



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

REO núm. 616

Data 11 de novembre de 2010

**PTOP**

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

Març de 2009

Resultats Territorials

BARCELONA



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

## Crèdits

---

### Direcció facultativa

#### **Benjamín Cubillo Vidal**

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

#### **Cristina Pou Fonollà**

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

#### **Ricard Marí Bordas**

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



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

## Crèdits

---

### Equip de treball



#### **STIGA BARCELONA, SL.**

Pza. Lesseps, 33, Entro. 1  
08023 BARCELONA

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

#### **Javier Fernández Ballester**

Soci Director.

#### **Gerardo Laino Güelpa**

Cap d'equip.

#### **Anna Quer i Rodríguez**

Cap d'equip.

#### **Carlos Galdeano López**

Analista.

#### **Rebeca Rodríguez Polo**

Analista.

#### **Amb la col·laboració de:**

#### **Josep Maria Aragay Barbany**

Fundació Bosch i Gimpera.

# Índex

---

<b>1</b>	<b>Introducció.</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Metodologia.</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Aplicació de l' ISC al contracte programa.</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ISC aplicat</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Contingut de la fitxa de resultats particulars.</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Resultats provincials.</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Resultats particulars d' empresa.</b>	<b>18</b>

# 1

## Introducció.

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

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

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

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

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

## 2 Metodologia

### 2.1. Treball de camp

#### 2.1.1. Fitxa Tècnica

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

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

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

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

**Treball de camp:** STIGA de Barcelona, SL.

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

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

### 2.2. Explotació de les dades

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

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

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

<b>Variabes aplicades al càlcul de l'ISC contracte programa</b>
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)

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

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

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

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

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

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

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

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



### 3 Aplicació de l'ISC al contracte programa

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

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

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

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

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

Així la taula de variació aplicada és la següent:

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

On:  
 ISCR = valor de referència  
 ISC<sub>i</sub>) = ISC del servei / empresa  
 I<sub>ISC</sub> = Incentiu lligat a l'ISC  
 P<sub>ISC</sub> = Penalització lligada a l'ISC  
 K = Cost de producció del servei

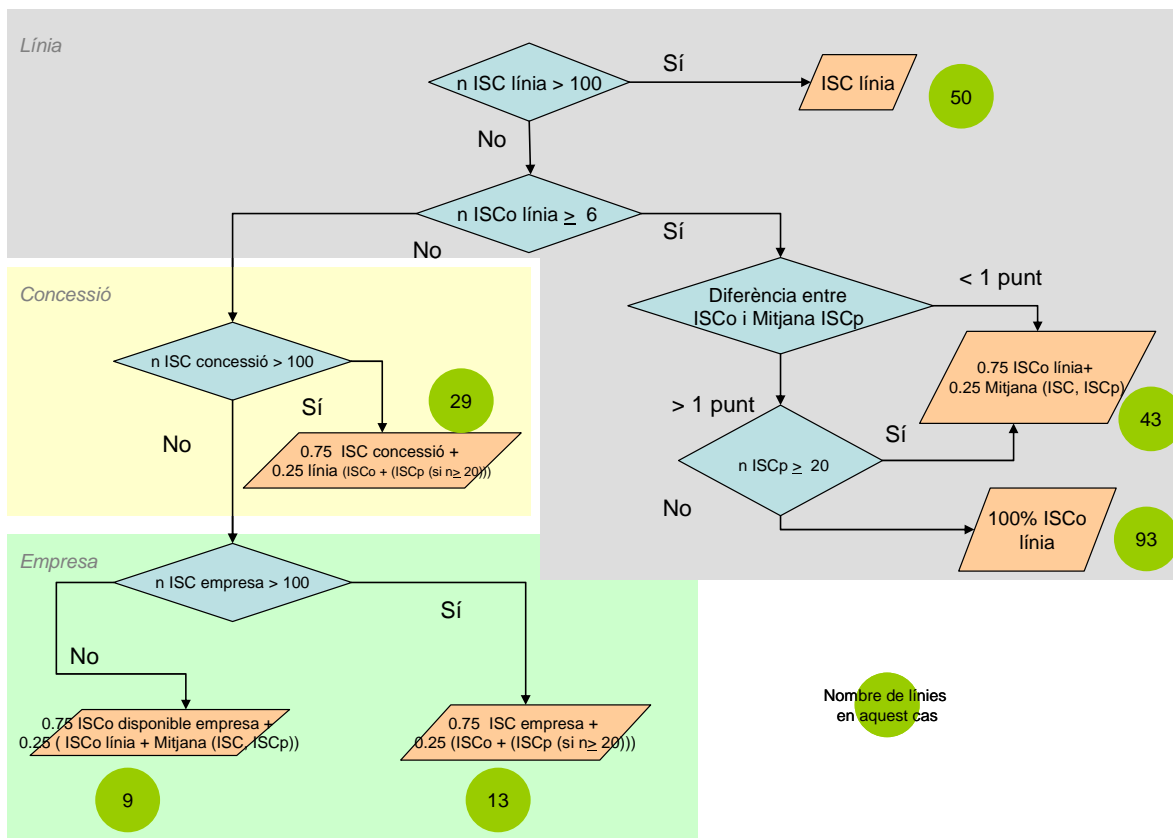
La franja de manteniment s'estableix entre 6,5001 i 8,4999, el 'benefici industrial' es manté en el 7% a partir d'aquí, es creen les següents:

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

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

# 4 ISC aplicat

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



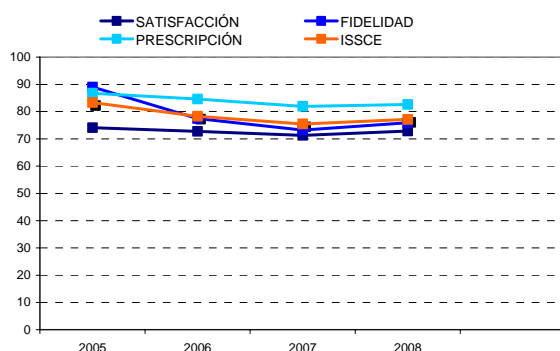
Així doncs, si la mostra obtinguda per línia és superior a 100 individus, s'aplica un ISC específic d'aquesta mateixa línia. Les línies en les quals la seva naturalesa i afluença d'usuaris impossibilita assolir aquest detall mostral, i a efectes d'obtenir un índex el més fiable possible, es passen a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

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

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

Així mateix, les valoracions de satisfacció analitzades i els ISC reportats, prenen en consideració únicament l'evolució de l'empresa i de la línia, més que no pas l'evolució de conjunt del mercat. Dit d'una altra forma, s'aplica un factor corrector de mercat, per tal d'evitar distorsionar la visió de l'evolució individual de l'indicador amb la pròpia evolució del sector. En aquest sentit s'ha fet servir l'ISSCE<sup>1</sup> del sector transport com a factor de correcció.

### EVOLUCIÓN ANUAL



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

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

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

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

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

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

# 5 Contingut de la fitxa de resultats particulars

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

**Mitjana de satisfacció global dels usuaris de les línies avaluades**

**Mitjana ISC contracte programa del conjunt de l'empresa**

**Mitjana de la satisfacció global (SG) dels usuaris segmentada.**

**Valoració dels diferents atributs de servei avaluats: Pes (impacte sobre la Satisfacció global de l'usuari), mitjana, evolució interanual, i percentatge d'usuaris insatisfets amb aquell atribut. Ens dona una idea de com s'haurien de repartir els recursos de l'empresa (temps, inversió, esforços, etc.) per tal d'optimitzar-ne els beneficis resultants.**

**Posicionament relatiu dels aspectes de servei en funció de la distància respecte de la satisfacció global i el seu impacte sobre aquesta.**

**Valoració de cadascuna de les línies de la companyia avaluades, aspecte per aspecte.**

**ISC de cadascuna de les línies avaluades**

**Es diferencien els aspectes imputables a l'empresa dels que no ho són.**

**Clau de lectura de línies**

## 6 Resultats provincials

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

### Resultats de l'estudi

#### Dades Globals

	BARCELONA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.14</b>	<b>7.21</b>
Error	0.019	0.016
SG usuari '07	7.01	7.13
Evolució	+0.13	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.72</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.57	7.59
Evolució	+0.15	+0.40

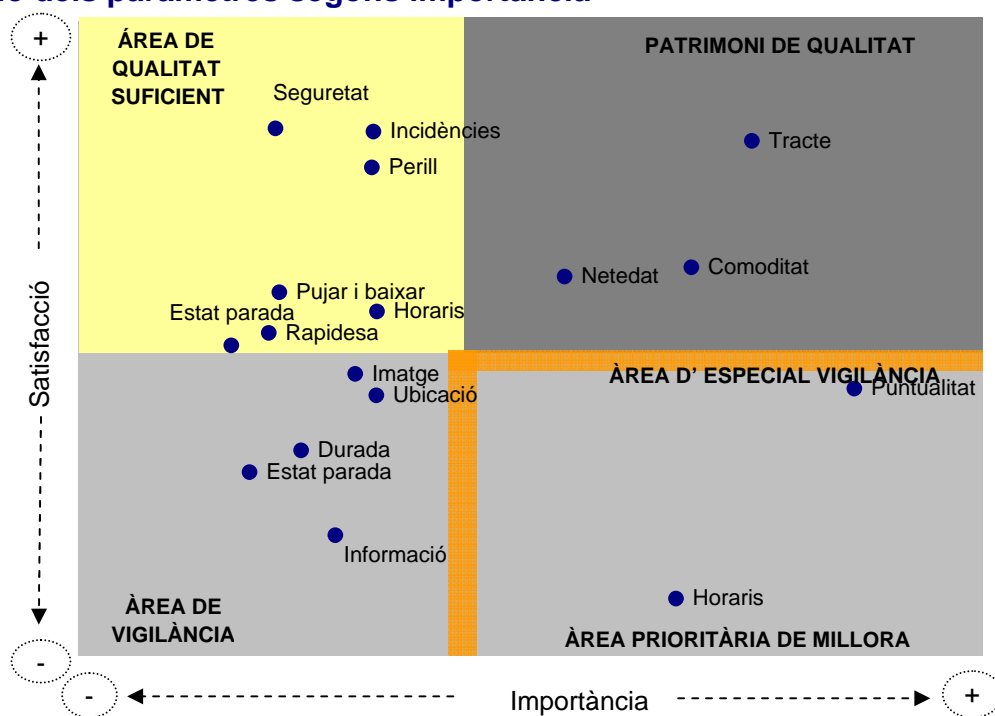
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	BARCELONA				
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
<b>Gènere</b>					
Home	1926 33.4%	<b>7.15</b>	+0.16	8.5%	
Dona	3847 66.6%	<b>7.13</b>	+0.11	10.7%	
<b>Edat</b>					
Menys de 30	2281 39.5%	<b>7.00</b>	+0.25	10.2%	
30-64	2971 51.5%	<b>7.17</b>	+0.06	10.2%	
65 o més	521 9.0%	<b>7.56</b>	+0.06	7.9%	
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	4141 75.1%	<b>7.08</b>	+0.15	9.9%	
Ni treballa ni estudia	1370 24.9%	<b>7.29</b>	+0.04	10.7%	
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	3338 59.3%	<b>7.09</b>	+0.19	9.9%	
No obligada	2289 40.7%	<b>7.20</b>	+0.00	10.4%	
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	4481 77.6%	<b>7.12</b>	+0.23	10.5%	
Esporàdic	1290 22.4%	<b>7.20</b>	+0.05	8.1%	
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	1815 32.6%	<b>7.12</b>	+0.01	9.3%	
No disposa	3756 67.4%	<b>7.14</b>	+0.17	10.4%	
<b>Procedència</b>					
Catalunya	3407 61.6%	<b>6.94</b>	.	11.5%	
Resta Espanya	877 15.9%	<b>7.32</b>	.	9.4%	
Resta UE	218 3.9%	<b>7.59</b>	.	7.3%	
Fora UE	1031 18.6%	<b>7.54</b>	.	6.6%	

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	BARCELONA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
<b>Aplicables al contracte</b>				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.06	+0.24	20.8%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.02	-0.08	7.0%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.53	+0.16	10.0%
Netedat de l'autobús	0.0651	7.49	+0.08	10.9%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.05	+0.16	10.4%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.92	-0.06	6.8%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.12	+0.04	14.8%
La informació (horaris, parades)	0.0349	6.49	+0.06	28.6%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.43	-0.05	14.8%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.07	+0.16	5.4%
La rapidesa del trajecte	0.0261	7.28	+0.25	12.3%
<b>No aplicables</b>				
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.74	+0.03	42.0%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.25	+0.21	33.2%
La ubicació de les parades	0.0404	7.36	+0.23	13.0%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.03	-0.00	15.3%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.82	+0.06	21.3%
Preu del viatge	0.0299	5.47	-0.45	48.3%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.74	+0.16	21.5%
El recorregut de la línia	0.0212	7.23	+0.21	13.9%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.12	+0.14	13.2%
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.14</b>	<b>+0.13</b>	<b>10.0%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a la Territorial

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	7.06	-0.25	0.1033	13.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.53	-0.20	0.0818	5.8%
	El tracte dels conductors de la línia	8.02	-0.15	0.0898	4.5%
	Netedat de l'autobús	7.49	-0.27	0.0651	4.0%
	La informació (horaris, parades)	6.49	-0.37	0.0349	2.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.12	-0.23	0.0375	1.7%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.92	-0.26	0.0397	1.1%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.05	-0.31	0.0399	1.0%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.43	-0.21	0.0275	0.7%
	La rapidesa del trajecte	7.28	-0.18	0.0261	0.7%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.07	-0.21	0.027	0.4%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.74	-0.33	0.1299	43.4%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.25	-0.23	0.0798	12.4%
	Preu del viatge	5.47	-0.17	0.0299	2.4%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.03	-0.24	0.0403	2.0%
	La ubicació de les parades	7.36	-0.19	0.0404	1.6%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.82	-0.30	0.0304	1.4%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.74	-0.17	0.0236	0.8%
	El recorregut de la línia	7.23	-0.19	0.0212	0.5%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.12	-0.25	0.01	0.1%



## Rànquing d'empreses

Empresa	Mitjanes		Mínim Línia		Màxim Línia	
	S.Global	ISCCP	S.Global	ISCCP	S.Global	ISCCP
1 Autocars Vendrell	8.15	8.76	8.15	8.76	8.15	8.76
2 Autos Castalbibal, SA	7.79	8.47	7.79	8.47	7.79	8.47
3 Empresa Sagalés, SA	7.20	8.23	7.06	7.56	8.35	8.99
4 SA Alsina Graells de Autotransporte	7.05	8.14	6.83	7.31	8.96	8.81
5 Autocares Julià, SL	7.65	8.10	7.58	8.10	7.58	8.10
6 La Hispano Llacunense, SL	7.24	8.02	7.14	7.94	7.24	8.10
7 Transbages, SL	7.54	8.01	7.44	7.77	8.26	8.52
8 Ferrocarriles y Transportes, SL	7.26	7.99	6.83	7.47	8.84	8.45
9 Transportes Generales de Olesa, SA	7.52	7.98	6.70	7.42	8.11	8.42
10 Autocorb, SA	7.57	7.98	7.57	7.98	7.57	7.98
11 SA. Masats Transports Generals	7.82	7.90	7.39	7.20	8.20	8.46
12 Soler i Sauret, SA	7.45	7.86	7.26	7.73	7.67	8.10
13 Autocars Rovira	7.52	7.77	7.42	7.49	7.61	8.05
14 25 Osona Bus, SL	7.49	7.77	7.49	7.75	7.56	7.78
15 Montferrí Hermanos, SL	6.54	7.73	6.54	7.73	6.54	7.73
16 Cingles Bus, SA	6.99	7.49	5.90	6.36	9.12	9.04
17 La Vallessana, SA	7.21	7.46	7.35	7.00	7.34	7.67
18 Cintoï Bus, SL	7.24	7.42	7.24	7.23	7.24	7.65
19 Mohn, SL	6.54	7.41	6.54	7.41	6.54	7.41
20 Tranportes Castellà, SA	7.01	7.35	7.14	6.90	7.89	8.24
21 Martí Renom SA	6.91	7.23	6.82	6.18	7.50	8.38
22 Empresa Casas	7.28	7.15	7.28	7.15	7.28	7.15
23 La Hispano Igualadina, SA	6.67	7.12	6.47	6.23	7.70	7.74
24 CRA La Hispania, SA	6.80	6.90	6.46	6.12	7.14	7.68
25 Martín Colomer, SL	6.47	6.65	6.47	6.65	6.47	6.65
26 Empresa Plana, SL	5.56	5.36	5.56	5.36	5.56	5.36

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

## Resultats per paràmetre

		Mitjana								
		Global	25 Osona Bus, SL	Autocares Julià, SL	Autocars Rovira	Autocars Vendrell	Autocorb, SA	Autos Castelbisbal, SA	CRA La Hispania, SA	Cingles Bus, SA
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.06	8.30	10.00	8.33	10.00	7.73	7.62	6.98	7.12
	El tracte dels conductors de la línia	8.02	7.90	6.25	6.91	6.89	8.13	9.11	7.92	8.07
	Comoditat / confort de l'autobús	7.53	7.31	10.00	9.29	10.00	7.79	8.61	6.91	7.35
	Netedat de l'autobús	7.49	7.81	10.00	8.53	9.99	8.12	8.46	7.22	6.97
	Incidències en el servei	8.05	8.18	5.63	6.26	6.41	8.25	8.92	6.82	7.50
	El Perill d'accidents	7.92	7.18	.	.	.	8.22	8.74	7.68	7.92
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.12	7.45	8.38	7.77	9.97	8.08	7.84	4.31	6.25
	La informació	6.49	7.14	1.25	4.18	2.82	7.78	7.08	6.63	6.43
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.43	7.36	.	.	.	7.71	8.41	4.64	6.93
	La seguretat	8.07	7.66	.	.	.	8.14	8.71	7.87	8.09
	La rapidesa del trajecte	7.28	8.14	.	.	.	7.45	8.05	7.06	7.08
	La freqüència de pas	5.74	6.36	.	.	.	6.38	5.78	5.76	5.33
	L'adequació d'horaris de la línia	6.25	6.51	.	.	.	6.63	6.53	5.44	5.99
No aplicables	La ubicació de les parades	7.36	7.50	.	.	.	7.67	7.99	7.02	7.38
	La durada del viatge de l'autobús	7.03	7.90	.	.	.	7.16	7.69	7.08	6.88
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.82	6.98	.	.	.	6.49	8.93	6.63	7.13
	Preu del viatge	5.47	5.64	.	.	.	5.91	6.74	4.46	5.68
	L'estat de la parada on ha pujat	6.74	7.08	.	.	.	7.17	7.41	6.41	6.63
	El recorregut de la línia	7.23	8.14	.	.	.	7.20	7.83	6.92	7.03
	La proximitat de les parades	7.12	7.38	.	.	.	7.24	8.10	6.58	6.81
Satisfacció Global de l'usuari	7.14	7.49	7.65	7.52	8.15	7.57	7.79	6.80	6.99	

**Mitjana**

	Global	Cintoi Bus, SL	Empresa Casas	Empresa Plana, SL	Empresa Sagalés, SA	Ferrocarriles y Transportes, SL	La Hispano	Igualdina, SA	La Hispano	Llacunense, SL	La Vallessana, SA	Martí Renom SA
<b>Aplicables al contracte Programa</b>												
Puntualitat de l'autobús	7.06	6.65	10.00	7.81	7.28	7.50	6.85	7.14	6.80	6.60		
El tracte dels conductors de la línia	8.02	8.24	6.89	6.38	8.40	8.26	7.48	8.78	7.62	7.81		
Comoditat / confort de l'autobús	7.53	7.13	6.91	2.72	7.83	7.78	6.98	7.99	8.14	7.50		
Netedat de l'autobús	7.49	7.14	8.09	4.28	7.67	7.89	6.68	8.16	7.68	7.45		
Incidències en el servei	8.05	7.72	7.48	6.19	7.72	8.15	8.34	8.73	8.35	7.63		
El Perill d'accidents	7.92	8.13	.	.	8.12	7.94	7.49	8.60	8.03	7.81		
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.12	6.76	6.33	6.44	7.09	7.46	6.96	7.22	7.76	7.20		
La informació	6.49	6.29	4.95	4.57	6.93	7.13	6.51	6.56	6.08	5.65		
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.43	7.54	.	.	7.71	7.56	7.83	7.89	7.66	7.58		
La seguretat	8.07	8.28	.	.	7.99	7.93	7.99	8.74	8.03	7.92		
La rapidesa del trajecte	7.28	7.47	.	.	6.77	7.45	7.18	8.01	7.07	6.79		
La freqüència de pas	5.74	5.89	.	.	5.56	6.01	4.74	5.57	6.62	4.96		
L'adequació d'horaris de la línia	6.25	6.38	.	.	5.53	6.19	5.87	6.17	6.85	6.17		
<b>No aplicables</b>												
La ubicació de les parades	7.36	7.71	.	.	7.10	7.28	7.05	7.47	7.48	6.77		
La durada del viatge de l'autobús	7.03	7.42	.	.	6.77	7.06	7.13	8.04	6.19	6.50		
L'atenció al client a taquilles / oficines	6.82	4.90	.	.	6.96	7.35	6.08	8.90	6.96	5.96		
Preu del viatge	5.47	6.50	.	.	4.87	5.40	5.53	7.05	5.68	5.75		
L'estat de la parada on ha pujat	6.74	6.90	.	.	7.00	6.91	5.62	6.24	7.00	6.09		
El recorregut de la línia	7.23	7.36	.	.	6.62	7.10	7.11	8.14	7.47	6.46		
La proximitat de les parades	7.12	7.32	.	.	6.93	6.93	6.83	7.61	7.39	6.57		
Satisfacció Global de l'usuari	7.14	7.24	7.28	5.56	7.20	7.26	6.67	7.24	7.21	6.91		

**Mitjana**

	Global	Martín Colomer, SL	Mohn, SL	Montferri Hermanos, SL	SA Alsina Graells de Autotransporte	SA. Masats Transports Generals	Soler i Sauret, SA	Tranportes Castellà, SA	Transbages, SL	Transportes Generales de Olesa,
<b>Aplicables al contracte Programa</b>										
Puntualitat de l'autobús	7.06	6.02	6.92	6.25	6.32	8.78	7.35	5.95	7.27	7.97
El tracte dels conductors de la línia	8.02	6.55	7.74	6.55	7.69	6.08	8.35	7.75	8.63	8.51
Comoditat / confort de l'autobús	7.53	6.56	7.27	9.78	7.92	9.18	7.77	7.12	7.98	7.73
Netedat de l'autobús	7.49	7.27	7.37	8.34	7.61	8.57	7.92	6.41	7.55	8.06
Incidències en el servei	8.05	7.03	7.71	5.00	7.90	6.68	8.15	8.25	8.13	8.94
El Perill d'accidents	7.92	6.94	7.39	.	8.04	.	8.28	7.78	8.22	8.29
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.12	6.89	7.28	7.98	8.04	9.02	7.45	6.22	7.81	7.54
La informació	6.49	5.55	6.73	3.74	6.03	4.58	6.84	5.69	6.91	6.24
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.43	7.18	7.57	.	7.85	.	7.82	6.22	7.91	8.22
La seguretat	8.07	7.40	7.58	.	8.14	.	8.40	7.95	8.18	8.56
La rapidesa del trajecte	7.28	6.86	7.16	.	7.10	.	7.46	7.36	7.48	7.22
La freqüència de pas	5.74	5.31	4.15	.	5.81	.	5.61	7.21	6.57	5.36
L'adequació d'horaris de la línia	6.25	5.76	4.65	.	5.78	.	7.02	7.53	7.02	6.46
<b>No aplicables</b>										
La ubicació de les parades	7.36	6.93	6.86	.	7.04	.	7.86	7.98	7.63	7.46
La durada del viatge de l'autobús	7.03	7.02	6.74	.	7.16	.	6.84	7.21	7.12	6.78
L'atenció al client a taquilles / oficines	6.82	5.81	5.78	.	7.25	.	8.33	7.32	7.23	6.88
Preu del viatge	5.47	5.30	5.44	.	4.64	.	5.42	3.93	5.25	6.10
L'estat de la parada on ha pujat	6.74	6.10	6.61	.	7.11	.	6.57	7.13	7.32	6.78
El recorregut de la línia	7.23	7.25	6.78	.	6.95	.	7.46	7.61	7.45	7.26
La proximitat de les parades	7.12	6.79	6.84	.	7.07	.	7.57	7.53	7.29	7.27
Satisfacció Global de l'usuari	7.14	6.47	6.54	6.54	7.05	7.82	7.45	7.01	7.54	7.52

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

## Rànquing de línies

### Les 10 millors

Línia	Empresa	Mitjanes		ISC Aplicat
		S.Global	ISCCP	
1 Argentona - Mataró (Hospital)	Cingles Bus, SA	9.12	9.04	Línia O+P
2 Vic a Viladrau (I-014)	Empresa Sagalés, SA	8.35	8.99	Línia O+P
3 L'Espunyola a Puig-reig	SA Alsina Graells de Autotransporte	8.96	8.81	Línia O
4 Vilafranca del Penedès a St. Sadurní d'Anoia i a Cantallops	Autocars Vendrell	8.15	8.76	Línia O
5 Cànoves a Granollers (I-017)	Empresa Sagalés, SA	8.05	8.69	Línia O
6 Circumv. Estacions Parets i Montmeló (I-100)	Empresa Sagalés, SA	8.73	8.62	Línia O+P
7 L'Ametlla del Vallès - La Garriga	Empresa Sagalés, SA	8.59	8.58	Línia O+P
8 Berga a Gósol (I-010)	SA Alsina Graells de Autotransporte	8.72	8.56	Línia O
9 Manresa a Mura (L7)	Transbages, SL	8.26	8.52	Línia O
10 Rubí a Castellbisbal (I-104)	Autos Castellbisbal, SA	7.79	8.47	Línia

### Les 10 pitjors

Línia	Empresa	Mitjanes		ISC Aplicat
		S.Global	ISCCP	
91 Alpens a St. Quirze de B. i a Prats de Lluçanès	Tranportes Castellà, SA	7.14	6.90	Empresa
92 Prats de Lluçanès a Barcelona	Tranportes Castellà, SA	7.14	6.90	Empresa
93 Sant Joan de Vilatorrada - Manresa	Tranportes Castellà, SA	7.01	6.90	Línia
94 Montseny (Sant Esteve -Granollers)	Cingles Bus, SA	7.13	6.85	Línia O
95 Arenys de Mar - Arenys de Munt - St. Iscle de V. (I-050)	Martín Colomer, SL	6.47	6.65	Línia
96 Mataró a Canyamars (Dosrius) (I-042)	Cingles Bus, SA	5.90	6.36	Línia
97 Carme a Igualada (I-009)	La Hispano Igualadina, SA	6.47	6.23	Línia O
98 Sabadell a Les Pedritxes (I-005)	Martí Renom SA	6.82	6.18	Línia O+P
99 Mollet - Martorelles	CRA La Hispania, SA	6.46	6.12	Línia
100 Vilafranca del Penedès a Sitges per Olivella (I-062)	Empresa Plana, SL	5.56	5.36	Línia O+P

# 7 Resultats particulars d'empresa

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

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

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

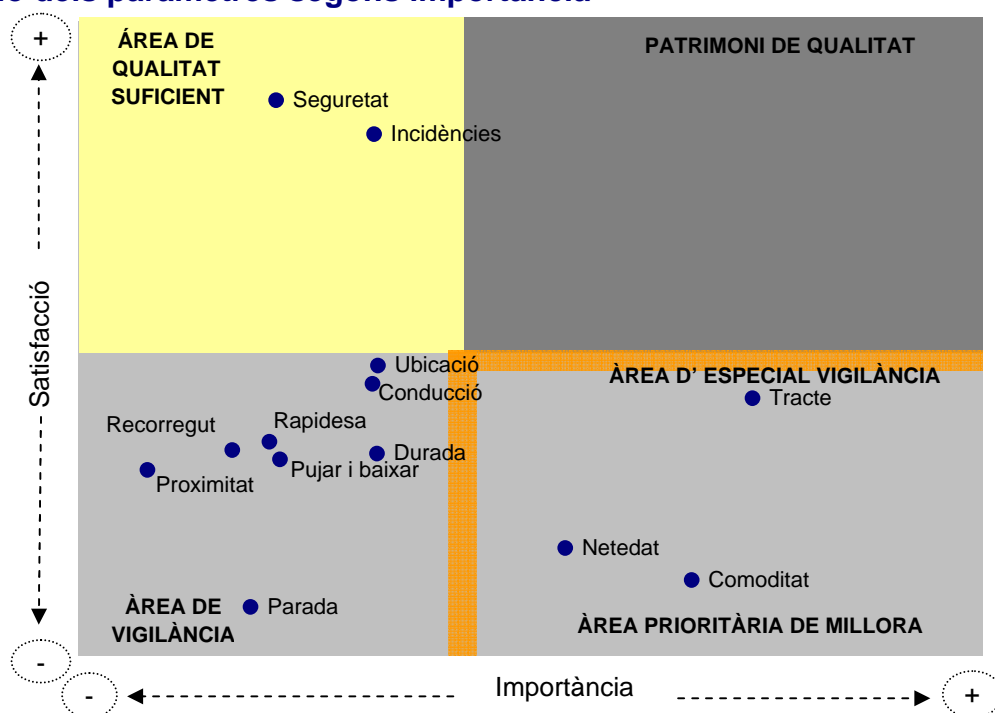
## Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

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

## Resultats per paràmetre

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

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

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



## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana											
		Global	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	5.79	6.79	9.29	7.92	8.89	6.67	8.75	10.0	9.64	9.38	5.79	
	El tracte dels conductors de la línia	6.39	6.38	6.04	5.92	6.47	5.75	6.53	2.78	3.96	6.30	6.39	
	Comoditat / confort de l'autobús	6.10	9.07	7.91	8.83	8.83	8.39	8.61	1.36	6.18	9.45	6.10	
	Netedat de l'autobús	6.15	8.16	7.92	8.29	8.49	7.93	8.26	3.26	6.30	9.41	6.15	
	Incidències en el servei	6.81	7.17	8.46	6.68	6.73	6.25	6.17	7.89	7.44	8.01	6.81	
	El Perill d'accidents	6.42	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.42	
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	5.37	9.16	7.86	8.25	7.83	7.79	8.91	4.91	5.36	9.38	5.37	
	La informació	5.38	7.55	7.64	5.44	4.58	5.83	3.59	5.78	5.23	6.65	5.38	
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	6.30	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.30	
	La seguretat	6.87	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.87	
	La rapidesa del trajecte	6.32	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.32	
	La freqüència de pas	5.17	.	.	.	.	.	.	.	.	.	5.17	
	L'adequació d'horaris de la línia	5.87	.	.	.	.	.	.	.	.	.	5.87	
	No aplicables	La ubicació de les parades	6.44	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.44
		La durada del viatge de l'autobús	6.30	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.30
L'atenció al client a taquilles / oficines		5.92	.	.	.	.	.	.	.	.	.	5.92	
Preu del viatge		4.93	.	.	.	.	.	.	.	.	.	4.93	
L'estat de la parada on ha pujat		6.06	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.06	
El recorregut de la línia		6.31	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.31	
La proximitat de les parades		6.28	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6.28	
Satisfacció Global de l'usuari	6.23	7.36	7.45	6.97	6.82	6.65	7.42	5.21	6.21	8.43	6.23		

		Mitjana												
		Global	(*)11	12	(*)13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	5.79	7.19	8.64	8.13	9.29	5.79	9.17	5.79	7.14	9.50	5.27	5.75	
	El tracte dels conductors de la línia	6.39	6.86	4.35	2.83	5.36	6.39	4.54	6.39	7.20	6.63	6.16	6.40	
	Comoditat / confort de l'autobús	6.10	8.71	8.29	2.75	9.75	6.10	6.72	6.10	8.73	9.38	5.94	6.27	
	Netedat de l'autobús	6.15	7.84	7.72	4.28	9.75	6.15	6.79	6.15	8.35	9.43	6.00	6.28	
	Incidències en el servei	6.81	5.96	5.05	5.73	7.94	6.81	6.60	6.81	4.94	6.78	5.54	6.08	
	El Perill d'accidents	6.42	.	.	.	.	6.42	.	6.42	.	.	6.10	6.51	
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	5.37	9.48	8.81	6.22	9.75	5.37	7.72	5.37	8.18	9.06	5.51	5.65	
	La informació	5.38	4.73	1.47	3.34	6.59	5.38	4.04	5.38	2.73	4.06	5.24	5.35	
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	6.30	.	.	.	.	6.30	.	6.30	.	.	5.94	5.98	
	La seguretat	6.87	.	.	.	.	6.87	.	6.87	.	.	5.77	6.25	
	La rapidesa del trajecte	6.32	.	.	.	.	6.32	.	6.32	.	.	6.09	6.38	
	La freqüència de pas	5.17	.	.	.	.	5.17	.	5.17	.	.	5.49	5.37	
	L'adequació d'horaris de la línia	5.87	.	.	.	.	5.87	.	5.87	.	.	5.76	6.10	
	No aplicables	La ubicació de les parades	6.44	.	.	.	.	6.44	.	6.44	.	.	6.31	6.48
		La durada del viatge de l'autobús	6.30	.	.	.	.	6.30	.	6.30	.	.	6.06	6.34
L'atenció al client a taquilles / oficines		5.92	.	.	.	.	5.92	.	5.92	.	.	5.62	6.00	
Preu del viatge		4.93	.	.	.	.	4.93	.	4.93	.	.	4.80	5.06	
L'estat de la parada on ha pujat		6.06	.	.	.	.	6.06	.	6.06	.	.	5.92	6.07	
El recorregut de la línia		6.31	.	.	.	.	6.31	.	6.31	.	.	5.90	6.17	
La proximitat de les parades		6.28	.	.	.	.	6.28	.	6.28	.	.	6.02	6.28	
Satisfacció Global de l'usuari	6.23	7.20	6.38	5.15	7.80	6.23	6.26	6.23	7.06	7.15	6.47	6.43		

		Mitjana											
		Global	( <sup>1</sup> )22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	5.79	5.75	5.75	9.38	4.64	7.50	7.08	5.75	5.88	7.81	7.81	8.13
	El tracte dels conductors de la línia	6.39	6.40	6.40	7.03	4.80	6.08	5.48	6.61	6.17	6.75	6.38	6.89
	Comoditat / confort de l'autobús	6.10	6.27	6.27	9.41	8.05	7.83	7.27	6.47	5.53	8.02	2.72	9.75
	Netedat de l'autobús	6.15	6.28	6.28	9.47	8.01	8.54	8.28	6.12	6.02	7.59	4.28	9.38
	Incidències en el servei	6.81	6.08	6.08	6.16	5.38	6.70	5.84	7.12	7.07	6.43	6.19	7.38
	El Perill d'accidents	6.42	6.51	6.51	.	.	.	.	6.79	5.93	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	5.37	5.65	5.65	9.63	7.64	6.08	6.95	5.37	4.97	7.80	6.44	9.56
	La informació	5.38	5.35	5.35	2.95	6.13	5.89	4.60	5.56	5.25	5.05	4.57	6.64
	La facilitat per pujar i baixar de l'aut	6.30	5.98	5.98	.	.	.	.	6.85	6.18	.	.	.
	La seguretat	6.87	6.25	6.25	.	.	.	.	7.62	6.98	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	6.32	6.38	6.38	.	.	.	.	6.20	6.37	.	.	.
	La freqüència de pas	5.17	5.37	5.37	.	.	.	.	4.99	5.07	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	5.87	6.10	6.10	.	.	.	.	5.64	5.74	.	.	.
	No aplicables	La ubicació de les parades	6.44	6.48	6.48	.	.	.	.	6.60	6.25	.	.
La durada del viatge de l'autobús		6.30	6.34	6.34	.	.	.	.	6.15	6.40	.	.	.
L'atenció al client a taquilles / oficin		5.92	6.00	6.00	.	.	.	.	6.62	5.14	.	.	.
Preu del viatge		4.93	5.06	5.06	.	.	.	.	4.76	4.91	.	.	.
L'estat de la parada on ha pujat		6.06	6.07	6.07	.	.	.	.	6.36	5.76	.	.	.
El recorregut de la línia		6.31	6.17	6.17	.	.	.	.	6.38	6.44	.	.	.
La proximitat de les parades		6.28	6.28	6.28	.	.	.	.	6.37	6.20	.	.	.
Satisfacció Global dels usuaris		6.23	6.43	6.43	7.09	6.60	6.53	6.47	6.04	6.14	6.74	5.56	7.79

- |  |   |
|--|---|
| 1 Valls - el Pont d'Armentera - Querol         | 17 Reus - Castellvell del Camp                                  |
| 2 El Pla de Santa Maria - Valls                | 18 Nocturn Salou - Reus (NT-2)                                  |
| 3 Montblanc - Valls                            | 19 Capafons - la Febró - Prades - Cornudella de Montsant – Reus |
| 4 Salomó - Torredembarra                       | 20 Reus - Vila-seca - Salou                                     |
| 5 Salomó - Tarragona                           | 21 Reus - Vila-seca   |
| 6 Nocturn Tarragona - Valls (NT-5)             | 22 Salou - Reus   |
| 7 Valls - Tarragona                            | 23 Vilanova de Prades - Prades                                  |
| 8 Constantí - la Pobla de Mafumet - Reus       | 24 La Morera de Montsant - Cornudella de Montsant               |
| 9 Vila-seca - la Pineda - Salou - Vila-seca    | 25 Reus - Vilaplana   |
| 10 Vila-seca - la Pineda                       | 26 La Palma d'Ebre - Reus                                       |
| 11 Nocturn Tarragona - Salou (NT-3)            | 27 Reus - les Borges del Camp                                   |
| 12 Nocturn la Pineda - Salou - Cambrils (NT-4) | 28 Reus - Cambrils  |
| 13 El Catllar - Tarragona                      | 29 Tarragona - Vila-seca  |
| 14 Servei 12 Riba Roja - Móra d'Ebre           | 30 La Secuita - Reus  |
| 15 Tivissa - Móra d'Ebre                       | 31 Vilafranca del Penedès a Sitges per Olivella (I-062)         |
| 16 Reus - Almostrer                            | 32 Barberà de la Conca - Montblanc                              |

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

## ISC aplicable al contracte programa

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

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Martín Colomer, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>6.47</b>	<b>7.21</b>
Error	0.097	0.016
SG usuari '07	6.37	7.13
Evolució	+0.11	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>6.65</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.02	7.59
Evolució	-0.37	+0.40

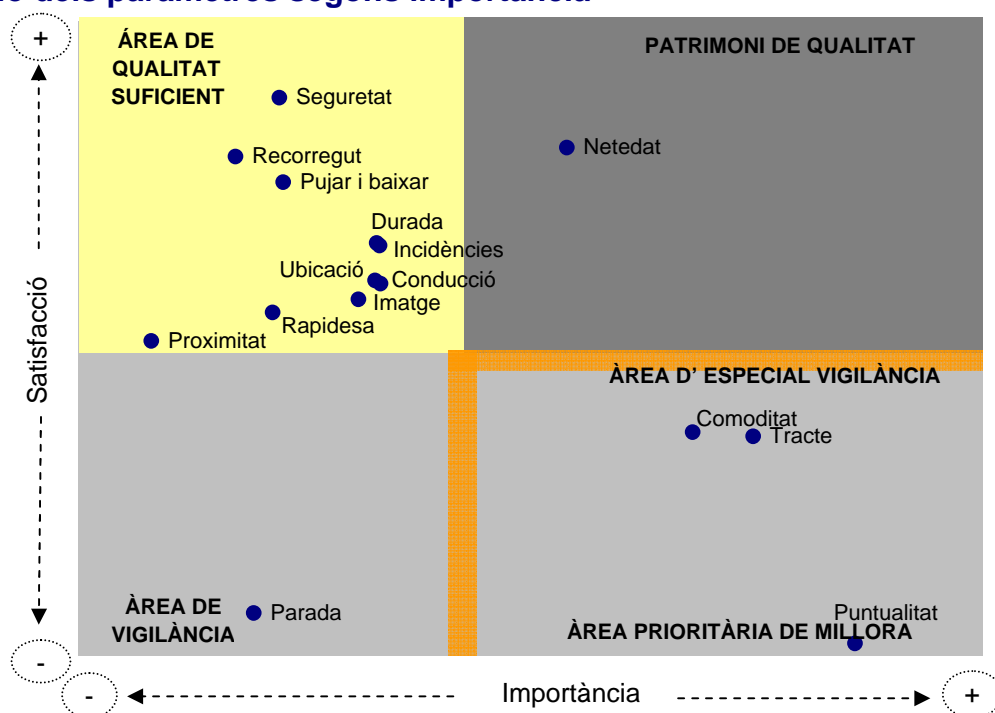
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	Martín Colomer, SL				
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	91	34.2%	<b>6.62</b>	+0.40	15.4%
Dona	175	65.8%	<b>6.40</b>	-0.06	21.1%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	101	38.0%	<b>6.28</b>	+0.33	21.8%
30-64	138	51.9%	<b>6.48</b>	-0.04	19.6%
65 o més	27	10.2%	<b>7.19</b>	+0.23	7.4%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	171	73.7%	<b>6.34</b>	+0.14	22.2%
Ni treballa ni estudia	61	26.3%	<b>6.75</b>	+0.06	14.8%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	135	55.1%	<b>6.38</b>	+0.39	21.5%
No obligada	110	44.9%	<b>6.50</b>	-0.29	19.1%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	215	80.8%	<b>6.55</b>	+0.62	17.2%
Esporàdic	51	19.2%	<b>6.14</b>	-0.58	27.5%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	98	40.2%	<b>6.20</b>	-0.25	23.5%
No disposa	146	59.8%	<b>6.59</b>	+0.25	18.5%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	169	73.5%	<b>6.38</b>	.	21.9%
Resta Espanya	26	11.3%	<b>6.41</b>	.	11.5%
Resta UE	9	3.9%	<b>7.37</b>	.	22.2%
Fora UE	26	11.3%	<b>6.68</b>	.	15.4%

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Martín Colomer, SL			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.02	-0.00	36.0%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.55	-0.73	25.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	6.56	-0.06	21.1%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.27	+0.42	12.0%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.03	-1.16	24.2%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	6.94	-1.16	19.1%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	6.89	-0.26	14.5%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.55	-0.77	42.8%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.18	-0.53	14.2%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.40	-0.80	13.0%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	6.86	+0.29	16.7%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.31	+0.02	46.2%
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.76	-0.15	33.3%
	La ubicació de les parades	0.0404	6.93	+0.11	14.3%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.02	+0.30	12.5%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	5.81	-0.39	28.0%
	Preu del viatge	0.0299	5.30	-0.18	50.0%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.10	-0.05	32.7%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.25	+0.47	11.7%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.79	+0.15	15.5%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>6.47</b>	<b>+0.11</b>	<b>19.2%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.02	-1.29	0.1033	18.5%
	El tracte dels conductors de la línia	6.55	-1.62	0.0898	13.0%
	Comoditat / confort de l'autobús	6.56	-1.17	0.0818	8.9%
	Netedat de l'autobús	7.27	-0.49	0.0651	2.7%
	La informació (horaris, parades)	5.55	-1.31	0.0349	2.5%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.03	-1.33	0.0399	1.8%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	6.94	-1.24	0.0397	1.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	6.89	-0.46	0.0375	1.1%
	La rapidesa del trajecte	6.86	-0.60	0.0261	0.6%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.40	-0.88	0.027	0.6%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.18	-0.46	0.0275	0.5%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.31	-0.76	0.1299	31.3%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	5.76	-0.72	0.0798	9.8%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	5.81	-1.31	0.0304	1.7%
	Preu del viatge	5.30	-0.34	0.0299	1.4%
	La ubicació de les parades	6.93	-0.62	0.0404	1.4%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.02	-0.25	0.0403	1.1%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.10	-0.81	0.0236	0.8%
	El recorregut de la línia	7.25	-0.17	0.0212	0.2%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	6.79	-0.58	0.01	0.1%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.02	6.02
	El tracte dels conductors de la línia	6.55	6.55
	Comoditat / confort de l'autobús	6.56	6.56
	Netedat de l'autobús	7.27	7.27
	Incidències en el servei	7.03	7.03
	El Perill d'accidents	6.94	6.94
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	6.89	6.89
	La informació	5.55	5.55
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.18	7.18
	La seguretat	7.40	7.40
	La rapidesa del trajecte	6.86	6.86
	La freqüència de pas	5.31	5.31
	L'adequació d'horaris de la línia	5.76	5.76
	No aplicables	La ubicació de les parades	6.93
La durada del viatge de l'autobús		7.02	7.02
L'atenció al client a taquilles / oficines		5.81	5.81
Preu del viatge		5.30	5.30
L'estat de la parada on ha pujat		6.10	6.10
El recorregut de la línia		7.25	7.25
La proximitat de les parades	6.79	6.79	
Satisfacció Global de l'usuari	6.47	6.47	

Detall línies:

1 Arenys de Mar - Arenys de Munt - St. Iscle de V. (I-050)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Arenys de Mar - Arenys de Munt - St. Iscle de V. (I-050)	6.65

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	CRA La Hispania, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>6.80</b>	<b>7.21</b>
Error	0.068	0.016
SG usuari '07	7.28	7.13
Evolució	-0.48	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>6.90</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.93	7.59
Evolució	-1.02	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

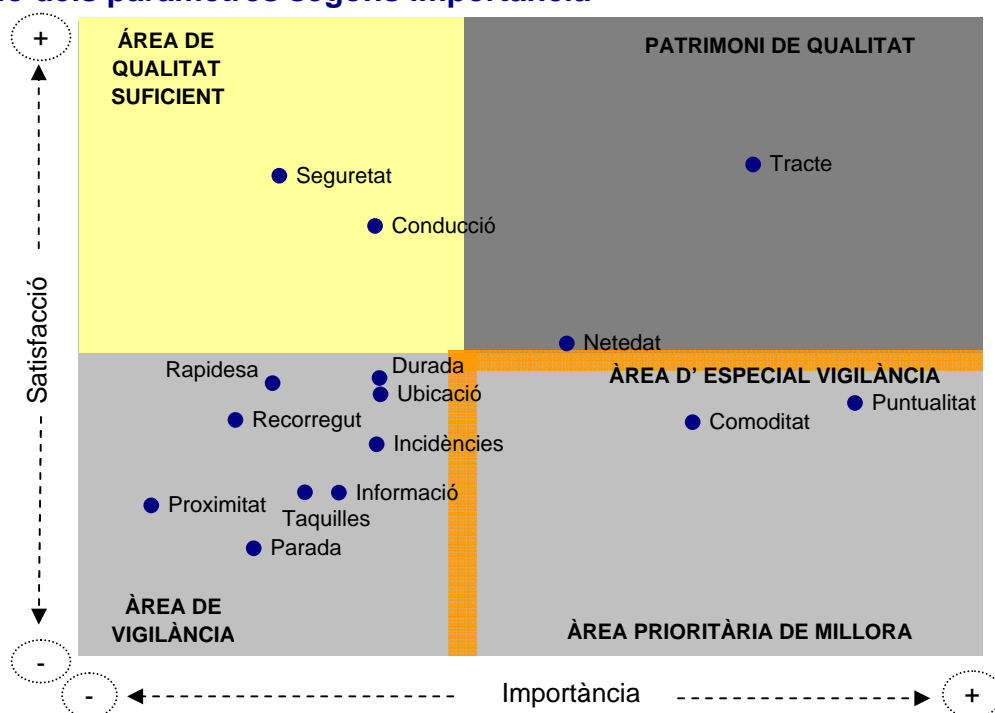
	CRA La Hispania, SA				
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)	
<b>Gènere</b>					
Home	61 21.9%	<b>7.11</b>	-0.35	3.3%	
Dona	218 78.1%	<b>6.71</b>	-0.43	14.7%	
<b>Edat</b>					
Menys de 30	93 33.3%	<b>6.68</b>	-0.44	15.1%	
30-64	141 50.5%	<b>6.85</b>	-0.44	10.6%	
65 o més	45 16.1%	<b>6.91</b>	-1.13	11.1%	
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	181 65.6%	<b>6.71</b>	-0.43	14.4%	
Ni treballa ni estudia	95 34.4%	<b>6.95</b>	-0.88	8.4%	
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	55 20.0%	<b>6.70</b>	-0.54	12.7%	
No obligada	220 80.0%	<b>6.80</b>	-0.53	12.3%	
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	216 77.4%	<b>6.78</b>	-0.45	13.0%	
Esporàdic	63 22.6%	<b>6.89</b>	-0.46	9.5%	
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	56 20.6%	<b>6.88</b>	-0.49	8.9%	
No disposa	216 79.4%	<b>6.79</b>	-0.45	12.5%	
<b>Procedència</b>					
Catalunya	154 55.2%	<b>6.64</b>	.	13.6%	
Resta Espanya	76 27.2%	<b>6.99</b>	.	10.5%	
Resta UE	11 3.9%	<b>6.65</b>	.	18.2%	
Fora UE	38 13.6%	<b>7.11</b>	.	7.9%	



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	CRA La Hispania, SA			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.98	-0.39	17.7%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.92	-0.68	4.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	6.91	-0.69	14.6%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.22	-0.93	10.8%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	6.82	-0.99	23.4%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.68	-0.56	5.3%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	4.31	-2.72	51.8%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.63	-0.36	23.5%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	4.64	-2.82	49.1%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.87	-0.22	3.5%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.06	-0.16	7.2%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.76	-0.13	43.0%
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.44	-0.66	51.5%
	La ubicació de les parades	0.0404	7.02	-0.34	15.3%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.08	+0.01	7.3%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.63	-0.34	22.0%
	Preu del viatge	0.0299	4.46	-1.69	74.1%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.41	-0.31	18.3%
	El recorregut de la línia	0.0212	6.92	-0.11	9.5%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.58	-0.77	10.0%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>6.80</b>	<b>-0.48</b>	<b>12.2%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	6.98	-0.33	0.1033	9.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	4.31	-3.04	0.0375	8.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	6.91	-0.82	0.0818	8.5%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	4.64	-3.00	0.0275	4.4%
	Netedat de l'autobús	7.22	-0.54	0.0651	3.9%
	El tracte dels conductors de la línia	7.92	-0.25	0.0898	3.6%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	6.82	-1.54	0.0399	2.9%
	La informació (horaris, parades)	6.63	-0.23	0.0349	1.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.68	-0.50	0.0397	1.0%
	La rapidesa del trajecte	7.06	-0.40	0.0261	0.6%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.87	-0.41	0.027	0.4%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.76	-0.31	0.1299	28.9%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	5.44	-1.04	0.0798	16.6%
	Preu del viatge	4.46	-1.18	0.0299	3.4%
	La ubicació de les parades	7.02	-0.53	0.0404	1.7%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.08	-0.19	0.0403	1.3%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.63	-0.49	0.0304	1.1%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.41	-0.50	0.0236	0.8%
	El recorregut de la línia	6.92	-0.50	0.0212	0.5%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	6.58	-0.79	0.01	0.1%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana		
		Global (*)	1	2
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.98	7.25	6.71
	El tracte dels conductors de la línia	7.92	8.12	7.71
	Comoditat / confort de l'autobús	6.91	7.74	6.06
	Netedat de l'autobús	7.22	7.83	6.60
	Incidències en el servei	6.82	7.22	6.42
	El Perill d'accidents	7.68	7.71	7.64
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	4.31	7.14	1.47
	La informació	6.63	7.00	6.27
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	4.64	7.32	1.94
	La seguretat	7.87	8.00	7.75
	La rapidesa del trajecte	7.06	7.10	7.02
	La freqüència de pas	5.76	5.56	5.97
	L'adequació d'horaris de la línia	5.44	5.33	5.55
No aplicables	La ubicació de les parades	7.02	7.31	6.71
	La durada del viatge de l'autobús	7.08	7.13	7.03
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.63	7.55	5.55
	Preu del viatge	4.46	4.98	3.92
	L'estat de la parada on ha pujat	6.41	6.93	5.90
	El recorregut de la línia	6.92	6.95	6.88
	La proximitat de les parades	6.58	7.02	6.14
Satisfacció Global de l'usuari	6.80	7.14	6.46	

Detall línies:

- 1 Santa Perpètua a Sabadell
- 2 Mollet - Martorelles

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Santa Perpètua a Sabadell	7.68
2 Mollet - Martorelles	6.12

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

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

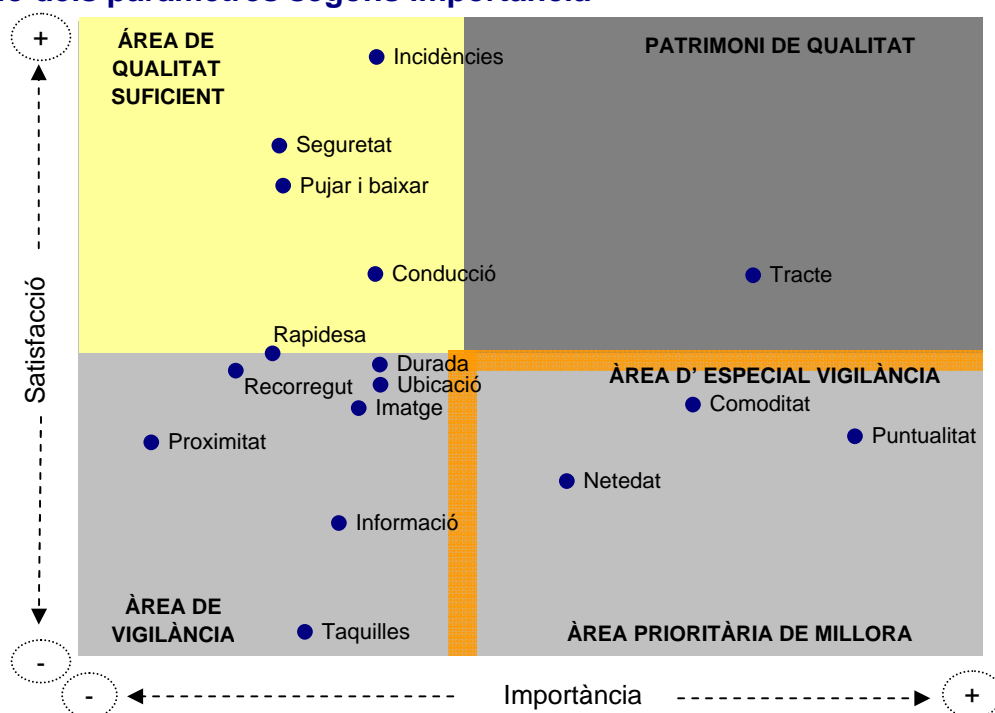
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

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

## Resultats per paràmetre

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

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

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

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

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

Detall línies:

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

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

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

### ISC aplicable al contracte programa

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

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

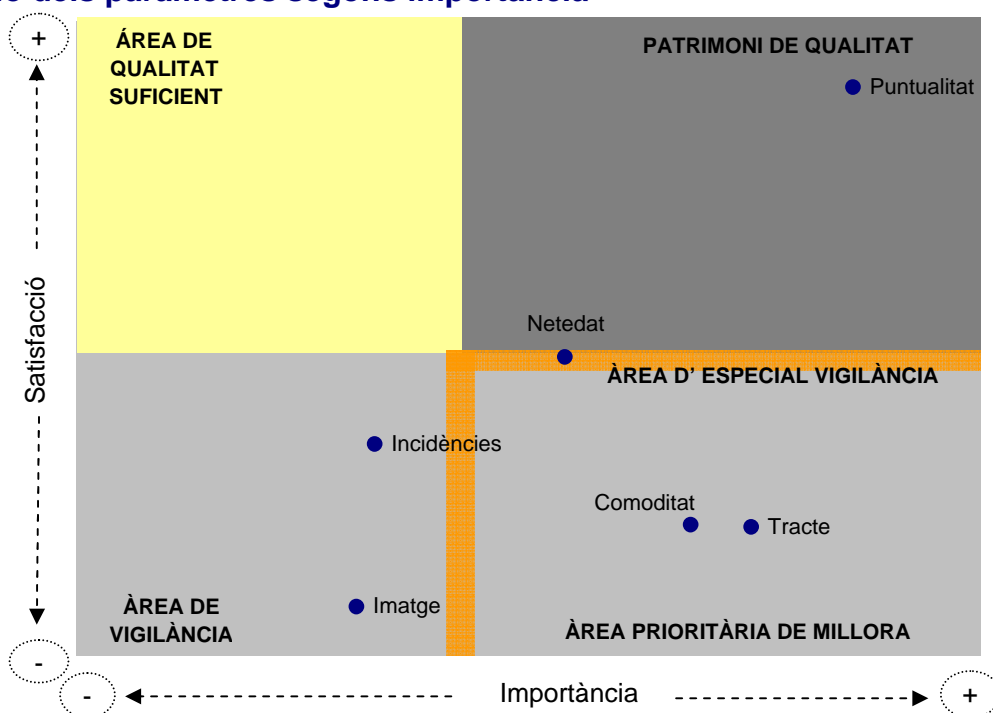
	<b>Empresa Casas</b>	<b>Mitjana Empreses</b>
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.28</b>	<b>7.21</b>
Error	0.497	0.016
SG usuari '07	7.04	7.13
Evolució	+0.24	+0.08
<b>ISC Contracte Programa</b>	<b>7.15</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.38	7.59
Evolució	-0.23	+0.40



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Empresa Casas			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	10.00	+3.70	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.89	-0.66	.
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	6.91	-0.58	25.0%
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.09	+0.90	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.48	-0.06	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	6.33	-0.74	37.5%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	4.95	-1.31	37.5%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.	.
	No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.
La ubicació de les parades		0.0404	.	.	.
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		0.0403	.	.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		0.0304	.	.	.
Preu del viatge		0.0299	.	.	.
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		0.0236	.	.	.
El recorregut de la línia		0.0212	.	.	.
La proximitat de les parades (distància entre elles)		0.01	.	.	.
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.28</b>	<b>+0.24</b>	<b>12.5%</b>	

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.89	-1.28	0.0898	34.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	6.91	-0.82	0.0818	22.6%
	Puntualitat de l'autobús	10.00	2.69	0.1033	17.0%
	La informació (horaris, parades)	4.95	-1.91	0.0349	13.0%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	6.33	-1.02	0.0375	6.8%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.48	-0.88	0.0399	4.1%
	Netedat de l'autobús	8.09	0.33	0.0651	2.3%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
	No aplicables	Preu del viatge	.	0.0299	.
El recorregut de la línia		.	0.0212	.	
La ubicació de les parades		.	0.0404	.	
La proximitat de les parades (distància entre elles)		.	0.01	.	
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		.	0.0403	.	
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		.	0.0236	.	
La freqüència de pas (horaris oferts)		.	0.1299	.	
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		.	0.0798	.	
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	0.0304	.		

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	10.00	10.00
	El tracte dels conductors de la línia	6.89	6.89
	Comoditat / confort de l'autobús	6.91	6.91
	Netedat de l'autobús	8.09	8.09
	Incidències en el servei	7.48	7.48
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	6.33	6.33
	La informació	4.95	4.95
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.
	La seguretat	.	.
	La rapidesa del trajecte	.	.
	La freqüència de pas	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.
	No aplicables	La ubicació de les parades	.
La durada del viatge de l'autobús		.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		.	.
Preu del viatge		.	.
L'estat de la parada on ha pujat		.	.
El recorregut de la línia		.	.
La proximitat de les parades	.	.	
Satisfacció Global de l'usuari		7.28	7.28

Detall línies:

1 Barcelona a Mataró per la N-II i polígons (I-112)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Barcelona a Mataró per la N-II i polígons (I-112)	7.15

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Martí Renom SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>6.91</b>	<b>7.21</b>
Error	0.092	0.016
SG usuari '07	6.43	7.13
Evolució	+0.48	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.23</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.04	7.59
Evolució	+0.19	+0.40

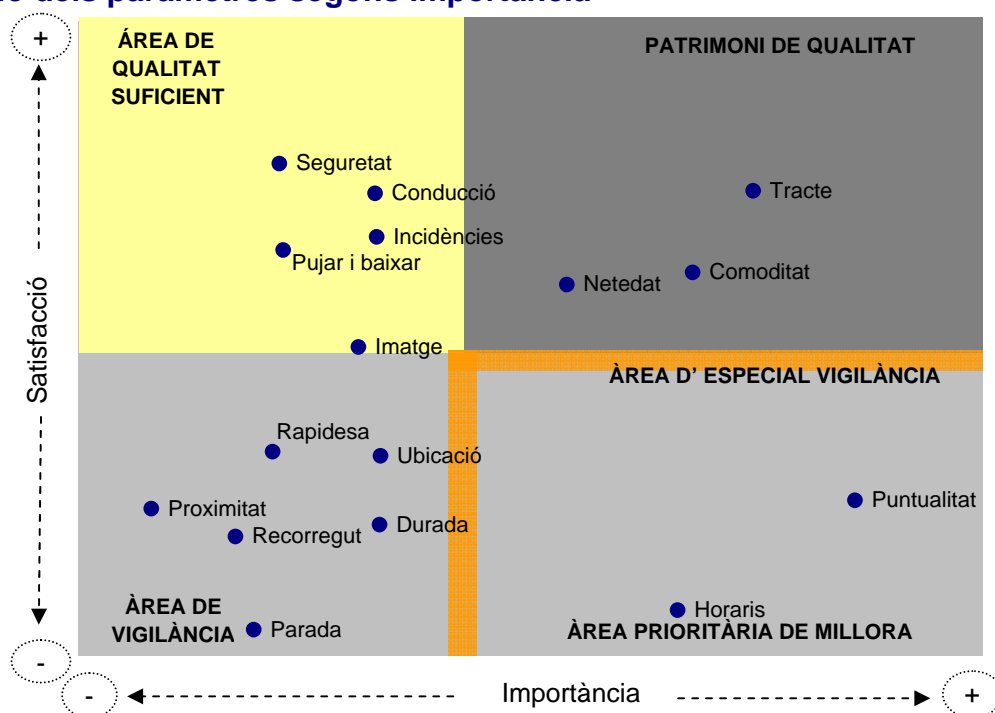
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	Martí Renom SA				
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	91	30.1%	<b>6.88</b>	+0.10	7.7%
Dona	211	69.9%	<b>6.92</b>	+0.71	12.8%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	118	39.1%	<b>6.99</b>	+0.74	5.1%
30-64	167	55.3%	<b>6.81</b>	+0.34	16.2%
65 o més	17	5.6%	<b>7.23</b>	+0.23	5.9%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	237	80.6%	<b>6.88</b>	+0.52	9.7%
Ni treballa ni estudia	57	19.4%	<b>6.96</b>	+0.21	19.3%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	226	75.6%	<b>6.91</b>	+0.65	10.2%
No obligada	73	24.4%	<b>6.92</b>	+0.05	15.1%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	247	81.8%	<b>6.85</b>	+0.59	11.7%
Esporàdic	55	18.2%	<b>7.15</b>	+0.42	9.1%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	62	20.8%	<b>6.80</b>	+0.42	16.1%
No disposa	236	79.2%	<b>6.93</b>	+0.48	10.2%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	178	60.8%	<b>6.80</b>	.	9.6%
Resta Espanya	39	13.3%	<b>6.40</b>	.	28.2%
Resta UE	6	2.0%	<b>7.80</b>	.	.
Fora UE	70	23.9%	<b>7.38</b>	.	8.6%

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Martí Renom SA			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.60	+1.17	29.3%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.81	+0.18	12.0%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.50	+0.62	13.6%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.45	+0.50	13.6%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.63	+0.63	16.2%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.81	+0.32	9.6%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.20	+0.85	16.2%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.65	+0.15	45.6%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.58	+0.29	15.2%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.92	+0.38	7.6%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	6.79	+0.46	25.8%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	4.96	-0.33	54.9%
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.17	+0.56	35.7%
	La ubicació de les parades	0.0404	6.77	-0.15	22.7%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.50	-0.02	26.2%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	5.96	-0.34	35.5%
	Preu del viatge	0.0299	5.75	+0.31	46.0%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.09	+0.42	32.9%
	El recorregut de la línia	0.0212	6.46	-0.15	30.8%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.57	-0.20	25.9%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>6.91</b>	<b>+0.48</b>	<b>11.3%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	6.60	-0.71	0.1033	14.1%
	El tracte dels conductors de la línia	7.81	-0.36	0.0898	4.1%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.50	-0.23	0.0818	3.9%
	La informació (horaris, parades)	5.65	-1.21	0.0349	2.9%
	Netedat de l'autobús	7.45	-0.31	0.0651	2.7%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.63	-0.73	0.0399	1.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.20	-0.15	0.0375	1.0%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.81	-0.37	0.0397	0.8%
	La rapidesa del trajecte	6.79	-0.67	0.0261	0.8%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.58	-0.06	0.0275	0.4%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.92	-0.36	0.027	0.3%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	4.96	-1.11	0.1299	49.9%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.17	-0.31	0.0798	8.5%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.50	-0.77	0.0403	2.3%
	La ubicació de les parades	6.77	-0.78	0.0404	2.0%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	5.96	-1.16	0.0304	2.0%
	Preu del viatge	5.75	0.11	0.0299	1.2%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.09	-0.82	0.0236	1.0%
	El recorregut de la línia	6.46	-0.96	0.0212	0.7%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	6.57	-0.80	0.01	0.1%	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana					
		Global (*)	1	2	3	4	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.60	9.29	6.60	6.01	7.82	
	El tracte dels conductors de la línia	7.81	6.32	7.81	7.30	8.86	
	Comoditat / confort de l'autobús	7.50	4.88	7.50	7.04	8.42	
	Netedat de l'autobús	7.45	6.79	7.45	6.93	8.48	
	Incidències en el servei	7.63	6.80	7.63	7.10	8.69	
	El Perill d'accidents	7.81	.	7.81	7.56	8.31	
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.20	5.79	7.20	6.80	8.01	
	La informació	5.65	4.32	5.65	5.20	6.54	
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.58	.	7.58	7.19	8.38	
	La seguretat	7.92	.	7.92	7.59	8.59	
	La rapidesa del trajecte	6.79	.	6.79	6.32	7.75	
	La freqüència de pas	4.96	.	4.96	5.22	4.43	
	L'adequació d'horaris de la línia	6.17	.	6.17	6.06	6.37	
	No aplicables	La ubicació de les parades	6.77	.	6.77	6.84	6.64
		La durada del viatge de l'autobús	6.50	.	6.50	6.19	7.14
L'atenció al client a taquilles / oficines		5.96	.	5.96	5.05	7.31	
Preu del viatge		5.75	.	5.75	5.51	6.23	
L'estat de la parada on ha pujat		6.09	.	6.09	5.65	6.98	
El recorregut de la línia		6.46	.	6.46	6.11	7.19	
La proximitat de les parades		6.57	.	6.57	6.83	6.01	
Satisfacció Global de l'usuari		6.91	6.82	6.91	6.61	7.50	

Detall línies:

- 1 Sabadell a Les Pedritxes (I-005)
- 2 Barcelona a Sant Cugat del Vallès i a Cerdanyola del Vallès
- 3 Accés als polígons i millora Barcelona - Cerdanyola - St Cugat - Rubí - Terrassa
- 4 Montcada i Reixac - Ripollet - Cerdanyola del Vallès - UAB

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Sabadell a Les Pedritxes (I-005)	6.18
2 Barcelona a Sant Cugat del Vallès i a Cerdanyola del Vallès	7.41
3 Accés als polígons i millora Barcelona - Cerdanyola - Sant Cugat - Rubí - Terrassa	6.93
4 Montcada i Reixac - Ripollet - Cerdanyola del Vallès - UAB	8.38

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Tranportes Castellà, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.01</b>	<b>7.21</b>
Error	0.072	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.35</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.03	7.59
Evolució	+0.33	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

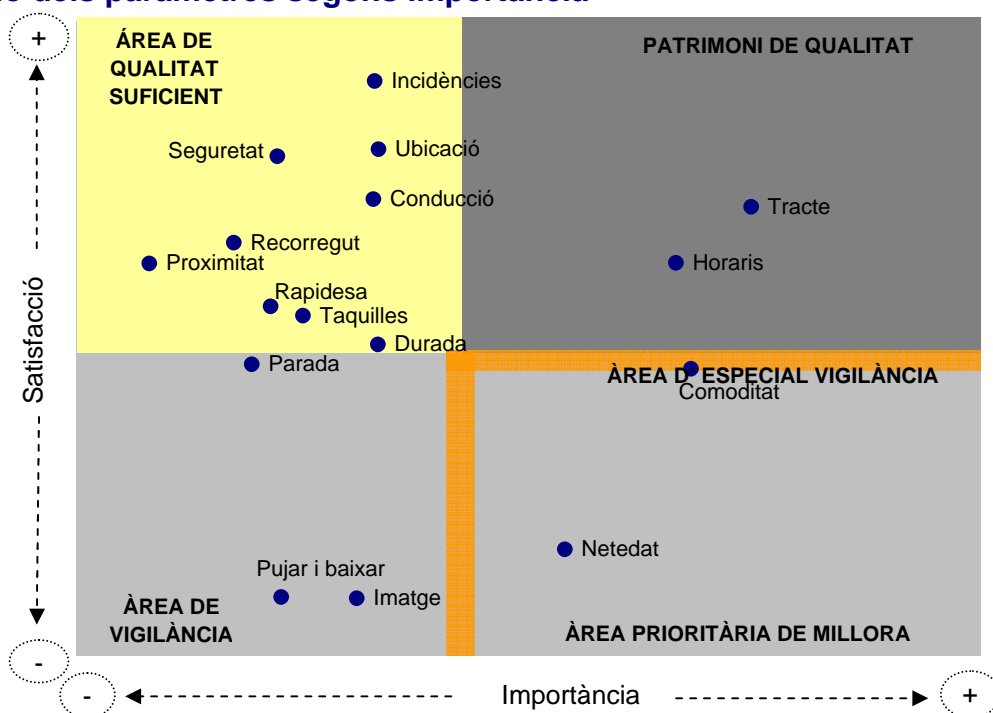
		Tranportes Castellà, SA			
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	114	32.2%	<b>7.00</b>	.	7.0%
Dona	240	67.8%	<b>7.01</b>	.	10.0%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	113	31.9%	<b>6.99</b>	.	9.7%
30-64	200	56.5%	<b>6.89</b>	.	8.5%
65 o més	41	11.6%	<b>7.59</b>	.	9.8%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	218	65.7%	<b>7.01</b>	.	7.3%
Ni treballa ni estudia	114	34.3%	<b>7.05</b>	.	11.4%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	165	47.7%	<b>6.95</b>	.	9.1%
No obligada	181	52.3%	<b>7.07</b>	.	8.8%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	222	62.7%	<b>6.96</b>	.	10.8%
Esporàdic	132	37.3%	<b>7.09</b>	.	6.1%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	132	38.7%	<b>7.09</b>	.	7.6%
No disposa	209	61.3%	<b>6.98</b>	.	9.6%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	203	61.1%	<b>6.90</b>	.	9.4%
Resta Espanya	70	21.1%	<b>7.08</b>	.	10.0%
Resta UE	16	4.8%	<b>8.23</b>	.	.
Fora UE	43	13.0%	<b>6.99</b>	.	9.3%



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Tranportes Castellà, SA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
<b>Aplicables al contracte</b>				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	5.95	.	37.1%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.75	.	8.2%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.12	.	15.0%
Netedat de l'autobús	0.0651	6.41	.	26.3%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.25	.	10.8%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.78	.	9.0%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	6.22	.	30.5%
La informació (horaris, parades)	0.0349	5.69	.	43.8%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	6.22	.	36.2%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.95	.	5.9%
La rapidesa del trajecte	0.0261	7.36	.	11.0%
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	7.21	.	16.2%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	7.53	.	11.6%
<b>No aplicables</b>				
La ubicació de les parades	0.0404	7.98	.	6.2%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.21	.	11.6%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.32	.	16.3%
Preu del viatge	0.0299	3.93	.	75.7%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.13	.	15.3%
El recorregut de la línia	0.0212	7.61	.	9.3%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.53	.	9.3%
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.01</b>	.	<b>9.0%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	5.95	-1.36	0.1033	38.4%
	Netedat de l'autobús	6.41	-1.35	0.0651	12.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.12	-0.61	0.0818	10.0%
	El tracte dels conductors de la línia	7.75	-0.42	0.0898	7.0%
	La informació (horaris, parades)	5.69	-1.17	0.0349	4.5%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	6.22	-1.13	0.0375	4.2%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	6.22	-1.42	0.0275	2.5%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.78	-0.40	0.0397	1.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.25	-0.11	0.0399	0.7%
	La rapidesa del trajecte	7.36	-0.10	0.0261	0.6%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.95	-0.33	0.027	0.5%
	Preu del viatge	3.93	-1.71	0.0299	6.6%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	7.21	1.14	0.1299	5.6%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.21	-0.06	0.0403	1.6%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	7.53	1.05	0.0798	1.6%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.32	0.20	0.0304	0.7%
	La ubicació de les parades	7.98	0.43	0.0404	0.5%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.13	0.22	0.0236	0.5%
	El recorregut de la línia	7.61	0.19	0.0212	0.3%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.53	0.16	0.01	0.1%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana								
		Global	1	2	3	4	5	6	7	8
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	5.95	8.13	5.95	5.95	9.81	8.75	5.95	5.95	8.21
	El tracte dels conductors de la línia	7.75	6.86	7.75	7.75	6.22	5.89	7.75	7.75	7.79
	Comoditat / confort de l'autobús	7.12	9.41	7.12	7.12	9.46	7.71	7.12	7.12	8.23
	Netedat de l'autobús	6.41	7.80	6.41	6.41	9.48	7.70	6.41	6.41	8.33
	Incidències en el servei	8.25	6.45	8.25	8.25	7.41	6.88	8.25	8.25	5.73
	El Perill d'accidents	7.78	.	7.78	7.78	.	.	7.78	7.78	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	6.22	6.64	6.22	6.22	7.70	6.29	6.22	6.22	8.27
	La informació	5.69	4.77	5.69	5.69	5.01	5.00	5.69	5.69	3.25
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	6.22	.	6.22	6.22	.	.	6.22	6.22	.
	La seguretat	7.95	.	7.95	7.95	.	.	7.95	7.95	.
	La rapidesa del trajecte	7.36	.	7.36	7.36	.	.	7.36	7.36	.
	No aplicables	La freqüència de pas	7.21	.	7.21	7.21	.	.	7.21	7.21
L'adequació d'horaris de la línia		7.53	.	7.53	7.53	.	.	7.53	7.53	.
La ubicació de les parades		7.98	.	7.98	7.98	.	.	7.98	7.98	.
La durada del viatge de l'autobús		7.21	.	7.21	7.21	.	.	7.21	7.21	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		7.32	.	7.32	7.32	.	.	7.32	7.32	.
Preu del viatge		3.93	.	3.93	3.93	.	.	3.93	3.93	.
L'estat de la parada on ha pujat		7.13	.	7.13	7.13	.	.	7.13	7.13	.
El recorregut de la línia		7.61	.	7.61	7.61	.	.	7.61	7.61	.
La proximitat de les parades		7.53	.	7.53	7.53	.	.	7.53	7.53	.
Satisfacció Global de l'usuari		7.01	6.83	7.01	7.01	7.89	6.21	7.01	7.01	7.65

Detall línies:

1 Aguilar de Segarra - Fonollosa - Manresa

2 Manresa al Monestir de Montserrat

3 Alpens a St. Quirze de B. i a Prats de Lluçanès

4 Manresa - Artés a Prats de Lluçanès, a Moià, a Sta Maria d'Oló, a Avinyó i a Monistrol de Calder

5 Manresa a Vic per Castellterçol

6 Prats de Lluçanès a Barcelona

7 Sant Joan de Vilatorrada - Manresa

8 Servei directe de Calaf a Manresa per la C-25

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Aguilar de Segarra - Fonollosa - Manresa	7.66
2 Manresa al Monestir de Montserrat	6.90
3 Alpens a St. Quirze de B. i a Prats de Lluçanès	6.90
4 Manresa - Artés a Prats de Lluçanès, a Moià, a Sta Maria d'Oló, a Avinyó i a Monistrol de Calders	8.24
5 Manresa a Vic per Castellterçol	7.52
6 Prats de Lluçanès a Barcelona	6.90
7 Sant Joan de Vilatorrada - Manresa	6.90
8 Servei directe de Calaf a Manresa per la C-25	7.79

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Mohn, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>6.54</b>	<b>7.21</b>
Error	0.100	0.016
SG usuari '07	7.09	7.13
Evolució	-0.55	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.41</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.89	7.59
Evolució	-0.48	+0.40

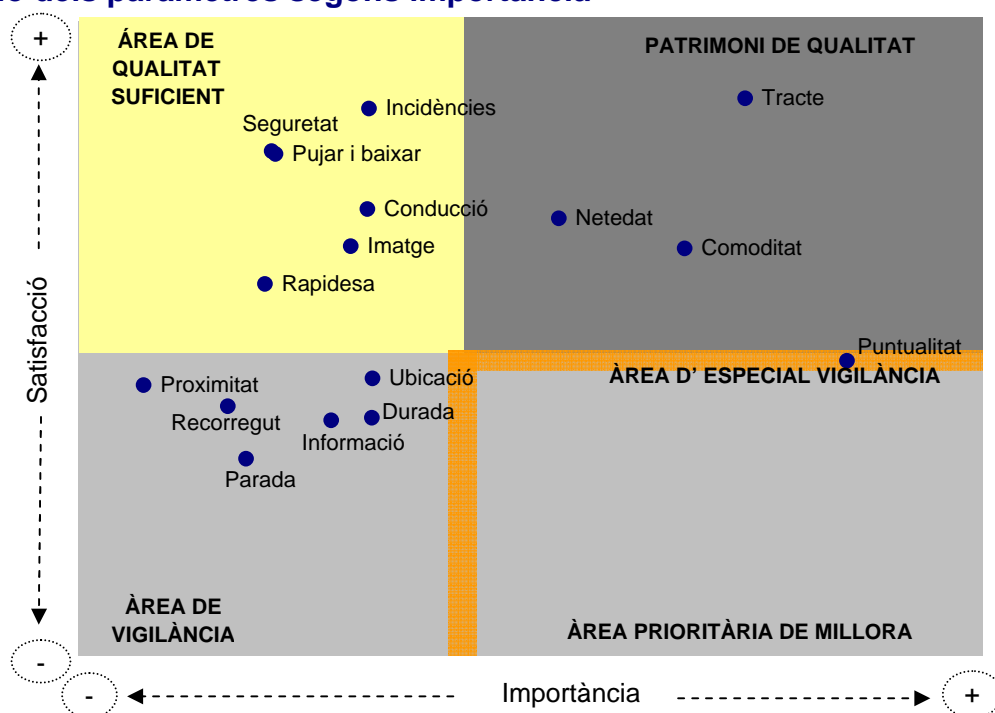
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	Mohn, SL				
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)	
<b>Gènere</b>					
Home	89	33.2%	<b>6.57</b>	-0.36	14.6%
Dona	179	66.8%	<b>6.53</b>	-0.65	20.7%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	140	52.2%	<b>6.15</b>	-0.77	23.6%
30-64	113	42.2%	<b>6.92</b>	-0.25	14.2%
65 o més	15	5.6%	<b>7.35</b>	-0.40	6.7%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	199	75.4%	<b>6.37</b>	-0.67	21.6%
Ni treballa ni estudia	65	24.6%	<b>7.04</b>	-0.35	10.8%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	191	71.8%	<b>6.32</b>	-0.66	22.0%
No obligada	75	28.2%	<b>7.07</b>	-0.26	10.7%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	234	87.3%	<b>6.46</b>	-0.43	19.7%
Esporàdic	34	12.7%	<b>7.14</b>	-0.32	11.8%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	73	27.4%	<b>6.59</b>	-0.58	19.2%
No disposa	193	72.6%	<b>6.51</b>	-0.52	18.7%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	163	61.5%	<b>6.13</b>	.	27.0%
Resta Espanya	37	14.0%	<b>7.25</b>	.	.
Resta UE	6	2.3%	<b>7.31</b>	.	16.7%
Fora UE	59	22.3%	<b>7.12</b>	.	8.5%

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Mohn, SL			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.92	-0.24	20.9%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.74	-0.71	9.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.27	-0.41	10.1%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.37	-0.24	11.9%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.71	+0.06	13.6%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.39	-0.41	13.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.28	-0.18	13.4%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.73	-0.56	21.1%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.57	-0.51	13.9%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.58	-0.37	10.5%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.16	-0.42	13.1%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	4.15	-0.96	67.9%
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	4.65	-0.70	64.1%
	La ubicació de les parades	0.0404	6.86	-0.59	21.4%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.74	-0.67	18.4%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	5.78	-1.21	36.3%
	Preu del viatge	0.0299	5.44	-1.10	47.0%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.61	-0.51	24.4%
	El recorregut de la línia	0.0212	6.78	-0.65	22.2%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.84	-0.34	19.3%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>6.54</b>	<b>-0.55</b>	<b>18.7%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	6.92	-0.39	0.1033	7.0%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.27	-0.46	0.0818	3.7%
	El tracte dels conductors de la línia	7.74	-0.43	0.0898	3.2%
	Netedat de l'autobús	7.37	-0.39	0.0651	2.1%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.39	-0.79	0.0397	1.0%
	La informació (horaris, parades)	6.73	-0.13	0.0349	0.8%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.71	-0.65	0.0399	0.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.28	-0.07	0.0375	0.6%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.58	-0.70	0.027	0.4%
	La rapidesa del trajecte	7.16	-0.30	0.0261	0.4%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.57	-0.07	0.0275	0.3%
	<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	4.15	-1.92	0.1299
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		4.65	-1.83	0.0798	18.0%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		5.78	-1.34	0.0304	1.6%
La ubicació de les parades		6.86	-0.69	0.0404	1.3%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		6.74	-0.53	0.0403	1.3%
Preu del viatge		5.44	-0.20	0.0299	1.1%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		6.61	-0.30	0.0236	0.4%
El recorregut de la línia		6.78	-0.64	0.0212	0.4%
La proximitat de les parades (distància entre elles)		6.84	-0.53	0.01	0.1%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.92	6.92
	El tracte dels conductors de la línia	7.74	7.74
	Comoditat / confort de l'autobús	7.27	7.27
	Netedat de l'autobús	7.37	7.37
	Incidències en el servei	7.71	7.71
	El Perill d'accidents	7.39	7.39
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.28	7.28
	La informació	6.73	6.73
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.57	7.57
	La seguretat	7.58	7.58
	La rapidesa del trajecte	7.16	7.16
	La freqüència de pas	4.15	4.15
	L'adequació d'horaris de la línia	4.65	4.65
No aplicables	La ubicació de les parades	6.86	6.86
	La durada del viatge de l'autobús	6.74	6.74
	L'atenció al client a taquilles / oficines	5.78	5.78
	Preu del viatge	5.44	5.44
	L'estat de la parada on ha pujat	6.61	6.61
	El recorregut de la línia	6.78	6.78
	La proximitat de les parades	6.84	6.84
Satisfacció Global de l'usuari	6.54	6.54	

Detall línies:

1 Begues Parc - Gavà (I-028)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Begues Parc - Gavà (I-028)	7.41

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

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

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

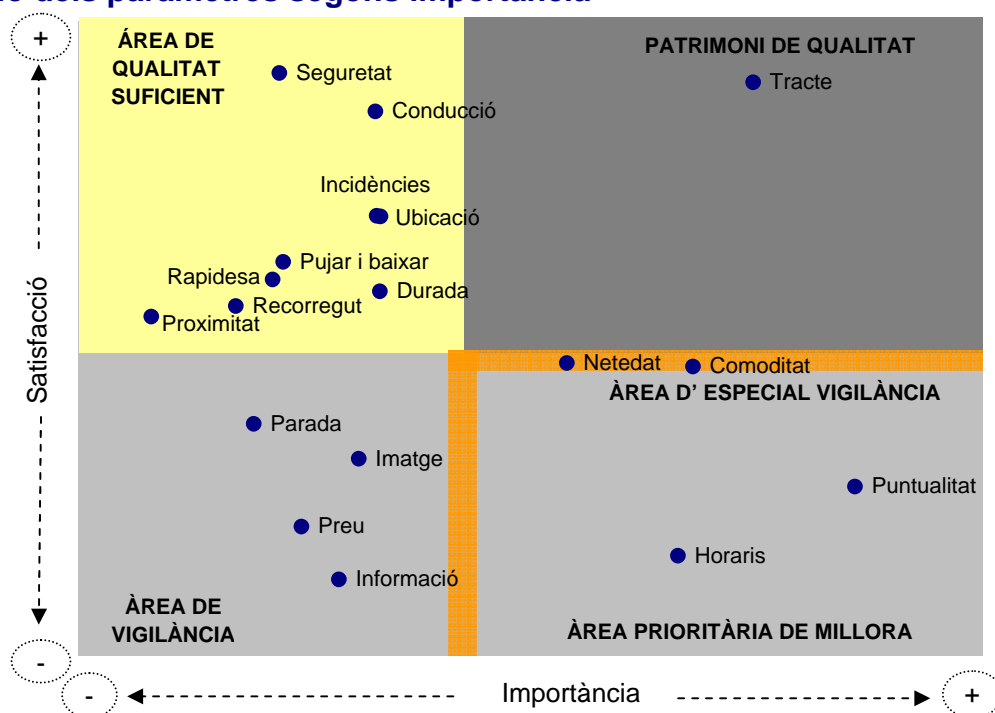
	Cintoi Bus, SL			
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>				
Home	123 41.7%	<b>7.18</b>	.	14.6%
Dona	172 58.3%	<b>7.29</b>	.	14.0%
<b>Edat</b>				
Menys de 30	75 25.4%	<b>7.01</b>	.	17.3%
30-64	179 60.7%	<b>7.19</b>	.	14.0%
65 o més	41 13.9%	<b>7.90</b>	.	9.8%
<b>Ocupació</b>				
Treballa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



## Resultats per paràmetre

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

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

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

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

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

Detall línies:

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

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

### ISC aplicable al contracte programa

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

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	La Vallessana, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.21</b>	<b>7.21</b>
Error	0.072	0.016
SG usuari '07	7.13	7.13
Evolució	+0.08	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.46</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.50	7.59
Evolució	-0.04	+0.40

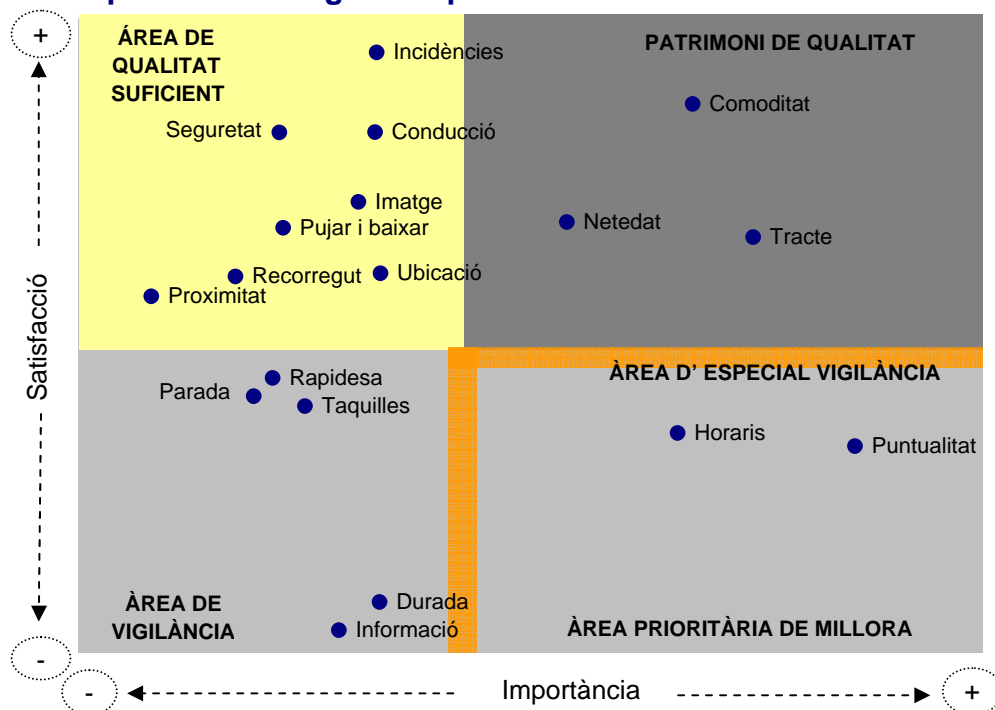
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	La Vallessana, SA				
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	113	32.7%	<b>7.25</b>	+0.16	6.2%
Dona	233	67.3%	<b>7.19</b>	+0.04	9.0%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	141	40.8%	<b>6.97</b>	+0.13	6.4%
30-64	179	51.7%	<b>7.26</b>	+0.02	10.1%
65 o més	26	7.5%	<b>8.10</b>	+0.35	3.8%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	231	69.2%	<b>7.03</b>	-0.02	8.7%
Ni treballa ni estudia	103	30.8%	<b>7.56</b>	+0.07	7.8%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	220	64.3%	<b>7.06</b>	-0.01	10.5%
No obligada	122	35.7%	<b>7.45</b>	+0.20	4.1%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	297	85.8%	<b>7.13</b>	+0.14	8.4%
Esporàdic	49	14.2%	<b>7.68</b>	+0.35	6.1%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	107	31.3%	<b>7.14</b>	-0.21	6.5%
No disposa	235	68.7%	<b>7.23</b>	+0.19	8.9%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	207	62.0%	<b>7.00</b>	.	10.6%
Resta Espanya	53	15.9%	<b>7.65</b>	.	3.8%
Resta UE	11	3.3%	<b>7.71</b>	.	9.1%
Fora UE	63	18.9%	<b>7.34</b>	.	4.8%

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	La Vallessana, SA			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.80	+0.47	23.8%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.62	-0.44	12.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	8.14	+0.72	4.4%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.68	+0.43	8.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.35	+0.22	9.7%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.03	+0.29	5.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.76	+0.74	7.5%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.08	-0.12	39.0%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.66	+0.14	12.8%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.03	+0.12	5.8%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.07	+0.17	18.1%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.62	+0.03	32.5%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.85	+0.33	25.7%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.48	+0.26	13.9%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.19	-0.81	35.5%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.96	+0.10	16.4%
	Preu del viatge	0.0299	5.68	-0.44	45.1%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.00	+0.35	20.0%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.47	+0.33	12.9%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.39	+0.22	12.7%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.21</b>	<b>+0.08</b>	<b>8.1%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.80	-0.51	0.1033	25.3%
	El tracte dels conductors de la línia	7.62	-0.55	0.0898	11.9%
	La informació (horaris, parades)	6.08	-0.78	0.0349	4.6%
	Netedat de l'autobús	7.68	-0.08	0.0651	4.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	8.14	0.41	0.0818	2.4%
	La rapidesa del trajecte	7.07	-0.39	0.0261	1.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.03	-0.15	0.0397	1.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.76	0.41	0.0375	0.8%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.35	-0.01	0.0399	0.8%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.66	0.02	0.0275	0.7%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.03	-0.25	0.027	0.6%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.62	0.55	0.1299	23.2%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.85	0.37	0.0798	8.5%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.19	-1.08	0.0403	6.7%
	Preu del viatge	5.68	0.04	0.0299	2.8%
	La ubicació de les parades	7.48	-0.07	0.0404	1.9%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.96	-0.16	0.0304	1.6%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.00	0.09	0.0236	0.8%
	El recorregut de la línia	7.47	0.05	0.0212	0.5%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.39	0.02	0.01	0.1%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana					
		Global (*)	1	2	3	4	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.80	9.44	9.56	6.98	6.60	
	El tracte dels conductors de la línia	7.62	6.32	6.10	7.73	7.51	
	Comoditat / confort de l'autobús	8.14	9.78	5.82	7.99	8.32	
	Netedat de l'autobús	7.68	9.43	7.46	7.65	7.71	
	Incidències en el servei	8.35	7.64	7.61	8.35	8.34	
	El Perill d'accidents	8.03	.	.	7.81	8.28	
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.76	4.39	6.64	8.00	7.50	
	La informació	6.08	5.84	5.65	6.31	5.83	
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.66	.	.	7.60	7.72	
	La seguretat	8.03	.	.	8.03	8.03	
	La rapidesa del trajecte	7.07	.	.	7.32	6.79	
	La freqüència de pas	6.62	.	.	7.41	5.76	
	L'adequació d'horaris de la línia	6.85	.	.	7.24	6.43	
	No aplicables	La ubicació de les parades	7.48	.	.	7.73	7.21
		La durada del viatge de l'autobús	6.19	.	.	6.34	6.02
L'atenció al client a taquilles / oficines		6.96	.	.	7.21	6.84	
Preu del viatge		5.68	.	.	5.36	6.02	
L'estat de la parada on ha pujat		7.00	.	.	7.15	6.83	
El recorregut de la línia		7.47	.	.	7.50	7.43	
La proximitat de les parades		7.39	.	.	7.85	6.88	
Satisfacció Global de l'usuari	7.21	7.23	7.35	7.34	7.06		

Detall línies:

- 1 Sabadell a Sant Llorenç Savall (I-061)
- 2 Servei a Castellar del Vallès i St. Feliu del Racó (I-061)
- 3 Castellar del Vallès a Sabadell (I-113)
- 4 Sabadell - Hospital de Terrassa - Terrassa (I-110)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Sabadell a Sant Llorenç Savall (I-061)	7.54
2 Servei a Castellar del Vallès i St. Feliu del Racó (I-061)	7.00
3 Castellar del Vallès a Sabadell (I-113)	7.67
4 Sabadell - Hospital de Terrassa - Terrassa (I-110)	7.64

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Cingles Bus, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>6.99</b>	<b>7.21</b>
Error	0.075	0.016
SG usuari '07	6.49	7.13
Evolució	+0.50	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.49</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.14	7.59
Evolució	+0.35	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

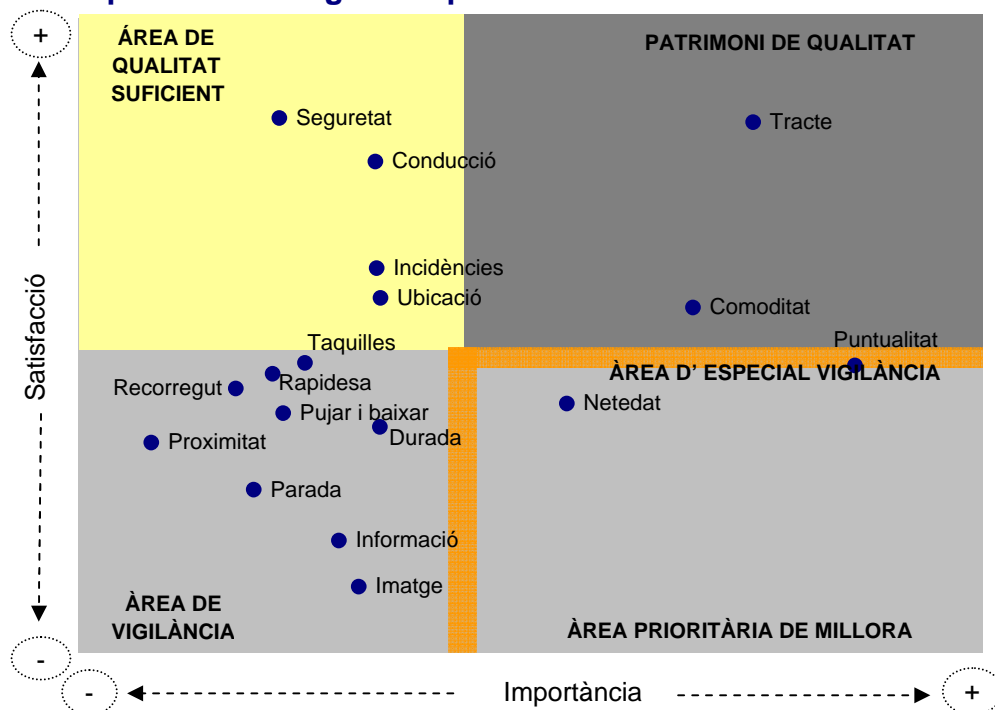
		Cingles Bus, SA			
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	134	31.4%	<b>6.91</b>	+0.46	12.7%
Dona	293	68.6%	<b>7.03</b>	+0.50	14.7%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	185	43.3%	<b>6.80</b>	+0.54	14.6%
30-64	205	48.0%	<b>7.13</b>	+0.42	12.7%
65 o més	37	8.7%	<b>7.17</b>	+0.69	18.9%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	303	77.7%	<b>6.99</b>	+0.51	13.2%
Ni treballa ni estudia	87	22.3%	<b>7.07</b>	+0.63	14.9%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	263	65.8%	<b>6.94</b>	+0.59	12.5%
No obligada	137	34.3%	<b>7.12</b>	+0.39	16.8%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	351	82.2%	<b>6.92</b>	+0.53	15.4%
Esporàdic	76	17.8%	<b>7.31</b>	+0.72	7.9%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	137	34.5%	<b>7.06</b>	+0.10	12.4%
No disposa	260	65.5%	<b>7.00</b>	+0.72	14.2%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	273	69.3%	<b>6.83</b>	.	13.9%
Resta Espanya	43	10.9%	<b>7.03</b>	.	23.3%
Resta UE	7	1.8%	<b>7.66</b>	.	14.3%
Fora UE	71	18.0%	<b>7.49</b>	.	9.9%



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Cingles Bus, SA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
<b>Aplicables al contracte</b>				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.12	+0.42	18.9%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.07	+0.34	5.5%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.35	+0.57	13.6%
Netedat de l'autobús	0.0651	6.97	+0.07	21.1%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.50	-0.51	18.5%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.92	-0.01	7.7%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	6.25	-0.55	28.2%
La informació (horaris, parades)	0.0349	6.43	+0.07	29.7%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	6.93	+0.01	21.8%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.09	+0.39	5.7%
La rapidesa del trajecte	0.0261	7.08	+0.57	16.4%
<b>No aplicables</b>				
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.33	+0.66	47.2%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.99	+0.71	35.2%
La ubicació de les parades	0.0404	7.38	+0.77	11.6%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.88	+0.39	18.1%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.13	+1.25	15.2%
Preu del viatge	0.0299	5.68	+0.61	41.4%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.63	+0.44	22.1%
El recorregut de la línia	0.0212	7.03	+0.53	17.9%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.81	+0.46	18.2%
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>6.99</b>	<b>+0.50</b>	<b>14.1%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.12	-0.19	0.1033	9.6%
	Netedat de l'autobús	6.97	-0.79	0.0651	5.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.35	-0.38	0.0818	5.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	6.25	-1.10	0.0375	3.1%
	El tracte dels conductors de la línia	8.07	-0.10	0.0898	3.1%
	La informació (horaris, parades)	6.43	-0.43	0.0349	1.9%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.50	-0.86	0.0399	1.7%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	6.93	-0.71	0.0275	1.0%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.92	-0.26	0.0397	0.8%
	La rapidesa del trajecte	7.08	-0.38	0.0261	0.7%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.09	-0.19	0.027	0.3%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.33	-0.74	0.1299	46.9%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	5.99	-0.49	0.0798	12.3%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.88	-0.39	0.0403	1.9%
	Preu del viatge	5.68	0.04	0.0299	1.6%
	La ubicació de les parades	7.38	-0.17	0.0404	1.2%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.13	0.01	0.0304	0.7%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.63	-0.28	0.0236	0.7%
	El recorregut de la línia	7.03	-0.39	0.0212	0.5%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	6.81	-0.56	0.01	0.1%	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

	Mitjana										
	Global	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.12	7.21	6.38	7.81	5.00	9.38	8.93	10.0	6.25	7.64
	El tracte dels conductors de la línia	8.07	8.05	7.66	7.00	7.04	7.47	6.91	7.50	7.18	8.43
	Comoditat / confort de l'autobús	7.35	7.38	6.18	7.64	9.13	8.00	5.93	10.0	9.69	8.29
	Netedat de l'autobús	6.97	7.37	5.30	7.96	7.35	8.92	7.41	10.0	9.33	8.00
	Incidències en el servei	7.50	7.56	5.06	5.01	3.12	8.25	8.01	8.36	4.60	8.18
	El Perill d'accidents	7.92	7.91	7.70	.	.	.	.	.	.	8.12
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	6.25	6.45	4.45	7.75	8.33	5.19	5.64	10.0	8.02	7.56
	La informació	6.43	6.10	5.83	2.20	1.24	7.13	7.09	6.72	2.95	7.24
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	6.93	7.53	5.06	.	.	.	.	.	.	7.96
	La seguretat	8.09	8.04	7.86	.	.	.	.	.	.	8.34
	La rapidesa del trajecte	7.08	7.19	6.05	.	.	.	.	.	.	7.90
	No aplicables	La freqüència de pas	5.33	6.38	3.28	.	.	.	.	.	6.11
L'adequació d'horaris de la línia		5.99	6.55	4.72	.	.	.	.	.	6.57	
La ubicació de les parades		7.38	7.62	6.97	.	.	.	.	.	7.51	
La durada del viatge de l'autobús		6.88	7.29	5.53	.	.	.	.	.	7.67	
L'atenció al client a taquilles / oficines		7.13	5.71	6.45	.	.	.	.	.	7.87	
Preu del viatge		5.68	5.65	5.71	.	.	.	.	.	5.67	
L'estat de la parada on ha pujat		6.63	6.88	5.86	.	.	.	.	.	7.05	
El recorregut de la línia		7.03	7.22	6.08	.	.	.	.	.	7.66	
La proximitat de les parades		6.81	7.20	6.40	.	.	.	.	.	6.81	
Satisfacció Global de l'usuari		6.99	7.45	5.90	6.42	5.88	7.20	7.13	9.12	6.79	7.48

Detall línies:

- 1 Argentona a Mataró pel barri del Cros (I-047)
- 2 Mataró a Canyamars (Dosrius) (I-042)
- 3 Mataró a Orrius (I-003)
- 4 Sant Celoni a Santa Fe del Montseny

- 5 Gualba de Dalt a Sant Celoni
- 6 Montseny (Sant Esteve -Granollers)
- 7 Argentona - Mataró (Hospital)
- 8 Dos Rius - Llinars del Vallès
- 9 Establiment del servei Mataró - Granollers - Sabadell

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Argentona a Mataró pel barri del Cros (I-047)	7.44
2 Mataró a Canyamars (Dosrius) (I-042)	6.36
3 Mataró a Orrius (I-003)	7.11
4 Sant Celoni a Santa Fe del Montseny	7.05
5 Gualba de Dalt a Sant Celoni	7.88
6 Montseny (Sant Esteve -Granollers)	6.85
7 Argentona - Mataró (Hospital)	9.04
8 Dos Rius - Llinars del Vallès	7.58
9 Establiment del servei Mataró - Granollers - Sabadell	8.07

## Resultats de l'estudi

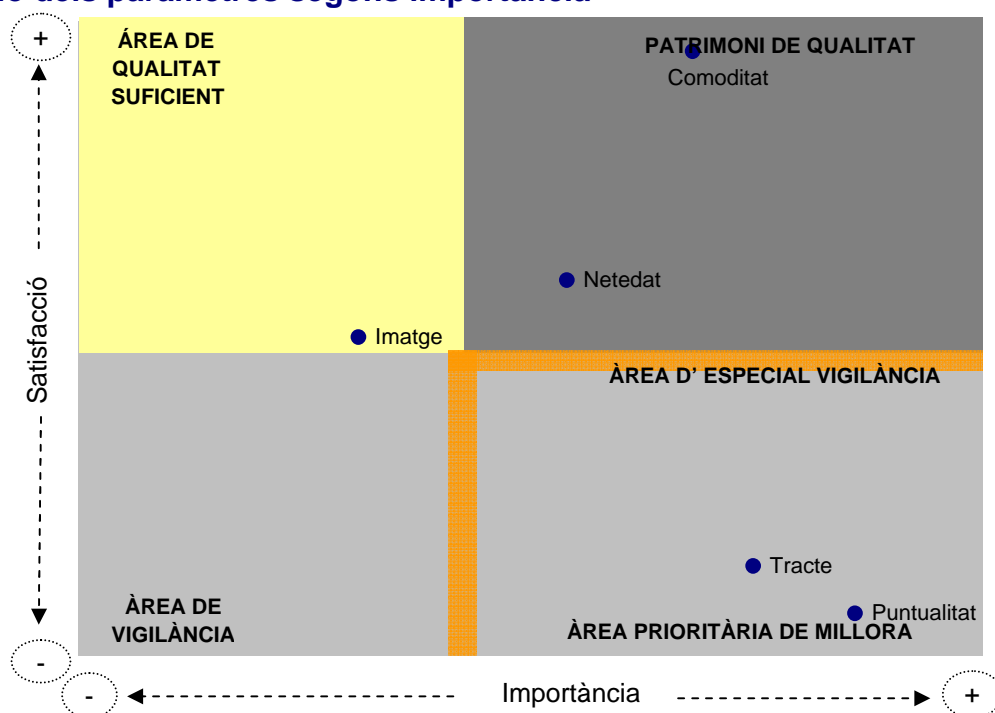
### Dades Globals

	Montferri Hermanos, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>6.54</b>	<b>7.21</b>
Error	0.842	0.016
SG usuari '07	5.54	7.13
Evolució	+1.00	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.73</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	5.97	7.59
Evolució	+1.76	+0.40

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Montferrí Hermanos, SL			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	6.25	+0.39	30.0%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.55	-1.15	.
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.78	+4.43	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.34	+3.23	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	5.00	-0.99	50.0%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.98	+4.20	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	3.74	-0.74	60.0%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.	.
	No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.
La ubicació de les parades		0.0404	.	.	.
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		0.0403	.	.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		0.0304	.	.	.
Preu del viatge		0.0299	.	.	.
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		0.0236	.	.	.
El recorregut de la línia		0.0212	.	.	.
La proximitat de les parades (distància entre elles)		0.01	.	.	.
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>6.54</b>	<b>+1.00</b>	<b>20.0%</b>	

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.25	-1.06	0.1033	35.1%
	El tracte dels conductors de la línia	6.55	-1.62	0.0898	29.6%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	5.00	-3.36	0.0399	15.8%
	La informació (horaris, parades)	3.74	-3.12	0.0349	15.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.78	2.05	0.0818	3.2%
	Netedat de l'autobús	8.34	0.58	0.0651	0.7%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.98	0.63	0.0375	0.4%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
No aplicables	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	6.25	6.25
	El tracte dels conductors de la línia	6.55	6.55
	Comoditat / confort de l'autobús	9.78	9.78
	Netedat de l'autobús	8.34	8.34
	Incidències en el servei	5.00	5.00
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.98	7.98
	La informació	3.74	3.74
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.
	La seguretat	.	.
	La rapidesa del trajecte	.	.
	La freqüència de pas	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.
	No aplicables	La ubicació de les parades	.
La durada del viatge de l'autobús		.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		.	.
Preu del viatge		.	.
L'estat de la parada on ha pujat		.	.
El recorregut de la línia		.	.
La proximitat de les parades	.	.	
Satisfacció Global de l'usuari		6.54	6.54

Detall línies:

1 Serveis a La Torre de Claramunt (I-088)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Serveis a La Torre de Claramunt (I-088)	7.73

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	25 Osona Bus, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.49</b>	<b>7.21</b>
Error	0.058	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.77</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	6.91	7.59
Evolució	+0.85	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

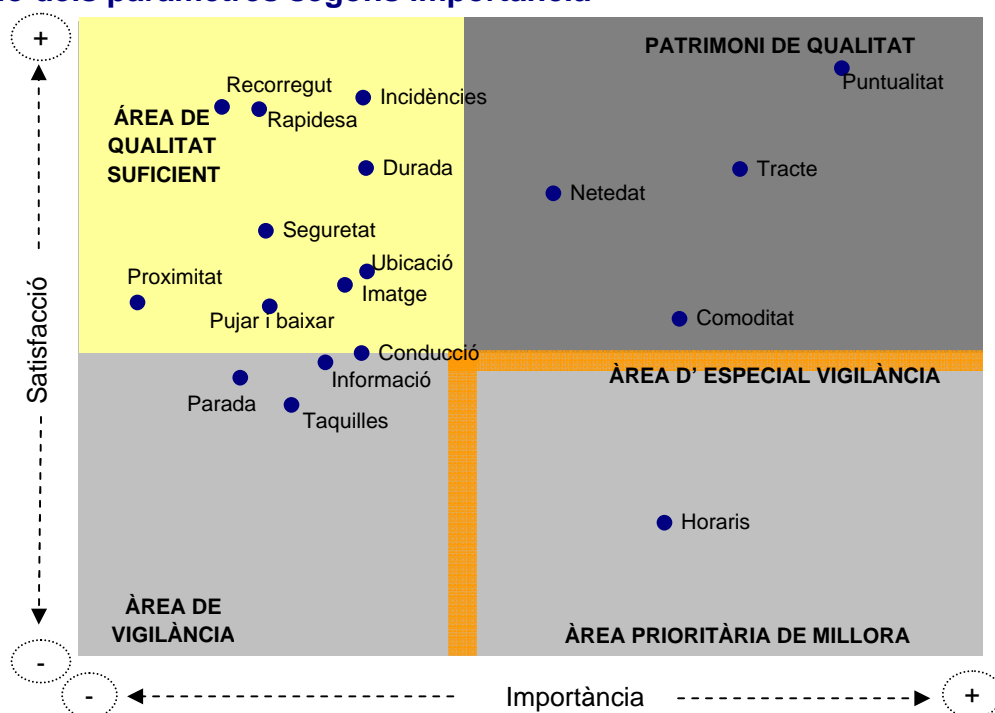
	25 Osona Bus, SL			
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>				
Home	104 39.1%	<b>7.35</b>	.	2.9%
Dona	162 60.9%	<b>7.58</b>	.	0.6%
<b>Edat</b>				
Menys de 30	141 53.0%	<b>7.46</b>	.	0.7%
30-64	112 42.1%	<b>7.46</b>	.	2.7%
65 o més	13 4.9%	<b>8.03</b>	.	.
<b>Ocupació</b>				
Treballa o estudia	247 93.9%	<b>7.46</b>	.	1.6%
Ni treballa ni estudia	16 6.1%	<b>7.86</b>	.	.
<b>Mobilitat</b>				
Obligada	199 74.8%	<b>7.40</b>	.	2.0%
No obligada	67 25.2%	<b>7.77</b>	.	.
<b>Freqüència</b>				
Freqüent	194 72.9%	<b>7.48</b>	.	1.5%
Esporàdic	72 27.1%	<b>7.53</b>	.	1.4%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>				
Disposa	159 60.0%	<b>7.46</b>	.	1.9%
No disposa	106 40.0%	<b>7.54</b>	.	0.9%
<b>Procedència</b>				
Catalunya	222 84.4%	<b>7.48</b>	.	1.4%
Resta Espanya	19 7.2%	<b>7.39</b>	.	5.3%
Resta UE	4 1.5%	<b>8.05</b>	.	.
Fora UE	18 6.8%	<b>7.53</b>	.	.



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	25 Osona Bus, SL			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	8.30	.	1.9%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.90	.	3.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.31	.	10.2%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.81	.	3.0%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.18	.	6.8%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.18	.	11.7%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.45	.	5.6%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	7.14	.	13.9%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.36	.	16.2%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.66	.	7.1%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	8.14	.	2.3%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.36	.	24.7%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.51	.	25.3%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.50	.	9.5%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.90	.	3.0%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.98	.	19.9%
	Preu del viatge	0.0299	5.64	.	40.6%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.08	.	13.3%
	El recorregut de la línia	0.0212	8.14	.	1.9%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.38	.	8.0%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.49</b>	.	<b>1.5%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Comoditat / confort de l'autobús	7.31	-0.42	0.0818	12.8%
	El tracte dels conductors de la línia	7.90	-0.27	0.0898	9.0%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.18	-1.00	0.0397	4.6%
	Netedat de l'autobús	7.81	0.05	0.0651	3.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.45	0.10	0.0375	1.7%
	La informació (horaris, parades)	7.14	0.28	0.0349	1.6%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.36	-0.28	0.0275	1.3%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.66	-0.62	0.027	1.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.18	-0.18	0.0399	1.3%
	Puntualitat de l'autobús	8.30	0.99	0.1033	1.1%
	La rapidesa del trajecte	8.14	0.68	0.0261	0.2%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.36	0.29	0.1299	37.3%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.51	0.03	0.0798	15.0%
	Preu del viatge	5.64	0.00	0.0299	3.4%
	La ubicació de les parades	7.50	-0.05	0.0404	2.1%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.98	-0.14	0.0304	1.8%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.08	0.17	0.0236	0.8%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.90	0.63	0.0403	0.7%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.38	0.01	0.01	0.1%
	El recorregut de la línia	8.14	0.72	0.0212	0.1%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana		
		Global (*)	1	2
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.30	8.30	8.86
	El tracte dels conductors de la línia	7.90	7.90	7.32
	Comoditat / confort de l'autobús	7.31	7.31	8.40
	Netedat de l'autobús	7.81	7.81	8.52
	Incidències en el servei	8.18	8.18	5.93
	El Perill d'accidents	7.18	7.18	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.45	7.45	8.85
	La informació	7.14	7.14	3.00
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.36	7.36	.
	La seguretat	7.66	7.66	.
	La rapidesa del trajecte	8.14	8.14	.
	La freqüència de pas	6.36	6.36	.
	L'adequació d'horaris de la línia	6.51	6.51	.
No aplicables	La ubicació de les parades	7.50	7.50	.
	La durada del viatge de l'autobús	7.90	7.90	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.98	6.98	.
	Preu del viatge	5.64	5.64	.
	L'estat de la parada on ha pujat	7.08	7.08	.
	El recorregut de la línia	8.14	8.14	.
	La proximitat de les parades	7.38	7.38	.
Satisfacció Global de l'usuari	7.49	7.49	7.56	

Detall línies:

1 Vic i Barcelona

2 Sora - Montesquiu - St.Quirze - Torelló - St. Pere de Torelló

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Vic i Barcelona	7.75
2 Sora - Montesquiu - St.Quirze - Torelló - St. Pere de Torelló	7.78

## Resultats de l'estudi

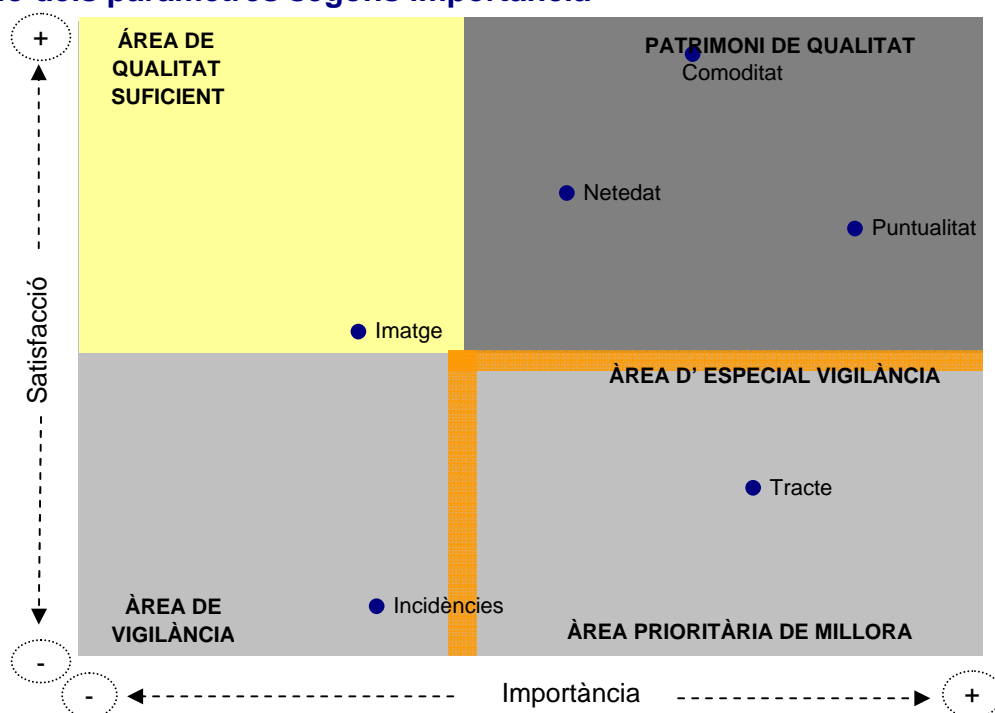
### Dades Globals

	Autocars Rovira	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.52</b>	<b>7.21</b>
Error	0.277	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.77</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.85	7.59
Evolució	-0.08	+0.40

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocars Rovira			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	8.33	.	6.7%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.91	.	.
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.29	.	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.53	.	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	6.26	.	13.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.77	.	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	4.18	.	53.3%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.	.
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.	.
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.52</b>	.	<b>6.7%</b>	

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.91	-1.26	0.0898	49.1%
	La informació (horaris, parades)	4.18	-2.68	0.0349	28.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	6.26	-2.10	0.0399	17.5%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.29	1.56	0.0818	1.6%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.77	0.42	0.0375	1.5%
	Puntualitat de l'autobús	8.33	1.02	0.1033	1.4%
	Netedat de l'autobús	8.53	0.77	0.0651	0.7%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
No aplicables	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana		
		Global (*)	1	2
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.33	9.06	7.50
	El tracte dels conductors de la línia	6.91	7.02	6.79
	Comoditat / confort de l'autobús	9.29	9.03	9.59
	Netedat de l'autobús	8.53	9.31	7.63
	Incidències en el servei	6.26	6.15	6.38
	El Perill d'accidents	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.77	9.31	6.00
	La informació	4.18	3.24	5.25
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	.
	La seguretat	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	.	.	.
	La freqüència de pas	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.	.
	No aplicables	La ubicació de les parades	.	.
La durada del viatge de l'autobús		.	.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		.	.	.
Preu del viatge		.	.	.
L'estat de la parada on ha pujat		.	.	.
El recorregut de la línia		.	.	.
	La proximitat de les parades	.	.	.
	Satisfacció Global de l'usuari	7.52	7.61	7.42

Detall línies:

- 1 Circum. Vic - St. Bartomeu del Grau - Perafita - St. Hipòlit de Voltregà - Vic
- 2 St. Hipòlit de Voltregà - Manlleu

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

### ISC aplicable al contracte programa

	Línia	ISC
1	Circum. Vic - St. Bartomeu del Grau - Perafita - St. Hipòlit de Voltregà - Vic	8.05
2	St. Hipòlit de Voltregà - Manlleu	7.49

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Soler i Sauret, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.45</b>	<b>7.21</b>
Error	0.082	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.86</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	6.09	7.59
Evolució	+1.77	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

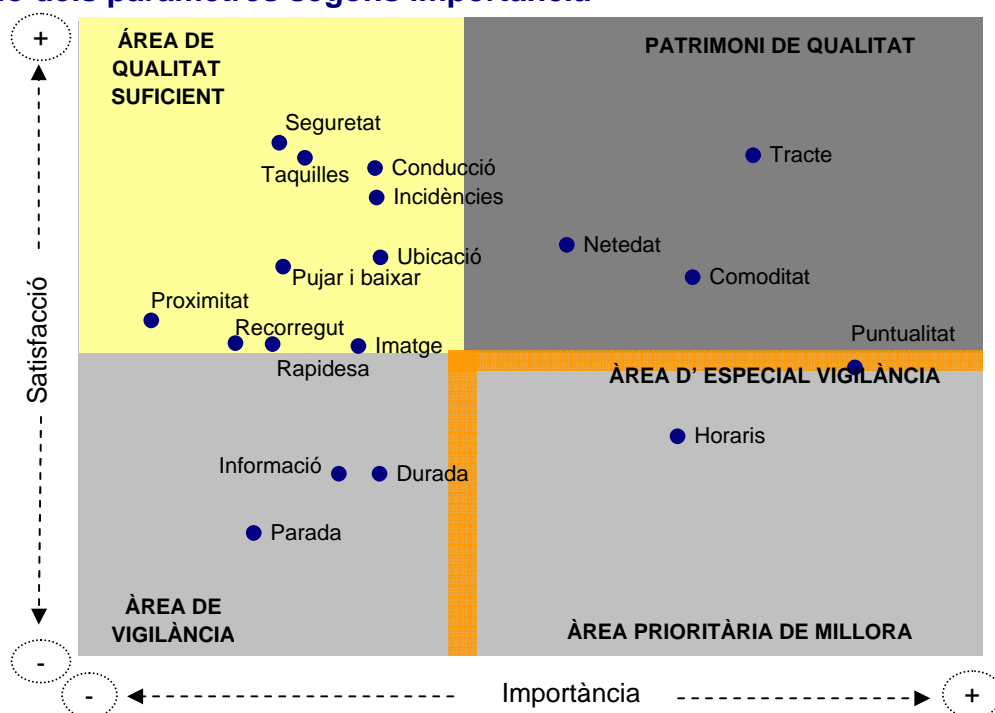
	Soler i Sauret, SA				
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	55	25.3%	<b>7.46</b>	.	1.8%
Dona	162	74.7%	<b>7.44</b>	.	6.2%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	72	33.2%	<b>7.25</b>	.	5.6%
30-64	133	61.3%	<b>7.52</b>	.	5.3%
65 o més	12	5.5%	<b>7.80</b>	.	.
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	151	86.8%	<b>7.33</b>	.	6.0%
Ni treballa ni estudia	23	13.2%	<b>7.59</b>	.	8.7%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	134	75.3%	<b>7.33</b>	.	7.5%
No obligada	44	24.7%	<b>7.56</b>	.	2.3%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	181	83.4%	<b>7.42</b>	.	5.5%
Esporàdic	36	16.6%	<b>7.56</b>	.	2.8%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	69	39.7%	<b>7.25</b>	.	5.8%
No disposa	105	60.3%	<b>7.46</b>	.	6.7%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	112	59.3%	<b>7.16</b>	.	6.3%
Resta Espanya	39	20.6%	<b>7.53</b>	.	7.7%
Resta UE	3	1.6%	<b>7.48</b>	.	.
Fora UE	35	18.5%	<b>8.14</b>	.	2.9%



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Soler i Sauret, SA			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.35	.	20.8%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.35	.	3.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.77	.	6.9%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.92	.	5.1%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.15	.	9.1%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.28	.	2.3%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.45	.	9.7%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.84	.	29.3%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.82	.	11.1%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.40	.	1.8%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.46	.	9.7%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.61	.	50.7%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	7.02	.	16.5%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.86	.	11.5%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.84	.	18.4%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	8.33	.	.
	Preu del viatge	0.0299	5.42	.	53.5%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.57	.	30.4%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.46	.	10.1%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.57	.	8.3%
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.45</b>	.	<b>5.1%</b>	

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.35	0.04	0.1033	10.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.77	0.04	0.0818	4.8%
	El tracte dels conductors de la línia	8.35	0.18	0.0898	2.6%
	Netedat de l'autobús	7.92	0.16	0.0651	2.3%
	La informació (horaris, parades)	6.84	-0.02	0.0349	1.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.45	0.10	0.0375	1.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.15	-0.21	0.0399	1.0%
	La rapidesa del trajecte	7.46	0.00	0.0261	0.7%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.28	0.10	0.0397	0.6%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.82	0.18	0.0275	0.4%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.40	0.12	0.027	0.2%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.61	-0.46	0.1299	59.1%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	7.02	0.54	0.0798	5.6%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.84	-0.43	0.0403	3.1%
	Preu del viatge	5.42	-0.22	0.0299	3.1%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.57	-0.34	0.0236	1.2%
	La ubicació de les parades	7.86	0.31	0.0404	0.8%
	El recorregut de la línia	7.46	0.04	0.0212	0.4%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.57	0.20	0.01	0.1%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	8.33	1.21	0.0304	0.0%	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana			
		Global (*)	1	2	3
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.35	10.00	7.39	7.29
	El tracte dels conductors de la línia	8.35	7.06	8.24	8.47
	Comoditat / confort de l'autobús	7.77	8.56	7.59	7.99
	Netedat de l'autobús	7.92	8.97	7.77	8.10
	Incidències en el servei	8.15	5.95	8.24	6.44
	El Perill d'accidents	8.28	.	7.99	8.63
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.45	6.46	7.22	7.71
	La informació	6.84	1.89	6.61	7.13
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.82	.	7.44	8.26
	La seguretat	8.40	.	8.09	8.78
	La rapidesa del trajecte	7.46	.	7.11	7.86
	La freqüència de pas	5.61	.	5.43	5.81
	L'adequació d'horaris de la línia	7.02	.	7.16	6.87
	No aplicables	La ubicació de les parades	7.86	.	7.62
La durada del viatge de l'autobús		6.84	.	6.67	7.05
L'atenció al client a taquilles / oficines		8.33	.	9.56	7.31
Preu del viatge		5.42	.	5.20	5.68
L'estat de la parada on ha pujat		6.57	.	6.57	6.56
El recorregut de la línia		7.46	.	7.27	7.68
La proximitat de les parades		7.57	.	7.37	7.80
Satisfacció Global de l'usuari	7.45	6.65	7.26	7.67	

Detall línies:

- 1 Vall Daina - Can Sunyer a St. Andreu de la Barca (I-094)
- 2 Sant Vicenç dels Horts - Hospital Comarcal St.Boi (L-61)
- 3 Sant Feliu de Llobregat - Molins (L-60)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Vall Daina - Can Sunyer a St. Andreu de la Barca (I-094)	7.76
2 Sant Vicenç dels Horts - Hospital Comarcal St.Boi (L-61)	7.73
3 Sant Feliu de Llobregat - Molins (L-60)	8.10

## Resultats de l'estudi

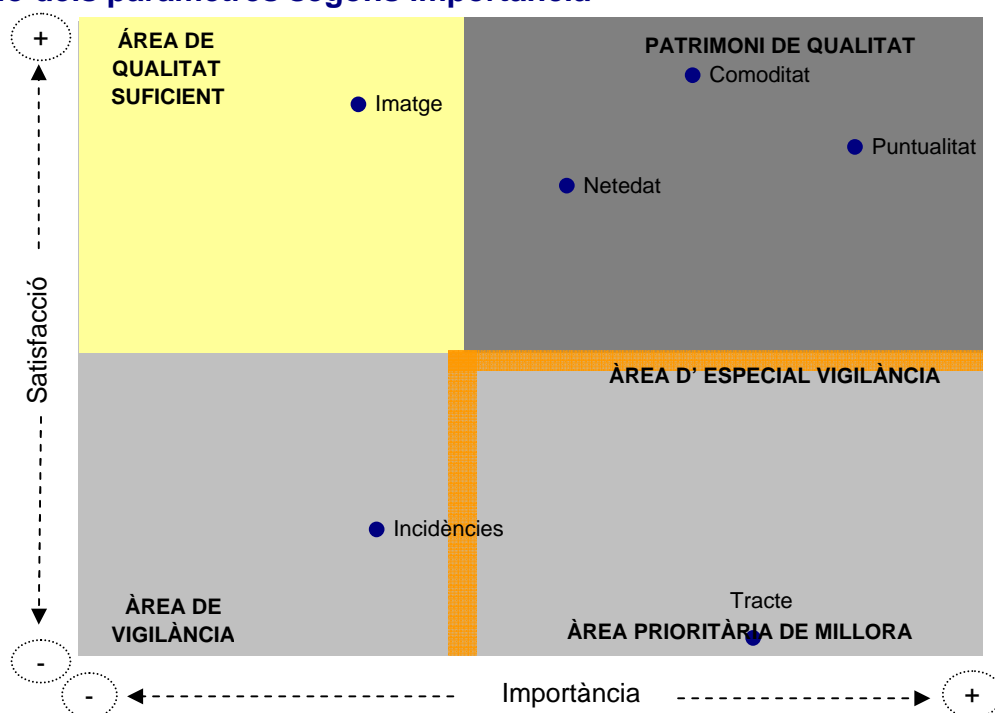
### Dades Globals

	SA. Masats Transports Generals	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.82</b>	<b>7.21</b>
Error	0.124	0.016
SG usuari '07	7.30	7.13
Evolució	+0.52	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.90</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.86	7.59
Evolució	+0.04	+0.40

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	SA. Masats Transports Generals			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	8.78	+1.34	5.1%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.08	-2.12	43.6%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.18	+1.79	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.57	+0.86	5.1%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	6.68	-2.01	7.7%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.02	+1.39	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	4.58	-2.00	48.7%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.	.
	No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		0.0798	.	.	.
La ubicació de les parades		0.0404	.	.	.
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		0.0403	.	.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		0.0304	.	.	.
Preu del viatge		0.0299	.	.	.
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		0.0236	.	.	.
El recorregut de la línia		0.0212	.	.	.
La proximitat de les parades (distància entre elles)		0.01	.	.	.
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>			<b>7.82</b>	<b>+0.52</b>	.

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.08	-2.09	0.0898	71.2%
	La informació (horaris, parades)	4.58	-2.28	0.0349	17.7%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	6.68	-1.68	0.0399	9.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.18	1.45	0.0818	0.6%
	Netedat de l'autobús	8.57	0.81	0.0651	0.4%
	Puntualitat de l'autobús	8.78	1.47	0.1033	0.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.02	1.67	0.0375	0.2%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
No aplicables	Preu del viatge	.	0.0299	.	
	El recorregut de la línia	.	0.0212	.	
	La ubicació de les parades	.	0.0404	.	
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	0.01	.	
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	0.0403	.	
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	0.0236	.	
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	0.1299	.	
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	0.0798	.	
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	0.0304	.		

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana					
		Global (*)	1	2	3	4	5
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.78	9.29	7.86	8.89	8.89	8.93
	El tracte dels conductors de la línia	6.08	5.57	5.70	6.58	5.49	7.11
	Comoditat / confort de l'autobús	9.18	8.39	7.89	9.86	9.46	10.00
	Netedat de l'autobús	8.57	8.07	7.38	9.51	8.33	9.36
	Incidències en el servei	6.68	6.96	6.35	6.72	7.02	6.25
	El Perill d'accidents	.	.	.	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.02	7.71	9.27	9.53	9.06	9.36
	La informació	4.58	4.63	4.84	4.54	5.15	3.57
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	.	.	.	.
	La seguretat	.	.	.	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	.	.	.	.	.	.
	La freqüència de pas	.	.	.	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.	.	.	.	.
No aplicables	La ubicació de les parades	.	.	.	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús	.	.	.	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines	.	.	.	.	.	.
	Preu del viatge	.	.	.	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat	.	.	.	.	.	.
	El recorregut de la línia	.	.	.	.	.	.
	La proximitat de les parades	.	.	.	.	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		7.82	7.42	7.39	8.23	7.77	8.20

Detall línies:

- 1 Castellfollit del Boix a Igualada (I-004)
- 2 Manresa a Igualada
- 3 Manresa a Sant Salvador de Guardiola
- 4 Igualada a La Llacuna (I-092)
- 5 Manresa - Castellfollit del Boix

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Castellfollit del Boix a Igualada (I-004)	7.55
2 Manresa a Igualada	7.20
3 Manresa a Sant Salvador de Guardiola	8.42
4 Igualada a La Llacuna (I-092)	7.87
5 Manresa - Castellfollit del Boix	8.46

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Transportes Generales de Olesa, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.52</b>	<b>7.21</b>
Error	0.064	0.016
SG usuari '07	7.28	7.13
Evolució	+0.24	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.98</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.80	7.59
Evolució	+0.18	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

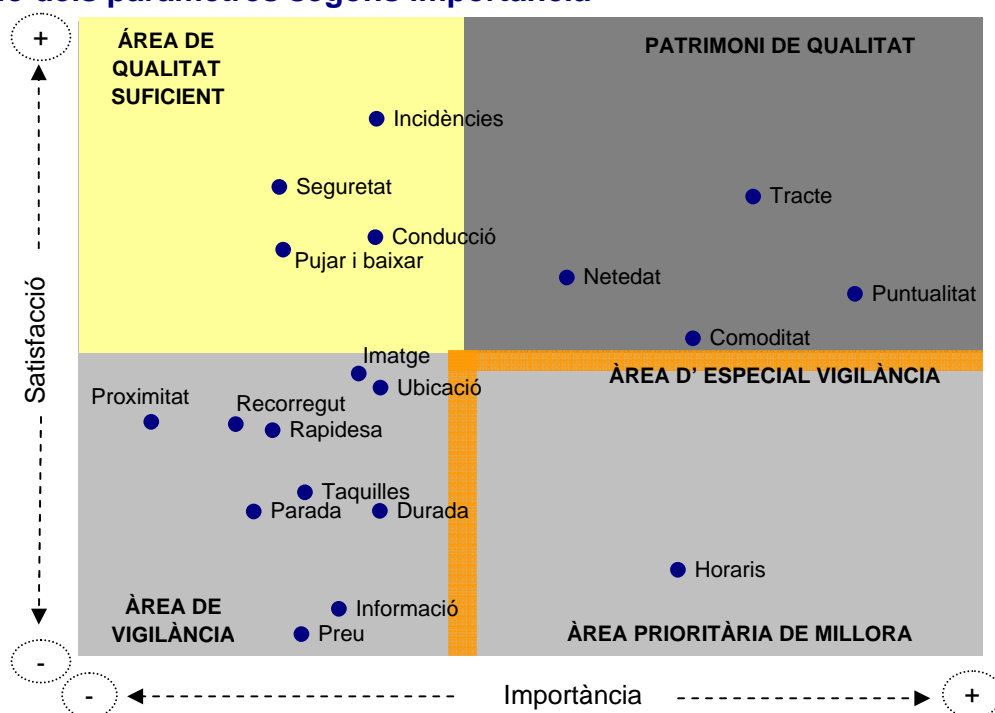
Transportes Generales de Olesa, SA					
			Mitjana		
	% mostra		Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	157	33.0%	<b>7.45</b>	+0.22	6.4%
Dona	319	67.0%	<b>7.55</b>	+0.26	7.2%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	204	42.9%	<b>7.44</b>	+0.46	4.9%
30-64	224	47.1%	<b>7.58</b>	+0.23	7.6%
65 o més	48	10.1%	<b>7.54</b>	-0.33	12.5%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	346	74.2%	<b>7.57</b>	+0.40	4.6%
Ni treballa ni estudia	120	25.8%	<b>7.53</b>	-0.15	10.8%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	311	66.0%	<b>7.51</b>	+0.36	7.1%
No obligada	160	34.0%	<b>7.58</b>	+0.03	5.6%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	390	82.1%	<b>7.52</b>	+0.32	7.9%
Esporàdic	85	17.9%	<b>7.50</b>	+0.13	2.4%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	132	28.1%	<b>7.55</b>	+0.29	3.0%
No disposa	338	71.9%	<b>7.52</b>	+0.23	8.0%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	278	59.8%	<b>7.28</b>	.	8.3%
Resta Espanya	72	15.5%	<b>7.90</b>	.	2.8%
Resta UE	18	3.9%	<b>8.13</b>	.	.
Fora UE	97	20.9%	<b>7.99</b>	.	4.1%



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Transportes Generales de Olesa, S		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
<b>Aplicables al contracte</b>				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.97	+0.24	8.4%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.51	+0.03	3.6%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.73	+0.39	7.8%
Netedat de l'autobús	0.0651	8.06	+0.39	4.6%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.94	+0.75	2.1%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.29	+0.14	3.8%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.54	+0.73	9.1%
La informació (horaris, parades)	0.0349	6.24	-0.02	31.1%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	8.22	+0.71	5.9%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.56	+0.67	2.5%
La rapidesa del trajecte	0.0261	7.22	-0.07	13.2%
<b>No aplicables</b>				
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.36	-0.31	47.3%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.46	+0.20	29.8%
La ubicació de les parades	0.0404	7.46	+0.34	8.7%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.78	-0.51	17.9%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.88	-0.16	27.9%
Preu del viatge	0.0299	6.10	-0.24	34.0%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.78	+0.12	21.2%
El recorregut de la línia	0.0212	7.26	+0.20	13.7%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.27	+0.32	10.4%
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.52</b>	<b>+0.24</b>	<b>6.9%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Comoditat / confort de l'autobús	7.73	0.00	0.0818	4.6%
	La informació (horaris, parades)	6.24	-0.62	0.0349	3.1%
	Puntualitat de l'autobús	7.97	0.66	0.1033	2.6%
	Netedat de l'autobús	8.06	0.30	0.0651	1.5%
	El tracte dels conductors de la línia	8.51	0.34	0.0898	1.4%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.54	0.19	0.0375	1.0%
	La rapidesa del trajecte	7.22	-0.24	0.0261	0.8%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.29	0.11	0.0397	0.5%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8.22	0.58	0.0275	0.1%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.56	0.28	0.027	0.1%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.94	0.58	0.0399	0.0%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.36	-0.71	0.1299	64.5%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.46	-0.02	0.0798	10.8%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.78	-0.49	0.0403	3.0%
	La ubicació de les parades	7.46	-0.09	0.0404	1.5%
	Preu del viatge	6.10	0.46	0.0299	1.4%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.88	-0.24	0.0304	1.4%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.78	-0.13	0.0236	0.8%
	El recorregut de la línia	7.26	-0.16	0.0212	0.5%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.27	-0.10	0.01	0.1%	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana							
		Global	1	2	3	4	5	6	7
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.97	8.21	8.28	8.25	7.86	8.30	6.73	7.97
	El tracte dels conductors de la línia	8.51	6.71	8.89	8.50	6.54	8.60	8.17	8.51
	Comoditat / confort de l'autobús	7.73	9.08	8.15	8.11	9.79	7.89	7.12	7.73
	Netedat de l'autobús	8.06	9.08	8.28	8.25	9.54	8.28	7.27	8.06
	Incidències en el servei	8.94	5.08	9.19	8.75	6.63	9.00	8.74	8.94
	El Perill d'accidents	8.29	.	8.38	8.49	.	8.32	8.15	8.29
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.54	8.84	8.23	7.76	7.68	7.91	6.13	7.54
	La informació	6.24	1.95	7.03	6.55	5.40	6.49	5.30	6.24
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8.22	.	8.79	8.15	.	8.43	7.40	8.22
	La seguretat	8.56	.	8.86	8.61	.	8.66	8.19	8.56
	La rapidesa del trajecte	7.22	.	7.81	6.74	.	7.29	6.97	7.22
	La freqüència de pas	5.36	.	6.70	5.77	.	5.68	4.14	5.36
	L'adequació d'horaris de la línia	6.46	.	6.85	6.44	.	6.30	7.07	6.46
No aplicables	La ubicació de les parades	7.46	.	7.39	7.90	.	7.51	7.27	7.46
	La durada del viatge de l'autobús	6.78	.	7.67	6.55	.	7.14	5.43	6.78
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.88	.	8.78	7.92	.	7.45	6.55	6.88
	Preu del viatge	6.10	.	6.18	6.55	.	6.11	6.08	6.10
	L'estat de la parada on ha pujat	6.78	.	6.63	7.26	.	6.72	7.00	6.78
	El recorregut de la línia	7.26	.	7.55	6.77	.	7.10	7.84	7.26
	La proximitat de les parades	7.27	.	7.19	7.80	.	7.39	6.79	7.27
Satisfacció Global de l'usuari	7.52	7.55	8.11	7.68	7.21	7.74	6.70	7.52	

Detall línies:

- 1 Abrera a Martorell per Santa Maria de Vilalba
- 2 Esparreguera a Olesa de Montserrat (I-045)
- 3 Viladecavalls a Terrassa (I-059)
- 4 Terrassa a Castellbell i el Vilar (I-067)

- 5 Olesa de Montserrat a Terrassa i UAB (I-091)
- 6 Terrassa a Les Pedritxes, a Ullastrell i a Matadepera (I-049)
- 7 Obac - Terrassa - Mura - Talamanca (I-108)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Abrera a Martorell per Santa Maria de Vilalba	7.99
2 Esparreguera a Olesa de Montserrat (I-045)	8.42
3 Viladecavalls a Terrassa (I-059)	8.18
4 Terrassa a Castellbell i el Vilar (I-067)	7.72
5 Olesa de Montserrat a Terrassa i UAB (I-091)	8.09
6 Terrassa a Les Pedritxes, a Ullastrell i a Matadepera (I-049)	7.42
7 Obac - Terrassa - Mura - Talamanca (I-108)	8.05

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Autocorb, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.57</b>	<b>7.21</b>
Error	0.075	0.016
SG usuari '07	7.62	7.13
Evolució	-0.05	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.98</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	8.17	7.59
Evolució	-0.19	+0.40

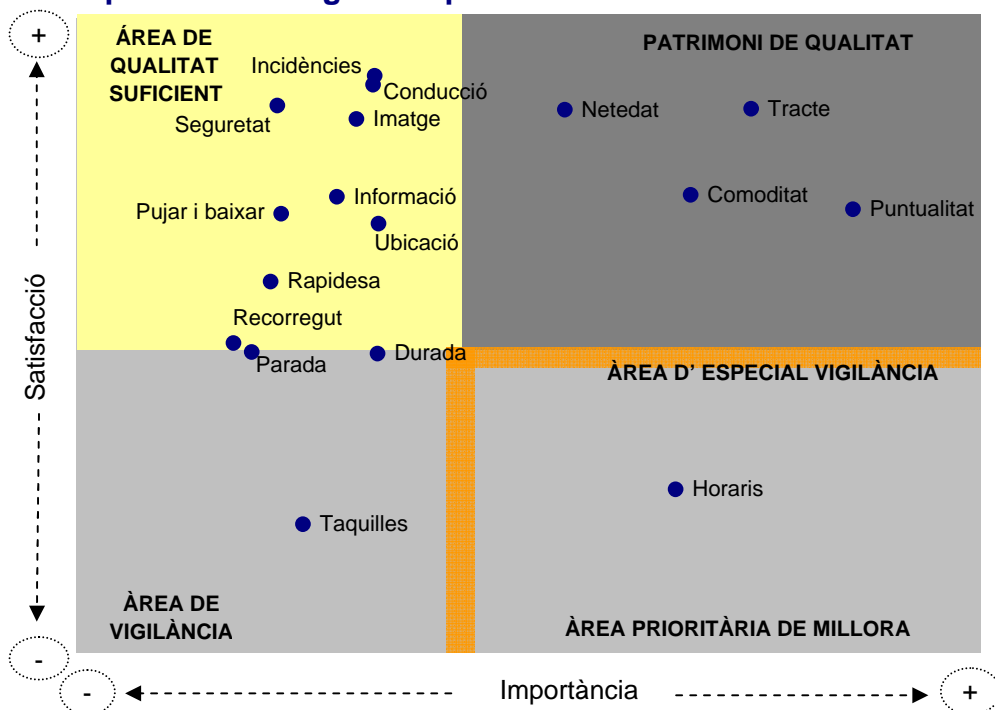
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	Autocorb, SA				
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)	
<b>Gènere</b>					
Home	98	37.0%	<b>7.59</b>	+0.05	2.0%
Dona	167	63.0%	<b>7.56</b>	-0.11	5.4%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	117	44.2%	<b>7.36</b>	+0.11	4.3%
30-64	134	50.6%	<b>7.73</b>	-0.18	4.5%
65 o més	14	5.3%	<b>7.80</b>	-0.39	
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	211	81.2%	<b>7.46</b>	-0.05	3.3%
Ni treballa ni estudia	49	18.8%	<b>8.00</b>	-0.14	6.1%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	189	72.4%	<b>7.53</b>	+0.08	3.7%
No obligada	72	27.6%	<b>7.61</b>	-0.44	5.6%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	225	84.9%	<b>7.57</b>	+0.13	4.0%
Esporàdic	40	15.1%	<b>7.56</b>	-0.35	5.0%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	105	40.4%	<b>7.46</b>	-0.18	3.8%
No disposa	155	59.6%	<b>7.63</b>	+0.02	4.5%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	145	56.0%	<b>7.22</b>		3.4%
Resta Espanya	31	12.0%	<b>8.12</b>		
Resta UE	4	1.5%	<b>7.31</b>		
Fora UE	79	30.5%	<b>8.01</b>		6.3%

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocorb, SA			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.73	+0.00	11.4%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.13	-0.29	3.1%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.79	-0.14	6.8%
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.12	-0.05	4.2%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.25	-0.57	8.4%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.22	-0.34	5.3%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	8.08	+0.23	2.3%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	7.78	+0.11	8.3%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.71	+0.10	8.0%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.14	-0.24	6.1%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.45	+0.05	8.7%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.38	-0.23	28.6%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.63	+0.04	24.7%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.67	+0.26	8.1%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.16	-0.11	13.7%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.49	-0.65	26.4%
	Preu del viatge	0.0299	5.91	-0.27	36.3%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.17	+0.19	15.2%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.20	-0.14	15.2%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.24	-0.05	9.2%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.57</b>	<b>-0.05</b>	<b>4.2%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	7.73	0.42	0.1033	8.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.79	0.06	0.0818	7.0%
	El tracte dels conductors de la línia	8.13	-0.04	0.0898	6.7%
	Netedat de l'autobús	8.12	0.36	0.0651	2.2%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.25	-0.11	0.0399	1.2%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.22	0.04	0.0397	1.1%
	La rapidesa del trajecte	7.45	-0.01	0.0261	1.0%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.71	0.07	0.0275	0.8%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.14	-0.14	0.027	0.7%
	La informació (horaris, parades)	7.78	0.92	0.0349	0.5%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	8.08	0.73	0.0375	0.4%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.38	0.31	0.1299	41.9%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.63	0.15	0.0798	14.9%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.49	-0.63	0.0304	3.6%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.16	-0.11	0.0403	3.2%
	Preu del viatge	5.91	0.27	0.0299	3.0%
	La ubicació de les parades	7.67	0.12	0.0404	1.8%
	El recorregut de la línia	7.20	-0.22	0.0212	0.9%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.17	0.26	0.0236	0.8%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.24	-0.13	0.01	0.2%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.73	7.73
	El tracte dels conductors de la línia	8.13	8.13
	Comoditat / confort de l'autobús	7.79	7.79
	Netedat de l'autobús	8.12	8.12
	Incidències en el servei	8.25	8.25
	El Perill d'accidents	8.22	8.22
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	8.08	8.08
	La informació	7.78	7.78
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.71	7.71
	La seguretat	8.14	8.14
	La rapidesa del trajecte	7.45	7.45
	La freqüència de pas	6.38	6.38
	L'adequació d'horaris de la línia	6.63	6.63
No aplicables	La ubicació de les parades	7.67	7.67
	La durada del viatge de l'autobús	7.16	7.16
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.49	6.49
	Preu del viatge	5.91	5.91
	L'estat de la parada on ha pujat	7.17	7.17
	El recorregut de la línia	7.20	7.20
	La proximitat de les parades	7.24	7.24
Satisfacció Global de l'usuari	7.57	7.57	

Detall línies:

1 Barcelona a Corbera de Llobregat (I-078)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Barcelona a Corbera de Llobregat (I-078)	7.98

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Ferrocarriles y Transportes, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.26</b>	<b>7.21</b>
Error	0.071	0.016
SG usuari '07	7.29	7.13
Evolució	-0.03	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>7.99</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.87	7.59
Evolució	+0.12	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

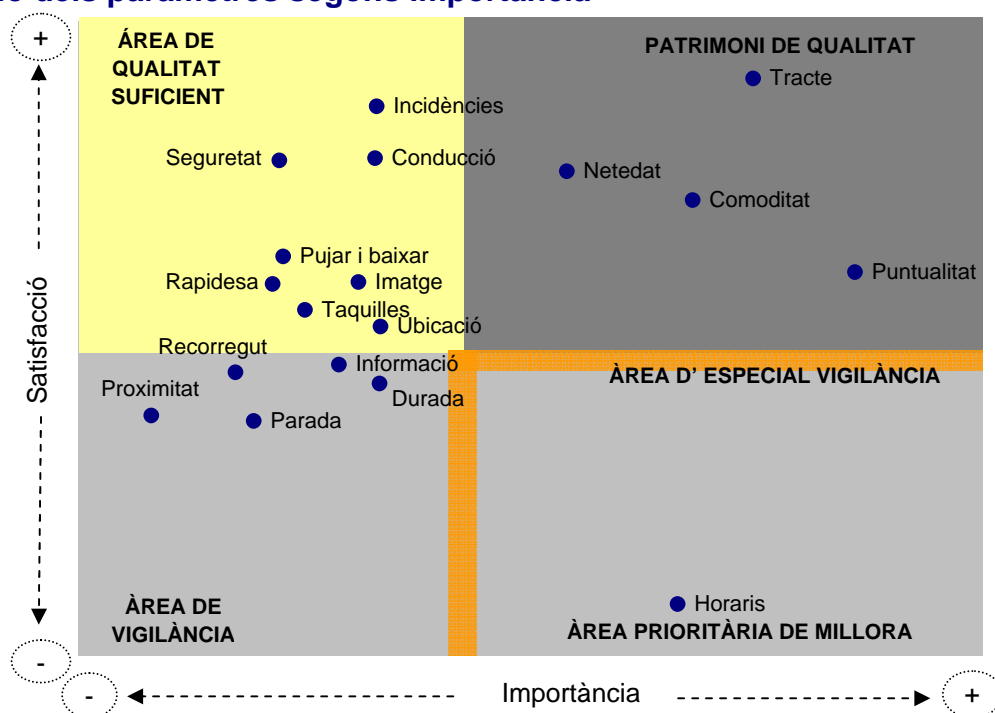
	Ferrocarriles y Transportes, SL				
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)	
<b>Gènere</b>					
Home	134	36.1%	<b>7.26</b>	+0.10	8.2%
Dona	237	63.9%	<b>7.26</b>	-0.12	6.3%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	155	41.8%	<b>6.96</b>	-0.11	9.0%
30-64	200	53.9%	<b>7.41</b>	+0.06	6.0%
65 o més	16	4.3%	<b>8.35</b>	+0.33	
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	280	78.2%	<b>7.08</b>	-0.10	8.6%
Ni treballa ni estudia	78	21.8%	<b>7.79</b>	+0.09	2.6%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	256	69.9%	<b>7.11</b>	-0.03	7.4%
No obligada	110	30.1%	<b>7.56</b>	+0.05	6.4%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	313	84.4%	<b>7.25</b>	+0.13	7.3%
Esporàdic	58	15.6%	<b>7.33</b>	-0.13	5.2%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	125	34.5%	<b>7.05</b>	-0.20	7.2%
No disposa	237	65.5%	<b>7.34</b>	+0.04	7.2%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	234	65.2%	<b>6.96</b>		9.4%
Resta Espanya	41	11.4%	<b>7.80</b>		4.9%
Resta UE	15	4.2%	<b>7.61</b>		6.7%
Fora UE	69	19.2%	<b>7.79</b>		1.4%



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Ferrocarriles y Transportes, SL			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.50	+0.59	14.9%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.26	-0.07	4.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.78	-0.19	7.0%
	Netedat de l'autobús	0.0651	7.89	+0.11	5.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.15	+0.03	8.0%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	7.94	-0.29	4.4%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.46	-0.19	9.5%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	7.13	+0.10	16.8%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.56	-0.03	10.0%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.93	-0.27	4.1%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.45	+0.09	8.4%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.01	+0.10	36.1%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.19	+0.12	30.4%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.28	-0.25	12.8%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.06	-0.21	12.8%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.35	+0.04	11.5%
	Preu del viatge	0.0299	5.40	-0.85	49.6%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.91	-0.10	16.8%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.10	-0.10	11.4%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.93	-0.32	16.4%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.26</b>	<b>-0.03</b>	<b>7.0%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.50	0.19	0.1033	9.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.78	0.05	0.0818	5.1%
	El tracte dels conductors de la línia	8.26	0.09	0.0898	3.5%
	Netedat de l'autobús	7.89	0.13	0.0651	2.7%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.46	0.11	0.0375	1.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	7.94	-0.24	0.0397	1.3%
	La informació (horaris, parades)	7.13	0.27	0.0349	1.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.15	-0.21	0.0399	1.1%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.56	-0.08	0.0275	0.8%
	La rapidesa del trajecte	7.45	-0.01	0.0261	0.7%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.93	-0.35	0.027	0.7%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.01	-0.06	0.1299	44.3%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.19	-0.29	0.0798	17.1%
	Preu del viatge	5.40	-0.24	0.0299	3.3%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.06	-0.21	0.0403	2.6%
	La ubicació de les parades	7.28	-0.27	0.0404	2.3%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.35	0.23	0.0304	0.9%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.91	0.00	0.0236	0.9%
	El recorregut de la línia	7.10	-0.32	0.0212	0.7%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	6.93	-0.44	0.01	0.2%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana						
		Global (*)	1	2	3	4	5	6
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.50	8.18	7.86	9.44	7.43	8.57	7.22
	El tracte dels conductors de la línia	8.26	6.89	8.73	7.38	8.07	7.38	8.01
	Comoditat / confort de l'autobús	7.78	8.38	8.25	9.83	7.84	9.64	7.25
	Netedat de l'autobús	7.89	8.98	8.41	9.86	7.79	9.02	7.50
	Incidències en el servei	8.15	7.49	8.37	8.03	8.51	5.60	7.66
	El Perill d'accidents	7.94	.	8.29	.	7.75	.	7.83
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.46	8.70	8.19	9.82	6.98	8.29	7.28
	La informació	7.13	6.80	8.09	6.62	6.77	2.63	6.62
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.56	.	8.10	.	7.74	.	6.83
	La seguretat	7.93	.	8.62	.	7.74	.	7.50
	La rapidesa del trajecte	7.45	.	8.17	.	7.11	.	7.15
	La freqüència de pas	6.01	.	6.68	.	6.43	.	4.92
	L'adequació d'horaris de la línia	6.19	.	6.67	.	6.53	.	5.46
	No aplicables	La ubicació de les parades	7.28	.	7.70	.	7.17	.
La durada del viatge de l'autobús		7.06	.	7.46	.	6.96	.	6.79
L'atenció al client a taquilles / oficines		7.35	.	7.85	.	7.99	.	5.66
Preu del viatge		5.40	.	6.33	.	4.79	.	5.20
L'estat de la parada on ha pujat		6.91	.	7.63	.	6.61	.	6.54
El recorregut de la línia		7.10	.	7.45	.	6.89	.	7.00
La proximitat de les parades		6.93	.	7.48	.	6.44	.	6.97
Satisfacció Global de l'usuari	7.26	8.27	7.71	8.84	7.25	7.52	6.83	

Detall línies:

- 1 Moià - Castellterçol - St Feliu - Caldes de Montbui - Sta Eulàlia - Granollers
- 2 Palau-solità - Sabadell (per l'ambulatori de Palau). Serveis directes
- 3 Caldes de Montbui - Sentmenat - Castellar del Vallès (I-105)
- 4 Caldes de Montbuí - Barcelona/Palau - Barcelona Serveis directes
- 5 Castellcir - Castellterçol
- 6 Milliores al servei Sentmenat - Polinyà - Barcelona

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Moià - Castellterçol - Sant Feliu de Codines - Caldes de Montbui - Santa Eulàlia de Ronçana - Granollers	7.87
2 Palau-solità - Sabadell (per l'ambulatori de Palau). Serveis directes	8.35
3 Caldes de Montbui - Sentmenat - Castellar del Vallès (I-105)	8.45
4 Caldes de Montbuí - Barcelona/Palau - Barcelona Serveis directes	7.74
5 Castellcir - Castellterçol	8.07
6 Milliores al servei Sentmenat - Polinyà - Barcelona	7.47

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Transbages, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.54</b>	<b>7.21</b>
Error	0.066	0.016
SG usuari '07	7.63	7.13
Evolució	-0.09	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>8.01</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	8.29	7.59
Evolució	-0.28	+0.40

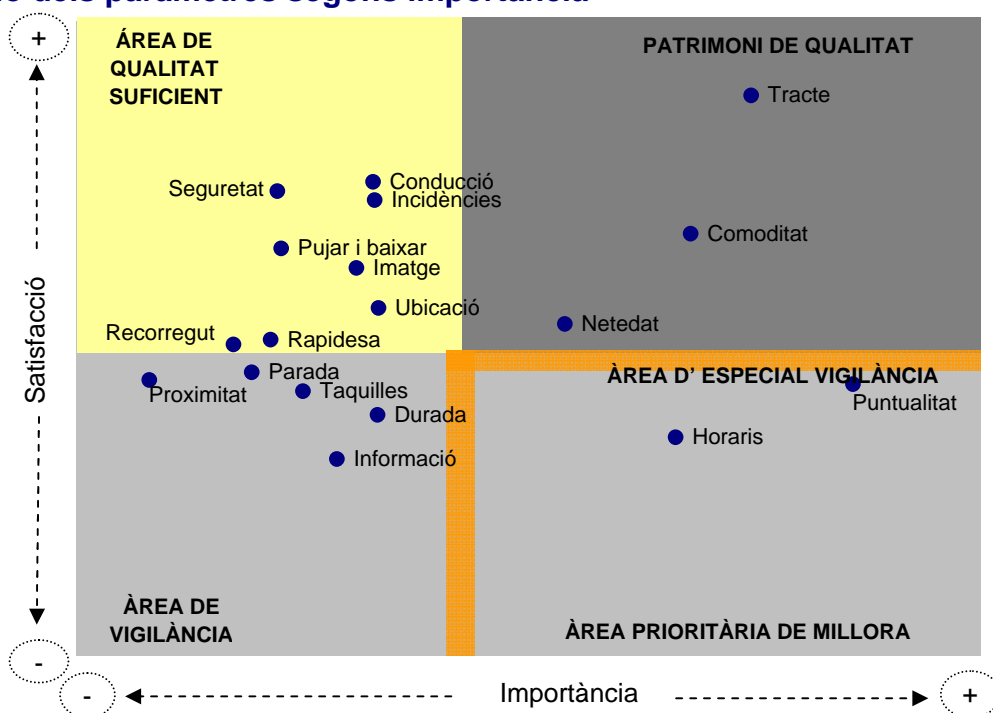
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	Transbages, SL				
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)	
<b>Gènere</b>					
Home	115	35.3%	<b>7.63</b>	+0.04	1.7%
Dona	211	64.7%	<b>7.48</b>	-0.17	4.7%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	135	41.4%	<b>7.41</b>	+0.13	3.0%
30-64	169	51.8%	<b>7.63</b>	-0.13	4.1%
65 o més	22	6.7%	<b>7.54</b>	-0.80	4.5%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	220	71.9%	<b>7.58</b>	+0.06	2.7%
Ni treballa ni estudia	86	28.1%	<b>7.43</b>	-0.61	7.0%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	192	60.2%	<b>7.51</b>	-0.03	3.6%
No obligada	127	39.8%	<b>7.59</b>	-0.21	3.9%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	226	69.3%	<b>7.60</b>	+0.02	3.5%
Esporàdic	100	30.7%	<b>7.39</b>	-0.32	4.0%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	97	31.1%	<b>7.63</b>	+0.15	3.1%
No disposa	215	68.9%	<b>7.48</b>	-0.19	4.2%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	196	63.8%	<b>7.37</b>	.	4.1%
Resta Espanya	51	16.6%	<b>7.74</b>	.	3.9%
Resta UE	15	4.9%	<b>8.00</b>	.	.
Fora UE	45	14.7%	<b>7.87</b>	.	4.4%

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Transbages, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
<b>Aplicables al contracte</b>				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.27	-0.71	15.3%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.63	-0.15	3.1%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.98	-0.18	5.2%
Netedat de l'autobús	0.0651	7.55	-0.51	6.4%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.13	-0.32	6.2%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.22	-0.32	1.2%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.81	-0.13	3.4%
La informació (horaris, parades)	0.0349	6.91	-0.46	19.5%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.91	-0.25	8.3%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.18	-0.35	1.5%
La rapidesa del trajecte	0.0261	7.48	-0.17	4.9%
<b>No aplicables</b>				
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.57	+0.10	28.0%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	7.02	+0.64	18.2%
La ubicació de les parades	0.0404	7.63	+0.26	12.3%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.12	-0.51	11.5%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.23	-0.59	17.2%
Preu del viatge	0.0299	5.25	-0.74	48.2%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.32	+0.27	11.0%
El recorregut de la línia	0.0212	7.45	+0.12	9.5%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.29	-0.14	13.0%
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.54</b>	<b>-0.09</b>	<b>3.7%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.27	-0.04	0.1033	19.6%
	Netedat de l'autobús	7.55	-0.21	0.0651	7.1%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.98	0.25	0.0818	5.0%
	La informació (horaris, parades)	6.91	0.05	0.0349	2.7%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.13	-0.23	0.0399	1.7%
	El tracte dels conductors de la línia	8.63	0.46	0.0898	1.6%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.22	0.04	0.0397	1.1%
	La rapidesa del trajecte	7.48	0.02	0.0261	1.0%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.81	0.46	0.0375	1.0%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.18	-0.10	0.027	0.6%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.91	0.27	0.0275	0.6%
No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.57	0.50	0.1299	34.6%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	7.02	0.54	0.0798	9.1%
	Preu del viatge	5.25	-0.39	0.0299	5.6%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.12	-0.15	0.0403	3.5%
	La ubicació de les parades	7.63	0.08	0.0404	2.1%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.23	0.11	0.0304	1.5%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.32	0.41	0.0236	0.7%
	El recorregut de la línia	7.45	0.03	0.0212	0.7%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.29	-0.08	0.01	0.2%	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana						
		Global (*)	1	2	3	4	5	6
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.27	7.21	7.21	7.27	9.17	7.32	10.00
	El tracte dels conductors de la línia	8.63	8.76	8.76	8.63	5.96	8.50	6.90
	Comoditat / confort de l'autobús	7.98	8.30	8.30	7.98	9.19	7.67	9.64
	Netedat de l'autobús	7.55	7.67	7.67	7.55	8.79	7.44	9.18
	Incidències en el servei	8.13	8.43	8.43	8.13	6.31	7.86	7.22
	El Perill d'accidents	8.22	8.23	8.23	8.22	.	8.21	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.81	7.84	7.84	7.81	9.04	7.79	8.96
	La informació	6.91	6.81	6.81	6.91	3.44	7.01	4.44
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.91	8.17	8.17	7.91	.	7.66	.
	La seguretat	8.18	8.41	8.41	8.18	.	7.96	.
	La rapidesa del trajecte	7.48	7.35	7.35	7.48	.	7.59	.
	La freqüència de pas	6.57	7.03	7.03	6.57	.	6.13	.
	L'adequació d'horaris de la línia	7.02	7.41	7.41	7.02	.	6.61	.
	No aplicables	La ubicació de les parades	7.63	7.91	7.91	7.63	.	7.36
La durada del viatge de l'autobús		7.12	6.84	6.84	7.12	.	7.39	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		7.23	5.92	5.92	7.23	.	7.63	.
Preu del viatge		5.25	5.26	5.26	5.25	.	5.25	.
L'estat de la parada on ha pujat		7.32	7.57	7.57	7.32	.	7.09	.
El recorregut de la línia		7.45	7.43	7.43	7.45	.	7.48	.
La proximitat de les parades		7.29	7.61	7.61	7.29	.	6.98	.
Satisfacció Global de l'usuari		7.54	7.63	7.63	7.54	7.72	7.44	8.26

Detall línies:

- 1 Manresa - Pont de Vilomara a St.Vicenç de Castellet i a Rocafort (L2 i L6).
- 2 Manresa - Pont de Vilomara - St.Vicenç de Castellet - Castellbell - Monistrol
- 3 Manresa a Universitat Autònoma de Barcelona a Bellaterra
- 4 Manresa a Monistrol, Marganell a Castellbell i el Vilar i a Castellgalí (L1, L4 i L5)
- 5 Manresa - Sant Fruitós del Bages - Brocardes / Pineda del Bages (L9 i L10)
- 6 Manresa a Mura (L7)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Manresa - Pont de Vilomara a St.Vicenç de Castellet i a Rocafort (L2 i L6).	7.99
2 Manresa - Pont de Vilomara - St.Vicenç de Castellet - Castellbell i el Vilar - Monistrol de Montserrat (L3)	7.99
3 Manresa a Universitat Autònoma de Barcelona a Bellaterra	7.88
4 Manresa a Monistrol de Montserrat, a Marganell a Castellbell i el Vilar i a Castellgalí (L1, L4 i L5)	7.94
5 Manresa - Sant Fruitós del Bages - Brocardes / Pineda del Bages (L9 i L10)	7.77
6 Manresa a Mura (L7)	8.52

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	La Hispano Llacunense, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.24</b>	<b>7.21</b>
Error	0.117	0.016
SG usuari '07	7.02	7.13
Evolució	+0.22	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>8.02</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.68	7.59
Evolució	+0.35	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

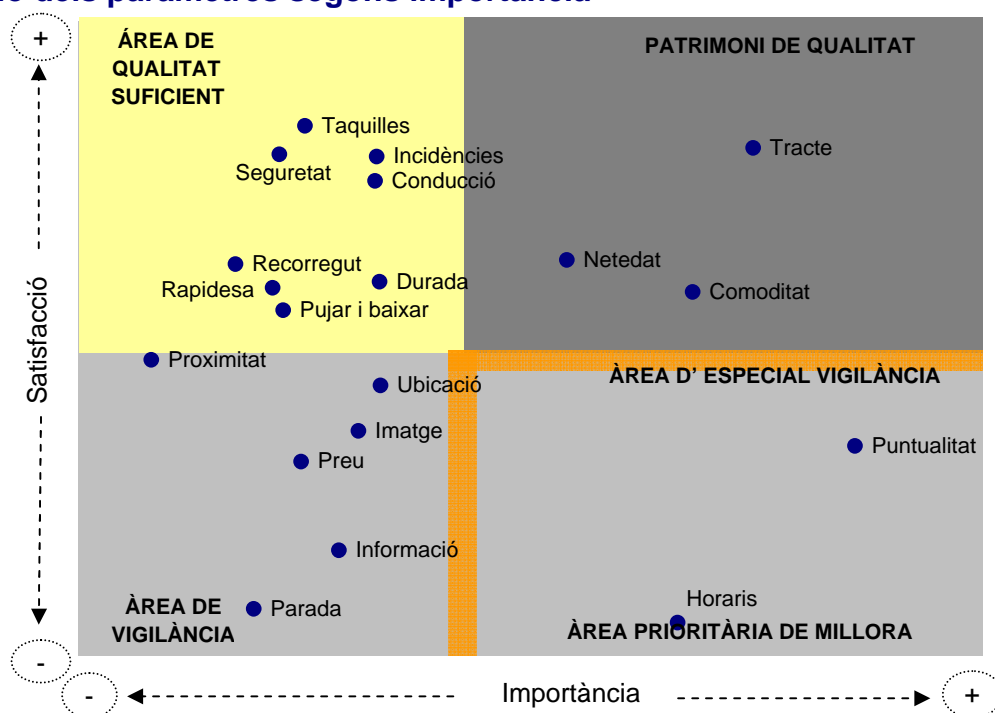
	La Hispano Llacunense, SL				
	% mostra		Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	60	31.4%	<b>7.09</b>	-0.12	18.3%
Dona	131	68.6%	<b>7.31</b>	+0.40	10.7%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	65	34.0%	<b>6.68</b>	+0.01	23.1%
30-64	99	51.8%	<b>7.29</b>	+0.23	9.1%
65 o més	27	14.1%	<b>8.42</b>	+0.78	3.7%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	116	65.9%	<b>6.86</b>	+0.00	17.2%
Ni treballa ni estudia	60	34.1%	<b>7.87</b>	+0.50	6.7%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	100	54.1%	<b>6.83</b>	+0.01	17.0%
No obligada	85	45.9%	<b>7.69</b>	+0.45	8.2%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	161	84.7%	<b>7.22</b>	+0.48	13.7%
Esporàdic	29	15.3%	<b>7.43</b>	+0.21	6.9%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	46	25.4%	<b>7.02</b>	-0.05	13.0%
No disposa	135	74.6%	<b>7.27</b>	+0.25	13.3%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	93	52.8%	<b>6.90</b>	.	17.2%
Resta Espanya	36	20.5%	<b>7.42</b>	.	13.9%
Resta UE	6	3.4%	<b>7.48</b>	.	16.7%
Fora UE	41	23.3%	<b>7.66</b>	.	4.9%



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	La Hispano Llacunense, SL			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.14	+0.31	20.4%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.78	+0.71	2.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.99	+0.43	7.3%
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.16	+0.50	6.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.73	+1.55	6.0%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.60	+0.68	2.7%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.22	+0.08	16.3%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.56	+1.15	30.0%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.89	+0.39	9.1%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.74	+0.89	3.2%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	8.01	+0.65	8.5%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.57	+0.64	44.4%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.17	+0.53	37.7%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.47	+0.33	16.4%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	8.04	+0.63	6.4%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	8.90	+2.03	.
	Preu del viatge	0.0299	7.05	+0.39	24.2%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.24	+0.24	34.4%
	El recorregut de la línia	0.0212	8.14	+0.65	4.8%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.61	+0.37	11.4%
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.24</b>	<b>+0.22</b>	<b>13.1%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	7.14	-0.17	0.1033	13.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.99	0.26	0.0818	2.9%
	La informació (horaris, parades)	6.56	-0.30	0.0349	2.4%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.22	-0.13	0.0375	1.7%
	Netedat de l'autobús	8.16	0.40	0.0651	1.2%
	El tracte dels conductors de la línia	8.78	0.61	0.0898	0.4%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.89	0.25	0.0275	0.4%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.60	0.42	0.0397	0.2%
	La rapidesa del trajecte	8.01	0.55	0.0261	0.2%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.73	0.37	0.0399	0.2%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.74	0.46	0.027	0.1%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.57	-0.50	0.1299	57.3%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.17	-0.31	0.0798	15.3%
	La ubicació de les parades	7.47	-0.08	0.0404	1.6%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	6.24	-0.67	0.0236	1.5%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	8.04	0.77	0.0403	0.3%
	Preu del viatge	7.05	1.41	0.0299	0.3%
	El recorregut de la línia	8.14	0.72	0.0212	0.1%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.61	0.24	0.01	0.1%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	8.90	1.78	0.0304	0.1%

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana		
		Global (*)	1	2
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.14	7.14	7.14
	El tracte dels conductors de la línia	8.78	8.78	8.78
	Comoditat / confort de l'autobús	7.99	7.99	7.99
	Netedat de l'autobús	8.16	8.16	8.16
	Incidències en el servei	8.73	8.73	8.73
	El Perill d'accidents	8.60	8.60	8.60
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.22	7.22	7.22
	La informació	6.56	6.56	6.56
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.89	7.89	7.89
	La seguretat	8.74	8.74	8.74
	La rapidesa del trajecte	8.01	8.01	8.01
	La freqüència de pas	5.57	5.57	5.57
	L'adequació d'horaris de la línia	6.17	6.17	6.17
No aplicables	La ubicació de les parades	7.47	7.47	7.47
	La durada del viatge de l'autobús	8.04	8.04	8.04
	L'atenció al client a taquilles / oficines	8.90	8.90	8.90
	Preu del viatge	7.05	7.05	7.05
	L'estat de la parada on ha pujat	6.24	6.24	6.24
	El recorregut de la línia	8.14	8.14	8.14
La proximitat de les parades	7.61	7.61	7.61	
Satisfacció Global de l'usuari	7.24	7.24	7.24	

Detall línies:

- 1 Servei combinat T-Bus (St. Llorenç d'Hortons - Gelida)
- 2 La Llacuna a Sant Quintí de Mediona (I-081)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Servei combinat T-Bus (St. Llorenç d'Hortons - Gelida)	8.10
2 La Llacuna a Sant Quintí de Mediona (I-081)	7.94

## Resultats de l'estudi

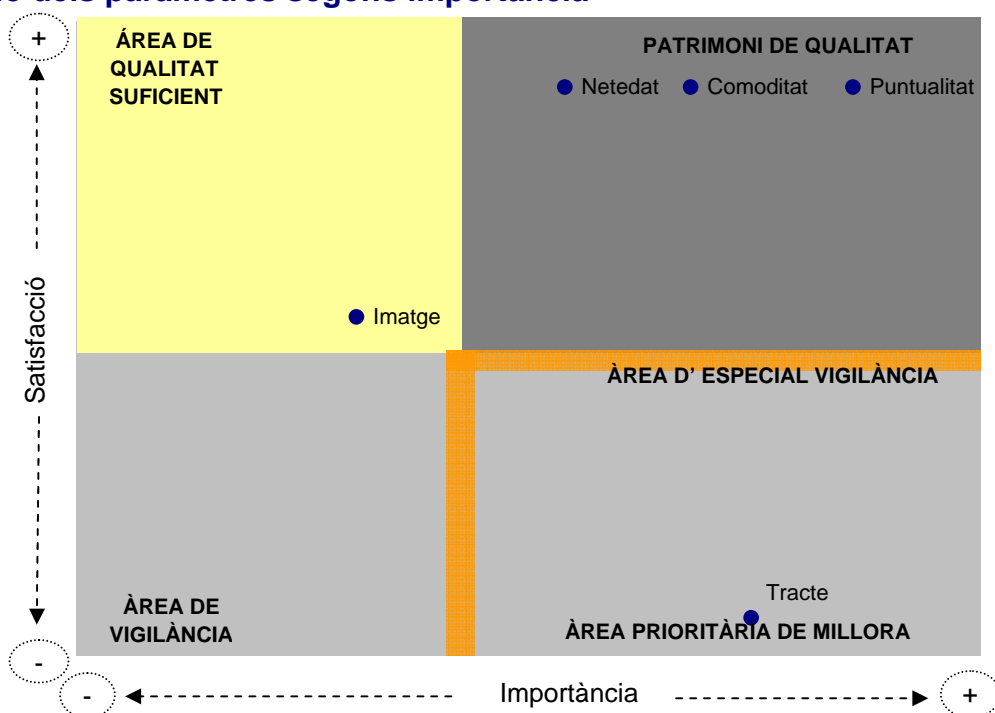
### Dades Globals

	<b>Autocares Julià, SL</b>	<b>Mitjana Empreses</b>
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.65</b>	<b>7.21</b>
Error	0.131	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
<b>ISC Contracte Programa</b>	<b>8.10</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	8.46	7.59
Evolució	-0.36	+0.40

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocares Julià, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	10.00	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.25	.
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	10.00	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	10.00	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	5.63	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	8.38	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	1.25	100.0%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.
	<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.65</b>	.

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.25	-1.92	0.0898	35.8%
	La informació (horaris, parades)	1.25	-5.61	0.0349	34.7%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	5.63	-2.74	0.0399	11.1%
	Puntualitat de l'autobús	10.00	2.69	0.1033	10.7%
	Comoditat / confort de l'autobús	10.00	2.27	0.0818	4.8%
	Netedat de l'autobús	10.00	2.24	0.0651	2.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	8.38	1.03	0.0375	0.1%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
	No aplicables	Preu del viatge	.	.	0.0299
El recorregut de la línia		.	.	0.0212	.
La ubicació de les parades		.	.	0.0404	.
La proximitat de les parades (distància entre elles)		.	.	0.01	.
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		.	.	0.0403	.
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		.	.	0.0236	.
La freqüència de pas (horaris oferts)		.	.	0.1299	.
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		.	.	0.0798	.
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	10.00	10.00
	El tracte dels conductors de la línia	6.25	6.25
	Comoditat / confort de l'autobús	10.00	10.00
	Netedat de l'autobús	10.00	10.00
	Incidències en el servei	5.63	5.63
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	8.38	8.38
	La informació	1.25	1.25
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.
	La seguretat	.	.
	La rapidesa del trajecte	.	.
	La freqüència de pas	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.
	No aplicables	La ubicació de les parades	.
La durada del viatge de l'autobús		.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		.	.
Preu del viatge		.	.
L'estat de la parada on ha pujat		.	.
El recorregut de la línia		.	.
	La proximitat de les parades	.	.
	Satisfacció Global de l'usuari	7.65	7.65

Detall línies:

1 Barcelona al Monestir de Montserrat

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Barcelona al Monestir de Montserrat	8.10

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

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

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

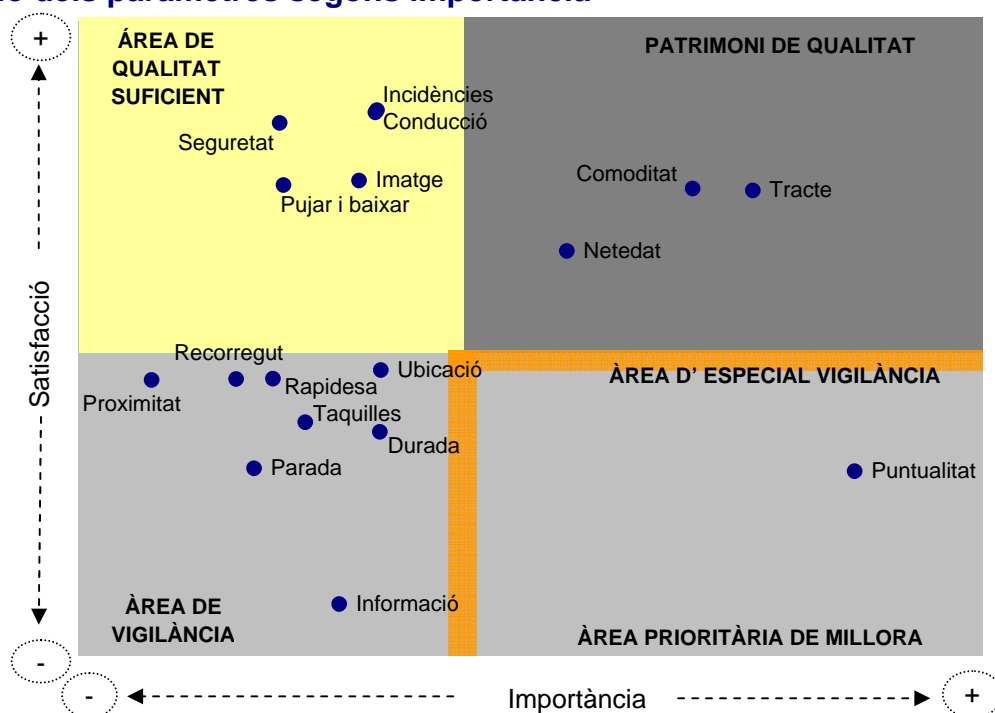
		SA Alsina Graells de Autotransporte			
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	210	41.6%	<b>6.99</b>	-0.91	9.0%
Dona	295	58.4%	<b>7.26</b>	-0.77	6.1%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	242	47.9%	<b>7.25</b>	-0.67	5.8%
30-64	231	45.7%	<b>6.99</b>	-1.08	9.1%
65 o més	32	6.3%	<b>7.56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



## Resultats per paràmetre

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

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

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

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

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

#### Detall línies:

- 1 Balaguer - Tàrrrega
- 2 Balaguer - Ponts
- 3 Balaguer - Alfarràs
- 4 Maials - Almatret
- 5 Lleida - Tortosa
- 6 Berga a Ripoll i a Borreda
- 7 L'Espunyola a Puig-reig

- 8 Berga a La Coma i al Santuari de Queralt.I de La Coma a Solsona
- 9 Cambrils a Berga i a la Pobla de Lillet
- 10 Bagà a Castellar de n'Hug (I-007)
- 11 Berga a Gósol (I-010)
- 12 Manresa a Cardona
- 13 Manresa - Santpedor - Castellnou del Bages
- 14 Manresa - Navàs - Berga
- 15 Nou servei urbà-suburbà La Seu d'Urgell.

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

### ISC aplicable al contracte programa

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

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Empresa Sagalés, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.20</b>	<b>7.21</b>
Error	0.071	0.016
SG usuari '07	7.34	7.13
Evolució	-0.13	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>8.23</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	7.84	7.59
Evolució	+0.39	+0.40

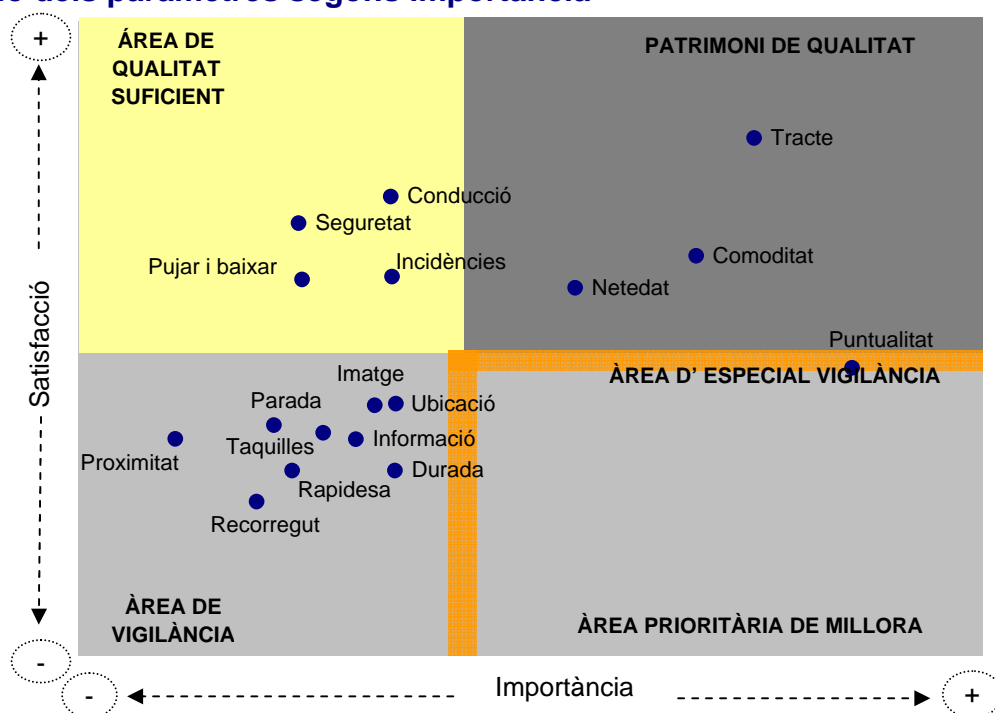
### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

		Empresa Sagalés, SA			
			Mitjana		
		% mostra	Global	Evol	% Ins.(0-4)
<b>Gènere</b>					
Home	81	26.7%	<b>7.20</b>	-0.07	7.4%
Dona	222	73.3%	<b>7.20</b>	-0.17	7.7%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	114	37.6%	<b>7.07</b>	-0.04	7.9%
30-64	152	50.2%	<b>7.23</b>	-0.17	8.6%
65 o més	37	12.2%	<b>7.49</b>	-0.34	2.7%
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	216	72.7%	<b>7.20</b>	-0.07	7.9%
Ni treballa ni estudia	81	27.3%	<b>7.26</b>	-0.23	7.4%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	100	33.1%	<b>7.09</b>	-0.16	8.0%
No obligada	202	66.9%	<b>7.26</b>	-0.21	7.4%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	222	73.3%	<b>7.22</b>	-0.11	8.6%
Esporàdic	81	26.7%	<b>7.15</b>	-0.19	4.9%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	77	26.6%	<b>7.14</b>	-0.37	6.5%
No disposa	213	73.4%	<b>7.21</b>	-0.05	8.5%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	139	47.0%	<b>7.09</b>	.	9.4%
Resta Espanya	56	18.9%	<b>7.17</b>	.	7.1%
Resta UE	17	5.7%	<b>7.17</b>	.	5.9%
Fora UE	84	28.4%	<b>7.44</b>	.	6.0%

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Empresa Sagalés, SA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
<b>Aplicables al contracte</b>				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.28	+0.36	12.7%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.40	-0.09	5.1%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.83	-0.17	3.1%
Netedat de l'autobús	0.0651	7.67	-0.19	4.8%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.72	-0.65	8.4%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.12	-0.23	3.1%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.09	-0.55	8.4%
La informació (horaris, parades)	0.0349	6.93	-0.14	13.8%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.71	-0.27	4.7%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	7.99	-0.36	3.5%
La rapidesa del trajecte	0.0261	6.77	-0.46	16.0%
<b>No aplicables</b>				
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.56	-0.53	49.3%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.53	-1.08	52.0%
La ubicació de les parades	0.0404	7.10	-0.32	13.2%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.77	-0.62	17.2%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	6.96	-0.06	19.2%
Preu del viatge	0.0299	4.87	-1.13	63.7%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.00	-0.33	10.4%
El recorregut de la línia	0.0212	6.62	-0.56	21.2%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	6.93	-0.43	8.6%
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>		<b>7.20</b>	<b>-0.13</b>	<b>7.6%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	7.28	-0.03	0.1033	8.9%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.83	0.10	0.0818	3.2%
	Netedat de l'autobús	7.67	-0.09	0.0651	2.7%
	El tracte dels conductors de la línia	8.40	0.23	0.0898	1.7%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.09	-0.26	0.0375	1.6%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.72	-0.64	0.0399	1.5%
	La informació (horaris, parades)	6.93	0.07	0.0349	1.2%
	La rapidesa del trajecte	6.77	-0.69	0.0261	1.1%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.12	-0.06	0.0397	0.7%
	La seguretat (Que no et molestin)	7.99	-0.29	0.027	0.4%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.71	0.07	0.0275	0.4%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.56	-0.51	0.1299	45.6%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	5.53	-0.95	0.0798	20.6%
	Preu del viatge	4.87	-0.77	0.0299	3.4%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	6.77	-0.50	0.0403	2.5%
	La ubicació de les parades	7.10	-0.45	0.0404	2.0%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	6.96	-0.16	0.0304	1.0%
	El recorregut de la línia	6.62	-0.80	0.0212	0.9%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.00	0.09	0.0236	0.5%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	6.93	-0.44	0.01	0.1%	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

	Mitjana												
	Global	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	7.28	10.0	10.0	10.0	7.28	7.50	8.89	7.76	6.81	4.17	9.00	10.0
	El tracte dels conductors de la línia	8.40	6.92	7.50	7.14	8.40	7.09	7.32	8.83	7.99	7.08	7.14	7.49
	Comoditat / confort de l'autobús	7.83	9.54	9.94	9.89	7.83	9.16	9.74	7.91	7.74	5.40	8.93	8.73
	Netedat de l'autobús	7.67	7.57	9.94	9.88	7.67	9.39	9.87	7.88	7.46	4.43	9.36	9.30
	Incidències en el servei	7.72	7.97	7.28	7.47	7.72	4.84	8.38	8.08	7.36	4.16	6.75	8.77
	El Perill d'accidents	8.12	.	.	.	8.12	.	.	8.42	7.83	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.09	6.27	9.16	7.45	7.09	9.41	8.74	7.17	7.02	6.79	9.18	7.67
	La informació	6.93	5.93	4.56	4.95	6.93	2.17	7.87	6.86	6.99	4.15	4.51	7.54
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.71	.	.	.	7.71	.	.	7.84	7.58	.	.	.
	La seguretat	7.99	.	.	.	7.99	.	.	8.20	7.78	.	.	.
	La rapidesa del trajecte	6.77	.	.	.	6.77	.	.	7.20	6.36	.	.	.
	La freqüència de pas	5.56	.	.	.	5.56	.	.	5.29	5.81	.	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	5.53	.	.	.	5.53	.	.	5.32	5.74	.	.	.
	<b>No aplicables</b>	La ubicació de les parades	7.10	.	.	.	7.10	.	.	7.23	6.98	.	.
La durada del viatge de l'autobús		6.77	.	.	.	6.77	.	.	7.27	6.30	.	.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		6.96	.	.	.	6.96	.	.	7.08	6.86	.	.	.
Preu del viatge		4.87	.	.	.	4.87	.	.	4.86	4.87	.	.	.
L'estat de la parada on ha pujat		7.00	.	.	.	7.00	.	.	7.27	6.73	.	.	.
El recorregut de la línia		6.62	.	.	.	6.62	.	.	7.10	6.15	.	.	.
La proximitat de les parades		6.93	.	.	.	6.93	.	.	7.04	6.82	.	.	.
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>	<b>7.20</b>	<b>7.42</b>	<b>8.35</b>	<b>8.05</b>	<b>7.20</b>	<b>7.48</b>	<b>8.73</b>	<b>7.35</b>	<b>7.06</b>	<b>6.10</b>	<b>7.90</b>	<b>8.59</b>	

Detall línies:

- |  |   |
|--|---|
| <b>1</b> Muntanyola - Sta. Eulàlia de Riuprimer - La Guixa - Vic | <b>6</b> Circumv. Estacions Parets i Montmeló (I-100)       |
| <b>2</b> Vic a Viladrau (I-014)                                  | <b>7</b> Vallromanes a Granollers (I-015) Conveni           |
| <b>3</b> Cànoves a Granollers (I-017)                            | <b>8</b> Granollers a Montornès Nord (pel Pedregar) (I-102) |
| <b>4</b> Cànoves a Cardedeu (I-036)                              | <b>9</b> Servei al Centre Penitenciari de Quatre Camins     |
| <b>5</b> Gallifa a Sant Feliu de Codines (I-041)                 | <b>10</b> Vic - Espinelves                                  |
|  | <b>11</b> L'Ametlla del Vallès - La Garriga                 |

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Muntanyola - Sta. Eulàlia de Riuprimer - La Guixa - Vic	8.17
2 Vic a Viladrau (I-014)	8.99
3 Cànoves a Granollers (I-017)	8.69
4 Cànoves a Cardedeu (I-036)	7.94
5 Gallifa a Sant Feliu de Codines (I-041)	7.93
6 Circumv. Estacions Parets i Montmeló (I-100)	8.62
7 Vallromanes a Granollers (I-015) Conveni	8.03
8 Granollers a Montornès Nord (pel Pedregar) (I-102)	7.56
9 Servei al Centre Penitenciari de Quatre Camins	7.80
10 Vic - Espinelves	8.20
11 L'Ametlla del Vallès - La Garriga	8.58

## Resultats de l'estudi

### Dades Globals

	Autos Castelbisbal, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>7.79</b>	<b>7.21</b>
Error	0.119	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>8.47</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	8.02	7.59
Evolució	+0.45	+0.40

### Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

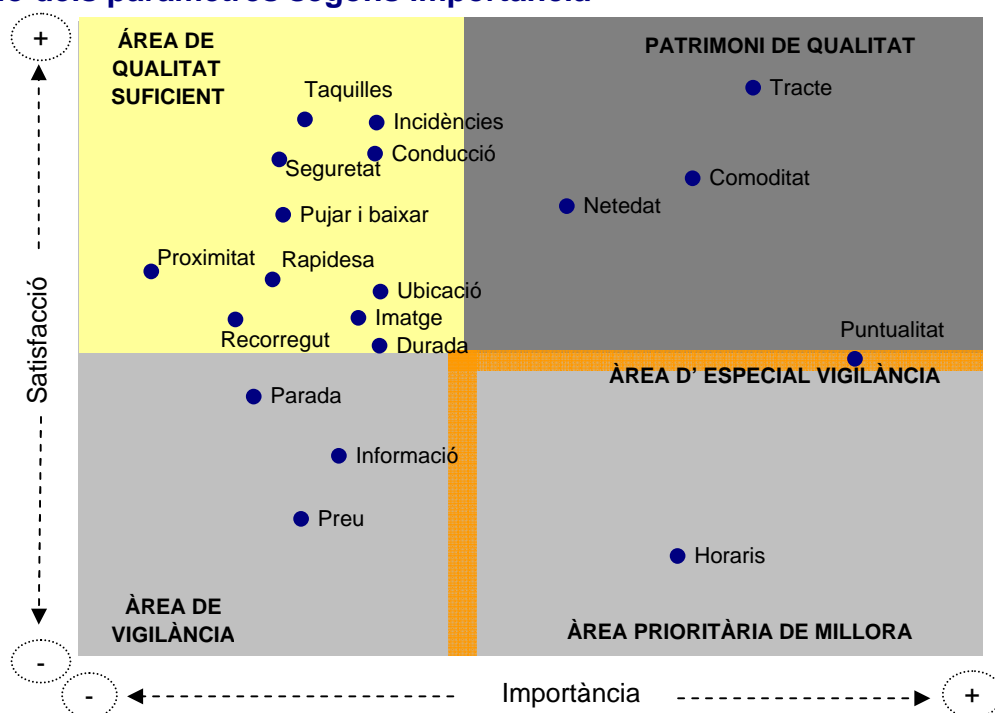
	Autos Castelbisbal, SA				
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)	
<b>Gènere</b>					
Home	47	38.5%	<b>7.86</b>	.	4.3%
Dona	75	61.5%	<b>7.75</b>	.	4.0%
<b>Edat</b>					
Menys de 30	47	38.5%	<b>7.78</b>	.	4.3%
30-64	63	51.6%	<b>7.79</b>	.	4.8%
65 o més	12	9.8%	<b>7.88</b>	.	.
<b>Ocupació</b>					
Treballa o estudia	93	78.2%	<b>7.78</b>	.	4.3%
Ni treballa ni estudia	26	21.8%	<b>7.88</b>	.	3.8%
<b>Mobilitat</b>					
Obligada	75	61.5%	<b>7.80</b>	.	2.7%
No obligada	47	38.5%	<b>7.78</b>	.	6.4%
<b>Freqüència</b>					
Freqüent	85	69.7%	<b>7.91</b>	.	2.4%
Esporàdic	37	30.3%	<b>7.54</b>	.	8.1%
<b>Disponibilitat de vehicle</b>					
Disposa	35	28.9%	<b>7.55</b>	.	5.7%
No disposa	86	71.1%	<b>7.92</b>	.	3.5%
<b>Procedència</b>					
Catalunya	54	45.8%	<b>7.59</b>	.	5.6%
Resta Espanya	20	16.9%	<b>7.90</b>	.	.
Resta UE	3	2.5%	<b>6.18</b>	.	33.3%
Fora UE	41	34.7%	<b>8.16</b>	.	2.4%



## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autos Castelbisbal, SA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.62	. 15.7%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	9.11	. 0.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	8.61	. 3.3%
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.46	. 4.9%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.92	. 5.9%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.74	. 5.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.84	. 10.7%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	7.08	. 26.5%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	8.41	. 6.6%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.71	. 3.3%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	8.05	. 6.7%
	No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	5.78
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		0.0798	6.53	. 37.5%
La ubicació de les parades		0.0404	7.99	. 14.1%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		0.0403	7.69	. 13.1%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		0.0304	8.93	. 4.0%
Preu del viatge		0.0299	6.74	. 35.0%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		0.0236	7.41	. 13.9%
El recorregut de la línia		0.0212	7.83	. 12.5%
La proximitat de les parades (distància entre elles)		0.01	8.10	. 9.2%
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>			<b>7.79</b>	<b>. 4.1%</b>

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
<b>Aplicables al contracte Programa</b>	Puntualitat de l'autobús	7.62	0.31	0.1033	9.2%
	La informació (horaris, parades)	7.08	0.22	0.0349	1.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.84	0.49	0.0375	0.8%
	Netedat de l'autobús	8.46	0.70	0.0651	0.6%
	Comoditat / confort de l'autobús	8.61	0.88	0.0818	0.3%
	La rapidesa del trajecte	8.05	0.59	0.0261	0.2%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.74	0.56	0.0397	0.1%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.71	0.43	0.027	0.1%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8.41	0.77	0.0275	0.1%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.92	0.56	0.0399	0.1%
	El tracte dels conductors de la línia	9.11	0.94	0.0898	0.0%
<b>No aplicables</b>	La freqüència de pas (horaris oferts)	5.78	-0.29	0.1299	68.3%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	6.53	0.05	0.0798	14.7%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.69	0.42	0.0403	1.2%
	Preu del viatge	6.74	1.10	0.0299	0.8%
	La ubicació de les parades	7.99	0.44	0.0404	0.8%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.41	0.50	0.0236	0.5%
	El recorregut de la línia	7.83	0.41	0.0212	0.3%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	8.93	1.81	0.0304	0.1%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	8.10	0.73	0.01	0.0%	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.62	7.62
	El tracte dels conductors de la línia	9.11	9.11
	Comoditat / confort de l'autobús	8.61	8.61
	Netedat de l'autobús	8.46	8.46
	Incidències en el servei	8.92	8.92
	El Perill d'accidents	8.74	8.74
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.84	7.84
	La informació	7.08	7.08
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8.41	8.41
	La seguretat	8.71	8.71
	La rapidesa del trajecte	8.05	8.05
	La freqüència de pas	5.78	5.78
	L'adequació d'horaris de la línia	6.53	6.53
No aplicables	La ubicació de les parades	7.99	7.99
	La durada del viatge de l'autobús	7.69	7.69
	L'atenció al client a taquilles / oficines	8.93	8.93
	Preu del viatge	6.74	6.74
	L'estat de la parada on ha pujat	7.41	7.41
	El recorregut de la línia	7.83	7.83
	La proximitat de les parades	8.10	8.10
Satisfacció Global de l'usuari	7.79	7.79	

Detall línies:

1 Rubí a Castellbisbal (I-104)

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

### ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Rubí a Castellbisbal (I-104)	8.47

## Resultats de l'estudi

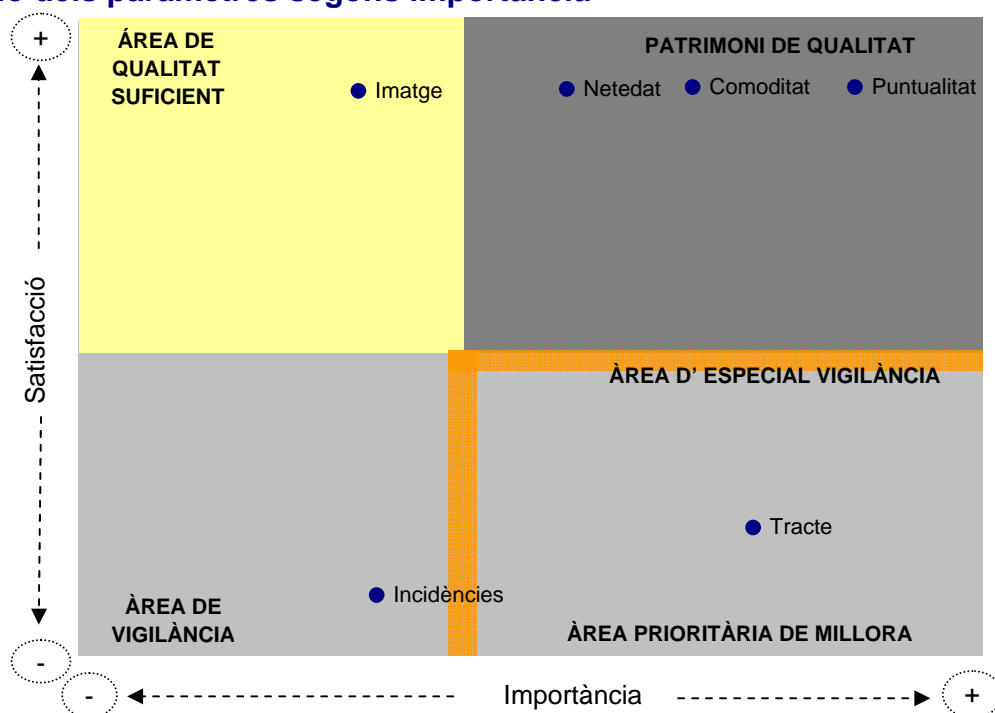
### Dades Globals

	Autocars Vendrell	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	<b>8.15</b>	<b>7.21</b>
Error	0.104	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	<b>8.76</b>	<b>7.99</b>
ISC CP '07	6.45	7.59
Evolució	+2.31	+0.40

## Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocars Vendrell		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	10.00	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.89	. 11.1%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	10.00	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.99	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	6.41	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.97	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	2.82	. 88.9%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	.	.
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	.	.
	La rapidesa del trajecte	0.0261	.	.
	No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	.
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		0.0798	.	.
La ubicació de les parades		0.0404	.	.
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		0.0403	.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		0.0304	.	.
Preu del viatge		0.0299	.	.
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		0.0236	.	.
El recorregut de la línia		0.0212	.	.
La proximitat de les parades (distància entre elles)		0.01	.	.
<b>Satisfacció Global de l'usuari</b>			<b>8.15</b>	.

## Classificació dels paràmetres segons importància



## Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	6.89	-1.28	0.0898	31.1%
	La informació (horaris, parades)	2.82	-4.04	0.0349	30.7%
	Puntualitat de l'autobús	10.00	2.69	0.1033	15.5%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	6.41	-1.95	0.0399	9.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	10.00	2.27	0.0818	6.9%
	Netedat de l'autobús	9.99	2.23	0.0651	4.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.97	2.62	0.0375	1.9%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
No aplicables	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.	

## Detalls per línia

### Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	10.00	10.00
	El tracte dels conductors de la línia	6.89	6.89
	Comoditat / confort de l'autobús	10.00	10.00
	Netedat de l'autobús	9.99	9.99
	Incidències en el servei	6.41	6.41
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.97	9.97
	La informació	2.82	2.82
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.
	La seguretat	.	.
	La rapidesa del trajecte	.	.
	La freqüència de pas	.	.
	L'adequació d'horaris de la línia	.	.
	No aplicables	La ubicació de les parades	.
La durada del viatge de l'autobús		.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		.	.
Preu del viatge		.	.
L'estat de la parada on ha pujat		.	.
El recorregut de la línia		.	.
La proximitat de les parades	.	.	
Satisfacció Global de l'usuari		8.15	8.15

Detall línies:

1 Vilafranca del Penedès a St. Sadurní d'Anoia i a Cantallops

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

### ISC aplicable al contracte programa

	Línia	ISC
1	Vilafranca del Penedès a St. Sadurní d'Anoia i a Cantallops	8.76



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



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

2008064500