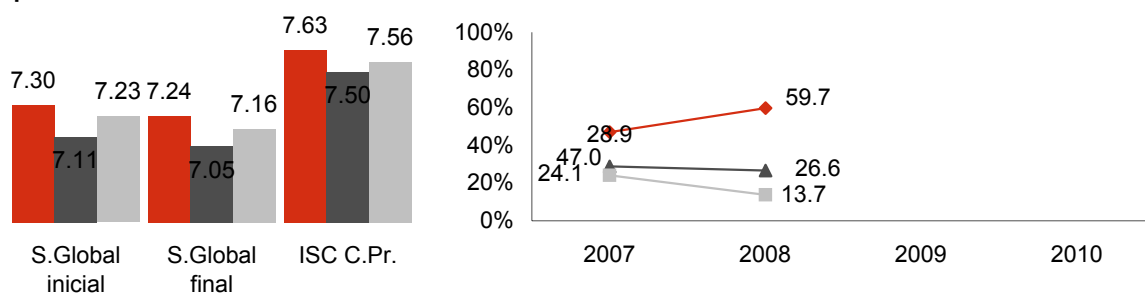
ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	2013	3.92	4.05	4.17	59.6%	0.06	-2.45	
Mig	2367	3.58	3.70	3.82	59.2%	0.06	-1.22	
Alt	3147	3.26	3.36	3.47	60.3%	0.05	-0.18	

Ús del vehicle privat agrupat en 3 categories: ús baix (<5), ús mig (5-7), ús alt (>7):

Resultat anual i evolutiu



Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Barcelona	5294	55.2%	+5.0	29.5%	+0.5	15.3%	-5.5	
Girona	1009	68.2%	+23.8	21.2%	-7.5	10.6%	-16.4	
Lleida	159	33.3%	-8.2	34.6%	+1.5	32.1%	+6.7	
Tarragona	1086	77.6%	+34.3	16.5%	-10.5	5.9%	-23.8	

GÈNERE	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Home	2610	59.6%	+13.5	25.4%	-1.6	15.0%	-12.0	
Dona	4938	59.7%	+12.1	27.3%	-2.7	13.0%	-9.4	

EDAT	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Menys de 30	3101	55.1%	+8.1	30.6%	+1.9	14.3%	-9.9	
30-64	3702	61.0%	+17.2	25.1%	-4.3	13.8%	-12.9	
65 o més	745	72.1%	+12.8	17.4%	-9.7	10.5%	-3.0	

OCUPACIO	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	5511	57.3%	+12.3	28.3%	-1.0	14.4%	-11.2	
Ni treballa ni estudia	1935	66.7%	+14.2	22.0%	-5.5	11.4%	-8.8	

MOBILITAT	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Obligada	4235	62.1%	+14.0	26.2%	-3.9	11.7%	-10.0	
No obligada	3306	56.7%	+11.1	27.1%	-0.2	16.2%	-10.8	

FREQUENCIA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Freqüent	5596	62.7%	+11.2	26.9%	-3.7	10.5%	-7.5	
Esporàdic	1946	51.0%	+7.3	25.9%	-1.6	23.1%	-5.7	




























DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Disposa	2558	41.7%	+30.7	33.0%	-4.8	25.3%	-25.9	
No disposa	4943	69.1%	+6.4	23.2%	-1.6	7.7%	-4.7	

PROCEDENCIA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Catalunya	4599	56.1%	.	28.8%	.	15.1%	.	
Resta Espanya	1176	62.2%	.	23.7%	.	14.0%	.	
Resta UE	318	67.0%	.	23.0%	.	10.1%	.	
Fora UE	1365	67.8%	.	23.2%	.	9.0%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Sense estudis	301	78.1%	.	16.9%	.	5.0%	.	
Primaris	2404	63.3%	.	24.9%	.	11.9%	.	
Secundaris	3416	55.9%	.	28.5%	.	15.6%	.	
Universitaris	1315	58.6%	.	27.7%	.	13.8%	.	
Altres	11	27.3%	.	63.6%	.	9.1%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	2331	66.8%	+32.7	22.0%	-8.9	11.2%	-23.8	
Mig	2935	54.2%	+11.1	31.9%	-1.4	13.9%	-9.7	
Alt	1822	58.5%	+4.6	25.4%	+1.2	16.1%	-5.8	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	2013	59.6%	+34.8	23.6%	+0.5	16.8%	-35.3	
Mig	2367	59.2%	+20.7	24.8%	-7.5	15.9%	-13.3	
Alt	3147	60.3%	+4.3	29.9%	+2.5	9.7%	-6.8	

EMPRESA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	265	46.4%	.	36.2%	.	17.4%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	308	77.9%	+28.9	21.1%	-4.0	1.0%	-24.9	
Autocares del Penedès, SA	214	76.2%	+29.9	17.3%	-10.1	6.5%	-19.8	
Autocars Segarra, SL	256	73.0%	+27.8	23.4%	+6.5	3.5%	-34.3	
Autocorb, SA	257	52.5%	+7.2	27.6%	-4.9	19.8%	-2.4	
Autos Castellbisbal, SA	114	77.2%	.	16.7%	.	6.1%	.	
Barcelona Bus, SL	360	56.1%	+15.8	27.2%	-5.7	16.7%	-10.1	
CRA La Hispania, SA	266	1.5%	-48.1	77.8%	+51.3	20.7%	-3.2	
Cingles Bus, SA	369	50.9%	-2.5	27.6%	-1.8	21.4%	+4.3	
Cintoi Bus, SL	240	75.4%	.	10.4%	.	14.2%	.	
Empresa Plana, SL	362	72.7%	+22.5	16.6%	-7.3	10.8%	-15.2	
Empresa Sagalés, SA	269	11.5%	-46.2	61.0%	+35.5	27.5%	+10.7	
Ferrocarriles y Transportes, SL	325	48.0%	+0.9	33.5%	+5.2	18.5%	-6.2	
LaHispano Igualadina, SA	345	70.1%	+29.0	21.4%	-11.9	8.4%	-17.0	
La Hispano Llacunense, SL	164	74.4%	+13.6	17.1%	-0.6	8.5%	-13.0	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	254	90.6%	+64.1	8.7%	-29.6	0.8%	-34.5	
La Vallessana, SA	342	57.6%	+15.2	26.9%	-7.3	15.5%	-7.9	
Martí Renom SA	297	56.9%	+3.3	27.3%	+0.7	15.8%	-3.9	
Martín Colomer, SL	203	48.3%	-9.2	29.6%	-4.7	22.2%	+13.9	
Mohn, SL	266	49.2%	+3.5	31.6%	-2.3	19.2%	-1.2	
SAAIsina Graells de Autotransporte	491	58.2%	+16.7	27.1%	-6.0	14.7%	-10.7	
SARFA, SL	191	80.1%	+34.8	11.5%	-17.2	8.4%	-17.7	
Soler i Sauret, SA	173	64.7%	.	24.3%	.	11.0%	.	
TranportesCastellà, SA	318	61.0%	.	20.8%	.	18.2%	.	
Transbages, SL	283	70.0%	+7.8	18.4%	-11.1	11.7%	+3.3	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	150	62.0%	+13.9	19.3%	-6.0	18.7%	-7.9	
Transportes Generales de Olesa, SA	466	68.5%	+19.0	23.8%	-3.2	7.7%	-15.8	

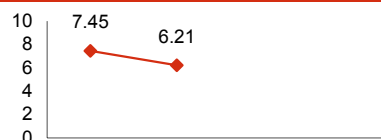
5.2.3. Transport públic

"En una escala de 0 a 10 podria indicar-nos el nivell d'ús que fa dels següents mitjans de transport, on un 0 significa que no el fa servir mai i 10 que el fa servir constantment..."

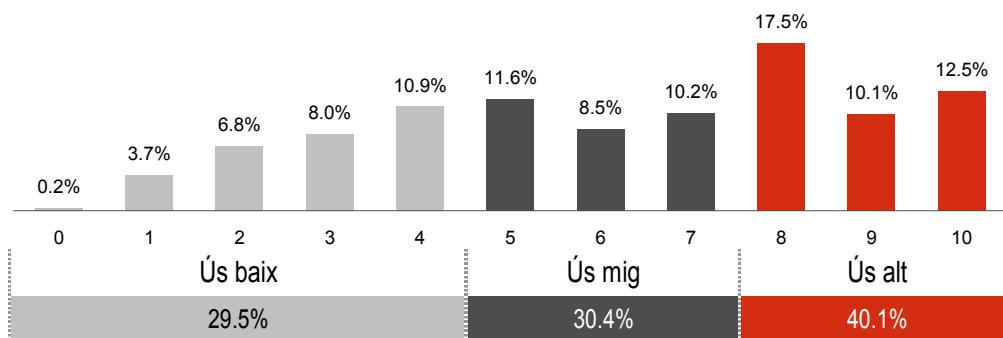
.... Transport públic (autobús, tren,...)"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8226
Límit Inferior	6.16
Mitjana	6.21
Límit Superior	6.27
Coefficient de Variació	42.65
Error Estàndard	0.03
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10347	8226		
Mitjana	7.45	6.21		
%Insatisfets	8.4%	29.5%		
T-test		99.9%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús		
					Baix	Err.Std.	Evol
Barcelona	5414	6.69	6.76	6.83	19.8%	0.03	-0.99
Girona	1435	4.68	4.80	4.92	58.2%	0.06	-1.92
Lleida	159	6.37	6.76	7.15	15.1%	0.20	-0.91
Tarragona	1218	5.21	5.36	5.52	40.8%	0.08	-1.95



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
25 Osona Bus, SL	265	5.90	6.18	6.47	27.9%	0.15	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	315	4.10	4.35	4.59	59.7%	0.12	-2.21	
Autocares del Penedès, SA	216	5.22	5.57	5.92	38.0%	0.18	-1.87	
Autocars Segarra, SL	262	5.06	5.38	5.70	39.7%	0.16	-1.83	
Autocorb, SA	259	7.40	7.69	7.99	12.7%	0.15	-0.30	
Autos Castelbisbal,SA	122	5.73	6.20	6.66	25.4%	0.23	.	
Barcelona Bus, SL	376	5.90	6.13	6.35	25.0%	0.12	-0.66	
CRA La Hispania, SA	267	7.26	7.39	7.51	1.1%	0.07	-0.60	
Cingles Bus, SA	374	7.02	7.26	7.50	13.1%	0.12	-0.23	
Cintoi Bus, SL	248	7.32	7.65	7.98	15.3%	0.17	.	
Empresa Plana, SL	476	5.61	5.88	6.14	34.9%	0.14	-1.44	
Empresa Sagalés, SA	291	6.97	7.13	7.28	3.1%	0.08	-0.89	
Ferrocarriles y Transportes, SL	325	7.65	7.84	8.04	4.9%	0.10	+0.03	
LaHispano Igualadina, SA	348	5.90	6.16	6.43	27.6%	0.14	-1.08	
La Hispano Llacunense, SL	181	6.75	7.14	7.54	17.7%	0.20	-0.27	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	264	3.96	4.24	4.53	54.9%	0.14	-3.04	
La Vallessana, SA	341	7.92	8.15	8.39	8.8%	0.12	+0.42	
Martí Renom SA	296	7.58	7.83	8.08	8.8%	0.13	-0.66	
Martín Colomer, SL	206	6.66	6.97	7.28	14.1%	0.16	+0.08	
Mohn, SL	266	7.39	7.67	7.94	12.4%	0.14	-0.38	
SAAlsina Graells de Autotransporte	499	5.64	5.86	6.09	32.3%	0.11	-1.81	
SARFA, SL	511	3.94	4.11	4.28	77.9%	0.08	-2.37	
Soler i Sauret, SA	173	6.12	6.49	6.85	19.1%	0.19	.	
TranportesCastellà, SA	338	4.83	5.12	5.41	39.6%	0.15	.	
Transbages, SL	309	4.81	5.10	5.39	41.4%	0.15	-2.85	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	4.50	4.80	5.11	66.5%	0.15	-2.07	
Transportes Generales de Olesa, SA	465	5.62	5.86	6.09	30.5%	0.12	-2.14	



GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Home	2806	5.91	6.01	6.11	32.2%	0.05	-1.31	
Dona	5420	6.25	6.32	6.39	28.1%	0.04	-1.21	





EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Menys de 30	3309	6.18	6.27	6.36	28.1%	0.05	-1.47	
30-64	4040	6.24	6.32	6.40	28.0%	0.04	-1.03	
65 o més	877	5.34	5.51	5.68	42.0%	0.09	-1.54	






OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Treballa o estudia	5963	6.26	6.33	6.39	27.5%	0.03	-1.30	
Ni treballa ni estudia	2156	5.76	5.88	5.99	35.6%	0.06	-1.15	




MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Obligada	4594	6.64	6.71	6.79	22.3%	0.04	-1.20	
No obligada	3625	5.49	5.58	5.67	38.7%	0.04	-1.31	




FREQUÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Freqüent	6135	6.61	6.67	6.73	22.6%	0.03	-1.18	
Esporàdic	2085	4.74	4.86	4.98	49.8%	0.06	-1.54	




DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Disposa	2570	5.33	5.43	5.54	38.5%	0.05	-1.07	
No disposa	5608	6.51	6.58	6.64	25.3%	0.03	-1.28	

PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Catalunya	4912	6.02	6.10	6.17	30.5%	0.04	.	
Resta Espanya	1330	5.72	5.86	6.00	34.7%	0.07	.	
Resta UE	353	6.04	6.31	6.59	27.8%	0.14	.	
Fora UE	1537	6.69	6.82	6.95	23.0%	0.07	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Sense estudis	378	5.44	5.70	5.96	36.5%	0.13	.	
Primaris	2712	5.81	5.91	6.01	34.2%	0.05	.	
Secundaris	3644	6.24	6.33	6.41	27.4%	0.04	.	
Universitaris	1377	6.46	6.60	6.74	25.0%	0.07	.	
Altres	11	3.30	5.09	6.88	36.4%	0.80	.	

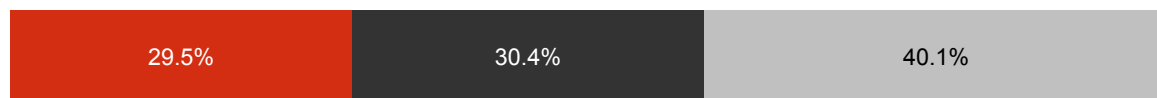
ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	2456	5.52	5.62	5.72	34.6%	0.05	-1.37	
Mig	3372	5.79	5.87	5.95	34.5%	0.04	-1.24	
Alt	1868	7.12	7.24	7.35	17.2%	0.06	-0.69	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	4501	6.37	6.44	6.52	26.7%	0.04	-1.60	
Mig	2005	6.26	6.37	6.48	23.7%	0.06	-1.01	
Alt	1021	5.38	5.55	5.72	33.1%	0.09	-0.87	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Ús			Evol
					Baix	Err.Std.		
Baix	2429	2.82	2.87	2.91	100%	0.02	+0.35	
Mig	2498	5.92	5.95	5.99	.	0.02	-0.21	
Alt	3299	8.85	8.87	8.90	.	0.01	-0.19	

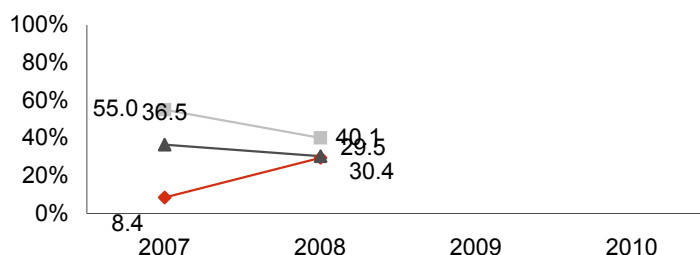
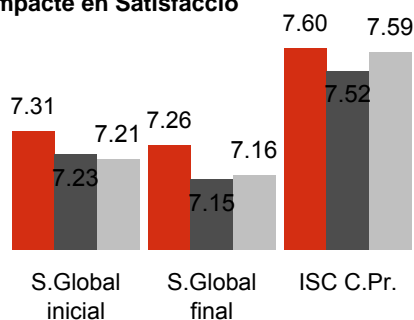
Ús del transport públic agrupat en 3 categories: ús baix (<5), ús mig (5-7), ús alt (>7):

Resultat anual i evolutiu



■ Baix ■ Mig ■ Alt

Impacte en Satisfacció





Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Barcelona	5414	19.8%	+15.2	30.9%	-4.9	49.3%	-10.2	
Girona	1435	58.2%	+37.2	25.3%	-7.5	16.5%	-29.7	
Lleida	159	15.1%	+5.5	37.7%	+13.8	47.2%	-19.3	
Tarragona	1218	40.8%	+34.2	33.0%	-10.4	26.2%	-23.8	



GÈNERE	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Home	2806	32.2%	+22.4	30.5%	-7.1	37.2%	-15.3	
Dona	5420	28.1%	+20.6	30.3%	-5.7	41.6%	-14.9	





EDAT	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Menys de 30	3309	28.1%	+22.4	31.4%	-1.6	40.5%	-20.8	
30-64	4040	28.0%	+18.7	29.7%	-8.2	42.3%	-10.5	
65 o més	877	42.0%	+29.5	29.6%	-11.6	28.4%	-17.9	






OCUPACIO	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	5963	27.5%	+20.2	30.6%	-3.5	42.0%	-16.7	
Ni treballa ni estudia	2156	35.6%	+24.3	29.5%	-13.0	34.8%	-11.3	




MOBILITAT	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Obligada	4594	22.3%	+18.0	31.0%	-1.5	46.7%	-16.5	
No obligada	3625	38.7%	+25.2	29.5%	-12.0	31.8%	-13.2	




FREQUENCIA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Freqüent	6135	22.6%	+20.7	31.6%	+3.1	45.8%	-23.8	
Esporàdic	2085	49.8%	+36.3	26.8%	-16.0	23.4%	-20.3	







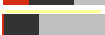




















DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Disposa	2570	38.5%	+21.0	31.9%	-10.3	29.5%	-10.7	
No disposa	5608	25.3%	+20.7	29.7%	-4.3	45.0%	-16.4	

PROCEDENCIA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Catalunya	4912	30.5%	.	31.0%	.	38.4%	.	
Resta Espanya	1330	34.7%	.	33.0%	.	32.3%	.	
Resta UE	353	27.8%	.	29.2%	.	43.1%	.	
Fora UE	1537	23.0%	.	26.1%	.	50.9%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Sense estudis	378	36.5%	.	34.4%	.	29.1%	.	
Primaris	2712	34.2%	.	30.2%	.	35.6%	.	
Secundaris	3644	27.4%	.	31.0%	.	41.6%	.	
Universitaris	1377	25.0%	.	27.2%	.	47.8%	.	
Altres	11	36.4%	.	54.5%	.	9.1%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	2456	34.6%	+19.6	37.2%	+2.9	28.2%	-22.5	
Mig	3372	34.5%	+26.4	30.4%	-17.2	35.1%	-9.2	
Alt	1868	17.2%	+10.3	24.5%	-1.4	58.2%	-8.9	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
Baix	4501	26.7%	+22.2	31.1%	+1.3	42.2%	-23.5	
Mig	2005	23.7%	+16.9	29.3%	-11.5	47.0%	-5.4	
Alt	1021	33.1%	+14.9	36.9%	-7.2	30.0%	-7.7	

EMPRESA	Mostra	Baix		Mig		Alt		
		%	evol	%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	265	27.9%	.	33.2%	.	38.9%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	315	59.7%	+32.2	30.5%	+7.0	9.8%	-39.1	
Autocares del Penedès, SA	216	38.0%	+29.1	35.6%	+0.1	26.4%	-29.2	
Autocars Segarra, SL	262	39.7%	+36.2	36.3%	-13.3	24.0%	-22.9	
Autocorb, SA	259	12.7%	+7.5	20.8%	-7.1	66.4%	-0.4	
Autos Castellbisbal, SA	122	25.4%	.	36.1%	.	38.5%	.	
Barcelona Bus, SL	376	25.0%	+7.8	41.8%	+1.6	33.2%	-9.5	
CRA La Hispania, SA	267	1.1%	-3.4	33.0%	+1.6	65.9%	+1.7	
Cingles Bus, SA	374	13.1%	+10.5	31.0%	-17.1	55.9%	+6.6	
Cintoi Bus, SL	248	15.3%	.	16.5%	.	68.1%	.	
Empresa Plana, SL	476	34.9%	+28.3	29.2%	-14.9	35.9%	-13.4	
Empresa Sagalés, SA	291	3.1%	-0.9	42.3%	+12.5	54.6%	-11.6	
Ferrocarriles y Transportes, SL	325	4.9%	-0.6	24.6%	-5.1	70.5%	+5.7	
LaHispano Igualadina, SA	348	27.6%	+22.8	33.6%	-14.7	38.8%	-8.0	
La Hispano Llacunense, SL	181	17.7%	+13.5	23.8%	-19.5	58.6%	+6.0	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	264	54.9%	+48.2	34.5%	-9.0	10.6%	-39.2	
La Vallessana, SA	341	8.8%	+3.2	18.2%	-16.9	73.0%	+13.7	
Martí Renom SA	296	8.8%	+5.7	24.7%	+3.4	66.6%	-9.1	
Martín Colomer, SL	206	14.1%	+3.6	35.4%	-16.1	50.5%	+12.5	
Mohn, SL	266	12.4%	+8.7	19.5%	-10.6	68.0%	+1.9	
SAAIsina Graells de Autotransporte	499	32.3%	+22.7	37.3%	+13.3	30.5%	-36.0	
SARFA, SL	511	77.9%	+52.2	15.1%	-12.9	7.0%	-39.4	
Soler i Sauret, SA	173	19.1%	.	38.7%	.	42.2%	.	
TranportesCastellà, SA	338	39.6%	.	38.2%	.	22.2%	.	
Transbages, SL	309	41.4%	+35.7	36.9%	+13.2	21.7%	-48.8	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	66.5%	+47.1	14.2%	-18.5	19.3%	-28.6	
Transportes Generales de Olesa, SA	465	30.5%	+27.6	39.4%	+6.3	30.1%	-34.0	

5.3. Empreses analitzades

Resultat

Empresa	mostra	%
25 Osona Bus, SL	266	3.1%
Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	317	3.6%
Autocares del Penedès, SA	218	2.5%
Autocars Segarra, SL	271	3.1%
Autocorb, SA	265	3.0%
Autos Castellbisbal, SA	122	1.4%
Barcelona Bus, SL	449	5.2%
CRA La Hispania, SA	279	3.2%
Cingles Bus, SA	427	4.9%
Cintoi Bus, SL	295	3.4%
Empresa Plana, SL	493	5.7%
Empresa Sagalés, SA	303	3.5%
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	4.3%
La Hispano Igualadina, SA	354	4.1%
La Hispano Llacunense, SL	191	2.2%
La Hispano de Fuente En Segures, SA	265	3.0%
La Vallessana, SA	346	4.0%
Martí Renom SA	302	3.5%
Martín Colomer, SL	266	3.1%
Mohn, SL	268	3.1%
SA Alsina Graells de Autotransporte	505	5.8%
SARFA, SL	515	5.9%
Soler i Sauret, SA	217	2.5%
Transportes Castellà, SA	354	4.1%
Transbages, SL	326	3.7%
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	2.7%
Transportes Generales de Olesa, SA	476	5.5%

5.4. Rànquing de paràmetres

5.4.1. Rànquing de paràmetres - Mitjanes deflectades

	Mostra	L.I.	Mitjana	L.S.
Incidències en el servei (canvis no previstos)	7178	8.10	8.14	8.19
La seguretat (Que no et molestin)	8592	8.04	8.07	8.11
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8601	7.94	7.97	8.00
El tracte dels conductors de la línia	8618	7.92	7.96	7.99
Netedat de l'autobús	8666	7.53	7.57	7.60
Comoditat / confort de l'autobús	8651	7.51	7.55	7.59
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8648	7.41	7.45	7.50
La ubicació de les parades	8606	7.32	7.36	7.40
La rapidesa del trajecte	8590	7.23	7.27	7.31
Satisfacció Global de l'usuari (inicial)	8694	7.22	7.26	7.29
El recorregut de la línia	8599	7.19	7.23	7.27
Satisfacció Global de l'usuari	8694	7.17	7.20	7.23
La proximitat de les parades (distància entre elles)	8474	7.15	7.18	7.22
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	8655	7.14	7.18	7.22
Puntualitat de l'autobús	8651	7.06	7.11	7.15
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	8574	7.05	7.09	7.12
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	2994	6.85	6.94	7.02
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	8621	6.68	6.73	6.78
La informació (horaris, parades)	8569	6.64	6.69	6.74
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	8156	6.26	6.31	6.36
La freqüència de pas (horaris oferts)	8592	5.87	5.92	5.97
Preu del viatge	8656	5.43	5.48	5.53

5.4.2. Rànquing de paràmetres - Mitjanes reals

	Mostra	L.I.	Mitjana	L.S.
Incidències en el servei (canvis no previstos)	7178	8.30	8.35	8.40
La seguretat (Que no et molestin)	8592	8.25	8.28	8.31
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8601	8.14	8.17	8.21
El tracte dels conductors de la línia	8618	8.12	8.16	8.19
Netedat de l'autobús	8666	7.72	7.76	7.79
Comoditat / confort de l'autobús	8651	7.71	7.74	7.78
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8648	7.60	7.64	7.69
La ubicació de les parades	8606	7.51	7.55	7.59
La rapidesa del trajecte	8590	7.42	7.46	7.49
Satisfacció Global de l'usuari (inicial)	8694	7.40	7.44	7.48
El recorregut de la línia	8599	7.37	7.41	7.45
Satisfacció Global de l'usuari	8694	7.35	7.38	7.42
La proximitat de les parades (distància entre elles)	8474	7.33	7.36	7.40
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	8655	7.32	7.36	7.40
Puntualitat de l'autobús	8651	7.24	7.29	7.34
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	8574	7.23	7.27	7.31
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	2994	7.02	7.11	7.20
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	8621	6.85	6.90	6.95
La informació (horaris, parades)	8569	6.81	6.86	6.91
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	8156	6.42	6.47	6.52
La freqüència de pas (horaris oferts)	8592	6.02	6.07	6.12
Preu del viatge	8656	5.57	5.62	5.67

5.5. Anàlisi de la importància dels paràmetres

5.5.1. Introducció teòrica

L'anàlisi d'importància té tres objectius específics:

- 1** *Determinar en quina mesura els atributs analitzats expliquen la Satisfacció Global dels usuaris dels transports.*
- 2** *Analitzar les relacions de interdependència entre els atributs analitzats.*
- 3** *Jerarquitzar els atributs analitzats en funció del pes que té cada un d'ells en la configuració de la Satisfacció Global dels usuaris. Per això s'emprarà una anàlisi de Regressió Lineal Múltiple.*

Amb les dades obtingudes de les persones enquestades es pot realitzar una anàlisi de la importància dels paràmetres estudiats. La seva finalitat és establir quins són els paràmetres amb major pes en la Satisfacció Global per part dels usuaris.

L'eina estadística utilitzada ha estat l'anàlisi de regressió múltiple, que consisteix en quantificar la relació entre una variable, que l'anomenarem variable dependent, i un conjunt de variables, a les que es denominen variables independents.

En el present estudi s'ha realitzat una anàlisi on la variable dependent que s'ha utilitzat és la SATISFACCIÓ GLOBAL DELS USUARIS AMB EL SERVEI. Com a variables independents s'han utilitzat els diferents atributs de qualitat valorats pels clients.

La hipòtesis fonamental de l'anàlisi és la següent:

Els enquestats donaran una puntuació a la Satisfacció Global que deu estar més relacionada amb aquells factors que per a ells són més importants.

5.5.2. Anàlisi de la taxa de resposta

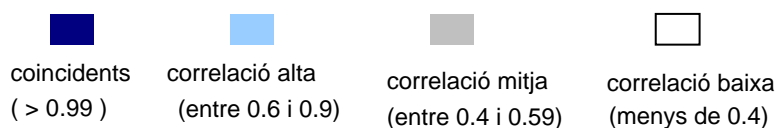
La construcció d'un model de regressió requereix dos passos previs. El primer d'ells consisteix en contrastar el nivell de resposta dels paràmetres que participaran al model, donat que només poden participar aquells entrevistats que han contestat a tots els paràmetres que s'inclouin.

	Valors Vàlids	Valors Perduts	% Perduts
Globalment aquest servei (inicial)	8972	0	0.0%
Globalment aquest servei (final)	8972	0	0.0%
Netedat de l'autobús	8943	29	0.3%
Preu del viatge	8929	43	0.5%
Puntualitat de l'autobús	8927	45	0.5%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	8926	46	0.5%
Comoditat / confort de l'autobús	8925	47	0.5%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8919	53	0.6%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	8891	81	0.9%
El tracte dels conductors de la línia	8889	83	0.9%
La ubicació de les parades	8876	96	1.1%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8874	98	1.1%
El recorregut de la línia	8869	103	1.1%
La seguretat (Que no et molestin)	8865	107	1.2%
La rapidesa del trajecte	8862	110	1.2%
La freqüència de pas (horaris oferts)	8861	111	1.2%
La informació (horaris, parades)	8843	129	1.4%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	8841	131	1.5%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	8739	233	2.6%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	8416	556	6.2%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	7430	1542	17.2%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	3070	5902	65.8%

Els valors perduts en el conjunt de les variables es substituiran per les mitjanes de cada variable, de forma que no es perdin registres en les anàlisis, introduint el menor efecte distorsionador possible. Les variables amb un índex de no resposta elevat, s'inclouen a l'anàlisi per poder ser posicionades, si bé és d'esperar que tinguin poca capacitat afectiva atès que la seva reduïda variabilitat - un elevat percentatge dels individus tindrà associat el valor mitjà -. Per tant, la seva capacitat explicativa serà molt baixa i seran assignats a importància baixa.

5.5.3. Anàlisi de correlacions

Un segon pas previ a la construcció del model de regressió és el contrast de la correlació (coeficients de Pearson) entre parells de paràmetres. Ja que els paràmetres altament correlacionats entre si generen efectes distorsionadors, recaient en l'anàlisi de regressió el pes d'ambdós sobre un d'ells, el que s'anomena colinialitat.



	Globalment aquest servei	Globalment aquest servei	Netedat de l'autobús	Preu del viatge	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	Comoditat / confort de l'autobús	Puntualitat de l'autobús	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	El tracte dels conductors de la línia	L'estat de la parada on ha pujat	La ubicació de les parades	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	El recorregut de la línia	La seguretat (Que no et molestin)	La freqüència de pas (horaris oferts)	La rapidesa del trajecte	La durada del viatge de l'autobús	La informació (horaris, parades)	La proximitat de les parades	L'adequació d'horaris de la línia	Incidències en el servei (canvis no previstos)	
Globalment aquest servei	1.0	0.7	0.5	0.4	0.5	0.5	0.5	0.4	0.5	0.4	0.4	0.5	0.5	0.5	0.6	0.5	0.5	0.5	0.4	0.5	0.4	
Globalment aquest servei	0.7	1.0	0.5	0.3	0.4	0.5	0.5	0.3	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4	0.4	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	
Netedat de l'autobús	0.5	0.5	1.0	0.3	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3
Preu del viatge	0.4	0.3	0.3	1.0	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	0.5	0.4	0.5	0.3	1.0	0.6	0.3	0.5	0.4	0.3	0.3	0.4	0.3	0.4	0.3	0.4	0.3	0.3	0.4	0.2	0.3	
Comoditat / confort de l'autobús	0.5	0.5	0.5	0.3	0.6	1.0	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3	0.4	0.4	0.5	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3	0.3	
Puntualitat de l'autobús	0.5	0.5	0.4	0.3	0.3	0.4	1.0	0.2	0.4	0.2	0.3	0.3	0.3	0.4	0.3	0.4	0.3	0.4	0.3	0.3	0.4	
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.4	0.3	0.4	0.3	0.5	0.4	0.2	1.0	0.3	0.2	0.2	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3
El tracte dels conductors de la línia	0.5	0.4	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	1.0	0.2	0.3	0.5	0.3	0.4	0.2	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
L'estat de la parada on ha pujat	0.4	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	1.0	0.3	0.3	0.2	0.2	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2
La ubicació de les parades	0.4	0.4	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	1.0	0.4	0.4	0.3	0.3	0.4	0.3	0.3	0.6	0.3	0.2	
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.5	0.4	0.4	0.2	0.4	0.4	0.3	0.3	0.5	0.3	0.4	1.0	0.4	0.6	0.3	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
El recorregut de la línia	0.5	0.4	0.4	0.3	0.3	0.4	0.3	0.3	0.3	0.2	0.4	0.4	1.0	0.4	0.4	0.6	0.5	0.3	0.4	0.3	0.3	0.3
La seguretat (Que no et molestin)	0.5	0.4	0.4	0.3	0.4	0.5	0.4	0.3	0.4	0.2	0.3	0.6	0.4	1.0	0.3	0.5	0.4	0.4	0.3	0.3	0.4	0.4
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.6	0.5	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.3	0.3	0.3	0.4	0.3	1.0	0.4	0.4	0.4	0.4	0.6	0.2	
La rapidesa del trajecte	0.5	0.5	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	0.4	0.3	0.4	0.4	0.6	0.5	0.4	1.0	0.7	0.4	0.4	0.4	0.3	
La durada del viatge de l'autobús	0.5	0.4	0.3	0.3	0.3	0.4	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.5	0.4	0.4	0.7	1.0	0.3	0.4	0.3	0.3	
La informació (horaris, parades)	0.5	0.4	0.3	0.3	0.3	0.4	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	1.0	0.3	0.3	0.3	
La proximitat de les parades	0.4	0.4	0.3	0.3	0.4	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.6	0.3	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3	1.0	0.3	0.3	
L'adequació d'horaris de la línia	0.5	0.4	0.2	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.6	0.4	0.3	0.3	0.3	1.0	0.2	
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.4	0.4	0.3	0.2	0.3	0.3	0.4	0.3	0.3	0.2	0.2	0.3	0.3	0.4	0.2	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	1.0	

Apareixen algunes correlacions un tant elevades que es donen perquè molts clients no han sabut diferenciar clarament els atributs, veient-se influenciats per la percepció d'un d'ells al valorar l'altre.

5.5.4. Resultats de la regressió

PARÀMETRES	Satisfacció	Pes	% Pes	%Pes acumulat	Tram d'importància
La freqüència de pas	6.07	0.1299	13.3%	13.3%	ALTA
Puntualitat de l'autobús	7.31	0.1033	10.6%	23.9%	ALTA
El tracte dels conductors de la línia	8.17	0.0898	9.2%	33.1%	ALTA
Comoditat / confort de l'autobús	7.73	0.0818	8.4%	41.5%	ALTA
L'adequació d'horaris de la línia	6.48	0.0798	8.2%	49.7%	ALTA
Netedat de l'autobús	7.76	0.0651	6.7%	56.3%	MITJANA
La ubicació de les parades	7.55	0.0404	4.1%	60.5%	MITJANA
La durada del viatge de l'autobús	7.27	0.0403	4.1%	64.6%	MITJANA
Incidències en el servei	8.36	0.0399	4.1%	68.7%	MITJANA
El Perill d'accidents	8.18	0.0397	4.1%	72.7%	MITJANA
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.35	0.0375	3.8%	76.6%	MITJANA
La informació	6.86	0.0349	3.6%	80.2%	MITJANA
L'atenció al client a taquilles / oficines	7.12	0.0304	3.1%	83.3%	BAIXA
Preu del viatge	5.64	0.0299	3.1%	86.3%	BAIXA
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.64	0.0275	2.8%	89.2%	BAIXA
La seguretat	8.28	0.0270	2.8%	91.9%	BAIXA
La rapidesa del trajecte	7.46	0.0261	2.7%	94.6%	BAIXA
L'estat de la parada on ha pujat	6.91	0.0236	2.4%	97.0%	BAIXA
El recorregut de la línia	7.42	0.0212	2.2%	99.2%	BAIXA
La proximitat de les parades	7.37	0.01	0.8%	100.0%	BAIXA

5.5.5. Mapa d'importància

Un cop obtinguda la importància de cada atribut, sembla lògic pensar que les accions de millora han de dirigir-se cap a aquells aspectes del Servei que tenen una alta importància i presenten nivells de satisfacció inferiors a la mitjana global.

Amb la mateixa lògica, podríem **posicionar gràficament cada atribut segons la seva importància i el nivell de satisfacció** mitjà i identificar diferents quadrants segons les prioritats de millora.

Per construir aquest mapa, hem de definir els dos eixos que el componen:

1.- Eix vertical: posiciona la Satisfacció dels clients amb cada aspecte del servei, respecta de la Satisfacció global sense deflactar.

2.- Eix horitzontal: posiciona cada paràmetre segons el seu pes sobre la Satisfacció Global. Pot venir representat directament pel Coeficient de Regressió associat a cada paràmetre o relativitzant aquests coeficients de tal forma que representin el percentatge d'importància que concentra cada aspecte.

El punt de creuament d'ambdós eixos ve definit pel valor mitjà de la Satisfacció Global i el Coeficient Mitjà d'Importància (com a mitjana entre l'últim coeficient de importància mitjana i el primer de baixa).

Finalment, el Mapa d'Importància queda definit pels següents quatre quadrants:

1.- Patrimoni de Qualitat. (Punts Forts / Prioritat de Millora Baixa): en ell queden posicionats aquells atributs amb nivells de satisfacció elevats i una Importància relativa Alta o Mitja. Són els aspectes dels servei que la companyia està desenvolupant a un nivell més satisfactori. A més són rellevants a l'hora d'explicar la Satisfacció Global amb el servei.

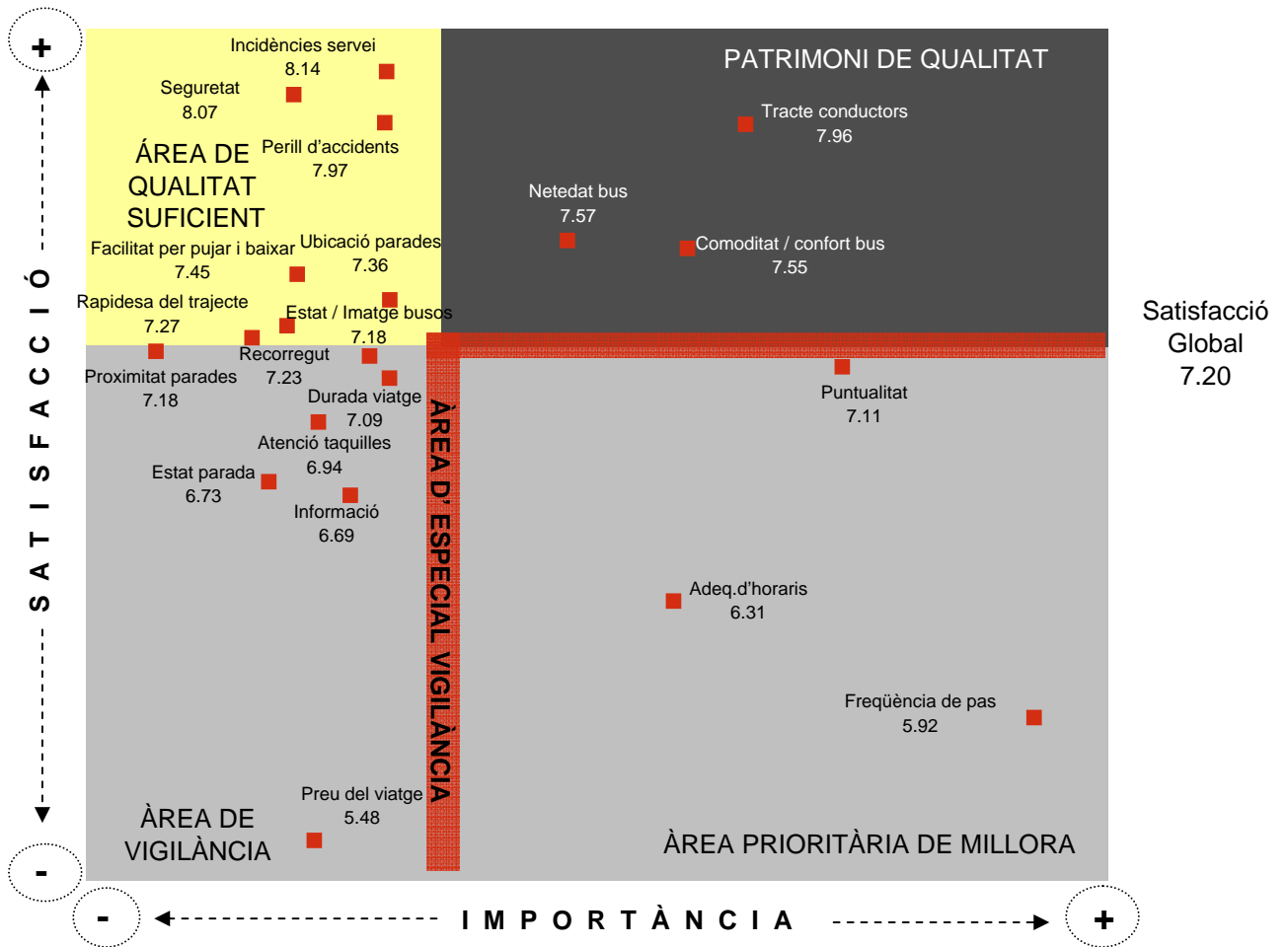
2.- Àrea Prioritària de Millora (Dèficit / Prioritat de Millora Alta): al igual que en el quadrant anterior, aquests atributs tenen una Importància relativa Alta o Mitja, però els entrevistats donen valors de satisfacció baixos, o al menys menors que als paràmetres posicionats en el patrimoni de qualitat. A més, les millores sobre aquests aspectes tindran impactes forts i positius sobre la Satisfacció Global, per tant es consideren aspectes prioritaris als quals s'han de destinar majors recursos per la seva millora.

3.- Àrea de Qualitat Suficient (Qualitat Suficient / Prioritat de Millora Baixa): si bé els atributs inclosos en aquest quadrant estan ben valorats pels clients, no tenen un pes relativament important a l'hora de definir la Satisfacció Global amb el servei. Per tant, no es necessari actuar sobre ells perquè estan ben coberts.

4.- Àrea de Vigilància (Àrea de Vigilància / Prioritat Mitja): en aquest quadrant es posicionen atributs amb els quals el client no mostra una satisfacció elevada. Incrementos de satisfacció en aquests aspectes no tenen impactes tant positius sobre la Satisfacció Global com els produïts en els que estan posicionats en l'Àrea Prioritària de Millora.

La representació gràfica (Mapa d'Importància) és dinàmica perquè tant la percepció del client sobre el servei rebut com la importància de cada atribut poden variar per diverses causes (pròpies del servei, de la conjuntura econòmica, per accions de la competència,...)

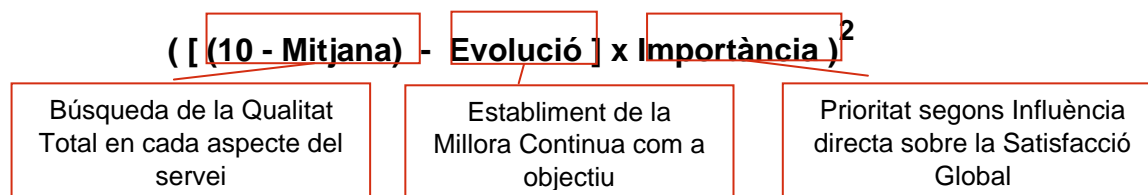
5.5.5. Mapa d'importància



5.5.6. Anàlisi de prioritats

L'anàlisi de prioritats és un model concebut per STIGA que jerarquitzava les accions de millora i l'esforç tenint en compte el nivell de satisfacció, l'evolució i la importància dels paràmetres analitzats.

El model és el que es presenta a continuació, i es basa en determinades pautes per a l'increment de la satisfacció del client:



- **(10 – Mitjana):** Hem d'exigir a cada aspecte un nivell cap a l'excel·lència, per tant, i buscant la Qualitat Total, tots els aspectes són millorables fins a aconseguir el nivell màxim. No obstant, l'índex de prioritats ha de ser major a mesura que ho és la distància entre el servei prestat en l'actualitat i l'excel·lència.
- **Evolució:** Descensos de satisfacció amb qualsevol aspecte del servei tenen un impacte negatiu sobre la Satisfacció Global del client, per tant, cal establir com a objectiu la millora continua de cada aspecte. D'aquesta manera, s'han de prioritzar les accions sobre els aspectes que evolucionen negativament i en major mesura quan major sigui la magnitud del descens.
- **Importància:** Els dos indicadors anteriors han de ser ponderats de forma proporcional a la influència directa de l'aspecte de servei al que estiguin referits sobre la Satisfacció Global del client.

PARÀMETRES	Mitjana	Evol	Impor.	Prioritat	
La freqüència de pas (horaris oferts)	6.07	-0.07	0.130	47.9%	<div style="width: 47.9%; height: 15px; background-color: red;"></div>
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.48	+0.09	0.080	13.3%	<div style="width: 13.3%; height: 15px; background-color: red;"></div>
Puntualitat de l'autobús	7.31	+0.30	0.103	10.8%	<div style="width: 10.8%; height: 15px; background-color: red;"></div>
Comoditat / confort de l'autobús	7.73	+0.25	0.082	4.8%	<div style="width: 4.8%; height: 15px; background-color: red;"></div>
El tracte dels conductors de la línia	8.17	+0.15	0.090	4.1%	<div style="width: 4.1%; height: 15px; background-color: red;"></div>
Preu del viatge	5.64	-0.36	0.030	3.5%	<div style="width: 3.5%; height: 15px; background-color: red;"></div>
Netedat de l'autobús	7.76	+0.19	0.065	3.2%	<div style="width: 3.2%; height: 15px; background-color: red;"></div>
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.27	+0.03	0.040	2.1%	<div style="width: 2.1%; height: 15px; background-color: red;"></div>
La informació (horaris, parades)	6.86	+0.13	0.035	2.0%	<div style="width: 2.0%; height: 15px; background-color: red;"></div>
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.35	+0.14	0.038	1.6%	<div style="width: 1.6%; height: 15px; background-color: red;"></div>
La ubicació de les parades	7.55	+0.25	0.040	1.4%	<div style="width: 1.4%; height: 15px; background-color: red;"></div>
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.12	+0.23	0.030	1.2%	<div style="width: 1.2%; height: 15px; background-color: red;"></div>
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.91	+0.14	0.024	0.9%	<div style="width: 0.9%; height: 15px; background-color: red;"></div>
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.18	+0.17	0.040	0.8%	<div style="width: 0.8%; height: 15px; background-color: red;"></div>
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.64	+0.12	0.028	0.7%	<div style="width: 0.7%; height: 15px; background-color: red;"></div>
La rapidesa del trajecte	7.46	+0.26	0.026	0.6%	<div style="width: 0.6%; height: 15px; background-color: red;"></div>
El recorregut de la línia	7.42	+0.17	0.021	0.5%	<div style="width: 0.5%; height: 15px; background-color: red;"></div>
Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.36	+0.37	0.040	0.5%	<div style="width: 0.5%; height: 15px; background-color: red;"></div>
La seguretat (Que no et molestin)	8.28	+0.24	0.027	0.3%	<div style="width: 0.3%; height: 15px; background-color: red;"></div>
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.37	+0.16	0.010	0.1%	<div style="width: 0.1%; height: 15px; background-color: red;"></div>

5.6 Paràmetres avaluats

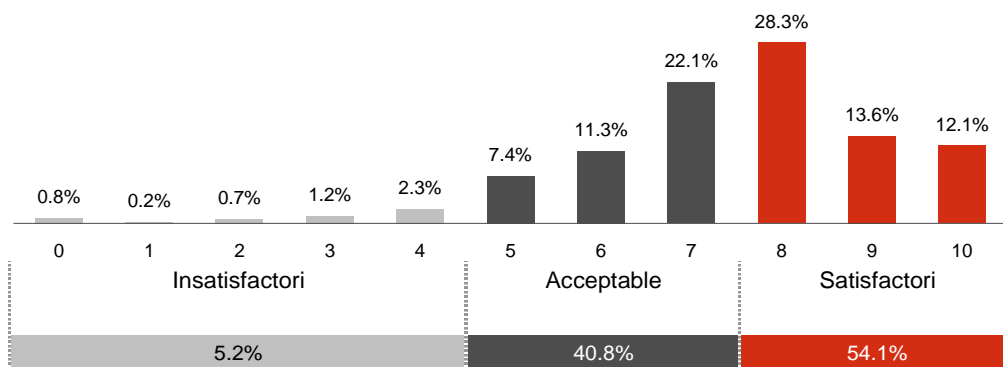
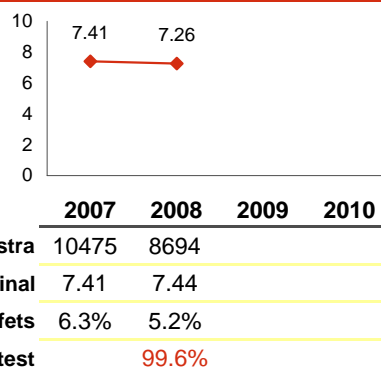
5.6.1. Satisfacció Global de l'usuari (Valoració inicial)

"En relació al servei que està emprant en aquests moments en una escala del 0 al 10, on un 0 és totalment insatisfet i el 10 totalment satisfet, considerant la resta de valoracions com a situacions intermèdies.

Valori globalment aquest servei"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8694
Mitjana original	7.44
Límit Inferior	7.22
Mitjana deflactada	7.26
Límit Superior	7.29
Coefficient de Variació	23.91
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	10 / 22
Tram d'importància	N.A.



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	5773	7.14	7.19	7.23	5.1%	0.02	-0.17
Girona	1514	7.70	7.79	7.87	3.8%	0.04	+0.06
Lleida	160	7.02	7.28	7.54	3.8%	0.13	-2.95
Tarragona	1247	6.85	6.94	7.04	7.3%	0.05	+0.09



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.57	7.70	7.82	0.4%	0.06	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	317	7.87	8.02	8.17	.	0.08	+0.20	
Autocares del Penedès, SA	218	7.31	7.49	7.67	0.9%	0.09	+0.21	
Autocars Segarra, SL	271	7.19	7.38	7.56	3.7%	0.09	+0.29	
Autocorb, SA	265	7.42	7.61	7.80	2.6%	0.10	-0.12	
Autos Castelbisbal,SA	122	7.56	7.87	8.17	3.3%	0.16	.	
Barcelona Bus, SL	449	7.87	8.01	8.15	2.7%	0.07	+0.31	
CRA La Hispania, SA	279	6.66	6.83	7.00	5.7%	0.09	-0.42	
Cingles Bus, SA	427	6.91	7.10	7.28	7.7%	0.09	-0.05	
Cintoi Bus, SL	295	7.01	7.22	7.43	5.4%	0.11	.	
Empresa Plana, SL	493	6.02	6.18	6.34	15.0%	0.08	-0.21	
Empresa Sagalés, SA	303	7.13	7.28	7.44	1.7%	0.08	-0.10	
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	7.20	7.36	7.52	4.0%	0.08	-0.33	
LaHispano Igualadina, SA	354	6.42	6.64	6.86	11.6%	0.11	-0.19	
La Hispano Llacunense, SL	191	6.85	7.11	7.38	6.3%	0.13	-0.02	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.31	7.47	7.62	1.9%	0.08	+0.01	
La Vallessana, SA	346	7.21	7.38	7.54	2.0%	0.09	+0.24	
Martí Renom SA	302	6.60	6.82	7.04	9.6%	0.11	+0.35	
Martín Colomer, SL	266	6.24	6.46	6.69	10.2%	0.12	+0.13	
Mohn, SL	268	6.24	6.48	6.72	9.7%	0.12	-1.94	
SAAIsina Graells de Autotransporte	505	7.10	7.23	7.36	2.8%	0.06	-3.00	
SARFA, SL	515	7.42	7.60	7.77	7.0%	0.09	+1.33	
Soler i Sauret, SA	217	7.44	7.63	7.82	2.8%	0.10	.	
TranportesCastellà, SA	354	6.60	6.79	6.98	6.5%	0.10	.	
Transbages, SL	326	7.63	7.79	7.95	1.8%	0.08	-0.06	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.27	7.46	7.65	4.3%	0.10	-0.71	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	7.40	7.55	7.70	2.3%	0.07	-0.31	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2953	7.16	7.22	7.28	4.4%	0.03	-0.15	
Dona	5741	7.23	7.28	7.32	5.5%	0.02	-0.15	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3432	7.00	7.05	7.11	4.6%	0.03	+0.12	
30-64	4321	7.22	7.27	7.33	6.0%	0.03	-0.24	
65 o més	941	7.83	7.93	8.04	3.1%	0.05	-0.39	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6091	7.11	7.16	7.20	5.2%	0.02	-0.07	
Ni treballa ni estudia	2240	7.46	7.53	7.61	5.1%	0.04	-0.32	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4707	7.10	7.15	7.20	5.3%	0.02	+0.05	
No obligada	3770	7.33	7.39	7.45	5.0%	0.03	-0.39	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6482	7.17	7.22	7.26	5.3%	0.02	+0.16	
Esporàdic	2205	7.31	7.38	7.45	4.7%	0.04	-0.29	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2640	7.19	7.26	7.32	4.7%	0.03	-0.33	
No disposa	5747	7.21	7.25	7.30	5.3%	0.02	-0.06	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	5013	7.05	7.10	7.14	5.1%	0.02	.	
Resta Espanya	1402	7.31	7.41	7.51	6.3%	0.05	.	
Resta UE	368	7.52	7.68	7.85	3.8%	0.08	.	
Fora UE	1590	7.45	7.54	7.63	4.3%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	390	7.47	7.65	7.84	4.1%	0.09	.	
Primaris	2810	7.29	7.35	7.42	5.4%	0.03	.	
Secundaris	3721	7.09	7.14	7.20	5.3%	0.03	.	
Universitaris	1397	7.18	7.27	7.35	4.2%	0.04	.	
Altres	11	4.76	6.47	8.19	9.1%	0.77	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2458	7.33	7.39	7.46	4.3%	0.03	+0.07	
Mig	3377	7.16	7.21	7.27	5.1%	0.03	+0.01	
Alt	1879	7.10	7.18	7.26	5.6%	0.04	-0.39	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4505	7.25	7.30	7.35	4.9%	0.03	-0.02	
Mig	2009	7.04	7.11	7.18	4.9%	0.04	-0.19	
Alt	1034	7.13	7.23	7.33	4.9%	0.05	-0.36	

US TRANSPORT:

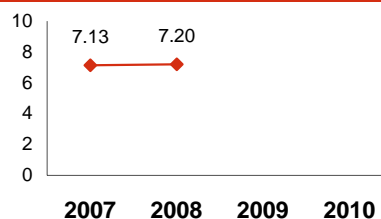
TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2429	7.24	7.31	7.38	5.8%	0.04	-0.22	
Mig	2498	7.17	7.23	7.30	4.1%	0.03	+0.16	
Alt	3299	7.15	7.21	7.28	5.3%	0.03	-0.38	

5.6.2. Satisfacció Global de l'usuari (Valoració final)

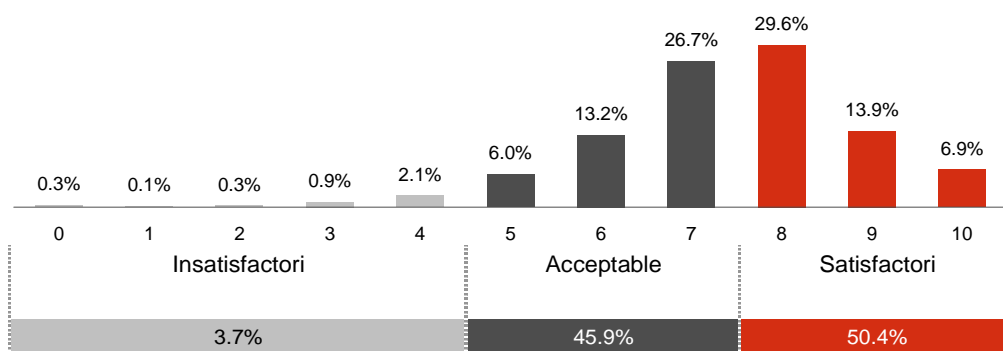
"Valori de nou, després de tot el que ens ha dit, la seva satisfacció global amb aquest servei, en una escala de 0, gens satisfet a 10, totalment satisfet"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8694
Mitjana original	7.38
Límit Inferior	7.17
Mitjana deflactada	7.20
Límit Superior	7.23
Coefficient de Variació	20.53
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	12 / 22
Tram d'importància	N.A.
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10398	8694		
Mitjana original	7.13	7.38		
%Insatisfets	4.7%	3.7%		
T-test		99.9%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5773	7.10	7.14	7.18	3.8%	0.02	+0.13	
Girona	1514	7.57	7.65	7.73	3.1%	0.04	-0.11	
Lleida	160	7.14	7.36	7.58	1.3%	0.11	-0.62	
Tarragona	1247	6.85	6.93	7.01	4.7%	0.04	+0.22	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.38	7.49	7.60	0.4%	0.06	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	317	7.83	7.98	8.13	0.9%	0.08	+0.21	
Autocares del Penedès, SA	218	7.23	7.39	7.55	0.5%	0.08	+0.25	
Autocars Segarra, SL	271	7.13	7.28	7.43	2.2%	0.08	+0.16	
Autocorb, SA	265	7.42	7.57	7.72	0.4%	0.07	-0.05	
Autos Castelbisbal,SA	122	7.56	7.79	8.03	2.5%	0.12	.	
Barcelona Bus, SL	449	7.68	7.80	7.93	2.2%	0.06	+0.07	
CRA La Hispania, SA	279	6.67	6.80	6.94	1.1%	0.07	-0.48	
Cingles Bus, SA	427	6.84	6.99	7.14	7.0%	0.08	+0.50	
Cintoi Bus, SL	295	7.04	7.24	7.44	7.5%	0.10	.	
Empresa Plana, SL	493	6.10	6.23	6.36	9.7%	0.07	-0.12	
Empresa Sagalés, SA	303	7.06	7.20	7.34	2.6%	0.07	-0.13	
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	7.12	7.26	7.40	1.9%	0.07	-0.03	
LaHispano Igualadina, SA	354	6.48	6.67	6.86	8.2%	0.10	+0.01	
La Hispano Llacunense, SL	191	7.01	7.24	7.47	4.2%	0.12	+0.22	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.37	7.50	7.63	1.5%	0.07	+0.49	
La Vallessana, SA	346	7.06	7.21	7.35	2.0%	0.07	+0.08	
Martí Renom SA	302	6.73	6.91	7.09	6.0%	0.09	+0.48	
Martín Colomer, SL	266	6.28	6.47	6.67	7.5%	0.10	+0.11	
Mohn, SL	268	6.35	6.54	6.74	7.8%	0.10	-0.55	
SAAIsina Graells de Autotransporte	505	7.03	7.15	7.27	1.4%	0.06	-0.83	
SARFA, SL	515	7.30	7.46	7.61	5.6%	0.08	+1.12	
Soler i Sauret, SA	217	7.29	7.45	7.61	1.4%	0.08	.	
TranportesCastellà, SA	354	6.86	7.01	7.15	3.4%	0.07	.	
Transbages, SL	326	7.41	7.54	7.67	0.9%	0.07	-0.09	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.17	7.33	7.50	2.1%	0.08	-0.84	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	7.39	7.52	7.64	3.4%	0.06	+0.24	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2953	7.16	7.21	7.26	2.9%	0.03	+0.09	
Dona	5741	7.16	7.20	7.24	4.2%	0.02	+0.07	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3432	6.97	7.02	7.06	3.5%	0.02	+0.25	
30-64	4321	7.16	7.21	7.26	4.3%	0.02	+0.03	
65 o més	941	7.75	7.84	7.94	2.1%	0.05	-0.06	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6091	7.06	7.09	7.13	3.8%	0.02	+0.13	
Ni treballa ni estudia	2240	7.42	7.48	7.54	3.4%	0.03	-0.06	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4707	7.04	7.08	7.12	4.0%	0.02	+0.23	
No obligada	3770	7.29	7.34	7.39	3.4%	0.02	-0.12	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6482	7.13	7.17	7.21	4.1%	0.02	+0.35	
Esporàdic	2205	7.24	7.30	7.35	2.7%	0.03	-0.06	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2640	7.12	7.17	7.23	3.5%	0.03	-0.08	
No disposa	5747	7.16	7.20	7.24	3.9%	0.02	+0.12	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	5013	6.98	7.02	7.06	4.2%	0.02	.	
Resta Espanya	1402	7.28	7.36	7.45	4.0%	0.04	.	
Resta UE	368	7.47	7.62	7.77	2.2%	0.08	.	
Fora UE	1590	7.45	7.52	7.59	2.2%	0.03	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	390	7.54	7.70	7.86	2.8%	0.08	.	
Primaris	2810	7.30	7.36	7.42	3.2%	0.03	.	
Secundaris	3721	7.02	7.06	7.11	4.0%	0.02	.	
Universitaris	1397	6.98	7.05	7.13	4.2%	0.04	.	
Altres	11	6.45	7.18	7.92	.	0.33	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2458	7.31	7.37	7.42	3.2%	0.03	+0.21	
Mig	3377	7.04	7.09	7.14	4.1%	0.03	+0.14	
Alt	1879	7.04	7.11	7.17	3.7%	0.03	-0.21	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4505	7.19	7.24	7.28	3.8%	0.02	+0.15	
Mig	2009	6.99	7.05	7.11	3.1%	0.03	+0.03	
Alt	1034	7.08	7.16	7.24	3.0%	0.04	-0.19	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2429	7.20	7.26	7.32	4.1%	0.03	-0.01	
Mig	2498	7.09	7.15	7.20	3.6%	0.03	+0.37	
Alt	3299	7.11	7.16	7.21	3.6%	0.03	-0.19	

5.6.3. Contrast Satisfacció Global de l'usuari inicial vs final

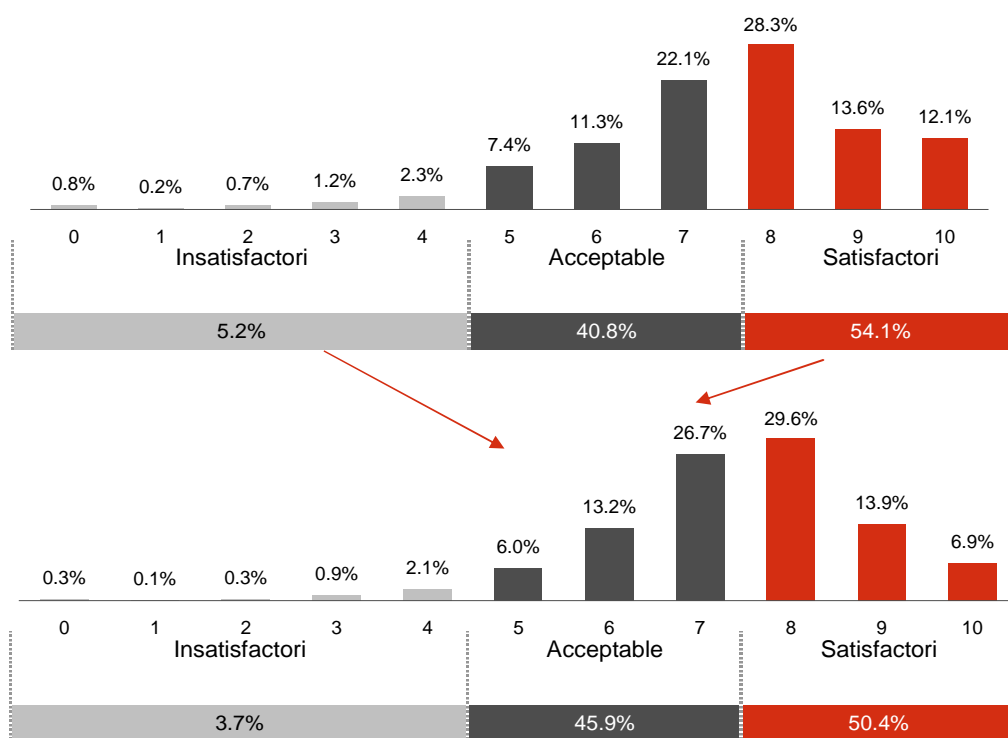
A l'usuari de la línia se li ha demanat que valori el servei en dues ocasions: una a l'inici del qüestionari, i la segona, un cop ha valorat tots els aspectes que el conformen.

La primera valoració és espontània mentre que la segona es pot dir que és reflexionada, ja que a l'haver valorat tots els ítems de servei, l'usuari ha fet un balanç més objectiu i detallat del servei que està rebent.

Analitzem quines són les diferències:

Resultat anual i evolutiu

	Inicial		Final
Mostra	8694	Mostra	8694
Mitjana original	7.44	Mitjana original	7.38
Límit Inferior	7.22	Límit Inferior	7.17
Mitjana deflactada	7.26	Mitjana deflactada	7.20
Límit Superior	7.29	Límit Superior	7.23
Coeficient de Variació	23.91	Coeficient de Variació	20.53
Error Estàndard	0.02	Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	10 / 22	Posició al rànquing	12 / 22
Tram d'importància	N.A.	Tram d'importància	N.A.



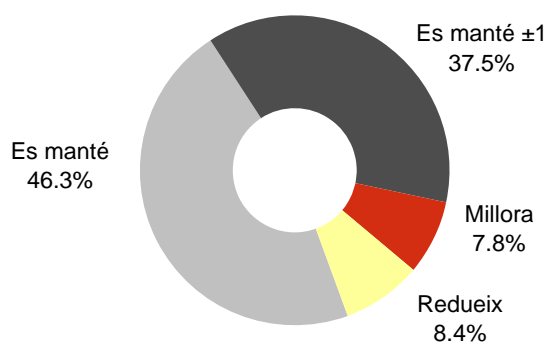
Després de reflexionar la resposta, la satisfacció amb el servei es redueix molt lleument, però sobretot, s'observa com es redueix la variabilitat de la resposta, al reduir-se les valoracions més extremes (sobretot en disminuir el percentatge de 10), cap a valoracions més centrades.

Correlacions de les Satisfaccions Globals amb la resta d'ítems de servei

	Inicial	Final	Dif.
Satisfacció Global de l'usuari	1	0.72	
Netedat de l'autobús	0.51	0.49	-0.02
Puntualitat de l'autobús	0.54	0.51	-0.03
Incidències en el servei	0.41	0.43	0.02
Comoditat / confort de l'autobús	0.48	0.52	0.05
Preu del viatge	0.31	0.37	0.06
El recorregut de la línia	0.39	0.46	0.06
La informació (horaris, parades)	0.38	0.46	0.08
La rapidesa del trajecte	0.45	0.51	0.07
La seguretat (Que no et molestin)	0.41	0.46	0.05
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.39	0.46	0.07
La ubicació de les parades	0.35	0.42	0.07
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	0.42	0.48	0.06
La proximitat de les parades	0.37	0.44	0.07
La durada del viatge de l'autobús	0.38	0.46	0.08
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.31	0.38	0.06
El tracte dels conductors de la línia	0.41	0.48	0.07
L'estat de la parada on ha pujat	0.27	0.36	0.09
La freqüència de pas	0.45	0.55	0.10
L'adequació d'horaris de la línia	0.38	0.5	0.13
L'atenció al client a taquilles / oficines	0.32	0.44	0.12
Satisfacció Global de l'usuari	0.72	1	

En general, la valoració final guanya correlació amb els ítems valorats, especialment amb les darreres preguntes del qüestionari: freqüència de pas, adequació d'horaris i atenció a taquilles, que són dels aspectes que reben valoracions més baixes.

Diferència entre valoració final i inicial



Podem dir que la majoria d'usuaris mantenen la seva valoració després de repassar els ítems de servei, però hi ha un 16% d'ells que modifiquen la seva satisfacció global

Valoracions otorgades als ítems de servei segons variació de la satisfacció

	Es		Millora	Redueix
	manté	±1		
Satisfacció Global de l'usuari	7.57	7.51	5.18	8.79
Netedat de l'autobús	7.86	7.72	7.09	7.99
Puntualitat de l'autobús	7.42	7.27	6.27	7.62
Incidències en el servei	8.42	8.39	7.83	8.32
Comoditat / confort de l'autobús	7.83	7.70	7.45	7.77
Preu del viatge	5.78	5.58	5.36	5.27
El recorregut de la línia	7.51	7.36	7.17	7.35
La informació (horaris, parades)	7.06	6.75	6.63	6.50
La rapidesa del trajecte	7.56	7.38	7.24	7.40
La seguretat (Que no et molestin)	8.33	8.26	8.19	8.23
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.18	8.17	8.16	8.15
La ubicació de les parades	7.60	7.53	7.51	7.39
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.47	7.33	7.02	7.24
La proximitat de les parades	7.48	7.31	7.27	7.10
La durada del viatge de l'autobús	7.43	7.17	7.03	7.02
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.75	7.61	7.43	7.38
El tracte dels conductors de la línia	8.20	8.14	8.04	8.14
L'estat de la parada on ha pujat	7.07	6.81	6.79	6.50
La freqüència de pas	6.33	6.01	5.62	5.34
L'adequació d'horaris de la línia	6.72	6.37	6.31	5.71
L'atenció al client a taquilles / oficines	7.32	7.00	7.10	6.54
Satisfacció Global de l'usuari	7.57	7.32	7.61	6.54

Correlació amb la Satisfacció final segons variació

	Es		Millora	Redueix	Mitjana
	manté	±1			
Satisfacció Global de l'usuari	1	0.8	0.82	0.88	7.44
Netedat de l'autobús	0.55	0.54	0.35	0.43	7.76
Puntualitat de l'autobús	0.59	0.54	0.41	0.49	7.29
Incidències en el servei	0.49	0.43	0.35	0.41	8.35
Comoditat / confort de l'autobús	0.57	0.54	0.48	0.42	7.74
Preu del viatge	0.37	0.38	0.38	0.27	5.62
El recorregut de la línia	0.48	0.49	0.39	0.4	7.41
La informació	0.48	0.48	0.38	0.33	6.86
La rapidesa del trajecte	0.54	0.53	0.43	0.5	7.46
La seguretat	0.52	0.48	0.32	0.43	8.28
El Perill d'accidents	0.49	0.49	0.37	0.42	8.17
La ubicació de les parades	0.45	0.44	0.33	0.38	7.55
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	0.5	0.52	0.36	0.42	7.36
La proximitat de les parades	0.49	0.45	0.32	0.34	7.36
La durada del viatge de l'autobús	0.47	0.48	0.4	0.39	7.27
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.38	0.37	0.4	0.35	7.64
El tracte dels conductors de la línia	0.53	0.51	0.32	0.47	8.16
L'estat de la parada on ha pujat	0.37	0.36	0.32	0.31	6.90
La freqüència de pas	0.57	0.54	0.57	0.44	6.07
L'adequació d'horaris de la línia	0.53	0.48	0.48	0.43	6.47
L'atenció al client a taquilles / oficines	0.43	0.46	0.39	0.45	7.11
Satisfacció Global de l'usuari	1	1	1	1	7.38

No es detecten grans variacions en les correlacions depenent de la variació que experimenta la S.G. si bé s'observa com els ítems del mig del qüestionari presenten menys correlació quan la valoració inicial i final varia. De totes maneres, les variacions s'expliquen pel fet que els usuaris que inicialment han donat valoracions més baixes, tendeixen a millorar després de reflexionar mentre que els que han donat les valoracions més altes, tendeixen a moderar-les.

5.6.4. Netedat de l'autobús

'Valori de 0 a 10....

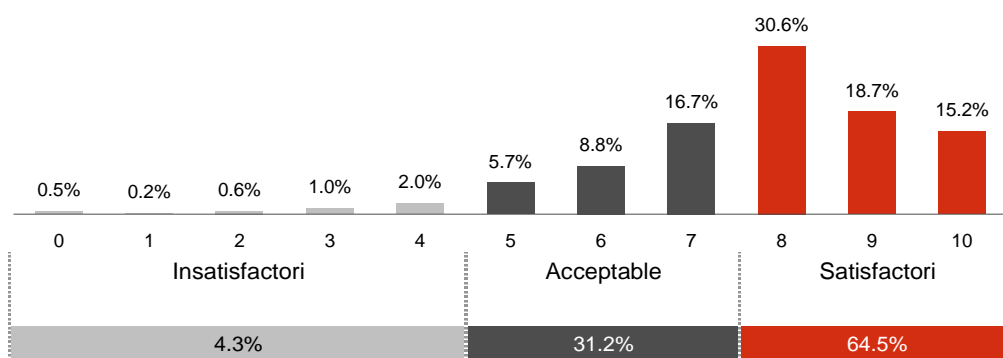
...La netedat de l'autobús.'

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8666
Mitjana original	7.76
Límit Inferior	7.53
Mitjana deflactada	7.57
Límit Superior	7.60
Coefficient de Variació	22.16
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	5 / 22
Tram d'importància	MITJANA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10450	8666		
Mitjana original	7.57	7.76		
%Insatisfets	3.8%	4.3%		
T-test		26.2%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5750	7.45	7.49	7.54	4.6%	0.02	+0.08	
Girona	1512	8.11	8.18	8.26	1.9%	0.04	-0.17	
Lleida	159	7.23	7.50	7.77	4.4%	0.14	-0.83	
Tarragona	1245	7.07	7.16	7.25	5.6%	0.05	+0.03	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.65	7.81	7.96	0.8%	0.08	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	315	8.68	8.80	8.91	0.3%	0.06	+0.08	
Autocares del Penedès, SA	218	7.58	7.73	7.87	0.5%	0.07	+0.16	
Autocars Segarra, SL	269	7.83	7.96	8.09	0.4%	0.07	-0.06	
Autocorb, SA	265	7.95	8.12	8.30	1.1%	0.09	-0.05	
Autos Castelbisbal,SA	122	8.21	8.46	8.70	1.6%	0.12	.	
Barcelona Bus, SL	449	7.95	8.07	8.19	0.9%	0.06	-0.04	
CRA La Hispania, SA	268	7.04	7.22	7.40	4.5%	0.09	-0.93	
Cingles Bus, SA	427	6.76	6.97	7.18	11.7%	0.11	+0.07	
Cintoi Bus, SL	294	6.90	7.14	7.37	9.5%	0.12	.	
Empresa Plana, SL	493	6.00	6.15	6.31	13.2%	0.08	-0.47	
Empresa Sagalés, SA	293	7.52	7.67	7.82	1.4%	0.08	-0.19	
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	7.74	7.89	8.04	2.7%	0.08	+0.11	
LaHispano Igualadina, SA	354	6.47	6.68	6.88	13.0%	0.10	-0.28	
La Hispano Llacunense, SL	190	7.94	8.16	8.38	2.1%	0.11	+0.50	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.62	7.75	7.87	1.1%	0.06	+0.24	
La Vallessana, SA	346	7.52	7.68	7.84	1.4%	0.08	+0.43	
Martí Renom SA	302	7.23	7.45	7.66	5.0%	0.11	+0.50	
Martín Colomer, SL	266	7.07	7.27	7.47	4.5%	0.10	+0.42	
Mohn, SL	268	7.15	7.37	7.58	3.7%	0.11	-0.24	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	7.45	7.58	7.70	2.4%	0.06	-0.75	
SARFA, SL	515	7.84	7.98	8.12	3.5%	0.07	+0.80	
Soler i Sauret, SA	217	7.75	7.92	8.10	.	0.09	.	
TransportesCastellà, SA	354	6.20	6.41	6.61	11.0%	0.10	.	
Transbages, SL	326	7.40	7.55	7.70	1.8%	0.08	-0.51	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.86	8.03	8.20	2.1%	0.09	-0.81	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	7.94	8.06	8.19	2.3%	0.06	+0.39	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2945	7.50	7.55	7.61	3.9%	0.03	-0.05	
Dona	5721	7.53	7.57	7.62	4.4%	0.02	+0.02	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3426	7.41	7.46	7.52	4.9%	0.03	+0.15	
30-64	4303	7.50	7.55	7.60	4.4%	0.03	-0.06	
65 o més	937	7.92	8.00	8.09	1.3%	0.04	-0.14	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6075	7.47	7.52	7.56	4.6%	0.02	+0.04	
Ni treballa ni estudia	2231	7.65	7.71	7.78	3.0%	0.03	-0.11	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4702	7.46	7.51	7.55	4.7%	0.02	+0.13	
No obligada	3751	7.59	7.64	7.69	3.7%	0.03	-0.18	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6462	7.49	7.53	7.57	4.9%	0.02	+0.20	
Esporàdic	2198	7.61	7.67	7.73	2.5%	0.03	-0.10	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2635	7.48	7.54	7.60	3.7%	0.03	-0.16	
No disposa	5732	7.54	7.58	7.62	4.5%	0.02	+0.05	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	5001	7.33	7.38	7.43	5.0%	0.02	.	
Resta Espanya	1396	7.50	7.59	7.68	4.1%	0.05	.	
Resta UE	365	7.85	8.01	8.17	3.8%	0.08	.	
Fora UE	1586	7.96	8.04	8.11	1.9%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	390	7.72	7.89	8.06	2.8%	0.08	.	
Primaris	2800	7.46	7.52	7.59	4.6%	0.03	.	
Secundaris	3712	7.50	7.55	7.60	4.0%	0.03	.	
Universitaris	1394	7.52	7.61	7.69	4.2%	0.04	.	
Altres	11	7.01	8.07	9.13	.	0.48	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2456	7.62	7.69	7.75	3.7%	0.03	+0.06	
Mig	3361	7.46	7.52	7.57	4.2%	0.03	+0.13	
Alt	1878	7.42	7.50	7.58	4.2%	0.04	-0.28	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4501	7.55	7.59	7.64	4.3%	0.03	+0.02	
Mig	1997	7.43	7.50	7.57	4.2%	0.04	+0.07	
Alt	1030	7.40	7.50	7.60	3.4%	0.05	-0.23	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2426	7.60	7.66	7.72	3.4%	0.03	-0.14	
Mig	2491	7.41	7.48	7.54	3.9%	0.03	+0.29	
Alt	3288	7.49	7.55	7.61	5.0%	0.03	-0.26	

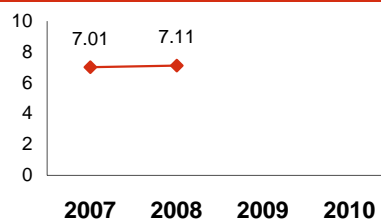
5.6.5. Puntualitat de l'autobús

"Valori de 0 a 10....

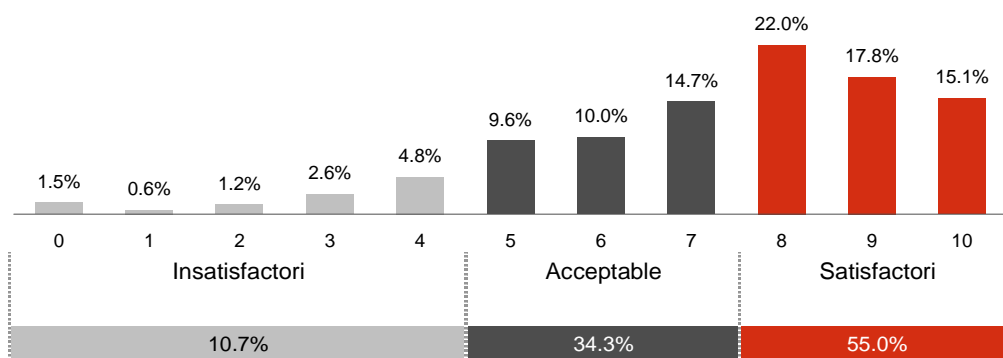
...La puntualitat de l'autobús"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8651
Mitjana original	7.29
Límit Inferior	7.06
Mitjana deflactada	7.11
Límit Superior	7.15
Coefficient de Variació	30.05
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	15 / 22
Tram d'importància	ALTA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10427	8651		
Mitjana original	7.01	7.29		
%Insatisfets	10.7%	10.7%		
T-test		99.9%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5743	7.01	7.06	7.12	10.6%	0.03	+0.24	
Girona	1503	7.51	7.61	7.72	8.7%	0.06	-0.34	
Lleida	159	7.22	7.56	7.89	8.8%	0.17	-0.90	
Tarragona	1246	6.54	6.66	6.78	14.1%	0.06	+0.39	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	8.14	8.30	8.45	1.1%	0.08	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	312	7.90	8.08	8.26	2.6%	0.09	-0.11	
Autocares del Penedès, SA	218	7.57	7.76	7.95	2.8%	0.10	+0.74	
Autocars Segarra, SL	270	7.58	7.75	7.93	4.4%	0.09	+1.19	
Autocorb, SA	263	7.51	7.73	7.95	5.7%	0.11	+0.00	
Autos Castelbisbal,SA	121	7.26	7.62	7.97	5.8%	0.18	.	
Barcelona Bus, SL	443	7.82	7.98	8.13	3.2%	0.08	+0.10	
CRA La Hispania, SA	277	6.78	6.98	7.19	9.4%	0.10	-0.39	
Cingles Bus, SA	423	6.91	7.12	7.32	9.7%	0.10	+0.42	
Cintoi Bus, SL	294	6.38	6.65	6.93	17.0%	0.14	.	
Empresa Plana, SL	493	5.59	5.79	5.99	23.1%	0.10	-0.18	
Empresa Sagalés, SA	299	7.07	7.28	7.48	6.0%	0.10	+0.36	
Ferrocarriles y Transportes, SL	370	7.31	7.50	7.68	6.8%	0.10	+0.59	
LaHispano Igualadina, SA	354	6.64	6.85	7.07	10.2%	0.11	+0.90	
La Hispano Llacunense, SL	191	6.85	7.14	7.43	9.4%	0.15	+0.31	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	6.03	6.27	6.50	16.6%	0.12	-0.08	
La Vallessana, SA	341	6.57	6.80	7.03	13.5%	0.12	+0.47	
Martí Renom SA	297	6.33	6.60	6.87	15.2%	0.14	+1.17	
Martín Colomer, SL	264	5.74	6.02	6.31	20.8%	0.14	-0.00	
Mohn, SL	268	6.67	6.92	7.17	10.8%	0.13	-0.24	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	6.51	6.71	6.91	16.7%	0.10	-1.74	
SARFA, SL	515	6.83	7.06	7.29	17.1%	0.12	+0.92	
Soler i Sauret, SA	216	7.07	7.35	7.62	9.7%	0.14	.	
TransportesCastellà, SA	353	5.71	5.95	6.18	18.4%	0.12	.	
Transbages, SL	326	7.08	7.27	7.45	4.9%	0.10	-0.71	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.25	7.52	7.79	9.0%	0.14	-0.83	
Transportes Generales de Olesa, SA	475	7.81	7.97	8.14	4.4%	0.08	+0.24	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2939	6.99	7.07	7.14	10.8%	0.04	+0.07	
Dona	5712	7.07	7.13	7.19	10.7%	0.03	+0.12	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3424	6.77	6.85	6.92	12.0%	0.04	+0.27	
30-64	4292	7.10	7.17	7.23	11.0%	0.03	+0.08	
65 o més	935	7.68	7.80	7.91	4.9%	0.06	-0.09	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6064	6.94	6.99	7.05	11.5%	0.03	+0.18	
Ni treballa ni estudia	2230	7.37	7.45	7.54	7.7%	0.04	-0.03	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4696	6.90	6.96	7.02	12.0%	0.03	+0.32	
No obligada	3742	7.23	7.30	7.36	9.1%	0.03	-0.15	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6469	7.01	7.06	7.11	11.1%	0.03	+0.49	
Esporàdic	2176	7.16	7.24	7.33	9.6%	0.04	-0.10	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2626	7.17	7.25	7.33	9.2%	0.04	-0.05	
No disposa	5724	6.99	7.04	7.10	11.4%	0.03	+0.15	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4992	6.91	6.97	7.03	11.0%	0.03	.	
Resta Espanya	1394	7.23	7.34	7.45	9.3%	0.06	.	
Resta UE	368	7.06	7.28	7.50	11.7%	0.11	.	
Fora UE	1581	7.22	7.33	7.44	10.1%	0.06	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	387	7.24	7.46	7.67	8.5%	0.11	.	
Primaris	2802	7.11	7.19	7.27	10.1%	0.04	.	
Secundaris	3699	6.90	6.97	7.03	11.6%	0.04	.	
Universitaris	1393	7.17	7.28	7.38	9.0%	0.05	.	
Altres	11	6.42	7.62	8.83	9.1%	0.54	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2447	7.20	7.29	7.37	8.7%	0.04	+0.19	
Mig	3366	6.99	7.06	7.13	10.8%	0.04	+0.22	
Alt	1868	6.87	6.98	7.08	12.4%	0.05	-0.21	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4488	7.07	7.14	7.20	10.5%	0.03	+0.14	
Mig	2001	7.10	7.18	7.27	8.2%	0.04	+0.29	
Alt	1026	7.03	7.15	7.28	9.8%	0.06	-0.04	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2415	7.04	7.13	7.22	12.2%	0.05	-0.25	
Mig	2496	7.03	7.11	7.19	9.1%	0.04	+0.41	
Alt	3281	7.02	7.09	7.16	10.6%	0.04	-0.08	

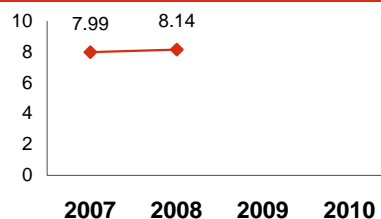
5.6.6. Incidències en el servei

"Valori de 0 a 10...."

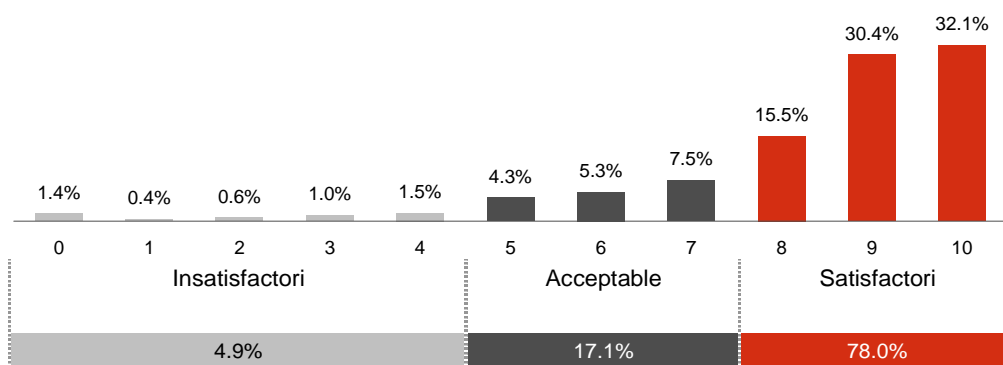
"...Incidències en el servei (canvis no previstos)"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	7178
Mitjana original	8.35
Límit Inferior	8.10
Mitjana deflactada	8.14
Límit Superior	8.19
Coefficient de Variació	23.72
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	1 / 22
Tram d'importància	MITJANA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	8495	7178		
Mitjana original	7.99	8.35		
%Insatisfets	5.6%	4.9%		
T-test		100.0%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	4981	8.00	8.05	8.11	5.2%	0.03	+0.16
Girona	1163	8.55	8.62	8.69	1.1%	0.04	-0.20
Lleida	154	8.31	8.65	8.99	6.5%	0.17	-1.00
Tarragona	880	7.79	7.93	8.08	8.1%	0.07	+1.10



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	265	7.99	8.18	8.38	1.9%	0.10	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPESA)	294	8.18	8.33	8.48	.	0.08	-0.99	
Autocares del Penedès, SA	217	8.50	8.69	8.88	1.4%	0.10	+1.55	
Autocars Segarra, SL	266	8.64	8.76	8.89	0.4%	0.06	+1.44	
Autocorb, SA	250	7.98	8.25	8.53	6.0%	0.14	-0.57	
Autos Castelbisbal,SA	119	8.64	8.92	9.19	1.7%	0.14	.	
Barcelona Bus, SL	126	8.46	8.70	8.94	1.6%	0.12	-0.10	
CRA La Hispania, SA	269	6.59	6.82	7.05	10.4%	0.12	-0.99	
Cingles Bus, SA	232	7.16	7.50	7.84	11.2%	0.17	-0.51	
Cintoi Bus, SL	207	7.35	7.72	8.09	13.0%	0.19	.	
Empresa Plana, SL	353	6.52	6.81	7.10	18.7%	0.15	+0.32	
Empresa Sagalés, SA	287	7.53	7.72	7.91	4.9%	0.10	-0.65	
Ferrocarriles y Transportes, SL	300	7.96	8.15	8.34	4.0%	0.10	+0.03	
LaHispano Igualadina, SA	299	8.12	8.34	8.56	4.3%	0.11	+1.15	
La Hispano Llacunense, SL	185	8.50	8.73	8.95	2.7%	0.11	+1.55	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	44	7.74	8.16	8.58	2.3%	0.21	+1.04	
La Vallessana, SA	342	8.14	8.35	8.56	5.0%	0.11	+0.22	
Martí Renom SA	290	7.37	7.63	7.89	7.6%	0.13	+0.63	
Martín Colomer, SL	124	6.54	7.03	7.53	16.9%	0.25	-1.16	
Mohn, SL	257	7.46	7.71	7.97	6.2%	0.13	+0.06	
SAAlsina Graells de Autotransporte	497	7.96	8.13	8.30	3.2%	0.09	-1.51	
SARFA, SL	511	8.48	8.59	8.70	1.6%	0.06	+1.43	
Soler i Sauret, SA	99	7.77	8.15	8.52	4.0%	0.19	.	
TranportesCastellà, SA	353	8.05	8.25	8.45	5.1%	0.10	.	
Transbages, SL	322	7.98	8.13	8.29	1.6%	0.08	-0.32	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	232	8.89	9.00	9.12	1.3%	0.06	-0.26	
Transportes Generales de Olesa, SA	438	8.83	8.94	9.04	0.5%	0.05	+0.75	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2409	8.09	8.17	8.24	4.2%	0.04	+0.17	
Dona	4769	8.08	8.13	8.19	5.3%	0.03	+0.14	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	2912	8.07	8.14	8.20	4.3%	0.03	+0.33	
30-64	3523	7.98	8.05	8.12	6.2%	0.04	+0.09	
65 o més	743	8.52	8.62	8.72	0.9%	0.05	-0.02	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	5169	8.01	8.07	8.12	5.4%	0.03	+0.22	
Ni treballa ni estudia	1835	8.31	8.39	8.47	2.8%	0.04	+0.04	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4058	7.99	8.05	8.11	5.7%	0.03	+0.35	
No obligada	3061	8.21	8.27	8.34	3.7%	0.03	-0.08	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	5450	8.02	8.08	8.13	5.5%	0.03	+0.43	
Esporàdic	1723	8.27	8.35	8.43	3.0%	0.04	+0.09	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2193	8.09	8.17	8.25	4.9%	0.04	+0.09	
No disposa	4856	8.09	8.14	8.19	4.8%	0.03	+0.17	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4254	7.99	8.05	8.11	5.1%	0.03	.	
Resta Espanya	1146	8.20	8.30	8.41	3.6%	0.05	.	
Resta UE	288	8.04	8.27	8.50	4.9%	0.12	.	
Fora UE	1329	8.19	8.29	8.40	4.7%	0.05	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	329	8.22	8.40	8.58	2.7%	0.09	.	
Primaris	2293	8.05	8.13	8.21	4.8%	0.04	.	
Secundaris	3146	8.07	8.14	8.21	4.9%	0.03	.	
Universitaris	1229	8.01	8.12	8.22	5.1%	0.05	.	
Altres	10	5.96	8.09	10.00	10.0%	0.94	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2162	8.26	8.33	8.40	3.4%	0.04	+0.36	
Mig	2894	8.04	8.10	8.17	4.0%	0.03	+0.22	
Alt	1543	7.86	7.97	8.08	7.3%	0.06	-0.22	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	3886	8.17	8.23	8.29	4.4%	0.03	+0.18	
Mig	1729	7.90	7.99	8.08	5.0%	0.05	+0.08	
Alt	824	8.01	8.15	8.28	4.5%	0.07	+0.06	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2059	8.39	8.45	8.52	2.8%	0.04	+0.00	
Mig	2132	8.05	8.13	8.21	4.1%	0.04	+0.37	
Alt	2849	7.88	7.96	8.04	6.6%	0.04	-0.16	

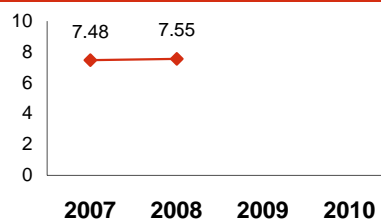
5.6.7. Comoditat / confort de l'autobús

"Valori de 0 a 10...."

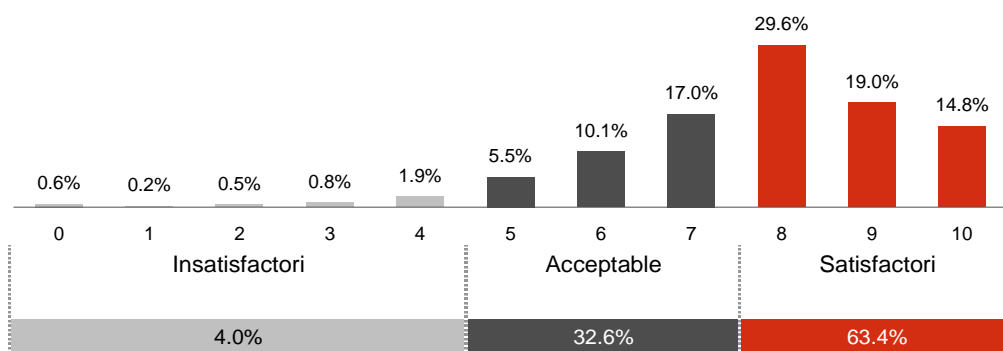
...Comoditat / confort de l'autobús"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8651
Mitjana original	7.74
Límit Inferior	7.51
Mitjana deflactada	7.55
Límit Superior	7.59
Coefficient de Variació	22.13
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	6 / 22
Tram d'importància	ALTA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10440	8651		
Mitjana original	7.48	7.74		
%Insatisfets	5.0%	4.0%		
T-test		99.6%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5746	7.49	7.53	7.57	4.4%	0.02	+0.16	
Girona	1512	7.92	7.99	8.07	2.3%	0.04	-0.17	
Lleida	159	7.33	7.61	7.89	5.0%	0.14	-0.32	
Tarragona	1234	7.01	7.09	7.18	4.1%	0.04	-0.04	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	265	7.12	7.31	7.50	4.5%	0.10	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	315	8.33	8.46	8.60	0.3%	0.07	-0.02	
Autocares del Penedès, SA	218	7.35	7.52	7.68	0.9%	0.08	+0.00	
Autocars Segarra, SL	267	7.64	7.77	7.90	0.7%	0.07	+0.04	
Autocorb, SA	265	7.59	7.79	7.99	1.5%	0.10	-0.14	
Autos Castelbisbal,SA	122	8.36	8.61	8.86	0.8%	0.13	.	
Barcelona Bus, SL	449	7.80	7.93	8.05	1.8%	0.07	+0.18	
CRA La Hispania, SA	268	6.71	6.91	7.10	8.2%	0.10	-0.69	
Cingles Bus, SA	427	7.17	7.35	7.52	6.6%	0.09	+0.57	
Cintoi Bus, SL	294	6.88	7.13	7.37	9.9%	0.12	.	
Empresa Plana, SL	484	5.96	6.10	6.25	9.5%	0.07	-0.66	
Empresa Sagalés, SA	290	7.69	7.83	7.96	1.4%	0.07	-0.17	
Ferrocarriles y Transportes, SL	371	7.62	7.78	7.93	1.9%	0.08	-0.19	
LaHispano Igualadina, SA	354	6.77	6.98	7.18	7.1%	0.10	-0.05	
La Hispano Llacunense, SL	191	7.76	7.99	8.21	2.6%	0.11	+0.43	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.78	7.87	7.95	.	0.04	+0.48	
La Vallessana, SA	345	7.98	8.14	8.30	2.0%	0.08	+0.72	
Martí Renom SA	302	7.28	7.50	7.71	7.3%	0.11	+0.62	
Martín Colomer, SL	266	6.33	6.56	6.78	10.2%	0.12	-0.06	
Mohn, SL	268	7.07	7.27	7.47	5.6%	0.10	-0.41	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	7.69	7.82	7.95	2.2%	0.07	-0.11	
SARFA, SL	515	7.77	7.91	8.05	3.3%	0.07	+0.47	
Soler i Sauret, SA	217	7.58	7.77	7.96	0.9%	0.10	.	
TransportesCastellà, SA	354	6.91	7.12	7.32	5.6%	0.11	.	
Transbages, SL	326	7.83	7.98	8.12	1.5%	0.07	-0.18	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.49	7.68	7.86	3.9%	0.09	-0.91	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	7.59	7.73	7.87	3.2%	0.07	+0.39	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2936	7.43	7.48	7.54	3.4%	0.03	+0.04	
Dona	5715	7.54	7.58	7.63	4.3%	0.02	+0.09	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3417	7.40	7.46	7.51	4.1%	0.03	+0.24	
30-64	4296	7.51	7.56	7.61	4.2%	0.03	+0.02	
65 o més	938	7.73	7.83	7.93	3.0%	0.05	-0.12	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6061	7.44	7.49	7.53	4.1%	0.02	+0.10	
Ni treballa ni estudia	2231	7.66	7.73	7.80	3.5%	0.04	+0.04	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4695	7.45	7.50	7.54	4.2%	0.02	+0.20	
No obligada	3744	7.56	7.61	7.67	3.7%	0.03	-0.08	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6453	7.48	7.52	7.56	4.3%	0.02	+0.28	
Esporàdic	2192	7.57	7.63	7.70	3.1%	0.03	-0.02	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2629	7.39	7.45	7.52	4.3%	0.03	-0.14	
No disposa	5727	7.55	7.59	7.63	3.9%	0.02	+0.15	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4995	7.32	7.37	7.41	4.5%	0.02	.	
Resta Espanya	1394	7.46	7.55	7.64	4.4%	0.04	.	
Resta UE	362	7.72	7.89	8.07	3.9%	0.09	.	
Fora UE	1583	7.97	8.05	8.12	2.1%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	388	7.76	7.92	8.08	1.8%	0.08	.	
Primaris	2791	7.49	7.55	7.61	4.2%	0.03	.	
Secundaris	3708	7.48	7.53	7.58	3.9%	0.03	.	
Universitaris	1393	7.40	7.49	7.57	4.2%	0.04	.	
Altres	11	5.90	7.54	9.17	9.1%	0.73	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2451	7.64	7.70	7.77	3.5%	0.03	+0.23	
Mig	3361	7.43	7.48	7.54	4.0%	0.03	+0.23	
Alt	1876	7.41	7.48	7.56	4.3%	0.04	-0.24	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4498	7.54	7.59	7.64	3.9%	0.02	+0.12	
Mig	1997	7.41	7.48	7.55	4.5%	0.04	+0.17	
Alt	1030	7.39	7.49	7.59	3.7%	0.05	-0.18	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2424	7.53	7.60	7.66	3.2%	0.03	-0.12	
Mig	2488	7.42	7.48	7.54	4.0%	0.03	+0.40	
Alt	3284	7.51	7.56	7.62	4.5%	0.03	-0.15	

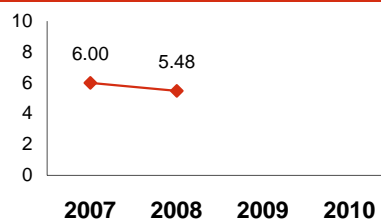
5.6.8. Preu del viatge

"Valori de 0 a 10..."

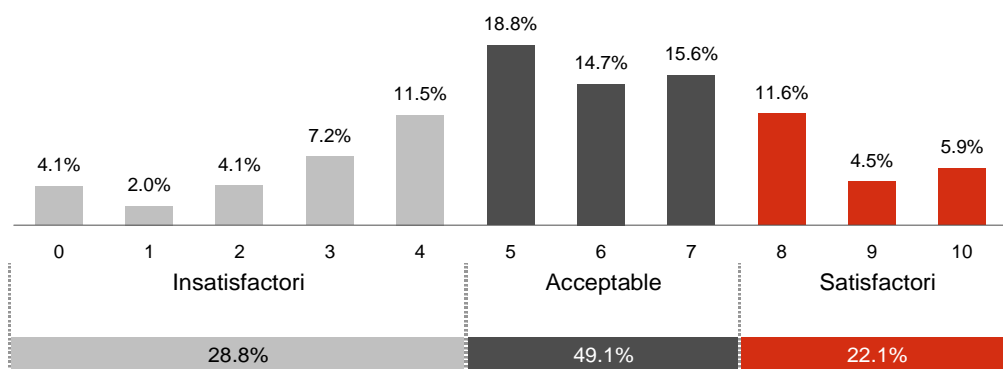
"...Preu del viatge"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8656
Mitjana original	5.62
Límit Inferior	5.43
Mitjana deflactada	5.48
Límit Superior	5.53
Coefficient de Variació	42.63
Error Estàndard	0.03
Posició al rànquing	22 / 22
Tram d'importància	BAIXA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10432	8656		
Mitjana original	6.00	5.62		
%Insatisfets	21.3%	28.8%		
T-test		100.0%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	5744	5.41	5.47	5.54	29.0%	0.03	-0.45
Girona	1510	5.23	5.36	5.49	33.5%	0.07	-1.21
Lleida	159	5.35	5.77	6.19	25.2%	0.21	-1.05
Tarragona	1243	5.54	5.64	5.75	22.5%	0.05	+0.08



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	5.41	5.64	5.86	20.7%	0.11	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	314	6.30	6.51	6.71	11.8%	0.11	+0.49	
Autocares del Penedès, SA	218	5.46	5.69	5.92	14.2%	0.12	-0.50	
Autocars Segarra, SL	268	5.57	5.79	6.00	15.3%	0.11	-0.43	
Autocorb, SA	262	5.61	5.91	6.20	24.4%	0.15	-0.27	
Autos Castelbisbal,SA	120	6.27	6.74	7.20	14.2%	0.24	.	
Barcelona Bus, SL	449	5.57	5.78	6.00	26.7%	0.11	-0.91	
CRA La Hispania, SA	278	4.22	4.46	4.69	48.9%	0.12	-1.69	
Cingles Bus, SA	423	5.46	5.68	5.90	25.5%	0.11	+0.61	
Cintoi Bus, SL	292	6.23	6.50	6.76	16.1%	0.14	.	
Empresa Plana, SL	492	4.76	4.93	5.09	37.6%	0.08	-0.12	
Empresa Sagalés, SA	300	4.63	4.87	5.11	39.0%	0.12	-1.13	
Ferrocarriles y Transportes, SL	369	5.17	5.40	5.64	31.4%	0.12	-0.85	
LaHispano Igualadina, SA	354	5.31	5.53	5.76	20.1%	0.12	+0.04	
La Hispano Llacunense, SL	190	6.76	7.05	7.34	5.8%	0.15	+0.39	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	6.61	6.78	6.95	8.7%	0.09	+0.85	
La Vallessana, SA	344	5.43	5.68	5.92	24.4%	0.13	-0.44	
Martí Renom SA	300	5.47	5.75	6.02	24.0%	0.14	+0.31	
Martín Colomer, SL	262	5.01	5.30	5.60	32.4%	0.15	-0.18	
Mohn, SL	266	5.17	5.44	5.72	29.7%	0.14	-1.10	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	4.78	5.00	5.22	40.5%	0.11	-1.82	
SARFA, SL	514	4.64	4.89	5.14	42.6%	0.13	-0.59	
Soler i Sauret, SA	217	5.11	5.42	5.73	29.5%	0.16	.	
TransportesCastellà, SA	354	3.68	3.93	4.18	55.1%	0.13	.	
Transbages, SL	326	5.01	5.25	5.50	30.7%	0.12	-0.74	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	3.71	4.03	4.34	55.8%	0.16	-2.91	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	5.92	6.10	6.29	17.0%	0.09	-0.24	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2941	5.55	5.63	5.71	25.7%	0.04	-0.30	
Dona	5715	5.35	5.41	5.47	30.4%	0.03	-0.63	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3422	5.23	5.30	5.38	29.6%	0.04	-0.27	
30-64	4299	5.43	5.50	5.57	29.4%	0.04	-0.55	
65 o més	935	5.93	6.08	6.24	23.0%	0.08	-0.92	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6069	5.36	5.42	5.48	28.9%	0.03	-0.39	
Ni treballa ni estudia	2228	5.53	5.63	5.73	29.1%	0.05	-0.84	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4691	5.33	5.40	5.46	29.3%	0.03	-0.29	
No obligada	3753	5.51	5.59	5.66	28.2%	0.04	-0.79	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6458	5.42	5.47	5.53	28.7%	0.03	-0.18	
Esporàdic	2192	5.42	5.51	5.61	29.0%	0.05	-0.74	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2627	5.39	5.48	5.56	28.2%	0.04	-0.69	
No disposa	5730	5.42	5.48	5.54	29.1%	0.03	-0.45	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4997	5.20	5.27	5.33	30.8%	0.03	.	
Resta Espanya	1392	5.26	5.39	5.51	31.5%	0.06	.	
Resta UE	367	6.05	6.29	6.53	22.3%	0.12	.	
Fora UE	1583	5.91	6.03	6.14	22.4%	0.06	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	389	5.43	5.71	5.98	30.3%	0.14	.	
Primaris	2795	5.33	5.42	5.51	31.4%	0.05	.	
Secundaris	3711	5.34	5.41	5.49	28.2%	0.04	.	
Universitaris	1389	5.58	5.69	5.81	25.3%	0.06	.	
Altres	11	2.76	5.23	7.70	27.3%	1.11	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2452	5.59	5.68	5.78	25.3%	0.05	-0.45	
Mig	3368	5.14	5.22	5.30	32.7%	0.04	-0.64	
Alt	1870	5.39	5.50	5.61	28.6%	0.06	-0.59	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4489	5.58	5.65	5.72	25.2%	0.03	-0.33	
Mig	2003	5.17	5.27	5.37	31.2%	0.05	-0.62	
Alt	1029	5.29	5.44	5.58	30.5%	0.07	-0.70	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2424	5.29	5.38	5.47	30.1%	0.05	-0.76	
Mig	2486	5.35	5.43	5.52	27.6%	0.04	-0.30	
Alt	3288	5.47	5.55	5.63	28.9%	0.04	-0.60	

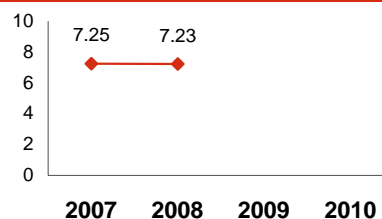
5.6.9. El recorregut de la línia

"Valori de 0 a 10...."

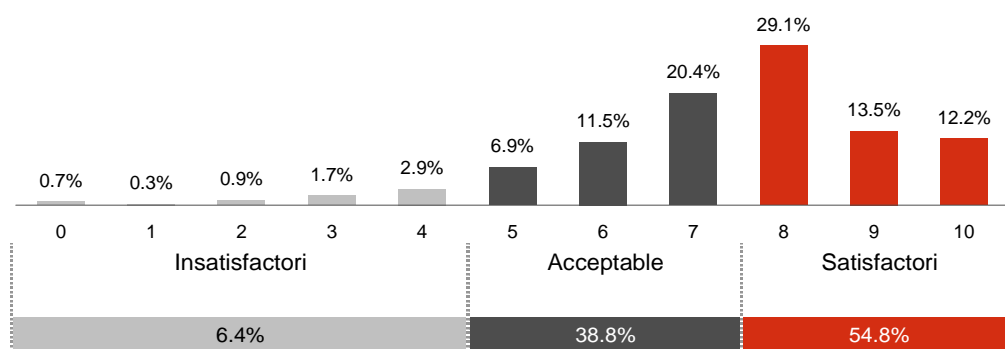
"...El recorregut de la línia"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8599
Mitjana original	7.41
Límit Inferior	7.19
Mitjana deflactada	7.23
Límit Superior	7.27
Coefficient de Variació	24.56
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	11 / 22
Tram d'importància	BAIXA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10399	8599		
Mitjana original	7.25	7.41		
%Insatisfets	6.2%	6.4%		
T-test		49.1%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5711	7.18	7.23	7.27	6.6%	0.02	+0.21	
Girona	1491	7.38	7.47	7.56	7.0%	0.05	-0.54	
Lleida	159	7.05	7.35	7.64	6.3%	0.15	-1.28	
Tarragona	1238	6.85	6.93	7.01	4.9%	0.04	+0.07	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	265	8.00	8.14	8.29	0.4%	0.07	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	301	7.99	8.14	8.30	0.7%	0.08	-0.09	
Autocares del Penedès, SA	218	7.21	7.35	7.50	0.5%	0.07	+0.10	
Autocars Segarra, SL	265	6.76	6.93	7.11	5.7%	0.09	-0.34	
Autocorb, SA	263	6.98	7.20	7.43	7.2%	0.12	-0.14	
Autos Castelbisbal,SA	120	7.45	7.83	8.22	6.7%	0.19	.	
Barcelona Bus, SL	444	7.00	7.18	7.35	9.0%	0.09	-0.40	
CRA La Hispania, SA	274	6.76	6.92	7.07	4.7%	0.08	-0.11	
Cingles Bus, SA	420	6.85	7.03	7.21	9.8%	0.09	+0.53	
Cintoi Bus, SL	282	7.12	7.36	7.61	10.3%	0.12	.	
Empresa Plana, SL	491	6.18	6.31	6.44	8.8%	0.07	-0.22	
Empresa Sagalés, SA	292	6.40	6.62	6.83	11.3%	0.11	-0.56	
Ferrocarriles y Transportes, SL	368	6.93	7.10	7.27	6.0%	0.09	-0.10	
LaHispano Igualadina, SA	353	6.95	7.11	7.27	4.0%	0.08	+0.30	
La Hispano Llacunense, SL	189	7.93	8.14	8.34	2.1%	0.11	+0.65	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	264	7.64	7.73	7.82	0.8%	0.05	+0.63	
La Vallessana, SA	341	7.27	7.47	7.66	4.4%	0.10	+0.33	
Martí Renom SA	299	6.20	6.46	6.72	14.7%	0.13	-0.15	
Martín Colomer, SL	264	7.04	7.25	7.45	4.5%	0.11	+0.47	
Mohn, SL	266	6.53	6.78	7.02	10.2%	0.12	-0.65	
SAAIsina Graells de Autotransporte	503	6.91	7.07	7.24	8.0%	0.09	-1.55	
SARFA, SL	513	7.24	7.41	7.58	9.2%	0.09	+0.22	
Soler i Sauret, SA	217	7.23	7.46	7.69	4.6%	0.12	.	
TranportesCastellà, SA	354	7.44	7.61	7.79	4.2%	0.09	.	
Transbages, SL	325	7.28	7.45	7.63	4.3%	0.09	+0.12	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.08	7.29	7.50	6.4%	0.11	-1.14	
Transportes Generales de Olesa, SA	475	7.09	7.26	7.42	5.7%	0.08	+0.20	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2912	7.15	7.21	7.28	6.1%	0.03	+0.01	
Dona	5687	7.19	7.24	7.28	6.6%	0.02	-0.03	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3402	7.02	7.08	7.14	7.3%	0.03	+0.10	
30-64	4262	7.20	7.26	7.31	6.3%	0.03	-0.02	
65 o més	935	7.56	7.66	7.77	3.7%	0.05	-0.20	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6025	7.10	7.14	7.18	6.8%	0.02	+0.02	
Ni treballa ni estudia	2224	7.34	7.41	7.49	5.5%	0.04	-0.14	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4675	7.11	7.16	7.21	6.6%	0.03	+0.15	
No obligada	3717	7.25	7.30	7.36	6.2%	0.03	-0.23	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6443	7.18	7.23	7.27	6.5%	0.02	+0.24	
Esporàdic	2150	7.16	7.23	7.30	6.3%	0.04	-0.22	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2609	7.17	7.23	7.30	6.6%	0.03	-0.13	
No disposa	5699	7.16	7.21	7.25	6.4%	0.02	+0.00	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4978	7.03	7.08	7.13	7.0%	0.02	.	
Resta Espanya	1390	7.17	7.27	7.36	6.3%	0.05	.	
Resta UE	358	7.42	7.59	7.77	4.7%	0.09	.	
Fora UE	1563	7.41	7.50	7.59	5.4%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	388	7.28	7.47	7.66	7.0%	0.10	.	
Primaris	2790	7.23	7.30	7.36	5.5%	0.03	.	
Secundaris	3688	7.08	7.14	7.20	6.9%	0.03	.	
Universitaris	1371	7.07	7.16	7.26	6.9%	0.05	.	
Altres	10	6.63	7.61	8.58	.	0.43	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2436	7.32	7.39	7.46	5.5%	0.04	+0.10	
Mig	3351	7.02	7.08	7.13	6.6%	0.03	+0.03	
Alt	1861	7.04	7.12	7.21	7.5%	0.04	-0.34	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4466	7.27	7.32	7.37	5.6%	0.03	+0.08	
Mig	1992	6.94	7.02	7.10	7.6%	0.04	-0.10	
Alt	1021	7.00	7.11	7.23	7.1%	0.06	-0.30	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2407	7.24	7.31	7.38	6.0%	0.03	-0.23	
Mig	2483	7.03	7.10	7.17	5.8%	0.03	+0.21	
Alt	3261	7.15	7.21	7.28	7.3%	0.03	-0.24	

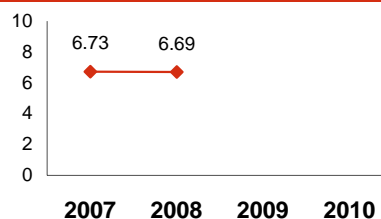
5.6.10. La informació

"Valori de 0 a 10....

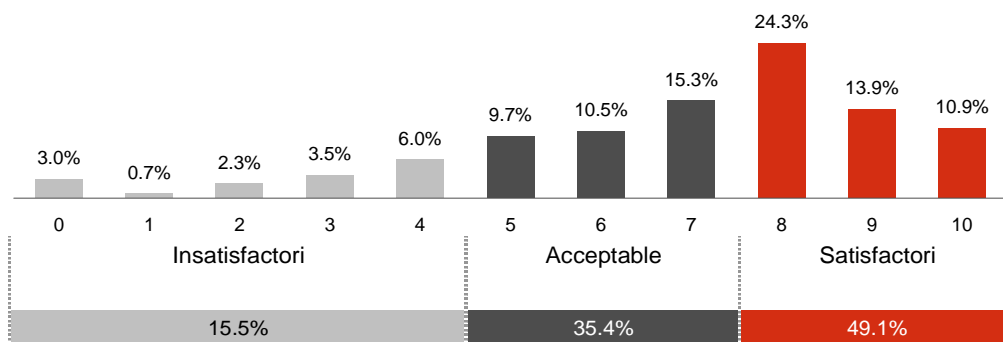
...La informació (horaris, parades)"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8569
Mitjana original	6.86
Límit Inferior	6.64
Mitjana deflactada	6.69
Límit Superior	6.74
Coefficient de Variació	34.59
Error Estàndard	0.03
Posició al rànquing	19 / 22
Tram d'importància	MITJANA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10422	8569		
Mitjana original	6.73	6.86		
%Insatisfets	12.0%	15.5%		
T-test		73.6%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5680	6.43	6.49	6.56	17.8%	0.03	+0.06	
Girona	1491	7.50	7.59	7.69	7.2%	0.05	-0.13	
Lleida	157	6.12	6.53	6.95	19.1%	0.21	-1.20	
Tarragona	1241	6.44	6.56	6.67	14.4%	0.06	+0.29	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	6.93	7.14	7.35	5.3%	0.11	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	300	7.89	8.04	8.19	1.3%	0.08	+0.15	
Autocares del Penedès, SA	218	6.86	7.10	7.34	7.8%	0.12	+0.25	
Autocars Segarra, SL	267	7.21	7.41	7.61	6.0%	0.10	+0.70	
Autocorb, SA	264	7.57	7.78	7.99	4.5%	0.11	+0.11	
Autos Castelbisbal,SA	121	6.58	7.08	7.59	17.4%	0.25	.	
Barcelona Bus, SL	445	7.18	7.37	7.56	10.1%	0.10	-0.37	
CRA La Hispania, SA	268	6.43	6.63	6.83	10.8%	0.10	-0.36	
Cingles Bus, SA	421	6.21	6.43	6.65	18.5%	0.11	+0.07	
Cintoi Bus, SL	283	5.96	6.29	6.62	24.7%	0.17	.	
Empresa Plana, SL	491	5.20	5.38	5.56	27.7%	0.09	-0.42	
Empresa Sagalés, SA	283	6.72	6.93	7.13	7.4%	0.10	-0.14	
Ferrocarriles y Transportes, SL	370	6.95	7.13	7.32	8.9%	0.09	+0.10	
LaHispano Igualadina, SA	352	6.29	6.51	6.73	12.2%	0.11	+0.61	
La Hispano Llacunense, SL	190	6.17	6.56	6.96	20.5%	0.20	+1.15	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.27	7.43	7.59	3.8%	0.08	+0.73	
La Vallessana, SA	331	5.79	6.08	6.37	26.6%	0.15	-0.12	
Martí Renom SA	298	5.34	5.65	5.96	29.5%	0.16	+0.15	
Martín Colomer, SL	257	5.22	5.55	5.88	29.6%	0.17	-0.77	
Mohn, SL	266	6.46	6.73	7.00	12.0%	0.14	-0.56	
SAAisina Graells de Autotransporte	502	5.97	6.19	6.41	24.5%	0.11	-1.54	
SARFA, SL	513	7.38	7.56	7.73	7.8%	0.09	+1.10	
Soler i Sauret, SA	215	6.55	6.84	7.14	14.9%	0.15	.	
TransportesCastellà, SA	354	5.41	5.69	5.97	28.0%	0.14	.	
Transbages, SL	323	6.68	6.91	7.15	11.8%	0.12	-0.46	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.26	7.50	7.75	7.7%	0.13	-0.55	
Transportes Generales de Olesa, SA	473	5.99	6.24	6.49	22.4%	0.13	-0.02	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2901	6.48	6.57	6.65	16.5%	0.04	-0.17	
Dona	5668	6.70	6.76	6.82	15.0%	0.03	+0.03	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3396	6.45	6.52	6.60	16.5%	0.04	+0.08	
30-64	4248	6.60	6.68	6.75	16.4%	0.04	-0.06	
65 o més	925	7.27	7.40	7.53	7.9%	0.07	-0.13	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6022	6.54	6.60	6.66	16.1%	0.03	+0.02	
Ni treballa ni estudia	2206	6.90	7.00	7.09	12.6%	0.05	-0.12	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4663	6.53	6.60	6.66	15.9%	0.03	+0.14	
No obligada	3702	6.76	6.83	6.91	14.4%	0.04	-0.23	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6406	6.64	6.69	6.75	15.4%	0.03	+0.28	
Esporàdic	2157	6.59	6.69	6.79	15.7%	0.05	-0.29	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2603	6.51	6.60	6.69	16.1%	0.05	-0.28	
No disposa	5680	6.69	6.75	6.81	14.8%	0.03	+0.07	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4966	6.43	6.49	6.55	16.6%	0.03	.	
Resta Espanya	1379	6.79	6.91	7.03	13.4%	0.06	.	
Resta UE	364	6.79	7.04	7.30	15.4%	0.13	.	
Fora UE	1558	7.02	7.14	7.25	12.3%	0.06	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	382	7.00	7.22	7.44	8.1%	0.11	.	
Primaris	2768	6.80	6.89	6.97	13.3%	0.04	.	
Secundaris	3680	6.57	6.65	6.72	15.7%	0.04	.	
Universitaris	1384	6.20	6.33	6.45	19.9%	0.06	.	
Altres	10	5.41	6.63	7.85	10.0%	0.54	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2420	6.71	6.80	6.89	14.5%	0.05	+0.06	
Mig	3346	6.67	6.74	6.81	13.8%	0.04	+0.15	
Alt	1859	6.33	6.45	6.56	18.6%	0.06	-0.45	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4465	6.65	6.72	6.78	15.1%	0.03	+0.06	
Mig	1977	6.48	6.58	6.68	15.7%	0.05	-0.13	
Alt	1019	6.41	6.56	6.70	16.5%	0.07	-0.34	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2400	6.80	6.89	6.98	13.2%	0.05	-0.10	
Mig	2474	6.52	6.60	6.69	15.4%	0.04	+0.18	
Alt	3258	6.55	6.63	6.71	16.2%	0.04	-0.28	

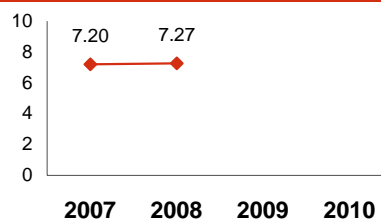
5.6.11. La rapidesa del trajecte

"Valori de 0 a 10..."

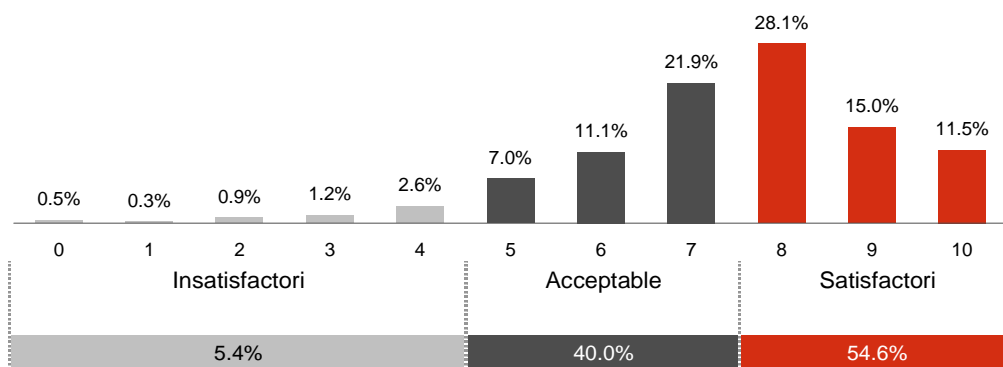
"...La rapidesa del trajecte"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8590
Mitjana original	7.46
Límit Inferior	7.23
Mitjana deflactada	7.27
Límit Superior	7.31
Coefficient de Variació	23.47
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	9 / 22
Tram d'importància	BAIXA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10410	8590		
Mitjana original	7.20	7.46		
%Insatisfets	6.5%	5.4%		
T-test		99.4%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5701	7.23	7.28	7.32	5.3%	0.02	+0.25	
Girona	1491	7.47	7.56	7.65	6.0%	0.05	-0.39	
Lleida	159	6.72	7.04	7.35	10.1%	0.16	-1.13	
Tarragona	1239	6.85	6.93	7.01	4.6%	0.04	+0.18	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	8.00	8.14	8.27	.	0.07	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	295	8.30	8.44	8.58	0.3%	0.07	+0.38	
Autocares del Penedès, SA	218	7.02	7.17	7.32	.	0.08	+0.11	
Autocars Segarra, SL	266	6.86	7.04	7.21	5.6%	0.09	-0.10	
Autocorb, SA	264	7.25	7.45	7.65	1.9%	0.10	+0.05	
Autos Castelbisbal,SA	120	7.76	8.05	8.35	1.7%	0.15	.	
Barcelona Bus, SL	449	7.32	7.48	7.64	4.9%	0.08	-0.07	
CRA La Hispania, SA	264	6.92	7.06	7.20	2.3%	0.07	-0.16	
Cingles Bus, SA	416	6.91	7.08	7.26	7.7%	0.09	+0.57	
Cintoi Bus, SL	285	7.24	7.47	7.69	8.1%	0.11	.	
Empresa Plana, SL	490	6.19	6.32	6.46	8.2%	0.07	-0.15	
Empresa Sagalés, SA	287	6.60	6.77	6.94	7.0%	0.09	-0.46	
Ferrocarriles y Transportes, SL	368	7.29	7.45	7.61	3.5%	0.08	+0.09	
LaHispano Igualadina, SA	354	7.02	7.18	7.33	4.5%	0.08	+0.49	
La Hispano Llacunense, SL	189	7.78	8.01	8.24	3.7%	0.12	+0.65	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.65	7.76	7.87	0.8%	0.05	+0.78	
La Vallessana, SA	342	6.86	7.07	7.27	7.3%	0.10	+0.17	
Martí Renom SA	299	6.55	6.79	7.03	13.0%	0.12	+0.46	
Martín Colomer, SL	264	6.64	6.86	7.08	8.0%	0.11	+0.29	
Mohn, SL	267	6.94	7.16	7.38	5.6%	0.11	-0.42	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	6.92	7.08	7.24	6.2%	0.08	-1.09	
SARFA, SL	514	7.21	7.38	7.55	9.1%	0.09	+0.33	
Soler i Sauret, SA	217	7.24	7.46	7.67	3.2%	0.11	.	
TranportesCastellà, SA	354	7.19	7.36	7.53	3.4%	0.09	.	
Transbages, SL	324	7.32	7.48	7.63	2.5%	0.08	-0.17	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	6.77	7.01	7.24	8.2%	0.12	-1.35	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	7.06	7.22	7.39	7.6%	0.08	-0.07	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2907	7.18	7.24	7.30	5.1%	0.03	+0.12	
Dona	5683	7.24	7.29	7.33	5.5%	0.02	+0.04	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3408	6.97	7.03	7.09	7.2%	0.03	+0.24	
30-64	4249	7.28	7.33	7.38	4.9%	0.03	+0.03	
65 o més	933	7.80	7.89	7.97	1.0%	0.04	-0.04	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6028	7.11	7.15	7.19	6.2%	0.02	+0.11	
Ni treballa ni estudia	2212	7.48	7.55	7.61	3.5%	0.03	-0.05	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4679	7.11	7.16	7.21	6.4%	0.03	+0.24	
No obligada	3702	7.34	7.40	7.45	4.3%	0.03	-0.14	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6438	7.23	7.27	7.31	5.5%	0.02	+0.37	
Esporàdic	2147	7.21	7.28	7.35	5.2%	0.04	-0.15	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2595	7.20	7.26	7.33	5.3%	0.03	-0.09	
No disposa	5705	7.21	7.26	7.30	5.6%	0.02	+0.12	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4970	7.02	7.06	7.11	6.5%	0.02	.	
Resta Espanya	1384	7.39	7.47	7.55	3.3%	0.04	.	
Resta UE	359	7.44	7.62	7.80	3.6%	0.09	.	
Fora UE	1566	7.52	7.60	7.69	4.3%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	387	7.48	7.65	7.81	2.6%	0.08	.	
Primaris	2777	7.31	7.37	7.43	4.6%	0.03	.	
Secundaris	3689	7.12	7.17	7.23	6.2%	0.03	.	
Universitaris	1374	7.05	7.14	7.23	6.1%	0.05	.	
Altres	10	6.75	7.61	8.46	.	0.38	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2429	7.35	7.42	7.49	4.7%	0.03	+0.19	
Mig	3344	7.09	7.15	7.20	5.5%	0.03	+0.17	
Alt	1868	7.08	7.16	7.24	6.4%	0.04	-0.27	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4474	7.27	7.32	7.37	5.3%	0.03	+0.11	
Mig	1979	7.06	7.13	7.21	5.7%	0.04	+0.10	
Alt	1016	7.11	7.21	7.31	5.0%	0.05	-0.16	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2401	7.25	7.32	7.38	5.7%	0.03	-0.14	
Mig	2480	7.13	7.19	7.25	4.5%	0.03	+0.39	
Alt	3267	7.19	7.25	7.31	6.2%	0.03	-0.18	

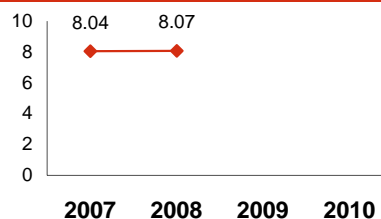
5.6.12. La seguretat

"Valori de 0 a 10...."

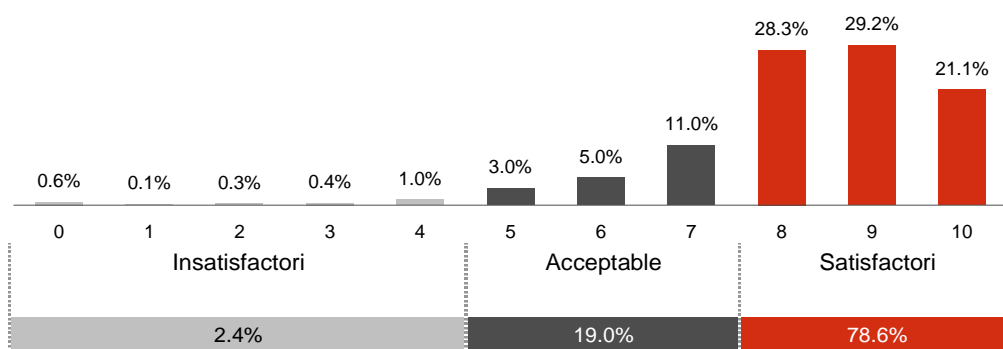
...La seguretat (Que no et molestin)"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8592
Mitjana original	8.28
Límit Inferior	8.04
Mitjana deflactada	8.07
Límit Superior	8.11
Coefficient de Variació	18.81
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	2 / 22
Tram d'importància	BAIXA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10367	8592		
Mitjana original	8.04	8.28		
%Insatisfets	2.4%	2.4%		
T-test		81.8%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5700	8.03	8.07	8.11	2.3%	0.02	+0.16	
Girona	1497	8.33	8.40	8.47	1.7%	0.04	-0.48	
Lleida	159	7.67	7.96	8.24	3.8%	0.14	-1.42	
Tarragona	1236	7.64	7.73	7.81	3.7%	0.04	+0.37	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.47	7.66	7.85	2.3%	0.10	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	303	8.48	8.60	8.73	.	0.06	-0.50	
Autocares del Penedès, SA	217	8.30	8.43	8.56	0.5%	0.06	+0.95	
Autocars Segarra, SL	264	8.35	8.47	8.58	.	0.06	+0.45	
Autocorb, SA	264	7.94	8.14	8.34	2.3%	0.10	-0.24	
Autos Castelbisbal,SA	122	8.46	8.71	8.97	1.6%	0.13	.	
Barcelona Bus, SL	448	8.22	8.35	8.48	1.6%	0.07	-0.11	
CRA La Hispania, SA	258	7.74	7.87	8.01	1.9%	0.07	-0.22	
Cingles Bus, SA	418	7.95	8.09	8.23	3.1%	0.07	+0.39	
Cintoi Bus, SL	285	8.09	8.28	8.47	3.2%	0.10	.	
Empresa Plana, SL	490	6.71	6.87	7.02	9.2%	0.08	-0.26	
Empresa Sagalés, SA	285	7.83	7.99	8.14	2.1%	0.08	-0.36	
Ferrocarriles y Transportes, SL	368	7.79	7.93	8.08	1.9%	0.08	-0.27	
LaHispano Igualadina, SA	353	7.80	7.99	8.19	3.7%	0.10	+0.71	
La Hispano Llacunense, SL	188	8.56	8.74	8.92	0.5%	0.09	+0.89	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.93	8.01	8.09	.	0.04	+0.57	
La Vallessana, SA	343	7.87	8.03	8.19	1.7%	0.08	+0.12	
Martí Renom SA	302	7.74	7.92	8.10	2.3%	0.09	+0.38	
Martín Colomer, SL	262	7.16	7.40	7.63	5.3%	0.12	-0.80	
Mohn, SL	268	7.35	7.58	7.80	5.2%	0.11	-0.37	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	7.94	8.08	8.22	1.6%	0.07	-1.30	
SARFA, SL	513	8.23	8.36	8.49	3.1%	0.07	-0.34	
Soler i Sauret, SA	217	8.24	8.40	8.57	.	0.08	.	
TranportesCastellà, SA	354	7.78	7.95	8.12	2.5%	0.09	.	
Transbages, SL	326	8.05	8.18	8.30	0.9%	0.07	-0.35	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	8.17	8.34	8.51	0.9%	0.09	-0.78	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	8.45	8.56	8.67	1.5%	0.06	+0.67	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2906	8.00	8.06	8.11	2.2%	0.03	+0.02	
Dona	5686	8.04	8.08	8.12	2.5%	0.02	+0.04	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3409	7.88	7.93	7.98	2.6%	0.03	+0.08	
30-64	4252	8.04	8.09	8.14	2.7%	0.02	+0.04	
65 o més	931	8.47	8.54	8.61	0.3%	0.04	+0.01	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6030	7.95	7.99	8.03	2.7%	0.02	+0.04	
Ni treballa ni estudia	2212	8.23	8.29	8.35	1.3%	0.03	+0.03	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4678	7.95	8.00	8.04	2.5%	0.02	+0.14	
No obligada	3707	8.12	8.17	8.21	2.2%	0.02	-0.10	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6423	8.04	8.08	8.11	2.5%	0.02	+0.24	
Esporàdic	2163	8.00	8.07	8.13	2.1%	0.03	-0.14	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2600	7.94	7.99	8.05	2.7%	0.03	-0.09	
No disposa	5704	8.07	8.11	8.15	2.2%	0.02	+0.07	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4973	7.85	7.89	7.94	2.8%	0.02	.	
Resta Espanya	1383	8.17	8.24	8.31	1.6%	0.04	.	
Resta UE	356	8.31	8.45	8.59	1.7%	0.07	.	
Fora UE	1573	8.33	8.40	8.47	1.8%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	383	8.19	8.33	8.48	2.3%	0.07	.	
Primaris	2780	8.08	8.14	8.19	2.3%	0.03	.	
Secundaris	3689	7.99	8.04	8.09	2.4%	0.03	.	
Universitaris	1380	7.87	7.95	8.02	2.3%	0.04	.	
Altres	11	7.54	8.51	9.49	.	0.44	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2439	8.11	8.17	8.23	2.2%	0.03	+0.19	
Mig	3338	8.00	8.04	8.09	1.8%	0.02	+0.12	
Alt	1873	7.93	8.00	8.08	3.0%	0.04	-0.23	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4482	8.12	8.16	8.21	2.1%	0.02	+0.06	
Mig	1977	7.89	7.96	8.03	2.4%	0.03	+0.05	
Alt	1017	7.91	8.00	8.09	2.5%	0.05	-0.12	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2406	8.07	8.13	8.19	2.2%	0.03	-0.23	
Mig	2480	7.95	8.01	8.07	2.2%	0.03	+0.30	
Alt	3267	8.02	8.08	8.13	2.4%	0.03	-0.16	

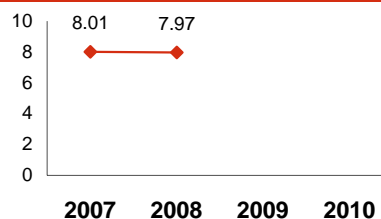
5.6.13. El Perill d'accidents

"Valori de 0 a 10...."

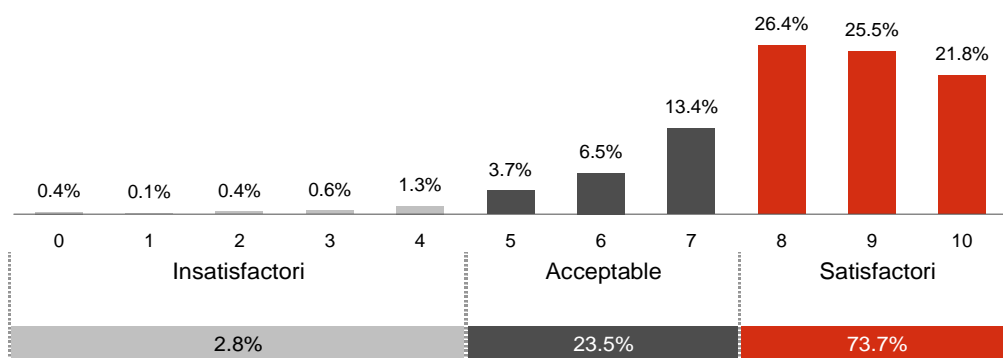
...El Perill d'accidents (tipus de conducció)"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8601
Mitjana original	8.17
Límit Inferior	7.94
Mitjana deflactada	7.97
Límit Superior	8.00
Coefficient de Variació	19.77
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	3 / 22
Tram d'importància	MITJANA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10247	8601		
Mitjana original	8.01	8.17		
%Insatisfets	3.1%	2.8%		
T-test		88.9%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	5704	7.87	7.92	7.96	3.1%	0.02	-0.06
Girona	1498	8.60	8.66	8.72	1.2%	0.03	-0.06
Lleida	159	8.03	8.29	8.56	2.5%	0.13	-0.31
Tarragona	1240	7.27	7.35	7.44	3.3%	0.04	+0.16



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.00	7.18	7.36	3.4%	0.09	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	304	8.58	8.70	8.83	0.3%	0.06	-0.22	
Autocares del Penedès, SA	218	7.65	7.80	7.94	0.5%	0.07	+0.29	
Autocars Segarra, SL	266	7.96	8.09	8.23	.	0.07	-0.06	
Autocorb, SA	264	8.03	8.22	8.41	2.7%	0.10	-0.34	
Autos Castelbisbal,SA	121	8.47	8.74	9.02	3.3%	0.14	.	
Barcelona Bus, SL	447	8.47	8.59	8.72	1.6%	0.06	+0.08	
CRA La Hispania, SA	264	7.52	7.68	7.83	3.0%	0.08	-0.56	
Cingles Bus, SA	418	7.76	7.92	8.08	3.8%	0.08	-0.01	
Cintoi Bus, SL	285	7.91	8.13	8.35	3.9%	0.11	.	
Empresa Plana, SL	491	6.27	6.42	6.56	7.9%	0.07	-0.38	
Empresa Sagalés, SA	292	7.96	8.12	8.27	2.4%	0.08	-0.23	
Ferrocarriles y Transportes, SL	367	7.81	7.94	8.08	1.4%	0.07	-0.29	
LaHispano Igualadina, SA	354	7.32	7.49	7.66	4.2%	0.09	+0.03	
La Hispano Llacunense, SL	188	8.40	8.60	8.79	1.1%	0.10	+0.68	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.89	7.99	8.08	0.4%	0.05	+0.64	
La Vallessana, SA	344	7.86	8.03	8.20	2.9%	0.09	+0.29	
Martí Renom SA	302	7.61	7.81	8.00	3.6%	0.10	+0.32	
Martín Colomer, SL	256	6.69	6.94	7.19	9.4%	0.13	-1.16	
Mohn, SL	266	7.16	7.39	7.63	6.8%	0.12	-0.41	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	7.99	8.12	8.26	1.6%	0.07	-0.48	
SARFA, SL	514	8.60	8.71	8.82	1.4%	0.06	+0.77	
Soler i Sauret, SA	216	8.11	8.28	8.46	0.5%	0.09	.	
TranportesCastellà, SA	354	7.61	7.78	7.96	4.2%	0.09	.	
Transbages, SL	326	8.10	8.22	8.34	1.2%	0.06	-0.32	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	8.46	8.62	8.79	1.3%	0.08	-0.41	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	8.17	8.29	8.40	1.1%	0.06	+0.14	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2910	7.95	8.01	8.06	2.3%	0.03	-0.01	
Dona	5691	7.91	7.95	7.99	3.0%	0.02	-0.05	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3409	7.81	7.86	7.91	2.9%	0.03	+0.05	
30-64	4261	7.90	7.95	8.00	3.2%	0.03	-0.07	
65 o més	931	8.41	8.48	8.56	0.5%	0.04	-0.06	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6036	7.84	7.88	7.92	3.0%	0.02	-0.02	
Ni treballa ni estudia	2214	8.11	8.17	8.23	2.2%	0.03	-0.10	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4676	7.83	7.87	7.92	3.1%	0.02	+0.04	
No obligada	3718	8.03	8.08	8.13	2.4%	0.03	-0.15	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6428	7.90	7.94	7.98	3.0%	0.02	+0.10	
Esporàdic	2167	7.99	8.05	8.12	2.2%	0.03	-0.09	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2602	7.77	7.83	7.90	2.6%	0.03	-0.22	
No disposa	5708	7.98	8.02	8.06	2.9%	0.02	+0.02	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4981	7.74	7.79	7.83	3.2%	0.02	.	
Resta Espanya	1383	8.05	8.13	8.21	2.2%	0.04	.	
Resta UE	358	8.14	8.29	8.45	0.8%	0.08	.	
Fora UE	1571	8.22	8.29	8.37	2.5%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	385	8.29	8.43	8.56	1.3%	0.07	.	
Primaris	2784	8.00	8.06	8.11	2.7%	0.03	.	
Secundaris	3693	7.87	7.92	7.97	2.7%	0.03	.	
Universitaris	1375	7.66	7.75	7.83	3.4%	0.04	.	
Altres	11	6.74	7.98	9.22	.	0.56	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2436	8.04	8.10	8.16	2.3%	0.03	+0.11	
Mig	3351	7.87	7.92	7.97	2.6%	0.03	+0.03	
Alt	1869	7.78	7.86	7.93	3.5%	0.04	-0.33	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4480	7.94	7.98	8.03	2.7%	0.02	-0.07	
Mig	1981	7.82	7.89	7.96	2.9%	0.04	-0.04	
Alt	1025	7.82	7.91	8.00	2.4%	0.05	-0.19	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2410	8.00	8.06	8.12	2.7%	0.03	-0.07	
Mig	2485	7.80	7.86	7.92	2.3%	0.03	+0.16	
Alt	3267	7.91	7.97	8.03	3.1%	0.03	-0.26	

5.6.14. La ubicació de les parades

"Valori de 0 a 10...."

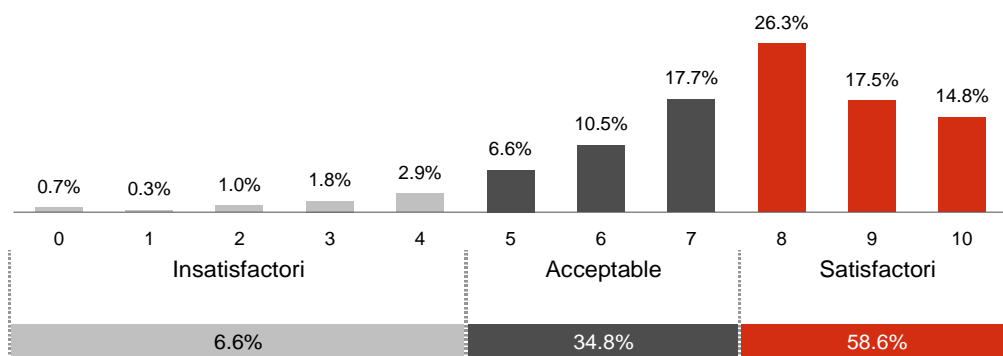
...La ubicació de les parades"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8606
Mitjana original	7.55
Límit Inferior	7.32
Mitjana deflactada	7.36
Límit Superior	7.40
Coefficient de Variació	25.17
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	8 / 22
Tram d'importància	MITJANA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10384	8606		
Mitjana original	7.30	7.55		
%Insatisfets	5.0%	6.6%		
T-test		97.8%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5721	7.31	7.36	7.41	6.0%	0.02	+0.23	
Girona	1492	7.63	7.73	7.83	7.7%	0.05	-0.22	
Lleida	159	6.95	7.27	7.59	8.8%	0.16	-0.97	
Tarragona	1234	6.82	6.92	7.01	8.0%	0.05	+0.01	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	264	7.31	7.50	7.69	1.9%	0.10	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	299	7.91	8.09	8.26	1.7%	0.09	-0.01	
Autocares del Penedès, SA	217	7.46	7.64	7.81	1.8%	0.09	+0.50	
Autocars Segarra, SL	268	7.23	7.43	7.63	4.1%	0.10	+0.04	
Autocorb, SA	260	7.48	7.67	7.87	2.3%	0.10	+0.26	
Autos Castelbisbal,SA	121	7.62	7.99	8.36	5.8%	0.19	.	
Barcelona Bus, SL	447	7.72	7.87	8.02	4.3%	0.08	+0.18	
CRA La Hispania, SA	274	6.83	7.02	7.20	6.9%	0.09	-0.34	
Cingles Bus, SA	423	7.20	7.38	7.56	6.6%	0.09	+0.77	
Cintoi Bus, SL	290	7.49	7.71	7.94	5.9%	0.11	.	
Empresa Plana, SL	485	6.31	6.44	6.58	8.2%	0.07	-0.18	
Empresa Sagalés, SA	295	6.92	7.10	7.28	6.4%	0.09	-0.32	
Ferrocarriles y Transportes, SL	368	7.10	7.28	7.47	7.6%	0.09	-0.25	
LaHispano Igualadina, SA	353	6.89	7.05	7.22	3.4%	0.08	+0.32	
La Hispano Llacunense, SL	189	7.15	7.47	7.79	7.9%	0.16	+0.33	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	264	6.43	6.68	6.92	16.7%	0.12	-0.46	
La Vallessana, SA	345	7.28	7.48	7.68	4.3%	0.10	+0.26	
Martí Renom SA	299	6.52	6.77	7.03	14.4%	0.13	-0.15	
Martín Colomer, SL	258	6.72	6.93	7.14	8.1%	0.11	+0.11	
Mohn, SL	267	6.61	6.86	7.12	11.2%	0.13	-0.59	
SAAlsina Graells de Autotransporte	503	6.94	7.11	7.28	6.0%	0.08	-1.13	
SARFA, SL	513	7.35	7.55	7.76	11.5%	0.10	+0.59	
Soler i Sauret, SA	217	7.64	7.86	8.09	3.7%	0.12	.	
TranportesCastellà, SA	354	7.81	7.98	8.14	2.8%	0.08	.	
Transbages, SL	326	7.44	7.63	7.81	6.4%	0.09	+0.26	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.13	7.41	7.69	13.7%	0.14	-0.94	
Transportes Generales de Olesa, SA	474	7.31	7.46	7.61	4.9%	0.08	+0.34	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2919	7.29	7.35	7.42	5.7%	0.03	+0.06	
Dona	5687	7.31	7.36	7.41	7.1%	0.02	+0.06	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3409	7.12	7.19	7.25	7.4%	0.03	+0.09	
30-64	4271	7.34	7.40	7.45	6.5%	0.03	+0.09	
65 o més	926	7.71	7.82	7.93	4.6%	0.06	+0.01	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6046	7.22	7.27	7.31	7.0%	0.02	+0.08	
Ni treballa ni estudia	2212	7.49	7.57	7.64	5.8%	0.04	+0.00	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4677	7.18	7.23	7.29	7.6%	0.03	+0.14	
No obligada	3723	7.44	7.49	7.55	5.6%	0.03	-0.05	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6431	7.28	7.32	7.37	7.0%	0.02	+0.23	
Esporàdic	2169	7.39	7.46	7.54	5.7%	0.04	+0.00	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2614	7.33	7.40	7.47	5.9%	0.03	-0.01	
No disposa	5704	7.28	7.33	7.37	7.1%	0.02	+0.07	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4981	7.18	7.23	7.28	7.0%	0.03	.	
Resta Espanya	1384	7.42	7.52	7.61	5.9%	0.05	.	
Resta UE	362	7.46	7.65	7.84	5.5%	0.10	.	
Fora UE	1572	7.42	7.51	7.61	6.4%	0.05	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	383	7.54	7.71	7.88	4.4%	0.08	.	
Primaris	2786	7.38	7.45	7.52	6.4%	0.04	.	
Secundaris	3697	7.19	7.25	7.31	7.2%	0.03	.	
Universitaris	1381	7.22	7.31	7.41	6.2%	0.05	.	
Altres	10	5.16	7.22	9.28	10.0%	0.91	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2434	7.44	7.51	7.58	5.6%	0.04	+0.17	
Mig	3358	7.15	7.21	7.27	7.7%	0.03	+0.08	
Alt	1865	7.22	7.30	7.38	6.4%	0.04	-0.18	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4477	7.37	7.42	7.47	6.1%	0.03	+0.11	
Mig	1991	7.14	7.21	7.29	6.3%	0.04	+0.01	
Alt	1027	7.26	7.37	7.48	6.3%	0.06	-0.06	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2399	7.33	7.41	7.48	7.3%	0.04	-0.09	
Mig	2487	7.20	7.27	7.34	5.6%	0.03	+0.26	
Alt	3281	7.28	7.35	7.42	7.1%	0.03	-0.12	

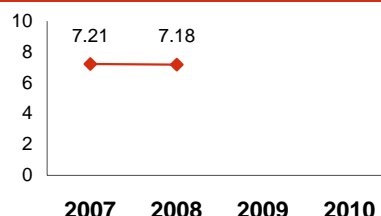
5.6.15. L'estat / Imatge dels vehicles

"Valori de 0 a 10...."

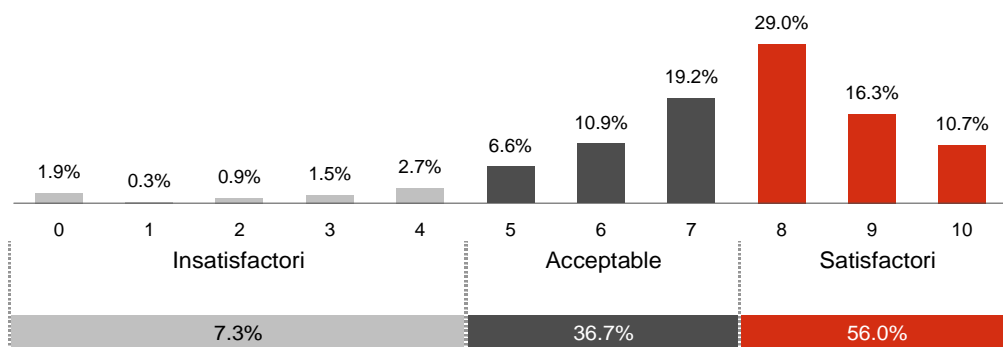
...L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8655
Mitjana original	7.36
Límit Inferior	7.14
Mitjana deflactada	7.18
Límit Superior	7.22
Coefficient de Variació	26.73
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	14 / 22
Tram d'importància	MITJANA
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10424	8655		
Mitjana original	7.21	7.36		
%Insatisfets	6.6%	7.3%		
T-test		81.5%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	5747	7.06	7.12	7.17	8.0%	0.03	+0.04
Girona	1506	7.76	7.84	7.92	3.2%	0.04	-0.18
Lleida	159	7.18	7.45	7.72	5.7%	0.14	-0.29
Tarragona	1243	6.53	6.62	6.71	9.1%	0.05	-0.24



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.29	7.45	7.60	0.8%	0.08	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	311	8.43	8.55	8.67	.	0.06	+0.33	
Autocares del Penedès, SA	218	7.09	7.24	7.39	0.5%	0.08	-0.13	
Autocars Segarra, SL	268	7.32	7.45	7.58	0.4%	0.07	+0.14	
Autocorb, SA	262	7.93	8.08	8.24	.	0.08	+0.23	
Autos Castelbisbal,SA	122	7.50	7.84	8.19	4.1%	0.17	.	
Barcelona Bus, SL	447	7.53	7.65	7.77	1.6%	0.06	-0.12	
CRA La Hispania, SA	274	3.91	4.31	4.71	45.3%	0.20	-2.72	
Cingles Bus, SA	425	6.03	6.25	6.46	18.6%	0.11	-0.55	
Cintoi Bus, SL	293	6.50	6.76	7.02	16.4%	0.13	.	
Empresa Plana, SL	492	5.22	5.37	5.51	22.4%	0.07	-0.99	
Empresa Sagalés, SA	297	6.94	7.09	7.25	3.4%	0.08	-0.55	
Ferrocarriles y Transportes, SL	370	7.31	7.46	7.61	2.7%	0.08	-0.19	
LaHispano Igualadina, SA	353	6.77	6.96	7.15	7.4%	0.10	+0.02	
La Hispano Llacunense, SL	190	6.93	7.22	7.51	9.5%	0.15	+0.08	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.53	7.61	7.69	0.4%	0.04	+0.22	
La Vallessana, SA	345	7.59	7.76	7.93	2.6%	0.08	+0.74	
Martí Renom SA	302	6.99	7.20	7.42	7.3%	0.11	+0.85	
Martín Colomer, SL	263	6.69	6.89	7.09	6.5%	0.10	-0.26	
Mohn, SL	268	7.08	7.28	7.47	3.0%	0.10	-0.18	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	7.73	7.85	7.98	2.2%	0.06	+0.12	
SARFA, SL	515	7.38	7.55	7.72	7.0%	0.09	+0.57	
Soler i Sauret, SA	217	7.24	7.45	7.66	3.2%	0.11	.	
TransportesCastellà, SA	354	5.99	6.22	6.44	13.3%	0.11	.	
Transbages, SL	326	7.68	7.81	7.95	0.6%	0.07	-0.13	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.75	7.90	8.06	2.1%	0.08	-0.69	
Transportes Generales de Olesa, SA	475	7.37	7.54	7.70	5.3%	0.08	+0.73	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2935	7.20	7.26	7.33	5.8%	0.03	+0.02	
Dona	5720	7.08	7.13	7.19	8.1%	0.03	-0.07	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3423	7.09	7.15	7.21	6.7%	0.03	+0.18	
30-64	4294	7.09	7.15	7.21	7.8%	0.03	-0.08	
65 o més	938	7.27	7.40	7.53	6.9%	0.07	-0.43	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6069	7.10	7.15	7.20	7.2%	0.02	+0.03	
Ni treballa ni estudia	2232	7.17	7.25	7.34	7.2%	0.04	-0.18	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4696	7.12	7.17	7.23	7.1%	0.03	+0.14	
No obligada	3752	7.12	7.19	7.25	7.4%	0.03	-0.25	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6451	7.08	7.12	7.17	7.9%	0.02	+0.16	
Esporàdic	2198	7.26	7.33	7.41	5.6%	0.04	-0.08	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2634	7.14	7.21	7.27	6.3%	0.03	-0.08	
No disposa	5729	7.12	7.17	7.22	7.6%	0.03	-0.02	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	5006	6.99	7.04	7.09	7.8%	0.03	.	
Resta Espanya	1394	6.95	7.06	7.17	8.5%	0.06	.	
Resta UE	367	7.40	7.59	7.78	5.7%	0.10	.	
Fora UE	1577	7.52	7.61	7.70	4.8%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	388	7.43	7.62	7.81	4.6%	0.10	.	
Primaris	2795	6.97	7.05	7.13	9.3%	0.04	.	
Secundaris	3710	7.15	7.21	7.26	6.4%	0.03	.	
Universitaris	1395	7.13	7.22	7.31	6.2%	0.05	.	
Altres	11	6.51	7.45	8.39	.	0.42	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2448	7.35	7.42	7.49	4.7%	0.03	+0.23	
Mig	3369	6.92	6.99	7.05	9.1%	0.04	-0.08	
Alt	1875	7.17	7.25	7.33	6.0%	0.04	-0.14	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4493	7.25	7.30	7.35	5.8%	0.03	+0.10	
Mig	2000	6.83	6.92	7.01	9.3%	0.05	-0.17	
Alt	1034	6.97	7.10	7.22	7.8%	0.06	-0.25	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2420	7.32	7.39	7.45	5.2%	0.03	-0.14	
Mig	2495	7.02	7.09	7.16	6.8%	0.04	+0.19	
Alt	3289	7.02	7.09	7.16	8.9%	0.04	-0.29	

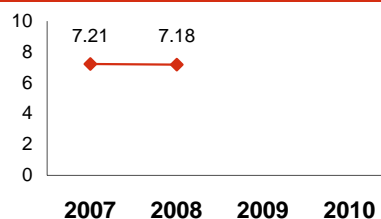
5.6.16. La proximitat de les parades

"Valori de 0 a 10...."

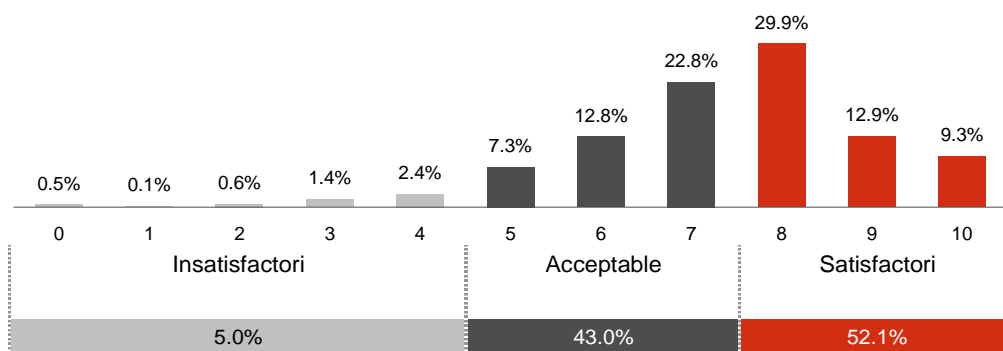
"...La proximitat de les parades (distància entre elles)"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8474
Mitjana original	7.36
Límit Inferior	7.15
Mitjana deflactada	7.18
Límit Superior	7.22
Coefficient de Variació	22.69
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	13 / 22
Tram d'importància	BAIXA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10361	8474		
Mitjana original	7.21	7.36		
%Insatisfets	4.7%	5.0%		
T-test		76.0%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5619	7.08	7.12	7.16	5.1%	0.02	+0.14	
Girona	1483	7.49	7.58	7.66	6.0%	0.04	-0.45	
Lleida	159	6.83	7.08	7.33	5.0%	0.13	-1.19	
Tarragona	1213	6.93	7.00	7.07	3.1%	0.04	+0.14	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	264	7.20	7.38	7.55	1.9%	0.09	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	293	8.00	8.16	8.32	1.0%	0.08	+0.11	
Autocares del Penedès, SA	215	7.35	7.48	7.62	0.9%	0.07	+0.33	
Autocars Segarra, SL	256	7.14	7.28	7.41	0.8%	0.07	-0.08	
Autocorb, SA	260	7.04	7.24	7.45	3.1%	0.10	-0.05	
Autos Castelbisbal,SA	119	7.77	8.10	8.43	1.7%	0.17	.	
Barcelona Bus, SL	442	7.15	7.30	7.46	6.1%	0.08	-0.59	
CRA La Hispania, SA	249	6.45	6.58	6.71	2.0%	0.07	-0.77	
Cingles Bus, SA	417	6.64	6.81	6.99	10.1%	0.09	+0.46	
Cintoi Bus, SL	276	7.12	7.32	7.52	3.6%	0.10	.	
Empresa Plana, SL	477	6.16	6.28	6.40	6.5%	0.06	-0.26	
Empresa Sagalés, SA	268	6.78	6.93	7.08	3.0%	0.08	-0.43	
Ferrocarriles y Transportes, SL	366	6.76	6.93	7.10	8.5%	0.09	-0.32	
LaHispano Igualadina, SA	344	6.67	6.83	6.98	2.9%	0.08	+0.12	
La Hispano Llacunense, SL	185	7.36	7.61	7.87	5.4%	0.13	+0.37	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.55	7.65	7.74	0.8%	0.05	+0.54	
La Vallessana, SA	340	7.20	7.39	7.57	4.4%	0.09	+0.22	
Martí Renom SA	297	6.34	6.57	6.80	12.5%	0.12	-0.20	
Martín Colomer, SL	258	6.59	6.79	6.98	7.0%	0.10	+0.15	
Mohn, SL	265	6.62	6.84	7.06	7.9%	0.11	-0.34	
SAAIsina Graells de Autotransporte	503	6.94	7.07	7.21	3.6%	0.07	-1.20	
SARFA, SL	515	7.40	7.55	7.71	8.0%	0.08	+0.68	
Soler i Sauret, SA	216	7.37	7.57	7.76	2.8%	0.10	.	
TransportesCastellà, SA	354	7.36	7.53	7.70	4.0%	0.09	.	
Transbages, SL	324	7.11	7.29	7.46	5.6%	0.09	-0.14	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.20	7.42	7.65	7.7%	0.11	-0.99	
Transportes Generales de Olesa, SA	473	7.13	7.27	7.41	3.8%	0.07	+0.32	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2866	7.17	7.23	7.29	3.7%	0.03	+0.04	
Dona	5608	7.11	7.16	7.20	5.6%	0.02	-0.06	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3374	6.95	7.01	7.06	5.7%	0.03	+0.06	
30-64	4182	7.16	7.21	7.26	5.0%	0.03	-0.02	
65 o més	918	7.61	7.70	7.79	2.2%	0.05	-0.17	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	5944	7.05	7.09	7.13	5.2%	0.02	+0.01	
Ni treballa ni estudia	2189	7.35	7.41	7.48	4.2%	0.03	-0.12	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4636	7.00	7.05	7.09	5.9%	0.02	+0.08	
No obligada	3638	7.29	7.35	7.40	3.8%	0.03	-0.16	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6361	7.11	7.15	7.19	5.2%	0.02	+0.19	
Esporàdic	2108	7.19	7.26	7.33	4.5%	0.03	-0.14	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2559	7.15	7.21	7.27	4.3%	0.03	-0.13	
No disposa	5635	7.12	7.16	7.20	5.3%	0.02	-0.01	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4929	7.04	7.08	7.13	4.9%	0.02	.	
Resta Espanya	1360	7.24	7.33	7.41	4.0%	0.04	.	
Resta UE	347	7.53	7.70	7.86	2.0%	0.08	.	
Fora UE	1538	7.15	7.24	7.33	6.3%	0.05	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	382	7.43	7.58	7.74	3.1%	0.08	.	
Primaris	2742	7.23	7.29	7.35	4.2%	0.03	.	
Secundaris	3640	7.01	7.06	7.11	5.6%	0.03	.	
Universitaris	1360	7.05	7.13	7.22	4.8%	0.04	.	
Altres	10	6.13	7.41	8.69	10.0%	0.57	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2420	7.32	7.39	7.45	4.0%	0.03	+0.14	
Mig	3310	7.00	7.05	7.10	5.3%	0.03	+0.01	
Alt	1845	6.98	7.05	7.13	5.7%	0.04	-0.34	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4423	7.24	7.29	7.34	4.0%	0.02	+0.08	
Mig	1955	6.92	6.99	7.06	5.4%	0.04	-0.13	
Alt	1001	6.94	7.04	7.14	5.2%	0.05	-0.32	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2379	7.30	7.36	7.43	4.6%	0.03	-0.09	
Mig	2458	6.99	7.05	7.11	4.5%	0.03	+0.15	
Alt	3213	7.07	7.13	7.19	5.4%	0.03	-0.27	

5.6.17. La durada del viatge

"Valori de 0 a 10..."

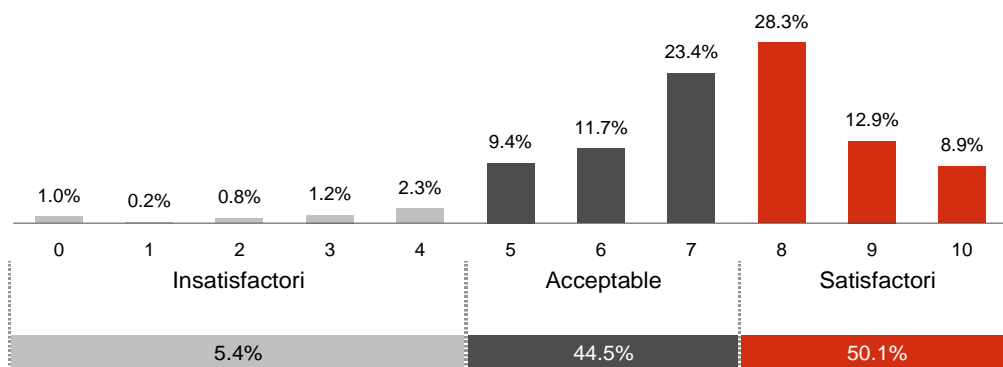
"...La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8574
Mitjana original	7.27
Límit Inferior	7.05
Mitjana deflactada	7.09
Límit Superior	7.12
Coefficient de Variació	24.44
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	16 / 22
Tram d'importància	MITJANA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10408	8574		
Mitjana original	7.24	7.27		
%Insatisfets	5.3%	5.4%		
T-test		100.0%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5688	6.99	7.03	7.08	5.6%	0.02	-0.00	
Girona	1488	7.40	7.49	7.58	5.0%	0.05	-0.50	
Lleida	159	5.86	6.24	6.62	14.5%	0.19	-2.10	
Tarragona	1239	6.88	6.96	7.04	3.7%	0.04	+0.13	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.76	7.90	8.05	0.4%	0.07	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	296	8.38	8.51	8.65	.	0.07	+0.39	
Autocares del Penedès, SA	218	7.33	7.47	7.61	0.5%	0.07	+0.38	
Autocars Segarra, SL	265	6.92	7.09	7.26	3.4%	0.09	-0.36	
Autocorb, SA	263	6.95	7.16	7.37	3.4%	0.11	-0.11	
Autos Castelbisbal,SA	122	7.35	7.69	8.03	1.6%	0.17	.	
Barcelona Bus, SL	445	6.79	6.96	7.12	5.6%	0.09	-0.72	
CRA La Hispania, SA	262	6.95	7.08	7.21	1.1%	0.07	+0.01	
Cingles Bus, SA	415	6.69	6.88	7.06	8.4%	0.10	+0.39	
Cintoi Bus, SL	284	7.19	7.42	7.65	8.1%	0.12	.	
Empresa Plana, SL	491	6.18	6.30	6.43	6.3%	0.06	-0.20	
Empresa Sagalés, SA	285	6.58	6.77	6.96	8.4%	0.10	-0.62	
Ferrocarriles y Transportes, SL	366	6.89	7.06	7.22	4.6%	0.08	-0.21	
LaHispano Igualadina, SA	354	6.99	7.13	7.28	3.7%	0.07	+0.32	
La Hispano Llacunense, SL	188	7.81	8.04	8.27	3.7%	0.12	+0.63	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.52	7.64	7.76	1.9%	0.06	+0.59	
La Vallessana, SA	344	6.00	6.19	6.38	9.3%	0.10	-0.81	
Martí Renom SA	302	6.27	6.50	6.74	11.9%	0.12	-0.02	
Martín Colomer, SL	257	6.83	7.02	7.22	5.4%	0.10	+0.30	
Mohn, SL	266	6.50	6.74	6.98	6.8%	0.12	-0.67	
SAAIsina Graells de Autotransporte	503	6.69	6.87	7.05	7.0%	0.09	-1.47	
SARFA, SL	514	7.36	7.51	7.66	6.4%	0.08	+0.40	
Soler i Sauret, SA	217	6.60	6.84	7.09	4.6%	0.12	.	
TranportesCastellà, SA	354	7.04	7.21	7.39	3.7%	0.09	.	
Transbages, SL	323	6.96	7.12	7.28	4.0%	0.08	-0.51	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	6.95	7.16	7.36	7.3%	0.10	-1.11	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	6.61	6.78	6.95	8.0%	0.09	-0.51	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2898	7.02	7.08	7.14	5.2%	0.03	-0.10	
Dona	5676	7.05	7.09	7.14	5.5%	0.02	-0.19	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3401	6.75	6.82	6.88	7.5%	0.03	-0.07	
30-64	4242	7.12	7.17	7.22	4.6%	0.03	-0.15	
65 o més	931	7.60	7.69	7.78	1.2%	0.05	-0.24	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6013	6.94	6.99	7.03	6.2%	0.02	-0.11	
Ni treballa ni estudia	2217	7.26	7.33	7.40	3.7%	0.03	-0.28	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4675	6.92	6.97	7.02	6.4%	0.03	-0.03	
No obligada	3698	7.19	7.24	7.29	4.3%	0.03	-0.30	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6424	7.04	7.09	7.13	5.6%	0.02	+0.11	
Esporàdic	2145	7.02	7.09	7.16	4.9%	0.04	-0.35	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2596	7.00	7.06	7.13	5.2%	0.03	-0.34	
No disposa	5695	7.04	7.09	7.13	5.6%	0.02	-0.09	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4974	6.86	6.91	6.96	6.3%	0.02	.	
Resta Espanya	1379	7.23	7.31	7.40	3.6%	0.04	.	
Resta UE	357	7.31	7.48	7.66	3.4%	0.09	.	
Fora UE	1561	7.23	7.32	7.40	4.9%	0.05	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	384	7.36	7.53	7.70	2.6%	0.09	.	
Primaris	2776	7.14	7.20	7.26	4.8%	0.03	.	
Secundaris	3685	6.91	6.97	7.03	5.9%	0.03	.	
Universitaris	1375	6.94	7.03	7.12	6.3%	0.05	.	
Altres	10	3.33	5.56	7.79	20.0%	0.99	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2431	7.18	7.25	7.32	5.0%	0.04	-0.02	
Mig	3341	6.99	7.05	7.10	5.2%	0.03	+0.01	
Alt	1867	6.68	6.77	6.85	6.5%	0.04	-0.67	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4472	7.11	7.16	7.21	5.3%	0.03	-0.07	
Mig	1979	6.82	6.90	6.98	5.6%	0.04	-0.21	
Alt	1017	6.73	6.84	6.95	6.4%	0.06	-0.58	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2397	7.21	7.28	7.34	5.0%	0.03	-0.24	
Mig	2479	6.96	7.02	7.09	4.8%	0.03	+0.13	
Alt	3268	6.90	6.96	7.02	6.4%	0.03	-0.47	

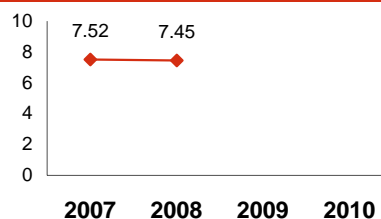
5.6.18. La facilitat per pujar i baixar de l'autobús

"Valori de 0 a 10...."

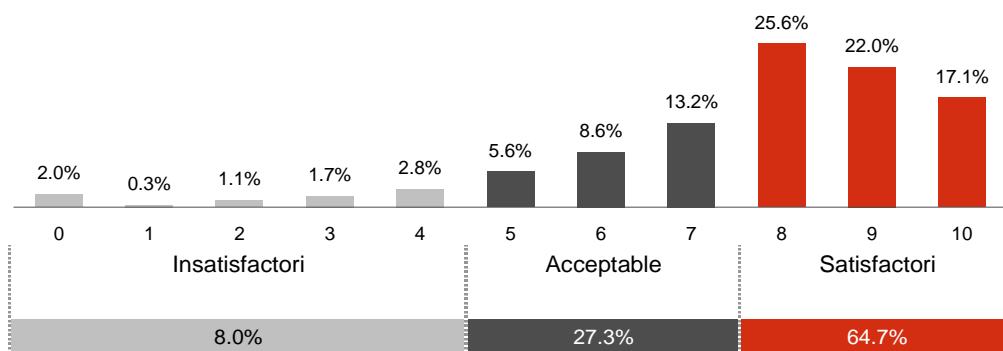
...La facilitat per pujar i baixar de l'autobús"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8648
Mitjana original	7.64
Límit Inferior	7.41
Mitjana deflactada	7.45
Límit Superior	7.50
Coefficient de Variació	27.65
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	7 / 22
Tram d'importància	BAIXA
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10436	8648		
Mitjana original	7.52	7.64		
%Insatisfets	6.0%	8.0%		
T-test		100.0%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5739	7.38	7.43	7.49	8.6%	0.03	-0.05	
Girona	1510	7.74	7.83	7.92	6.7%	0.05	-0.47	
Lleida	159	7.50	7.81	8.13	6.9%	0.16	-0.34	
Tarragona	1240	6.97	7.06	7.15	6.7%	0.05	+0.15	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.15	7.36	7.58	4.9%	0.11	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	315	7.84	8.01	8.18	3.2%	0.08	-0.87	
Autocares del Penedès, SA	218	7.05	7.24	7.43	2.8%	0.10	+0.21	
Autocars Segarra, SL	265	7.30	7.48	7.66	2.6%	0.09	+0.27	
Autocorb, SA	263	7.50	7.71	7.92	3.4%	0.11	+0.10	
Autos Castelbisbal,SA	122	8.11	8.41	8.71	3.3%	0.15	.	
Barcelona Bus, SL	447	7.36	7.53	7.69	6.3%	0.09	-0.55	
CRA La Hispania, SA	275	4.22	4.64	5.05	43.3%	0.21	-2.82	
Cingles Bus, SA	426	6.69	6.93	7.17	14.8%	0.12	+0.01	
Cintoi Bus, SL	294	7.29	7.54	7.79	9.5%	0.13	.	
Empresa Plana, SL	492	6.14	6.30	6.45	13.6%	0.08	-0.39	
Empresa Sagalés, SA	297	7.55	7.71	7.87	2.0%	0.08	-0.27	
Ferrocarriles y Transportes, SL	370	7.37	7.56	7.74	5.9%	0.09	-0.03	
LaHispano Igualadina, SA	354	7.64	7.83	8.03	6.2%	0.10	+0.44	
La Hispano Llacunense, SL	187	7.64	7.89	8.13	3.2%	0.12	+0.39	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.78	7.89	8.00	1.1%	0.06	+0.76	
La Vallessana, SA	345	7.44	7.66	7.87	6.7%	0.11	+0.14	
Martí Renom SA	302	7.35	7.58	7.82	7.9%	0.12	+0.29	
Martín Colomer, SL	254	6.98	7.18	7.39	3.9%	0.11	-0.53	
Mohn, SL	266	7.34	7.57	7.79	5.3%	0.12	-0.51	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	7.68	7.84	8.00	4.4%	0.08	-0.32	
SARFA, SL	515	7.66	7.84	8.02	9.5%	0.09	+0.22	
Soler i Sauret, SA	217	7.59	7.82	8.04	4.6%	0.11	.	
TransportesCastellà, SA	354	5.94	6.22	6.50	22.3%	0.14	.	
Transbages, SL	326	7.72	7.91	8.09	4.3%	0.09	-0.25	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.92	8.13	8.35	6.0%	0.11	-0.30	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	8.06	8.22	8.37	3.6%	0.08	+0.71	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2934	7.66	7.73	7.79	5.0%	0.03	+0.02	
Dona	5714	7.26	7.31	7.37	9.5%	0.03	-0.08	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3420	7.68	7.75	7.81	4.8%	0.03	+0.01	
30-64	4291	7.32	7.38	7.45	8.5%	0.03	-0.05	
65 o més	937	6.56	6.72	6.89	17.0%	0.08	-0.51	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6072	7.58	7.63	7.67	6.0%	0.02	-0.01	
Ni treballa ni estudia	2230	6.91	7.01	7.11	13.0%	0.05	-0.19	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4696	7.61	7.66	7.72	5.4%	0.03	+0.10	
No obligada	3753	7.13	7.21	7.28	11.0%	0.04	-0.25	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6446	7.42	7.47	7.52	8.1%	0.03	-0.06	
Esporàdic	2196	7.33	7.41	7.49	7.7%	0.04	-0.10	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2633	7.39	7.46	7.53	6.8%	0.04	-0.13	
No disposa	5729	7.41	7.47	7.52	8.4%	0.03	-0.03	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	5005	7.24	7.30	7.36	8.4%	0.03	.	
Resta Espanya	1390	7.03	7.15	7.27	11.7%	0.06	.	
Resta UE	368	7.80	8.00	8.20	5.4%	0.10	.	
Fora UE	1582	8.01	8.09	8.18	3.9%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	388	6.74	6.98	7.22	14.9%	0.12	.	
Primaris	2800	7.15	7.24	7.32	10.5%	0.04	.	
Secundaris	3711	7.63	7.69	7.75	5.4%	0.03	.	
Universitaris	1392	7.36	7.46	7.56	7.0%	0.05	.	
Altres	11	5.85	7.71	9.58	9.1%	0.84	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2452	7.57	7.64	7.72	6.7%	0.04	+0.01	
Mig	3370	7.22	7.29	7.37	9.5%	0.04	-0.08	
Alt	1875	7.41	7.50	7.59	6.5%	0.05	-0.17	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4496	7.50	7.56	7.62	6.8%	0.03	+0.05	
Mig	2003	7.17	7.27	7.37	9.0%	0.05	-0.12	
Alt	1031	7.37	7.49	7.62	7.5%	0.06	-0.23	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2424	7.50	7.57	7.65	7.1%	0.04	-0.14	
Mig	2492	7.34	7.42	7.49	7.7%	0.04	+0.27	
Alt	3290	7.34	7.41	7.49	8.4%	0.04	-0.34	

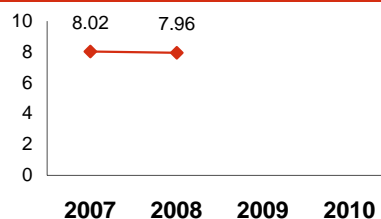
5.6.19. El tracte dels conductors de la línia

"Valori de 0 a 10...."

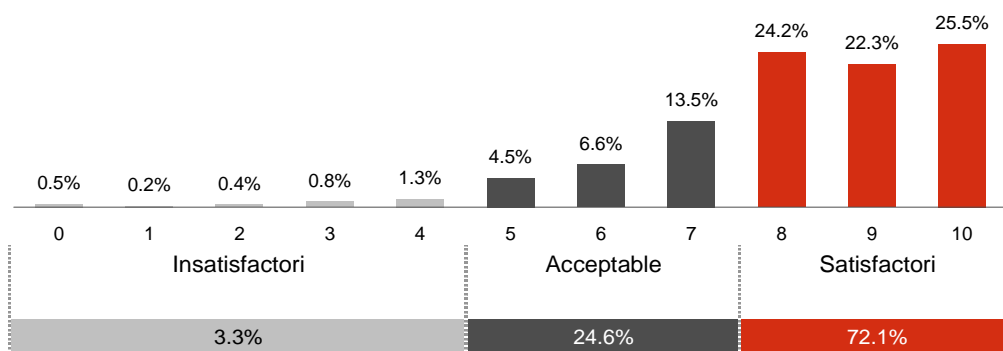
...El tracte dels conductors de la línia"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8618
Mitjana original	8.16
Límit Inferior	7.92
Mitjana deflactada	7.96
Límit Superior	7.99
Coefficient de Variació	21.27
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	4 / 22
Tram d'importància	ALTA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	10384	8618		
Mitjana original	8.02	8.16		
%Insatisfets	3.3%	3.3%		
T-test		98.9%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5717	7.97	8.02	8.06	2.7%	0.02	-0.08	
Girona	1504	8.07	8.16	8.24	4.2%	0.05	-0.09	
Lleida	159	7.77	8.08	8.39	6.9%	0.16	-0.76	
Tarragona	1238	7.32	7.41	7.50	4.0%	0.04	+0.00	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	266	7.74	7.90	8.06	1.1%	0.08	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	311	8.33	8.48	8.62	0.6%	0.08	+0.18	
Autocares del Penedès, SA	216	7.74	7.88	8.02	0.5%	0.07	+0.51	
Autocars Segarra, SL	267	8.08	8.21	8.34	0.4%	0.07	-0.03	
Autocorb, SA	262	7.95	8.13	8.30	1.1%	0.09	-0.29	
Autos Castelbisbal,SA	121	8.91	9.11	9.30	0.8%	0.10	.	
Barcelona Bus, SL	446	8.31	8.45	8.59	2.0%	0.07	+0.17	
CRA La Hispania, SA	277	7.76	7.92	8.08	1.4%	0.08	-0.68	
Cingles Bus, SA	422	7.92	8.07	8.23	2.1%	0.08	+0.34	
Cintoi Bus, SL	293	8.06	8.24	8.43	2.0%	0.09	.	
Empresa Plana, SL	490	6.24	6.39	6.54	9.8%	0.08	-0.75	
Empresa Sagalés, SA	292	8.23	8.40	8.58	1.7%	0.09	-0.09	
Ferrocarriles y Transportes, SL	369	8.11	8.26	8.40	1.1%	0.07	-0.07	
LaHispano Igualadina, SA	352	7.31	7.48	7.66	4.3%	0.09	-0.06	
La Hispano Llacunense, SL	188	8.59	8.78	8.96	1.6%	0.09	+0.71	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	8.00	8.10	8.20	.	0.05	+0.54	
La Vallessana, SA	341	7.42	7.62	7.82	5.6%	0.10	-0.44	
Martí Renom SA	301	7.59	7.81	8.04	5.3%	0.12	+0.18	
Martín Colomer, SL	253	6.28	6.55	6.81	11.1%	0.14	-0.73	
Mohn, SL	265	7.52	7.74	7.97	4.5%	0.12	-0.71	
SAAlsina Graells de Autotransporte	503	7.66	7.82	7.98	5.2%	0.08	-1.03	
SARFA, SL	514	7.90	8.07	8.23	5.3%	0.09	+1.57	
Soler i Sauret, SA	217	8.17	8.35	8.53	.	0.09	.	
TranportesCastellà, SA	352	7.57	7.75	7.93	2.3%	0.09	.	
Transbages, SL	326	8.50	8.63	8.76	0.3%	0.07	-0.15	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.09	7.36	7.63	10.7%	0.14	-1.47	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	8.38	8.51	8.63	1.1%	0.06	+0.03	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2917	7.87	7.93	7.99	3.4%	0.03	-0.09	
Dona	5701	7.92	7.97	8.01	3.2%	0.02	-0.05	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3407	7.72	7.77	7.83	3.6%	0.03	+0.02	
30-64	4277	7.93	7.98	8.03	3.4%	0.03	-0.09	
65 o més	934	8.41	8.50	8.58	1.5%	0.04	-0.06	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6049	7.82	7.87	7.91	3.4%	0.02	-0.05	
Ni treballa ni estudia	2223	8.12	8.18	8.25	2.6%	0.03	-0.08	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4683	7.79	7.84	7.89	3.7%	0.03	+0.00	
No obligada	3735	8.04	8.10	8.15	2.7%	0.03	-0.15	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6437	7.89	7.93	7.97	3.4%	0.02	+0.03	
Esporàdic	2175	7.95	8.02	8.09	2.9%	0.03	-0.10	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2619	7.89	7.95	8.02	2.7%	0.03	-0.19	
No disposa	5711	7.91	7.95	8.00	3.5%	0.02	-0.03	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4992	7.77	7.82	7.86	3.3%	0.02	.	
Resta Espanya	1383	8.10	8.18	8.27	2.0%	0.04	.	
Resta UE	365	8.14	8.29	8.45	2.7%	0.08	.	
Fora UE	1574	8.01	8.10	8.19	4.2%	0.05	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	385	8.26	8.41	8.57	1.8%	0.08	.	
Primaris	2791	7.94	8.01	8.07	3.7%	0.03	.	
Secundaris	3699	7.85	7.90	7.96	3.2%	0.03	.	
Universitaris	1386	7.77	7.85	7.93	2.7%	0.04	.	
Altres	10	7.16	8.09	9.03	.	0.41	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2441	8.03	8.10	8.16	2.5%	0.03	-0.02	
Mig	3363	7.81	7.86	7.92	3.6%	0.03	-0.01	
Alt	1865	7.80	7.87	7.95	3.6%	0.04	-0.31	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4479	7.96	8.01	8.06	2.8%	0.02	+0.02	
Mig	2002	7.84	7.92	7.99	2.8%	0.04	-0.01	
Alt	1026	7.89	8.00	8.10	2.8%	0.05	-0.23	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2410	7.78	7.85	7.92	4.7%	0.04	-0.14	
Mig	2484	7.90	7.96	8.02	2.0%	0.03	+0.24	
Alt	3281	7.96	8.02	8.07	2.9%	0.03	-0.24	

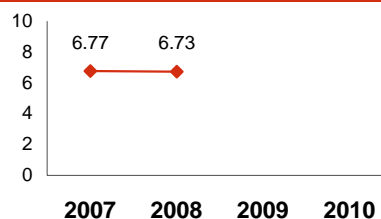
5.6.20. L'estat de la parada

"Valori de 0 a 10...."

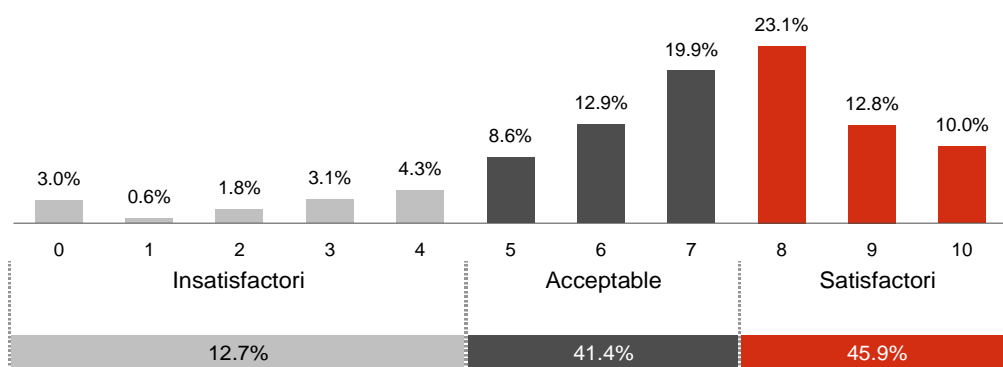
...L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8621
Mitjana original	6.90
Límit Inferior	6.68
Mitjana deflactada	6.73
Límit Superior	6.78
Coefficient de Variació	32.76
Error Estàndard	0.02
Posició al rànquing	18 / 22
Tram d'importància	BAIXA
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10420	8621		
Mitjana original	6.77	6.90		
%Insatisfets	9.2%	12.7%		
T-test		84.1%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5713	6.68	6.74	6.79	12.1%	0.03	+0.16	
Girona	1508	6.87	7.01	7.14	15.4%	0.07	-0.47	
Lleida	159	5.51	5.88	6.25	23.3%	0.19	-1.78	
Tarragona	1241	6.37	6.47	6.57	11.3%	0.05	-0.01	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	264	6.88	7.08	7.28	3.8%	0.10	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	315	7.98	8.18	8.38	2.9%	0.10	+0.77	
Autocares del Penedès, SA	218	6.20	6.40	6.61	6.9%	0.10	-0.35	
Autocars Segarra, SL	268	6.35	6.58	6.82	11.9%	0.12	-0.26	
Autocorb, SA	264	6.93	7.17	7.41	6.4%	0.12	+0.19	
Autos Castelbisbal,SA	122	6.96	7.41	7.86	11.5%	0.23	.	
Barcelona Bus, SL	446	6.12	6.35	6.57	22.0%	0.12	-1.04	
CRA La Hispania, SA	263	6.21	6.41	6.61	9.5%	0.10	-0.31	
Cingles Bus, SA	425	6.42	6.63	6.84	13.4%	0.11	+0.44	
Cintoi Bus, SL	292	6.63	6.90	7.17	12.0%	0.14	.	
Empresa Plana, SL	490	5.91	6.06	6.22	14.9%	0.08	-0.08	
Empresa Sagalés, SA	289	6.81	7.00	7.18	6.2%	0.09	-0.33	
Ferrocarriles y Transportes, SL	370	6.72	6.91	7.10	8.9%	0.10	-0.10	
LaHispano Igualadina, SA	353	5.37	5.62	5.87	24.9%	0.13	-0.43	
La Hispano Llacunense, SL	189	5.85	6.24	6.64	21.7%	0.20	+0.24	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	6.97	7.16	7.35	7.5%	0.10	+0.31	
La Vallessana, SA	345	6.76	7.00	7.24	12.2%	0.12	+0.35	
Martí Renom SA	301	5.79	6.09	6.39	22.9%	0.15	+0.42	
Martín Colomer, SL	254	5.84	6.10	6.36	16.1%	0.13	-0.05	
Mohn, SL	266	6.35	6.61	6.87	13.2%	0.13	-0.51	
SAAlsina Graells de Autotransporte	504	6.55	6.72	6.90	11.3%	0.09	-0.94	
SARFA, SL	514	6.36	6.64	6.91	21.6%	0.14	+0.29	
Soler i Sauret, SA	217	6.25	6.57	6.88	18.0%	0.16	.	
TransportesCastellà, SA	352	6.94	7.13	7.33	7.4%	0.10	.	
Transbages, SL	326	7.13	7.32	7.52	6.4%	0.10	+0.27	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.26	7.50	7.74	6.0%	0.12	-0.41	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	6.58	6.78	6.98	12.2%	0.10	+0.12	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2927	6.75	6.82	6.90	11.1%	0.04	+0.01	
Dona	5694	6.62	6.68	6.74	13.6%	0.03	-0.07	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3408	6.67	6.75	6.82	11.4%	0.04	+0.19	
30-64	4283	6.60	6.67	6.73	13.8%	0.03	-0.12	
65 o més	930	6.81	6.96	7.11	13.1%	0.08	-0.39	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6054	6.64	6.70	6.75	12.4%	0.03	+0.06	
Ni treballa ni estudia	2227	6.72	6.82	6.92	13.1%	0.05	-0.28	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4688	6.64	6.70	6.76	12.3%	0.03	+0.16	
No obligada	3735	6.71	6.78	6.85	13.1%	0.04	-0.28	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6423	6.64	6.70	6.75	12.7%	0.03	+0.18	
Esporàdic	2192	6.73	6.82	6.91	13.0%	0.05	-0.15	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2626	6.66	6.74	6.82	12.0%	0.04	-0.08	
No disposa	5713	6.66	6.72	6.78	13.0%	0.03	-0.03	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4991	6.60	6.66	6.72	12.1%	0.03	.	
Resta Espanya	1392	6.46	6.58	6.71	15.1%	0.06	.	
Resta UE	362	6.93	7.14	7.36	9.9%	0.11	.	
Fora UE	1579	6.88	6.99	7.11	12.3%	0.06	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	388	6.92	7.16	7.39	11.3%	0.12	.	
Primaris	2789	6.65	6.73	6.82	12.9%	0.04	.	
Secundaris	3701	6.66	6.73	6.80	12.2%	0.04	.	
Universitaris	1394	6.49	6.60	6.72	13.6%	0.06	.	
Altres	11	5.33	6.83	8.32	27.3%	0.67	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2452	6.90	6.98	7.07	10.1%	0.04	+0.24	
Mig	3349	6.48	6.56	6.63	14.2%	0.04	-0.05	
Alt	1874	6.60	6.70	6.80	12.1%	0.05	-0.27	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4491	6.73	6.80	6.86	12.1%	0.03	+0.03	
Mig	1988	6.53	6.62	6.71	12.9%	0.05	-0.01	
Alt	1030	6.64	6.76	6.89	11.2%	0.07	-0.20	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2424	6.70	6.79	6.88	12.9%	0.05	-0.12	
Mig	2486	6.63	6.71	6.78	11.3%	0.04	+0.22	
Alt	3274	6.61	6.69	6.76	13.5%	0.04	-0.27	

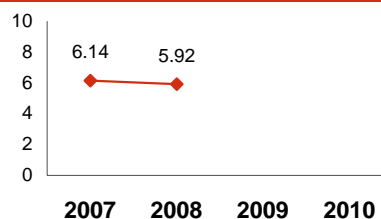
5.6.21. La freqüència de pas

"Valori de 0 a 10...."

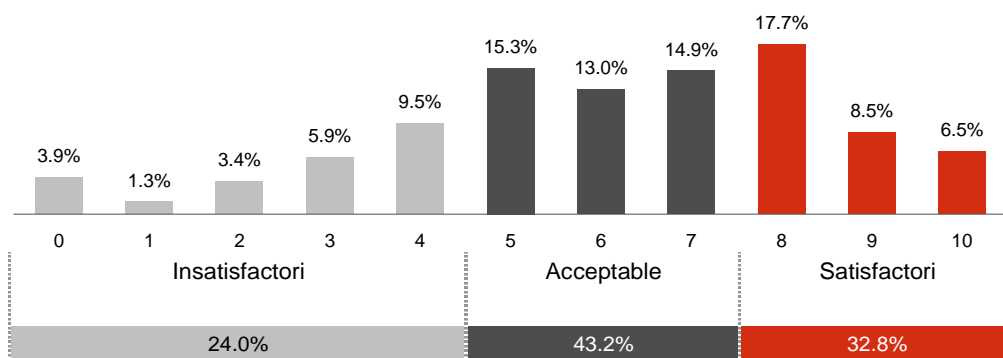
"...La freqüència de pas (horaris oferts)"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8592
Mitjana original	6.07
Límit Inferior	5.87
Mitjana deflactada	5.92
Límit Superior	5.97
Coefficient de Variació	40.36
Error Estàndard	0.03
Posició al rànquing	21 / 22
Tram d'importància	ALTA
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10430	8592		
Mitjana original	6.14	6.07		
%Insatisfets	20.7%	24.0%		
T-test		100.0%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5698	5.68	5.74	5.81	25.6%	0.03	+0.03	
Girona	1497	6.55	6.68	6.81	19.6%	0.07	-0.33	
Lleida	159	5.33	5.70	6.08	24.5%	0.19	-0.99	
Tarragona	1238	5.71	5.82	5.93	21.6%	0.06	-0.38	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	263	6.15	6.36	6.57	12.5%	0.11	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	302	7.18	7.40	7.62	8.3%	0.11	+0.88	
Autocares del Penedès, SA	217	5.95	6.20	6.45	14.3%	0.13	-0.34	
Autocars Segarra, SL	265	5.07	5.30	5.53	23.8%	0.12	-0.77	
Autocorb, SA	262	6.13	6.38	6.62	15.6%	0.13	-0.23	
Autos Castelbisbal,SA	122	5.33	5.78	6.23	23.8%	0.23	.	
Barcelona Bus, SL	448	6.26	6.48	6.71	19.2%	0.11	-0.29	
CRA La Hispania, SA	277	5.53	5.76	6.00	24.2%	0.12	-0.13	
Cingles Bus, SA	413	5.08	5.33	5.59	31.2%	0.13	+0.66	
Cintoi Bus, SL	282	5.59	5.89	6.19	23.4%	0.15	.	
Empresa Plana, SL	491	5.00	5.17	5.33	32.8%	0.09	-0.59	
Empresa Sagalés, SA	300	5.33	5.56	5.79	26.7%	0.12	-0.53	
Ferrocarriles y Transportes, SL	368	5.79	6.01	6.23	22.6%	0.11	+0.10	
LaHispano Igualadina, SA	353	4.50	4.74	4.98	38.5%	0.12	-1.23	
La Hispano Llacunense, SL	187	5.22	5.57	5.93	27.8%	0.18	+0.64	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.09	7.25	7.41	4.9%	0.08	+0.25	
La Vallessana, SA	345	6.38	6.62	6.86	16.8%	0.12	+0.03	
Martí Renom SA	297	4.67	4.96	5.25	37.0%	0.15	-0.33	
Martín Colomer, SL	251	5.04	5.31	5.58	28.7%	0.14	+0.02	
Mohn, SL	265	3.83	4.15	4.48	52.5%	0.17	-0.96	
SAAlsina Graells de Autotransporte	504	5.58	5.77	5.97	22.8%	0.10	-0.92	
SARFA, SL	514	6.04	6.30	6.55	28.8%	0.13	+0.57	
Soler i Sauret, SA	215	5.31	5.61	5.90	27.0%	0.15	.	
TransportesCastellà, SA	352	7.01	7.21	7.41	7.4%	0.10	.	
Transbages, SL	325	6.36	6.57	6.77	13.5%	0.11	+0.10	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	6.69	6.99	7.28	14.6%	0.15	-0.63	
Transportes Generales de Olesa, SA	476	5.11	5.36	5.60	34.0%	0.13	-0.31	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2920	5.94	6.02	6.10	21.7%	0.04	-0.16	
Dona	5672	5.80	5.86	5.93	25.1%	0.03	-0.24	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3404	5.57	5.65	5.73	26.9%	0.04	+0.03	
30-64	4258	5.82	5.89	5.97	24.2%	0.04	-0.31	
65 o més	930	6.85	6.99	7.13	12.4%	0.07	-0.29	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	6038	5.66	5.72	5.78	25.9%	0.03	-0.17	
Ni treballa ni estudia	2217	6.36	6.46	6.56	18.3%	0.05	-0.29	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4674	5.62	5.69	5.76	26.3%	0.03	-0.05	
No obligada	3725	6.11	6.19	6.27	21.1%	0.04	-0.43	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6428	5.80	5.86	5.92	25.0%	0.03	+0.17	
Esporàdic	2158	6.00	6.10	6.20	21.0%	0.05	-0.37	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2605	5.88	5.97	6.06	22.0%	0.04	-0.44	
No disposa	5709	5.82	5.88	5.95	25.0%	0.03	-0.14	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4977	5.71	5.78	5.84	25.4%	0.03	.	
Resta Espanya	1383	6.06	6.19	6.32	21.0%	0.06	.	
Resta UE	366	6.20	6.44	6.68	18.3%	0.12	.	
Fora UE	1575	5.89	6.01	6.13	23.0%	0.06	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	384	6.54	6.77	7.00	14.1%	0.12	.	
Primaris	2784	6.16	6.25	6.34	20.8%	0.04	.	
Secundaris	3686	5.60	5.68	5.76	26.6%	0.04	.	
Universitaris	1390	5.50	5.62	5.74	26.2%	0.06	.	
Altres	11	3.95	5.59	7.22	27.3%	0.73	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2433	6.04	6.13	6.22	20.4%	0.05	+0.02	
Mig	3363	5.77	5.85	5.93	24.8%	0.04	-0.14	
Alt	1866	5.54	5.65	5.76	27.5%	0.06	-0.66	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4476	5.86	5.93	6.00	23.3%	0.04	-0.05	
Mig	1992	5.63	5.73	5.83	25.6%	0.05	-0.42	
Alt	1022	5.71	5.85	5.99	23.2%	0.07	-0.64	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2401	6.13	6.23	6.32	21.1%	0.05	-0.38	
Mig	2489	5.75	5.84	5.93	22.8%	0.05	+0.02	
Alt	3278	5.63	5.71	5.79	27.1%	0.04	-0.57	

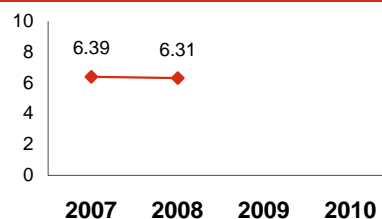
5.6.22. L'adequació d'horaris

"Valori de 0 a 10...."

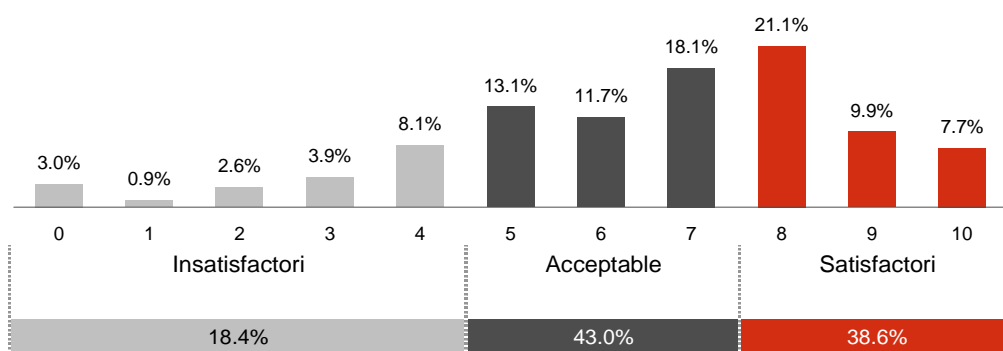
...L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)"

Resultat anual i evolutiu





Mostra	8156
Mitjana original	6.47
Límit Inferior	6.26
Mitjana deflactada	6.31
Límit Superior	6.36
Coefficient de Variació	36.02
Error Estàndard	0.03
Posició al rànquing	20 / 22
Tram d'importància	ALTA
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10296	8156		
Mitjana original	6.39	6.47		
%Insatisfets	15.4%	18.4%		
T-test		97.6%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5396	6.19	6.25	6.31	18.7%	0.03	+0.21	
Girona	1433	6.27	6.41	6.56	22.8%	0.07	-0.78	
Lleida	159	5.97	6.33	6.69	15.7%	0.18	-0.98	
Tarragona	1168	6.38	6.48	6.57	11.8%	0.05	+0.14	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	261	6.29	6.51	6.73	10.3%	0.11	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	291	7.21	7.43	7.65	7.2%	0.11	+0.72	
Autocares del Penedès, SA	202	6.57	6.77	6.98	8.4%	0.10	+0.08	
Autocars Segarra, SL	245	5.98	6.19	6.40	13.5%	0.11	-0.03	
Autocorb, SA	255	6.36	6.63	6.91	14.9%	0.14	+0.04	
Autos Castelbisbal,SA	120	6.07	6.53	7.00	19.2%	0.23	.	
Barcelona Bus, SL	440	6.41	6.63	6.84	19.1%	0.11	-0.64	
CRA La Hispania, SA	266	5.22	5.44	5.66	31.6%	0.11	-0.66	
Cingles Bus, SA	386	5.76	5.99	6.22	22.0%	0.12	+0.71	
Cintoi Bus, SL	226	6.07	6.38	6.69	19.5%	0.16	.	
Empresa Plana, SL	456	5.72	5.87	6.03	18.4%	0.08	-0.13	
Empresa Sagalés, SA	281	5.30	5.53	5.76	25.6%	0.12	-1.08	
Ferrocarriles y Transportes, SL	346	5.99	6.19	6.39	15.9%	0.10	+0.12	
LaHispano Igualadina, SA	340	5.63	5.87	6.11	20.0%	0.12	-0.07	
La Hispano Llacunense, SL	154	5.76	6.17	6.58	22.1%	0.21	+0.53	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	265	7.43	7.56	7.68	1.5%	0.06	+0.66	
La Vallessana, SA	343	6.61	6.85	7.10	14.3%	0.12	+0.33	
Martí Renom SA	286	5.89	6.17	6.45	21.0%	0.14	+0.56	
Martín Colomer, SL	207	5.46	5.76	6.07	21.3%	0.15	-0.15	
Mohn, SL	259	4.33	4.65	4.97	42.5%	0.16	-0.70	
SAAlsina Graells de Autotransporte	501	5.77	5.96	6.15	21.0%	0.10	-1.35	
SARFA, SL	476	5.58	5.88	6.17	32.1%	0.15	+0.36	
Soler i Sauret, SA	206	6.78	7.02	7.26	7.8%	0.12	.	
TransportesCastellà, SA	344	7.34	7.53	7.73	4.7%	0.10	.	
Transbages, SL	307	6.82	7.02	7.22	8.5%	0.10	+0.64	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	226	5.45	5.83	6.20	30.5%	0.19	-1.87	
Transportes Generales de Olesa, SA	467	6.25	6.46	6.67	16.9%	0.11	+0.20	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2775	6.31	6.39	6.48	16.1%	0.04	-0.02	
Dona	5381	6.21	6.27	6.33	19.6%	0.03	-0.10	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3299	5.95	6.02	6.10	21.5%	0.04	+0.14	
30-64	3989	6.30	6.37	6.44	17.8%	0.04	-0.08	
65 o més	868	7.01	7.14	7.28	9.3%	0.07	-0.43	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	5789	6.07	6.13	6.19	20.2%	0.03	+0.01	
Ni treballa ni estudia	2068	6.69	6.78	6.87	13.7%	0.05	-0.27	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4495	6.11	6.17	6.24	19.7%	0.03	+0.23	
No obligada	3491	6.40	6.47	6.55	16.8%	0.04	-0.46	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6156	6.19	6.25	6.31	19.4%	0.03	+0.35	
Esporàdic	1994	6.42	6.51	6.61	15.3%	0.05	-0.25	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2449	6.31	6.40	6.48	16.4%	0.04	-0.18	
No disposa	5460	6.20	6.26	6.32	19.4%	0.03	-0.05	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4782	6.09	6.16	6.22	19.3%	0.03	.	
Resta Espanya	1284	6.50	6.61	6.73	15.0%	0.06	.	
Resta UE	337	6.28	6.54	6.80	19.3%	0.13	.	
Fora UE	1497	6.32	6.44	6.56	18.8%	0.06	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	366	6.72	6.93	7.15	10.9%	0.11	.	
Primaris	2626	6.50	6.58	6.67	15.5%	0.04	.	
Secundaris	3541	6.02	6.10	6.18	21.1%	0.04	.	
Universitaris	1315	5.95	6.07	6.20	20.1%	0.06	.	
Altres	11	4.68	6.47	8.26	9.1%	0.80	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2362	6.47	6.56	6.65	15.5%	0.05	+0.22	
Mig	3255	6.02	6.10	6.18	21.1%	0.04	-0.20	
Alt	1826	6.21	6.32	6.42	17.6%	0.05	-0.19	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4290	6.43	6.49	6.56	15.5%	0.03	+0.20	
Mig	1931	6.01	6.10	6.20	19.8%	0.05	-0.25	
Alt	958	6.08	6.22	6.36	18.7%	0.07	-0.48	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2286	6.30	6.40	6.50	18.8%	0.05	-0.28	
Mig	2412	6.23	6.31	6.39	16.5%	0.04	+0.14	
Alt	3124	6.15	6.23	6.31	19.5%	0.04	-0.26	

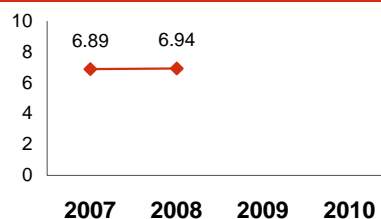
5.6.23. L'atenció al client

"Valori de 0 a 10...."

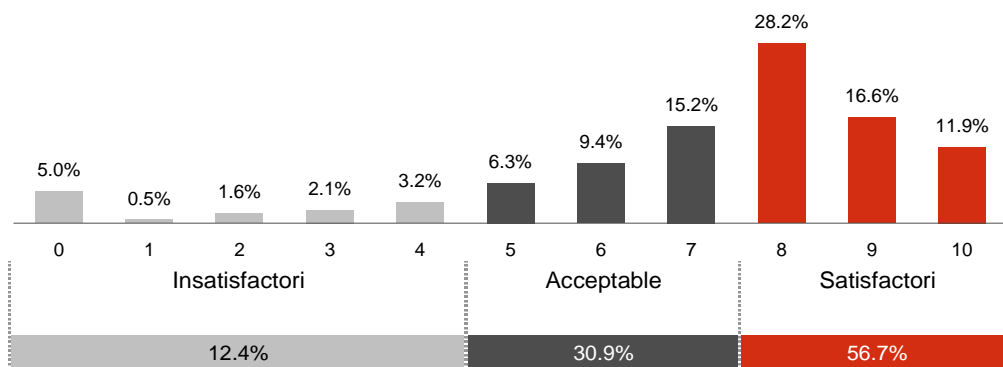
...L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	2994
Mitjana original	7.11
Límit Inferior	6.85
Mitjana deflactada	6.94
Límit Superior	7.02
Coefficient de Variació	34.44
Error Estàndard	0.04
Posició al rànquing	17 / 22
Tram d'importància	BAIXA



	2007	2008	2009	2010
Mostra	5105	2994		
Mitjana original	6.89	7.11		
%Insatisfets	11.8%	12.4%		
T-test		60.5%		



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	1893	6.71	6.82	6.94	13.9%	0.06	+0.06	
Girona	463	7.23	7.41	7.58	7.8%	0.09	-0.03	
Lleida	147	6.08	6.51	6.95	18.4%	0.22	-2.11	
Tarragona	491	6.90	7.06	7.23	9.2%	0.08	+1.02	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	151	6.63	6.98	7.32	10.6%	0.17	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	53	7.55	7.86	8.17	.	0.15	+0.32	
Autocares del Penedès, SA	3	0.00	0.98	5.17	100.0%	0.98	-5.08	
Autocars Segarra, SL	29	6.77	7.43	8.09	6.9%	0.32	+1.19	
Autocorb, SA	129	6.00	6.49	6.99	14.7%	0.25	-0.65	
Autos Castelbisbal,SA	25	8.29	8.93	9.58	4.0%	0.31	.	
Barcelona Bus, SL	14	6.21	7.11	8.00	7.1%	0.41	-0.88	
CRA La Hispania, SA	50	5.90	6.63	7.36	20.0%	0.36	-0.34	
Cingles Bus, SA	165	6.73	7.13	7.52	11.5%	0.20	+1.25	
Cintoi Bus, SL	46	3.70	4.90	6.10	39.1%	0.60	.	
Empresa Plana, SL	213	5.65	5.92	6.19	18.8%	0.14	+0.37	
Empresa Sagalés, SA	104	6.56	6.96	7.36	11.5%	0.20	-0.06	
Ferrocarriles y Transportes, SL	208	7.06	7.35	7.63	8.2%	0.14	+0.04	
LaHispano Igualadina, SA	80	5.52	6.08	6.65	20.0%	0.28	+0.17	
La Hispano Llacunense, SL	8	7.79	8.90	10.00	.	0.47	+2.03	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	246	8.00	8.08	8.16	.	0.04	+1.34	
La Vallessana, SA	171	6.63	6.96	7.29	10.5%	0.17	+0.10	
Martí Renom SA	110	5.36	5.96	6.56	23.6%	0.30	-0.34	
Martín Colomer, SL	25	4.63	5.81	6.99	24.0%	0.57	-0.39	
Mohn, SL	157	5.31	5.78	6.25	23.6%	0.24	-1.21	
SAAlsina Graells de Autotransporte	312	6.64	6.90	7.17	13.5%	0.13	-1.72	
SARFA, SL	269	7.08	7.34	7.59	9.7%	0.13	+1.84	
Soler i Sauret, SA	11	7.30	8.33	9.36	.	0.46	.	
TransportesCastellà, SA	98	6.89	7.32	7.76	8.2%	0.22	.	
Transbages, SL	122	6.85	7.23	7.62	9.8%	0.19	-0.59	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	127	7.08	7.40	7.72	7.1%	0.16	-1.32	
Transportes Generales de Olesa, SA	68	6.14	6.88	7.63	19.1%	0.38	-0.16	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	1052	6.74	6.88	7.02	12.3%	0.07	+0.06	
Dona	1942	6.86	6.97	7.07	12.5%	0.05	+0.04	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	1348	6.73	6.85	6.97	12.2%	0.06	+0.37	
30-64	1421	6.78	6.91	7.04	13.2%	0.07	+0.03	
65 o més	225	7.29	7.59	7.88	8.0%	0.15	-0.40	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	2273	6.73	6.82	6.92	12.9%	0.05	+0.17	
Ni treballa ni estudia	673	7.09	7.27	7.44	10.5%	0.09	-0.20	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	1854	6.64	6.75	6.86	13.8%	0.06	+0.25	
No obligada	1133	7.12	7.25	7.38	10.0%	0.07	-0.10	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	2273	6.76	6.86	6.96	12.8%	0.05	+0.35	
Esporàdic	720	7.03	7.19	7.35	11.1%	0.08	+0.03	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	912	6.65	6.81	6.98	13.7%	0.08	-0.20	
No disposa	2049	6.88	6.99	7.09	11.9%	0.05	+0.15	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	1883	6.64	6.75	6.86	13.6%	0.06	.	
Resta Espanya	364	6.79	7.04	7.28	12.1%	0.12	.	
Resta UE	135	7.17	7.54	7.91	6.7%	0.19	.	
Fora UE	565	7.12	7.31	7.49	9.6%	0.09	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	121	7.12	7.50	7.87	6.6%	0.19	.	
Primaris	926	6.94	7.08	7.23	11.1%	0.07	.	
Secundaris	1347	6.78	6.91	7.03	12.3%	0.06	.	
Universitaris	546	6.37	6.59	6.81	15.8%	0.11	.	
Altres	3	0.00	1.95	10.00	66.7%	1.95	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	839	7.07	7.22	7.37	9.7%	0.08	+0.14	
Mig	1235	6.87	6.99	7.11	11.2%	0.06	+0.22	
Alt	757	6.34	6.54	6.75	17.8%	0.11	-0.45	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	1609	6.96	7.08	7.19	11.4%	0.06	+0.17	
Mig	690	6.51	6.70	6.89	15.4%	0.10	-0.13	
Alt	360	6.61	6.86	7.12	11.7%	0.13	-0.11	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	871	7.03	7.17	7.30	9.5%	0.07	+0.19	
Mig	807	6.86	7.01	7.17	10.9%	0.08	+0.42	
Alt	1279	6.58	6.72	6.87	15.4%	0.07	-0.38	

5.7. Paràmetres addicionals

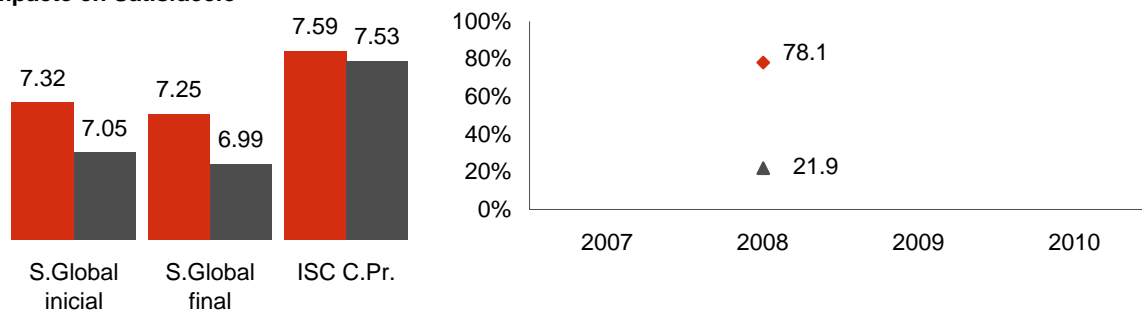
5.7.1. Transbordament

"Em podria dir, si us plau, si fa cap transbordament per arribar al seu destí?"





Resultat anual i evolutiu








Impacte en Satisfacció





Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	5682	71.7%	.	28.3%	.	
Girona	1457	90.9%	.	9.1%	.	
Lleida	159	88.7%	.	11.3%	.	
Tarragona	1236	91.0%	.	9.0%	.	

GÈNERE	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Home	2908	78.5%	.	21.5%	.	
Dona	5626	77.9%	.	22.1%	.	

EDAT	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Menys de 30	3381	76.1%	.	23.9%	.	
30-64	4237	77.5%	.	22.5%	.	
65 o més	916	87.9%	.	12.1%	.	

OCUPACIO	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	6061	75.7%	.	24.3%	.	
Ni treballa ni estudia	2230	84.8%	.	15.2%	.	

MOBILITAT	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Obligada	4692	72.9%	.	27.1%	.	
No obligada	3759	84.8%	.	15.2%	.	

FREQUENCIA	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Freqüent	6357	76.1%	.	23.9%	.	
Esporàdic	2171	84.1%	.	15.9%	.	

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Disposa	2632	77.9%	.	22.1%	.	
No disposa	5730	78.1%	.	21.9%	.	

PROCEDENCIA	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Catalunya	4988	77.3%	.	22.7%	.	
Resta Espanya	1384	84.2%	.	15.8%	.	
Resta UE	367	81.7%	.	18.3%	.	
Fora UE	1574	75.0%	.	25.0%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Sense estudis	389	88.4%	.	11.6%	.	
Primaris	2793	84.9%	.	15.1%	.	
Secundaris	3705	76.5%	.	23.5%	.	
Universitaris	1394	66.4%	.	33.6%	.	
Altres	11	54.5%	.	45.5%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	2448	79.2%	.	20.8%	.	
Mig	3369	80.1%	.	19.9%	.	
Alt	1876	74.5%	.	25.5%	.	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	4498	78.1%	.	21.9%	.	
Mig	1998	76.0%	.	24.0%	.	
Alt	1031	77.4%	.	22.6%	.	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	2423	88.2%	.	11.8%	.	
Mig	2493	81.1%	.	18.9%	.	
Alt	3287	68.8%	.	31.2%	.	

EMPRESA	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	266	45.5%	.	54.5%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	314	96.2%	.	3.8%	.	
Autocares del Penedès, SA	218	92.2%	.	7.8%	.	
Autocars Segarra, SL	264	87.1%	.	12.9%	.	
Autocorb, SA	264	57.6%	.	42.4%	.	
Autos Castellbisbal,SA	122	70.5%	.	29.5%	.	
Barcelona Bus, SL	397	92.7%	.	7.3%	.	
CRA La Hispania, SA	277	84.1%	.	15.9%	.	
Cingles Bus, SA	405	59.8%	.	40.2%	.	
Cintoi Bus, SL	293	71.0%	.	29.0%	.	
Empresa Plana, SL	490	89.6%	.	10.4%	.	
Empresa Sagalés, SA	297	83.2%	.	16.8%	.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	368	51.9%	.	48.1%	.	
LaHispano Igualadina, SA	351	84.9%	.	15.1%	.	
La Hispano Llacunense, SL	189	57.7%	.	42.3%	.	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	264	96.6%	.	3.4%	.	
La Vallessana, SA	345	69.9%	.	30.1%	.	
Martí Renom SA	301	70.8%	.	29.2%	.	
Martín Colomer, SL	254	57.5%	.	42.5%	.	
Mohn, SL	267	52.8%	.	47.2%	.	
SAAIsina Graells de Autotransporte	503	94.2%	.	5.8%	.	
SARFA, SL	515	92.6%	.	7.4%	.	
Soler i Sauret, SA	188	72.3%	.	27.7%	.	
TranportesCastellà, SA	352	88.6%	.	11.4%	.	
Transbages, SL	325	93.8%	.	6.2%	.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	231	76.6%	.	23.4%	.	
Transportes Generales de Olesa, SA	474	75.9%	.	24.1%	.	

5.7.2. Coordinació d'horaris en el transbordament

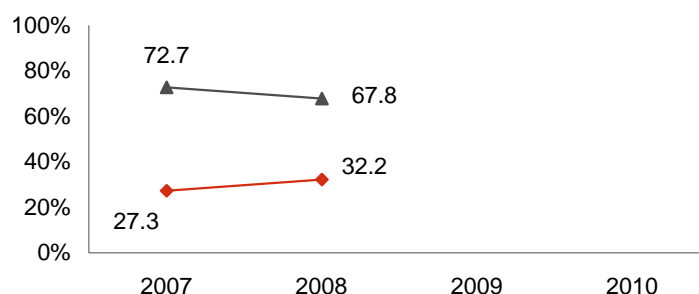
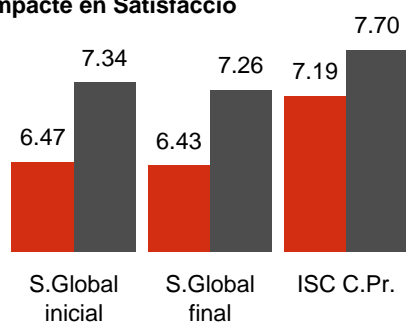
"Els horaris per els transbordaments estan ben coordinats?"

Resultat anual i evolutiu









■ No ■ Sí




Impacte en Satisfacció





Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	1596	32.3%	+5.5	67.7%	-5.5	
Girona	133	24.8%	-1.7	75.2%	+1.7	
Lleida	18	50.0%	+26.7	50.0%	-26.7	
Tarragona	111	36.9%	+4.8	63.1%	-4.8	

GÈNERE	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Home	621	26.7%	+1.6	73.3%	-1.6	
Dona	1237	35.0%	+6.2	65.0%	-6.2	

EDAT	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Menys de 30	802	32.9%	+4.2	67.1%	-4.2	
30-64	945	32.4%	+6.3	67.6%	-6.3	
65 o més	111	26.1%	-2.6	73.9%	+2.6	

OCUPACIO	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	1464	31.7%	+3.6	68.3%	-3.6	
Ni treballa ni estudia	338	33.1%	+9.0	66.9%	-9.0	

MOBILITAT	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Obligada	1266	31.5%	+3.1	68.5%	-3.1	
No obligada	568	33.1%	+7.2	66.9%	-7.2	

FREQUENCIA	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Freqüent	1517	32.6%	+4.8	67.4%	-4.8	
Esporàdic	339	30.1%	+3.1	69.9%	-3.1	

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Disposa	575	29.6%	+8.0	70.4%	-8.0	
No disposa	1251	33.1%	+3.1	66.9%	-3.1	

PROCEDENCIA	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Catalunya	1127	32.4%	.	67.6%	.	
Resta Espanya	215	30.7%	.	69.3%	.	
Resta UE	67	26.9%	.	73.1%	.	
Fora UE	393	32.1%	.	67.9%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Sense estudis	45	28.9%	.	71.1%	.	
Primaris	416	34.4%	.	65.6%	.	
Secundaris	868	32.8%	.	67.2%	.	
Universitaris	467	29.1%	.	70.9%	.	
Altres	5	20.0%	.	80.0%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	508	32.5%	+8.3	67.5%	-8.3	
Mig	666	31.8%	+2.6	68.2%	-2.6	
Alt	475	29.1%	+3.0	70.9%	-3.0	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	984	31.2%	+2.6	68.8%	-2.6	
Mig	477	32.1%	+1.9	67.9%	-1.9	
Alt	229	31.4%	+9.1	68.6%	-9.1	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	284	29.9%	-6.0	70.1%	+6.0	
Mig	469	32.4%	+1.1	67.6%	-1.1	
Alt	1020	32.2%	+7.5	67.8%	-7.5	

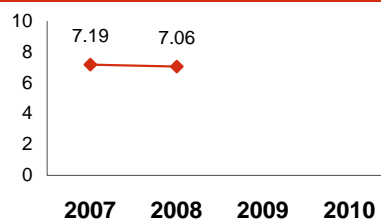
EMPRESA	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	145	9.0%	.	91.0%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	12	8.3%	-13.9	91.7%	+13.9	
Autocares del Penedès, SA	17	41.2%	+7.8	58.8%	-7.8	
Autocars Segarra, SL	34	23.5%	.	76.5%	-23.5	
Autocorb, SA	111	20.7%	+10.0	79.3%	-10.0	
Autos Castellbisbal, SA	36	36.1%	.	63.9%	.	
Barcelona Bus, SL	29	48.3%	-1.7	51.7%	+1.7	
CRA La Hispania, SA	44	52.3%	+35.3	47.7%	-35.3	
Cingles Bus, SA	162	33.3%	-2.3	66.7%	+2.3	
Cintoi Bus, SL	83	8.4%	.	91.6%	.	
Empresa Plana, SL	51	49.0%	+11.2	51.0%	-11.2	
Empresa Sagalés, SA	50	62.0%	+34.7	38.0%	-34.7	
Ferrocarriles y Transportes, SL	176	20.5%	-7.4	79.5%	+7.4	
LaHispano Igualadina, SA	53	39.6%	+20.4	60.4%	-20.4	
La Hispano Llacunense, SL	80	55.0%	+42.2	45.0%	-42.2	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	9	11.1%	-3.2	88.9%	+3.2	
La Vallessana, SA	103	35.9%	+8.0	64.1%	-8.0	
Martí Renom SA	88	33.0%	+15.2	67.0%	-15.2	
Martín Colomer, SL	104	51.9%	+1.1	48.1%	-1.1	
Mohn, SL	126	36.5%	+8.7	63.5%	-8.7	
SAAIsina Graells de Autotransporte	29	41.4%	+18.0	58.6%	-18.0	
SARFA, SL	38	26.3%	-21.3	73.7%	+21.3	
Soler i Sauret, SA	51	29.4%	.	70.6%	.	
TranportesCastellà, SA	40	42.5%	.	57.5%	.	
Transbages, SL	20	25.0%	-17.3	75.0%	+17.3	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	54	14.8%	-1.2	85.2%	+1.2	
Transportes Generales de Olesa, SA	113	39.8%	+12.0	60.2%	-12.0	

5.7.3. Satisfacció Global Companyia / empresa

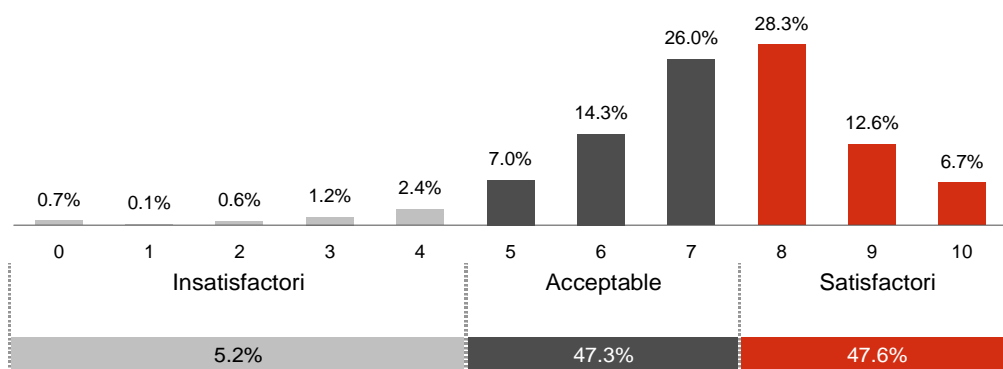
"En la mateixa escala podria valorar globalment la companyia o l'empresa que presta el servei que està utilitzant?"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8192
Mitjana original	7.24
Límit Inferior	7.03
Mitjana deflactada	7.06
Límit Superior	7.10
Coefficient de Variació	22.79
Error Estàndard	0.02
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10337	8192		
Mitjana original	7.19	7.24		
%Insatisfets	6.4%	5.2%		
T-test		99.9%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
Barcelona	5427	6.94	6.98	7.02	5.1%	0.02	-0.12	
Girona	1420	7.47	7.55	7.63	4.0%	0.04	-0.14	
Lleida	159	7.03	7.27	7.52	2.5%	0.12	-1.28	
Tarragona	1186	6.73	6.82	6.91	7.0%	0.05	+0.09	



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	259	7.14	7.28	7.42	1.9%	0.07	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	317	7.94	8.08	8.23	.	0.07	+0.17	
Autocares del Penedès, SA	215	7.30	7.45	7.60	.	0.08	+0.12	
Autocars Segarra, SL	253	7.36	7.51	7.65	0.8%	0.08	+0.32	
Autocorb, SA	257	7.50	7.65	7.81	0.4%	0.08	-0.16	
Autos Castelbisbal,SA	109	7.28	7.56	7.84	3.7%	0.14	.	
Barcelona Bus, SL	376	7.34	7.50	7.65	3.2%	0.08	-0.13	
CRA La Hispania, SA	275	5.98	6.20	6.41	13.1%	0.11	-1.23	
Cingles Bus, SA	398	6.72	6.89	7.06	7.3%	0.09	+0.49	
Cintoi Bus, SL	248	6.83	7.07	7.31	8.5%	0.12	.	
Empresa Plana, SL	457	5.59	5.75	5.90	17.3%	0.08	-0.50	
Empresa Sagalés, SA	284	6.63	6.80	6.97	4.2%	0.08	-0.80	
Ferrocarriles y Transportes, SL	362	7.00	7.13	7.27	1.9%	0.07	-0.30	
LaHispano Igualadina, SA	350	6.40	6.60	6.79	10.0%	0.10	+0.02	
La Hispano Llacunense, SL	160	6.99	7.28	7.57	5.6%	0.15	+0.24	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	261	7.39	7.50	7.61	0.8%	0.06	+0.31	
La Vallessana, SA	345	7.02	7.17	7.32	1.7%	0.08	+0.02	
Martí Renom SA	288	6.56	6.76	6.97	7.6%	0.10	+0.19	
Martín Colomer, SL	240	6.12	6.34	6.56	8.8%	0.11	+0.07	
Mohn, SL	264	6.32	6.50	6.68	8.0%	0.09	-0.84	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	6.98	7.10	7.23	1.4%	0.06	-1.46	
SARFA, SL	495	7.17	7.33	7.50	7.7%	0.08	+1.28	
Soler i Sauret, SA	181	6.83	7.06	7.29	3.3%	0.12	.	
TranportesCastellà, SA	280	6.58	6.76	6.95	6.8%	0.09	.	
Transbages, SL	317	7.29	7.41	7.54	0.9%	0.06	-0.55	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	232	7.20	7.37	7.54	3.0%	0.09	-0.76	
Transportes Generales de Olesa, SA	465	7.20	7.33	7.47	3.9%	0.07	-0.12	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2792	7.04	7.10	7.16	4.2%	0.03	-0.09	
Dona	5400	7.00	7.04	7.08	5.6%	0.02	-0.14	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3268	6.92	6.97	7.02	4.0%	0.02	+0.13	
30-64	4043	6.95	7.00	7.06	6.5%	0.03	-0.24	
65 o més	881	7.56	7.66	7.77	3.5%	0.05	-0.25	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	5846	6.93	6.97	7.01	5.3%	0.02	-0.07	
Ni treballa ni estudia	2143	7.24	7.31	7.38	4.6%	0.04	-0.25	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4533	6.91	6.95	7.00	5.5%	0.02	+0.03	
No obligada	3609	7.14	7.19	7.25	4.8%	0.03	-0.32	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	6122	6.99	7.03	7.07	5.5%	0.02	-0.02	
Esporàdic	2065	7.09	7.16	7.22	4.3%	0.03	-0.40	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2523	6.98	7.04	7.10	4.2%	0.03	-0.27	
No disposa	5537	7.02	7.07	7.11	5.6%	0.02	-0.07	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4836	6.84	6.89	6.93	5.5%	0.02	.	
Resta Espanya	1324	7.00	7.10	7.20	6.7%	0.05	.	
Resta UE	343	7.35	7.52	7.68	2.9%	0.08	.	
Fora UE	1503	7.40	7.47	7.55	3.0%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	377	7.37	7.54	7.71	2.7%	0.09	.	
Primaris	2689	7.12	7.18	7.25	5.1%	0.03	.	
Secundaris	3575	6.91	6.96	7.01	5.3%	0.03	.	
Universitaris	1351	6.83	6.91	6.99	5.8%	0.04	.	
Altres	9	6.16	7.15	8.14	.	0.43	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2386	7.19	7.26	7.32	4.1%	0.03	+0.07	
Mig	3301	6.87	6.93	6.98	5.9%	0.03	-0.08	
Alt	1775	6.93	7.00	7.07	4.4%	0.04	-0.40	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4375	7.09	7.14	7.19	4.9%	0.02	-0.00	
Mig	1933	6.80	6.87	6.94	5.1%	0.04	-0.19	
Alt	980	6.89	6.98	7.08	3.9%	0.05	-0.44	

US TRANSPORT:

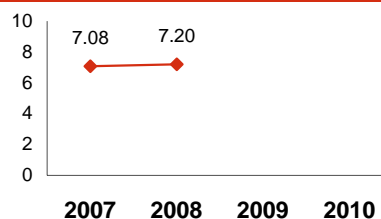
TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2348	7.10	7.17	7.23	5.3%	0.03	-0.04	
Mig	2407	6.93	6.99	7.05	4.5%	0.03	+0.19	
Alt	3167	6.96	7.02	7.08	5.4%	0.03	-0.43	

5.7.4. Entorn

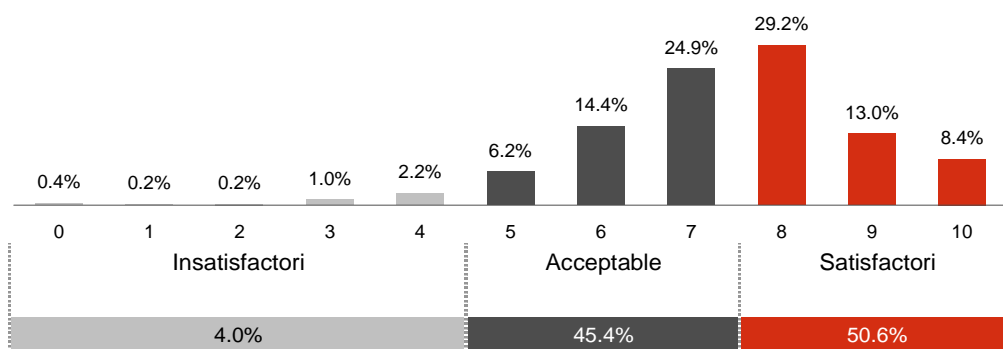
"l'entorn (parades, molèsties, seguretat personal) del servei que està utilitzant?"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	8047
Mitjana original	7.38
Límit Inferior	7.17
Mitjana deflactada	7.20
Límit Superior	7.23
Coefficient de Variació	21.31
Error Estàndard	0.02
































	2007	2008	2009	2010
Mostra	10408	8047		
Mitjana original	7.08	7.38		
%Insatisfets	5.4%	4.0%		
T-test		99.9%		








Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	5381	7.11	7.15	7.19	4.2%	0.02	+0.23
Girona	1407	7.58	7.67	7.75	3.9%	0.04	-0.08
Lleida	159	6.87	7.13	7.38	3.8%	0.13	-1.00
Tarragona	1100	6.77	6.85	6.92	2.9%	0.04	+0.18



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
25 Osona Bus, SL	259	7.09	7.23	7.37	1.2%	0.07	.	
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	298	8.15	8.29	8.43	0.3%	0.07	+0.53	
Autocares del Penedès, SA	207	7.25	7.39	7.53	.	0.07	+0.38	
Autocars Segarra, SL	221	7.08	7.23	7.37	0.9%	0.07	-0.09	
Autocorb, SA	261	7.41	7.59	7.76	2.3%	0.09	+0.20	
Autos Castelbisbal,SA	111	8.00	8.32	8.64	2.7%	0.16	.	
Barcelona Bus, SL	389	7.50	7.64	7.79	3.6%	0.08	+0.13	
CRA La Hispania, SA	268	6.66	6.84	7.01	7.8%	0.09	-0.51	
Cingles Bus, SA	382	7.03	7.18	7.33	4.2%	0.08	+1.03	
Cintoi Bus, SL	247	6.97	7.17	7.36	6.1%	0.10	.	
Empresa Plana, SL	410	5.95	6.07	6.18	5.9%	0.06	-0.24	
Empresa Sagalés, SA	285	7.18	7.34	7.49	4.2%	0.08	-0.05	
Ferrocarriles y Transportes, SL	363	6.90	7.03	7.17	2.8%	0.07	-0.38	
LaHispano Igualadina, SA	347	6.45	6.62	6.80	6.3%	0.09	+0.24	
La Hispano Llacunense, SL	141	7.11	7.40	7.70	4.3%	0.15	+0.50	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	262	7.18	7.31	7.44	2.3%	0.07	+0.42	
La Vallessana, SA	344	7.27	7.42	7.58	1.5%	0.08	+0.53	
Martí Renom SA	285	6.44	6.65	6.86	9.5%	0.11	+0.19	
Martín Colomer, SL	241	6.23	6.44	6.64	11.2%	0.10	+0.26	
Mohn, SL	265	6.34	6.54	6.73	8.3%	0.10	-0.65	
SAAIsina Graells de Autotransporte	504	7.07	7.21	7.35	3.0%	0.07	-0.92	
SARFA, SL	487	7.29	7.46	7.63	7.0%	0.09	+0.74	
Soler i Sauret, SA	175	7.28	7.47	7.66	.	0.10	.	
TranportesCastellà, SA	279	6.73	6.90	7.08	3.2%	0.09	.	
Transbages, SL	320	7.23	7.37	7.51	1.3%	0.07	-0.17	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	7.18	7.34	7.50	2.6%	0.08	-0.88	
Transportes Generales de Olesa, SA	463	7.55	7.68	7.81	2.2%	0.07	+0.50	

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Home	2724	7.14	7.20	7.25	3.6%	0.03	+0.12	
Dona	5323	7.16	7.20	7.24	4.2%	0.02	+0.12	



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Menys de 30	3198	7.01	7.06	7.11	3.3%	0.03	+0.29	
30-64	3973	7.12	7.17	7.22	5.0%	0.03	+0.02	
65 o més	876	7.77	7.87	7.96	1.8%	0.05	+0.16	





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Treballa o estudia	5742	7.05	7.09	7.13	4.1%	0.02	+0.15	
Ni treballa ni estudia	2124	7.41	7.48	7.54	3.7%	0.04	+0.06	






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	4435	7.05	7.09	7.13	3.9%	0.02	+0.25	
No obligada	3575	7.28	7.33	7.39	4.1%	0.03	-0.05	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	5994	7.13	7.17	7.21	4.1%	0.02	+0.21	
Esporàdic	2048	7.22	7.28	7.35	3.8%	0.03	-0.12	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	2484	7.08	7.13	7.19	3.9%	0.03	-0.06	
No disposa	5451	7.18	7.22	7.26	4.0%	0.02	+0.18	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	4780	6.99	7.03	7.07	4.1%	0.02	.	
Resta Espanya	1310	7.23	7.32	7.41	4.7%	0.05	.	
Resta UE	324	7.39	7.56	7.72	2.8%	0.09	.	
Fora UE	1469	7.46	7.54	7.62	3.2%	0.04	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	377	7.56	7.73	7.90	2.7%	0.09	.	
Primaris	2640	7.30	7.36	7.42	3.4%	0.03	.	
Secundaris	3533	7.04	7.09	7.14	4.2%	0.03	.	
Universitaris	1319	6.91	6.98	7.06	5.1%	0.04	.	
Altres	9	6.33	7.26	8.19	.	0.40	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2383	7.35	7.41	7.47	3.1%	0.03	+0.28	
Mig	3297	7.06	7.11	7.16	4.0%	0.03	+0.26	
Alt	1803	7.04	7.11	7.18	4.4%	0.04	-0.24	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	4279	7.24	7.28	7.33	3.3%	0.02	+0.20	
Mig	1911	6.98	7.05	7.11	4.1%	0.03	+0.15	
Alt	971	7.02	7.12	7.21	4.0%	0.05	-0.23	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2349	7.20	7.26	7.32	4.2%	0.03	+0.04	
Mig	2385	7.13	7.18	7.24	3.2%	0.03	+0.48	
Alt	3066	7.10	7.16	7.21	4.1%	0.03	-0.17	

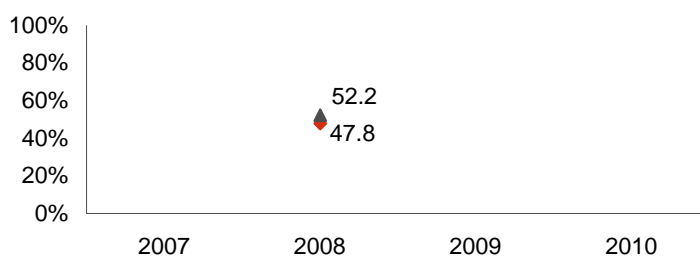
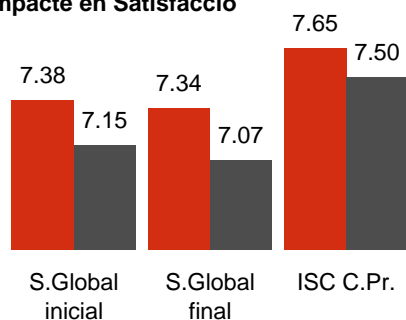
5.7.5. Presència del Tarifari integrat

"En el territori per on vostè es mou habitualment, coneix si funciona el sistema tarifari integrat? Aclariment per l'usuari enquestat, si planteja el dubte: un sistema tarifari integrat vol dir que es pot viatjar amb diferents mitjans de transport utilitzant un sol bitllet o títol de transport. "

Resultat anual i evolutiu



Impacte en Satisfacció



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		[Barra]
		%	evol	%	evol	
Barcelona	5559	33.4%	.	66.6%	.	[Barra]
Girona	1442	80.7%	.	19.3%	.	[Barra]
Lleida	159	71.7%	.	28.3%	.	[Barra]
Tarragona	1231	71.2%	.	28.8%	.	[Barra]

GÈNERE	Mostra	No		Sí		[Barra]
		%	evol	%	evol	
Home	2853	49.7%	.	50.3%	.	[Barra]
Dona	5538	46.8%	.	53.2%	.	[Barra]

EDAT	Mostra	No		Sí		[Barra]
		%	evol	%	evol	
Menys de 30	3344	44.8%	.	55.2%	.	[Barra]
30-64	4147	46.7%	.	53.3%	.	[Barra]
65 o més	900	64.2%	.	35.8%	.	[Barra]

OCUPACIO	Mostra	No		Sí		[Barra]
		%	evol	%	evol	
Treballa o estudia	6062	43.6%	.	56.4%	.	[Barra]
Ni treballa ni estudia	2220	58.9%	.	41.1%	.	[Barra]

MOBILITAT	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Obligada	4661	41.3%	.	58.7%	.	
No obligada	3719	56.0%	.	44.0%	.	

FREQUENCIA	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Freqüent	6238	42.9%	.	57.1%	.	
Esporàdic	2148	61.9%	.	38.1%	.	

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Disposa	2619	45.1%	.	54.9%	.	
No disposa	5705	49.1%	.	50.9%	.	

PROCEDENCIA	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Catalunya	4983	43.8%	.	56.2%	.	
Resta Espanya	1379	55.2%	.	44.8%	.	
Resta UE	364	55.8%	.	44.2%	.	
Fora UE	1570	52.2%	.	47.8%	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Sense estudis	388	74.2%	.	25.8%	.	
Primaris	2789	57.2%	.	42.8%	.	
Secundaris	3705	44.1%	.	55.9%	.	
Universitaris	1391	31.1%	.	68.9%	.	
Altres	11	45.5%	.	54.5%	.	

ÚS TRANSPORT: A PEU	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	2446	52.6%	.	47.4%	.	
Mig	3363	47.8%	.	52.2%	.	
Alt	1872	39.2%	.	60.8%	.	

ÚS TRANSPORT: VEH. PRIVAT	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	4488	49.6%	.	50.4%	.	
Mig	1999	35.4%	.	64.6%	.	
Alt	1029	45.1%	.	54.9%	.	

ÚS TRANSPORT: TR. PÚBLIC	Mostra	%	No evol	%	Sí evol	
Baix	2424	71.1%	.	28.9%	.	
Mig	2488	49.1%	.	50.9%	.	
Alt	3281	30.2%	.	69.8%	.	

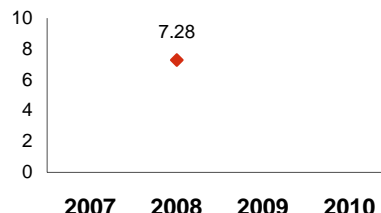
EMPRESA	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
25 Osona Bus, SL	264	13.6%	.	86.4%	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	311	84.6%	.	15.4%	.	
Autocares del Penedès, SA	217	84.8%	.	15.2%	.	
Autocars Segarra, SL	262	67.2%	.	32.8%	.	
Autocorb, SA	259	16.6%	.	83.4%	.	
Autos Castellbisbal,SA	122	57.4%	.	42.6%	.	
Barcelona Bus, SL	386	61.4%	.	38.6%	.	
CRA La Hispania, SA	270	11.9%	.	88.1%	.	
Cingles Bus, SA	393	21.6%	.	78.4%	.	
Cintoi Bus, SL	288	16.7%	.	83.3%	.	
Empresa Plana, SL	488	56.4%	.	43.6%	.	
Empresa Sagalés, SA	298	11.4%	.	88.6%	.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	362	22.7%	.	77.3%	.	
LaHispano Igualadina, SA	349	36.7%	.	63.3%	.	
La Hispano Llacunense, SL	181	30.9%	.	69.1%	.	
La Hispano de Fuente En Segures,SA	264	91.7%	.	8.3%	.	
La Vallessana, SA	340	27.9%	.	72.1%	.	
Martí Renom SA	298	17.1%	.	82.9%	.	
Martín Colomer, SL	237	15.2%	.	84.8%	.	
Mohn, SL	266	33.5%	.	66.5%	.	
SAAIsina Graells de Autotransporte	498	87.6%	.	12.4%	.	
SARFA, SL	512	95.5%	.	4.5%	.	
Soler i Sauret, SA	174	22.4%	.	77.6%	.	
TranportesCastellà, SA	340	79.4%	.	20.6%	.	
Transbages, SL	311	80.1%	.	19.9%	.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	233	74.7%	.	25.3%	.	
Transportes Generales de Olesa, SA	468	19.7%	.	80.3%	.	

5.7.6. Satisfacció amb el tarifari integrat

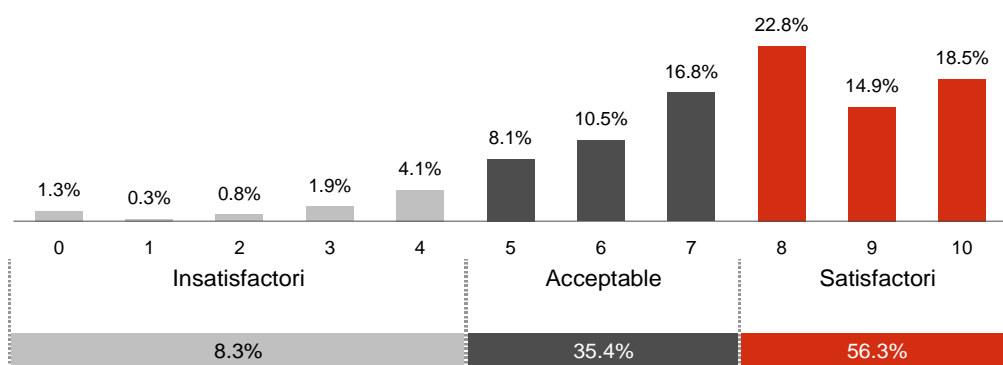
"Valori la seva satisfacció global amb el servei tarifari integrat, en una escala de 0 (gens satisfet) a 10 (totalment satisfet)"

Resultat anual i evolutiu

Mostra	4292
Mitjana original	7.47
Límit Inferior	7.22
Mitjana deflactada	7.28
Límit Superior	7.34
Coefficient de Variació	27.84
Error Estàndard	0.03



	2007	2008	2009	2010
Mostra		4292		
Mitjana original	.	7.47		
%Insatisfets	.	8.3%		
T-test				



Resultats segons variables de segmentació



TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	3681	7.24	7.31	7.37	8.1%	0.03	.
Girona	232	7.10	7.33	7.55	6.9%	0.11	.
Lleida	44	6.93	7.60	8.27	6.8%	0.33	.
Tarragona	335	6.75	6.96	7.17	11.6%	0.11	.



EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol
25 Osona Bus, SL	226	7.11	7.33	7.56	6.6%	0.11	.
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	4	6.21	8.53	10.00	.	0.73	.
Autocares del Penedès, SA	29	6.12	6.96	7.81	10.3%	0.41	.
Autocars Segarra, SL	83	7.24	7.59	7.94	3.6%	0.17	.
Autocorb, SA	215	7.81	8.07	8.33	4.2%	0.13	.
Autos Castelbisbal,SA	52	7.13	7.69	8.24	3.8%	0.28	.
Barcelona Bus, SL	146	7.06	7.35	7.64	6.8%	0.15	.
CRA La Hispania, SA	238	5.33	5.63	5.93	29.4%	0.15	.
Cingles Bus, SA	306	7.56	7.76	7.96	4.6%	0.10	.
Cintoi Bus, SL	237	7.81	8.05	8.30	4.6%	0.12	.
Empresa Plana, SL	203	6.48	6.74	7.01	15.3%	0.13	.
Empresa Sagalés, SA	264	5.76	6.02	6.27	20.1%	0.13	.
Ferrocarriles y Transportes, SL	279	7.57	7.77	7.97	3.6%	0.10	.
LaHispano Igualadina, SA	221	6.92	7.17	7.42	4.5%	0.13	.
La Hispano Llacunense, SL	123	7.62	7.96	8.30	4.1%	0.17	.
La Hispano de Fuente En Segures,SA	20	5.33	6.53	7.74	10.0%	0.58	.
La Vallessana, SA	245	7.13	7.38	7.63	8.6%	0.13	.
Martí Renom SA	245	7.12	7.38	7.63	6.1%	0.13	.
Martín Colomer, SL	198	7.23	7.46	7.69	4.0%	0.12	.
Mohn, SL	176	6.47	6.82	7.16	11.9%	0.18	.
SAAIsina Graells de Autotransporte	61	7.15	7.66	8.17	4.9%	0.26	.
SARFA, SL	23	7.05	7.59	8.13	4.3%	0.26	.
Soler i Sauret, SA	134	6.63	7.02	7.40	12.7%	0.20	.
TranportesCastellà, SA	69	6.76	7.21	7.66	2.9%	0.23	.
Transbages, SL	60	7.91	8.26	8.61	.	0.17	.
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	59	6.62	7.09	7.56	8.5%	0.24	.
Transportes Generales de Olesa, SA	376	7.27	7.45	7.63	4.5%	0.09	.

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol
Home	1400	7.31	7.41	7.51	6.2%	0.05	.
Dona	2892	7.15	7.22	7.30	9.4%	0.04	.



EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol
Menys de 30	1799	7.01	7.10	7.19	8.6%	0.05	.
30-64	2178	7.34	7.43	7.51	8.0%	0.04	.
65 o més	315	7.08	7.32	7.55	9.2%	0.12	.





OCUPACIÓ	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol
Treballa o estudia	3357	7.18	7.25	7.32	8.4%	0.03	.
Ni treballa ni estudia	894	7.26	7.39	7.53	8.1%	0.07	.






MOBILITAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Obligada	2699	7.28	7.36	7.43	7.2%	0.04	.	
No obligada	1588	7.05	7.16	7.26	10.3%	0.05	.	

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Freqüent	3509	7.22	7.28	7.35	8.3%	0.03	.	
Esporàdic	781	7.14	7.29	7.43	8.7%	0.07	.	




DISPONIBILITAT DEL

VEHICLE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Disposa	1398	7.22	7.32	7.42	7.7%	0.05	.	
No disposa	2866	7.20	7.27	7.35	8.6%	0.04	.	




PROCEDÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Catalunya	2736	7.06	7.14	7.21	8.6%	0.04	.	
Resta Espanya	610	7.11	7.28	7.45	10.0%	0.09	.	
Resta UE	159	7.36	7.66	7.96	5.7%	0.15	.	
Fora UE	743	7.58	7.72	7.86	6.6%	0.07	.	

NIVELL D'ESTUDIS	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Sense estudis	97	7.13	7.53	7.93	6.2%	0.20	.	
Primaris	1181	7.05	7.18	7.30	10.8%	0.06	.	
Secundaris	2026	7.19	7.28	7.36	7.5%	0.04	.	
Universitaris	944	7.25	7.37	7.49	7.4%	0.06	.	
Altres	5	4.84	6.63	8.43	.	0.65	.	




ÚS TRANSPORT:

A PEU	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	1118	7.32	7.43	7.55	6.9%	0.06	+0.44	
Mig	1740	6.77	6.87	6.96	11.5%	0.05	-0.25	
Alt	1126	7.55	7.67	7.78	5.1%	0.06	-0.26	

ÚS TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	2207	7.44	7.52	7.60	6.0%	0.04	-0.52	
Mig	1271	6.82	6.93	7.05	11.3%	0.06	-0.44	
Alt	562	7.00	7.18	7.35	9.8%	0.09	+0.76	

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol	
Baix	661	7.18	7.32	7.46	6.7%	0.07	+4.80	
Mig	1246	7.03	7.13	7.23	6.6%	0.05	+0.97	
Alt	2271	7.24	7.33	7.42	10.0%	0.05	-1.73	

5.7.7. Coneixement dels Transports Públics de Catalunya

Els autobusos que vostè utilitza porten, generalment, la part posterior pintada de color vermell i sobre aquesta hi ha escrit en blanc "Transports Públics de Catalunya". Qui creu que es troba rera la gestió de Transports Públics de Catalunya? Resposta múltiple i espontània

Resultats globals

Entitat	Mostra	% Citat
Generalitat	3775	43.4%
NS / NC	3383	38.9%
Ajuntament / altres adminis. locals	762	8.8%
Associació transportistes / Entitat privada	589	6.8%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	199	2.3%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	131	1.5%
Diputació	98	1.1%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGT)	93	1.1%
Altres	77	0.9%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	47	0.5%

Altres mencions	Mostra	% Citat
Nosaltres, els usuaris	23	0.27%
l'Estat	16	0.18%
Renfe	6	0.07%
FFGC	3	0.03%
Ministerio de Fomento	3	0.03%
Tots	3	0.03%
Jordi Pujol	2	0.02%
Resta	21	0.24%

Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Total	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
Generalitat	43.4%	44.7%	40.1%	41.9%	41.6%
NS / NC	38.9%	36.4%	43.7%	54.4%	43.0%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	9.1%	5.3%	1.3%	12.4%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	6.9%	5.0%		9.2%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	3.1%	0.5%	0.6%	1.0%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	2.1%	0.7%		
Diputació	1.1%	1.4%	0.4%		1.0%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGT)	1.1%	1.1%	0.9%		1.2%
Altres	0.9%	0.6%	2.3%	0.6%	0.5%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.7%	0.3%		0.3%

GÈNERE	Total	Home	Dona
Generalitat	43.4%	45.7%	42.3%
NS / NC	38.9%	35.9%	40.5%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	8.4%	8.9%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	7.0%	6.7%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	3.6%	1.6%

Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	1.7%	1.4%
Diputació	1.1%	1.6%	0.9%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	1.5%	0.9%
Altres	0.9%	1.3%	0.7%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.7%	0.5%

EDAT	Total	Menys de 30	30-64	65 o més
Generalitat	43.4%	44.6%	43.7%	38.0%
NS / NC	38.9%	40.5%	36.7%	43.0%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	6.7%	10.3%	9.2%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	5.5%	7.6%	7.4%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	2.2%	2.7%	0.6%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	1.7%	1.6%	0.2%
Diputació	1.1%	1.2%	1.3%	0.2%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	0.8%	1.6%	
Altres	0.9%	0.7%	1.0%	1.1%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.7%	0.5%	0.3%

OCUPACIÓ	Total	Treballa o estudia	Ni treballa ni estudia
Generalitat	43.4%	46.4%	40.9%
NS / NC	38.9%	38.4%	44.2%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	8.8%	10.1%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	7.0%	7.1%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	3.0%	0.8%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	1.9%	0.6%
Diputació	1.1%	1.4%	0.6%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	1.3%	0.4%
Altres	0.9%	0.9%	0.9%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.7%	0.3%

MOBILITAT	Total	Obligada	No obligada
Generalitat	43.4%	45.5%	43.2%
NS / NC	38.9%	38.5%	41.5%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	8.5%	9.6%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	6.9%	7.0%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	3.1%	1.4%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	2.0%	1.0%
Diputació	1.1%	1.6%	0.7%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	1.2%	1.0%
Altres	0.9%	0.7%	1.1%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.7%	0.4%

FREQÜÈNCIA	Total	Freqüent	Esporàdic
Generalitat	43.4%	43.9%	41.8%
NS / NC	38.9%	38.0%	41.7%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	8.9%	8.3%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	7.1%	5.8%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	2.3%	2.1%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	1.5%	1.5%
Diputació	1.1%	1.0%	1.5%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	0.9%	1.5%
Altres	0.9%	0.8%	1.2%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.5%	0.6%

DISPONIBILITAT DEL VEHICLE	Total	Disposa	No disposa
Generalitat	43.4%	51.6%	41.5%

NS / NC	38.9%	32.1%	43.6%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	9.1%	8.9%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	7.8%	6.6%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	4.0%	1.6%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	2.4%	1.2%
Diputació	1.1%	1.4%	1.1%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	1.9%	0.8%
Altres	0.9%	1.0%	0.9%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.6%	0.5%

PROCEDÈNCIA	Total	Catalunya	Resta Espanya	Resta UE	Fora UE
Generalitat	43.4%	52.7%	39.2%	26.6%	28.8%
NS / NC	38.9%	32.2%	43.1%	59.8%	56.5%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	9.3%	9.7%	4.6%	8.6%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	7.3%	9.1%	7.9%	4.1%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	3.2%	1.6%	0.8%	0.9%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	2.0%	0.9%	1.1%	0.9%
Diputació	1.1%	1.8%	0.3%	0.5%	0.3%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	1.4%	1.0%	1.6%	0.3%
Altres	0.9%	0.8%	1.3%	0.3%	1.1%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.7%	0.4%	0.3%	0.3%

NIVELL D'ESTUDIS	Total	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Universitaris
Generalitat	43.4%	25.1%	38.4%	48.2%	55.8%
NS / NC	38.9%	64.9%	47.1%	37.1%	25.1%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	7.2%	9.4%	8.9%	9.9%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	3.1%	7.2%	6.9%	8.4%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	0.3%	1.2%	2.1%	6.0%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%		0.5%	1.6%	4.1%
Diputació	1.1%	0.8%	1.1%	1.2%	1.3%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%		0.5%	1.2%	2.4%
Altres	0.9%	1.8%	0.9%	0.9%	0.9%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%		0.1%	0.7%	1.1%

ÚS TRANSPORT:

A PEU	Total	Baix	Mig	Alt
Generalitat	43.4%	43.3%	47.2%	44.8%
NS / NC	38.9%	44.3%	35.3%	39.2%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	8.0%	10.5%	8.5%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	4.3%	10.0%	6.9%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	1.9%	2.3%	3.2%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	1.3%	1.4%	2.7%
Diputació	1.1%	0.8%	0.9%	2.1%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	0.8%	1.3%	1.3%
Altres	0.9%	0.5%	1.2%	1.2%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.6%	0.4%	0.9%

US TRANSPORT:

VEH. PRIVAT	Total	Baix	Mig	Alt
Generalitat	43.4%	44.0%	51.9%	43.8%
NS / NC	38.9%	41.5%	32.5%	37.3%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	9.0%	10.0%	10.1%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	6.7%	8.3%	9.1%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	2.4%	2.4%	3.1%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	1.4%	1.9%	2.8%
Diputació	1.1%	1.1%	1.4%	1.0%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	1.0%	1.3%	1.5%
Altres	0.9%	0.9%	0.5%	0.8%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.6%	0.7%	0.5%

US TRANSPORT:

TR. PÚBLIC	Total	Baix	Mig	Alt
Generalitat	43.4%	43.8%	45.5%	46.4%
NS / NC	38.9%	43.5%	38.7%	36.9%
Ajuntament / altres adminis. locals	8.8%	7.7%	10.8%	9.0%
Associació transportistes / Entitat privada	6.8%	5.4%	8.4%	7.4%
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2.3%	1.6%	2.3%	3.0%
Transports Metropolitans de BCN (TMB)	1.5%	0.7%	1.4%	2.3%
Diputació	1.1%	0.6%	1.4%	1.4%
Direcció Gral. del Transport Terrestre (DGTT)	1.1%	1.4%	1.0%	1.0%
Altres	0.9%	1.5%	0.7%	0.6%
Dep. de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)	0.5%	0.5%	0.5%	0.7%

6 Presentació de resultats línies de baixa demanda

6.1. Entrevistes

Seguidament s'exposen els resultats particulars corresponents a les entrevistes curtes realitzades a usuaris de les línies de baixa demanda (ISCp) que s'han emprat per tal de modular les observacions realitzades a aquestes mateixes línies.

Els resultats expressats s'estructuren de la següent manera:

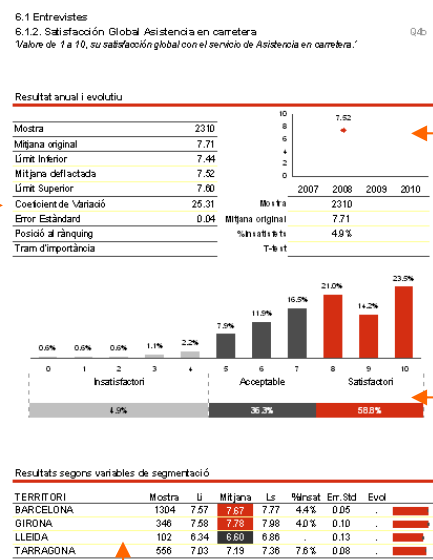
Mostra: Número total d'usuaris que valoren l'atribut.

Mitjana original: Valoració obtinguda a partir de la puntuacions atorgades pels usuaris.

Mitjana deflactada: Resulta de l'aplicació d'un factor de correcció per tal de detreure de l'evolució individual, la pròpia evolució del sector.

Coefficient de Variació: Mesura de dispersió relativa, definida com el quocient entre la desviació típica i la mitjana.

Límit Inferior i Superior: Interval de confiança que defineix els límits entre els que es troba la mitjana real de la població amb una probabilitat del 95%.



Evolució del paràmetre avaluat respecte al 2007.

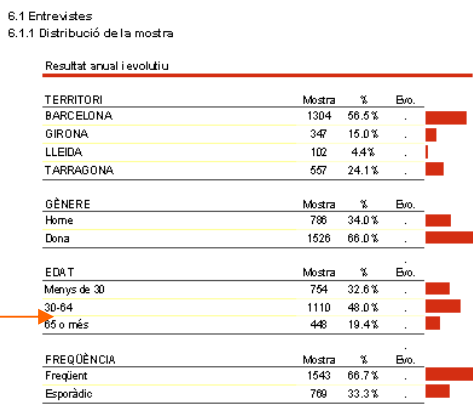
Histograma: Representa gràficament la distribució de les respostes dels usuaris.

Resum de percepcions: Agrupació de les valoracions atorgades pels clients en tres trams, segons:

- Insatisfactori: valoracions sota dels 5 punts
- Acceptable: valoracions entre 5 i 7 punts
- Satisfactori: valoracions sobre els 7 punts





Segmentació de la puntuació atorgada a l'aspecte avaluat.



S'analitzen, mitjançant les freqüències, el percentatge que suposa cada categoria sobre el total de la mostra.








6.1.1 Distribució de la mostra

Resultat anual i evolutiu

TERRITORI	Mostra	%	Evo.	
BARCELONA	1030	67.3%	.	
GIRONA	202	13.2%	.	
LLEIDA	9	0.6%	.	
TARRAGONA	289	18.9%	.	

GÈNERE	Mostra	%	Evo.	
Home	504	32.9%	.	
Dona	1026	67.1%	.	

EDAT	Mostra	%	Evo.	
Menys de 30	472	30.8%	.	
30-64	765	50.0%	.	
65 o més	293	19.2%	.	

FREQÜÈNCIA	Mostra	%	Evo.	
Freqüent	1031	67.4%	.	
Esporàdic	499	32.6%	.	

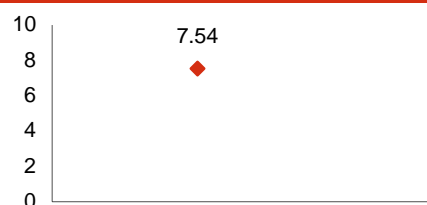
EMPRESA	Mostra	%	Evo.
Autocars Agramunt, SL	8	0.5%	.
Autocars Poch, SL	23	1.5%	.
Autocars Rovira	26	1.7%	.
Autocars del Pla, SL	1	0.1%	.
BUS 3, SL	1	0.1%	.
Cingles Bus, SA	59	3.9%	.
David i Manel , SL	29	1.9%	.
Empresa Casas	95	6.2%	.
Empresa Plana, SL	207	13.5%	.
Empresa Sagalés, SA	103	6.7%	.
Ferrocarriles y Transportes, SL	213	13.9%	.
Hispano Hilariencia	133	8.7%	.
La Hispano Igualadina, SA	5	0.3%	.
La Hispano de Fuente En Segures, SA	80	5.2%	.
La Vallessana, SA	128	8.4%	.
Martí Renom SA	33	2.2%	.
SA Alsina Graells de Autotransporte	130	8.5%	.
SA. Masats Transports Generals	46	3.0%	.
SARFA, SL	39	2.5%	.
Tranportes Castellà, SA	51	3.3%	.
Transportes Generales de Olesa, SA	119	7.8%	.
Transportes Mir, SL	1	0.1%	.

6.1.2. Satisfacció Global amb la línia

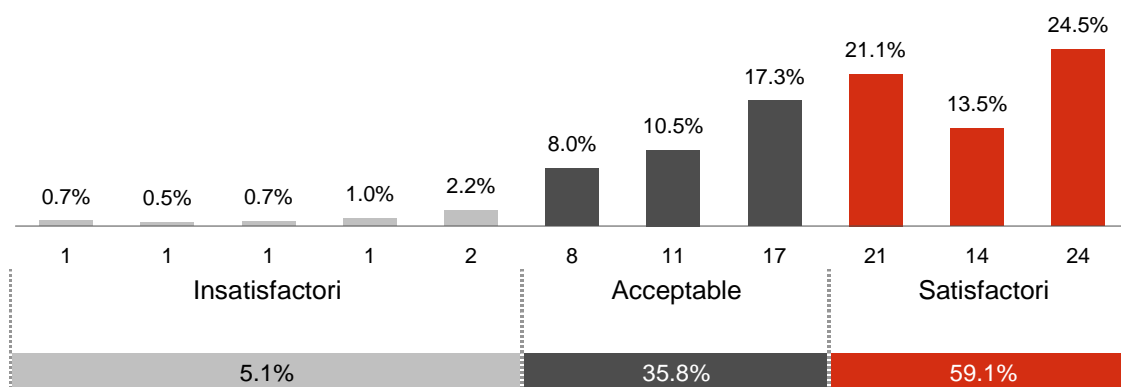
'En una escala del 0 al 10, valori globalment el servei d'aquesta línia'

Resultat anual i evolutiu

Mostra	1529
Mitjana original	7.73
Límit Inferior	7.44
Mitjana deflactada	7.54
Límit Superior	7.63
Coefficient de Variació	25.60
Error Estàndard	0.05
Posició al rànquing	
Tram d'importància	



	2007	2008	2009	2010
Mostra	0	1529		
Mitjana original	.	7.73		
%Insatisfets	.	5.1%		
T-test				



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
BARCELONA	1030	7.50	7.62	7.74	5.1%	0.06	.
GIRONA	201	7.42	7.70	7.97	3.5%	0.14	.
LLEIDA	9	6.39	7.91	9.43	.	0.66	.
TARRAGONA	289	6.91	7.13	7.35	6.2%	0.11	.

EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol
Autocars Agramunt, SL	8	6.02	7.68	9.34	.	0.70	.
Autocars Poch, SL	23	6.69	7.21	7.73	.	0.25	.
Autocars Rovira	26	6.91	7.50	8.09	.	0.29	.
Autocars del Pla, SL	1	0.00	9.75
BUS 3, SL	1	0.00	9.75
Cingles Bus, SA	59	8.24	8.58	8.92	.	0.17	.
David i Manel , SL	29	8.67	9.08	9.49	.	0.20	.
Empresa Casas	95	6.49	6.90	7.30	7.4%	0.20	.
Empresa Plana, SL	207	6.67	6.97	7.26	9.7%	0.15	.
Empresa Sagalés, SA	103	7.57	7.95	8.34	7.8%	0.19	.
Ferrocarriles y Transportes, SL	213	7.15	7.39	7.63	4.7%	0.12	.
Hispano Hilariencia	132	7.25	7.60	7.95	4.5%	0.18	.
La Hispano Igualadina, SA	5	3.93	6.44	8.95	20.0%	0.90	.
La Hispano de Fuente En Segures, SA	80	6.76	7.16	7.56	3.8%	0.20	.
La Vallessana, SA	128	7.06	7.42	7.78	8.6%	0.18	.
Martí Renom SA	33	5.41	6.29	7.18	15.2%	0.44	.
SA Alsina Graells de Autotransporte	130	8.15	8.39	8.64	0.8%	0.12	.
SA. Masats Transports Generals	46	7.95	8.46	8.97	2.2%	0.25	.
SARFA, SL	39	6.37	6.95	7.54	2.6%	0.29	.
Tranportes Castellà, SA	51	7.60	8.07	8.54	.	0.24	.
Transportes Generales de Olesa, SA	119	7.12	7.44	7.77	3.4%	0.16	.
Transports Mir, SL	1	0.00	8.78

GÈNERE	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol
Home	504	7.40	7.56	7.73	4.4%	0.08	.
Dona	1025	7.40	7.52	7.65	5.5%	0.06	.

EDAT	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol
Menys de 30	472	6.84	7.01	7.18	7.6%	0.09	.
30-64	764	7.49	7.62	7.75	4.1%	0.07	.
65 o més	293	7.95	8.17	8.40	3.8%	0.11	.

FREQÜÈNCIA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std.	Evol
Freqüent	1031	7.24	7.36	7.49	6.1%	0.06	.
Esporàdic	498	7.74	7.90	8.05	3.0%	0.08	.

6.2. Observacions

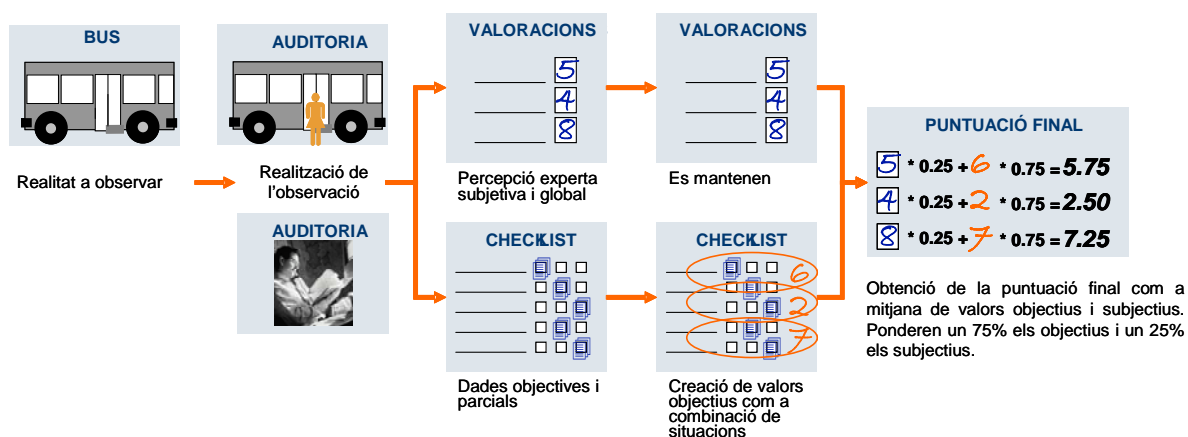
Seguidament s'exposen els resultats particulars corresponents a les observacions estructurades i sistematitzades (ISCO) realitzades a les línies de baixa aflluència d'usuaris. Per tal d'operativitzar els resultats s'ha fet servir un manual de càlcul pel tractament de la informació i posar en relació les observacions objectives i les percepcions subjectives de l'observador.

Valoració numèrica, dins de l'escala emprada (de 0 a 10), dels paràmetres que configuren el Servei, d'acord amb les especificacions avaluades (netedat, puntualitat, etc.).

Llista de Control, on l'auditor indica les raons que justifiquen la seva valoració a cada paràmetre. L'ús de la Llista de Control presenta avantatges com:

- Major control sobre l'exactitud de les valoracions.
- Possibilitat d'obtenir estadístiques fiables de dades concretes.
- Facilitat de localització d'informació concreta d'un dada, a través de suport informàtic o escrit.

Ambdues vessants d'observació s'integren en un indicador únic amb, atorgant més pes a l'observació objectiva i contrastable (75%), modulada per la valoració numèrica subjectiva argumentada (25%).



Aquest sistema de càlcul configura una estructura jeràrquica de paràmetres i epígrafs que es van agregant per tal d'aportar valors de resultats que permeten anar des de la dada més global i sintètica (IQM), fins a la dada més particular.

A la pàgina següent s'exposa l'estructura que segueix la fitxa de resultats d'aquestes observacions.

6.2 Observacions
6.2.1. Distribució de les observacions

Resultat anual i evolutiu

TERRITORI	Mostra	%	Bo.
BARCELONA	488	36.1%	
GIRONA	201	22.4%	
LLEIDA	99	7.6%	
TARRAGONA	440	33.9%	

S'analitzen, mitjançant les freqüències, el percentatge que suposa cada empresa i província sobre el total de la mostra.

EMPRESA	Mostra	%	Bo.
25 Osona Bus, SL	11	0.9%	
Albert Estanyol	16	1.2%	
Ampurdan Bus, SL	8	0.6%	
Autocars Mari Pi, SA (AMPSA)	20	1.5%	
Autocars Julià, SL	2	0.2%	
Autocars del Penedès, SA	14	1.1%	
Autocars Agrament, SL	12	0.9%	
Autocars Rovia, SL	22	1.7%	
Autocars Rovira	15	1.2%	
Autocars Salvia, SL	11		
Autocars Segarra, SL	7		
Autocars Solé Seró, SL	8		
Autocars Vendrell	9		
Autocars del Pla, SL	10		
Autos Castellszabal, SA	8		
BUS 3, SL	2		
Barcelona Bus, SL	9		
Bullich Grup Autotransport, SL	18		
Cingles Bus, SA	46		
Cinco Bus, SL	9		
David i Manel, SL	8		
Empresa Casas	8		
Empresa Plana, SL	200		
Empresa Sagalés, SA	71		
Ferrovial y Transportes, SL	27		
Hispano Híspanica	33		
Jaume Camera, SL	15		
La Hispano Igualadina, SA	62		
La Hispano Lluçanense, SL	29		
La Hispano de Fuente En Seguros, SA	140		
La Vallesana, SA	26		
Mari Ponom SA	13		
Montem Hermanos, SL	10		
SA Alina Graells de Autotransporte	83		
SA Masats Transportes Generals	39		
SARFA, SL	6		
Soler i Sauret, SA	6		
Transportes Castellà, SA	36		
Transbaques, SL	18		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72		
Transportes Generales de Olesa, SA	26		
Transportes Mir, SL	14		

6.2 Observacions

6.2.3. Rànquing

Rànquing d'epígrafs

	Mostra	L.I.	Miñana	L.S.
Estacionament	1284	9.31	9.42	9.54
Puntualitat de l'autobús	1288	8.44	8.58	8.73
Aspectes físics	1287	9.22	9.31	9.39
Índex Mg. Qualitat	1286	7.62	7.58	7.84
Etracte dels conductors de la línia	1277	6.40	6.48	6.57
La informació (horaris, parades)	1286	4.81	4.94	5.08

Resultats obtinguts, a cada epígraf ordenats de més a menys satisfacció.

Descripció dels aspectes que componen l'epígraf i que es descriuran a continuació.

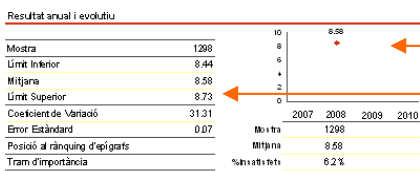
Resultats obtinguts, a cada paràmetre (variables sobre les que s'obtenen els valors dels epígrafs), ordenats de més a menys satisfacció.

Rànquing de paràmetres

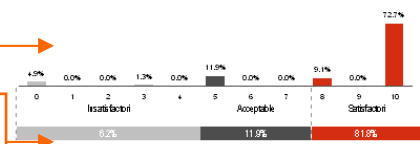
	Mostra	L.I.	Miñana	L.S.
Atenció a l'usuari	1008	9.49	9.56	9.62
Estacionament en el punt de parada	1286			
Conservació ext. vehicle	1287			
Conservació interior vehicle	1283			
Neteja interior vehicle	1283			
Hora d'arribada	1286			
Hora de sortida	1286			
Hora ext. vehicle	1287			
Índex Mg. Qualitat	1286			
Imatge Corporativa	1287			
Info. del servei a la parada	1286			
Amabilitat del conductor	1267			
Info. de l'itinerari a l'interior del vehicle	1283			



Evolució del paràmetre avaluat respecte al 2007.



Histograma: Representa gràficament la distribució de les respostes dels usuaris



Resum de percepcions: Agrupació de les valoracions atorgades pels clients en tres trams, segons:
 Insatisfactori: valoracions sota dels 4.5 punts
 Acceptable: valoracions entre 4.5 i 7.5 punts
 Satisfactori: valoracions sobre els 7.5 punts

Mostra: Número total d'usuaris que valoren l'atribut.

Miñana original: Valoració obtinguda a partir de la puntuacions atorgades pels usuaris.

Miñana deflactada: Càlcul per tal d'evitar distorsionar la visió de l'evolució individual de l'indicador amb la pròpia evolució del sector

Coefficient de Variació: Mesura de dispersió relativa, definida com el quocient entre la desviació típica i la mitjana.

Límit Inferior i Superior: Interval de confiança que defineix els límits entre els que es troba la mitjana real de la població amb una probabilitat del 95%

S'analitzen, mitjançant les freqüències, el percentatge que suposa cada empresa i província sobre el total de la mostra per a cada paràmetre.

Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	U.	Miñana	Ls.	Relat. Em. Std.	Evol.
Barcelona	488	8.28	8.54	8.79	0.13	
Girona	201	8.28	8.56	8.83	2.7%	0.14
Lleida	99	8.73	8.17	9.61	3.0%	0.22
Tarragona	440	8.26	8.52	8.79	8.4%	0.14



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	%	A l'hora % evol.	5 minuts % evol.	15 o més % evol.	Abans %
Barcelona	488	57.1%	12.0%	3.2%	27.8%	44.4%
Girona	201	45.0%	19.2%	3.1%	22.7%	35.5%
Lleida	99	41.4%	8.1%	4.0%	46.5%	63.8%
Tarragona	440	63.9%	7.7%	3.4%	25.0%	37.5%

6.2.1. Distribució de les observacions

Resultat anual i evolutiu

TERRITORI	Mostra	%	Evo.
BARCELONA	468	36.1%	.
GIRONA	291	22.4%	.
LLEIDA	99	7.6%	.
TARRAGONA	440	33.9%	.

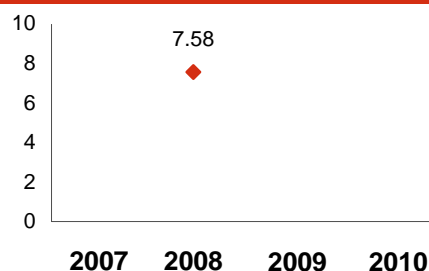
EMPRESA	Mostra	%	Evo.
25 Osona Bus, SL	11	0.8%	.
Albert Estarriol	16	1.2%	.
Ampurdan Bus, SL	8	0.6%	.
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	1.5%	.
Autocares Julià, SL	2	0.2%	.
Autocares del Penedès, SA	14	1.1%	.
Autocars Agramunt, SL	12	0.9%	.
Autocars Poch, SL	22	1.7%	.
Autocars Rovira	15	1.2%	.
Autocars Salvia, SL	11	0.8%	.
Autocars Segarra, SL	7	0.5%	.
Autocars Solé Seró, SL	8	0.6%	.
Autocars Vendrell	9	0.7%	.
Autocars del Pla, SL	10	0.8%	.
Autos Castalbibal, SA	8	0.6%	.
BUS 3, SL	2	0.2%	.
Barcelona Bus, SL	9	0.7%	.
Bullich Grup Autotransport, SL	18	1.4%	.
Cingles Bus, SA	45	3.5%	.
Cintoi Bus, SL	8	0.6%	.
David i Manel, SL	8	0.6%	.
Empresa Casas	8	0.6%	.
Empresa Plana, SL	200	15.4%	.
Empresa Sagalés, SA	71	5.5%	.
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	2.1%	.
Hispano Hilariencia	33	2.5%	.
Jaume Carrera, SL	15	1.2%	.
La Hispano Igualadina, SA	62	4.8%	.
La Hispano Llacunense, SL	11	0.8%	.
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	10.8%	.
La Vallessana, SA	26	2.0%	.
Martí Renom SA	13	1.0%	.
Montferrí Hermanos, SL	10	0.8%	.
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	6.4%	.
SA. Masats Transportes Generals	39	3.0%	.
SARFA, SL	96	7.4%	.
Soler i Sauret, SA	6	0.5%	.
Transportes Castellà, SA	36	2.8%	.
Transbages, SL	18	1.4%	.
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	5.5%	.
Transportes Generales de Olesa, SA	26	2.0%	.
Transportes Mir, SL	29	2.2%	.
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	1.1%	.

6.2.2. IQM

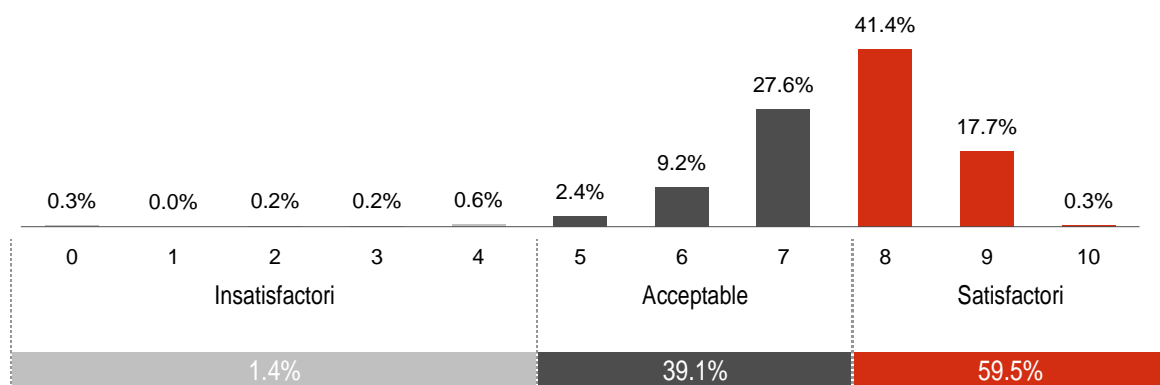
És el resultat ponderat de les puntuacions atorgades per part dels auditors. En un 75% depèn de la valoració objectiva de l'observador, a partir d'un check list, i la resta (25%) correspon a la valoració subjectiva del mateix.

Resultat anual i evolutiu

Mostra	1298
Límit Inferior	7.52
Mitjana	7.58
Límit Superior	7.64
Coefficient de Variació	14.80
Error Estàndard	0.03
Posició al rànquing d'epígrafs	
Tram d'importància	



	2007	2008	2009	2010
Mostra		1298		
Mitjana		7.58		
%Insatisfets		1.4%		
T-test				



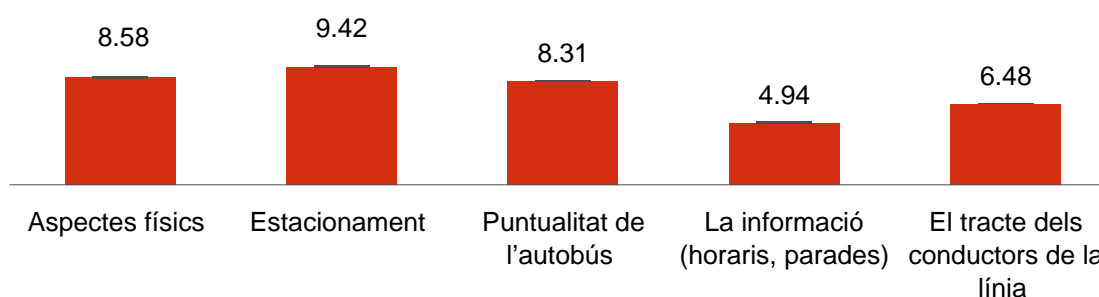
Resultats segons variables de segmentació

TERRITORIAL	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	468	8.28	8.54	8.79	7.1%	0.13	
Girona	291	8.28	8.56	8.83	2.7%	0.14	
Lleida	99	8.73	9.17	9.61	3.0%	0.22	
Tarragona	440	8.25	8.52	8.79	8.4%	0.14	

EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
25 Osona Bus, SL	11	6.83	8.86	10.00	9.1%	0.91	.	
Albert Estarriol	16	7.78	8.75	9.72	.	0.46	.	
Ampurdan Bus, SL	8	7.90	9.38	10.00	.	0.63	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	8.25	9.13	10.00	.	0.42	.	
Autocares Julià, SL	2	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocares del Penedès, SA	14	3.39	5.89	8.40	28.6%	1.16	.	
Autocars Agramunt, SL	12	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocars Poch, SL	22	8.62	9.32	10.00	.	0.34	.	
Autocars Rovira	15	6.71	8.33	9.96	6.7%	0.76	.	
Autocars Salvia, SL	11	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocars Segarra, SL	7	8.77	9.64	10.00	.	0.36	.	
Autocars Solé Seró, SL	8	7.90	9.38	10.00	.	0.63	.	
Autocars Vendrell	9	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocars del Pla, SL	10	8.37	9.50	10.00	.	0.50	.	
Autos Castelbisbal, SA	8	5.44	7.19	8.93	.	0.74	.	
BUS 3, SL	2	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Barcelona Bus, SL	9	8.16	9.44	10.00	.	0.56	.	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	7.53	8.89	10.00	5.6%	0.65	.	
Cingles Bus, SA	45	7.02	8.00	8.98	11.1%	0.49	.	
Cintoi Bus, SL	8	6.22	8.44	10.00	12.5%	0.94	.	
David i Manel , SL	8	8.95	9.69	10.00	.	0.31	.	
Empresa Casas	8	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Empresa Plana, SL	200	7.76	8.19	8.62	10.5%	0.22	.	
Empresa Sagalés, SA	71	8.30	8.91	9.51	5.6%	0.30	.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	7.86	8.70	9.54	.	0.41	.	
Hispano Hilarienca	33	8.68	9.24	9.81	.	0.28	.	
Jaume Carrera, SL	15	7.90	9.33	10.00	6.7%	0.67	.	
La Hispano Igualadina, SA	62	5.99	6.98	7.97	21.0%	0.50	.	
La Hispano Llacunense, SL	11	7.96	9.09	10.00	.	0.51	.	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	8.53	8.95	9.36	5.7%	0.21	.	
La Vallessana, SA	26	8.95	9.52	10.00	.	0.28	.	
Martí Renom SA	13	8.52	9.42	10.00	.	0.42	.	
Montferrí Hermanos, SL	10	2.96	6.25	9.54	30.0%	1.46	.	
SA Alsina Graells de Autotranporte	83	8.43	8.92	9.40	3.6%	0.24	.	
SA. Masats Transports Generals	39	7.97	8.78	9.59	5.1%	0.40	.	
SARFA, SL	96	7.02	7.60	8.19	7.3%	0.29	.	
Soler i Sauret, SA	6	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Tranportes Castellà, SA	36	8.09	8.89	9.68	5.6%	0.39	.	
Transbages, SL	18	6.81	8.47	10.00	11.1%	0.79	.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	8.45	8.96	9.47	1.4%	0.26	.	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	7.30	8.37	9.43	3.8%	0.52	.	
Transports Mir, SL	29	7.79	8.62	9.45	.	0.40	.	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	7.70	8.93	10.00	.	0.57	.	

6.2.3. Rànquing

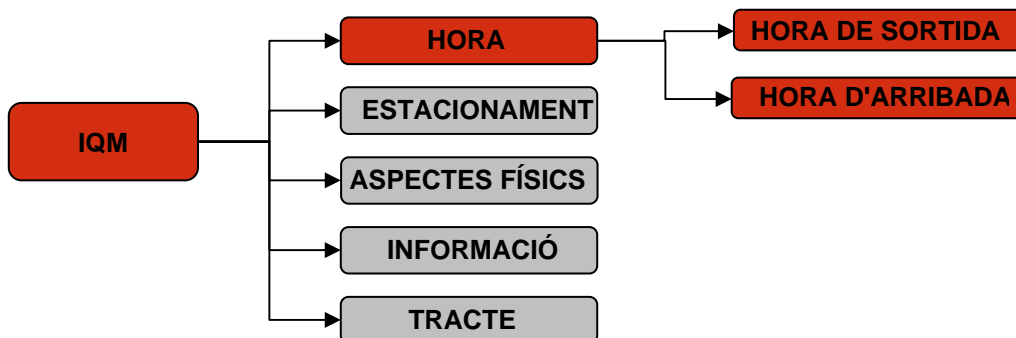
Rànquing d'epígrafs	Mostra	L.I.	Mitjana	L.S.
Estacionament	1284	9.31	9.42	9.54
Puntualitat de l'autobús	1298	8.44	8.58	8.73
Aspectes físics	1287	8.22	8.31	8.39
Índex Mig Qualitat	1298	7.52	7.58	7.64
El tracte dels conductors de la línia	1277	6.40	6.48	6.57
La informació (horaris, parades)	1298	4.81	4.94	5.08



Rànquing de paràmetres	Mostra	L.I.	Mitjana	L.S.
Atenció a l'usuari	1008	9.49	9.56	9.62
Estacionament en el punt de parada	1286	9.30	9.42	9.55
Conservació ext. vehicle	1287	8.99	9.07	9.15
Conservació interior vehicle	1283	8.85	8.94	9.04
Neteja interior vehicle	1283	8.83	8.92	9.02
Hora d'arribada	1298	8.64	8.79	8.94
Hora de Sortida	1298	8.21	8.38	8.55
Neteja ext. vehicle	1287	8.05	8.18	8.31
Índex Mig Qualitat	1298	7.52	7.58	7.64
Imatge Corporativa	1287	6.16	6.43	6.69
Info. del servei a la parada	1298	5.45	5.69	5.92
Amabilitat del conductor	1267	4.46	4.51	4.56
info. de l'itinerari a l'interior del vehicle	1283	4.11	4.20	4.30

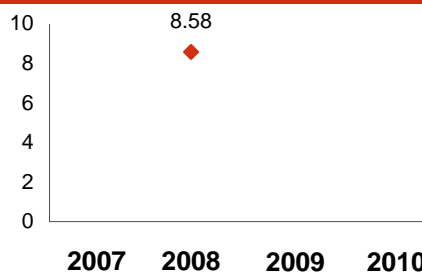
6.2.4. HORA

Reflecteix si existeix retard en l'arribada i la sortida de l'autobús. Es calcula, d'una banda, a partir de la diferència entre la hora teòrica i la hora real d'arribada a la parada i per l'altra de la diferència entre la hora teòrica i real de sortida de la parada. A major diferència temporal, menor serà la puntuació.

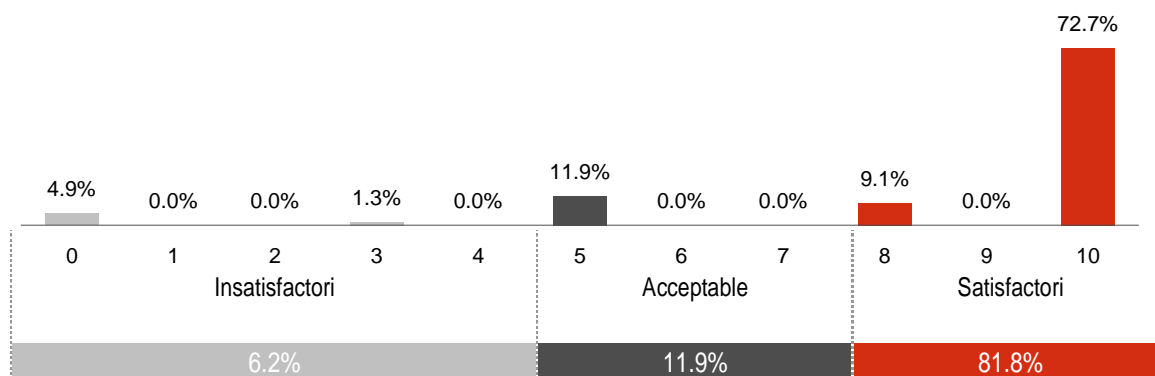


Resultat anual i evolutiu

Mostra	1298
Límit Inferior	8.44
Mitjana	8.58
Límit Superior	8.73
Coefficient de Variació	31.31
Error Estàndard	0.07
Posició al rànquing d'epígrafs	
Tram d'importància	



Mostra	1298
Mitjana	8.58
%Insatisfets	6.2%
T-test	

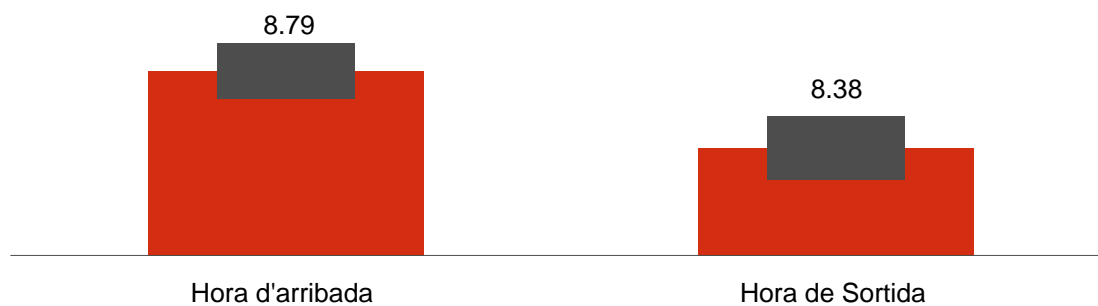


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORIAL	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	468	8.28	8.54	8.79	7.1%	0.13	
Girona	291	8.28	8.56	8.83	2.7%	0.14	
Lleida	99	8.73	9.17	9.61	3.0%	0.22	
Tarragona	440	8.25	8.52	8.79	8.4%	0.14	

EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
25 Osona Bus, SL	11	6.83	8.86	10.00	9.1%	0.91	.	
Albert Estarriol	16	7.78	8.75	9.72	.	0.46	.	
Ampurdan Bus, SL	8	7.90	9.38	10.00	.	0.63	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	8.25	9.13	10.00	.	0.42	.	
Autocares Julià, SL	2	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocares del Penedès, SA	14	3.39	5.89	8.40	28.6%	1.16	.	
Autocars Agramunt, SL	12	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocars Poch, SL	22	8.62	9.32	10.00	.	0.34	.	
Autocars Rovira	15	6.71	8.33	9.96	6.7%	0.76	.	
Autocars Salvia, SL	11	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocars Segarra, SL	7	8.77	9.64	10.00	.	0.36	.	
Autocars Solé Seró, SL	8	7.90	9.38	10.00	.	0.63	.	
Autocars Vendrell	9	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocars del Pla, SL	10	8.37	9.50	10.00	.	0.50	.	
Autos Castelbisbal, SA	8	5.44	7.19	8.93	.	0.74	.	
BUS 3, SL	2	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Barcelona Bus, SL	9	8.16	9.44	10.00	.	0.56	.	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	7.53	8.89	10.00	5.6%	0.65	.	
Cingles Bus, SA	45	7.02	8.00	8.98	11.1%	0.49	.	
Cintoi Bus, SL	8	6.22	8.44	10.00	12.5%	0.94	.	
David i Manel , SL	8	8.95	9.69	10.00	.	0.31	.	
Empresa Casas	8	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Empresa Plana, SL	200	7.76	8.19	8.62	10.5%	0.22	.	
Empresa Sagalés, SA	71	8.30	8.91	9.51	5.6%	0.30	.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	7.86	8.70	9.54	.	0.41	.	
Hispano Hilarienca	33	8.68	9.24	9.81	.	0.28	.	
Jaume Carrera, SL	15	7.90	9.33	10.00	6.7%	0.67	.	
La Hispano Igualadina, SA	62	5.99	6.98	7.97	21.0%	0.50	.	
La Hispano Llacunense, SL	11	7.96	9.09	10.00	.	0.51	.	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	8.53	8.95	9.36	5.7%	0.21	.	
La Vallessana, SA	26	8.95	9.52	10.00	.	0.28	.	
Martí Renom SA	13	8.52	9.42	10.00	.	0.42	.	
Montferrí Hermanos, SL	10	2.96	6.25	9.54	30.0%	1.46	.	
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	8.43	8.92	9.40	3.6%	0.24	.	
SA. Masats Transports Generals	39	7.97	8.78	9.59	5.1%	0.40	.	
SARFA, SL	96	7.02	7.60	8.19	7.3%	0.29	.	
Soler i Sauret, SA	6	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Tranportes Castellà, SA	36	8.09	8.89	9.68	5.6%	0.39	.	
Transbages, SL	18	6.81	8.47	10.00	11.1%	0.79	.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	8.45	8.96	9.47	1.4%	0.26	.	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	7.30	8.37	9.43	3.8%	0.52	.	
Transports Mir, SL	29	7.79	8.62	9.45	.	0.40	.	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	7.70	8.93	10.00	.	0.57	.	

Perfil de l'epígraf: Hora



Llista de verificació

Hora d'arribada	2007	2008
A l'hora		57.7%
5 minuts després		11.9%
15 o més minuts després		3.3%
Abans d'hora		27.1%

Hora de sortida	2007	2008
A l'hora		76.5%
5 minuts després		14.6%
15 o més minuts després		3.4%
Abans d'hora		5.6%

Hora d'arribada

Resultat anual i evolutiu

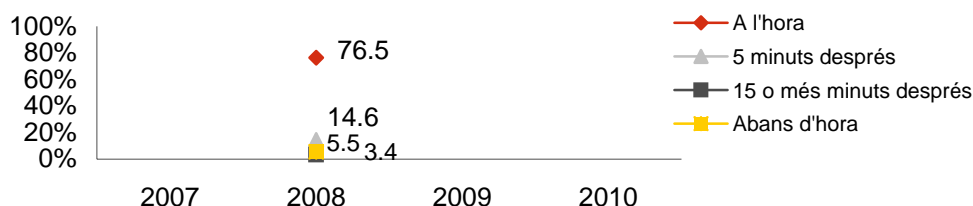


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	A l'hora		5 minuts		15 o més		Abans d'hora		
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol	
Barcelona	468	57.1%		12.0%		3.2%		27.8%		
Girona	291	55.0%		19.2%		3.1%		22.7%		
Lleida	99	41.4%		8.1%		4.0%		46.5%		
Tarragona	440	63.9%		7.7%		3.4%		25.0%		
EMPRESA										
25 Osona Bus, SL	11	27.3%		.		.		72.7%		
Albert Estarriol	16	43.8%		25.0%		6.3%		25.0%		
Ampurdan Bus, SL	8	62.5%		12.5%		.		25.0%		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	95.0%		.		.		5.0%		
Autocares Julià, SL	2	.		.		.		100%		
Autocares del Penedès, SA	14	42.9%		14.3%		7.1%		35.7%		
Autocars Agramunt, SL	12	66.7%		.		.		33.3%		
Autocars Poch, SL	22	86.4%		.		.		13.6%		
Autocars Rovira	15	66.7%		13.3%		.		20.0%		
Autocars Salvia, SL	11	63.6%		.		.		36.4%		
Autocars Segarra, SL	7	100%		.		.		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	25.0%		12.5%		.		62.5%		
Autocars Vendrell	9	55.6%		.		.		44.4%		
Autocars del Pla, SL	10	10.0%		.		10.0%		80.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	50.0%		50.0%		.		.		
BUS 3, SL	2	.		.		.		100%		
Barcelona Bus, SL	9	55.6%		.		.		44.4%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	44.4%		11.1%		5.6%		38.9%		
Cingles Bus, SA	45	60.0%		11.1%		6.7%		22.2%		
Cintoi Bus, SL	8	87.5%		12.5%		.		.		
David i Manel, SL	8	25.0%		12.5%		.		62.5%		
Empresa Casas	8	62.5%		.		.		37.5%		
Empresa Plana, SL	200	51.5%		10.5%		4.5%		33.5%		
Empresa Saçalés, SA	71	47.9%		11.3%		.		40.8%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	37.0%		29.6%		.		33.3%		
Hispano Hilariencia	33	57.6%		6.1%		9.1%		27.3%		
Jaume Carrera, SL	15	66.7%		.		.		33.3%		
La Hispano Igualadina, SA	62	45.2%		11.3%		17.7%		25.8%		
La Hispano Llacunense, SL	11	90.9%		9.1%		.		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	78.6%		7.1%		2.9%		11.4%		
La Vallessana, SA	26	57.7%		3.8%		.		38.5%		
Martí Renom SA	13	38.5%		7.7%		.		53.8%		
Montferrí Hermanos, SL	10	70.0%		.		.		30.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	53.0%		10.8%		2.4%		33.7%		
SA. Masats Transports Generals	39	66.7%		10.3%		2.6%		20.5%		
SARFA, SL	96	45.8%		33.3%		4.2%		16.7%		
Soler i Sauret, SA	6	100%		.		.		.		
Transportes Castellà, SA	36	69.4%		11.1%		.		19.4%		
Transbaques, SL	18	55.6%		5.6%		.		38.9%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	48.6%		15.3%		1.4%		34.7%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	61.5%		19.2%		3.8%		15.4%		
Transports Mir, SL	29	82.8%		17.2%		.		.		
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	78.6%		7.1%		.		14.3%		

Hora de sortida

Resultat anual i evolutiu

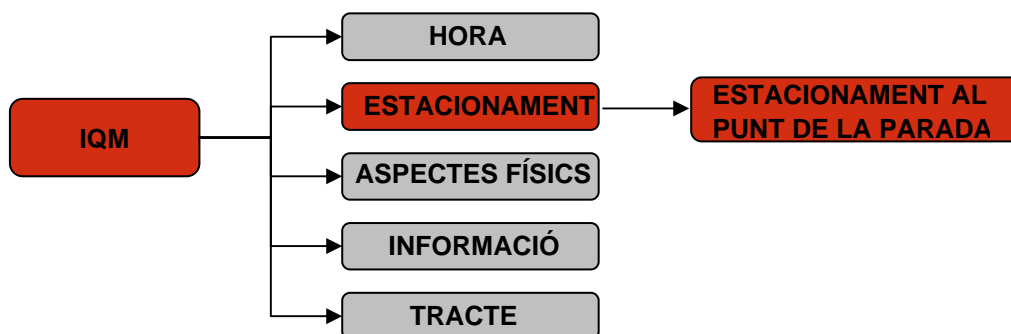


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	A l'hora		5 minuts		15 o més		Abans d'hora	
		%	evol	%	evol	%	evol	%	evol
Barcelona	468	75.6%		14.5%		4.1%		5.8%	
Girona	291	74.6%		19.2%		2.7%		3.4%	
Lleida	99	85.9%		11.1%		3.0%		.	
Tarragona	440	76.6%		12.3%		3.2%		8.0%	
EMPRESA									
25 Osona Bus, SL	11	81.8%		9.1%		.		9.1%	
Albert Estarriol	16	87.5%		12.5%		.		.	
Ampurdan Bus, SL	8	87.5%		12.5%		.		.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	20	80.0%		5.0%		.		15.0%	
Autocares Julià, SL	2	100%		.		.		.	
Autocares del Penedès, SA	14	50.0%		21.4%		.		28.6%	
Autocars Agramunt, SL	12	100%		.		.		.	
Autocars Poch, SL	22	81.8%		9.1%		.		9.1%	
Autocars Rovira	15	73.3%		13.3%		6.7%		6.7%	
Autocars Salvia, SL	11	100%		.		.		.	
Autocars Segarra, SL	7	86%		14.3%		.		.	
Autocars Solé Seró, SL	8	87.5%		12.5%		.		.	
Autocars Vendrell	9	100%		.		.		.	
Autocars del Pla, SL	10	100%		.		.		.	
Autos Castelbisbal, SA	8	50.0%		37.5%		.		12.5%	
BUS 3, SL	2	100%		.		.		.	
Barcelona Bus, SL	9	88.9%		.		.		11.1%	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	83.3%		11.1%		5.6%		.	
Cingles Bus, SA	45	66.7%		20.0%		4.4%		8.9%	
Cintoi Bus, SL	8	62.5%		25.0%		12.5%		.	
David i Manel, SL	8	100%		.		.		.	
Empresa Casas	8	100%		.		.		.	
Empresa Plana, SL	200	71.5%		15.0%		4.0%		9.5%	
Empresa Saçalés, SA	71	83.1%		9.9%		2.8%		4.2%	
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	77.8%		22.2%		.		.	
Hispano Hilariencia	33	93.9%		6.1%		.		.	
Jaume Carrera, SL	15	93.3%		.		.		6.7%	
La Hispano Igualadina, SA	62	58.1%		16.1%		17.7%		8.1%	
La Hispano Llacunense, SL	11	72.7%		27.3%		.		.	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	83.6%		9.3%		2.9%		4.3%	
La Vallessana, SA	26	88.5%		7.7%		.		3.8%	
Martí Renom SA	13	84.6%		15.4%		.		.	
Montferrí Hermanos, SL	10	50.0%		10.0%		.		40.0%	
SA Alsina Graells de Autotranporte	83	75.9%		20.5%		3.6%		.	
SA. Masats Transports Generals	39	82.1%		7.7%		2.6%		7.7%	
SARFA, SL	96	56.3%		35.4%		6.3%		2.1%	
Soler i Sauret, SA	6	100%		.		.		.	
Tranportes Castellà, SA	36	80.6%		11.1%		2.8%		5.6%	
Transbaques, SL	18	77.8%		11.1%		.		11.1%	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	80.6%		15.3%		2.8%		1.4%	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	69.2%		23.1%		3.8%		3.8%	
Transports Mir, SL	29	72.4%		17.2%		.		10.3%	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	78.6%		7.1%		.		14.3%	

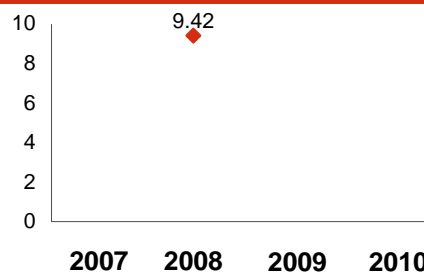
6.2.5. ESTACIONAMENT A LA PARADA

Reflecteix si l'autobús s'atura més endavant o més enrere del punt en el qual els usuaris fan cua o del punt on està senyalitzada la parada.

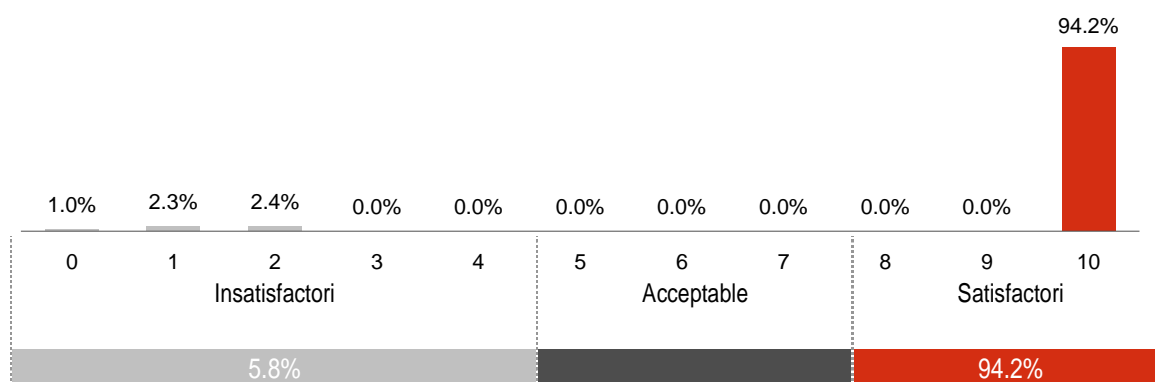


Resultat anual i evolutiu

Mostra	1284
Límit Inferior	9.31
Mitjana	9.42
Límit Superior	9.54
Coefficient de Variació	21.88
Error Estàndard	0.06
Posició al rànquing d'epígrafs	
Tram d'importància	



Mostra	1284
Mitjana	9.42
%Insatisfets	5.8%
T-test	

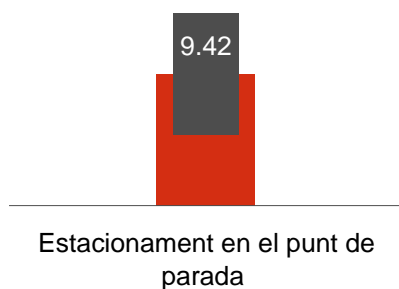


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORIAL	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	462	9.17	9.38	9.59	6.5%	0.11	
Girona	290	9.66	9.78	9.89	1.4%	0.06	
Lleida	99	8.25	8.83	9.41	13.1%	0.29	
Tarragona	433	9.18	9.37	9.57	6.2%	0.10	

EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
25 Osona Bus, SL	11	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Albert Estarriol	16	9.74	9.78	9.83	.	0.02	.	
Ampurdan Bus, SL	8	9.84	9.94	10.00	.	0.04	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	9.94	9.98	10.00	.	0.02	.	
Autocares Julià, SL	2	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocares del Penedès, SA	10	9.78	9.88	9.97	.	0.04	.	
Autocars Agramunt, SL	12	9.81	9.90	9.98	.	0.04	.	
Autocars Poch, SL	22	9.90	9.94	9.99	.	0.02	.	
Autocars Rovira	15	8.23	9.40	10.00	6.7%	0.55	.	
Autocars Salvia, SL	11	3.14	6.09	9.05	45.5%	1.33	.	
Autocars Segarra, SL	7	0.00	9.75	.	.	0.00	.	
Autocars Solé Seró, SL	8	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocars Vendrell	9	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autocars del Pla, SL	10	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Autos Castelbisbal, SA	8	6.53	8.97	10.00	12.5%	1.03	.	
BUS 3, SL	2	0.00	9.75	.	.	0.00	.	
Barcelona Bus, SL	9	9.91	9.97	10.00	.	0.03	.	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	8.51	9.50	10.00	5.6%	0.47	.	
Cingles Bus, SA	45	7.63	8.66	9.69	13.3%	0.51	.	
Cintoi Bus, SL	8	0.00	9.75	.	.	0.00	.	
David i Manel , SL	8	0.00	9.75	.	.	0.00	.	
Empresa Casas	8	6.00	8.81	10.00	12.5%	1.19	.	
Empresa Plana, SL	199	8.93	9.26	9.59	7.5%	0.17	.	
Empresa Sagalés, SA	71	9.00	9.48	9.95	5.6%	0.24	.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	26	8.92	9.63	10.00	3.8%	0.35	.	
Hispano Hilarienca	33	9.12	9.64	10.00	3.0%	0.26	.	
Jaume Carrera, SL	15	9.80	9.87	9.94	.	0.03	.	
La Hispano Igualadina, SA	62	8.60	9.23	9.87	8.1%	0.32	.	
La Hispano Llacunense, SL	11	4.86	7.61	10.00	27.3%	1.23	.	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	138	8.76	9.17	9.58	8.7%	0.21	.	
La Vallessana, SA	26	8.96	9.63	10.00	3.8%	0.33	.	
Martí Renom SA	13	9.94	9.98	10.00	.	0.02	.	
Montferrí Hermanos, SL	8	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	8.45	9.04	9.62	10.8%	0.30	.	
SA. Masats Transports Generals	39	9.92	9.96	9.99	.	0.02	.	
SARFA, SL	95	9.48	9.73	9.98	2.1%	0.13	.	
Soler i Sauret, SA	6	0.30	5.46	10.00	50.0%	2.01	.	
Tranportes Castellà, SA	35	9.09	9.66	10.00	2.9%	0.28	.	
Transbages, SL	16	8.11	9.33	10.00	6.3%	0.57	.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	9.46	9.70	9.95	1.4%	0.12	.	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Transports Mir, SL	29	0.00	10.00	.	.	0.00	.	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	9.77	9.84	9.91	.	0.03	.	

Perfil de l'epígraf: Estacionament



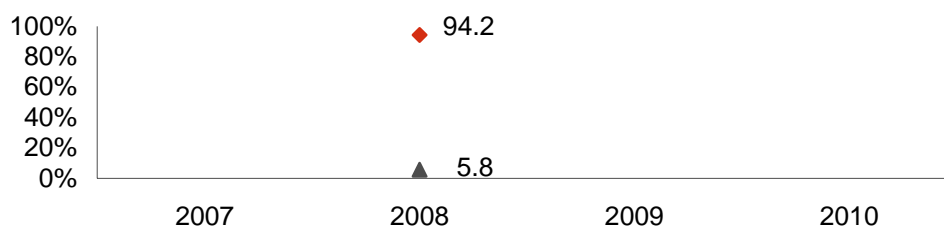
Llista de verificació

	2007		2008	
	(1)	(2)	(1)	(2)
Estacionament en el punt de parada			94.3%	5.8%

- (1): L'autobús s'atura allí a on els passatgers estan fent cua o en el punt que marca la parada.
 (2): L'autobús s'atura més endavant o més enrere del punt en el qual els usuaris fan cua o del punt que marca la parada.

Estacionament al punt de la parada

Resultat anual i evolutiu



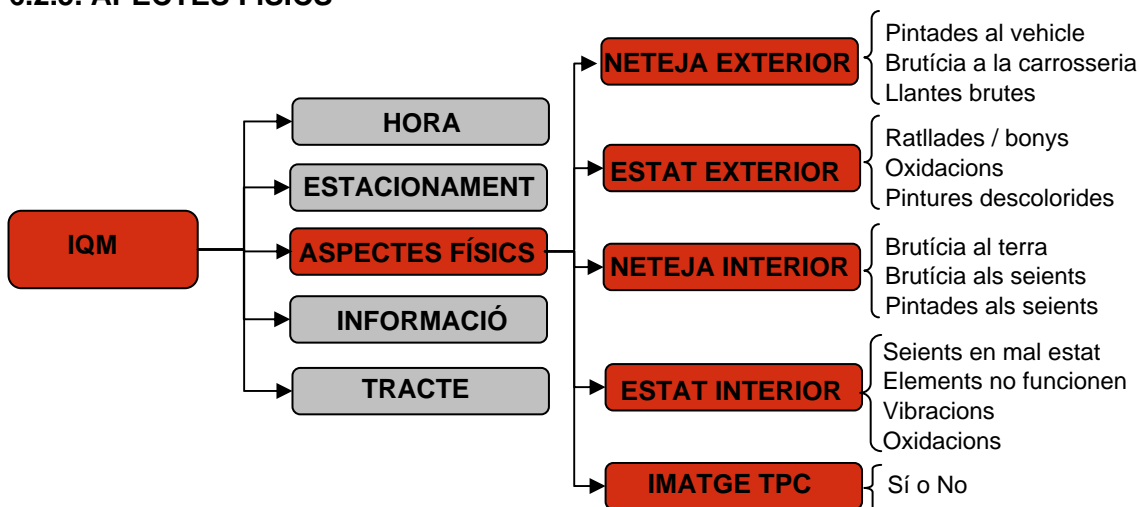
Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	L'autobús		L'autobús s'atura	
		%	evol	%	evol
Barcelona	463	93.5%		6.5%	
Girona	290	98.6%		1.4%	
Lleida	99	86.9%		13.1%	
Tarragona	434	93.8%		6.2%	

EMPRESA

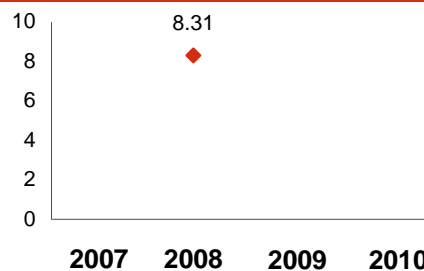
25 Osona Bus, SL	11	100.0%			
Albert Estarriol	16	100.0%			
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%			
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%			
Autocares Julià, SL	2	100.0%			
Autocares del Penedès, SA	10	100.0%			
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%			
Autocars Poch, SL	22	100.0%			
Autocars Rovira	15	93.3%		6.7%	
Autocars Salvia, SL	11	54.5%		45.5%	
Autocars Segarra, SL	7	100.0%			
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%			
Autocars Vendrell	9	100.0%			
Autocars del Pla, SL	10	100.0%			
Autos Castelbisbal, SA	8	87.5%		12.5%	
BUS 3, SL	2	100.0%			
Barcelona Bus, SL	9	100.0%			
Bullich Grup Autotransport, SL	18	94.4%		5.6%	
Cingles Bus, SA	45	86.7%		13.3%	
Cintoi Bus, SL	8	100.0%			
David i Manel, SL	8	100.0%			
Empresa Casas	8	87.5%		12.5%	
Empresa Plana, SL	199	92.5%		7.5%	
Empresa Saçalés, SA	71	94.4%		5.6%	
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	96.3%		3.7%	
Hispano Hilariencia	33	97.0%		3.0%	
Jaume Carrera, SL	15	100.0%			
La Hispano Igualadina, SA	62	91.9%		8.1%	
La Hispano Llacunense, SL	11	72.7%		27.3%	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	91.4%		8.6%	
La Vallessana, SA	26	96.2%		3.8%	
Martí Renom SA	13	100.0%			
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%			
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	89.2%		10.8%	
SA. Masats Transports Generals	39	100.0%			
SARFA, SL	95	97.9%		2.1%	
Soler i Sauret, SA	6	50.0%		50.0%	
Transportes Castellà, SA	35	97.1%		2.9%	
Transbaques, SL	16	93.8%		6.3%	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	98.6%		1.4%	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%			
Transportes Mir, SL	29	100.0%			
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%			

6.2.5. APECTES FÍSICS

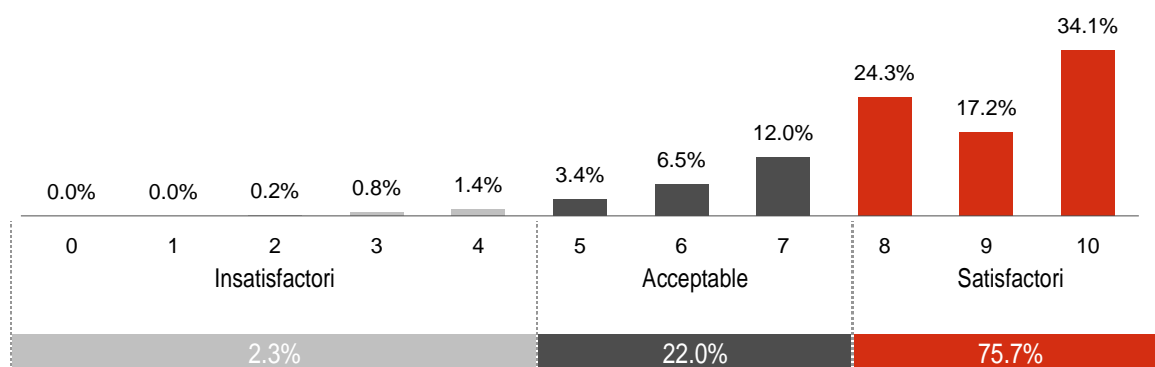


Resultat anual i evolutiu

Mostra	1287
Límit Inferior	8.22
Mitjana	8.31
Límit Superior	8.39
Coefficient de Variació	18.60
Error Estàndard	0.04
Posició al rànquing d'epígrafs	
Tram d'importància	














































Mostra	Mitjana	%Insatisfets	T-test
1287	8.31	2.3%	

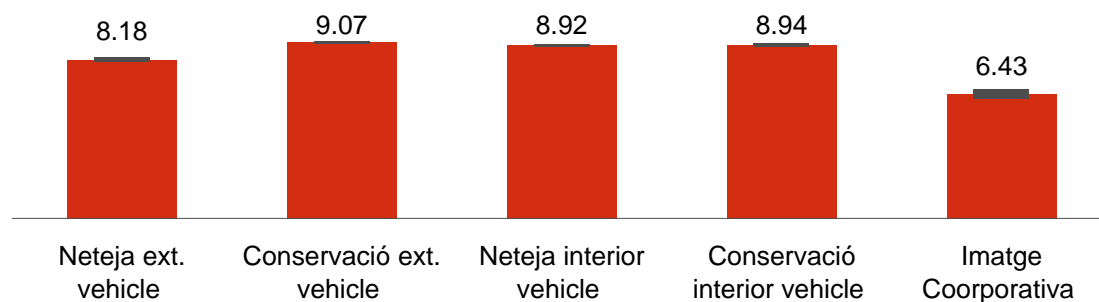


Resultats segons variables de segmentació















TERRITORIAL	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	463	8.10	8.25	8.40	3.0%	0.08	
Girona	291	8.59	8.73	8.87	.	0.07	
Lleida	99	8.69	8.90	9.10	.	0.10	
Tarragona	434	7.79	7.95	8.11	3.7%	0.08	

EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
25 Osona Bus, SL	11	7.76	8.40	9.05	.	0.29	.	
Albert Estarriol	16	8.47	8.99	9.52	.	0.25	.	
Ampurdan Bus, SL	8	7.56	8.51	9.46	.	0.40	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	8.73	9.25	9.76	.	0.25	.	
Autocares Julià, SL	2	1.09	9.35	10.00	.	0.65	.	
Autocares del Penedès, SA	10	7.21	8.13	9.05	.	0.41	.	
Autocars Agramunt, SL	12	7.79	8.25	8.72	.	0.21	.	
Autocars Poch, SL	22	7.86	8.54	9.22	.	0.33	.	
Autocars Rovira	15	7.27	7.99	8.70	.	0.33	.	
Autocars Salvia, SL	11	8.91	9.34	9.77	.	0.19	.	
Autocars Segarra, SL	7	7.42	7.60	7.78	.	0.08	.	
Autocars Solé Seró, SL	8	9.77	9.83	9.88	.	0.03	.	
Autocars Vendrell	9	8.87	9.54	10.00	.	0.29	.	
Autocars del Pla, SL	10	8.70	9.28	9.86	.	0.25	.	
Autos Castelbisbal, SA	8	7.09	8.18	9.26	.	0.46	.	
BUS 3, SL	2	0.00	8.00	.	.	0.00	.	
Barcelona Bus, SL	9	7.39	8.23	9.08	.	0.37	.	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	7.41	8.05	8.69	.	0.31	.	
Cingles Bus, SA	45	6.54	7.14	7.74	11.1%	0.30	.	
Cintoi Bus, SL	8	9.71	9.79	9.86	.	0.03	.	
David i Manel , SL	8	9.75	9.78	9.81	.	0.01	.	
Empresa Casas	8	5.43	7.52	9.61	12.5%	0.88	.	
Empresa Plana, SL	199	6.72	6.98	7.23	10.1%	0.13	.	
Empresa Sagalés, SA	71	8.16	8.54	8.91	.	0.19	.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	8.94	9.30	9.66	.	0.18	.	
Hispano Hilarienca	33	9.28	9.50	9.71	.	0.11	.	
Jaume Carrera, SL	15	7.99	8.60	9.21	.	0.28	.	
La Hispano Igualadina, SA	62	7.90	8.26	8.63	4.8%	0.18	.	
La Hispano Llacunense, SL	11	8.46	8.92	9.38	.	0.21	.	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	8.40	8.60	8.79	.	0.10	.	
La Vallessana, SA	26	7.15	7.60	8.05	.	0.22	.	
Martí Renom SA	13	7.11	8.06	9.01	.	0.44	.	
Montferrí Hermanos, SL	8	8.01	8.53	9.05	.	0.22	.	
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	8.88	9.08	9.28	.	0.10	.	
SA. Masats Transports Generals	39	8.30	8.68	9.05	.	0.19	.	
SARFA, SL	96	7.98	8.25	8.53	.	0.14	.	
Soler i Sauret, SA	6	5.68	6.17	6.66	.	0.19	.	
Tranportes Castellà, SA	35	7.18	7.75	8.32	2.9%	0.28	.	
Transbages, SL	16	8.78	9.19	9.60	.	0.19	.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	8.19	8.44	8.69	.	0.13	.	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	8.39	8.86	9.33	.	0.23	.	
Transports Mir, SL	29	9.36	9.59	9.83	.	0.12	.	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	8.50	9.05	9.59	.	0.25	.	

Perfil de l'epígraf: Aspectes físics

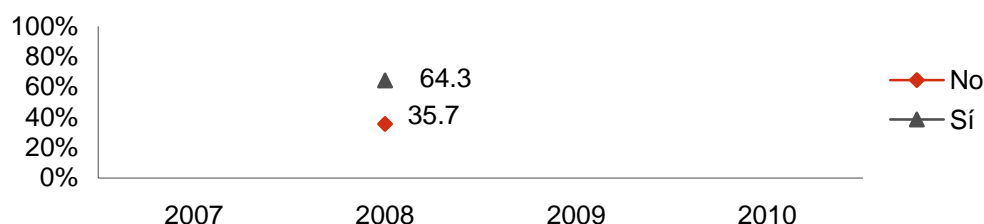


Llista de verificació

	2007		2008		
	Sí	No	Sí	No	
Porta imatge dels Transports Públics de Catalunya?			64.3%	35.7%	
Pintades alienes al vehicle			0.5%	99.5%	
Restes de brutícia a la carrosseria del vehicle (pols, zo...			28.8%	71.2%	
Llantes i embellidors de les rodes brutes o ennegrides			22.8%	77.2%	
Ratllades i/o bonys a la carrosseria			12.9%	87.1%	
Oxidació d'elements metàl·lics (para-xocs, parafangs, ret...			4.8%	95.2%	
Pintures descolorides			3.0%	97.0%	
Restes de brutícia al terra			17.5%	82.5%	
Restes de brutícia als seients			5.1%	94.9%	
Pintades als seients			3.2%	96.8%	
Seients en mal estat: tapissos esquinçats, encoixinats in...			9.0%	91.0%	
Elements, exceptuant els seients, que no funcionen o tene...			6.1%	93.9%	
Vibracions d'elements interiors i inherents del vehicle (...)			13.6%	86.4%	
Oxidacions elements interiors (cendrers, barres metàl·liq...			4.4%	95.6%	

Imatge dels transports públics

Resultat anual i evolutiu



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		Barra
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	21.8%		78.2%		
Girona	291	35.4%		64.6%		
Lleida	99	27.3%		72.7%		
Tarragona	434	52.8%		47.2%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	27.3%		72.7%		
Albert Estarriol	16	37.5%		62.5%		
Ampurdan Bus, SL	8	50.0%		50.0%		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	20.0%		80.0%		
Autocares Julià, SL	2	.		100.0%		
Autocares del Penedès, SA	10	50.0%		50.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	58.3%		41.7%		
Autocars Poch, SL	22	36.4%		63.6%		
Autocars Rovira	15	26.7%		73.3%		
Autocars Salvia, SL	11	9.1%		90.9%		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	.		100.0%		
Autocars Vendrell	9	22.2%		77.8%		
Autocars del Pla, SL	10	10.0%		90.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	12.5%		87.5%		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	55.6%		44.4%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	66.7%		33.3%		
Cingles Bus, SA	45	64.4%		35.6%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	.		100.0%		
Empresa Casas	8	12.5%		87.5%		
Empresa Plana, SL	199	64.3%		35.7%		
Empresa Saçalés, SA	71	16.9%		83.1%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	.		100.0%		
Hispano Hilariencia	33	6.1%		93.9%		
Jaume Carrera, SL	15	53.3%		46.7%		
La Hispano Igualadina, SA	62	19.4%		80.6%		
La Hispano Llacunense, SL	11	.		100.0%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	50.4%		49.6%		
La Vallessana, SA	26	.		100.0%		
Martí Renom SA	13	.		100.0%		
Montferrí Hermanos, SL	8	.		100.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	13.3%		86.7%		
SA. Masats Transports Generals	39	17.9%		82.1%		
SARFA, SL	96	50.0%		50.0%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	28.6%		71.4%		
Transbaques, SL	16	.		100.0%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	44.4%		55.6%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	15.4%		84.6%		
Transportes Mir, SL	29	6.9%		93.1%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	42.9%		57.1%		

Pintades alienes al vehicle

Resultat anual i evolutiu

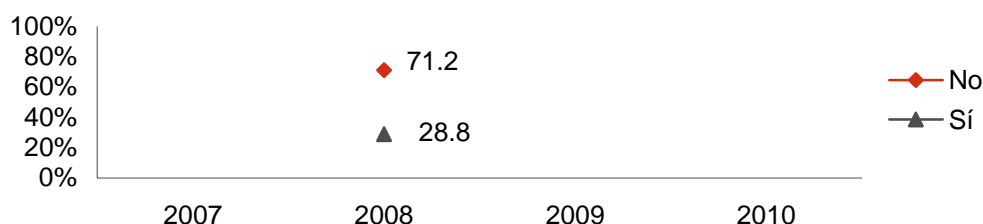


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	99.4%		0.6%		
Girona	291	100.0%		.		
Lleida	99	98.0%		2.0%		
Tarragona	434	99.8%		0.2%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	100.0%		.		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	95.6%		4.4%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	87.5%		12.5%		
Empresa Plana, SL	199	99.5%		0.5%		
Empresa Saçalés, SA	71	100.0%		.		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	100.0%		.		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	100.0%		.		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	100.0%		.		
La Vallessana, SA	26	100.0%		.		
Martí Renom SA	13	100.0%		.		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	97.6%		2.4%		
SA. Masats Transports Generals	39	100.0%		.		
SARFA, SL	96	100.0%		.		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	100.0%		.		
Transbaques, SL	16	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	100.0%		.		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Restes de brutícia a la carrosseria del vehicle

Resultat anual i evolutiu

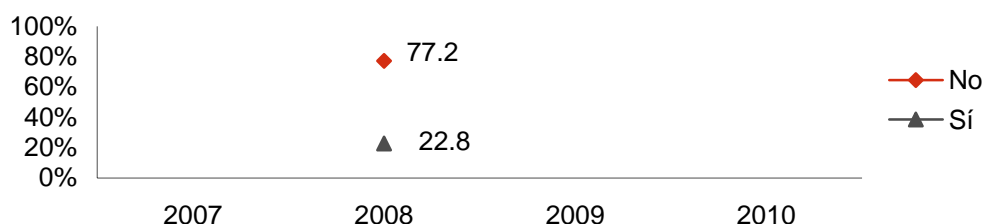


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No %	Sí %	evol	evol
Barcelona	463	55.9%	44.1%		
Girona	291	87.6%	12.4%		
Lleida	99	70.7%	29.3%		
Tarragona	434	76.5%	23.5%		
EMPRESA					
25 Osona Bus, SL	11	72.7%	27.3%		
Albert Estarriol	16	100.0%	.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%	.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	90.0%	10.0%		
Autocares Julià, SL	2	50.0%	50.0%		
Autocares del Penedès, SA	10	90.0%	10.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	75.0%	25.0%		
Autocars Poch, SL	22	90.9%	9.1%		
Autocars Rovira	15	60.0%	40.0%		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%	.		
Autocars Segarra, SL	7	85.7%	14.3%		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%	.		
Autocars Vendrell	9	100.0%	.		
Autocars del Pla, SL	10	60.0%	40.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	75.0%	25.0%		
BUS 3, SL	2	100.0%	.		
Barcelona Bus, SL	9	66.7%	33.3%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	50.0%	50.0%		
Cingles Bus, SA	45	53.3%	46.7%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%	.		
David i Manel, SL	8	100.0%	.		
Empresa Casas	8	50.0%	50.0%		
Empresa Plana, SL	199	56.8%	43.2%		
Empresa Saçalés, SA	71	53.5%	46.5%		
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	74.1%	25.9%		
Hispano Hilariencia	33	87.9%	12.1%		
Jaume Carrera, SL	15	86.7%	13.3%		
La Hispano Igualadina, SA	62	51.6%	48.4%		
La Hispano Llacunense, SL	11	63.6%	36.4%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	90.6%	9.4%		
La Vallessana, SA	26	23.1%	76.9%		
Martí Renom SA	13	46.2%	53.8%		
Montferrí Hermanos, SL	8	37.5%	62.5%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	68.7%	31.3%		
SA. Masats Transports Generals	39	84.6%	15.4%		
SARFA, SL	96	82.3%	17.7%		
Soler i Sauret, SA	6	.	100.0%		
Transportes Castellà, SA	35	34.3%	65.7%		
Transbaques, SL	16	81.3%	18.8%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	87.5%	12.5%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	73.1%	26.9%		
Transportes Mir, SL	29	96.6%	3.4%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%	.		

Llantes i embellidors de les rodes brutes o ennegrides

Resultat anual i evolutiu

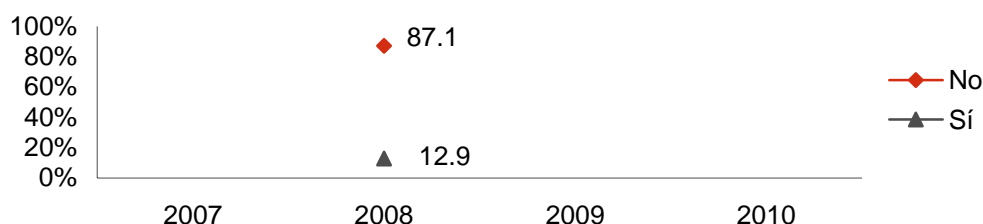


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No %	evol	Sí %	evol
Barcelona	463	57.9%		42.1%	
Girona	291	92.1%		7.9%	
Lleida	99	93.9%		6.1%	
Tarragona	434	83.9%		16.1%	
EMPRESA					
25 Osona Bus, SL	11	72.7%		27.3%	
Albert Estarriol	16	100.0%		.	
Ampurdan Bus, SL	8	87.5%		12.5%	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	95.0%		5.0%	
Autocares Julià, SL	2	50.0%		50.0%	
Autocares del Penedès, SA	10	90.0%		10.0%	
Autocars Agramunt, SL	12	91.7%		8.3%	
Autocars Poch, SL	22	90.9%		9.1%	
Autocars Rovira	15	53.3%		46.7%	
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.	
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.	
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.	
Autocars Vendrell	9	100.0%		.	
Autocars del Pla, SL	10	80.0%		20.0%	
Autos Castelbisbal, SA	8	75.0%		25.0%	
BUS 3, SL	2	100.0%		.	
Barcelona Bus, SL	9	66.7%		33.3%	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	94.4%		5.6%	
Cingles Bus, SA	45	48.9%		51.1%	
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.	
David i Manel, SL	8	100.0%		.	
Empresa Casas	8	50.0%		50.0%	
Empresa Plana, SL	199	70.9%		29.1%	
Empresa Saçalés, SA	71	59.2%		40.8%	
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	77.8%		22.2%	
Hispano Hilariencia	33	97.0%		3.0%	
Jaume Carrera, SL	15	93.3%		6.7%	
La Hispano Igualadina, SA	62	66.1%		33.9%	
La Hispano Llacunense, SL	11	54.5%		45.5%	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	91.4%		8.6%	
La Vallessana, SA	26	30.8%		69.2%	
Martí Renom SA	13	38.5%		61.5%	
Montferrí Hermanos, SL	8	37.5%		62.5%	
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	84.3%		15.7%	
SA. Masats Transports Generals	39	76.9%		23.1%	
SARFA, SL	96	89.6%		10.4%	
Soler i Sauret, SA	6	83.3%		16.7%	
Transportes Castellà, SA	35	22.9%		77.1%	
Transbaques, SL	16	81.3%		18.8%	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	91.7%		8.3%	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	69.2%		30.8%	
Transportes Mir, SL	29	96.6%		3.4%	
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.	

Ratllades i/o bonys a la carrosseria

Resultat anual i evolutiu

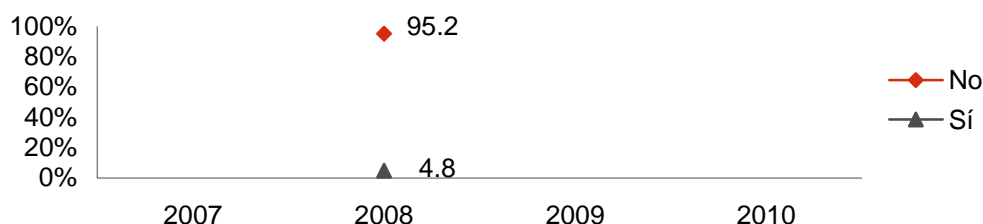


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	76.2%		23.8%		
Girona	291	95.9%		4.1%		
Lleida	99	97.0%		3.0%		
Tarragona	434	90.6%		9.4%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	100.0%		.		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	90.9%		9.1%		
Autocars Rovira	15	53.3%		46.7%		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	62.5%		37.5%		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	68.9%		31.1%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	62.5%		37.5%		
Empresa Plana, SL	199	80.4%		19.6%		
Empresa Saçalés, SA	71	84.5%		15.5%		
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	92.6%		7.4%		
Hispano Hilarienca	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	77.4%		22.6%		
La Hispano Llacunense, SL	11	81.8%		18.2%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	98.6%		1.4%		
La Vallessana, SA	26	34.6%		65.4%		
Martí Renom SA	13	53.8%		46.2%		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	92.8%		7.2%		
SA. Masats Transports Generals	39	84.6%		15.4%		
SARFA, SL	96	91.7%		8.3%		
Soler i Sauret, SA	6	.		100.0%		
Transportes Castellà, SA	35	85.7%		14.3%		
Transbaques, SL	16	87.5%		12.5%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	94.4%		5.6%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	73.1%		26.9%		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Oxidació d'elements metàl·lics

Resultat anual i evolutiu

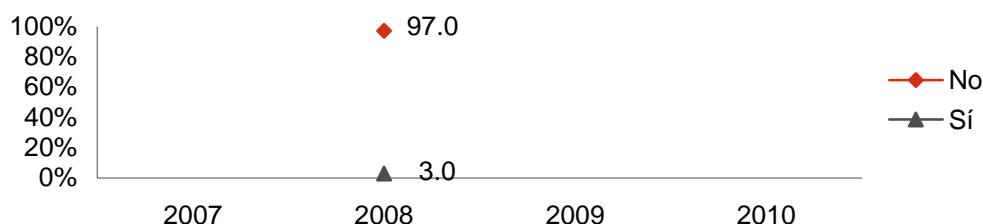


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	93.3%		6.7%		
Girona	291	97.3%		2.7%		
Lleida	99	100.0%		.		
Tarragona	434	94.7%		5.3%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	90.0%		10.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	82.2%		17.8%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	62.5%		37.5%		
Empresa Plana, SL	199	89.4%		10.6%		
Empresa Saçalés, SA	71	100.0%		.		
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	100.0%		.		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	95.2%		4.8%		
La Hispano Llacunense, SL	11	81.8%		18.2%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	98.6%		1.4%		
La Vallessana, SA	26	65.4%		34.6%		
Martí Renom SA	13	76.9%		23.1%		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	100.0%		.		
SA. Masats Transports Generals	39	100.0%		.		
SARFA, SL	96	92.7%		7.3%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	94.3%		5.7%		
Transbaques, SL	16	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	98.6%		1.4%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Pintures descolorides

Resultat anual i evolutiu

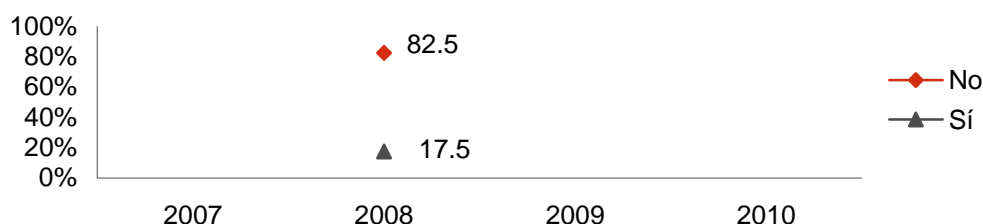


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	95.7%		4.3%		
Girona	291	99.7%		0.3%		
Lleida	99	100.0%		.		
Tarragona	434	95.9%		4.1%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	90.0%		10.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	87.5%		12.5%		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	88.9%		11.1%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	97.8%		2.2%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	62.5%		37.5%		
Empresa Plana, SL	199	92.0%		8.0%		
Empresa Saçalés, SA	71	94.4%		5.6%		
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	100.0%		.		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	95.2%		4.8%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	98.6%		1.4%		
La Vallessana, SA	26	100.0%		.		
Martí Renom SA	13	100.0%		.		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	96.4%		3.6%		
SA. Masats Transports Generals	39	97.4%		2.6%		
SARFA, SL	96	100.0%		.		
Soler i Sauret, SA	6	83.3%		16.7%		
Transportes Castellà, SA	35	94.3%		5.7%		
Transbaques, SL	16	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	100.0%		.		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Restes de brutícia al terra

Resultat anual i evolutiu

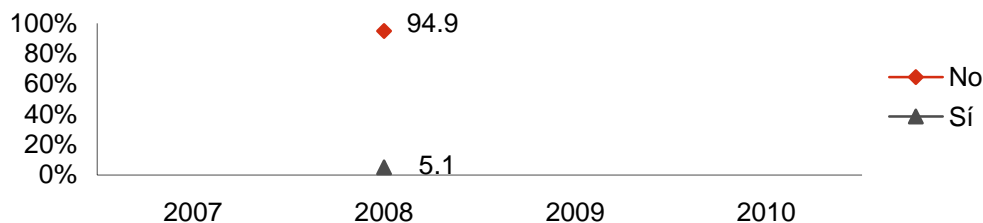


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	75.4%		24.6%		
Girona	289	91.0%		9.0%		
Lleida	99	96.0%		4.0%		
Tarragona	432	81.5%		18.5%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	63.6%		36.4%		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	87.5%		12.5%		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	90.0%		10.0%		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	90.0%		10.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	91.7%		8.3%		
Autocars Poch, SL	22	63.6%		36.4%		
Autocars Rovira	15	53.3%		46.7%		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	37.5%		62.5%		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	80.0%		20.0%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	87.5%		12.5%		
Empresa Plana, SL	197	65.0%		35.0%		
Empresa Saçalés, SA	71	84.5%		15.5%		
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	85.2%		14.8%		
Hispano Hilariencia	33	87.9%		12.1%		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	77.4%		22.6%		
La Hispano Llacunense, SL	11	63.6%		36.4%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	97.1%		2.9%		
La Vallessana, SA	26	88.5%		11.5%		
Martí Renom SA	13	84.6%		15.4%		
Montferrí Hermanos, SL	8	.		100.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	95.2%		4.8%		
SA. Masats Transports Generals	39	56.4%		43.6%		
SARFA, SL	94	87.2%		12.8%		
Soler i Sauret, SA	6	83.3%		16.7%		
Transportes Castellà, SA	35	65.7%		34.3%		
Transbaques, SL	16	81.3%		18.8%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	91.7%		8.3%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	76.9%		23.1%		
Transportes Mir, SL	29	96.6%		3.4%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Restes de brutícia als seients

Resultat anual i evolutiu

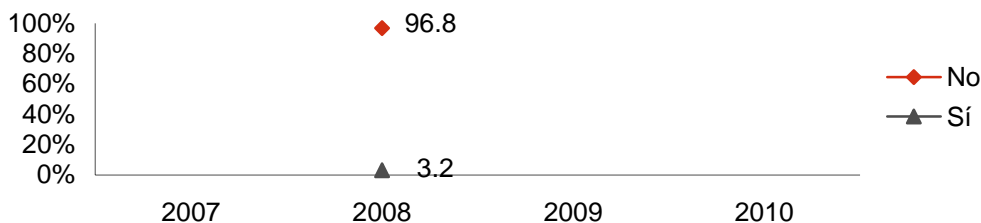


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	92.9%		7.1%		
Girona	289	98.3%		1.7%		
Lleida	99	98.0%		2.0%		
Tarragona	432	94.0%		6.0%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	100.0%		.		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	86.7%		13.3%		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	62.5%		37.5%		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	97.8%		2.2%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	100.0%		.		
Empresa Plana, SL	197	84.8%		15.2%		
Empresa Saçalés, SA	71	93.0%		7.0%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	100.0%		.		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	96.8%		3.2%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	100.0%		.		
La Vallessana, SA	26	92.3%		7.7%		
Martí Renom SA	13	100.0%		.		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	96.4%		3.6%		
SA. Masats Transports Generals	39	82.1%		17.9%		
SARFA, SL	94	96.8%		3.2%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	91.4%		8.6%		
Transbaques, SL	16	81.3%		18.8%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	97.2%		2.8%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Pintades als seients

Resultat anual i evolutiu

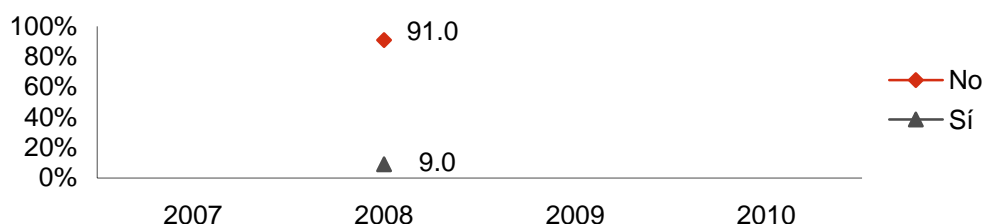


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	96.3%		3.7%		
Girona	289	100.0%		.		
Lleida	99	100.0%		.		
Tarragona	432	94.4%		5.6%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	100.0%		.		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	93.3%		6.7%		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	88.9%		11.1%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	100.0%		.		
Empresa Plana, SL	197	89.8%		10.2%		
Empresa Saçalés, SA	71	91.5%		8.5%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	100.0%		.		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	98.4%		1.6%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	97.8%		2.2%		
La Vallessana, SA	26	100.0%		.		
Martí Renom SA	13	100.0%		.		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	100.0%		.		
SA. Masats Transports Generals	39	97.4%		2.6%		
SARFA, SL	94	100.0%		.		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	88.6%		11.4%		
Transbaques, SL	16	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	100.0%		.		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Seients en mal estat

Resultat anual i evolutiu

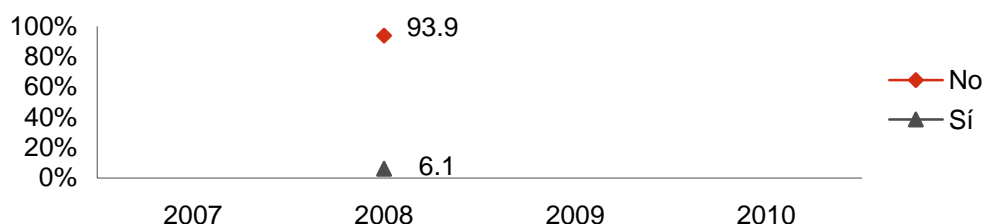


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	89.6%		10.4%		
Girona	289	95.5%		4.5%		
Lleida	99	99.0%		1.0%		
Tarragona	432	87.5%		12.5%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	90.0%		10.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	93.3%		6.7%		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	88.9%		11.1%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	75.0%		25.0%		
Empresa Plana, SL	197	70.1%		29.9%		
Empresa Saçalés, SA	71	98.6%		1.4%		
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	96.3%		3.7%		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	93.5%		6.5%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	100.0%		.		
La Vallessana, SA	26	57.7%		42.3%		
Martí Renom SA	13	61.5%		38.5%		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	98.8%		1.2%		
SA. Masats Transports Generals	39	94.9%		5.1%		
SARFA, SL	94	91.5%		8.5%		
Soler i Sauret, SA	6	50.0%		50.0%		
Transportes Castellà, SA	35	85.7%		14.3%		
Transbaques, SL	16	87.5%		12.5%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	93.1%		6.9%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Elements, exceptuant els seients, que no funcionen

Resultat anual i evolutiu

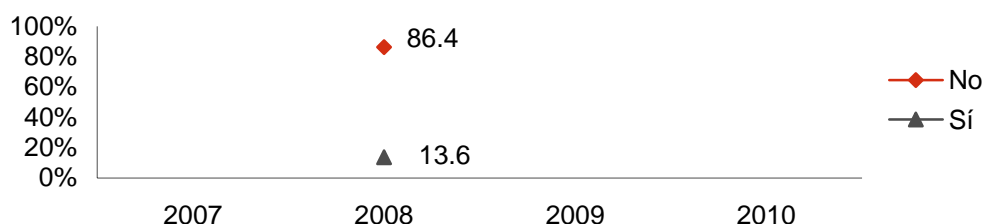


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	91.8%		8.2%		
Girona	289	94.8%		5.2%		
Lleida	99	100.0%		.		
Tarragona	432	94.2%		5.8%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	100.0%		.		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	75.0%		25.0%		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	97.8%		2.2%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	87.5%		12.5%		
Empresa Plana, SL	197	85.3%		14.7%		
Empresa Saçalés, SA	71	91.5%		8.5%		
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	96.3%		3.7%		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	87.1%		12.9%		
La Hispano Llacunense, SL	11	72.7%		27.3%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	99.3%		0.7%		
La Vallessana, SA	26	73.1%		26.9%		
Martí Renom SA	13	100.0%		.		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	98.8%		1.2%		
SA. Masats Transports Generals	39	100.0%		.		
SARFA, SL	94	92.6%		7.4%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	94.3%		5.7%		
Transbaques, SL	16	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	90.3%		9.7%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	96.2%		3.8%		
Transportes Mir, SL	29	96.6%		3.4%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Vibracions d'elements interiors i inherents del vehicle

Resultat anual i evolutiu

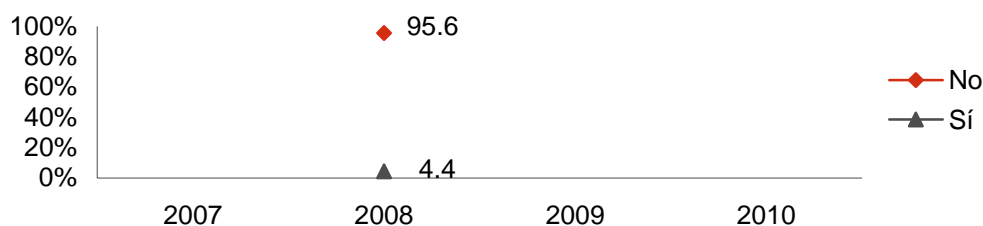


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	80.8%		19.2%		
Girona	289	93.1%		6.9%		
Lleida	99	98.0%		2.0%		
Tarragona	432	85.2%		14.8%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	36.4%		63.6%		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	70.0%		30.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	68.2%		31.8%		
Autocars Rovira	15	86.7%		13.3%		
Autocars Salvia, SL	11	90.9%		9.1%		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	75.0%		25.0%		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	64.4%		35.6%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	37.5%		62.5%		
Empresa Plana, SL	197	75.1%		24.9%		
Empresa Saçalés, SA	71	76.1%		23.9%		
Ferrocarrils y Transportes, SL	27	88.9%		11.1%		
Hispano Hilariencia	33	97.0%		3.0%		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	75.8%		24.2%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	97.8%		2.2%		
La Vallessana, SA	26	92.3%		7.7%		
Martí Renom SA	13	53.8%		46.2%		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	98.8%		1.2%		
SA. Masats Transports Generals	39	82.1%		17.9%		
SARFA, SL	94	91.5%		8.5%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	85.7%		14.3%		
Transbaques, SL	16	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	84.7%		15.3%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	84.6%		15.4%		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Oxidacions d'elements interiors

Resultat anual i evolutiu

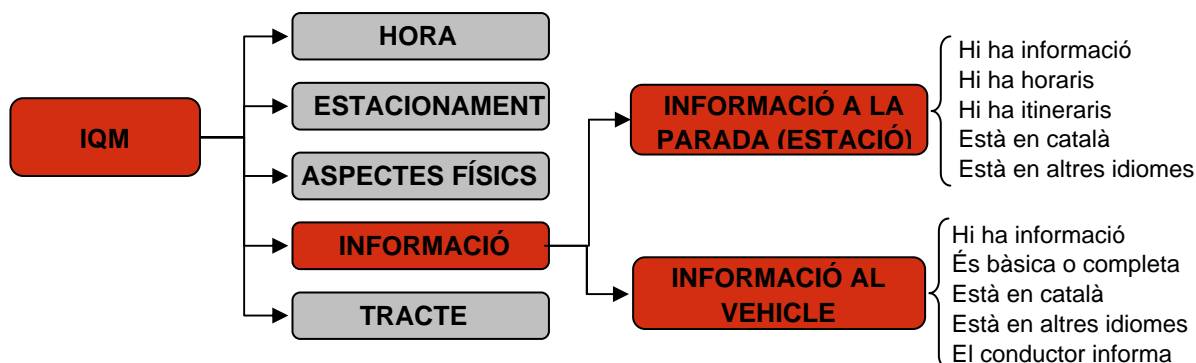


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	94.4%		5.6%		
Girona	289	98.6%		1.4%		
Lleida	99	100.0%		.		
Tarragona	432	94.0%		6.0%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SA	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	90.0%		10.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	11	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	88.9%		11.1%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	75.0%		25.0%		
Empresa Plana, SL	197	86.8%		13.2%		
Empresa Saçalés, SA	71	100.0%		.		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	92.6%		7.4%		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	98.4%		1.6%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	100.0%		.		
La Vallessana, SA	26	69.2%		30.8%		
Martí Renom SA	13	69.2%		30.8%		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	100.0%		.		
SA. Masats Transports Generals	39	94.9%		5.1%		
SARFA, SL	94	98.9%		1.1%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	97.1%		2.9%		
Transbaques, SL	16	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	95.8%		4.2%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

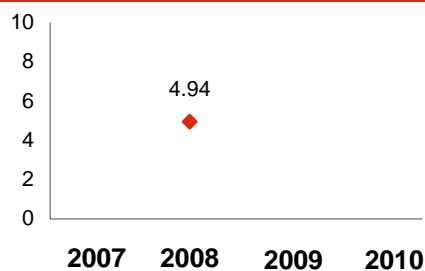
6.2.6. INFORMACIÓ

Avalua la informació de la que disposa el viatger, tant a la parada com a l'interior del vehicle. Té en compte els horaris, freqüències de pas i itineraris, a més de la informació que proporciona el conductor.

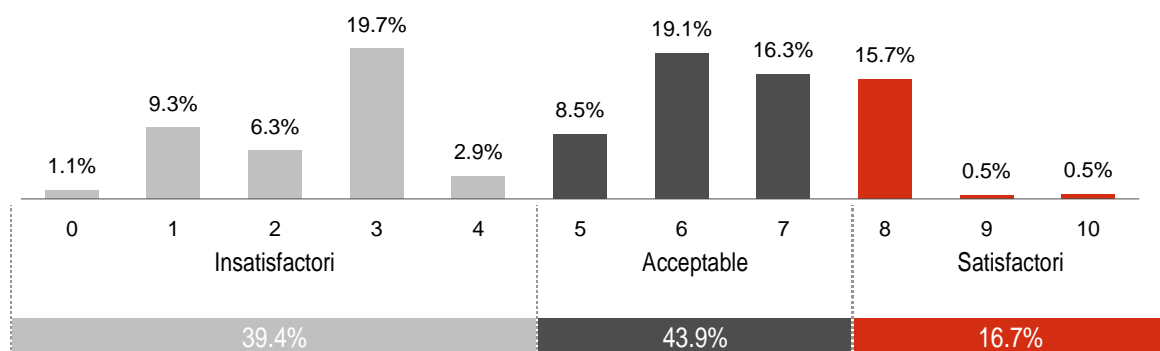


Resultat anual i evolutiu

Mostra	1298
Límit Inferior	4.81
Mitjana	4.94
Límit Superior	5.08
Coefficient de Variació	48.80
Error Estàndard	0.07
Posició al rànquing d'epígrafs	
Tram d'importància	



Mostra	1298
Mitjana	4.94
%Insatisfets	39.4%
T-test	

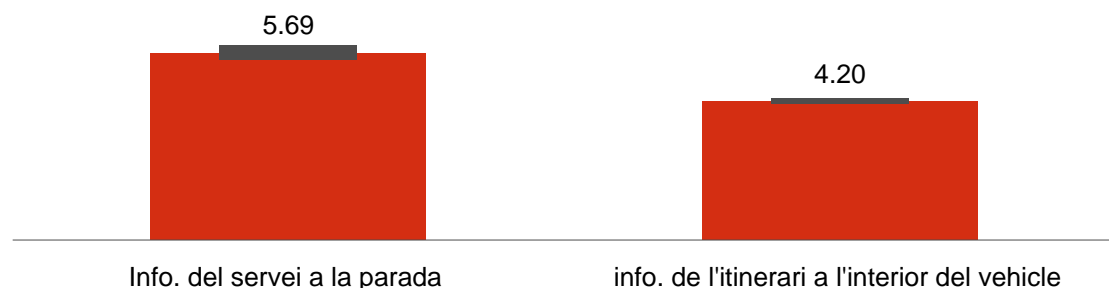


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORIAL	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	468	4.44	4.67	4.90	43.8%	0.12	
Girona	291	5.52	5.77	6.01	23.4%	0.12	
Lleida	99	5.10	5.47	5.83	17.2%	0.19	
Tarragona	440	4.35	4.58	4.80	50.2%	0.12	

EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
25 Osona Bus, SL	11	2.08	3.00	3.91	90.9%	0.41	.	
Albert Estarriol	16	4.19	5.30	6.40	25.0%	0.52	.	
Ampurdan Bus, SL	8	2.68	4.35	6.01	62.5%	0.70	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	6.88	7.45	8.02	5.0%	0.27	.	
Autocares Julià, SL	2	0.00	1.25	5.22	100%	0.31	.	
Autocares del Penedès, SA	14	2.24	4.02	5.79	57.1%	0.82	.	
Autocars Agramunt, SL	12	4.43	5.43	6.42	16.7%	0.45	.	
Autocars Poch, SL	22	2.30	3.30	4.29	63.6%	0.48	.	
Autocars Rovira	15	2.65	4.18	5.71	53.3%	0.71	.	
Autocars Salvia, SL	11	5.00	6.23	7.47	9.1%	0.55	.	
Autocars Segarra, SL	7	6.05	7.27	8.50	14.3%	0.50	.	
Autocars Solé Seró, SL	8	5.26	5.73	6.19	.	0.20	.	
Autocars Vendrell	9	2.08	2.82	3.57	88.9%	0.32	.	
Autocars del Pla, SL	10	5.10	5.31	5.52	10.0%	0.09	.	
Autos Castelbisbal, SA	8	1.30	3.31	5.32	50.0%	0.85	.	
BUS 3, SL	2	0.00	6.28	.	.	0.00	.	
Barcelona Bus, SL	9	2.60	4.48	6.37	55.6%	0.82	.	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	5.20	5.73	6.26	11.1%	0.25	.	
Cingles Bus, SA	45	3.88	4.65	5.42	51.1%	0.38	.	
Cintoi Bus, SL	8	7.42	7.73	8.04	.	0.13	.	
David i Manel , SL	8	5.38	5.97	6.57	12.5%	0.25	.	
Empresa Casas	8	2.91	4.95	7.00	37.5%	0.87	.	
Empresa Plana, SL	200	4.60	4.92	5.24	42.0%	0.16	.	
Empresa Sagalés, SA	71	4.63	5.22	5.80	36.6%	0.29	.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	4.78	5.66	6.54	33.3%	0.43	.	
Hispano Hilarienca	33	4.45	5.19	5.92	30.3%	0.36	.	
Jaume Carrera, SL	15	3.73	5.11	6.50	46.7%	0.65	.	
La Hispano Igualadina, SA	62	3.34	3.92	4.51	59.7%	0.29	.	
La Hispano Llacunense, SL	11	0.66	1.19	1.72	100%	0.24	.	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	3.75	4.14	4.53	60.7%	0.20	.	
La Vallessana, SA	26	4.94	5.72	6.49	15.4%	0.38	.	
Martí Renom SA	13	4.21	5.56	6.92	38.5%	0.62	.	
Montferrí Hermanos, SL	10	1.76	3.74	5.73	60.0%	0.88	.	
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	5.33	5.84	6.35	21.7%	0.26	.	
SA. Masats Transports Generals	39	3.78	4.58	5.38	35.9%	0.40	.	
SARFA, SL	96	5.60	6.01	6.43	19.8%	0.21	.	
Soler i Sauret, SA	6	0.43	1.89	3.35	100%	0.57	.	
Tranportes Castellà, SA	36	3.80	4.61	5.43	33.3%	0.40	.	
Transbages, SL	18	3.02	4.21	5.39	38.9%	0.56	.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	4.70	5.20	5.69	27.8%	0.25	.	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	1.77	2.69	3.61	80.8%	0.45	.	
Transports Mir, SL	29	6.09	6.84	7.60	10.3%	0.37	.	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	4.67	6.19	7.71	28.6%	0.70	.	

Perfil de l'epígraf: Informació



Llista de verificació

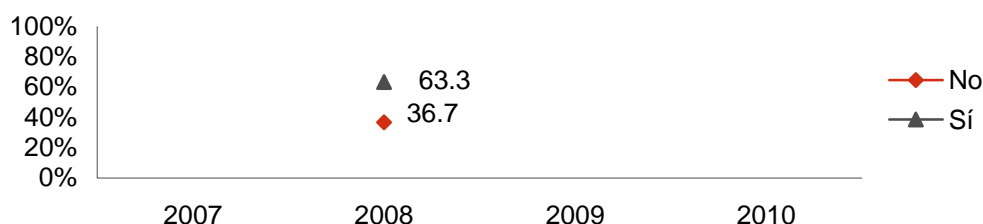
	2007		2008		
	Sí	No	Sí	No	
A la parada hi ha informació respecte a línia/línies que ...			63.3%	36.7%	
Estan indicats els horaris de servei			62.6%	37.4%	
Estan indicades les freqüències de pas			58.7%	41.3%	
Estan indicats els itineraris de la línia/línies que passen			58.2%	41.8%	
Informació escrita en català			61.9%	38.1%	
Informació escrita també en altres idiomes, a més del cat...			18.8%	81.2%	
Existeix panell o cartell informant de l'itinerari			15.3%	84.7%	
Informació escrita en català			92.9%	7.1%	
Informació escrita també en altres idiomes, a més del cat...			11.7%	88.3%	
Conductor informa de les parades			51.7%	48.3%	
			Bàsica	Completa	
Informació disponible a l'interior del vehicle			89.8%	10.2%	

Informació bàsica: itinerari, o itinerari i horaris

Informació completa: itinerari i horaris + informació adicional (freqüències de pas, línies amb les que connecta, canvis a l'itinerari per contingències, etc.)

Informació a la parada respecte a les línies que passen.

Resultat anual i evolutiu

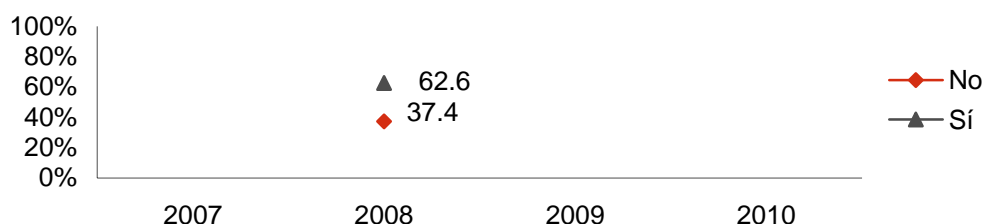


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	468	39.5%		60.5%		
Girona	291	22.7%		77.3%		
Lleida	99	11.1%		88.9%		
Tarragona	440	48.9%		51.1%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	90.9%		9.1%		
Albert Estarriol	16	25.0%		75.0%		
Ampurdan Bus, SL	8	62.5%		37.5%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	20	5.0%		95.0%		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	14	50.0%		50.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	8.3%		91.7%		
Autocars Poch, SL	22	63.6%		36.4%		
Autocars Rovira	15	40.0%		60.0%		
Autocars Salvia, SL	11	9.1%		90.9%		
Autocars Segarra, SL	7	14.3%		85.7%		
Autocars Solé Seró, SL	8	.		100.0%		
Autocars Vendrell	9	88.9%		11.1%		
Autocars del Pla, SL	10	.		100.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	50.0%		50.0%		
BUS 3, SL	2	.		100.0%		
Barcelona Bus, SL	9	66.7%		33.3%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	.		100.0%		
Cingles Bus, SA	45	51.1%		48.9%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	.		100.0%		
Empresa Casas	8	25.0%		75.0%		
Empresa Plana, SL	200	39.5%		60.5%		
Empresa Saçalés, SA	71	36.6%		63.4%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	33.3%		66.7%		
Hispano Hilariencia	33	27.3%		72.7%		
Jaume Carrera, SL	15	46.7%		53.3%		
La Hispano Igualadina, SA	62	46.8%		53.2%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	61.4%		38.6%		
La Vallessana, SA	26	11.5%		88.5%		
Martí Renom SA	13	38.5%		61.5%		
Montferrí Hermanos, SL	10	40.0%		60.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	18.1%		81.9%		
SA. Masats Transports Generals	39	28.2%		71.8%		
SARFA, SL	96	18.8%		81.3%		
Soler i Sauret, SA	6	83.3%		16.7%		
Transportes Castellà, SA	36	30.6%		69.4%		
Transbages, SL	18	33.3%		66.7%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	27.8%		72.2%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	80.8%		19.2%		
Transportes Mir, SL	29	10.3%		89.7%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	28.6%		71.4%		

Horaris de servei a la parada

Resultat anual i evolutiu

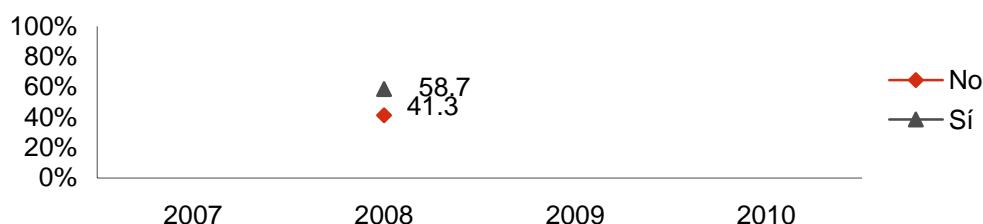


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	468	41.0%		59.0%		
Girona	291	23.4%		76.6%		
Lleida	99	11.1%		88.9%		
Tarragona	440	48.9%		51.1%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	90.9%		9.1%		
Albert Estarriol	16	25.0%		75.0%		
Ampurdan Bus, SL	8	62.5%		37.5%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	20	5.0%		95.0%		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	14	57.1%		42.9%		
Autocars Agramunt, SL	12	8.3%		91.7%		
Autocars Poch, SL	22	63.6%		36.4%		
Autocars Rovira	15	46.7%		53.3%		
Autocars Salvia, SL	11	9.1%		90.9%		
Autocars Segarra, SL	7	14.3%		85.7%		
Autocars Solé Seró, SL	8	.		100.0%		
Autocars Vendrell	9	88.9%		11.1%		
Autocars del Pla, SL	10	.		100.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	50.0%		50.0%		
BUS 3, SL	2	.		100.0%		
Barcelona Bus, SL	9	55.6%		44.4%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	.		100.0%		
Cingles Bus, SA	45	51.1%		48.9%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	.		100.0%		
Empresa Casas	8	50.0%		50.0%		
Empresa Plana, SL	200	39.5%		60.5%		
Empresa Saçalés, SA	71	36.6%		63.4%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	33.3%		66.7%		
Hispano Hilariencia	33	30.3%		69.7%		
Jaume Carrera, SL	15	46.7%		53.3%		
La Hispano Igualadina, SA	62	46.8%		53.2%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	61.4%		38.6%		
La Vallessana, SA	26	11.5%		88.5%		
Martí Renom SA	13	38.5%		61.5%		
Montferrí Hermanos, SL	10	60.0%		40.0%		
SA Alsina Graells de Autotranporte	83	18.1%		81.9%		
SA. Masats Transports Generals	39	28.2%		71.8%		
SARFA, SL	96	20.8%		79.2%		
Soler i Sauret, SA	6	83.3%		16.7%		
Transportes Castellà, SA	36	30.6%		69.4%		
Transbages, SL	18	38.9%		61.1%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	27.8%		72.2%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	80.8%		19.2%		
Transportes Mir, SL	29	10.3%		89.7%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	28.6%		71.4%		

Freqüències de pas a la parada

Resultat anual i evolutiu

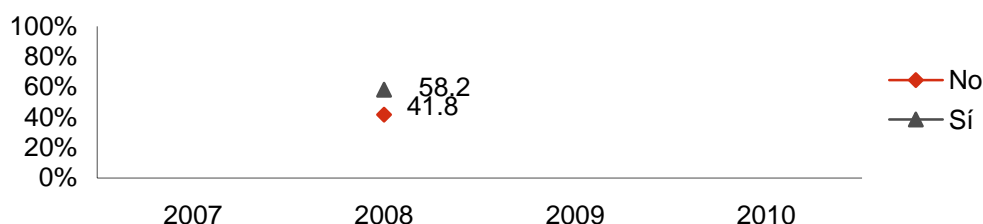


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	468	48.5%		51.5%		
Girona	291	25.1%		74.9%		
Lleida	99	15.2%		84.8%		
Tarragona	440	50.2%		49.8%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	90.9%		9.1%		
Albert Estarriol	16	25.0%		75.0%		
Ampurdan Bus, SL	8	62.5%		37.5%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	20	5.0%		95.0%		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	14	57.1%		42.9%		
Autocars Agramunt, SL	12	8.3%		91.7%		
Autocars Poch, SL	22	86.4%		13.6%		
Autocars Rovira	15	53.3%		46.7%		
Autocars Salvia, SL	11	9.1%		90.9%		
Autocars Segarra, SL	7	14.3%		85.7%		
Autocars Solé Seró, SL	8	.		100.0%		
Autocars Vendrell	9	88.9%		11.1%		
Autocars del Pla, SL	10	.		100.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	50.0%		50.0%		
BUS 3, SL	2	.		100.0%		
Barcelona Bus, SL	9	55.6%		44.4%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	16.7%		83.3%		
Cingles Bus, SA	45	51.1%		48.9%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	12.5%		87.5%		
Empresa Casas	8	50.0%		50.0%		
Empresa Plana, SL	200	40.0%		60.0%		
Empresa Saçalés, SA	71	36.6%		63.4%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	37.0%		63.0%		
Hispano Hilariencia	33	33.3%		66.7%		
Jaume Carrera, SL	15	46.7%		53.3%		
La Hispano Igualadina, SA	62	62.9%		37.1%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	61.4%		38.6%		
La Vallessana, SA	26	15.4%		84.6%		
Martí Renom SA	13	38.5%		61.5%		
Montferrí Hermanos, SL	10	60.0%		40.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	20.5%		79.5%		
SA. Masats Transports Generals	39	71.8%		28.2%		
SARFA, SL	96	24.0%		76.0%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	36	33.3%		66.7%		
Transbages, SL	18	50.0%		50.0%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	27.8%		72.2%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	80.8%		19.2%		
Transportes Mir, SL	29	10.3%		89.7%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	28.6%		71.4%		

Itineraris de les línies a la parada

Resultat anual i evolutiu

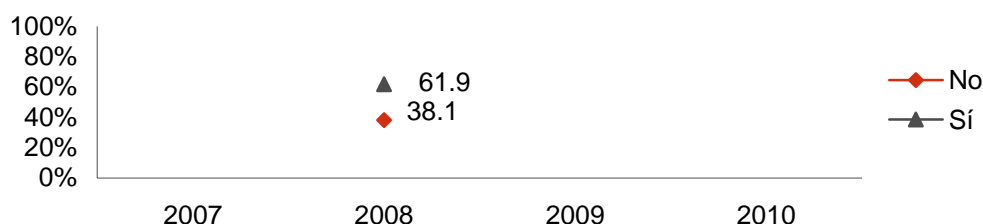


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	468	44.7%		55.3%		
Girona	291	25.1%		74.9%		
Lleida	99	25.3%		74.7%		
Tarragona	440	53.6%		46.4%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	90.9%		9.1%		
Albert Estarriol	16	31.3%		68.8%		
Ampurdan Bus, SL	8	62.5%		37.5%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	20	10.0%		90.0%		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	14	57.1%		42.9%		
Autocars Agramunt, SL	12	25.0%		75.0%		
Autocars Poch, SL	22	68.2%		31.8%		
Autocars Rovira	15	53.3%		46.7%		
Autocars Salvia, SL	11	36.4%		63.6%		
Autocars Segarra, SL	7	.		100.0%		
Autocars Solé Seró, SL	8	.		100.0%		
Autocars Vendrell	9	88.9%		11.1%		
Autocars del Pla, SL	10	10.0%		90.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	50.0%		50.0%		
BUS 3, SL	2	.		100.0%		
Barcelona Bus, SL	9	66.7%		33.3%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	33.3%		66.7%		
Cingles Bus, SA	45	53.3%		46.7%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	12.5%		87.5%		
Empresa Casas	8	37.5%		62.5%		
Empresa Plana, SL	200	47.0%		53.0%		
Empresa Saçalés, SA	71	42.3%		57.7%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	33.3%		66.7%		
Hispano Hilariencia	33	30.3%		69.7%		
Jaume Carrera, SL	15	46.7%		53.3%		
La Hispano Igualadina, SA	62	62.9%		37.1%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	63.6%		36.4%		
La Vallessana, SA	26	11.5%		88.5%		
Martí Renom SA	13	38.5%		61.5%		
Montferrí Hermanos, SL	10	40.0%		60.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	20.5%		79.5%		
SA. Masats Transports Generals	39	43.6%		56.4%		
SARFA, SL	96	19.8%		80.2%		
Soler i Sauret, SA	6	66.7%		33.3%		
Transportes Castellà, SA	36	33.3%		66.7%		
Transbages, SL	18	44.4%		55.6%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	30.6%		69.4%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	80.8%		19.2%		
Transportes Mir, SL	29	10.3%		89.7%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	28.6%		71.4%		

La informació a la parada està en català

Resultat anual i evolutiu

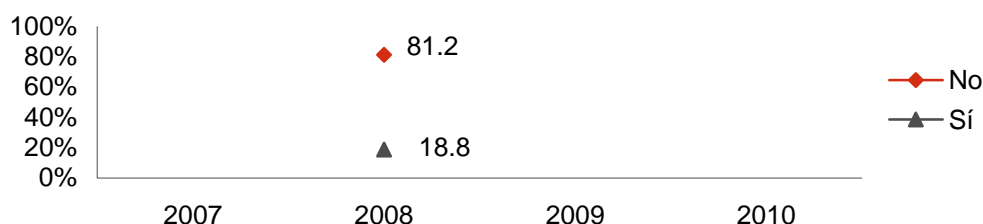


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	468	41.2%		58.8%		
Girona	291	22.7%		77.3%		
Lleida	99	11.1%		88.9%		
Tarragona	440	51.1%		48.9%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	90.9%		9.1%		
Albert Estarriol	16	25.0%		75.0%		
Ampurdan Bus, SL	8	62.5%		37.5%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	20	5.0%		95.0%		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	14	64.3%		35.7%		
Autocars Agramunt, SL	12	8.3%		91.7%		
Autocars Poch, SL	22	63.6%		36.4%		
Autocars Rovira	15	40.0%		60.0%		
Autocars Salvia, SL	11	9.1%		90.9%		
Autocars Segarra, SL	7	14.3%		85.7%		
Autocars Solé Seró, SL	8	.		100.0%		
Autocars Vendrell	9	88.9%		11.1%		
Autocars del Pla, SL	10	.		100.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	50.0%		50.0%		
BUS 3, SL	2	.		100.0%		
Barcelona Bus, SL	9	55.6%		44.4%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	.		100.0%		
Cingles Bus, SA	45	48.9%		51.1%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	.		100.0%		
Empresa Casas	8	37.5%		62.5%		
Empresa Plana, SL	200	43.5%		56.5%		
Empresa Saçalés, SA	71	40.8%		59.2%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	33.3%		66.7%		
Hispano Hilarienca	33	30.3%		69.7%		
Jaume Carrera, SL	15	46.7%		53.3%		
La Hispano Igualadina, SA	62	54.8%		45.2%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	60.0%		40.0%		
La Vallessana, SA	26	11.5%		88.5%		
Martí Renom SA	13	38.5%		61.5%		
Montferrí Hermanos, SL	10	40.0%		60.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	18.1%		81.9%		
SA. Masats Transports Generals	39	30.8%		69.2%		
SARFA, SL	96	18.8%		81.3%		
Soler i Sauret, SA	6	66.7%		33.3%		
Transportes Castellà, SA	36	30.6%		69.4%		
Transbages, SL	18	38.9%		61.1%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	27.8%		72.2%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	84.6%		15.4%		
Transportes Mir, SL	29	10.3%		89.7%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	28.6%		71.4%		

La informació a la parada està escrita també en altres idiomes

Resultat anual i evolutiu

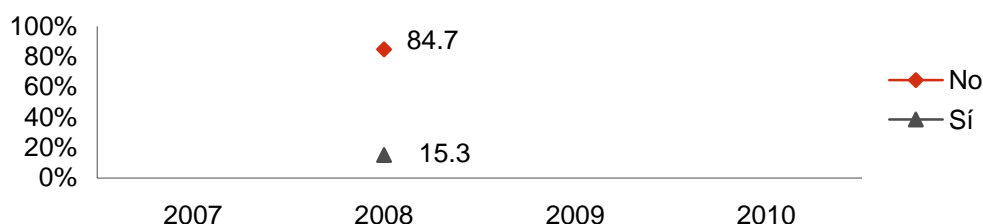


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	468	92.3%		7.7%		
Girona	291	71.8%		28.2%		
Lleida	99	75.8%		24.2%		
Tarragona	440	76.8%		23.2%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	20	25.0%		75.0%		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	14	92.9%		7.1%		
Autocars Agramunt, SL	12	75.0%		25.0%		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	11	45.5%		54.5%		
Autocars Segarra, SL	7	28.6%		71.4%		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	44.4%		55.6%		
Cingles Bus, SA	45	95.6%		4.4%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	87.5%		12.5%		
Empresa Casas	8	87.5%		12.5%		
Empresa Plana, SL	200	78.5%		21.5%		
Empresa Saçalés, SA	71	100.0%		.		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	96.3%		3.7%		
Hispano Hilariencia	33	84.8%		15.2%		
Jaume Carrera, SL	15	86.7%		13.3%		
La Hispano Igualadina, SA	62	88.7%		11.3%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	140	72.9%		27.1%		
La Vallessana, SA	26	100.0%		.		
Martí Renom SA	13	100.0%		.		
Montferrí Hermanos, SL	10	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	65.1%		34.9%		
SA. Masats Transports Generals	39	97.4%		2.6%		
SARFA, SL	96	58.3%		41.7%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Tranportes Castellà, SA	36	100.0%		.		
Transbages, SL	18	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	98.6%		1.4%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transports Mir, SL	29	31.0%		69.0%		
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	64.3%		35.7%		

Existeix panell informatiu de l'itinerari al vehicle

Resultat anual i evolutiu



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	463	82.7%		17.3%		
Girona	289	95.5%		4.5%		
Lleida	99	96.0%		4.0%		
Tarragona	432	77.1%		22.9%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	68.8%		31.3%		
Ampurdan Bus, SL	8	50.0%		50.0%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	30.0%		70.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	95.5%		4.5%		
Autocars Rovira	15	60.0%		40.0%		
Autocars Salvia, SL	11	72.7%		27.3%		
Autocars Segarra, SL	7	85.7%		14.3%		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	77.8%		22.2%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	45	80.0%		20.0%		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	75.0%		25.0%		
Empresa Plana, SL	197	70.6%		29.4%		
Empresa Saçalés, SA	71	76.1%		23.9%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	59.3%		40.7%		
Hispano Hilariencia	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	82.3%		17.7%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	139	85.6%		14.4%		
La Vallessana, SA	26	92.3%		7.7%		
Martí Renom SA	13	69.2%		30.8%		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	98.8%		1.2%		
SA. Masats Transports Generals	39	53.8%		46.2%		
SARFA, SL	94	100.0%		.		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	35	97.1%		2.9%		
Transbages, SL	16	93.8%		6.3%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	97.2%		2.8%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	96.2%		3.8%		
Transportes Mir, SL	29	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	14	35.7%		64.3%		

Tipus d'informació a l'interior del vehicle

Resultat anual i evolutiu

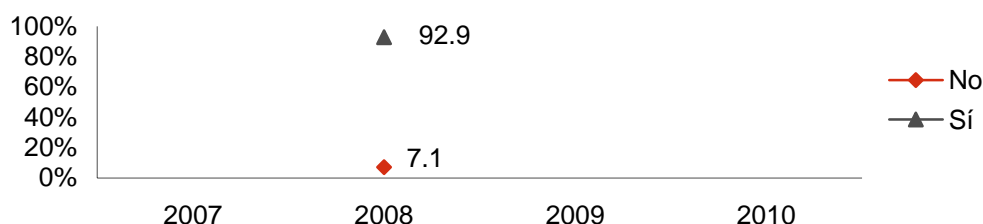


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	bàsica: itinerari, evol		completa: evol		
		%	%	%	%	
Barcelona	80	87.5%		12.5%		
Girona	13	76.9%		23.1%		
Lleida	4	100.0%		.		
Tarragona	99	92.9%		7.1%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	.	.		.		
Albert Estarriol	5	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	4	25.0%		75.0%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	.	.		.		
Autocares Julià, SL	.	.		.		
Autocares del Penedès, SA	7	100.0%		.		
Autocars Agramunt, SL	.	.		.		
Autocars Poch, SL	1	100.0%		.		
Autocars Rovira	6	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	3	100.0%		.		
Autocars Segarra, SL	1	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	.	.		.		
Autocars Vendrell	.	.		.		
Autocars del Pla, SL	.	.		.		
Autos Castelbisbal, SA	.	.		.		
BUS 3, SL	.	.		.		
Barcelona Bus, SL	2	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	.	.		.		
Cingles Bus, SA	9	100.0%		.		
Cintoi Bus, SL	.	.		.		
David i Manel, SL	.	.		.		
Empresa Casas	2	100.0%		.		
Empresa Plana, SL	58	93.1%		6.9%		
Empresa Saçalés, SA	17	82.4%		17.6%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	11	90.9%		9.1%		
Hispano Hilariencia	.	.		.		
Jaume Carrera, SL	.	.		.		
La Hispano Igualadina, SA	11	100.0%		.		
La Hispano Llacunense, SL	.	.		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	20	100.0%		.		
La Vallessana, SA	2	100.0%		.		
Martí Renom SA	4	50.0%		50.0%		
Montferrí Hermanos, SL	.	.		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	1	100.0%		.		
SA. Masats Transports Generals	18	77.8%		22.2%		
SARFA, SL	.	.		.		
Soler i Sauret, SA	.	.		.		
Transportes Castellà, SA	1	100.0%		.		
Transbages, SL	1	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	2	100.0%		.		
Transportes Generales de Olesa, SA	1	100.0%		.		
Transports Mir, SL	.	.		.		
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	9	66.7%		33.3%		

Informació en català disponible a l'interior del vehicle

Resultat anual i evolutiu

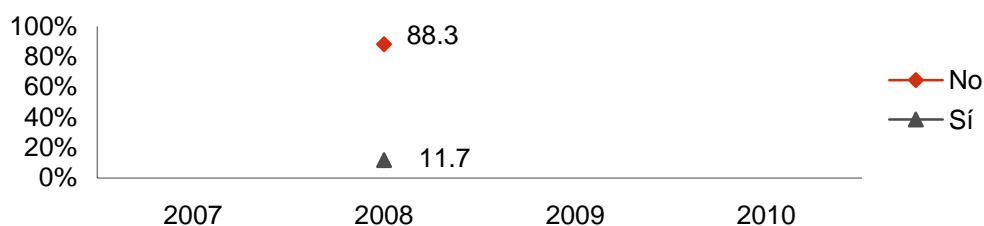


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No %	Sí %	evol	evol
Barcelona	80	.	100.0%		
Girona	13	.	100.0%		
Lleida	4	.	100.0%		
Tarragona	99	14.1%	85.9%		
EMPRESA					
25 Osona Bus, SL	.	.	.		
Albert Estarriol	5	.	100.0%		
Ampurdan Bus, SL	4	.	100.0%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	.	.	.		
Autocares Julià, SL	.	.	.		
Autocares del Penedès, SA	7	28.6%	71.4%		
Autocars Agramunt, SL	.	.	.		
Autocars Poch, SL	1	.	100.0%		
Autocars Rovira	6	.	100.0%		
Autocars Salvia, SL	3	.	100.0%		
Autocars Segarra, SL	1	.	100.0%		
Autocars Solé Seró, SL	.	.	.		
Autocars Vendrell	.	.	.		
Autocars del Pla, SL	.	.	.		
Autos Castelbisbal, SA	.	.	.		
BUS 3, SL	.	.	.		
Barcelona Bus, SL	2	.	100.0%		
Bullich Grup Autotransport, SL	.	.	.		
Cingles Bus, SA	9	.	100.0%		
Cintoi Bus, SL	.	.	.		
David i Manel, SL	.	.	.		
Empresa Casas	2	.	100.0%		
Empresa Plana, SL	58	10.3%	89.7%		
Empresa Saçalés, SA	17	.	100.0%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	11	.	100.0%		
Hispano Hilariencia	.	.	.		
Jaume Carrera, SL	.	.	.		
La Hispano Igualadina, SA	11	.	100.0%		
La Hispano Llacunense, SL	.	.	.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	20	20.0%	80.0%		
La Vallessana, SA	2	.	100.0%		
Martí Renom SA	4	.	100.0%		
Montferrí Hermanos, SL	.	.	.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	1	.	100.0%		
SA. Masats Transports Generals	18	.	100.0%		
SARFA, SL	.	.	.		
Soler i Sauret, SA	.	.	.		
Transportes Castellà, SA	1	.	100.0%		
Transbages, SL	1	.	100.0%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	2	.	100.0%		
Transportes Generales de Olesa, SA	1	.	100.0%		
Transportes Mir, SL	.	.	.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	9	22.2%	77.8%		

Informació disponible a l'interior del vehicle també en altres idiomes

Resultat anual i evolutiu

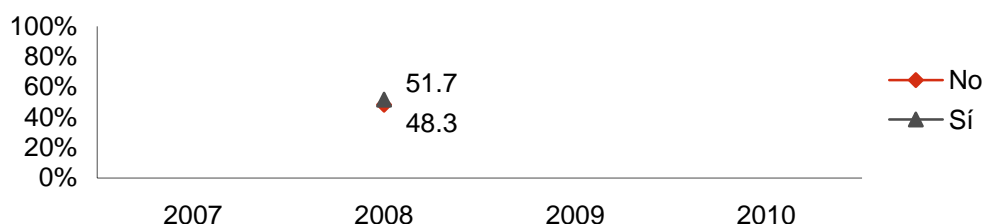


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	80	97.5%		2.5%		
Girona	13	100.0%		.		
Lleida	4	25.0%		75.0%		
Tarragona	99	81.8%		18.2%		
EMPRESA						
Albert Estarriol	5	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	4	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	7	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	1	100.0%		.		
Autocars Rovira	6	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	3	.		100.0%		
Autocars Segarra, SL	1	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	2	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	9	100.0%		.		
Empresa Casas	2	100.0%		.		
Empresa Plana, SL	58	82.8%		17.2%		
Empresa Sagalés, SA	17	100.0%		.		
Ferrocarriles y Transportes, SL	11	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	20	90.0%		10.0%		
La Vallessana, SA	2	100.0%		.		
Martí Renom SA	4	50.0%		50.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	1	100.0%		.		
SA. Masats Transports Generals	18	100.0%		.		
Tranportes Castellà, SA	1	100.0%		.		
Transbages, SL	1	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	2	100.0%		.		
Transportes Generales de Olesa, SA	1	100.0%		.		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	9	33.3%		66.7%		

El conductor informa de les parades

Resultat anual i evolutiu

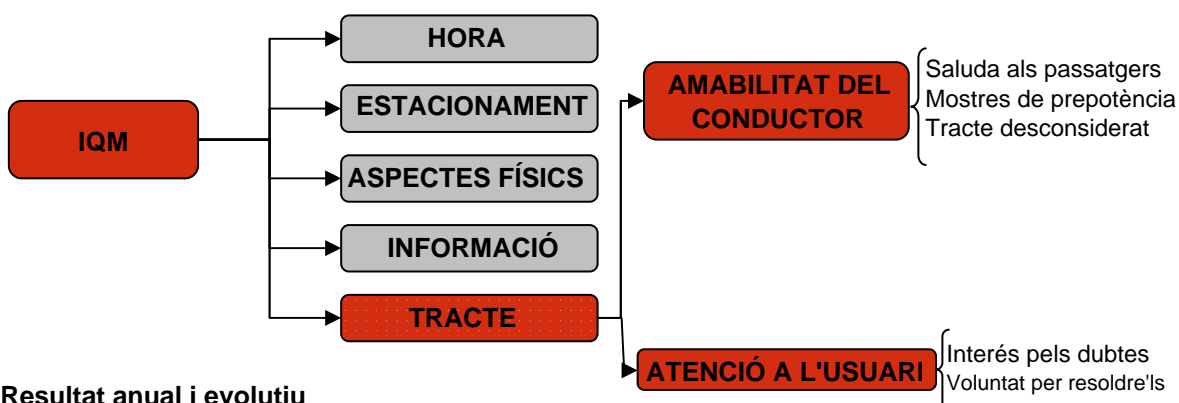


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	399	36.6%		63.4%		
Girona	287	53.7%		46.3%		
Lleida	97	81.4%		18.6%		
Tarragona	408	48.0%		52.0%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	.		100.0%		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	87.5%		12.5%		
Autocar Martí Pi, SA (AMPSA)	20	10.0%		90.0%		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	6	83.3%		16.7%		
Autocars Agramunt, SL	12	83.3%		16.7%		
Autocars Poch, SL	22	63.6%		36.4%		
Autocars Rovira	13	84.6%		15.4%		
Autocars Salvia, SL	11	45.5%		54.5%		
Autocars Segarra, SL	7	14.3%		85.7%		
Autocars Solé Seró, SL	8	87.5%		12.5%		
Autocars Vendrell	9	11.1%		88.9%		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	4	50.0%		50.0%		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	33.3%		66.7%		
Bullich Grup Autotransport, SL	17	88.2%		11.8%		
Cingles Bus, SA	43	18.6%		81.4%		
Cintoi Bus, SL	8	12.5%		87.5%		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	7	28.6%		71.4%		
Empresa Plana, SL	188	59.0%		41.0%		
Empresa Saçalés, SA	67	26.9%		73.1%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	29.6%		70.4%		
Hispano Hilariencia	32	78.1%		21.9%		
Jaume Carrera, SL	15	13.3%		86.7%		
La Hispano Igualadina, SA	50	46.0%		54.0%		
La Hispano Llacunense, SL	5	60.0%		40.0%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	133	31.6%		68.4%		
La Vallessana, SA	25	60.0%		40.0%		
Martí Renom SA	13	23.1%		76.9%		
Montferrí Hermanos, SL	3	33.3%		66.7%		
SA Alsina Graells de Autotranporte	81	50.6%		49.4%		
SA. Masats Transports Generals	27	66.7%		33.3%		
SARFA, SL	94	38.3%		61.7%		
Soler i Sauret, SA	4	100.0%		.		
Transportes Castellà, SA	30	56.7%		43.3%		
Transbages, SL	12	75.0%		25.0%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	68.1%		31.9%		
Transportes Generales de Olesa, SA	19	21.1%		78.9%		
Transports Mir, SL	28	28.6%		71.4%		
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	13	46.2%		53.8%		

6.2.7. TRACTE

Reflecteix l'amabilitat de tracte que ha rebut l'usuari mentre utilitza els servei de transport públic. D'una banda s'avalua l'amabilitat del tracte que es rep, i de l'altra l'interès i la voluntat per respondre les qüestions que es plantegen al conductor.

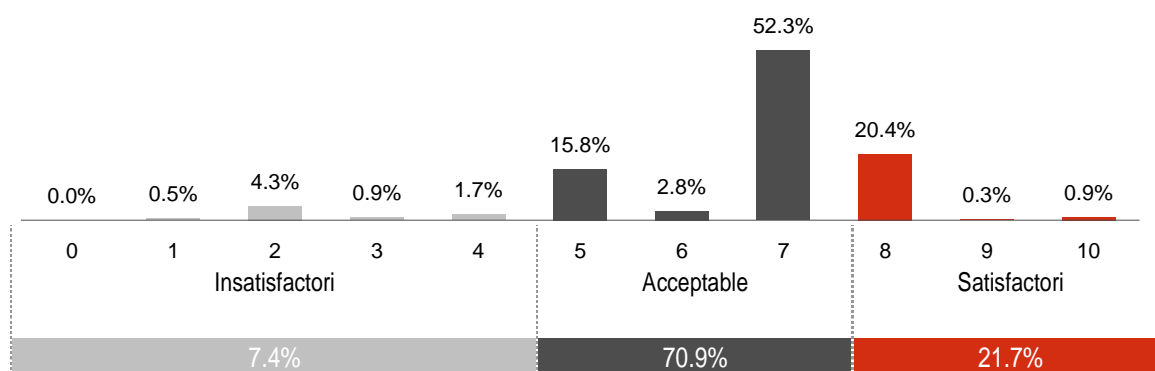


Resultat anual i evolutiu

Mostra	1277
Límit Inferior	6.40
Mitjana	6.48
Límit Superior	6.57
Coefficient de Variació	23.46
Error Estàndard	0.04
Posició al rànquing d'epígrafs	
Tram d'importància	



	2007	2008	2009	2010
Mostra		1277		
Mitjana		6.48		
%Insatisfets		7.4%		
T-test				

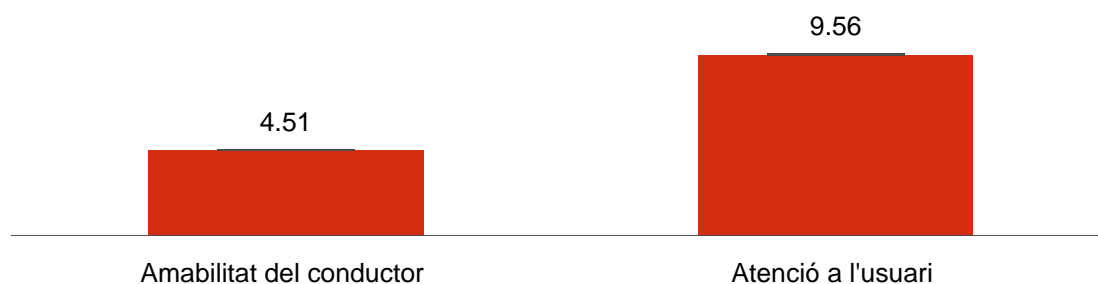


Resultats segons variables de segmentació






TERRITORIAL	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol
Barcelona	459	6.53	6.65	6.78	4.4%	0.07	.
Girona	289	6.75	6.85	6.95	1.7%	0.05	.
Lleida	99	6.34	6.60	6.86	3.0%	0.13	.
Tarragona	430	5.85	6.02	6.20	15.3%	0.09	.

EMPRESA	Mostra	Li	Mitjana	Ls	%Insat	Err.Std	Evol	
25 Osona Bus, SL	11	6.76	7.32	7.88	.	0.25	.	
Albert Estarriol	16	7.05	7.12	7.19	.	0.03	.	
Ampurdan Bus, SL	8	5.80	6.63	7.45	12.5%	0.35	.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	6.15	6.66	7.16	.	0.24	.	
Autocares Julià, SL	2	0.00	6.25	10.00	.	1.25	.	
Autocares del Penedès, SA	10	4.27	5.35	6.43	10.0%	0.48	.	
Autocars Agramunt, SL	12	5.52	6.32	7.13	.	0.37	.	
Autocars Poch, SL	22	3.34	4.24	5.14	50.0%	0.43	.	
Autocars Rovira	15	6.45	6.91	7.36	.	0.21	.	
Autocars Salvia, SL	11	4.78	6.23	7.68	9.1%	0.65	.	
Autocars Segarra, SL	7	7.18	7.25	7.32	.	0.03	.	
Autocars Solé Seró, SL	8	6.22	6.97	7.72	.	0.32	.	
Autocars Vendrell	9	5.48	6.89	8.30	11.1%	0.61	.	
Autocars del Pla, SL	10	5.16	6.46	7.76	10.0%	0.57	.	
Autos Castelbisbal, SA	8	3.62	4.66	5.70	50.0%	0.44	.	
BUS 3, SL	2	0.00	7.25	.	.	0.00	.	
Barcelona Bus, SL	9	6.78	7.14	7.50	.	0.16	.	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	6.07	6.60	7.12	.	0.25	.	
Cingles Bus, SA	44	6.94	7.20	7.46	2.3%	0.13	.	
Cintoi Bus, SL	8	7.21	7.28	7.36	.	0.03	.	
David i Manel , SL	8	7.17	7.22	7.27	.	0.02	.	
Empresa Casas	8	6.13	6.89	7.65	.	0.32	.	
Empresa Plana, SL	196	5.37	5.65	5.94	20.4%	0.15	.	
Empresa Sagalés, SA	70	7.08	7.24	7.40	.	0.08	.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	6.78	7.18	7.58	3.7%	0.20	.	
Hispano Hilarienca	33	6.93	7.14	7.35	3.0%	0.10	.	
Jaume Carrera, SL	15	6.82	7.14	7.46	.	0.15	.	
La Hispano Igualadina, SA	62	5.87	6.27	6.66	9.7%	0.20	.	
La Hispano Llacunense, SL	11	4.70	5.47	6.23	9.1%	0.34	.	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	137	6.27	6.54	6.81	8.0%	0.14	.	
La Vallessana, SA	26	5.37	6.18	6.99	11.5%	0.39	.	
Martí Renom SA	13	5.67	6.48	7.30	.	0.37	.	
Montferrí Hermanos, SL	8	5.48	6.55	7.62	.	0.45	.	
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	6.49	6.73	6.98	2.4%	0.12	.	
SA. Masats Transports Generals	39	5.57	6.08	6.60	2.6%	0.25	.	
SARFA, SL	94	6.65	6.83	7.02	1.1%	0.09	.	
Soler i Sauret, SA	6	6.00	7.06	8.12	.	0.41	.	
Tranportes Castellà, SA	35	5.99	6.61	7.24	5.7%	0.31	.	
Transbages, SL	15	5.36	6.33	7.31	6.7%	0.45	.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	6.29	6.54	6.80	2.8%	0.13	.	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	5.74	6.32	6.89	3.8%	0.28	.	
Transports Mir, SL	29	7.01	7.17	7.33	.	0.08	.	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	5.70	6.46	7.23	.	0.36	.	

Perfil de l'epígraf: Tracte

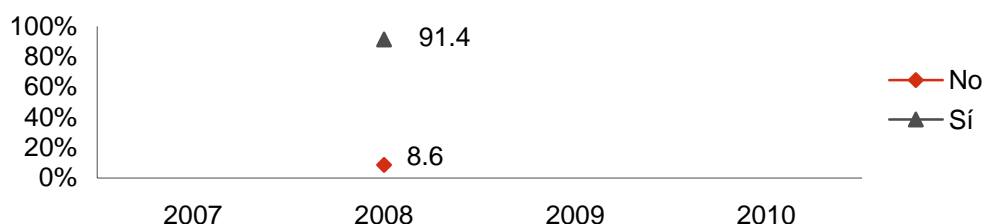


Llista de verificació

	2007		2008		
	Sí	No	Sí	No	
Saluda de manera general i anticipada als passatgers quan...			91.4%	8.6%	
Mostres de suficiència/prepotència en el seu tracte amb a...			1.2%	98.8%	
Tractament desconsiderat (to de veu no apropiat, llenguat...			0.8%	99.2%	
Conductor mostra interès per les qüestions i dubtes que l...			98.6%	1.4%	
Conductor mostra voluntat per resoldre aquestes qüestions			97.8%	2.2%	

Es saluda de manera general i anticipada als passatgers

Resultat anual i evolutiu

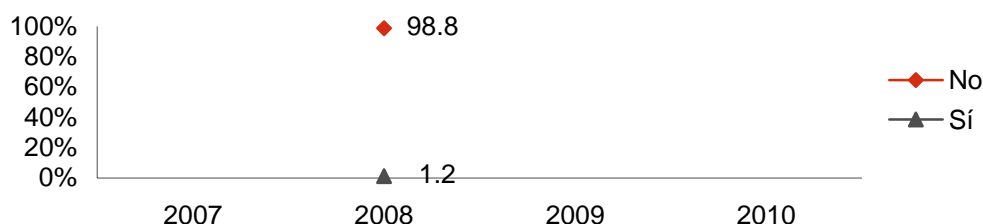


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	449	5.3%		94.7%		
Girona	289	3.1%		96.9%		
Lleida	99	3.0%		97.0%		
Tarragona	430	17.0%		83.0%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	10	.		100.0%		
Albert Estarriol	16	.		100.0%		
Ampurdan Bus, SL	8	.		100.0%		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	.		100.0%		
Autocares Julià, SL	2	.		100.0%		
Autocares del Penedès, SA	10	10.0%		90.0%		
Autocars Agramunt, SL	12	.		100.0%		
Autocars Poch, SL	22	40.9%		59.1%		
Autocars Rovira	15	.		100.0%		
Autocars Salvia, SL	11	9.1%		90.9%		
Autocars Segarra, SL	7	.		100.0%		
Autocars Solé Seró, SL	8	.		100.0%		
Autocars Vendrell	9	11.1%		88.9%		
Autocars del Pla, SL	10	10.0%		90.0%		
Autos Castelbisbal, SA	8	37.5%		62.5%		
BUS 3, SL	2	.		100.0%		
Barcelona Bus, SL	9	11.1%		88.9%		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	.		100.0%		
Cingles Bus, SA	42	7.1%		92.9%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	.		100.0%		
Empresa Casas	8	12.5%		87.5%		
Empresa Plana, SL	196	24.0%		76.0%		
Empresa Sagalés, SA	70	1.4%		98.6%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	26	3.8%		96.2%		
Hispano Hilarienca	33	.		100.0%		
Jaume Carrera, SL	15	.		100.0%		
La Hispano Igualadina, SA	62	8.1%		91.9%		
La Hispano Llacunense, SL	11	18.2%		81.8%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	137	10.9%		89.1%		
La Vallessana, SA	26	11.5%		88.5%		
Martí Renom SA	13	.		100.0%		
Montferrí Hermanos, SL	8	.		100.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	3.6%		96.4%		
SA. Masats Transports Generals	38	2.6%		97.4%		
SARFA, SL	94	1.1%		98.9%		
Soler i Sauret, SA	6	.		100.0%		
Transports Castellà, SA	31	3.2%		96.8%		
Transbages, SL	14	.		100.0%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	9.7%		90.3%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	3.8%		96.2%		
Transports Mir, SL	29	.		100.0%		
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	.		100.0%		

Mostres de suficiència / prepotència en tracte

Resultat anual i evolutiu



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí	
		%	evol	%	evol
Barcelona	449	100.0%	.	.	.
Girona	289	99.3%		0.7%	
Lleida	99	96.0%		4.0%	
Tarragona	430	97.9%		2.1%	
EMPRESA					
25 Osona Bus, SL	10	100.0%		.	
Albert Estarriol	16	100.0%		.	
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.	
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.	
Autocares del Penedès, SA	10	90.0%		10.0%	
Autocars Agramunt, SL	12	91.7%		8.3%	
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.	
Autocars Rovira	15	100.0%		.	
Autocars Salvia, SL	11	81.8%		18.2%	
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.	
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.	
Autocars Vendrell	9	100.0%		.	
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.	
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.	
BUS 3, SL	2	100.0%		.	
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.	
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.	
Cingles Bus, SA	42	100.0%		.	
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.	
David i Manel, SL	8	100.0%		.	
Empresa Casas	8	100.0%		.	
Empresa Plana, SL	196	98.5%		1.5%	
Empresa Sagalés, SA	70	100.0%		.	
Ferrocarriles y Transportes, SL	26	100.0%		.	
Hispano Hilarienca	33	97.0%		3.0%	
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.	
La Hispano Igualadina, SA	62	100.0%		.	
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	137	96.4%		3.6%	
La Vallessana, SA	26	100.0%		.	
Martí Renom SA	13	100.0%		.	
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.	
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	98.8%		1.2%	
SA. Masats Transports Generals	38	100.0%		.	
SARFA, SL	94	98.9%		1.1%	
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.	
Tranportes Castellà, SA	31	100.0%		.	
Transbages, SL	14	100.0%		.	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	100.0%		.	
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.	
Transports Mir, SL	29	100.0%		.	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.	

Tractament desconsiderat

Resultat anual i evolutiu

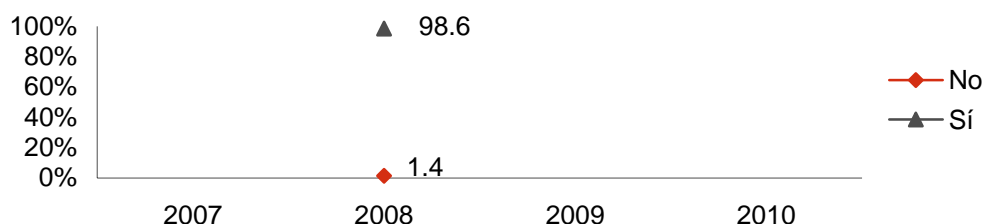


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	449	99.8%		0.2%		
Girona	289	99.3%		0.7%		
Lleida	99	98.0%		2.0%		
Tarragona	430	98.8%		1.2%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	10	100.0%		.		
Albert Estarriol	16	100.0%		.		
Ampurdan Bus, SL	8	100.0%		.		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	20	100.0%		.		
Autocares Julià, SL	2	100.0%		.		
Autocares del Penedès, SA	10	100.0%		.		
Autocars Agramunt, SL	12	100.0%		.		
Autocars Poch, SL	22	100.0%		.		
Autocars Rovira	15	100.0%		.		
Autocars Salvia, SL	11	81.8%		18.2%		
Autocars Segarra, SL	7	100.0%		.		
Autocars Solé Seró, SL	8	100.0%		.		
Autocars Vendrell	9	100.0%		.		
Autocars del Pla, SL	10	100.0%		.		
Autos Castelbisbal, SA	8	100.0%		.		
BUS 3, SL	2	100.0%		.		
Barcelona Bus, SL	9	100.0%		.		
Bullich Grup Autotransport, SL	18	100.0%		.		
Cingles Bus, SA	42	100.0%		.		
Cintoi Bus, SL	8	100.0%		.		
David i Manel, SL	8	100.0%		.		
Empresa Casas	8	87.5%		12.5%		
Empresa Plana, SL	196	99.5%		0.5%		
Empresa Sagalés, SA	70	100.0%		.		
Ferrocarriles y Transportes, SL	26	100.0%		.		
Hispano Hilarienca	33	100.0%		.		
Jaume Carrera, SL	15	100.0%		.		
La Hispano Igualadina, SA	62	98.4%		1.6%		
La Hispano Llacunense, SL	11	100.0%		.		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	137	97.8%		2.2%		
La Vallessana, SA	26	100.0%		.		
Martí Renom SA	13	100.0%		.		
Montferrí Hermanos, SL	8	100.0%		.		
SA Alsina Graells de Autotransporte	83	100.0%		.		
SA. Masats Transports Generals	38	100.0%		.		
SARFA, SL	94	98.9%		1.1%		
Soler i Sauret, SA	6	100.0%		.		
Tranportes Castellà, SA	31	100.0%		.		
Transbages, SL	14	100.0%		.		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	72	98.6%		1.4%		
Transportes Generales de Olesa, SA	26	100.0%		.		
Transports Mir, SL	29	100.0%		.		
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	14	100.0%		.		

Interès del conductor pels dubte que li plantegen

Resultat anual i evolutiu

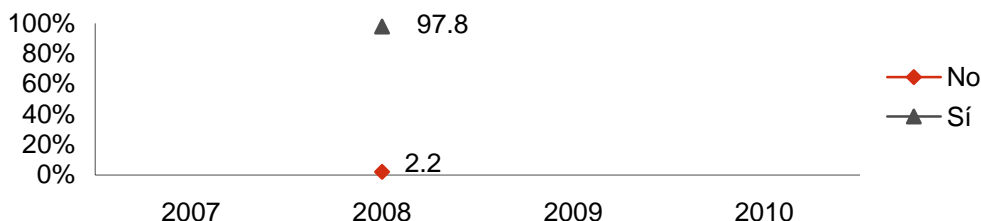


Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No		Sí		
		%	evol	%	evol	
Barcelona	355	1.7%		98.3%		
Girona	255	.		100.0%		
Lleida	79	.		100.0%		
Tarragona	319	2.5%		97.5%		
EMPRESA						
25 Osona Bus, SL	11	.		100.0%		
Albert Estarriol	16	.		100.0%		
Ampurdan Bus, SL	7	.		100.0%		
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	15	.		100.0%		
Autocares Julià, SL	1	.		100.0%		
Autocares del Penedès, SA	4	.		100.0%		
Autocars Agramunt, SL	8	.		100.0%		
Autocars Poch, SL	5	.		100.0%		
Autocars Rovira	13	.		100.0%		
Autocars Salvia, SL	7	.		100.0%		
Autocars Segarra, SL	7	.		100.0%		
Autocars Solé Seró, SL	7	.		100.0%		
Autocars Vendrell	8	.		100.0%		
Autocars del Pla, SL	9	.		100.0%		
Autos Castelbisbal, SA	2	.		100.0%		
BUS 3, SL	2	.		100.0%		
Barcelona Bus, SL	9	.		100.0%		
Bullich Grup Autotransport, SL	14	.		100.0%		
Cingles Bus, SA	42	.		100.0%		
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%		
David i Manel, SL	8	.		100.0%		
Empresa Casas	7	.		100.0%		
Empresa Plana, SL	141	5.0%		95.0%		
Empresa Sagalés, SA	66	.		100.0%		
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	3.7%		96.3%		
Hispano Hilarienca	32	.		100.0%		
Jaume Carrera, SL	15	6.7%		93.3%		
La Hispano Igualadina, SA	45	.		100.0%		
La Hispano Llacunense, SL	4	.		100.0%		
La Hispano de Fuente En Segures, SA	112	.		100.0%		
La Vallessana, SA	19	5.3%		94.7%		
Martí Renom SA	8	.		100.0%		
Montferrí Hermanos, SL	5	.		100.0%		
SA Alsina Graells de Autotransporte	70	.		100.0%		
SA. Masats Transportes Generals	21	4.8%		95.2%		
SARFA, SL	83	.		100.0%		
Soler i Sauret, SA	5	.		100.0%		
Transportes Castellà, SA	24	4.2%		95.8%		
Transbages, SL	10	10.0%		90.0%		
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	57	.		100.0%		
Transportes Generales de Olesa, SA	17	5.9%		94.1%		
Transportes Mir, SL	28	.		100.0%		
Transportes Públicos del Priorat i Domènech, SL	9	.		100.0%		

Voluntat del conductor per resoldre qüestions

Resultat anual i evolutiu



Resultats segons variables de segmentació

TERRITORI	Mostra	No %	evol	Sí %	evol
Barcelona	355	2.0%		98.0%	
Girona	255	.		100.0%	
Lleida	79	2.5%		97.5%	
Tarragona	319	4.1%		95.9%	
EMPRESA					
25 Osona Bus, SL	11	.		100.0%	
Albert Estarriol	16	.		100.0%	
Ampurdan Bus, SL	7	.		100.0%	
Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	15	.		100.0%	
Autocares Julià, SL	1	.		100.0%	
Autocares del Penedès, SA	4	25.0%		75.0%	
Autocars Agramunt, SL	8	.		100.0%	
Autocars Poch, SL	5	.		100.0%	
Autocars Rovira	13	.		100.0%	
Autocars Salvia, SL	7	.		100.0%	
Autocars Segarra, SL	7	.		100.0%	
Autocars Solé Seró, SL	7	.		100.0%	
Autocars Vendrell	8	.		100.0%	
Autocars del Pla, SL	9	11.1%		88.9%	
Autos Castelbisbal, SA	2	.		100.0%	
BUS 3, SL	2	.		100.0%	
Barcelona Bus, SL	9	.		100.0%	
Bullich Grup Autotransport, SL	14	.		100.0%	
Cingles Bus, SA	42	.		100.0%	
Cintoi Bus, SL	8	.		100.0%	
David i Manel, SL	8	.		100.0%	
Empresa Casas	7	.		100.0%	
Empresa Plana, SL	141	7.1%		92.9%	
Empresa Sagalés, SA	66	.		100.0%	
Ferrocarriles y Transportes, SL	27	3.7%		96.3%	
Hispano Hilarienca	32	.		100.0%	
Jaume Carrera, SL	15	.		100.0%	
La Hispano Igualadina, SA	45	.		100.0%	
La Hispano Llacunense, SL	4	.		100.0%	
La Hispano de Fuente En Segures, SA	112	1.8%		98.2%	
La Vallessana, SA	19	5.3%		94.7%	
Martí Renom SA	8	.		100.0%	
Montferrí Hermanos, SL	5	.		100.0%	
SA Alsina Graells de Autotransporte	70	2.9%		97.1%	
SA. Masats Transports Generals	21	4.8%		95.2%	
SARFA, SL	83	.		100.0%	
Soler i Sauret, SA	5	.		100.0%	
Tranportes Castellà, SA	24	4.2%		95.8%	
Transbages, SL	10	10.0%		90.0%	
Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (TEISA)	57	.		100.0%	
Transportes Generales de Olesa, SA	17	5.9%		94.1%	
Transports Mir, SL	28	.		100.0%	
Transports Públics del Priorat i Domènech, SL	9	.		100.0%	

7

Conclusions

En l'apartat es formulen de forma sintètica les principals conclusions derivades d'aquest estudi:

- Els usuaris de línies de baixa demanda expressen un nivell mitjà global de satisfacció de 7,54, tot just 10 dècimes més que els usuaris de línies d'alta demanda quan se'ls pregunta la seva satisfacció en primera instància (7,44). El 59,1 % dels usuaris de línies de baixa demanda, i el 54,1% dels d'alta es poden considerar satisfets.
- A ambdós casos es repeteixen les pautes:
 - La demarcació de Tarragona compta amb una valoració global mitjana inferior a la que s'observa en la resta de demarcacions.
 - Els usuaris més joves atorguen valoracions de satisfacció més baixes que els usuaris de més edat.
 - Els usuaris amb major freqüència d'ús valoren el servei pitjor que no pas els usuaris esporàdics.

Línies d'alta demanda

La mostra obtinguda a línies d'alta demanda, revela que 6 de cada 10 usuaris són catalans, dels quals el 21,5% afirma que mai no fa desplaçaments en vehicle privat, és a dir, depenen del transport públic pels seus desplaçaments.

El 21,9% dels usuaris fa algun transbordament amb un altre autobús o transport públic, en un 32,2% d'aquests casos, els horaris no estan ben coordinats, el que fa que la satisfacció global dels usuaris que fan aquest transbordament sigui més baixa que quan aquests horaris estan ben coordinats.

La satisfacció global espontània dels usuaris dels serveis avaluats (la que expressen en un primer moment a l'entrevista), resulta –en terme mitjà- lleugerament més alta que l'expressada de forma reflexionada (al final de l'entrevista). Aquesta diferència és fruit d'una tendència a donar valoracions més moderades (per aquesta raó les valoracions presenten un coeficient de variació més baix). És a dir, hi ha un percentatge més gran d'usuaris que atorguen valoracions acceptables (en detriment d'ambdós extrems de l'escala de valoració). És més gran el percentatge d'entrevistats que baixen la seva valoració en reflexionar sobre els diferents aspectes del servei (el 8,4%), principalment influenciats per la seva percepció en relació amb la freqüència de pas, l'adequació dels horaris i l'atenció a taquilla.

El detall de valoracions dels usuaris posen de relleu l'existència de dos paràmetres amb valoracions mitjanes inferiors al 6: la freqüència de pas (horaris oferts) i el preu del viatge (28,8% d'usuaris insatisfets amb aquest aspecte). Aquestes valoracions es complementen amb altres anàlisis, com l'anàlisi de regressió lineal que permet determinar l'impacte de cada aspecte sobre la satisfacció global, i el posicionament en el mapa d'importància, on emergeixen tres aspectes de millora prioritària (Puntualitat, Adequació dels horaris i Freqüència de pas), mentre que l'impacte del preu sobre la satisfacció global es veu matisat.

La priorització d'aspectes, resultat de l'estudi de l'evolució de la distància respecte de la satisfacció ideal, posiciona la Freqüència de pas com aquell en el que s'hauria d'actuar de forma més destacada. Fins el 48% dels esforços s'haurien d'orientar a gestionar aquest

aspecte, atès que és el que mostra un impacte més directe en la satisfacció global i una major distància respecte dels nivells mitjans de satisfacció.

La puntualitat de l'autobús és un aspecte que, si bé incrementa la seva valoració, manté un 11% d'usuaris insatsfets, sobretot a Tarragona, on aquest percentatge és del 14%.

Cal esmentar també aspectes que evolucionen favorablement en la seva valoració com són la comoditat, el confort i la neteja. Aquests aspectes són Patrimonis de qualitat del servei avaluat.

D'altres qüestions plantejades en el qüestionari mostren que els usuaris dels serveis d'autobusos saben que Transports Públics de Catalunya és gestionat per la Generalitat (43,3% dels casos), tot i que persisteix un 38,9% que no sap qui els gestionen.

Respecte dels sistemes tarifaris integrats, el 47,8% coneixen d'algun sistema que opera en el territori al qual es mouen habitualment. Aquest sistema tarifari és valorat amb una mitjana de 7,28 punts, i és especialment apreciat pels homes de 30 a 64 anys amb mobilitat obligada. Paradoxalment, allà on els usuaris coneixen de l'existència de sistemes tarifaris integrats, la satisfacció global amb el servei que fan servir, resulta comparativament més baixa.

Línies de baixa demanda

Les línies de baixa demanda s'analitzen per mitjà d'una combinació de tècniques (enquesta curta i observació), i mostren que el 59,1% dels usuaris de línies de baixa demanda es consideren satisfets amb el servei que reben, amb una mitjana de satisfacció de 7,5.

Les observacions realitzades seguint un qüestionari d'observació mostren un nivell de qualitat mitjà (IQM) de 7,58. El conjunt d'aspectes amb una valoració més baixa, són els que fan referència a la informació disponible d'horaris, parades, etc. que situen aquest epígraf amb una valoració mitjana de 4,94.

El 84,4 % de les línies analitzades arriben a la seva hora, o fins i tot abans. El 91,1% surten a l'hora o amb un retard que no arriba als 5 minuts.

La resta d'aspectes, com els aspectes d'imatge i conservació dels autobusos estan ben resolts si bé la meitat dels autobusos de la demarcació de Tarragona no llueixen la imatge de Transports Públics de Catalunya.

Resum de resultats globals

	2007	2008	Definició
ISC	7.13	7.21	Mitjana de la pregunta de satisfacció global, pregunta reflexionada (preguntada en segona instància).
ISCCP	7.53	7.82	Mitjana dels ISC aplicats de contracte programa a cada línia.
ISC (Mitjana per empresa)	7.7	7.99	Mitjana per empresa de l' ISC de contracte programa aplicat.

8 **Questionaris**

QÜESTIONARI QUANTITATIU

 Núm. qüestionari:
BLOC 1: INTRODUCCIÓ I FILTRES

Bon dia/ Bona tarda/ Bon vespre

Soc [NOM DE L'ENQUESTADOR], de l'empresa STIGA. Estem realitzant un estudi amb l'objectiu de conèixer l'opinió dels usuaris dels serveis d'autobusos de Catalunya.

Seria tan amable de col·laborar responnent a unes preguntes?

I0. L' interlocutor col·labora:

- Sí1 → *Continuar amb l' enquesta*
 No2 → *Fi d'entrevista. Acomiadament*

F0. Em podria dir, si us plau, si ja li han fet recentment - en els darrers tres mesos - aquesta enquesta? (EN AQUESTA LÍNIA)

- Sí1 → *Fi d'entrevista. Acomiadament*
 No2 → *Continuar amb l' enquesta*

F1. Idioma (*No preguntar. Anotar per observació. Recordeu que us heu de dirigir sempre en català, i fer adaptació idiomàtica si l'interlocutor canvia d'idioma*)

- 1 → *Català*
 2 → *Castellà*
 3 → *Anglès*
 4 → *Francès*

F2. Anotar gènere (*Anotar per observació*)

- 1 → *Home*
 2 → *Dona*

F3. Em podria dir, si us plau, el seu any de naixement?

 (*Si és nascut al 1993 o posterior → Fi de l'entrevista*)

BLOC 2: ASPECTES RELACIONATS AMB EL DESPLAÇAMENT

P1. Em podria dir on ha pujat a l'autobús?

Anotar municipi: |_____|

P2. I on pensa baixar?

Anotar municipi: |_____|

P3. Em podria dir amb quina regularitat fa ús d'aquesta línia d'autobús...? *Llegir les opcions. Només una resposta vàlida*

- | | | | | |
|------------------|---|-------------------|-------|-------|
| 1 Diàriament | → | Nombre de viatges | _ _ _ | |
| 2 Setmanalment | → | Nombre de viatges | | _ _ _ |
| 3 Mensualment | → | Nombre de viatges | _ _ _ | |
| 4 Esporàdicament | | | | |

BLOC 3: VALORACIÓ DEL SERVEI

En relació al servei que està emprant en aquests moments en una escala del 0 al 10, on un 0 és totalment insatisfet i el 10 totalment satisfet, considerant la resta de valoracions com a situacions intermèdies.

P4. Valori globalment aquest servei	_ _ _
P5. Netedat de l'autobús	_ _ _
P6. Puntualitat de l'autobús?	_ _ _
P7. Incidències en el servei de l'autobús? (<i>canvis no previstos</i>)	_ _ _
P8. Comoditat / confort de l'autobús?	_ _ _
P9. Preu del viatge de l'autobús?	_ _ _
P10. El recorregut de la línia de l'autobús?	_ _ _
P11. La informació (horaris, parades) de l'autobús?	_ _ _
P12. La rapidesa del trajecte de l'autobús?	_ _ _
P13. La seguretat de l'autobús? (<i>Que no et molestin</i>)	_ _ _
P14. El perill d'accidents de l'autobús? (<i>tipus de conducció</i>)	_ _ _
P15. La ubicació de les parades de l'autobús?	_ _ _
P16. L'estat / Imatge dels vehicles de la línia? (<i>modern, nou...</i>)	_ _ _
P17. La proximitat de les parades de l'autobús? (<i>distància entre elles</i>)	_ _ _
P18. La durada del viatge de l'autobús? (<i>0= molt lent; 10 molt ràpid</i>)	_ _ _
P19. La facilitat per pujar i baixar de l'autobús?	_ _ _
P20. El tracte dels conductors de la línia?	_ _ _
P21. L'estat de la parada de l'autobús? Ens referim a la parada on ha pujat (<i>manteniment, confort</i>)	_ _ _
P22. La freqüència de pas de l'autobús? (<i>horaris oferts</i>)	_ _ _
P23. L'adequació d'horaris de la línia? (<i>hora inici i fi</i>)	_ _ _
P24. L'atenció al client a taquilles / oficines? (<i>només si correspon</i>)	_ _ _

P25. Valori de nou, després de tot el que ens ha dit, la seva satisfacció global amb aquest servei, en una escala de 0, gens satisfet a 10, totalment satisfet

P26. Em podria dir, si us plau, si fa cap transbordament per arribar al seu destí?

- 1 → *Si Continua l'entrevista*
 2 → *No Passar a P28*

P27. Els horaris per els transbordaments estan ben coordinats?

- 1 → *Si*
 2 → *No*

P28. En la mateixa escala podria valorar globalment la **companyia o l'empresa** que presta el servei que està utilitzant?

P29. I l'entorn (parades, molèsties, seguretat personal) del servei que està utilitzant?

BLOC 4: VARIABLES SOCIODEMOGRÀFIQUES

P32. Em podria dir, si us plau, el motiu del seu desplaçament? *Llegir les opcions. Només una resposta vàlida*

- 1 → *Anar a treballar*
 2 → *Anar a estudiar*
 3 → *Anar a comprar*
 4 → *Oci*
 5 → *Anar al metge*
 6 → *Anar de visita*
 9 → *Altres*

P32a. Pot especificar-me quin?

P31. Disposa de vehicle privat (automòbil, motocicleta) per als seus desplaçaments?

- 1 → *Si*
 2 → *No*

En una escala de 0 a 10 podria indicar-nos el nivell d'ús que fa dels següents mitjans de transport, on un 0 significa que no el fa servir mai i un 10 que el fa servir constantment:

P31. A peu

P32. En vehicle privat (*tant si en disposa com si no, doncs pot ser que el comparteixi*)

P33. Transport públic (*autobús, tren,...*)

P34. En el territori per on vostè es mou habitualment, coneix si funciona el sistema tarifari integrat? *Aclariment per l'usuari enquestat, si planteja el dubte: un sistema tarifari integrat vol dir que es pot viatjar amb diferents mitjans de transport utilitzant un sol bitllet o títol de transport.*

- 1 → *Sí Continuar amb l'enquesta*
 2 → *No Passar a P36.*

P35. Valori la seva satisfacció global amb el servei tarifari integrat, en una escala de 0 (gens satisfet) a 10 (totalment satisfet)

Exposem a l'enquestat la informació següent: Els autobusos que vostè utilitza porten, generalment, la part posterior pintada de color vermell i sobre aquesta hi ha escrit en blanc "Transports Públics de Catalunya".

P36. Qui creu que es troba rere la gestió de Transports Públics de Catalunya? *Resposta espontània. Múltiple.*

- 1 → La Generalitat
- 2 → El Departament de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)
- 3 → La Direcció General del Transport Terrestre (DGTT)
- 4 → L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM)
- 5 → Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)
- 6 → La Diputació
- 7 → L'Ajuntament o altres administracions locals
- 8 → Una associació de transportistes o alguna entitat privada
- 9 → Altres

P36.a Quina?

0 → No ho sap

Per finalitzar només necessito, únicament a efectes de classificació estadística, una sèrie de variables sociodemogràfiques.

P37. Dels següents que li llegeixo, quin és el seu nivell d'estudis? *Llegir opcions. Només una resposta vàlida.*

- 1 → Sense estudis
- 2 → Estudis primaris acabats
- 3 → Estudis secundaris acabats
- 4 → Estudis universitaris acabats
- 9 → Altres
- 0 → No ho sap/ No contesta

P37.a Quins?

P38. I d'aquestes que li llegeixo, quina és la seva activitat professional? *Llegir opcions. Només una resposta vàlida.*

- 1 → Directiu de més de 5 empleats
- 2 → Directiu de menys de 5 empleats
- 3 → Professional liberal/ autònom
- 4 → Empleat oficina (administratiu)
- 5 → Empleat altres (Indústria, serveis, ...)
- 6 → En atur
- 7 → Jubilant
- 8 → Feines de la llar
- 11 → Estudiant
- 9 → Altres
- 0 → No ho sap/ No contesta

F4. Em podria indicar el seu lloc de naixement?

- 1 → Barcelona
- 2 → Girona
- 3 → Tarragona
- 4 → Lleida

Enquesta ISC

- 5 → Resta d'Espanya
- 6 → Amèrica Llatina
- 7 → Europa
- 8 → Àsia
- 0 → Àfrica
- 9 → Altres

P39. I en quin municipi de Catalunya té establerta la seva residència? *(Tot i que ens digui el municipi - que és el que ens interessa a efectes de proximitat de cara la pregunta P40 - codifiquem atenent a la província a la que pertany el municipi)*

- 1 → Barcelona
- 2 → Girona
- 3 → Tarragona
- 4 → Lleida
- 5 → No és resident

Si té residència a Catalunya (P39=1, 2, 3 ó 4) aleshores formular P40. En cas contrari passar a P41

P40. Quants anys fa que resideix en aquest municipi?

P41. Només a efectes de supervisió de l'entrevista, li importaria facilitar-me el seu número de telèfon i el seu nom i cognoms? *(Amb el nom de pila o un identificador n'hi ha prou)*

Telèfon: ---

Nom i cognoms de l'entrevistat: _____

P42 ANOTAR INICIALS ENTREVISTADOR:

Inicials:

P43. ANOTAR DIA DE L'ENTREVISTA:

Dia de l'entrevista: --_0_8_

P44. ANOTAR CODI EMPRESA:

Codi:

P45. ANOTAR Site:

Línea:

P46. ANOTAR Matricula:

Línea:

Això es tot Sr./Sra. Li agraïm molt la seva col·laboració.
Bon dia / Bona tarda.

Identificació de l'Observació i Control

Dades imprescindibles, qualsevol omissió d'aquestes representarà la devolució de l'informe

Data obs. (dd/mm/aa)	F2	Site	F5
Número de qüestionari	F3	Codi d'Observador	F1

Escala de Valoració

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PÈSSIM	MOLT INSATISFACTORI		INSATISFACTORI		ACCEPTABLE	SATISFACTORI		MOLT SATISFACTORI		EXCEL·LENT
ÀREA D'INSATISFACCIÓ						ÀREA DE SATISFACCIÓ				

Dades de Classificació

Emplaçament	Estació	1	ENP
	Parada	2	

Municipi			MUN
-----------------	--	--	-----

Vehicle	Matrícula		VEH	
	Marca			
	Tipus vehicle	Estàndard		1
		Microbus		2
		Articulat	3	

Imatge dels Transports Públics de Catalunya	Si	1	iM
	No	2	

Horaris	Horari teòric d'arribada a la parada	__ __	H1
	Horari real d'arribada	__ __	H2
	Horari teòric de sortida	__ __	H3
	Horari real de sortida	__ __	H4

Llista d'Ítems a revisar i Valoracions Subjectives

ESTACIONAMENT A LA PARADA

Estacionament en el punt de parada

L'autobús s'atura allí a on els passatgers estan fent cua o en el punt que marca la parada.	1	ES0.1
L'autobús s'atura més endavant o més enrere del punt en el qual els usuaris fan cua o del punt que marca la parada.	2	

Valoració de 0 a 10

ES0.- Estacionament en el punt de parada

XES0

ASPECTES FÍSICS

Neteja exterior del vehicle

	Sí	No
AF0.1. Pintades alienes al vehicle	1	2
AF0.2. Restes de brutícia a la carrosseria del vehicle (pols, zones ennegrides per escapament de gasos, restes d'insectes al parabrisa del vehicle,...)	1	2
AF0.3. Llantes i embellidors de les rodes brutes o ennegrides	1	2

Valoració de 0 a 10

AF0.- Neteja exterior del vehicle

XAF0

Grau de conservació exterior del vehicle

	Sí	No
AF1.1. Ratllades i/o bonys a la carrosseria	1	2
AF1.2. Oxidació d'elements metàl·lics (para-xocs, parafangs, retrovisors,...)	1	2
AF1.3. Pintures descolorides	1	2

Valoració de 0 a 10

AF1.- Grau de conservació exterior del vehicle

XAF1

Neteja interior del vehicle

	Sí	No
AF2.1. Restes de brutícia al terra	1	2
AF2.2. Restes de brutícia als seients		
AF2.3. Pintades als seients	1	2

Valoració de 0 a 10

AF2.- Neteja interior del vehicle

XAF2

Grau de conservació interior del vehicle

	Sí	No
AF3.1. Seients en mal estat: tapissos esquinçats, encoixinats insuficients per desgast, reposabraços o reposapeus que no funcionen o estan espatllats,...	1	2
AF3.2. Elements, exceptuant els seients, que no funcionen o tenen un funcionament deficient: cortines, para-sols, tancament-apertura de finestres, aire condicionat o calefacció deficients,...	1	2

AF3.3. Vibracions d'elements interiors i inherents del vehicle (seients, barres metàl·liques, plàstics, etc) que produeixen un soroll perceptible.	1	2
AF3.4. Oxidacions elements interiors (cendrers, barres metàl·liques, guies dels seients, etc.)	1	2

Valoració de 0 a 10

AF3.- Grau de conservació interior del vehicle	XAF3
---	------

INFORMACIÓ

Informació del servei a la parada (estació)

	Sí	No
IN0.1. A la parada hi ha informació respecte a línia/línies que passen	1	2
IN0.2. Estan indicats els horaris de servei	1	2
IN0.3. Estan indicades les freqüències de pas	1	2
IN0.4. Estan indicats els itineraris de la línia/línies que passen	1	2
Les informacions disponibles a la parada...		
IN0.5 Idioma d'informació escrita en català		1
IN0.5. Informació escrita també en altres idiomes, a més del català		2

Valoració de 0 a 10

IN0.- Informació del servei a la parada (estació)	XINO
--	------

Informació de l'itinerari del servei a l'interior del vehicle

	Sí	No
IN1.1. Existeix panell o cartell informant de l'itinerari	1	2
Només si hi ha informació de l'itinerari (IN1.1=sí)		
IN1.2. Informació bàsica: itinerari, o itinerari i horaris	1	Bàsica
IN1.2. Informació completa: itinerari i horaris + informació addicional (freqüències de pas, línies amb les que connecta, canvis a l'itinerari per contingències, etc.)	2	Completa
IN1.3. Idioma d'informació escrita en català		1
IN1.3. Informació escrita també en altres idiomes, a més del català		2
	Sí	No
IN1.4. Conductor informa de les parades	1	2

Valoració de 0 a 10

IN1.- Informació de l'itinerari del servei a l'interior del vehicle	XIN1
--	------

TRACTE

Amabilitat del conductor

	Sí	No
TA0.1. Saluda de manera general i anticipada als passatgers quan aquests s'incorporen al vehicle	1	2
TA0.2. Mostres de suficiència/prepotència en el seu tracte amb algun dels usuaris.	1	2
TA0.3. Tractament desconsiderat (to de veu no apropiat, llenguatge poc respectuós) amb algun dels usuaris	1	2

Valoració de 0 a 10

TA0.- Amabilitat del conductor

XTA0

Atenció a l'usuari

	Sí	No	N/A
TA1.1. Conductor mostra interès per les qüestions i dubtes que li plantegen	1	2	3
TA1.2. Conductor mostra voluntat per resoldre aquestes qüestions	1	2	3

Valoració de 0 a 10

TA1.- Atenció a l'usuari

XTA1

VALORACIÓ GLOBAL DE L'OBSERVACIÓ

Ateses les valoracions anteriors, puntua globalment l'observació

Valoració de 0 a 10

SG.- Valoració global

SG

Incidències

Anotar qualsevol comentari destacat que ajudi a entendre les valoracions, especialment aquells ítems que heu valorat negativament.

INSTRUCCIONS PER EMPLENAR EL QÜESTIONARI

- Els qüestionaris es complimentaran a la PDA. En cas d'incidència informàtica podeu recórrer als qüestionaris en paper. Si ho heu fet en paper, tingueu en compte que en cap cas s'ompliran els qüestionaris amb llapis, utilitzant qualsevol color, tret del color negre, assenyalant l'opció amb un cercle.
- Repasseu el qüestionari una vegada emplenat i confirmeu que **no quedin preguntes sense resposta**.
- Anoteu a Incidències qualsevol informació addicional que completi la informació del "*check list*"

NOTES

Abreviatures	N/A: No Aplica
---------------------	----------------

Amb l'objectiu de millorar la qualitat dels serveis d'autobusos, la Generalitat de Catalunya -mitjançant la Direcció General del Transport Terrestre del Departament de Política Territorial i Obres Públiques-, porta a terme un estudi per conèixer l'opinió dels usuaris dels serveis d'autobusos de Catalunya.

Per aquest motiu, ens agradaria comptar amb la seva col·laboració responnent aquest breu qüestionari:

Gènere: Home.....1 Any de naixement: _____
Dona2

Amb quina regularitat fa ús d'aquesta línia d'autobús...?

Diàriament..... 1	Nombre de viatges: _ _ _
Setmanalment..... 2	Nombre de viatges: _ _ _
Mensualment..... 3	Nombre de viatges: _ _ _
Esporàdicament..... 4	

En una escala del 0 al 10, valori globalment el servei d'aquesta línia?

Valoració global:.....|_|_|_|

Només a efectes de supervisió de l'enquesta, agraiem que ens faciliti el seu nom i número de telèfon

Nom: _____ Telèfon: _____

Això és tot Sr./Sra. En nom de la DGTT agraiem molt la seva col·laboració.
Bon dia / Bona tarda.

A emplenar per l'entrevistador: CODI ENTREVISTADOR: _ _ _ _ DATA: _ _ _ - _ _ _ - _0_ _8_
CODI EMPRESA: _ _ _ _ _ _ _ _ LÍNIA: _ _ _ _ _ _ _ _

Amb l'objectiu de millorar la qualitat dels serveis d'autobusos, la Generalitat de Catalunya -a través de la Direcció General de Transport Terrestre del Departament de Política Territorial i Obres Públiques-, porta a terme un estudi per conèixer l'opinió dels usuaris dels serveis d'autobusos de Catalunya.

Per aquest motiu, ens agradaria comptar amb la seva col·laboració responnent aquest breu qüestionari:

Gènere: Home.....1 Any de naixement: _____
Dona2

Amb quina regularitat fa ús d'aquesta línia d'autobús...?

Diàriament..... 1	Nombre de viatges: _ _ _
Setmanalment..... 2	Nombre de viatges: _ _ _
Mensualment..... 3	Nombre de viatges: _ _ _
Esporàdicament..... 4	

En una escala del 0 al 10, valori globalment el servei d'aquesta línia?

Valoració global:.....|_|_|_|

Només a efectes de supervisió de l'enquesta, agraiem que ens faciliti el seu nom i número de telèfon

Nom: _____ Telèfon: _____

Això és tot Sr./Sra. En nom de la DGTT agraiem molt la seva col·laboració.
Bon dia / Bona tarda.

A emplenar per l'entrevistador: CODI ENTREVISTADOR: _ _ _ _ DATA: _ _ _ - _ _ _ - _0_ _8_
CODI EMPRESA: _ _ _ _ _ _ _ _ LÍNIA: _ _ _ _ _ _ _ _



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

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