



**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

GIRONA



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

Crèdits

Direcció facultativa

Benjamín Cubillo Vidal

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

Cristina Pou Fonollà

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

Ricard Marí Bordas

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



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

Crèdits

Equip de treball



STIGA BARCELONA, SL.

Pza. Lesseps, 33, Entro. 1
08023 BARCELONA

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

Javier Fernández Ballester

Soci Director.

Gerardo Laino Güelpa

Cap d'equip.

Anna Quer i Rodríguez

Cap d'equip.

Carlos Galdeano López

Analista.

Rebeca Rodríguez Polo

Analista.

Amb la col·laboració de:

Josep Maria Aragay Barbany

Fundació Bosch i Gimpera.

Índex

1	Introducció.	1
2	Metodologia.	2
3	Aplicació de l' ISC al contracte programa.	5
4	ISC aplicat	7
5	Contingut de la fitxa de resultats particulars.	9
6	Resultats provincials.	10
7	Resultats particulars d' empresa.	17

1 Introducció.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3 Aplicació de l'ISC al contracte programa

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

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

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

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

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

Així la taula de variació aplicada és la següent:

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

On:
 ISCR = valor de referència
 ISC_i = ISC del servei / empresa
 I_{ISC} = Incentiu lligat a l'ISC
 P_{ISC} = Penalització lligada a l'ISC
 K = Cost de producció del servei

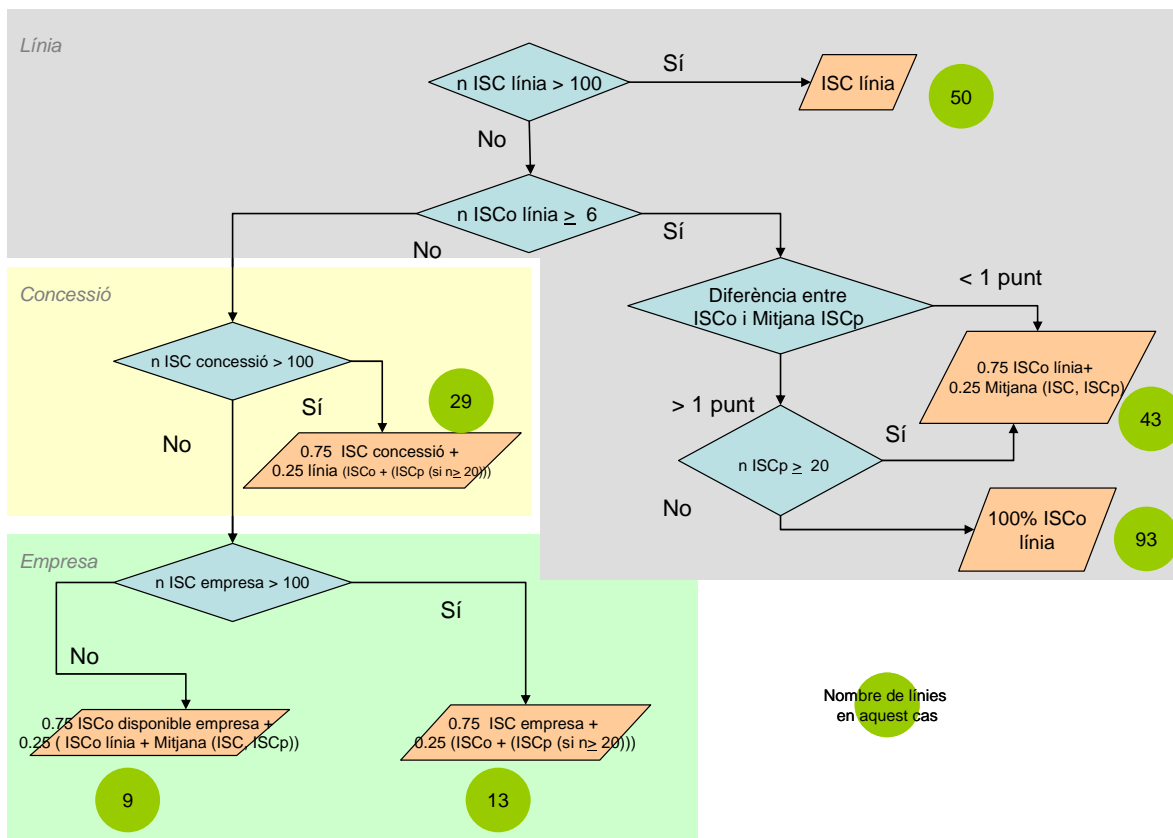
La franja de manteniment s'estableix entre 6,5001 i 8,4999, el 'benefici industrial' es manté en el 7% a partir d'aquí, es creen les següents:

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

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

4 ISC aplicat

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



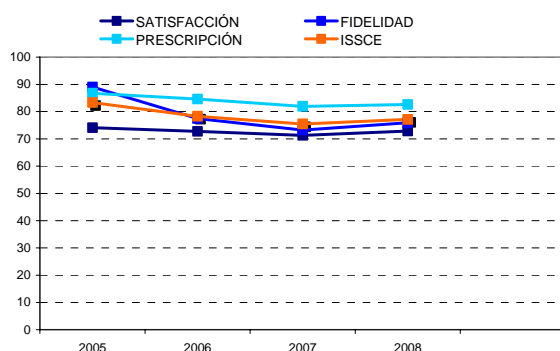
Així doncs, si la mostra obtinguda per línia és superior a 100 individus, s'aplica un ISC específic d'aquesta mateixa línia. Les línies en les quals la seva naturalesa i afluença d'usuaris impossibilita assolir aquest detall mostral, i a efectes d'obtenir un índex el més fiable possible, es passen a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

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

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

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

EVOLUCIÓN ANUAL



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

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

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

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

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

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

5 Contingut de la fitxa de resultats particulars

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

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 insatsifets 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

Resultats de l'estudi

Dades globals		Mitjana Empresa	
	Aubocar Marti R. SA (AMPSA)		
Satisfacció Global de l'usuari	7,58	7,21	
Error	0,076	0,016	
SG 11/11/07	7,77	7,13	
Ev. Global	+0,21	+0,08	
ISC Contracte Programa	8,48	7,98	
ISC CP 07	8,64	7,59	
Ev. Global	-0,16	-0,40	

Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	Núm. usuaris	% usuaris	Mitjana	Ev. Global	% insatsifets
GENE R					
Home	133	42,0%	7,93	+0,30	2,3%
Dona	184	58,0%	7,99	+0,13	6,0%
Edat					
Menys de 30	168	53,0%	7,73	+0,43	4,2%
30-64	100	31,2%	8,87	-0,12	3,0%
65 i més	49	15,6%	8,66	+0,51	8,2%
Tipus de					
Tributació estada	230	74,7%	7,78	+0,12	4,3%
Titularitat estada	78	25,3%	8,54	+0,50	5,1%
Religió					
Obligada	136	42,9%	7,80	+0,31	3,7%
No obligada	181	57,1%	8,12	+0,09	5,0%
Freqüència					
Freqüent	175	55,6%	7,94	+0,70	5,1%
Esporàdic	140	44,4%	8,82	+0,01	2,9%
Dipòsit de vehicle					
Dipòsit	116	38,2%	7,79	-0,38	4,3%
No dipòsit	183	58,2%	8,64	+0,15	1,8%

Resultats per paràmetre

Paràmetre	Mitjana Global	Ev. Global	% insatsifets
Previsibilitat de l'horari	0,1033	0,008	-0,11
El tracte dels conductors de la línia	0,0898	8,48	+0,18
Comoditat/cofort de l'habitacle	0,0818	8,48	-0,02
Neteja de l'habitacle	0,0651	8,50	+0,05
Indicadors en el moment de pujar a l'autocar	0,0369	8,33	-0,99
El Previsibilitat dels horaris de conductors	0,0302	8,70	-0,03

Relacions prioritàries per a l'Empresa

$Prioritat = ((10 - Mitjana) \times 0,5 - (Pos. Competitiva) \times 0,5) \times Pes$

Paràmetre	Mitjana Global	Peso	% Prioritat
Previsibilitat de l'horari	0,08	0,77	14,7%
El tracte dels conductors de la línia	8,48	0,31	12,4%

Clau de lectura de línies

Paràmetre	Mitjana Global	1	2	3	4
Previsibilitat de l'horari	8,05	8,09	8,08	8,06	8,08
El tracte dels conductors de la línia	8,48	8,39	8,48	8,06	8,48
Comoditat/cofort de l'habitacle	8,46	8,42	8,46	8,75	8,46
Neteja de l'habitacle	8,50	8,77	8,90	8,75	8,90
Indicadors en el moment de pujar a l'autocar	8,33	8,29	8,33	8,34	8,33
El Previsibilitat dels horaris de conductors	8,70	8,66	8,70	-	8,70
Cost de l'horari de les línies de la línia moderna (L1)	8,55	8,51	8,55	8,66	8,55
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,04	8,01	8,04	7,61	8,04
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,01	7,98	8,01	-	8,01
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,60	8,58	8,60	-	8,60
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,44	8,39	8,44	-	8,44
La línia moderna de pas (donant orbi)	7,40	7,30	7,40	-	7,40
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,09	8,06	8,09	-	8,09
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,51	8,47	8,51	-	8,51
La línia moderna de pas (donant orbi)	7,86	7,70	7,86	-	7,86
La línia moderna de pas (donant orbi)	6,51	6,47	6,51	-	6,51
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,18	8,32	8,18	-	8,18
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,14	8,10	8,14	-	8,14
La línia moderna de pas (donant orbi)	8,16	8,11	8,16	-	8,16
Satisfacció Global de l'usuari	7,98	7,96	7,98	8,82	7,98

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Línia 111 - Girona	8,35
2 Línia 112 - Girona	8,43
3 Línia 113 - Figueras	8,76
4 Torcedor de Montornès - Girona	8,59

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

	GIRONA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.65	7.21
Error	0.039	0.016
SG usuari '07	7.76	7.13
Evolució	-0.11	+0.08
ISC Contracte Programa	8.18	7.99
ISC CP '07	8.17	7.59
Evolució	+0.01	+0.40

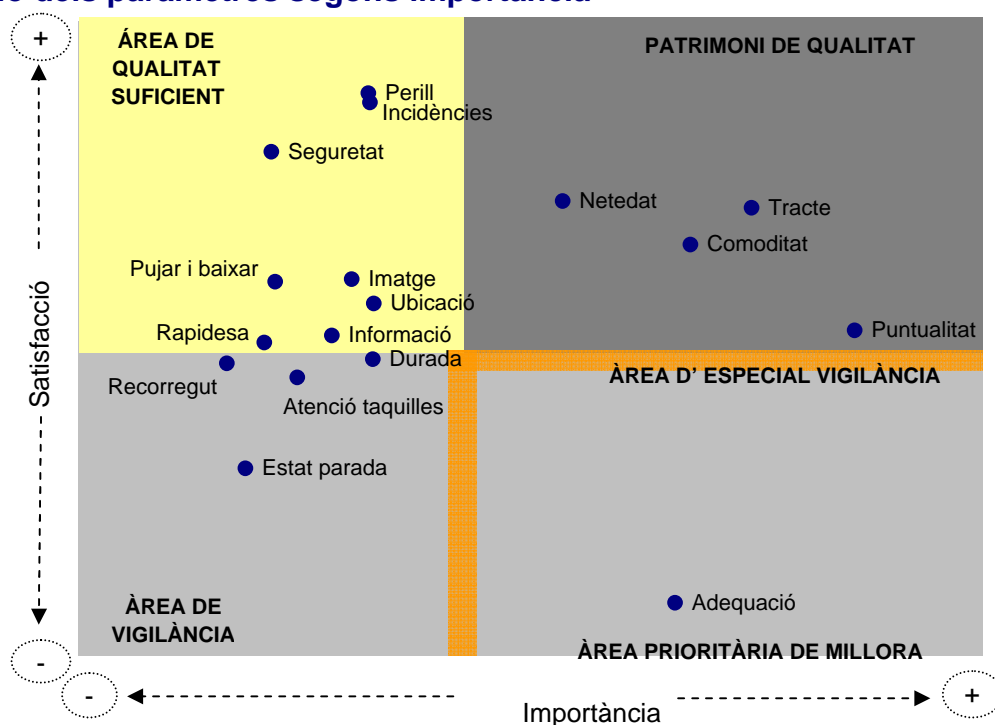
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

		GIRONA			
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Gènere					
Home	504	33.3%	7.63	-0.07	4.6%
Dona	1010	66.7%	7.66	-0.13	7.4%
Edat					
Menys de 30	564	37.3%	7.33	+0.38	5.9%
30-64	659	43.5%	7.56	-0.37	8.3%
65 o més	291	19.2%	8.49	+0.01	3.4%
Ocupació					
Treballa o estudia	943	65.8%	7.35	-0.09	8.0%
Ni treballa ni estudia	491	34.2%	8.18	-0.04	4.3%
Mobilitat					
Obligada	609	41.9%	7.28	+0.15	9.2%
No obligada	845	58.1%	7.89	-0.22	4.7%
Freqüència					
Freqüent	974	64.5%	7.61	+0.56	7.0%
Esporàdic	537	35.5%	7.72	-0.26	5.6%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	406	28.4%	7.53	-0.55	5.7%
No disposa	1024	71.6%	7.66	+0.05	7.1%
Procedència					
Catalunya	808	55.7%	7.51	.	6.3%
Resta Espanya	278	19.2%	7.92	.	7.2%
Resta UE	65	4.5%	7.89	.	9.2%
Fora UE	299	20.6%	7.65	.	6.0%

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	GIRONA		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.61	-0.34	15.1%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.16	-0.09	8.2%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.99	-0.17	4.9%
Netedat de l'autobús	0.0651	8.18	-0.17	4.6%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.62	-0.20	1.9%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.66	-0.06	2.1%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.84	-0.18	6.8%
La informació (horaris, parades)	0.0349	7.59	-0.13	11.9%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.83	-0.47	10.2%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.40	-0.48	3.5%
La rapidesa del trajecte	0.0261	7.56	-0.39	10.9%
No aplicables				
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.68	-0.33	27.5%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.41	-0.78	30.7%
La ubicació de les parades	0.0404	7.73	-0.22	11.4%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.49	-0.50	12.5%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.41	-0.03	11.2%
Preu del viatge	0.0299	5.36	-1.21	50.9%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.01	-0.47	20.2%
El recorregut de la línia	0.0212	7.47	-0.54	11.9%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.58	-0.45	9.8%
Satisfacció Global de l'usuari		7.65	-0.11	6.5%

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a la Territorial

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.61	0.30	0.1033	12.1%
	El tracte dels conductors de la línia	8.16	-0.01	0.0898	7.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.99	0.26	0.0818	5.3%
	Netedat de l'autobús	8.18	0.42	0.0651	2.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.84	0.49	0.0375	1.0%
	La rapidesa del trajecte	7.56	0.10	0.0261	1.0%
	La informació (horaris, parades)	7.59	0.73	0.0349	0.9%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.83	0.19	0.0275	0.8%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.62	0.26	0.0399	0.5%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.40	0.12	0.027	0.4%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.66	0.48	0.0397	0.3%
	No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.68	0.61	0.1299
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		6.41	-0.07	0.0798	22.4%
Preu del viatge		5.36	-0.28	0.0299	5.7%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		7.49	0.22	0.0403	2.2%
La ubicació de les parades		7.73	0.18	0.0404	1.9%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		7.41	0.29	0.0304	1.3%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		7.01	0.10	0.0236	1.2%
El recorregut de la línia		7.47	0.05	0.0212	0.7%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.58	0.21	0.01	0.1%	

Rànquing d'empreses

Empresa	Mitjanes		Mínim Línia		Màxim Línia	
	S.Global	ISCCP	S.Global	ISCCP	S.Global	ISCCP
1 David i Manel , SL	8.65	8.92	8.65	8.92	8.65	8.92
2 Albert Estarriol	8.07	8.57	8.06	8.55	8.08	8.59
3 Transports Mir, SL	8.71	8.55	8.02	8.49	8.83	8.68
4 Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	7.98	8.48	7.96	8.35	8.82	8.76
5 Hispano Hilarienca	8.30	8.43	8.09	8.19	8.52	8.69
6 Ampurdan Bus, SL	7.62	8.40	7.62	8.40	7.62	8.40
7 Barcelona Bus, SL	7.80	8.13	8.00	7.97	7.80	8.25
8 Transportes Eléctricos Interurbanos, SA (7.33	8.12	7.55	7.20	8.26	8.81
9 SARFA, SL	7.46	7.91	6.44	6.63	8.70	8.98

NOTA: Aquest valor incorpora només les línies corresponents a la demarcació de Girona. 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	Albert Estarriol	Ampurdan Bus, SL	Autocar Martí Pí, SA (AMPESA)	Barcelona Bus, SL	David i Manel, SL	Hispano Hilarienca	SARFA, SL	Transportes Eléctricos
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
No aplicables	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
	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	Transports Mir, SL
		(*)	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.06	6.65
	El tracte dels conductors de la línia	8.02	8.24
	Comoditat / confort de l'autobús	7.53	7.13
	Netedat de l'autobús	7.49	7.14
	Incidències en el servei	8.05	7.72
	El Perill d'accidents	7.92	8.13
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.12	6.76
	La informació	6.49	6.29
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.43	7.54
	La seguretat	8.07	8.28
	La rapidesa del trajecte	7.28	7.47
No aplicables	La freqüència de pas	5.74	5.89
	L'adequació d'horaris de la línia	6.25	6.38
	La ubicació de les parades	7.36	7.71
	La durada del viatge de l'autobús	7.03	7.42
	L'atenció al client a taquilles / oficines	6.82	4.90
	Preu del viatge	5.47	6.50
	L'estat de la parada on ha pujat	6.74	6.90
	El recorregut de la línia	7.23	7.36
	La proximitat de les parades	7.12	7.32
	Satisfacció Global de l'usuari	7.14	7.24

(*) 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 Santa Cristina d'Aro - Sant Feliu de Guíxols - Castell - Platja d'Aro	SARFA, SL	8.70	8.98	Línia
2 Maçanet de Cabrenys - Darnius - Boadella d'Empordà - Biure - Figueres	David i Manel , SL	8.65	8.92	Línia O+P
3 Argelaguer - Tortellà - Montagut - Olot	Transportes Eléctricos Interurbanos, SA	8.26	8.81	Línia O
4 L'Estartit - Flaçà	Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	8.82	8.76	Línia O+P
5 El Port de la Selva - Llançà i Figueres	SARFA, SL	8.32	8.69	Línia O
6 Sant Hilari Sacalm - Osor - Anglès - Girona	Hispano Hilarienca	8.52	8.69	Línia O
7 Urbà Ripoll - Campdevàrol	Transportes Mir, SL	8.83	8.68	Línia O
8 Banyoles - Figueres	Transportes Eléctricos Interurbanos, SA	8.37	8.64	Línia O
9 Sant Joan de les Abadesses - Ripoll	Transportes Eléctricos Interurbanos, SA	8.31	8.63	Línia O
10 Figueres - Figueres circuit	Albert Estarriol	8.08	8.59	Línia O

Les 10 pitjors

Línia	Empresa	Mitjanes		ISC Aplicat
		S.Global	ISCCP	
39 NGI-2 Girona - Roses	SARFA, SL	7.46	7.91	Concessió+O Línia
40 Palafrugell - Begur - Girona	SARFA, SL	7.46	7.90	Concessió+OP Línia
41 Lladó - Figueres	Transportes Eléctricos Interurbanos, SA	7.14	7.86	Línia O
42 Sant Feliu de Guíxols - Girona	Transportes Eléctricos Interurbanos, SA	7.50	7.53	Línia
43 L'Escala - Viladamat - Albons -Tor - La Tallada - Verges - Ultramort - Parlavà - Flaçà - Bordils - Celrà - Girona	SARFA, SL	7.34	7.53	Línia
44 Cadaqués - Girona	SARFA, SL	7.55	7.44	Línia O+P
45 Caldes de Malavella - Baix Empordà	SARFA, SL	6.81	7.37	Línia O+P
46 Nocturn NGI-1	Transportes Eléctricos Interurbanos, SA	7.55	7.20	Línia O
47 L'Escala - Sant Feliu de Guíxols	SARFA, SL	6.29	6.69	Línia
48 NGI-1 Girona - Palamós	SARFA, SL	6.44	6.63	Línia O

7 Resultats particulars d'empresa

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

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	SARFA, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.46	7.21
Error	0.078	0.016
SG usuari '07	6.34	7.13
Evolució	+1.12	+0.08
ISC Contracte Programa	7.91	7.99
ISC CP '07	7.10	7.59
Evolució	+0.81	+0.40

Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

		SARFA, SL			
		% mostra	Mitjana	Evol	% Ins.(0-4)
			Global		
Gènere					
Home	158	30.7%	7.35	+0.82	5.1%
Dona	357	69.3%	7.50	+1.28	11.2%
Edat					
Menys de 30	165	32.0%	6.96	+0.97	9.1%
30-64	225	43.7%	7.29	+0.95	13.3%
65 o més	125	24.3%	8.42	+0.62	2.4%
Ocupació					
Treballa o estudia	307	60.4%	7.00	+0.94	13.0%
Ni treballa ni estudia	201	39.6%	8.17	+1.13	4.0%
Mobilitat					
Obligada	196	38.1%	6.86	+0.97	15.8%
No obligada	319	61.9%	7.82	+1.00	5.3%
Freqüència					
Freqüent	341	66.3%	7.53	+1.78	10.3%
Esporàdic	173	33.7%	7.33	+0.75	7.5%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	84	16.4%	7.20	+0.81	8.3%
No disposa	427	83.6%	7.51	+1.17	9.6%
Procedència					
Catalunya	250	49.0%	7.31	.	9.2%
Resta Espanya	119	23.3%	7.83	.	11.8%
Resta UE	16	3.1%	7.56	.	12.5%
Fora UE	125	24.5%	7.36	.	7.2%

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	SARFA, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.06	+0.92	26.4%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.07	+1.57	10.5%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.91	+0.47	7.4%
Netedat de l'autobús	0.0651	7.98	+0.80	7.4%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.59	+1.43	2.2%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.71	+0.77	2.1%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.55	+0.57	13.0%
La informació (horaris, parades)	0.0349	7.56	+1.10	13.8%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.84	+0.22	11.8%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.36	-0.34	5.1%
La rapidesa del trajecte	0.0261	7.38	+0.33	13.2%
No aplicables				
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.30	+0.57	34.2%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.88	+0.36	36.6%
La ubicació de les parades	0.0404	7.55	+0.59	15.6%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.51	+0.40	11.9%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.34	+1.84	13.4%
Preu del viatge	0.0299	4.89	-0.59	59.7%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.64	+0.29	24.1%
El recorregut de la línia	0.0212	7.41	+0.22	14.2%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.55	+0.68	10.7%
Satisfacció Global de l'usuari		7.46	+1.12	9.3%

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.06	-0.25	0.1033	17.6%
	El tracte dels conductors de la línia	8.07	-0.10	0.0898	5.5%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.91	0.18	0.0818	4.0%
	Netedat de l'autobús	7.98	0.22	0.0651	2.2%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.55	0.20	0.0375	1.2%
	La rapidesa del trajecte	7.38	-0.08	0.0261	0.8%
	La informació (horaris, parades)	7.56	0.70	0.0349	0.6%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.84	0.20	0.0275	0.5%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.59	0.23	0.0399	0.4%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.36	0.08	0.027	0.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.71	0.53	0.0397	0.1%
	No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.30	0.23	0.1299
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		5.88	-0.60	0.0798	23.1%
Preu del viatge		4.89	-0.75	0.0299	5.0%
La ubicació de les parades		7.55	0.00	0.0404	1.6%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		7.51	0.24	0.0403	1.3%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		6.64	-0.27	0.0236	1.2%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		7.34	0.22	0.0304	0.9%
El recorregut de la línia		7.41	-0.01	0.0212	0.5%
La proximitat de les parades (distància entre elles)		7.55	0.18	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	7.06	6.88	10.0	7.14	7.50	7.06	9.29	4.48	7.1	5.71	7.94	9.10	7.19	6.70	9.17	6.67	
	El tracte dels conductors de la línia	8.07	7.08	6.58	7.24	6.91	8.07	6.57	6.80	8.07	6.80	8.55	9.37	6.30	7.77	6.88	6.62	
	Comoditat / confort de l'autobús	7.91	9.56	8.67	9.41	7.04	7.91	9.75	7.43	7.91	8.25	8.29	8.77	8.59	7.68	9.71	9.73	
	Netedat de l'autobús	7.98	9.56	8.55	9.58	8.18	7.98	8.68	6.93	7.98	7.86	8.54	8.92	8.85	7.61	9.69	9.63	
	Incidències en el servei	8.59	6.46	8.45	7.11	6.19	8.59	8.20	7.97	8.59	4.24	8.89	9.03	5.89	8.75	8.25	6.77	
	El Perill d'accidents	8.71	8.71	.	8.17	8.71	.	8.85	9.48	.	8.51	.	.	
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.55	9.36	9.50	9.75	9.54	7.55	9.32	6.42	7.55	5.57	8.52	8.78	8.98	7.21	9.06	9.73	
	La informació	7.56	6.04	6.91	7.07	4.89	7.56	7.11	6.87	7.56	2.77	8.07	8.78	4.60	6.75	7.34	6.88	
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.84	7.84	.	7.97	7.84	.	7.50	8.16	.	7.54	.	.	
	La seguretat	8.36	8.36	.	7.69	8.36	.	8.68	9.17	.	8.25	.	.	
	La rapidesa del trajecte	7.38	7.38	.	6.19	7.38	.	7.96	8.58	.	7.22	.	.	
	La freqüència de pas	6.30	6.30	.	5.55	6.30	.	5.24	8.89	.	6.15	.	.	
	L'adequació d'horaris de la línia	5.88	5.88	.	4.21	5.88	.	5.71	7.57	.	5.65	.	.	
	No aplicables	La ubicació de les parades	7.55	7.55	.	6.31	7.55	.	8.00	8.55	.	7.40	.	.
		La durada del viatge de l'autobús	7.51	7.51	.	6.79	7.51	.	8.08	8.57	.	7.42	.	.
L'atenció al client a taquilles / oficines		7.34	7.34	.	6.61	7.34	.	.	0.00	.	7.81	.	.	
Preu del viatge		4.89	4.89	.	3.33	4.89	.	7.45	3.88	.	4.12	.	.	
L'estat de la parada on ha pujat		6.64	6.64	.	6.42	6.64	.	6.22	6.40	.	7.68	.	.	
El recorregut de la línia		7.41	7.41	.	6.22	7.41	.	7.67	8.39	.	7.47	.	.	
La proximitat de les parades	7.55	7.55	.	6.66	7.55	.	7.86	8.40	.	7.47	.	.		
Satisfacció Global de l'usuari	7.46	7.51	7.98	8.06	7.55	7.46	7.83	6.29	7.46	6.44	7.37	8.70	6.81	7.34	8.32	8.14		

Detall línies:

- 1 Portbou - el Port de la Selva - Llançà - Figueres
- 2 Palafrugell - la Bisbal d'Empordà - Figueres
- 3 La Bisbal d'Empordà - Monells - la Bisbal d'Empordà
- 4 Cadaqués - Girona
- 5 Palafrugell - Begur - Girona
- 6 Albanyà - Figueres
- 7 L'Escala - Sant Feliu de Guíxols
- 8 NGI-2 Girona - Roses

- 9 NGI-1 Girona - Palamós
- 10 Palamós - Calonge
- 11 Santa Cristina d'Aro - Sant Feliu de Guíxols - Castell - Platja d'Aro
- 12 Caldes de Malavella - Baix Empordà
- 13 L'Escala - Viladamat - Albons - Tor - La Tallada - Verges - Ultramort - Parlavà - Flaçà - Bordils
- 14 El Port de la Selva - Llançà i Figueres
- 15 Castell - Platja d'Aro i Santa Cristina d'Aro

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Portbou - el Port de la Selva - Llançà - Figueres	8.11
2 Palafrugell - la Bisbal d'Empordà - Figueres	8.20
3 La Bisbal d'Empordà - Monells - la Bisbal d'Empordà	8.29
4 Cadaqués - Girona	7.44
5 Palafrugell - Begur - Girona	7.90
6 Albanyà - Figueres	8.50
7 L'Escala - Sant Feliu de Guíxols	6.69
8 NGI-2 Girona - Roses	7.91
9 NGI-1 Girona - Palamós	6.63
10 Palamós - Calonge	8.34
11 Santa Cristina d'Aro - Sant Feliu de Guíxols - Castell -	8.98
12 Caldes de Malavella - Baix Empordà	7.37
13 L'Escala - Viladamat - Albons - Tor - La Tallada - Verges -	7.53
14 El Port de la Selva - Llançà i Figueres	8.69
15 Castell - Platja d'Aro i Santa Cristina d'Aro	8.10

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	Transportes Eléctricos Interurbanos, SA	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.33	7.21
Error	0.084	0.016
SG usuari '07	8.17	7.13
Evolució	-0.84	+0.08
ISC Contracte Programa	8.12	7.99
ISC CP '07	8.86	7.59
Evolució	-0.74	+0.40

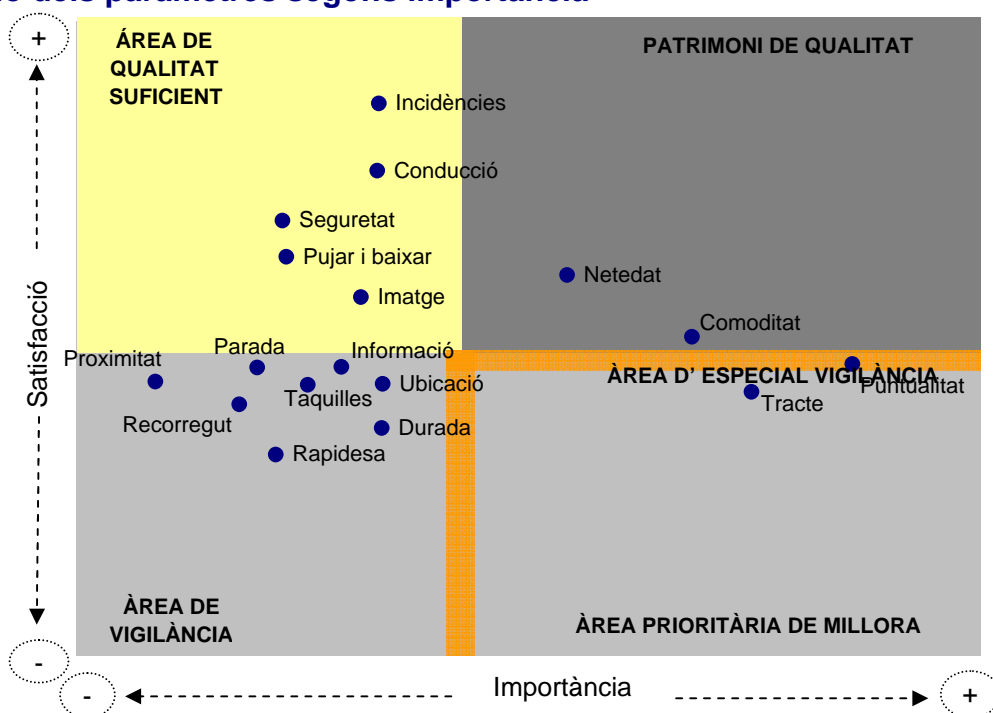
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

		Transportes Eléctricos Interurbanos, S			
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	90	38.6%	7.34	-0.73	6.7%
Dona	143	61.4%	7.33	-0.91	7.7%
Edat					
Menys de 30	119	51.1%	7.08	-0.21	7.6%
30-64	91	39.1%	7.39	-0.85	8.8%
65 o més	23	9.9%	8.40	-0.36	.
Ocupació					
Treballa o estudia	200	85.8%	7.19	-0.61	8.5%
Ni treballa ni estudia	33	14.2%	8.22	-0.42	.
Mobilitat					
Obligada	149	63.9%	7.09	-0.43	10.1%
No obligada	84	36.1%	7.77	-0.67	2.4%
Freqüència					
Freqüent	162	69.5%	7.21	-0.44	7.4%
Esporàdic	71	30.5%	7.62	-0.63	7.0%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	90	38.6%	7.14	-1.03	7.8%
No disposa	143	61.4%	7.45	-0.72	7.0%
Procedència					
Catalunya	163	70.0%	7.14	.	8.6%
Resta Espanya	23	9.9%	7.84	.	4.3%
Resta UE	10	4.3%	7.51	.	10.0%
Fora UE	37	15.9%	7.83	.	2.7%

Resultats per paràmetre

		Transportes Eléctricos Interurbanos			
		Pes (influència s/ SG)	Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.52	-0.83	15.5%
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.36	-1.47	17.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.68	-0.91	6.4%
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.03	-0.81	4.7%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	9.00	-0.26	1.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.62	-0.41	3.0%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.90	-0.69	3.0%
	La informació (horaris, parades)	0.0349	7.50	-0.55	10.7%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	8.13	-0.30	7.3%
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.34	-0.78	3.9%
	La rapidesa del trajecte	0.0261	7.01	-1.35	17.2%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.99	-0.63	22.8%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	5.83	-1.87	41.2%
No aplicables	La ubicació de les parades	0.0404	7.41	-0.94	15.9%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	7.16	-1.11	14.2%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.40	-1.32	11.0%
	Preu del viatge	0.0299	4.03	-2.91	69.5%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	7.50	-0.41	8.2%
	El recorregut de la línia	0.0212	7.29	-1.14	12.9%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.42	-0.99	12.0%
	Satisfacció Global de l'usuari		7.33	-0.84	7.3%

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	7.36	-0.81	0.0898	18.0%
	Puntualitat de l'autobús	7.52	0.21	0.1033	10.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	7.68	-0.05	0.0818	7.1%
	Netedat de l'autobús	8.03	0.27	0.0651	2.3%
	La rapidesa del trajecte	7.01	-0.45	0.0261	1.5%
	La informació (horaris, parades)	7.50	0.64	0.0349	0.8%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.90	0.55	0.0375	0.6%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.34	0.06	0.027	0.4%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8.13	0.49	0.0275	0.3%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.62	0.44	0.0397	0.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	9.00	0.64	0.0399	0.0%
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	5.83	-0.65	0.0798	27.9%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.99	0.92	0.1299	13.9%
No aplicables	Preu del viatge	4.03	-1.61	0.0299	9.7%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	7.16	-0.11	0.0403	2.7%
	La ubicació de les parades	7.41	-0.14	0.0404	2.3%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.40	0.28	0.0304	0.9%
	El recorregut de la línia	7.29	-0.13	0.0212	0.7%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	7.50	0.59	0.0236	0.4%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.42	0.05	0.01	0.1%	

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

	Mitjana												
	Global	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.52	9.50	8.93	10.0	10.0	10.0	8.61	6.67	6.88	9.58	8.07	7.11
	El tracte dels conductors de la línia	7.36	6.68	6.96	7.25	7.17	5.20	6.40	7.04	5.98	6.48	8.38	6.60
	Comoditat / confort de l'autobús	7.68	9.58	9.71	9.64	7.77	9.61	9.28	9.42	9.75	6.22	7.65	7.70
	Netedat de l'autobús	8.03	9.61	9.70	9.18	8.41	9.61	9.51	9.50	9.75	7.32	8.26	7.85
	Incidències en el servei	9.00	8.20	7.69	8.17	8.04	8.02	6.03	6.89	5.72	5.90	9.10	8.93
	El Perill d'accidents	8.62	8.21	8.93
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.90	9.04	9.45	9.25	9.33	8.16	9.67	9.46	9.75	9.03	8.07	7.78
	La informació	7.50	6.90	6.46	6.34	6.07	6.05	3.44	7.11	4.57	2.22	7.53	7.49
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8.13	7.99	8.24
	La seguretat	8.34	8.45	8.26
	La rapidesa del trajecte	7.01	7.03	6.99
	La freqüència de pas	6.99	5.93	7.78
	L'adequació d'horaris de la línia	5.83	6.04	5.66
	No aplicables	La ubicació de les parades	7.41	7.63	7.24
La durada del viatge de l'autobús		7.16	6.90	7.35	
L'atenció al client a taquilles / oficines		7.40	7.47	7.36	
Preu del viatge		4.03	4.26	3.85	
L'estat de la parada on ha pujat		7.50	7.42	7.56	
El recorregut de la línia		7.29	7.49	7.14	
La proximitat de les parades		7.42	7.78	7.15	
Satisfacció Global de l'usuari	7.33	8.37	8.31	8.26	7.49	7.61	7.36	7.84	7.14	7.55	7.11	7.50	

Detall línies:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 Banyoles - Figueres | 7 Olot - Lloret de Mar |
| 2 Sant Joan de les Abadesses - Ripoll | 8 Lladó - Figueres |
| 3 Argelaguer - Tortellà - Montagut - Olot | 9 Nocturn NGI-1 |
| 4 Llivia - Puigcerdà - Ripoll - Girona | 10 Olot i Barcelona. Serveis directes |
| 5 Reforç Ripoll - Girona | 11 Sant Feliu de Guíxols - Girona |
| 6 Vilarig - Figueres | |

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Banyoles - Figueres	8.64
2 Sant Joan de les Abadesses - Ripoll	8.63
3 Argelaguer - Tortellà - Montagut - Olot	8.81
4 Llivia - Puigcerdà - Ripoll - Girona	8.04
5 Reforç Ripoll - Girona	8.28
6 Vilarig - Figueres	8.12
7 Olot - Lloret de Mar	8.10
8 Lladó - Figueres	7.86
9 Nocturn NGI-1	7.20
10 Olot i Barcelona. Serveis directes	8.08
11 Sant Feliu de Guíxols - Girona	7.53

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	Barcelona Bus, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.80	7.21
Error	0.063	0.016
SG usuari '07	7.73	7.13
Evolució	+0.07	+0.08
ISC Contracte Programa	8.13	7.99
ISC CP '07	8.16	7.59
Evolució	-0.02	+0.40

Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

		Barcelona Bus, SL			
		% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)
Gènere					
Home	123	27.4%	7.83	+0.36	4.9%
Dona	326	72.6%	7.79	-0.05	4.0%
Edat					
Menys de 30	112	24.9%	7.53	+0.57	1.8%
30-64	243	54.1%	7.65	-0.28	5.8%
65 o més	94	20.9%	8.51	+0.38	3.2%
Ocupació					
Treballa o estudia	206	53.5%	7.54	+0.07	3.9%
Ni treballa ni estudia	179	46.5%	8.04	-0.00	5.0%
Mobilitat					
Obligada	128	32.9%	7.57	+0.43	3.9%
No obligada	261	67.1%	7.85	-0.15	4.6%
Freqüència					
Freqüent	296	65.9%	7.73	+0.68	3.7%
Esporàdic	153	34.1%	7.94	-0.06	5.2%
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	116	30.0%	7.82	-0.42	3.4%
No disposa	271	70.0%	7.74	+0.22	4.8%
Procedència					
Catalunya	198	50.3%	7.69	.	3.0%
Resta Espanya	109	27.7%	8.07	.	4.6%
Resta UE	11	2.8%	8.25	.	.
Fora UE	76	19.3%	7.51	.	6.6%

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Barcelona Bus, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte				
Puntualitat de l'autobús	0.1033	7.98	+0.10	8.1%
El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.45	+0.17	4.0%
Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	7.93	+0.18	3.8%
Netedat de l'autobús	0.0651	8.07	-0.04	4.5%
Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.70	-0.10	2.4%
El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.59	+0.08	2.7%
L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	7.65	-0.12	6.0%
La informació (horaris, parades)	0.0349	7.37	-0.37	16.6%
La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	7.53	-0.55	13.0%
La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.35	-0.11	3.8%
La rapidesa del trajecte	0.0261	7.48	-0.07	12.0%
La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	6.48	-0.29	31.3%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	6.63	-0.64	30.2%
No aplicables				
La ubicació de les parades	0.0404	7.87	+0.18	9.0%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	6.96	-0.72	19.6%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	7.11	-0.88	14.3%
Preu del viatge	0.0299	5.78	-0.91	45.9%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	6.35	-1.04	33.2%
El recorregut de la línia	0.0212	7.18	-0.40	14.9%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	7.30	-0.59	11.8%
Satisfacció Global de l'usuari		7.80	+0.07	4.2%

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Comoditat / confort de l'autobús	7.93	0.20	0.0818	6.2%
	Puntualitat de l'autobús	7.98	0.67	0.1033	5.1%
	El tracte dels conductors de la línia	8.45	0.28	0.0898	3.4%
	Netedat de l'autobús	8.07	0.31	0.0651	2.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	7.65	0.30	0.0375	1.6%
	La informació (horaris, parades)	7.37	0.51	0.0349	1.4%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.53	-0.11	0.0275	1.3%
	La rapidesa del trajecte	7.48	0.02	0.0261	1.1%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.35	0.07	0.027	0.5%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.59	0.41	0.0397	0.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.70	0.34	0.0399	0.4%
	No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	6.48	0.41	0.1299
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		6.63	0.15	0.0798	17.3%
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		6.96	-0.31	0.0403	4.8%
Preu del viatge		5.78	0.14	0.0299	3.9%
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		6.35	-0.56	0.0236	2.6%
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		7.11	-0.01	0.0304	2.0%
La ubicació de les parades		7.87	0.32	0.0404	1.4%
El recorregut de la línia		7.18	-0.24	0.0212	1.1%
La proximitat de les parades (distància entre elles)	7.30	-0.07	0.01	0.2%	

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

	Mitjana								
	Global	1	2	3	4	5	6	7	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	7.98	8.51	7.38	8.21	7.98	7.98	7.98	7.98
	El tracte dels conductors de la línia	8.45	8.69	8.39	8.32	8.45	8.45	8.45	8.45
	Comoditat / confort de l'autobús	7.93	7.95	7.95	7.89	7.93	7.93	7.93	7.93
	Netedat de l'autobús	8.07	8.14	7.89	8.24	8.07	8.07	8.07	8.07
	Incidències en el servei	8.70	8.90	1.63	8.78	8.70	8.70	8.70	8.70
	El Perill d'accidents	8.59	8.53	8.62	8.61	8.59	8.59	8.59	8.59
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	7.65	7.74	7.46	7.79	7.65	7.65	7.65	7.65
	La informació	7.37	7.71	7.06	7.47	7.37	7.37	7.37	7.37
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	7.53	8.01	7.13	7.58	7.53	7.53	7.53	7.53
	La seguretat	8.35	8.12	8.47	8.39	8.35	8.35	8.35	8.35
	La rapidesa del trajecte	7.48	7.33	7.56	7.51	7.48	7.48	7.48	7.48
	La freqüència de pas	6.48	5.34	7.47	6.25	6.48	6.48	6.48	6.48
	L'adequació d'horaris de la línia	6.63	5.64	7.37	6.57	6.63	6.63	6.63	6.63
	No aplicables	La ubicació de les parades	7.87	7.39	8.03	8.08	7.87	7.87	7.87
La durada del viatge de l'autobús		6.96	6.95	6.85	7.07	6.96	6.96	6.96	6.96
L'atenció al client a taquilles / oficines		7.11	8.29	6.83	6.97	7.11	7.11	7.11	7.11
Preu del viatge		5.78	5.38	6.38	5.39	5.78	5.78	5.78	5.78
L'estat de la parada on ha pujat		6.35	6.05	6.70	6.19	6.35	6.35	6.35	6.35
El recorregut de la línia		7.18	7.20	7.12	7.23	7.18	7.18	7.18	7.18
La proximitat de les parades		7.30	6.91	7.48	7.39	7.30	7.30	7.30	7.30
Satisfacció Global de l'usuari	7.80	7.42	8.00	7.87	7.80	7.80	7.80	7.80	

Detall línies: 1 Sant Cebrià de Vallalta - Sant Pol de Mar - Calella
 2 Pineda de Mar - Calella
 3 Tordera - Palafolls - Malgrat - Calella
 4 Vilafreser - Vilademuls - Bàscara
 5 Demanda Vilamarí - Ollers - Vilademí
 6 Nocturn NGI-2 Girona - Roses
 7 Canet de Mar - Calella

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Sant Cebrià de Vallalta - Sant Pol de Mar - Calella	8.24
2 Pineda de Mar - Calella	7.97
3 Tordera - Palafolls - Malgrat - Calella	8.12
4 Vilafreser - Vilademuls - Bàscara	8.25
5 Demanda Vilamarí - Ollers - Vilademí	8.09
6 Nocturn NGI-2 Girona - Roses	8.18
7 Canet de Mar - Calella	8.09

Resultats de l'estudi

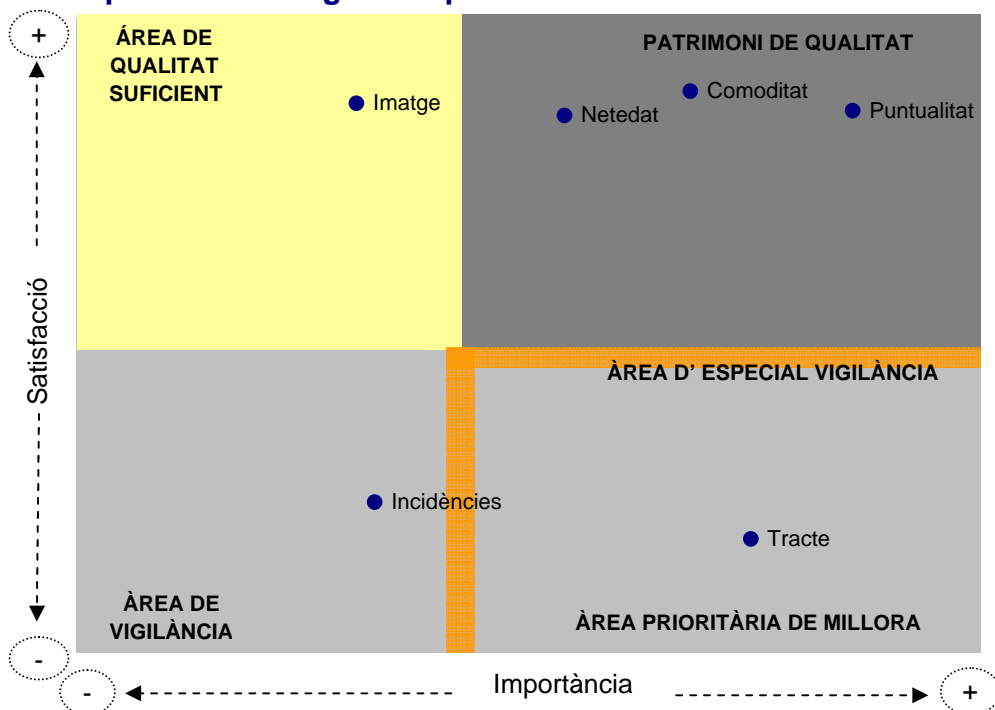
Dades Globals

	Ampurdan Bus, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.62	7.21
Error	0.280	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.40	7.99
ISC CP '07	7.08	7.59
Evolució	+1.32	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Ampurdan Bus, SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	9.38	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	6.63	. 12.5%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.50	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.34	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	6.86	. 12.5%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.42	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	4.35	. 62.5%
	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	.	.
	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	.	.
Satisfacció Global de l'usuari			7.62	.

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	6.63	-1.55	0.0898	55.7%
	La informació (horaris, parades)	4.35	-2.51	0.0349	23.2%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	6.86	-1.50	0.0399	9.8%
	Puntualitat de l'autobús	9.38	2.07	0.1033	6.3%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.50	1.77	0.0818	3.1%
	Netedat de l'autobús	9.34	1.58	0.0651	1.0%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.42	2.07	0.0375	0.9%
	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	.
	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
No aplicables	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana	
		Global (*)	1
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	9.38	9.38
	El tracte dels conductors de la línia	6.63	6.63
	Comoditat / confort de l'autobús	9.50	9.50
	Netedat de l'autobús	9.34	9.34
	Incidències en el servei	6.86	6.86
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.42	9.42
	La informació	4.35	4.35
	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		7.62	7.62

Detall línies:

1 Vilajuïga – Figueres amb ramals

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Vilajuïga – Figueres amb ramals	8.40

Resultats de l'estudi

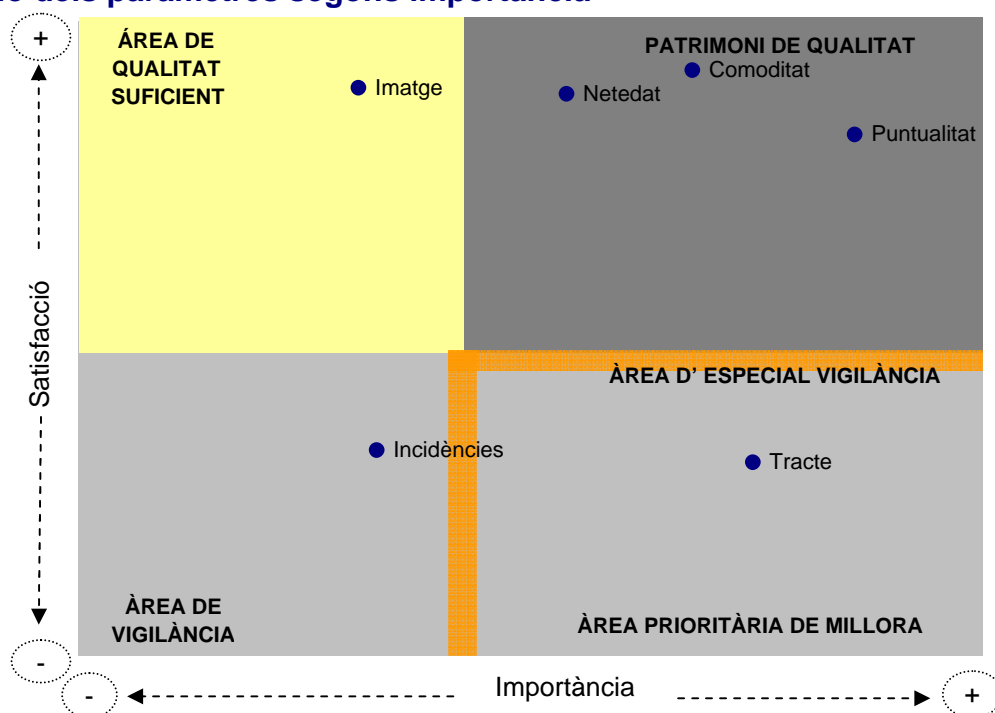
Dades Globals

	Hispano Hilarienca	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.30	7.21
Error	0.079	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.43	7.99
ISC CP '07	8.11	7.59
Evolució	+0.32	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Hispano Hilariencia			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	9.24	.	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.14	.	3.0%
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.66	.	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.50	.	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.21	.	6.1%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.54	.	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.19	.	30.3%
	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	.	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.	.
	La ubicació de les parades	0.0404	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.	.
	Satisfacció Global de l'usuari		8.30	.	.

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	7.14	-1.03	0.0898	50.9%
	La informació (horaris, parades)	5.19	-1.67	0.0349	21.3%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.21	-1.15	0.0399	10.2%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.66	1.93	0.0818	6.9%
	Puntualitat de l'autobús	9.24	1.93	0.1033	6.1%
	Netedat de l'autobús	9.50	1.74	0.0651	2.7%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.54	2.19	0.0375	1.8%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
No aplicables	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.	

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana				
		Global (*)	1	2	3	4
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	9.24	9.69	9.00	9.38	8.93
	El tracte dels conductors de la línia	7.14	6.95	7.15	7.20	7.25
	Comoditat / confort de l'autobús	9.66	9.36	9.75	9.66	9.86
	Netedat de l'autobús	9.50	9.15	9.60	9.47	9.80
	Incidències en el servei	7.21	7.34	7.71	6.76	6.88
	El Perill d'accidents
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.54	9.70	9.48	9.38	9.64
	La informació	5.19	4.98	6.42	4.15	4.83
	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		8.30	8.09	8.52	8.15	8.42

Detall línies:

- 1 Sant Hilari Sacalm - Arbúcies - Breda - Sant Celoni - Barcelona
- 2 Sant Hilari Sacalm - Osor - Anglès - Girona
- 3 Sant Hilari Sacalm - Arbúcies - Breda - la Batllòria - Hostalric - Girona
- 4 Girona - Sant Gregori - Sant Aniol de Finestres

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

ISC aplicable al contracte programa

	Línia	ISC
1	Sant Hilari Sacalm - Arbúcies - Breda - Sant Celoni - Barcelona	8.19
2	Sant Hilari Sacalm - Osor - Anglès - Girona	8.69
3	Sant Hilari Sacalm - Arbúcies - Breda - la Batllòria - Hostalric - Girona	8.31
4	Girona - Sant Gregori - Sant Aniol de Finestres	8.53

Resultats de l'estudi

Dades Globals

	Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	7.98	7.21
Error	0.076	0.016
SG usuari '07	7.77	7.13
Evolució	+0.21	+0.08
ISC Contracte Programa	8.48	7.99
ISC CP '07	8.64	7.59
Evolució	-0.16	+0.40

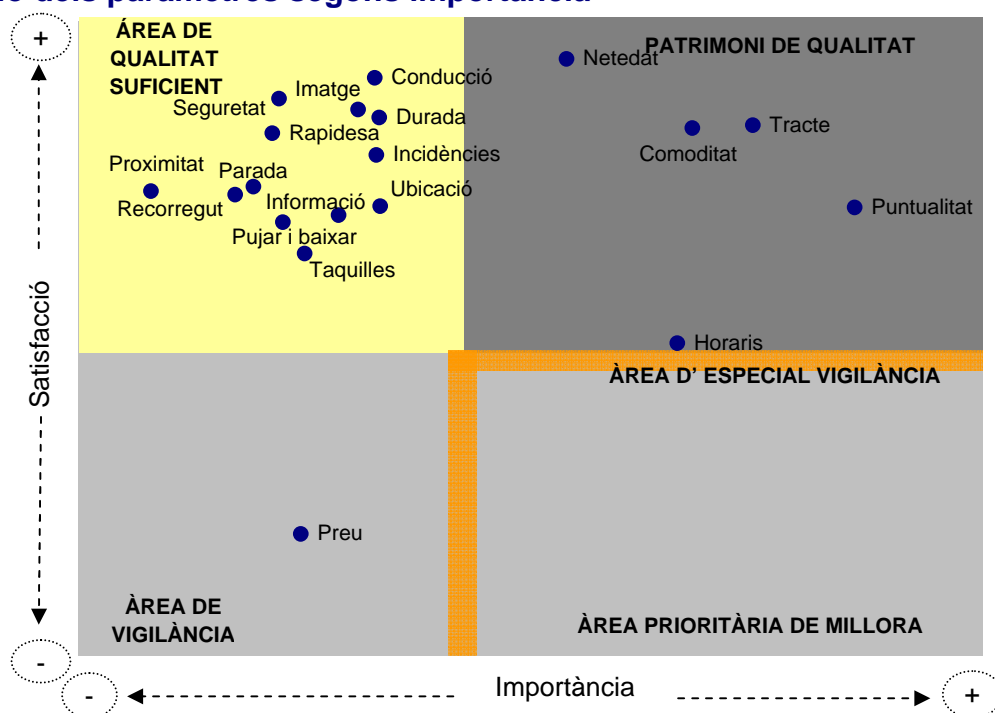
Satisfacció Global de l'usuari per segment de demanda

	Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)				
	% mostra	Mitjana Global	Evol	% Ins.(0-4)	
Gènere					
Home	133 42.0%	7.99	+0.30	2.3%	
Dona	184 58.0%	7.98	+0.13	6.0%	
Edat					
Menys de 30	168 53.0%	7.73	+0.43	4.2%	
30-64	100 31.5%	8.07	-0.12	3.0%	
65 o més	49 15.5%	8.66	+0.51	8.2%	
Ocupació					
Treballa o estudia	230 74.7%	7.78	+0.12	4.3%	
Ni treballa ni estudia	78 25.3%	8.54	+0.50	5.1%	
Mobilitat					
Obligada	136 42.9%	7.80	+0.31	3.7%	
No obligada	181 57.1%	8.12	+0.09	5.0%	
Freqüència					
Freqüent	175 55.6%	7.94	+0.70	5.7%	
Esporàdic	140 44.4%	8.02	+0.01	2.9%	
Disponibilitat de vehicle					
Disposa	116 38.8%	7.79	-0.38	4.3%	
No disposa	183 61.2%	8.04	+0.45	4.9%	
Procedència					
Catalunya	197 62.9%	7.89	.	4.1%	
Resta Espanya	27 8.6%	7.73	.	.	
Resta UE	28 8.9%	8.08	.	10.7%	
Fora UE	61 19.5%	8.28	.	4.9%	

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Autocar Martí Pí, SA (AMPSA)				
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)		
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	8.08	-0.11	6.1%	
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	8.48	+0.18	3.9%	
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	8.46	-0.02	1.3%	
	Netedat de l'autobús	0.0651	8.80	+0.08	0.3%	
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	8.33	-0.99	1.7%	
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	8.70	-0.22	0.3%	
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	8.55	+0.33	0.3%	
	La informació (horaris, parades)	0.0349	8.04	+0.15	2.7%	
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	0.0275	8.01	-0.87	5.7%	
	La seguretat (Que no et molestin)	0.027	8.60	-0.50	.	
	La rapidesa del trajecte	0.0261	8.44	+0.38	0.3%	
	No aplicables	La freqüència de pas (horaris oferts)	0.1299	7.40	+0.88	13.9%
		L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	7.43	+0.72	13.8%
La ubicació de les parades		0.0404	8.09	-0.01	4.4%	
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		0.0403	8.51	+0.39	1.7%	
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)		0.0304	7.86	+0.32	.	
Preu del viatge		0.0299	6.51	+0.49	29.9%	
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		0.0236	8.18	+0.77	4.1%	
El recorregut de la línia		0.0212	8.14	-0.09	3.0%	
La proximitat de les parades (distància entre elles)		0.01	8.16	+0.11	3.8%	
Satisfacció Global de l'usuari			7.98	+0.21	4.4%	

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.08	0.77	0.1033	14.7%
	El tracte dels conductors de la línia	8.48	0.31	0.0898	12.4%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	8.33	-0.03	0.0399	4.8%
	Comoditat / confort de l'autobús	8.46	0.73	0.0818	4.5%
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8.01	0.37	0.0275	2.1%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	8.70	0.52	0.0397	1.0%
	La seguretat (Que no et molestin)	8.60	0.32	0.027	0.9%
	La informació (horaris, parades)	8.04	1.18	0.0349	0.8%
	La rapidesa del trajecte	8.44	0.98	0.0261	0.2%
	Netedat de l'autobús	8.80	1.04	0.0651	0.1%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	8.55	1.20	0.0375	0.1%
	La freqüència de pas (horaris oferts)	7.40	1.33	0.1299	28.4%
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	7.43	0.95	0.0798	17.5%	
Preu del viatge	6.51	0.87	0.0299	6.4%	
No aplicables	La ubicació de les parades	8.09	0.54	0.0404	3.2%
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	7.86	0.74	0.0304	1.9%
	El recorregut de la línia	8.14	0.72	0.0212	0.6%
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	8.18	1.27	0.0236	0.2%
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	8.16	0.79	0.01	0.1%
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	8.51	1.24	0.0403	0.1%

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana				
		Global (*)	1	2	3	4
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.08	8.09	8.08	9.06	8.08
	El tracte dels conductors de la línia	8.48	8.39	8.48	6.66	8.48
	Comoditat / confort de l'autobús	8.46	8.42	8.46	9.75	8.46
	Netedat de l'autobús	8.80	8.77	8.80	9.75	8.80
	Incidències en el servei	8.33	8.29	8.33	8.34	8.33
	El Perill d'accidents	8.70	8.66	8.70	.	8.70
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	8.55	8.51	8.55	9.66	8.55
	La informació	8.04	8.01	8.04	7.61	8.04
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	8.01	7.98	8.01	.	8.01
	La seguretat	8.60	8.58	8.60	.	8.60
	La rapidesa del trajecte	8.44	8.39	8.44	.	8.44
	La freqüència de pas	7.40	7.50	7.40	.	7.40
	L'adequació d'horaris de la línia	7.43	7.51	7.43	.	7.43
	No aplicables	La ubicació de les parades	8.09	8.06	8.09	.
La durada del viatge de l'autobús		8.51	8.47	8.51	.	8.51
L'atenció al client a taquilles / oficines		7.86	7.70	7.86	.	7.86
Preu del viatge		6.51	6.47	6.51	.	6.51
L'estat de la parada on ha pujat		8.18	8.32	8.18	.	8.18
El recorregut de la línia		8.14	8.10	8.14	.	8.14
La proximitat de les parades		8.16	8.11	8.16	.	8.16
Satisfacció Global de l'usuari		7.98	7.96	7.98	8.82	7.98

Detall línies:

- 1 L'Estartit - Girona
- 2 Verges - Vilopriu - Girona
- 3 L'Estartit - Flaçà
- 4 Torroella de Montgrí - Girona

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 L'Estartit - Girona	8.35
2 Verges - Vilopriu - Girona	8.43
3 L'Estartit - Flaçà	8.76
4 Torroella de Montgrí - Girona	8.39

Resultats de l'estudi

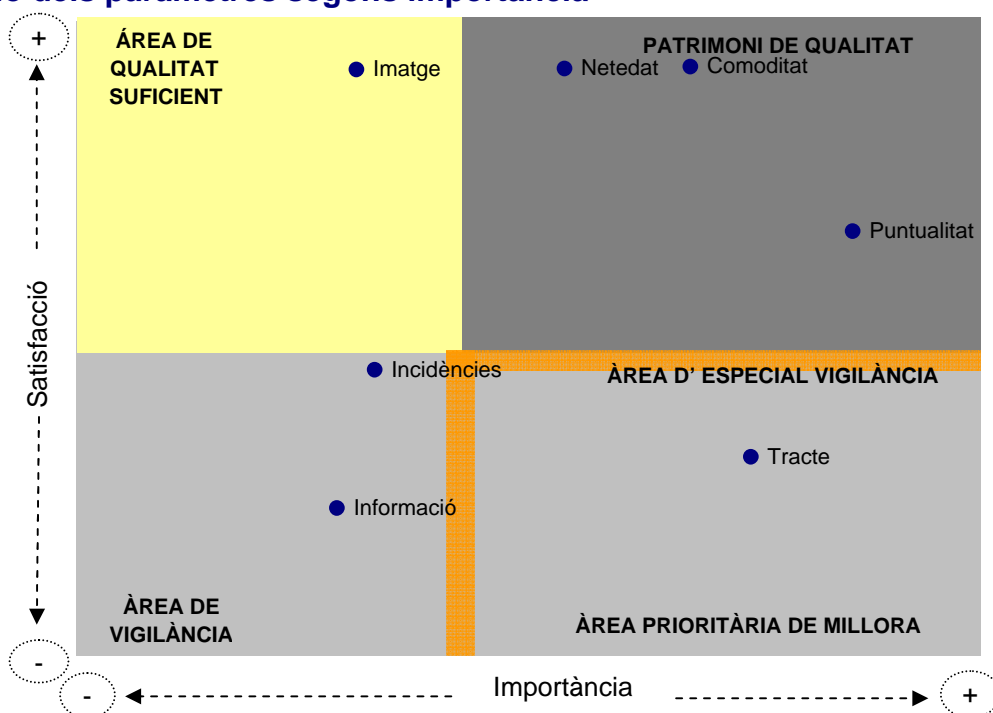
Dades Globals

	Transports Mir, SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.71	7.21
Error	0.120	0.016
SG usuari '07	8.77	7.13
Evolució	-0.06	+0.08
ISC Contracte Programa	8.55	7.99
ISC CP '07	9.19	7.59
Evolució	-0.64	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Transports Mir, SL			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	8.62	-0.73	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.17	-1.93	.
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.68	+0.72	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.67	+0.56	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.73	-1.91	6.9%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.66	+1.08	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	6.84	-1.55	10.3%
	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	.	.	.
No aplicables	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	0.0798	.	.	.
	La ubicació de les parades	0.0404	.	.	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	0.0403	.	.	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	0.0304	.	.	.
	Preu del viatge	0.0299	.	.	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	0.0236	.	.	.
	El recorregut de la línia	0.0212	.	.	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	0.01	.	.	.
Satisfacció Global de l'usuari		8.71	-0.06	.	

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	7.17	-1.00	0.0898	66.6%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.68	1.95	0.0818	10.0%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.73	-0.63	0.0399	7.5%
	La informació (horaris, parades)	6.84	-0.02	0.0349	6.9%
	Netedat de l'autobús	9.67	1.91	0.0651	5.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.66	2.31	0.0375	3.1%
	Puntualitat de l'autobús	8.62	1.31	0.1033	0.0%
	La rapidesa del trajecte	.	.	0.0261	.
	La seguretat (Que no et molestin)	.	.	0.027	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	.	.	0.0397	.
	La facilitat per pujar i baixar de l'autobús	.	.	0.0275	.
	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	El recorregut de la línia	.	.	0.0212	.
No aplicables	La ubicació de les parades	.	.	0.0404	.
	La proximitat de les parades (distància entre elles)	.	.	0.01	.
	La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)	.	.	0.0403	.
	L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)	.	.	0.0236	.
	La freqüència de pas (horaris oferts)	.	.	0.1299	.
	L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)	.	.	0.0798	.
	L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	.	0.0304	.

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

	Mitjana				
	Global (*)	1	2	3	
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.62	8.65	8.62	8.62
	El tracte dels conductors de la línia	7.17	7.16	7.17	7.17
	Comoditat / confort de l'autobús	9.68	9.66	9.68	9.68
	Netedat de l'autobús	9.67	9.65	9.67	9.67
	Incidències en el servei	7.73	8.01	7.73	7.73
	El Perill d'accidents
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.66	9.64	9.66	9.66
	La informació	6.84	7.37	6.84	6.84
	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	8.71	8.83	8.71	8.71	

Detall línies:

- 1 Urbà Ripoll - Campdevàrol
- 2 Ripoll - Ribes de Freser - Guardiola de Berguedà - Bagà
- 3 Ripoll - Gombrèn - Castellar de n'Hug - Llívia

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Urbà Ripoll - Campdevàrol	8.68
2 Ripoll - Ribes de Freser - Guardiola de Berguedà - Bagà	8.49
3 Ripoll - Gombrèn - Castellar de n'Hug - Llívia	8.49

Resultats de l'estudi

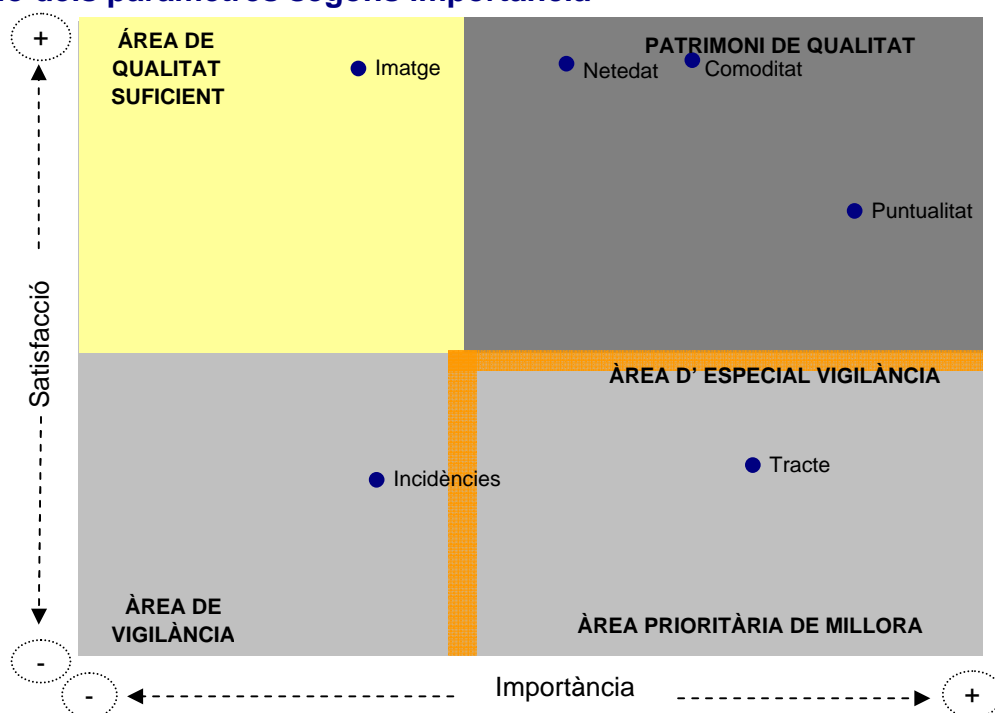
Dades Globals

	Albert Estarriol	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.07	7.21
Error	0.155	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.57	7.99
ISC CP '07	8.07	7.59
Evolució	+0.50	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	Albert Estarriol			
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)	
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	8.75	.	
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.12	.	
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.72	.	
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.70	.	
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.02	.	12.5%
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.66	.	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.30	.	25.0%
	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	.	.	
Satisfacció Global de l'usuari		8.07	.	.	

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	7.12	-1.05	0.0898	52.3%
	La informació (horaris, parades)	5.30	-1.56	0.0349	20.0%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.02	-1.34	0.0399	12.4%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.72	1.99	0.0818	8.2%
	Netedat de l'autobús	9.70	1.94	0.0651	4.7%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.66	2.31	0.0375	2.3%
	Puntualitat de l'autobús	8.75	1.44	0.1033	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	.
	Preu del viatge	.	.	0.0299	.
	No aplicables	El recorregut de la línia	.	0.0212	.
La ubicació de les parades		.	0.0404	.	
La proximitat de les parades (distància entre elles)		.	0.01	.	
La durada del viatge de l'autobús (0= molt lent; 10 molt ràpid)		.	0.0403	.	
L'estat de la parada on ha pujat (manteniment, confort)		.	0.0236	.	
La freqüència de pas (horaris oferts)		.	0.1299	.	
L'adequació d'horaris de la línia (hora inici i fi)		.	0.0798	.	
L'atenció al client a taquilles / oficines (només si correspon)	.	0.0304	.		

Detalls per línia

Resultats per paràmetre

		Mitjana		
		Global (*)	1	2
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	8.75	8.75	8.75
	El tracte dels conductors de la línia	7.12	7.06	7.17
	Comoditat / confort de l'autobús	9.72	9.69	9.75
	Netedat de l'autobús	9.70	9.66	9.73
	Incidències en el servei	7.02	7.38	6.67
	El Perill d'accidents	.	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.66	9.63	9.70
	La informació	5.30	6.00	4.59
	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	8.07	8.08	8.06

Detall línies:

- 1 Figueres - Figueres circuit
- 2 Figueres - Polígons Industrials

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

ISC aplicable al contracte programa

Línia	ISC
1 Figueres - Figueres circuit	8.59
2 Figueres - Polígons Industrials	8.55

Resultats de l'estudi

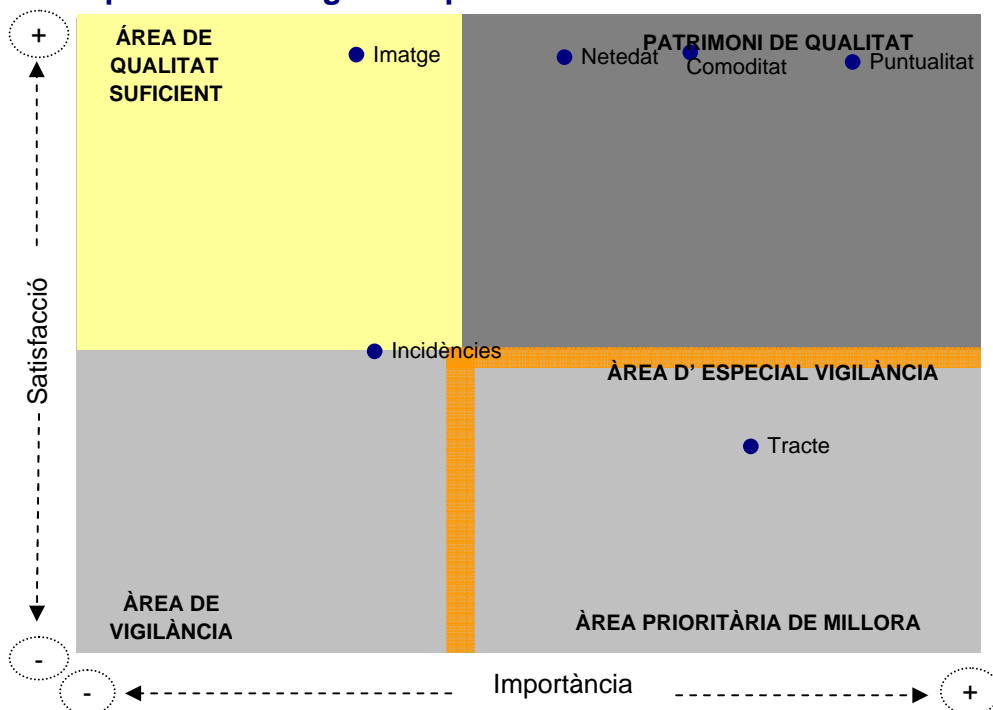
Dades Globals

	David i Manel , SL	Mitjana Empreses
Satisfacció Global de l'usuari	8.65	7.21
Error	0.061	0.016
SG usuari '07	.	7.13
Evolució	.	+0.08
ISC Contracte Programa	8.92	7.99
ISC CP '07	7.59	7.59
Evolució	+1.33	+0.40

Resultats per paràmetre

	Pes (influència s/ SG)	David i Manel , SL		
		Mitjana Global	Evol	% Ins. (0-4)
Aplicables al contracte	Puntualitat de l'autobús	0.1033	9.69	.
	El tracte dels conductors de la línia	0.0898	7.22	.
	Comoditat / confort de l'autobús	0.0818	9.75	.
	Netedat de l'autobús	0.0651	9.72	.
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	0.0399	7.83	.
	El Perill d'accidents (tipus de conducció)	0.0397	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	0.0375	9.73	.
	La informació (horaris, parades)	0.0349	5.97	12.5%
	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	.	.
	Satisfacció Global de l'usuari		8.65	.

Classificació dels paràmetres segons importància



Accions prioritàries per a l'Empresa

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

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

Posicionament respecte a l'agregat de totes les empreses

Pes segons la influència directa sobre la Satisfacció Global

	Mitjana Global	Posició competitiva	Pes	%Prioritat	
Aplicables al contracte Programa	El tracte dels conductors de la línia	7.22	-0.95	0.0898	47.2%
	Puntualitat de l'autobús	9.69	2.38	0.1033	19.1%
	La informació (horaris, parades)	5.97	-0.89	0.0349	12.4%
	Comoditat / confort de l'autobús	9.75	2.02	0.0818	8.8%
	Netedat de l'autobús	9.72	1.96	0.0651	5.0%
	Incidències en el servei (canvis no previstos)	7.83	-0.53	0.0399	4.9%
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia (modern, nou...)	9.73	2.38	0.0375	2.7%
	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
Aplicables al contracte Programa	Puntualitat de l'autobús	9.69	9.69
	El tracte dels conductors de la línia	7.22	7.22
	Comoditat / confort de l'autobús	9.75	9.75
	Netedat de l'autobús	9.72	9.72
	Incidències en el servei	7.83	7.83
	El Perill d'accidents	.	.
	L'estat / Imatge dels vehicles de la línia	9.73	9.73
	La informació	5.97	5.97
	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		8.65	8.65

Detall línies:

1 Maçanet de Cabrenys - Darnius - Boadella d'Empordà - Biure - Figueres

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

ISC aplicable al contracte programa

	Línia	ISC
1	Maçanet de Cabrenys - Darnius - Boadella d'Empordà - Biure - Figueres	8.92



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 Girona**

2008064500