



Informe sobre els resultats obtinguts a l'enquesta de satisfacció de transport escolar del Consell Comarcal del Maresme. Curs 2003-2004

Setembre 2004



Índex

I. Introducció.....	Pàg.3
II. Metodologia.....	Pàg.3
III. Anàlisi global dels resultats obtinguts.....	Pàg.4
IV- Anàlisi de la qualitat percebuda del servei de transport escolar segons els eixos avaluats.....	Pàg.5-6
V. Anàlisi de la qualitat percebuda segons l'empresa de transport escolar.....	Pàg.6-7
VI. Conclusions.....	Pàg.8
VII. Annex.....	Pàg.9-43
7.1- Estadístics	Pàg.11-12
7.2- Taules de freqüències i gràfics adjunts.....	Pàg.13-35
7.3- Taules de contingència: variable dependent: Empresa de transport/variables.....	Pàg.36-40
7.4- Model enquesta valoració de satisfacció del servei de transport escolar 2003-2004.....	Pàg. 41-43



I. Introducció

L'informe que a continuació us presentem té com a objectiu primordial presentar de forma clara i entenedora els resultats obtinguts a partir de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar als centres educatius de la comarca.

L'anàlisi dels resultats estadístics permet conèixer quina ha estat la percepció dels centres escolars sobre la qualitat del servei de transport escolar durant aquest passat curs 2003-2004.

II. Metodologia

L'instrument emprat per a la recollida de dades ha estat l'enquesta. Per tal de conèixer la percepció de la qualitat del servei de transport escolar, l'enquesta s'estructura al voltant de set eixos bàsics : Puntualitat, estat del vehicle, servei d'acompanyament, conducció i tracte amb els usuaris, relació amb l'empresa concessionària i relació amb el Consell Comarcal. Cada un d'aquests eixos estan subdividits en altres variables que es puntuen en una escala numèrica de l'1 (Percepció molt dolenta del servei) al 5 (Percepció molt bona del servei).

La població de destí de l'enquesta ha estat l'univers total dels 42 centres educatius de la comarca que disposen del servei de transport escolar gestionat pel Consell Comarcal; entre ells: Instituts de secundària (IES), centres d'educació primària i infantil privats i concertats i centres d'educació especial.

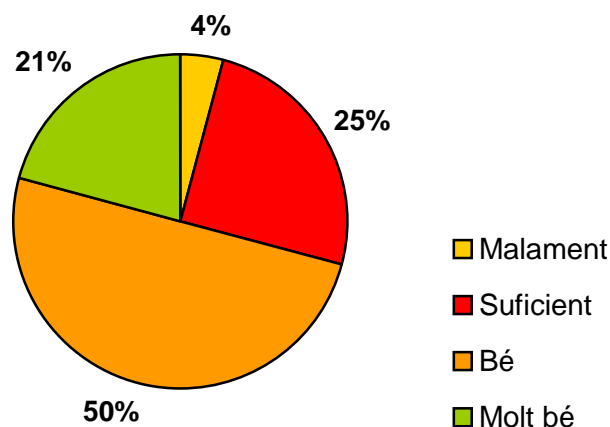
La taxa de resposta dels centres enquestats ha estat força elevada. Dels 42 centres educatius que disposen de servei de transport escolar gestionat pel Consell Comarcal del Maresme , ha participat en la realització de l'enquesta més del 70% i amb una representativitat municipal de gairebé la meitat dels pobles de la comarca (15). No obstant, cal tenir en compte que a l'analitzar la mostra segons el tipus de centre es produeix un biaix en la distribució de les dades. Ja que més del 60% dels centres enquestats són CEIP's (Centres d'educació infantil i primària públics) i IES's (Instituts d'educació secundària públics).



III. Anàlisi global dels resultats obtinguts

Segons les dades obtingudes, el 50% dels centres educatius que han respost l'enquesta de satisfacció perceben com a "bona" la qualitat que s'ofereix en el servei de transport escolar. Més del 20% dels enquestats perceben com a "molt bona" la qualitat ofertada. Només un 4% dels usuaris del servei de transport escolar qualifiquen de "insatisfactòria" la qualitat de la prestació del servei de transport.

Gràfic I. Percepció global de la qualitat del servei de transport escolar . Curs 2003-2004



Font: Enquesta de satisfacció del servei de transport escolar del Consell Comarcal del Maresme. 2003-2004.

D'aquest 4% de centres que no estan satisfets amb el seu servei de transport, la major part de les seves opinions es centralitzen bàsicament en dos punts:

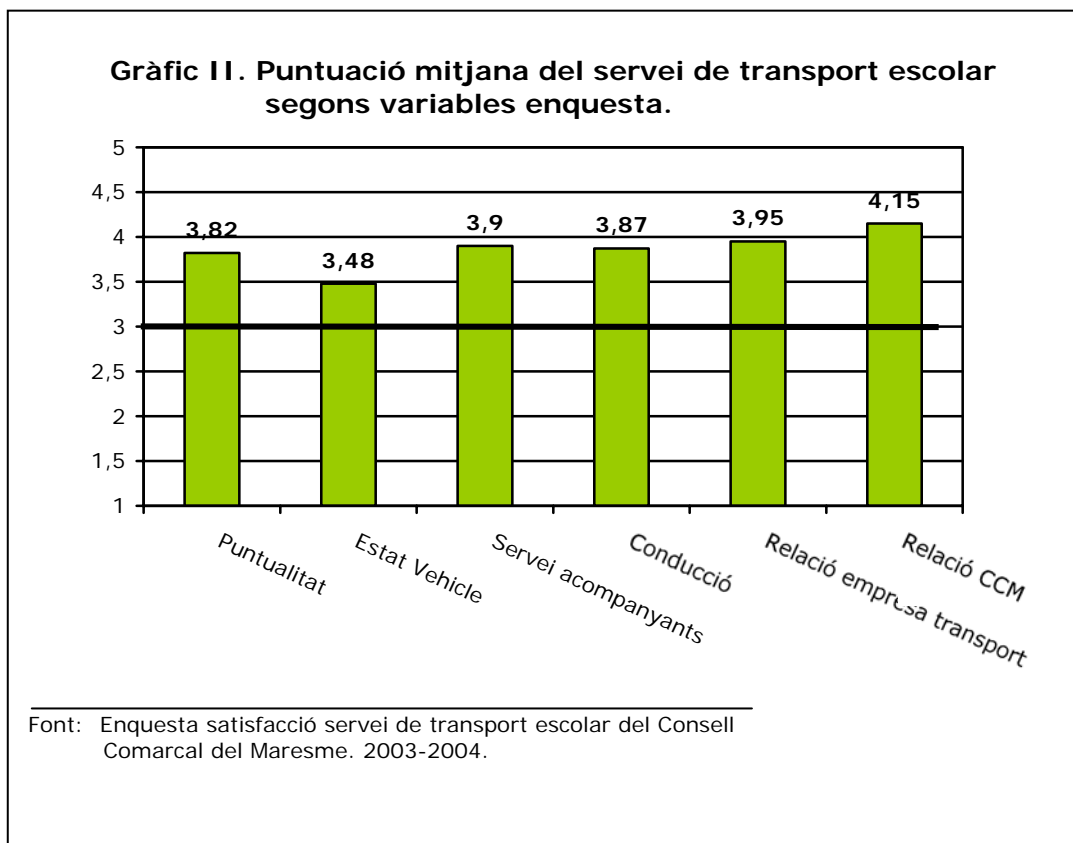
- **La puntualitat:** Incompliment d'horaris (autobusos que arriben abans o després de l'horari establert pel centre).
- **L'estat del vehicle:** Vehicles obsolets, mancats de cinturons de seguretat i de rampes d'accés per a les cadires de rodes (en el cas de centres d'educació especial).



IV- Anàlisi de la qualitat percebuda del servei de transport escolar segons els eixos avaluats.

De tots els eixos, el millor puntuat pels centres ha estat “la relació amb el Consell Comarcal”, amb una valoració mitjana de 4.15 en una escala màxima de 5. Més del 50% dels enquestats consideren globalment com a “molt bo” el treball de gestió que realitza el Consell Comarcal en relació al servei de transport. Concretament, els punts amb més grau de satisfacció han estat la facilitat d'establir contacte i la fluïdesa en el tracte mostrada pel Consell Comarcal cap als centres educatius. No obstant, caldria millorar la percepció dels centres en referència a la resolució de conflictes.

L'eix que defineix la relació amb l'empresa de transport i el que avalua el servei d'acompanyants també obté uns resultats globals molt positius. La puntuació mitjana obtinguda es troba al voltant de quatre punts sobre un màxim de cinc.



Com es pot apreciar en el gràfic II, tots els eixos que defineixen el servei de transport es qualifiquen per sobre de tres punts de mitjana, el que vol dir que la percepció global dels centres educatius sobre el servei transport és “bona”.



L'eix que presenta un grau de satisfacció més baix és el que fa referència a "l'estat del vehicle". Al voltant d'un 10% dels centres enquestats perceben l'estat dels vehicles com a insuficient. La netedat del vehicle així com l'estat de conservació dels autobusos apunten com a principals motius d'insatisfacció en relació a aquest àmbit.

V- Anàlisi de la qualitat percebuda segons l'empresa de transport escolar.

Tot i que globalment la percepció sobre la qualitat del servei de transport escolar és valorada com a "bona", aquesta percepció varia significativament quan l'analitzem tenint en compte l'empresa de transport que presta el servei. En aquest sentit, els eixos on clarament es detecten diferències en la percepció de la qualitat són: la puntualitat, la conducció, la relació amb l'empresa i la relació amb el Consell Comarcal. En aquests eixos l' Empresa Casas es presenta com a l'empresa de transport amb millors valoracions del seu servei. Més del 75% dels usuaris de Casas qualifiquen amb un "Molt bé" aspectes com la puntualitat o el tracte amb els centres. En altres aspectes com la conducció, el servei d'acompanyants o la relació amb el Consell Comarcal també obté les valoracions més altes. El percentatge més baix es presenta a l'estat del vehicle.

Pel que fa a l'empresa Autocars Barcelona Bus, la majoria dels seus usuaris concentren les valoracions de la qualitat del servei de transport en un "bé". Barcelona Bus al igual que Casas obté les seves valoracions més altes en els eixos de puntualitat, servei d'acompanyants i conducció. Els percentatges més baixos es focalitzen en l'estat del vehicle i en la relació amb el Consell Comarcal.

En relació a l'empresa Autocars Calella S.L , les valoracions dels seus usuaris respecte el servei de transport es localitzen majoritàriament entre el "bé" i el "suficient". Més de la meitat dels seus usuaris valoren amb un "bé" la qualitat del servei d'acompanyants o l'estat del vehicle. Tanmateix, les valoracions baixen a "suficient" en la puntualitat, la conducció o el tracte amb els usuaris.

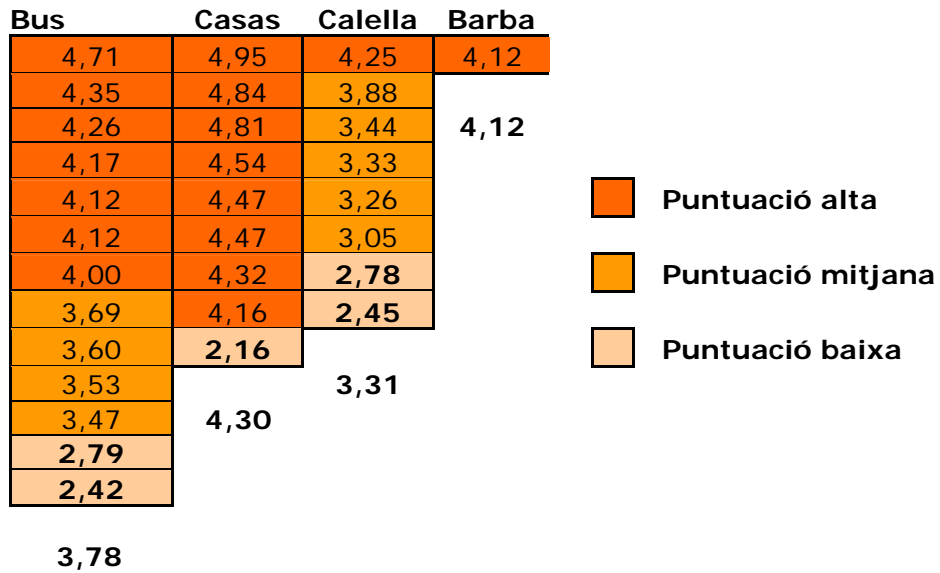
L'empresa Autocars Barba S.L tot i obtenir uns resultats més que satisfactoris en les seves valoracions, no es poden considerar del tot significatius ja que tan sols presenta un usuari.

Com es pot apreciar en els següents gràfics Casas i Barcelona Bus són les dues empreses que obtenen puntuacions més elevades en la percepció de la qualitat del seu servei de transport escolar .



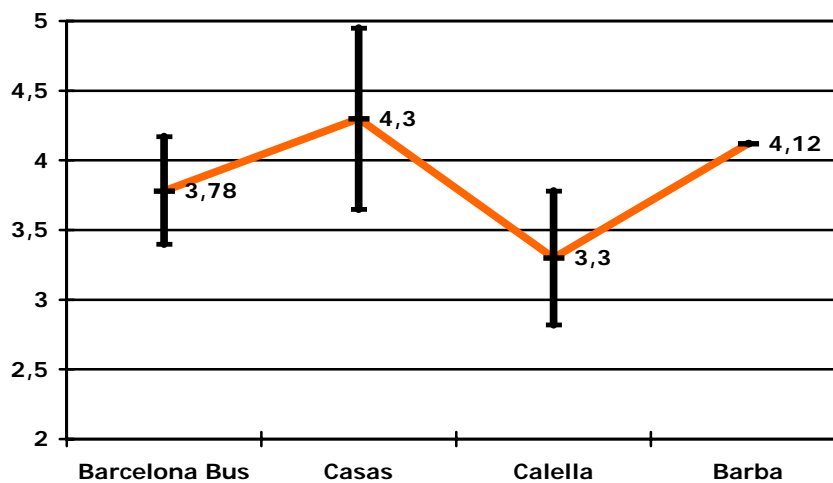
Gràfic III. Puntuació mitjana del servei de transport escolar segons l'empresa de transport.

Barcelona



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic IV. Anàlisi variança de les puntuacions mitjanes del servei de transport escolar segons l'empresa de transport.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004.



VI - Conclusions

- El 70% dels 42 centres educatius que disposen de servei de transport escolar gestionat pel Consell Comarcal han respost l'enquesta de satisfacció.
- Més del 70% dels centres educatius que han respost l'enquesta de satisfacció perceben com a "bona" o "molt bona" la qualitat prestada pel servei de transport escolar. Només el 4% dels centres enquestats es mostren insatisfets davant de la qualitat del servei de transport.
- L'aspecte més valorat pels usuaris del transport escolar ha estat la relació amb el Consell Comarcal. Pel contrari, "l'estat de conservació del vehicle" és l'àmbit amb un percentatge de valoració més baix.
- En l'anàlisi de la qualitat percebuda segons l'empresa de transport es repeteix un mateix patró en el que l'empresa Casas i Barcelona Bus obtenen les puntuacions més elevades. "La puntualitat", "la conducció" i "el servei d'acompanyants" han estat els aspectes millor valorats pels usuaris d'aquestes empreses. "L'estat del vehicle" continua essent l'àmbit del transport escolar pitjor valorat.



VII. Annex

7.1. Estadístics	11
7.2- Taules de freqüències i gràfics adjunts	13
Taula 7.2.1- Freqüències de la variable tipus de centre	13
Gràfic 7.2.1- Gràfic de freqüències de la variable tipus de centre	13
Taula 7.2.2- Freqüències de la variable municipi.....	15
Gràfic 7.2.2. Freqüències de la variable municipi	14
Taula 7.2.3- Freqüències de la variable empresa de transport escolar	15
Gràfic 7.2.3- Freqüències de la variable empresa de transport escolar	15
Taula 7.2.4- Freqüències variable puntualitat de l'autobús a l'arribada del	16
centre.	16
Gràfic 7.2.4- Freqüències variable puntualitat de l'autobús a l'arribada del	16
Centre.	16
Taula 7.2.5- Freqüències variable puntualitat de l'autobús a la sortida del	17
centre.	17
Gràfic 7.2.5- Freqüències variable puntualitat de l'autobús a la sortida del	17
centre.	17
Taula 7.2.6- Freqüències variable estat de conservació dels vehicles	18
Gràfic 7.2.6- Freqüències variable estat de conservació dels vehicles	18
Taula 7.2.7- Freqüències variable netedat dels vehicles	19
Gràfic. 7.2.7- Freqüències variable netedat dels vehicles.....	19
Taula 7.2.8- Freqüències variable nivell de fums i soroll del vehicle	20
Gràfic 7.2.8- Freqüències variable nivell de fums i soroll del vehicle.....	20
Taula 7.2.9- Freqüències variable control d'incidències	21
Gràfic 7.2.9- Freqüències variable control d'incidències.....	21
Taula 7.2.10- Freqüències variable control assistència alumnes	22
Gràfic 7.2.10- Freqüències variable control assistència alumnes.....	22
Taula 7.2.11- Freqüències variable tracte amb nens/famílies	23
Gràfic 7.2.11- Freqüències variable tracte amb nens/famílies	23
Taula 7.2.12- Freqüències variable relació amb l'escola	24
Gràfic 7.2.12- Freqüències variable relació amb l'escola	24
Taula 7.2.13- Freqüències variable durada del trajecte	25
Gràfic 7.2.13- Freqüències variable durada del trajecte	25
Taula 7.2.14- Freqüències variable cobertura del recorregut.....	26
Gràfic 7.2.14- Freqüències variable cobertura del recorregut.....	27
Taula 7.2.15- Freqüències variable actitud conductor nens/famílies.	27
Gràfic 7.2.15- Freqüències variable actitud conductor nens/famílies.	27



Taula 7.2.16- Freqüències variable actitud conductor amb l' escola.....	29
Gràfic 7.2.16- Freqüències variable actitud conductor amb l'escola.....	28
Taula 7.2.17- Freqüències variable facilitat per a establir contacte amb l'empresa de transport.....	29 29
Gràfic 7.2.17- Freqüències variable facilitat per a establir contacte amb l'empresa de transport.....	29 29
Taula 7.2.18- Freqüències variable fluïdesa en la relació amb l'empresa de transport.....	30 30
Gràfic 7.2.18- Freqüències variable fluïdesa en la relació amb l'empresa de..... transport.....	30 30
Taula 7.2.19- Freqüències variable capacitat de resolució de conflicte per l'empresa de transport.....	31 31
Gràfic 7.2.19- Freqüències variable capacitat de resolució de conflicte per l'empresa de transport.....	31 31
Taula 7.2.20- Freqüències variable contacte amb el Consell Comarcal.....	32
Gràfic 7.2.20- Freqüències variable contacte amb el Consell Comarcal.....	32
Taula 7.2.21- Freqüències variable facilitat per a establir contacte amb el Consell Comarcal.....	33 33
Gràfic 7.2.21- Freqüències variable facilitat per a establir contacte amb el..... Consell Comarcal.....	33 33
Taula 7.2.22- Freqüències variable fluïdesa en la relació amb el Consell Comarcal.....	34 34
Gràfic 7.2.22- Freqüències variable fluïdesa en la relació amb el Consell Comarcal.....	34 34
Taula 7.2.23- Freqüències variable capacitat de resolució de conflicte pel..... Consell Comarcal del Maresme.....	35 35
Gràfic 7.2.23- Freqüències variable capacitat de resolució de conflicte pel Consell Comarcal del Maresme.....	35 35
7.3 - Taules de contingència: variable dependent: Empresa de transport/variables.....	36 36
Taula 7.3.1- Empresa de transport * Puntualitat.....	36
Taula 7.3.2- Empresa de transport * Estat vehicle.....	36
Taula 7.3.3- Empresa de transport * Servei d' acompanyants.....	37
Taula 7.3.4- Empresa de transport * Conducció.....	37
Taula 7.3.5- Empresa de transport * Relació amb l'empresa..... de transport.....	38 38
Taula 7.3.6- Empresa de transport * Relació amb el Consell Comarcal.....	39
Taula 7.3.7 - Empresa de transport * Qualitat total del..... servei de transport escolar.....	40 40
7.4 - Enquesta valoració del nivell de satisfacció del servei de transport . 41 escolar 2003-2004.....	41 41



7.1. Estadístics

Estadístics variables enquesta

		Tipus de centre	Municipi	Empresa de transport	Puntualitat arribada	Puntualitat sortida
N	Válidos	31,00	31,00	31,00		31,00
	Perdidos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Media		2,55	8,71	1,90	3,74	3,90
Mediana		2,00	8,00	2,00	4,00	4,00
Moda		1,00	8,00	1,00	4,00	4,00
Desv. típ.		1,75	4,19	0,91	1,00	1,01

		Estat conserv. vehicle	Netedat vehicle	Nivell de fums i soroll vehicle	Control incidències	Control assist. alumnes
N	Válidos	27,00	26,00	22,00	29,00	26,00
	Perdidos	4,00	5,00	9,00	2,00	5,00
Media		3,33	3,62	3,50	3,83	3,54
Mediana		3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Desv. típ.		0,96	0,90	0,91	0,93	1,21

		Tracte nens i famílies	Relació amb l'escola	Durada trajecte	Cobertura recorregut	Actitud conductors nens/famílies
N	Válidos	29,00	30,00	27,00	28,00	26,00
	Perdidos	2,00	1,00	4,00	3,00	5,00
Media		3,93	4,30	3,67	4,00	3,88
Mediana		4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
Desv. típ.		1,00	1,06	1,39	0,86	0,99



		Actitud conductor amb escola	Facilitat contacte empresa transport	Fluïdesa relació empresa transport	Resolució conflictes empresa transport
N	Válidos	26,00	31,00	30,00	30,00
	Perdidos	5,00	0,00	1,00	1,00
Media		3,92	4,16	4,17	3,53
Mediana		4,00	4,00	5,00	4,00
Moda		5,00	5,00	5,00	5,00
Desv. típ.		1,20	0,93	1,09	1,31

		Contacte CCM	Facilitat establir contacte CCM	Fluïdesa relació CCM	Resolució conflictes CCM
N	Válidos	31,00	26,00	25,00	25,00
	Perdidos	0,00	5,00	6,00	6,00
Media		1,16	4,35	4,40	3,88
Mediana		1,00	4,50	5,00	4,00
Moda		1,00	5,00	5,00	5,00
Desv. típ.		0,37	0,80	0,87	1,39

Estadístics variables construïdes

		Puntualitat	Estat vehicle	Servei acompanyament	Conducció	Relació amb empresa transport
N	Válidos	31,00	27,00	30,00	29,00	31,00
	Perdidos	0,00	4,00	1,00	2,00	0,00
Media		3,90	3,56	3,93	3,93	4,00
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
Desv. típ.		0,94	0,89	0,91	1,10	1,00

		Relació amb CCM	Qualitat total servei transport
N	Válidos	26,00	31,00
	Perdidos	5,00	0,00
Media		4,23	3,94
Mediana		5,00	4,00
Moda		5,00	4,00
Desv. típ.		0,99	0,81



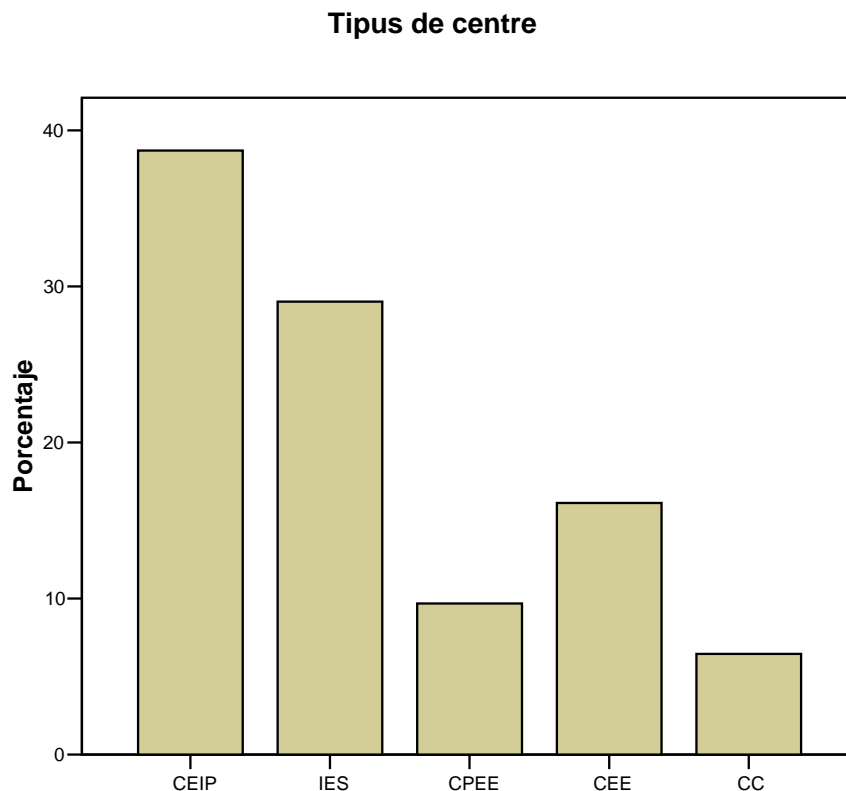
7.2- Taules de freqüències i gràfics adjunts

Taula 7.2.1- Freqüències de la variable tipus de centre

		Tipus de centre			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CEIP	12	38,7	38,7	38,7
	IES	9	29,0	29,0	67,7
	CPEE	3	9,7	9,7	77,4
	CEE	5	16,1	16,1	93,5
	CC	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.1- Gràfic de freqüències de la variable tipus de centre



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

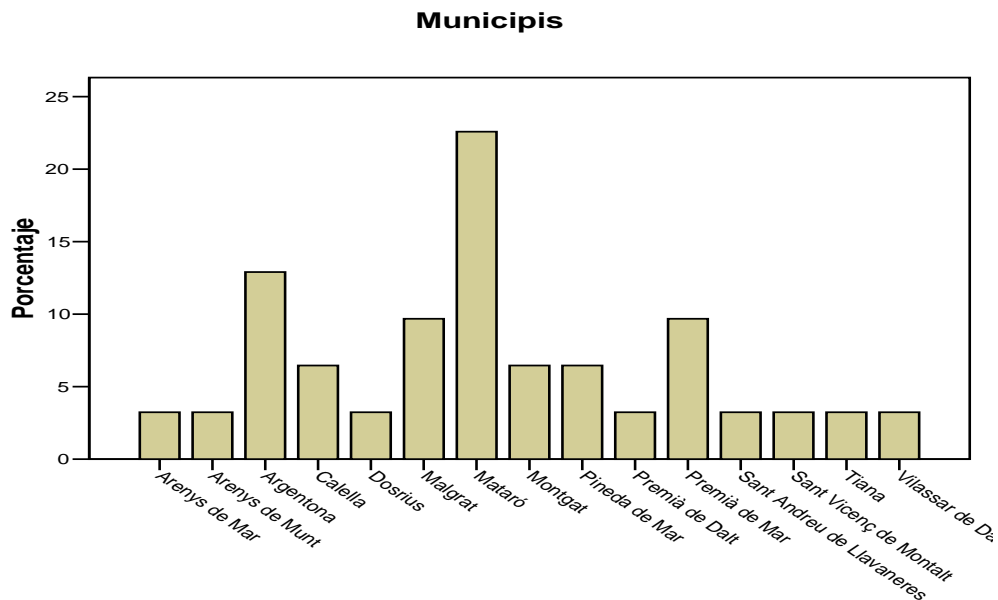


Taula 7.2.2. Freqüències de la variable municipi.

		Municipi			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Arenys de Mar	1	3,2	3,2	3,2
	Arenys de Munt	1	3,2	3,2	6,5
	Argentona	4	12,9	12,9	19,4
	Calella	2	6,5	6,5	25,8
	Dosrius	1	3,2	3,2	29,0
	Malgrat	3	9,7	9,7	38,7
	Mataró	7	22,6	22,6	61,3
	Montgat	2	6,5	6,5	67,7
	Pineda de Mar	2	6,5	6,5	74,2
	Premià de Dalt	1	3,2	3,2	77,4
	Premià de Mar	3	9,7	9,7	87,1
	Sant Andreu de Llavanes	1	3,2	3,2	90,3
	Sant Vicenç de Montalt	1	3,2	3,2	93,5
	Tiana	1	3,2	3,2	96,8
	Vilassar de Dalt	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció el servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.2. Freqüències de la variable municipi



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció el servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.3- Freqüències de la variable empresa de transport escolar

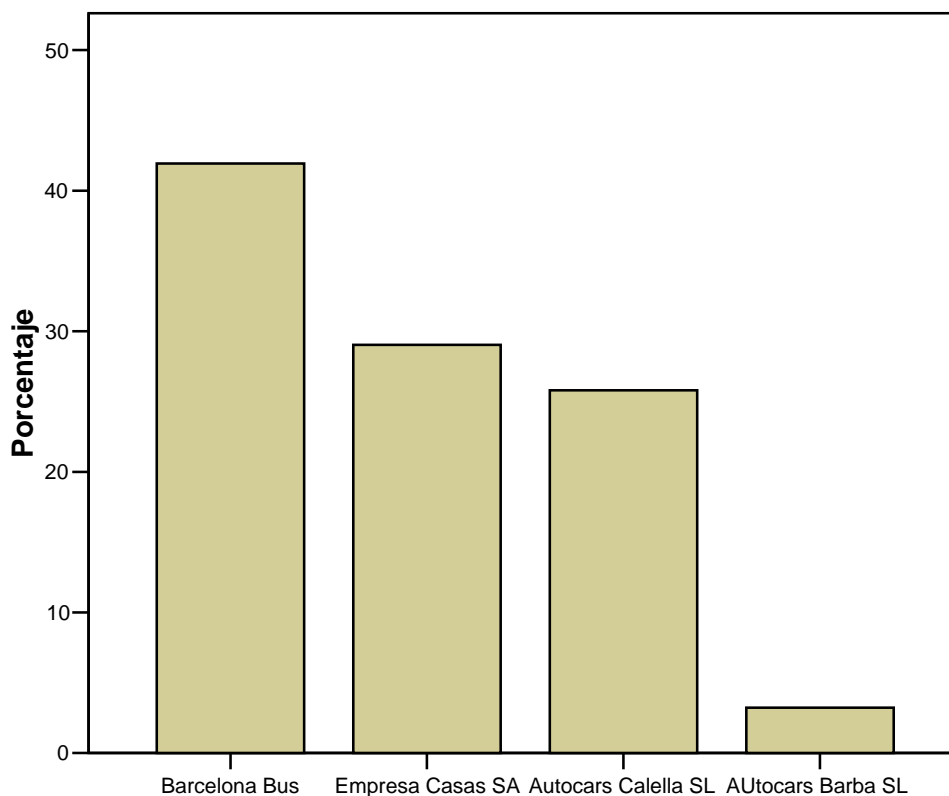
Empresa de transport escolar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barcelona Bus	13	41,9	41,9	41,9
	Empresa Casas SA	9	29,0	29,0	71,0
	Autocars Calella SL	8	25,8	25,8	96,8
	AUtocars Barba SL	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció el servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.3- Freqüències de la variable empresa de transport escolar

Empresa de transport escolar



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció el servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.4- Freqüències variable puntualitat de l'autobús a l'arribada del centre.

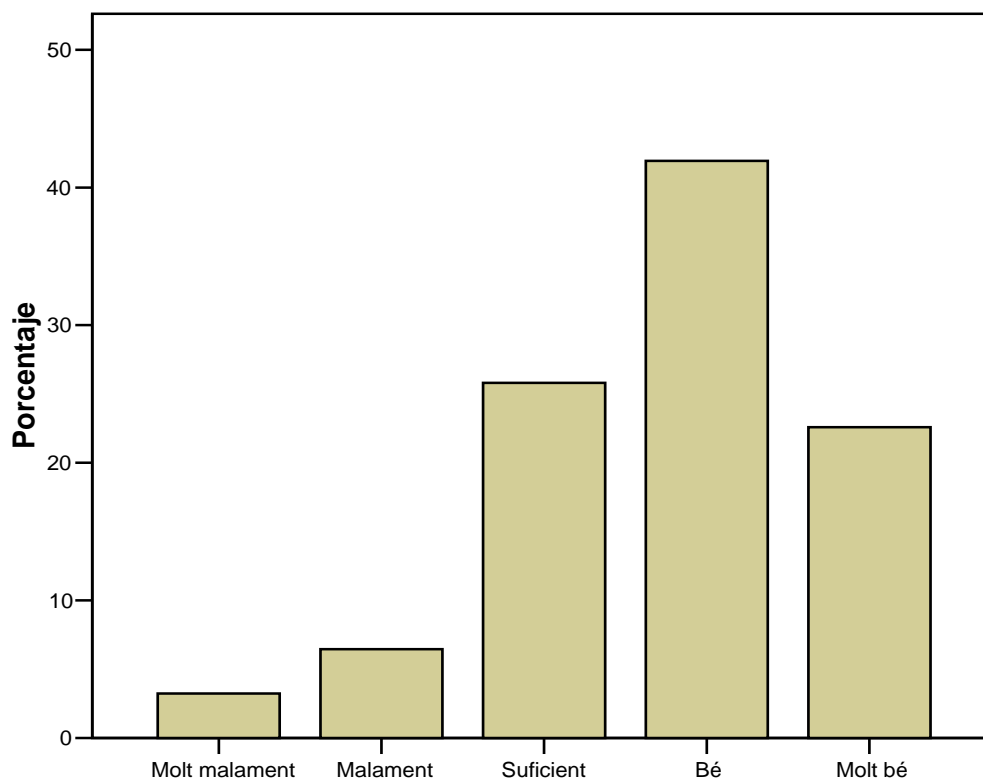
Puntualitat arribada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Molt malament	1	3,2	3,2	3,2
Malament	2	6,5	6,5	9,7
Suficient	8	25,8	25,8	35,5
Bé	13	41,9	41,9	77,4
Molt bé	7	22,6	22,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció el servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.4- Freqüències variable puntualitat de l'autobús a l'arribada del Centre.

Puntualitat arribada



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció el servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.5- Freqüències variable puntualitat de l'autobús a la sortida del centre.

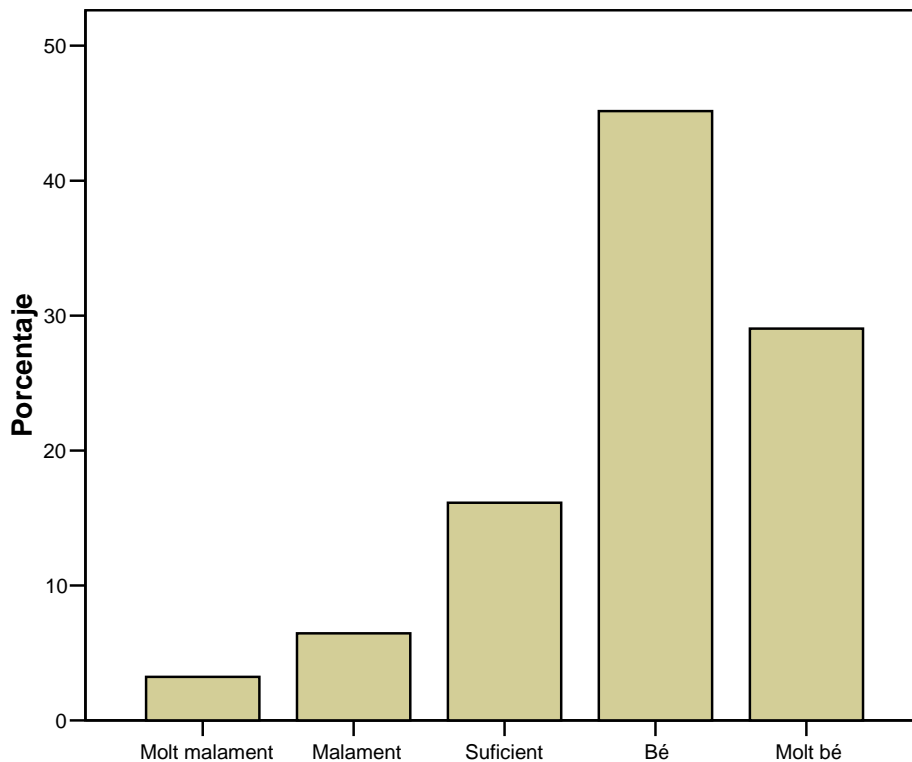
Puntualitat sortida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	1	3,2	3,2	3,2
	Malament	2	6,5	6,5	9,7
	Suficient	5	16,1	16,1	25,8
	Bé	14	45,2	45,2	71,0
	Molt bé	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.5- Freqüències variable puntualitat de l'autobús a la sortida del centre.

Puntualitat sortida



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.6- Freqüències variable estat de conservació dels vehicles

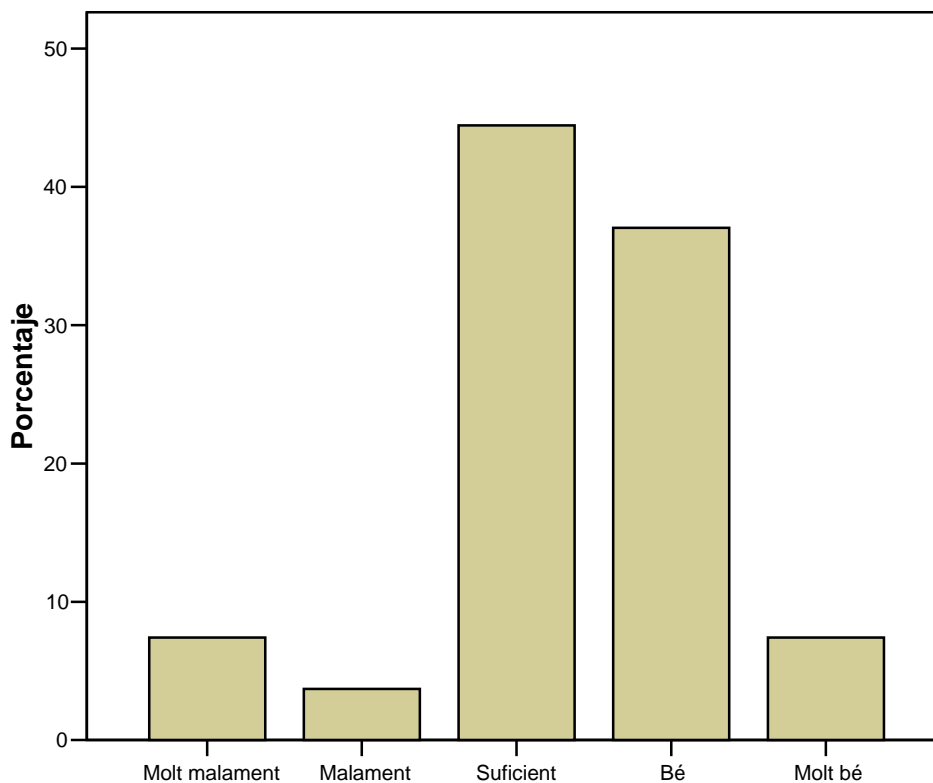
Estat conservació vehicle

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	2	6,5	7,4	7,4
	Malament	1	3,2	3,7	11,1
	Suficient	12	38,7	44,4	55,6
	Bé	10	32,3	37,0	92,6
	Molt bé	2	6,5	7,4	100,0
	Total	27	87,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	12,9		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.6- Freqüències variable estat de conservació dels vehicles

Estat conservació vehicle



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

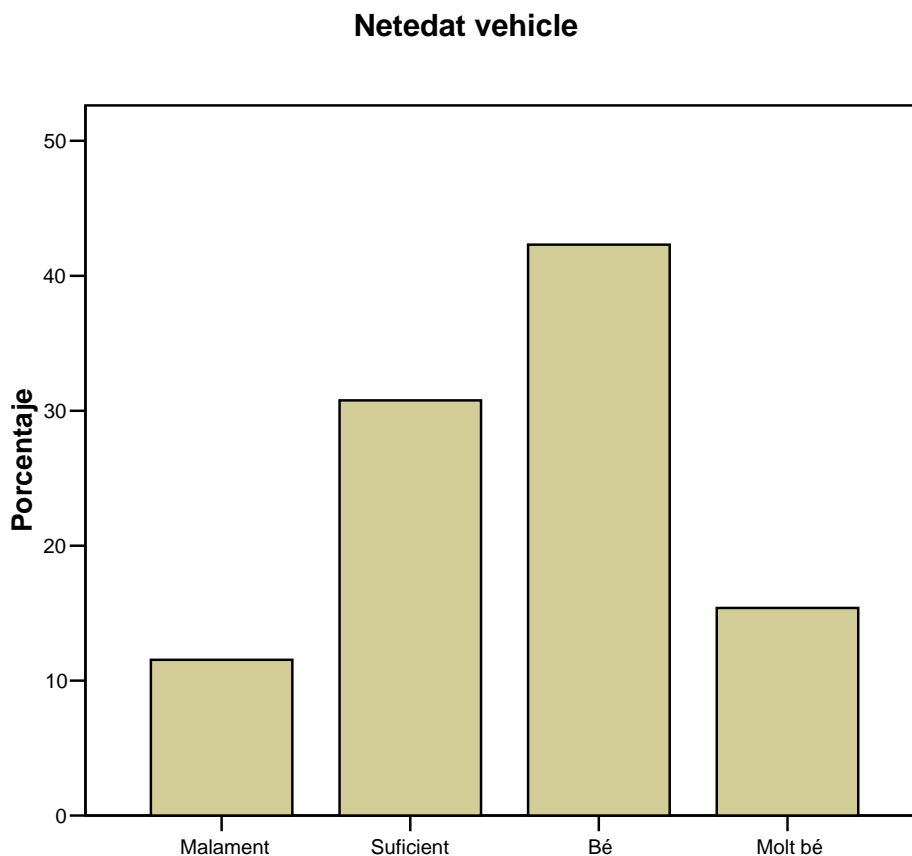


Taula 7.2.7- Freqüències variable netedat dels vehicles

		Netedat vehicle			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malament	3	9,7	11,5	11,5
	Suficient	8	25,8	30,8	42,3
	Bé	11	35,5	42,3	84,6
	Molt bé	4	12,9	15,4	100,0
	Total	26	83,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,1		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic. 7.2.7- Freqüències variable netedat dels vehicles



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.8- Freqüències variable nivell de fums i soroll del vehicle

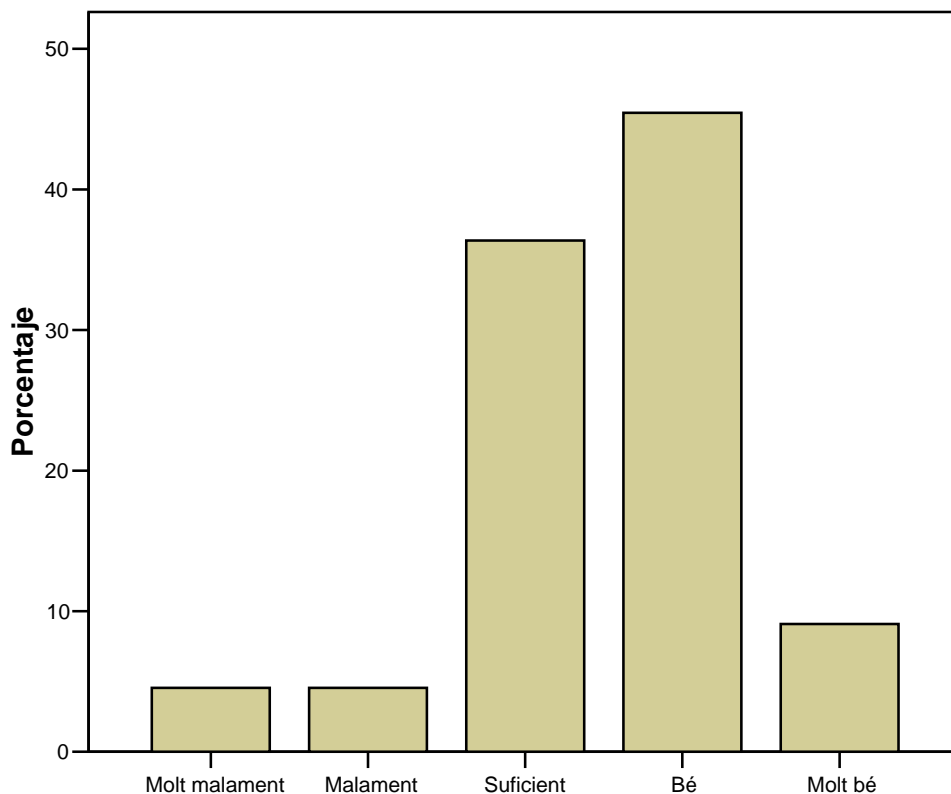
Nivell de fums i soroll vehicle

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	1	3,2	4,5	4,5
	Malament	1	3,2	4,5	9,1
	Suficient	8	25,8	36,4	45,5
	Bé	10	32,3	45,5	90,9
	Molt bé	2	6,5	9,1	100,0
	Total	22	71,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	29,0		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.8- Freqüències variable nivell de fums i soroll del vehicle

Nivell de fums i soroll vehicle



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

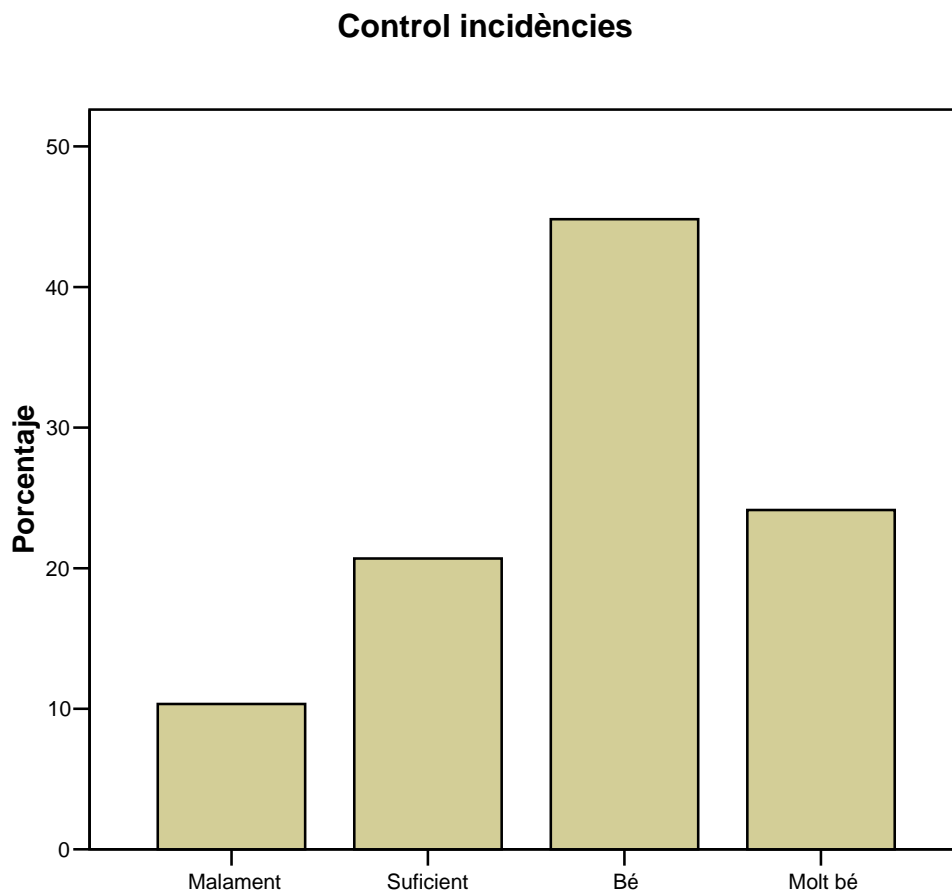


Taula 7.2.9- Freqüències variable control d'incidències

		Control incidències			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malament	3	9,7	10,3	10,3
	Suficient	6	19,4	20,7	31,0
	Bé	13	41,9	44,8	75,9
	Molt bé	7	22,6	24,1	100,0
	Total	29	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,5		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.9- Freqüències variable control d'incidències



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

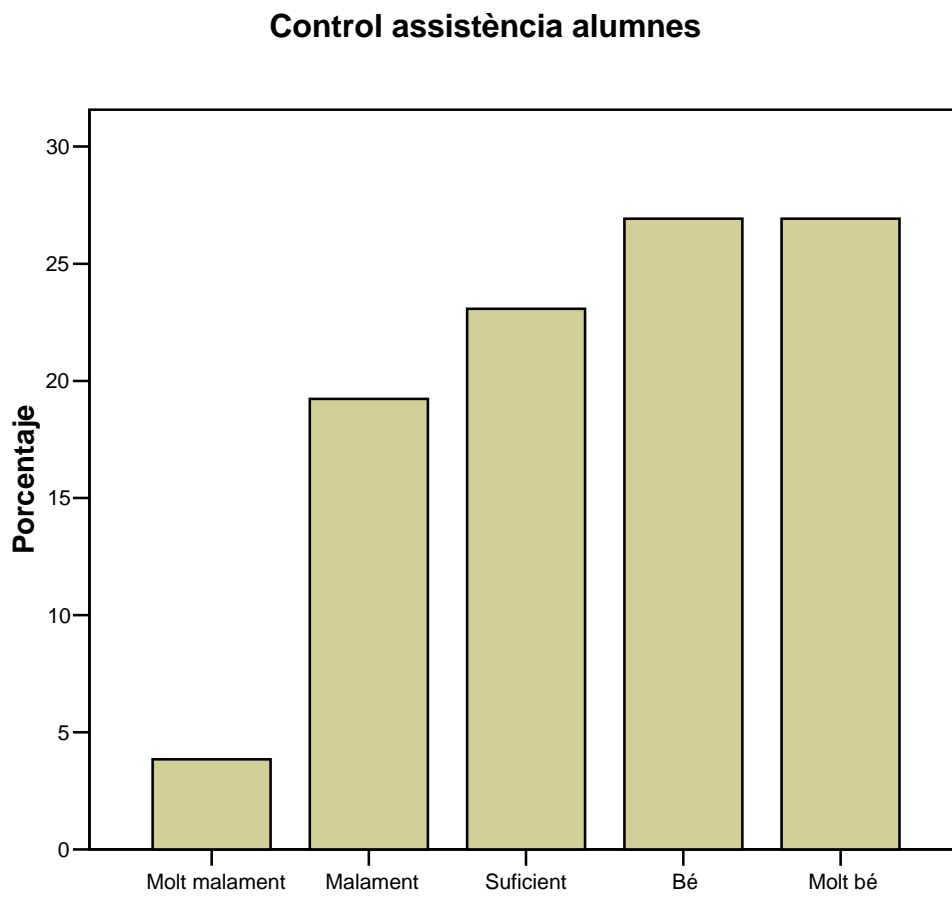


Taula 7.2.10- Freqüències variable control assistència alumnes

		Control assistència alumnes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	1	3,2	3,8	3,8
	Malament	5	16,1	19,2	23,1
	Suficient	6	19,4	23,1	46,2
	Bé	7	22,6	26,9	73,1
	Molt bé	7	22,6	26,9	100,0
	Total	26	83,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,1		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.10- Freqüències variable control assistència alumnes



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.11- Freqüències variable tracte amb nens/famílies .

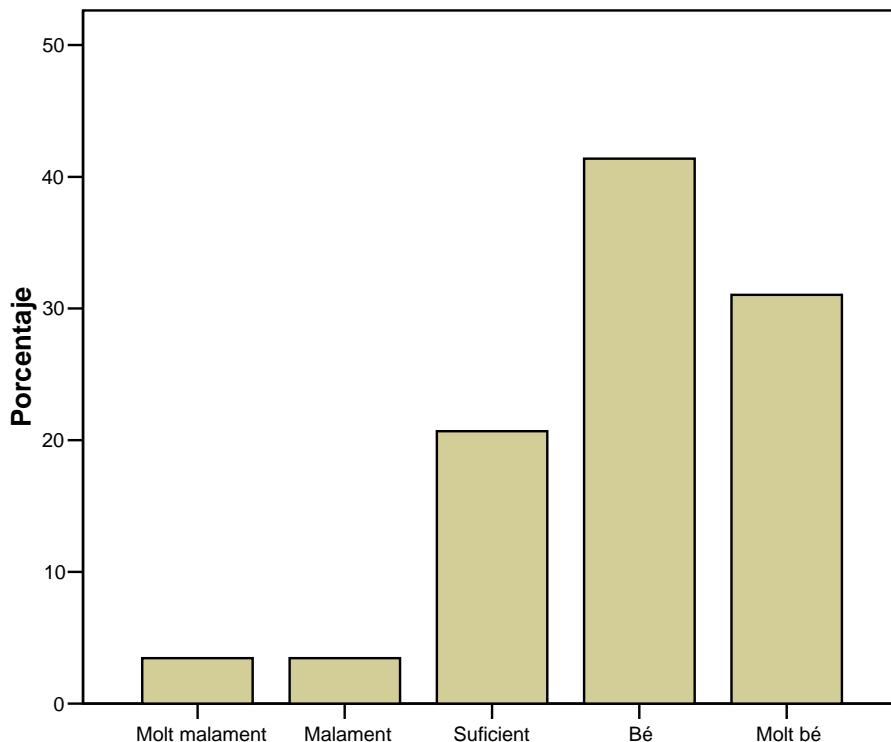
Tracte amb nens/famílies

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	1	3,2	3,4	3,4
	Malament	1	3,2	3,4	6,9
	Suficient	6	19,4	20,7	27,6
	Bé	12	38,7	41,4	69,0
	Molt bé	9	29,0	31,0	100,0
	Total	29	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,5		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004.

Gràfic 7.2.11- Freqüències variable tracte amb nens/famílies .

Tracte amb nens/famílies



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

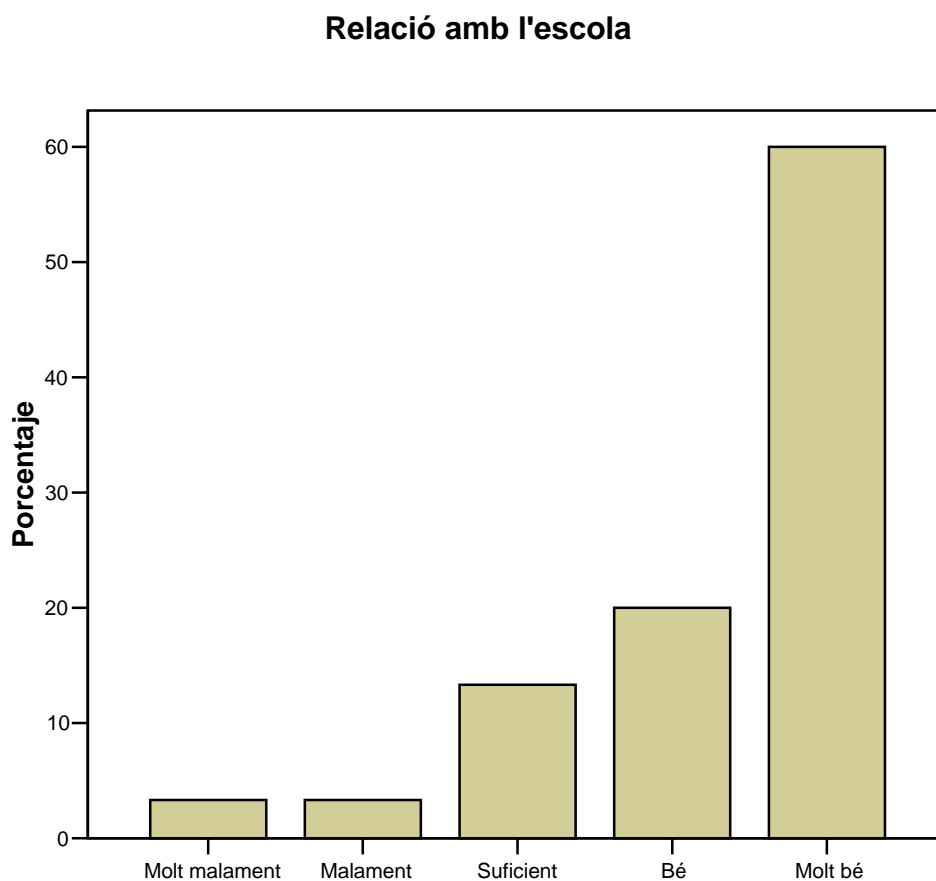


Taula 7.2.12- Freqüències variable relació amb l'escola

		Relació amb l'escola			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	1	3,2	3,3	3,3
	Malament	1	3,2	3,3	6,7
	Suficient	4	12,9	13,3	20,0
	Bé	6	19,4	20,0	40,0
	Molt bé	18	58,1	60,0	100,0
Total		30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.12- Freqüències variable relació amb l'escola .



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.13- Freqüències variable durada del trajecte

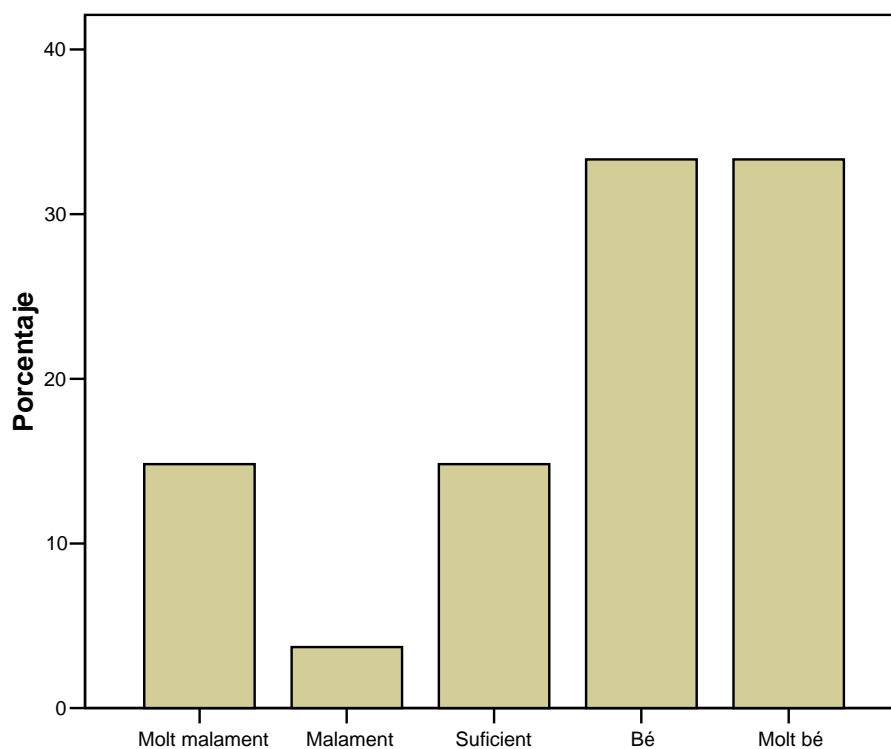
Durada del trajecte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	4	12,9	14,8	14,8
	Malament	1	3,2	3,7	18,5
	Suficient	4	12,9	14,8	33,3
	Bé	9	29,0	33,3	66,7
	Molt bé	9	29,0	33,3	100,0
	Total	27	87,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	12,9		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.13- Freqüències variable durada del trajecte

Durada del trajecte



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.14- Freqüències variable cobertura del recorregut.

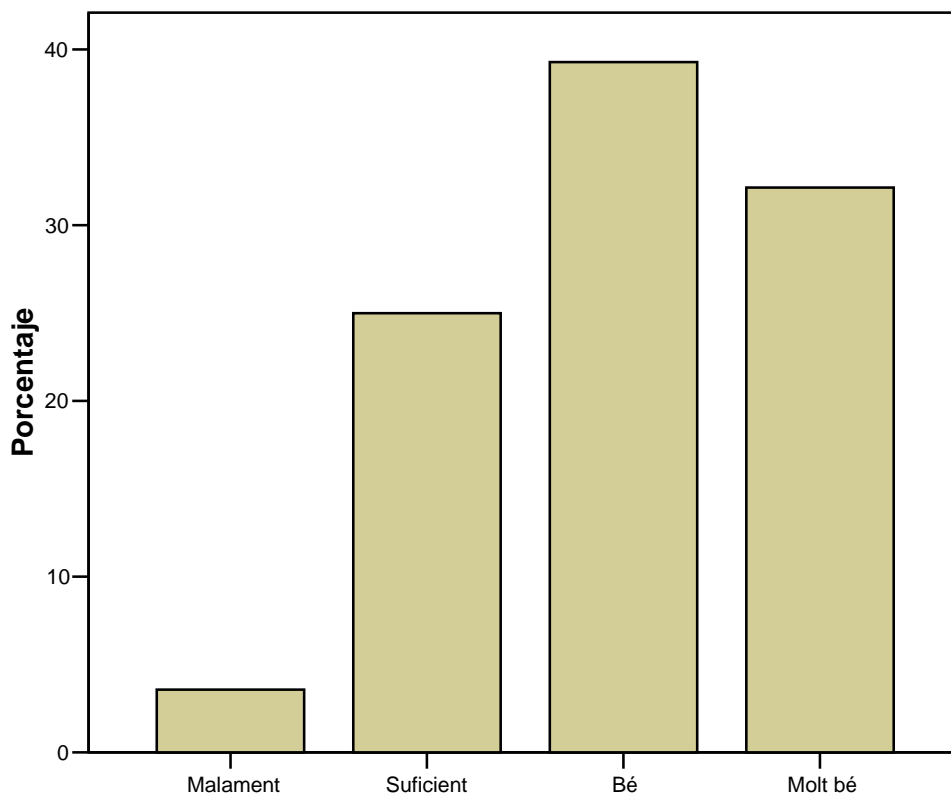
Cobertura del recorregut

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malament	1	3,2	3,6	3,6
	Suficient	7	22,6	25,0	28,6
	Bé	11	35,5	39,3	67,9
	Molt bé	9	29,0	32,1	100,0
	Total	28	90,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	9,7		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.14- Freqüències variable cobertura del recorregut.

Cobertura del recorregut



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.15- Freqüències variable actitud conductor nens/famílies.

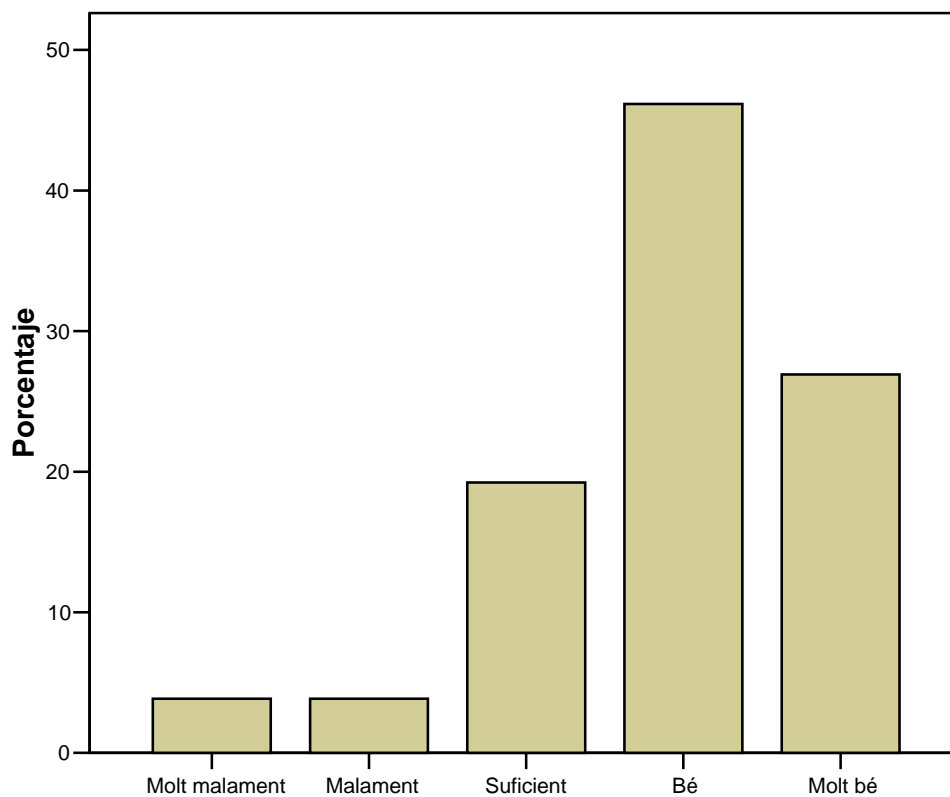
Actitud conductor nens/famílies

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	1	3,2	3,8	3,8
	Malament	1	3,2	3,8	7,7
	Suficient	5	16,1	19,2	26,9
	Bé	12	38,7	46,2	73,1
	Molt bé	7	22,6	26,9	100,0
	Total	26	83,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,1		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.15- Freqüències variable actitud conductor nens/famílies.

Actitud conductor nens/famílies



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.16- Freqüències variable actitud conductor amb l'escola.

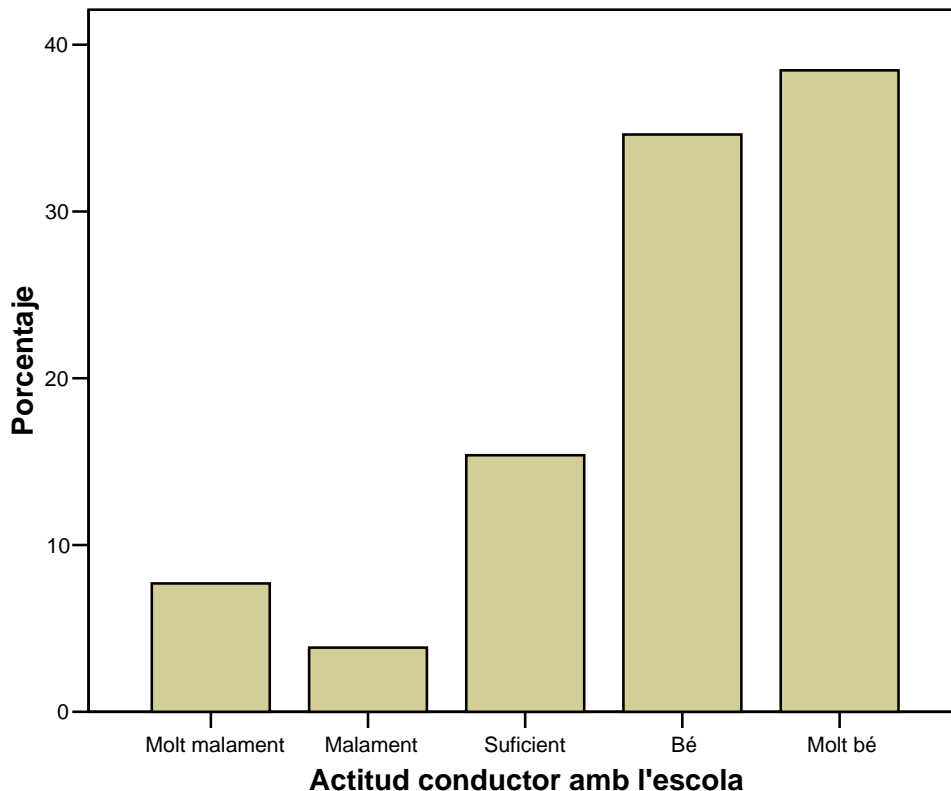
Actitud conductor amb l'escola

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	2	6,5	7,7	7,7
	Malament	1	3,2	3,8	11,5
	Suficient	4	12,9	15,4	26,9
	Bé	9	29,0	34,6	61,5
	Molt bé	10	32,3	38,5	100,0
	Total	26	83,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,1		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.16- Freqüències variable actitud conductor amb l'escola.

Actitud conductor amb l'escola



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.17- Freqüències variable facilitat per a establir contacte amb l'empresa de transport.

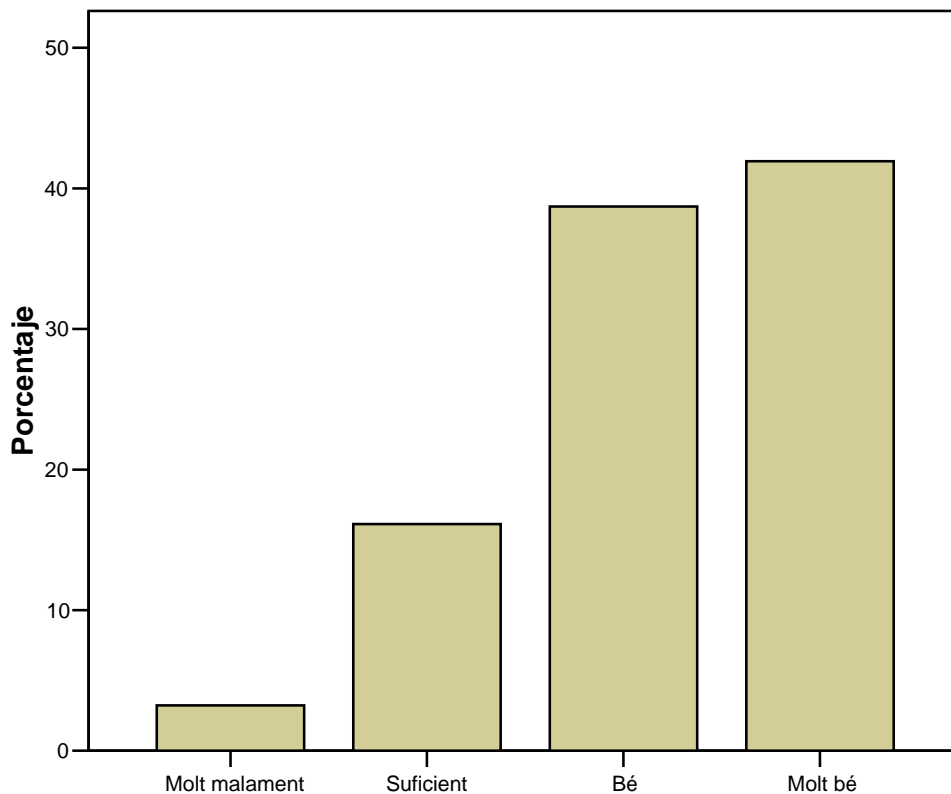
Facilitat per a establir contacte empresa transport

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	1	3,2	3,2	3,2
	Suficient	5	16,1	16,1	19,4
	Bé	12	38,7	38,7	58,1
	Molt bé	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.17- Freqüències variable facilitat per a establir contacte amb l'empresa de transport.

Facilitat per a establir contacte empresa transport



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.18- Freqüències variable fluïdesa en la relació amb l'empresa de transport.

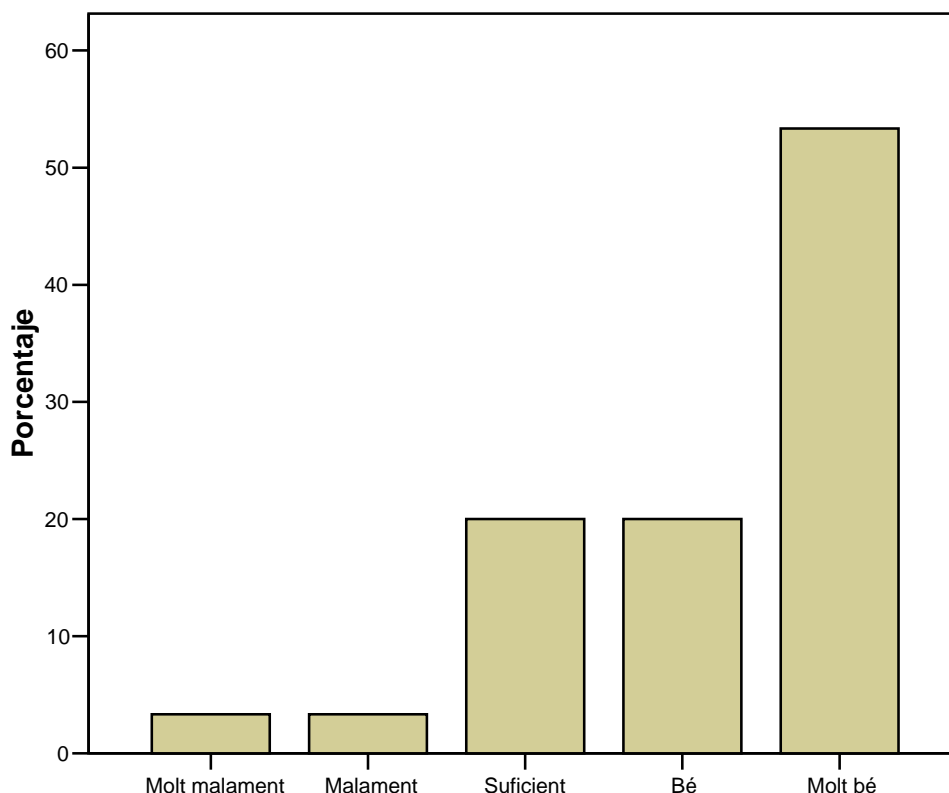
Fluïdesa relació empresa transport

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	1	3,2	3,3	3,3
	Malament	1	3,2	3,3	6,7
	Suficient	6	19,4	20,0	26,7
	Bé	6	19,4	20,0	46,7
	Molt bé	16	51,6	53,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.18- Freqüències variable fluïdesa en la relació amb l'empresa de transport.

Fluïdesa relació empresa transport



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.19- Freqüències variable capacitat de resolució de conflicte per l'empresa de transport.

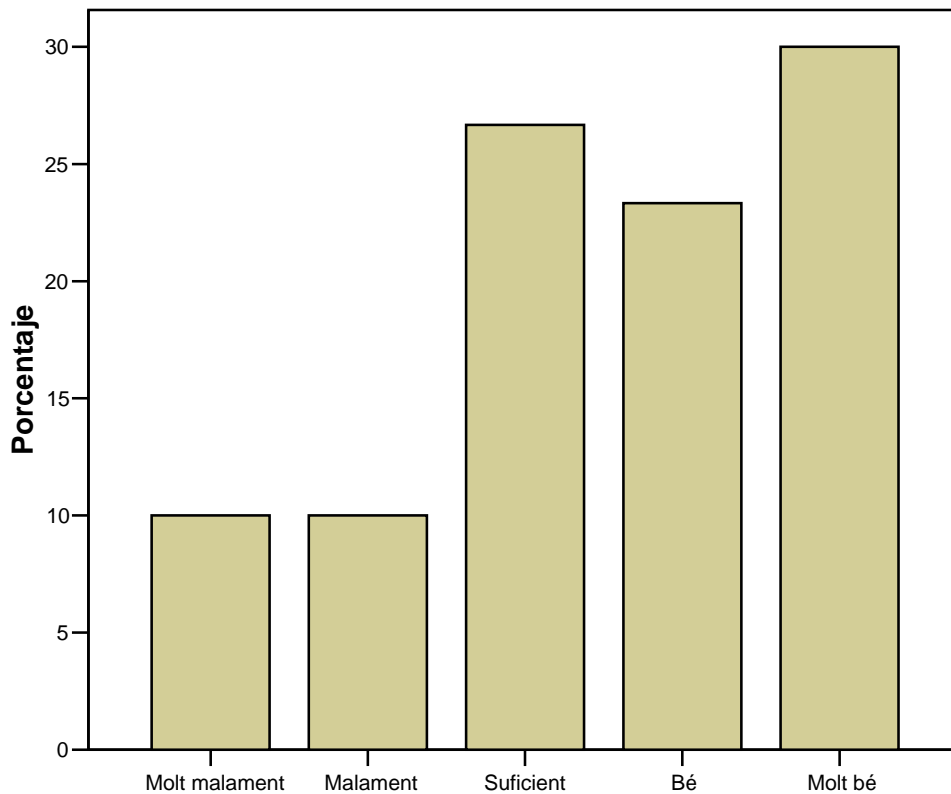
Resolució de conflictes empresa transport

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	3	9,7	10,0	10,0
	Malament	3	9,7	10,0	20,0
	Suficient	8	25,8	26,7	46,7
	Bé	7	22,6	23,3	70,0
	Molt bé	9	29,0	30,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.19- Freqüències variable capacitat de resolució de conflicte per l'empresa de transport.

Resolució de conflictes empresa transport



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.20- Freqüències variable contacte amb el Consell Comarcal.

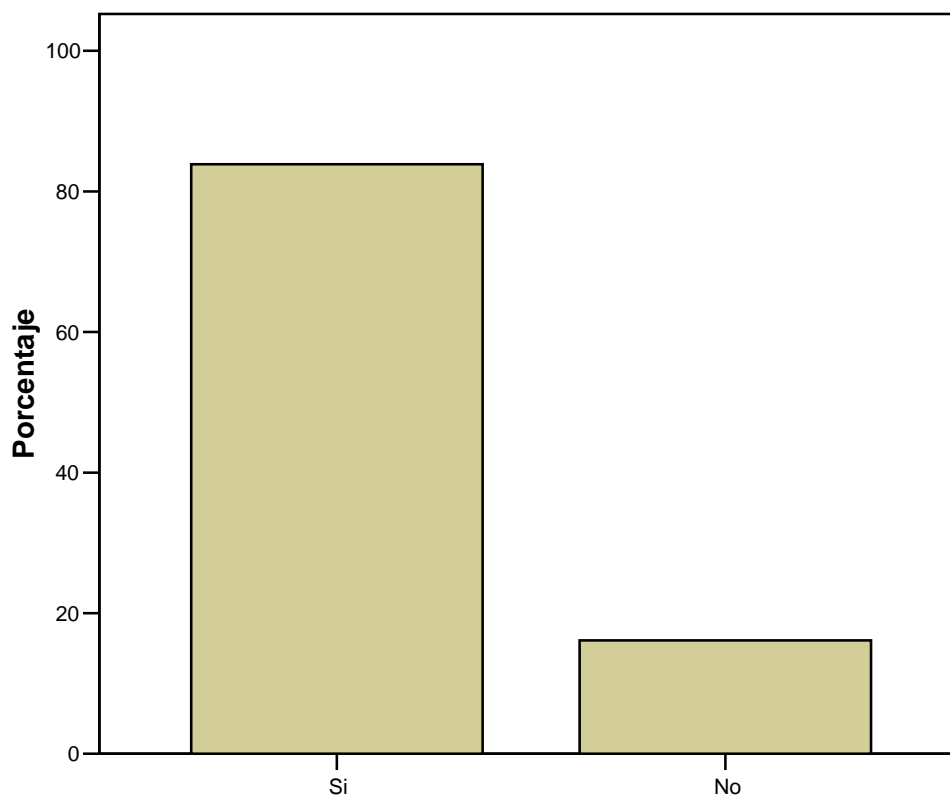
Contacte amb el Consell Comarcal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	26	83,9	83,9	83,9
No	5	16,1	16,1	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.20- Freqüències variable contacte amb el Consell Comarcal

Contacte amb el Consell Comarcal



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.21- Freqüències variable facilitat per a establir contacte amb el Consell Comarcal.

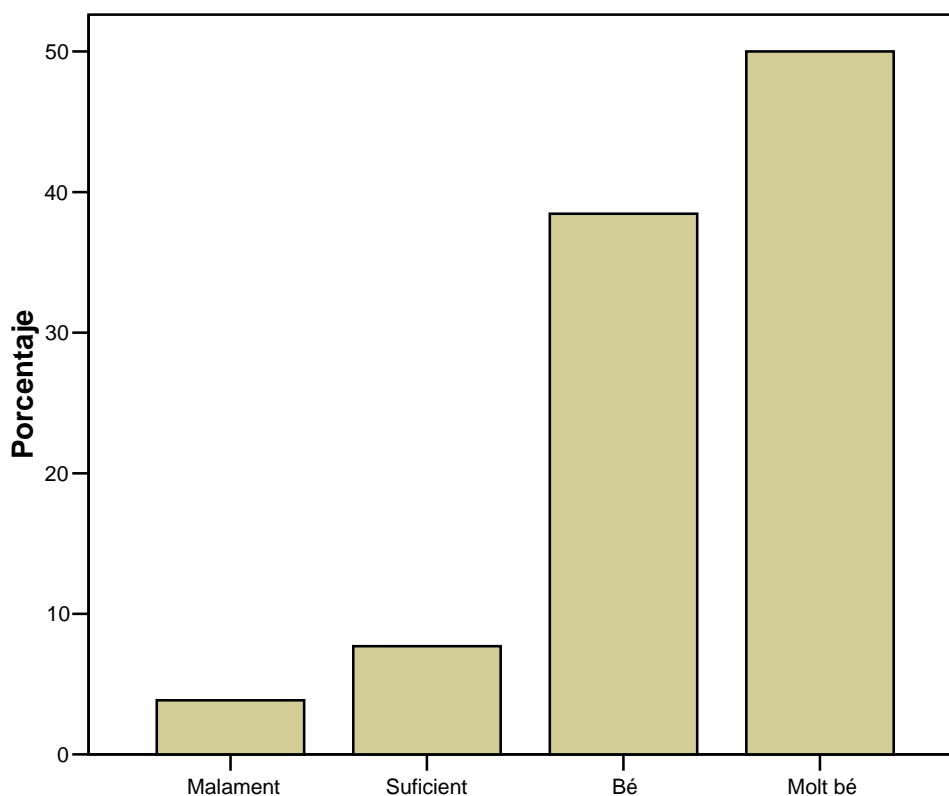
Facilitat establir contacte CCM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malament	1	3,2	3,8	3,8
	Suficient	2	6,5	7,7	11,5
	Bé	10	32,3	38,5	50,0
	Molt bé	13	41,9	50,0	100,0
	Total	26	83,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	16,1		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.21- Freqüències variable facilitat per a establir contacte amb el Consell Comarcal.

Facilitat establir contacte CCM



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.22- Freqüències variable fluïdesa en la relació amb el Consell Comarcal.

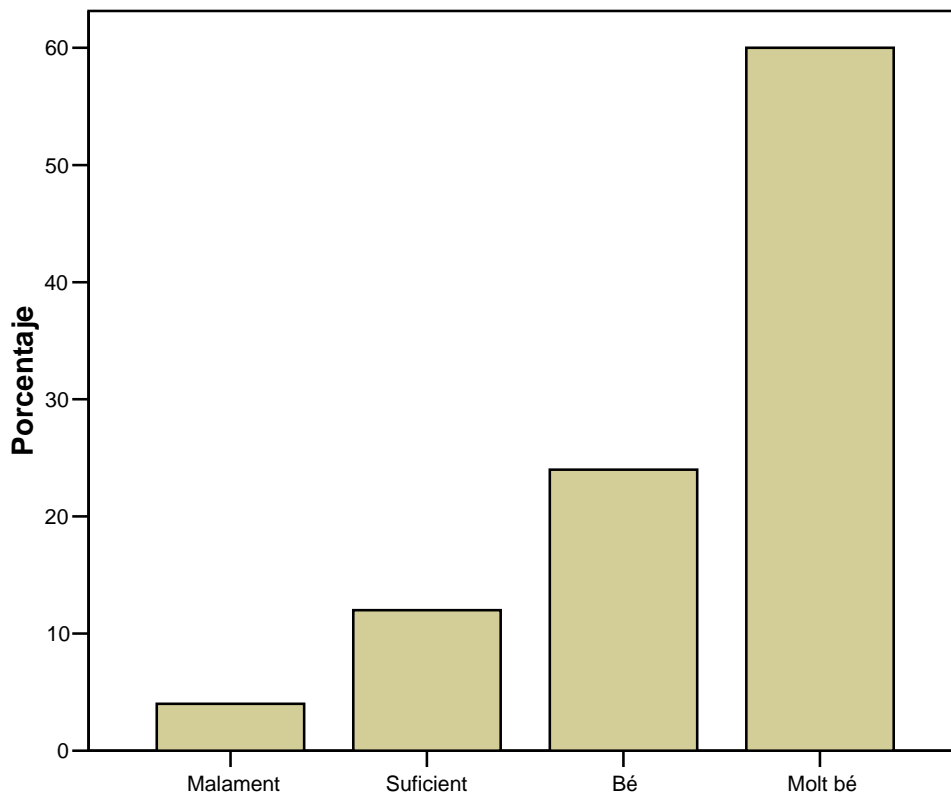
Fluïdesa relació CCM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malament	1	3,2	4,0	4,0
	Suficient	3	9,7	12,0	16,0
	Bé	6	19,4	24,0	40,0
	Molt bé	15	48,4	60,0	100,0
	Total	25	80,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	19,4		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.22- Freqüències variable fluïdesa en la relació amb el Consell Comarcal.

Fluïdesa relació CCM



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004



Taula 7.2.23- Freqüències variable capacitat de resolució de conflicte pel Consell Comarcal del Maresme.

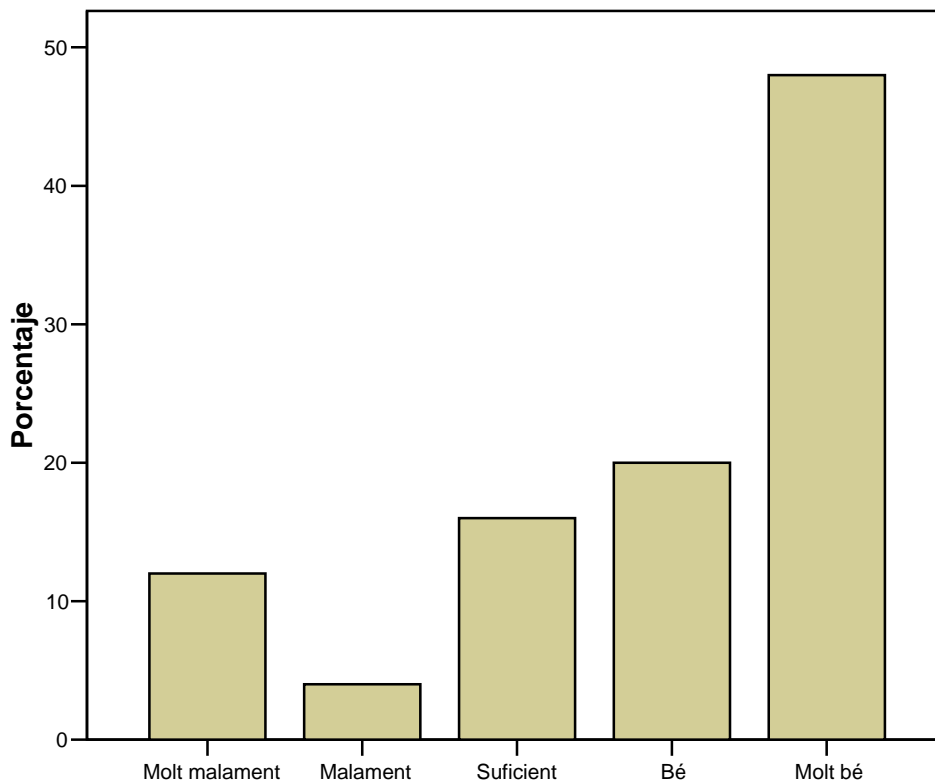
Resolució de conflictes CCM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Molt malament	3	9,7	12,0	12,0
	Malament	1	3,2	4,0	16,0
	Suficient	4	12,9	16,0	32,0
	Bé	5	16,1	20,0	52,0
	Molt bé	12	38,7	48,0	100,0
	Total	25	80,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	19,4		
Total		31	100,0		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004

Gràfic 7.2.23- Freqüències variable capacitat de resolució de conflicte pel Consell Comarcal del Maresme.

Resolució de conflictes CCM



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes de l'enquesta de satisfacció del servei de transport escolar. 2003-2004.



7.3 - Taules de contingència: variable dependent: Empresa de transport/variables.

Taula 7.3.1- Empresa de transport * Puntualitat

Tabla de contingencia

			Puntualitat					Total
			Molt malament	Malament	Suficient	Bé	Molt bé	
Empresa de transport adjudicatària	Barcelona Bus	Recuento	0	0	2	10	1	13
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	15,4%	76,9%	7,7%	100,0%
		% de Puntualitat	,0%	,0%	33,3%	66,7%	12,5%	41,9%
		% del total	,0%	,0%	6,5%	32,3%	3,2%	41,9%
	Empresa Casas SA	Recuento	0	1	0	1	7	9
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	11,1%	,0%	11,1%	77,8%	100,0%
		% de Puntualitat	,0%	100,0%	,0%	6,7%	87,5%	29,0%
		% del total	,0%	3,2%	,0%	3,2%	22,6%	29,0%
	Autocars Calella SL	Recuento	1	0	4	3	0	8
		% de Empresa de transport adjudicatària	12,5%	,0%	50,0%	37,5%	,0%	100,0%
		% de Puntualitat	100,0%	,0%	66,7%	20,0%	,0%	25,8%
		% del total	3,2%	,0%	12,9%	9,7%	,0%	25,8%
AUtocars Barba SL	Recuento	0	0	0	1	0	1	
	% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%	
	% de Puntualitat	,0%	,0%	,0%	6,7%	,0%	3,2%	
	% del total	,0%	,0%	,0%	3,2%	,0%	3,2%	
Total	Recuento	1	1	6	15	8	31	
	% de Empresa de transport adjudicatària	3,2%	3,2%	19,4%	48,4%	25,8%	100,0%	
	% de Puntualitat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	3,2%	3,2%	19,4%	48,4%	25,8%	100,0%	

Taula 7.3.2- Empresa de transport * Estat vehicle

Tabla de contingencia

			Estat vehicle					Total
			Molt malament	Malament	Suficient	Bé	Molt bé	
Empresa de transport adjudicatària	Barcelona Bus	Recuento	1	1	4	6	0	12
		% de Empresa de transport adjudicatària	8,3%	8,3%	33,3%	50,0%	,0%	100,0%
		% de Estat vehicle	100,0%	50,0%	57,1%	40,0%	,0%	44,4%
		% del total	3,7%	3,7%	14,8%	22,2%	,0%	44,4%
	Empresa Casas SA	Recuento	0	1	0	4	2	7
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	14,3%	,0%	57,1%	28,6%	100,0%
		% de Estat vehicle	,0%	50,0%	,0%	26,7%	100,0%	25,9%
		% del total	,0%	3,7%	,0%	14,8%	7,4%	25,9%
	Autocars Calella SL	Recuento	0	0	3	4	0	7
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	42,9%	57,1%	,0%	100,0%
		% de Estat vehicle	,0%	,0%	42,9%	26,7%	,0%	25,9%
		% del total	,0%	,0%	11,1%	14,8%	,0%	25,9%
AUtocars Barba SL	Recuento	0	0	0	1	0	1	
	% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%	
	% de Estat vehicle	,0%	,0%	,0%	6,7%	,0%	3,7%	
	% del total	,0%	,0%	,0%	3,7%	,0%	3,7%	
Total	Recuento	1	2	7	15	2	27	
	% de Empresa de transport adjudicatària	3,7%	7,4%	25,9%	55,6%	7,4%	100,0%	
	% de Estat vehicle	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	3,7%	7,4%	25,9%	55,6%	7,4%	100,0%	



Taula 7.3.3- Empresa de transport * Servei d'acompanyants

Tabla de contingencia

			Servei de acompanyants				Total
			Malament	Suficient	Bé	Molt bé	
Empresa de transport adjudicatària	Barcelona Bus	Recuento	1	2	7	2	12
		% de Empresa de transport adjudicatària	8,3%	16,7%	58,3%	16,7%	100,0%
		% de Servei de acompanyants	33,3%	50,0%	46,7%	25,0%	40,0%
		% del total	3,3%	6,7%	23,3%	6,7%	40,0%
	Empresa Casas SA	Recuento	1	0	2	6	9
		% de Empresa de transport adjudicatària	11,1%	,0%	22,2%	66,7%	100,0%
		% de Servei de acompanyants	33,3%	,0%	13,3%	75,0%	30,0%
		% del total	3,3%	,0%	6,7%	20,0%	30,0%
	Autocars Calella SL	Recuento	1	2	5	0	8
		% de Empresa de transport adjudicatària	12,5%	25,0%	62,5%	,0%	100,0%
		% de Servei de acompanyants	33,3%	50,0%	33,3%	,0%	26,7%
		% del total	3,3%	6,7%	16,7%	,0%	26,7%
AUtocars Barba SL	Recuento	0	0	1	0	1	
	% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%	
	% de Servei de acompanyants	,0%	,0%	6,7%	,0%	3,3%	
	% del total	,0%	,0%	3,3%	,0%	3,3%	
Total	Recuento	3	4	15	8	30	
	% de Empresa de transport adjudicatària	10,0%	13,3%	50,0%	26,7%	100,0%	
	% de Servei de acompanyants	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	10,0%	13,3%	50,0%	26,7%	100,0%	

Taula 7.3.4- Empresa de transport * Conducció

Tabla de contingencia

			Conducció					Total
			Molt malament	Malament	Suficient	Bé	Molt bé	
Empresa de transport adjudicatària	Barcelona Bus	Recuento	0	1	2	7	1	11
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	9,1%	18,2%	63,6%	9,1%	100,0%
		% de Conducció	,0%	50,0%	33,3%	77,8%	9,1%	37,9%
		% del total	,0%	3,4%	6,9%	24,1%	3,4%	37,9%
	Empresa Casas SA	Recuento	0	1	0	2	6	9
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	11,1%	,0%	22,2%	66,7%	100,0%
		% de Conducció	,0%	50,0%	,0%	22,2%	54,5%	31,0%
		% del total	,0%	3,4%	,0%	6,9%	20,7%	31,0%
	Autocars Calella SL	Recuento	1	0	4	0	3	8
		% de Empresa de transport adjudicatària	12,5%	,0%	50,0%	,0%	37,5%	100,0%
		% de Conducció	100,0%	,0%	66,7%	,0%	27,3%	27,6%
		% del total	3,4%	,0%	13,8%	,0%	10,3%	27,6%
AUtocars Barba SL	Recuento	0	0	0	0	1	1	
	% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%	
	% de Conducció	,0%	,0%	,0%	,0%	9,1%	3,4%	
	% del total	,0%	,0%	,0%	,0%	3,4%	3,4%	
Total	Recuento	1	2	6	9	11	29	
	% de Empresa de transport adjudicatària	3,4%	6,9%	20,7%	31,0%	37,9%	100,0%	
	% de Conducció	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	3,4%	6,9%	20,7%	31,0%	37,9%	100,0%	



Taula 7.3.5- Empresa de transport * Relació amb l'empresa de transport.

Tabla de contingencia

			Relació amb l'empresa concessionària					Total
			Molt malament	Malament	Suficient	Bé	Molt bé	
Empresa de transport adjudicatària	Barcelona Bus	Recuento	1	1	1	8	2	13
		% de Empresa de transport adjudicatària	7,7%	7,7%	7,7%	61,5%	15,4%	100,0%
		% de Relació amb l'empresa concessionària	100,0%	100,0%	16,7%	66,7%	18,2%	41,9%
		% del total	3,2%	3,2%	3,2%	25,8%	6,5%	41,9%
	Empresa Casas SA	Recuento	0	0	2	0	7	9
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	22,2%	,0%	77,8%	100,0%
		% de Relació amb l'empresa concessionària	,0%	,0%	33,3%	,0%	63,6%	29,0%
		% del total	,0%	,0%	6,5%	,0%	22,6%	29,0%
	Autocars Calella SL	Recuento	0	0	3	3	2	8
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	37,5%	37,5%	25,0%	100,0%
		% de Relació amb l'empresa concessionària	,0%	,0%	50,0%	25,0%	18,2%	25,8%
		% del total	,0%	,0%	9,7%	9,7%	6,5%	25,8%
Autocars Barba SL	Recuento	0	0	0	1	0	1	
	% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%	
	% de Relació amb l'empresa concessionària	,0%	,0%	,0%	8,3%	,0%	3,2%	
	% del total	,0%	,0%	,0%	3,2%	,0%	3,2%	
Total	Recuento	1	1	6	12	11	31	
	% de Empresa de transport adjudicatària	3,2%	3,2%	19,4%	38,7%	35,5%	100,0%	
	% de Relació amb l'empresa concessionària	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	3,2%	3,2%	19,4%	38,7%	35,5%	100,0%	



Taula 7.3.6- Empresa de transport * Relació amb el Consell Comarcal

Tabla de contingencia

			Relació amb el Consell Comarcal				Total
			Malament	Suficient	Bé	Molt bé	
Empresa de transport adjudicatària	Barcelona Bus	Recuento	1	2	3	6	12
		% de Empresa de transport adjudicatària	8,3%	16,7%	25,0%	50,0%	100,0%
		% de Relació amb el Consell Comarcal	50,0%	50,0%	50,0%	42,9%	46,2%
		% del total	3,8%	7,7%	11,5%	23,1%	46,2%
	Empresa Casas SA	Recuento	1	0	1	6	8
		% de Empresa de transport adjudicatària	12,5%	,0%	12,5%	75,0%	100,0%
		% de Relació amb el Consell Comarcal	50,0%	,0%	16,7%	42,9%	30,8%
		% del total	3,8%	,0%	3,8%	23,1%	30,8%
	Autocars Calella SL	Recuento	0	2	2	1	5
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
		% de Relació amb el Consell Comarcal	,0%	50,0%	33,3%	7,1%	19,2%
		% del total	,0%	7,7%	7,7%	3,8%	19,2%
Autocars Barba SL	Recuento	0	0	0	1	1	
	% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%	
	% de Relació amb el Consell Comarcal	,0%	,0%	,0%	7,1%	3,8%	
	% del total	,0%	,0%	,0%	3,8%	3,8%	
Total	Recuento	2	4	6	14	26	
	% de Empresa de transport adjudicatària	7,7%	15,4%	23,1%	53,8%	100,0%	
	% de Relació amb el Consell Comarcal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	7,7%	15,4%	23,1%	53,8%	100,0%	



Taula 7.3.7 - Empresa de transport * Qualitat total del servei de transport escolar.

Tabla de contingencia

			Qualitat total del servei de transport escolar				Total
			Malament	Suficient	Bé	Molt bé	
Empresa de transport adjudicatària	Barcelona Bus	Recuento	0	3	9	1	13
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	23,1%	69,2%	7,7%	100,0%
		% de Qualitat total del servei de transport escolar	,0%	37,5%	64,3%	12,5%	41,9%
		% del total	,0%	9,7%	29,0%	3,2%	41,9%
	Empresa Casas SA	Recuento	1	0	2	6	9
		% de Empresa de transport adjudicatària	11,1%	,0%	22,2%	66,7%	100,0%
		% de Qualitat total del servei de transport escolar	100,0%	,0%	14,3%	75,0%	29,0%
		% del total	3,2%	,0%	6,5%	19,4%	29,0%
	Autocars Calella SL	Recuento	0	5	2	1	8
		% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	62,5%	25,0%	12,5%	100,0%
		% de Qualitat total del servei de transport escolar	,0%	62,5%	14,3%	12,5%	25,8%
		% del total	,0%	16,1%	6,5%	3,2%	25,8%
AUtocars Barba SL	Recuento	0	0	1	0	1	
	% de Empresa de transport adjudicatària	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%	
	% de Qualitat total del servei de transport escolar	,0%	,0%	7,1%	,0%	3,2%	
	% del total	,0%	,0%	3,2%	,0%	3,2%	
Total	Recuento	1	8	14	8	31	
	% de Empresa de transport adjudicatària	3,2%	25,8%	45,2%	25,8%	100,0%	
	% de Qualitat total del servei de transport escolar	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	3,2%	25,8%	45,2%	25,8%	100,0%	



7.4 - Enquesta valoració del nivell de satisfacció del servei de transport escolar 2003-2004.

Instruccions de complimentació: Puntueu amb una X els diferents aspectes que us presentem seguint una escala de l' 1 (Mínima puntuació) al 5 (Màxima puntuació)

0. Dades generals:

Nom del centre: _____

Municipi _____

Concessionari de transport assignat _____

1. En relació als horaris, puntueu els aspectes següents:

	1	2	3	4	5
Puntualitat* arribades al centre					
Puntualitat* sortides del centre					

* Entenent com a valoració màxima 5 el transport que realitza les arribades i les sortides al i des del centre en l'horari establert per l'escola.

2. En relació a l'estat dels vehicles, puntueu els següents aspectes:

	1	2	3	4	5
Estat de conservació					
Netedat					
Nivell de fums i soroll					

3. En relació al servei de monitors , puntueu els següents aspectes:

	1	2	3	4	5
Control incidències trajecte					
Control assistència alumnes					
Tracte amb els nens/famílies					
Relació amb l'escola					



4. En relació a la conducció i , puntueu els aspectes següents:

	1	2	3	4	5
Durada del trajecte*					
Cobertura del recorregut					
Actitud del conductor amb els nens i els familiars.					
Actitud del conductor amb l'Escola.					

* Entenent com a màxima puntuació 5 si la durada màxima del trajecte , en circumstàncies normals, és inferior a una hora tant a l'anada com a la tornada.

5. En relació a la vostra relació amb el concessionari del servei, puntueu els aspectes següents.

	1	2	3	4	5
Facilitat per a establir contacte					
Fluïdesa en la relació					
Resolució de conflictes					

6. Heu contactat amb el Consell Comarcal per alguna raó en concret?

SI **NO**

7. En el cas que la resposta anterior hagi estat afirmativa, puntueu els aspectes següents relacionats amb la vostra relació amb el Consell Comarcal.

	1	2	3	4	5
Facilitat per a establir contacte					
Fluïdesa en la relació					
Resolució de conflictes					



8. Matitzeu, si cal, algun dels aspectes que heu valorat a l'enquesta o d'altres que considereu d'interés pel proper curs 2004-2005.

Signatura director del centre:

Segell del centre:

Data:

Podeu retornar aquest document al correu electrònic jmfeliu@empresacasas.com o per fax a l'atenció del Sr. Joseph Maria Feliu al fax 93.757.12.33.