



SOLBECK CONSULTING S.L.

Your global **market research** partner

Informe de resultats

AUTOBUSOS DE LLEIDA, S.A.

ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS DEL SERVEI URBÀ D'AUTOBUSOS DE LLEIDA (ISC 2025)

P5021
Novembre 2025

FITXA TÈCNICA

PRINCIPALS RESULTATS

1. IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS DEL SERVEI
2. SATISFACCIÓ DEL SERVEI
3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI
4. ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC)
 - ATRIBUTS SEGONS IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ: RANKING, DIFERÈNCIA I “ISC”
5. CONEIXEMENT DEL GRUP MOVENTIS
6. CARACTERÍSTIQUES DELS PASSATGERS

RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

FITXA TÈCNICA

Realització d'enquestes als usuaris dels serveis d'autobús de Lleida per obtenir l'anomenat Índex de Satisfacció del Client (ISC), que mesura la qualitat percebuda pels usuaris tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als diferents aspectes del servei.

La recollida d'informació s'ha dut a terme mitjançant entrevistes personals administrant un qüestionari prèviament estructurat. La realització de les entrevistes s'ha fet a la xarxa d'autobús, a clients mentre feien ús de la prestació de servei de manera que es pogués recollir informació sobre el nivell de satisfacció dels diferents aspectes del servei.

El treball de camp de l'estudi s'ha fet durant els dies del 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 27 i 28 d'octubre de 2025, d'acord amb la planificació acordada amb el client. La mostra total de l'estudi és de 800 entrevistes.

La distribució per línies és la següent:

	Viatgers Octubre 2025		Mostra de l'estudi		Marge d'error
	Nombre	%	Entrevistes	%	±%
L1 - INTERIOR	55.710	7,05%	80	10,00%	11,18
L2 - RONDA- HOSPITALS	68.104	8,61%	80	10,00%	11,18
L3 - EXTERIOR- HOSPITALS	52.071	6,59%	80	10,00%	11,18
L4 - PARDINYES- MARIOLA	69.677	8,81%	80	10,00%	11,18
L5 - CAPPONT- A. DE VILANOVA	54.741	6,92%	80	10,00%	11,18
L6 - MERCAT BORDETA- A. DE VILANOVA	113.483	14,35%	100	12,50%	10,00
L7 - COSTA MAGRANERS -AV. ST. PERE - SECA	245.117	31,00%	100	12,50%	10,00
L8 - BALÀFIA- CLOT-CENTRE	31.065	3,93%	42	5,25%	15,43
L9 - POLÍGONS	6.818	0,86%	39	4,88%	16,01
L10 - C. GRAN DE LLÍVIA- CAPARRELLA	31.255	3,95%	39	4,88%	16,01
L20 - RONDA	62.573	7,91%	80	10,00%	11,18
TOTAL	790.614	100,00%	800	100,00%	3,54

L'error mostrat és de $\pm 3,54$ per al total de la mostra, segons la fórmula per a universos finits i per a un nivell de confiança del 95% i $p=q=50\%$.

Els resultats s'han ponderat d'acord a la distribució real dels viatgers per línies, per trams horaris i per títols de transport, segons el nombre de viatgers del mes d'octubre [xifres obtingudes del sistema de validació].

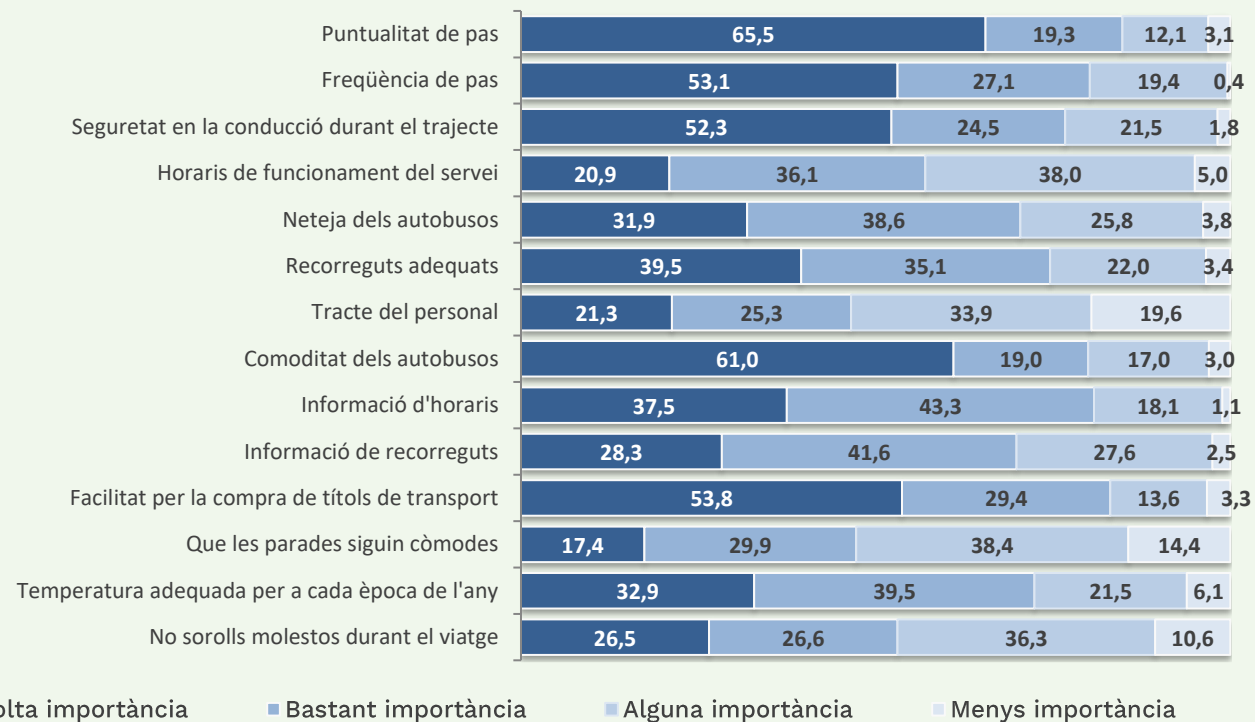
	Viatgers	%		Viatgers	%		Viatgers	%
TOTAL	790.614	100,0%	TOTAL	790.614	100,0%	TOTAL	790.614	100,0%
Línia			Hora			Títol de transport		
L1	55.710	7,0%	06:00 - 08:00	57.804	7,3%	BITLLET SENZILL	119.646	15,1%
L2	68.104	8,6%	08:00 - 09:00	79.224	10,0%	JUBILATS	191.398	24,2%
L3	52.071	6,6%	09:00 - 10:00	48.236	6,1%	ESTUDIANTS + T-JOVE ESCOLAR	58.285	7,4%
L4	69.677	8,8%	10:00 - 11:00	47.304	6,0%	ATM + ALTRES	421.285	49,2%
L5	54.741	6,9%	11:00 - 12:00	51.223	6,5%			
L6	113.483	14,4%	12:00 - 13:00	52.962	6,7%			
L7	245.117	31,0%	13:00 - 14:00	57.521	7,3%			
L8	31.065	3,9%	14:00 - 15:00	72.500	9,2%			
L9	6.818	0,9%	15:00 - 16:00	59.469	7,5%			
L10	31.255	4,0%	16:00 - 17:00	53.861	6,8%			
L20	62.573	7,9%	17:00 - 18:00	59.700	7,6%			
			18:00 - 19:00	48.935	6,2%			
			19:00 - 20:00	45.132	5,7%			
			20:00 - 23:00	56.743	7,2%			

PRINCIPALS RESULTATS

1. IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS DEL SERVEI

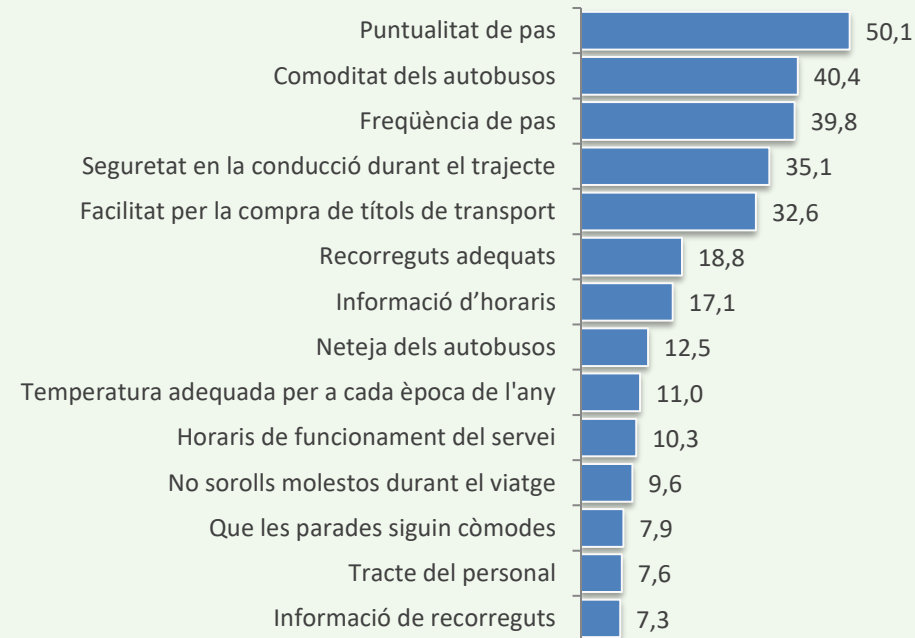
Per valorar la importància dels atributs, els usuaris valoren cadascun d'ells com a molt important, bastant important, amb alguna importància o els menys importants:

Importància dels atributs del servei (%)



A més, es demana els 3 atributs més importants:

Els tres aspectes més importants (%)



Amb les respostes anteriors, es construeix un índex assignant un valor d'importància a cada atribut per cada individu i que ens permetrà fer una comparació numèrica amb els índex de satisfacció:

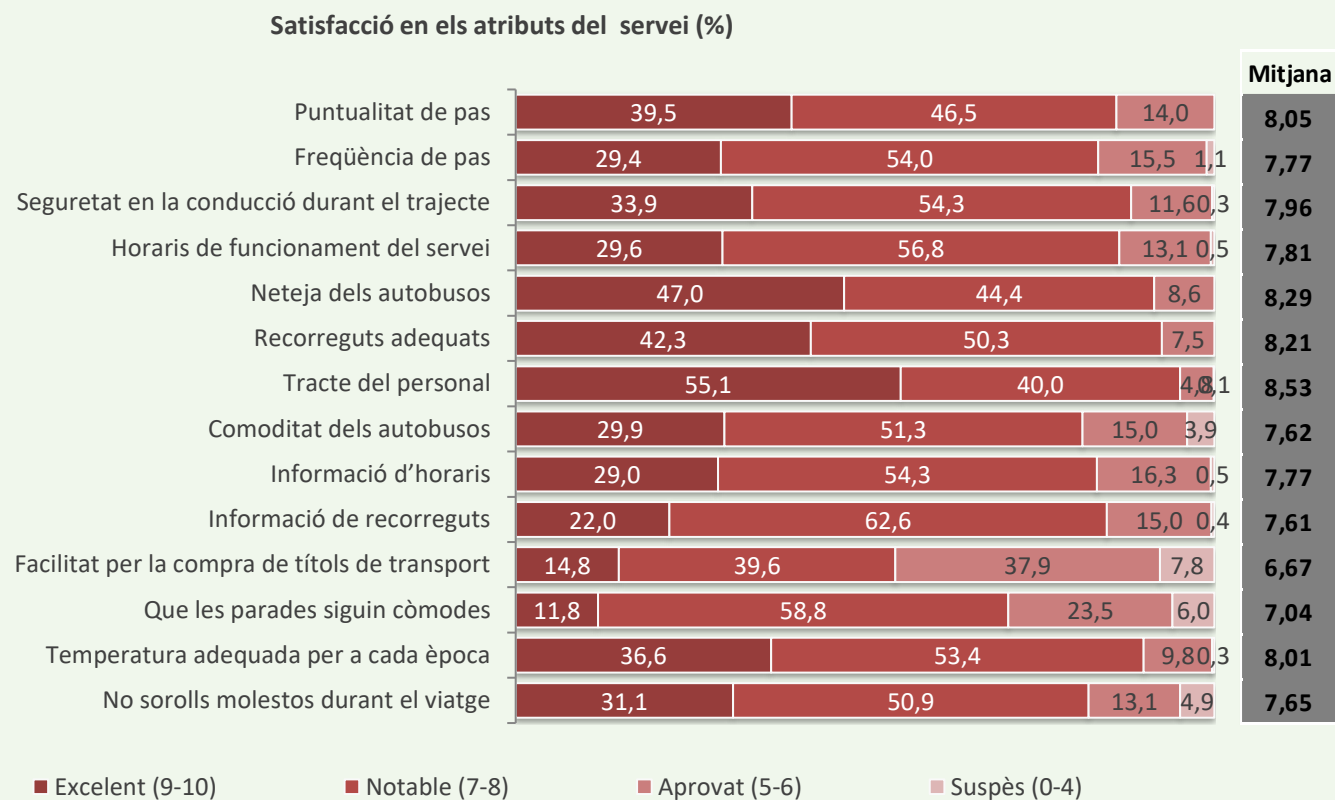
- Els menys importants: 12
- Algunes importància: 50
- Bastant importants: 75
- Molt importants: 90
- Els 3 més importants: 100

Puntualitat de pas	84,9
Freqüència de pas	81,8
Seguretat en la conducció durant el trajecte	79,8
Horaris de funcionament del servei	66,5
Neteja dels autobusos	72,2
Recorreguts adequats	75,2
Tracte del personal	58,1
Comoditat dels autobusos	82,1
Informació d'horaris	77,1
Informació de recorreguts	71,5
Facilitat per la compra de títols de transport	80,8
Que les parades siguin còmodes	59,7
Temperatura adequada per a cada època de l'any	71,8
No sorolls molestos durant el viatge	64,2

2. SATISFACCIÓ DEL SERVEI

SATISFACCIÓ EN ELS ATRIBUTS DEL SERVEI:

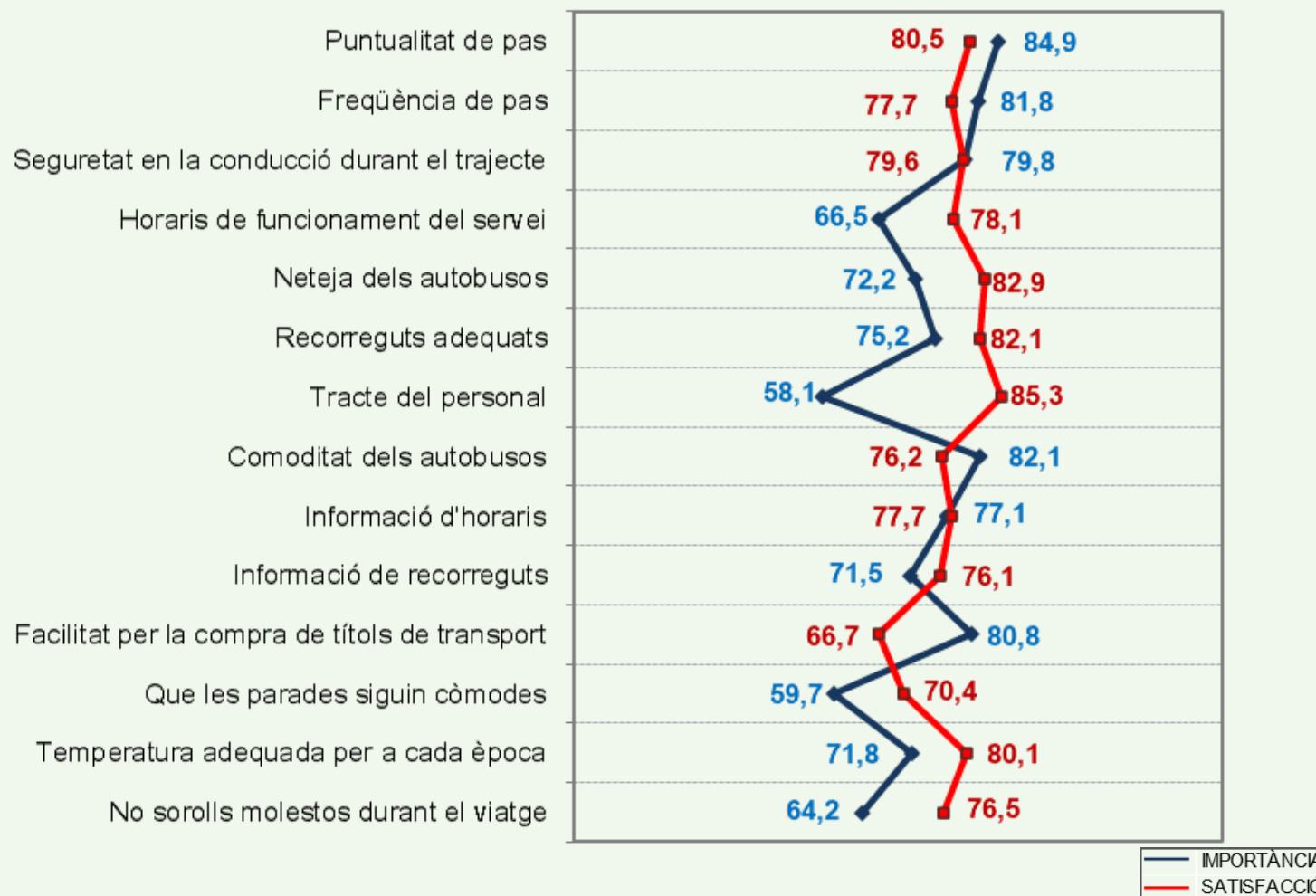
Els usuaris valoren cada atribut en una escala de 1 a 10.



IMPORTÀNCIA VS SATISFACCIÓ

Al gràfic que es presenta a continuació inclou de manera comparativa les dades d'importància i satisfacció de les diferents variables. Per homogeneïtzar la comparació de resultats, totes dues escales han estat extrapolades a un valor en base 100.

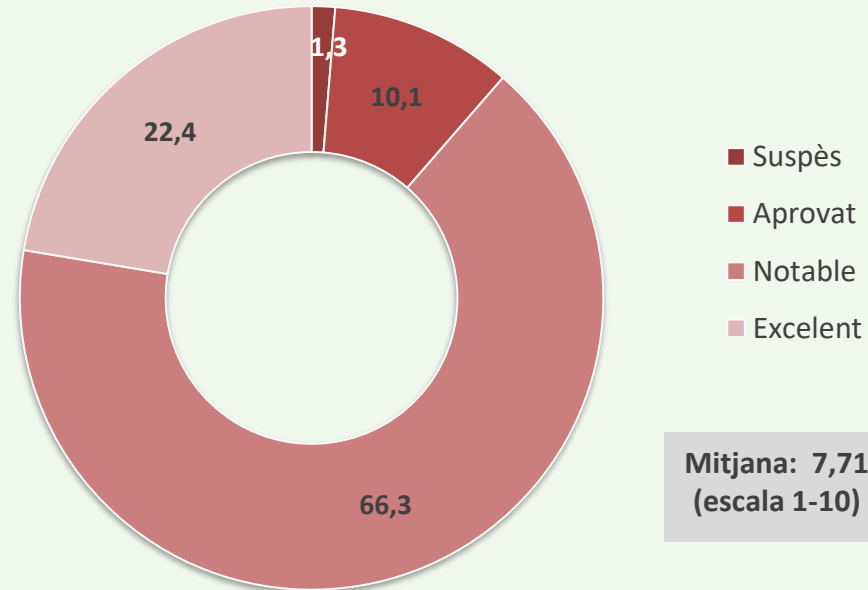
En la pàgina següent es presenten de forma gràfica els resultats d'importància i satisfacció projectats en un doble que ens permet analitzar el nivell assolit per cada variable simultàniament en termes d'importància i satisfacció.





3. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

Satisfacció global del servei (%)



4. ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC)

L'índex ISC es construeix ponderant el valor de la satisfacció segons la importància que té la variable en qüestió.

ISC de cada atribut

$$ISC_{(i)} = \frac{\sum_{j=1}^n W_j^i \cdot X_j^i}{\sum_{j=1}^n W_j^i}$$

ISC de cada individu

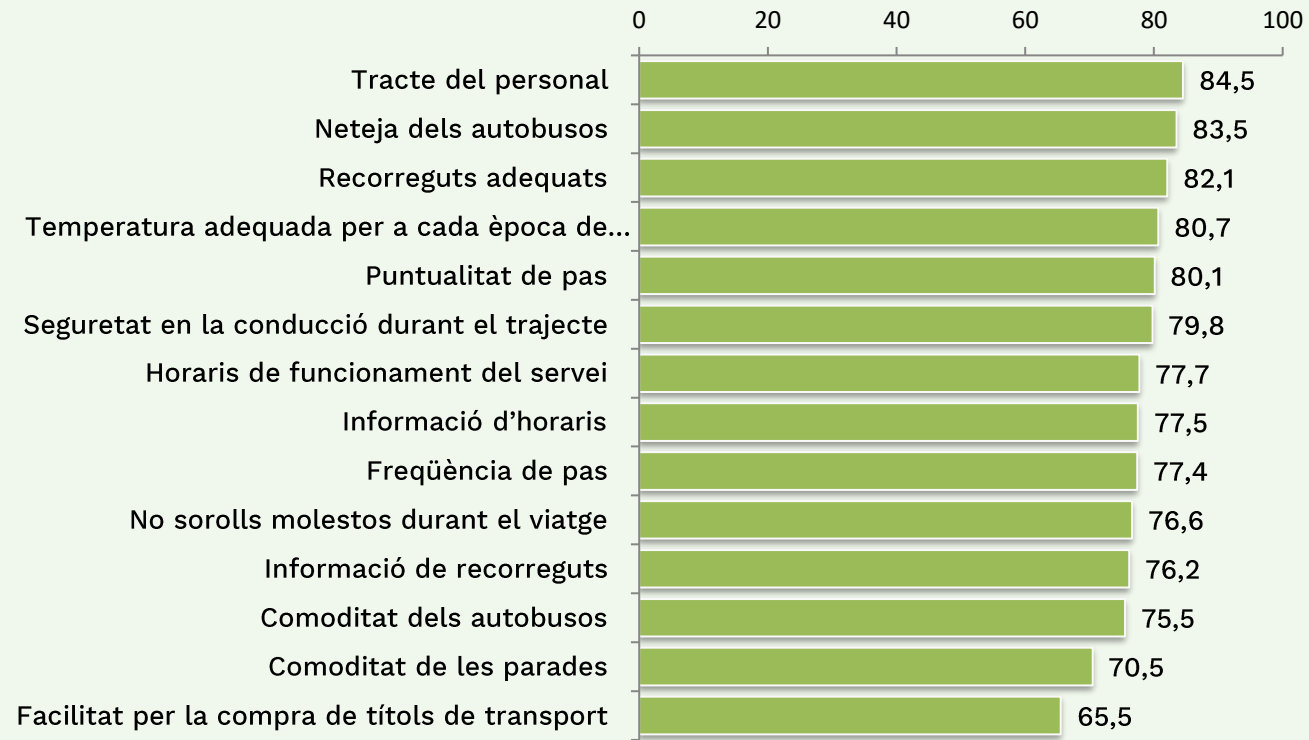
$$ISC_{(i)} = \frac{\sum_{j=1}^{12} W_j^i \cdot X_j^i}{\sum_{j=1}^{12} W_j^i}$$

ISC global

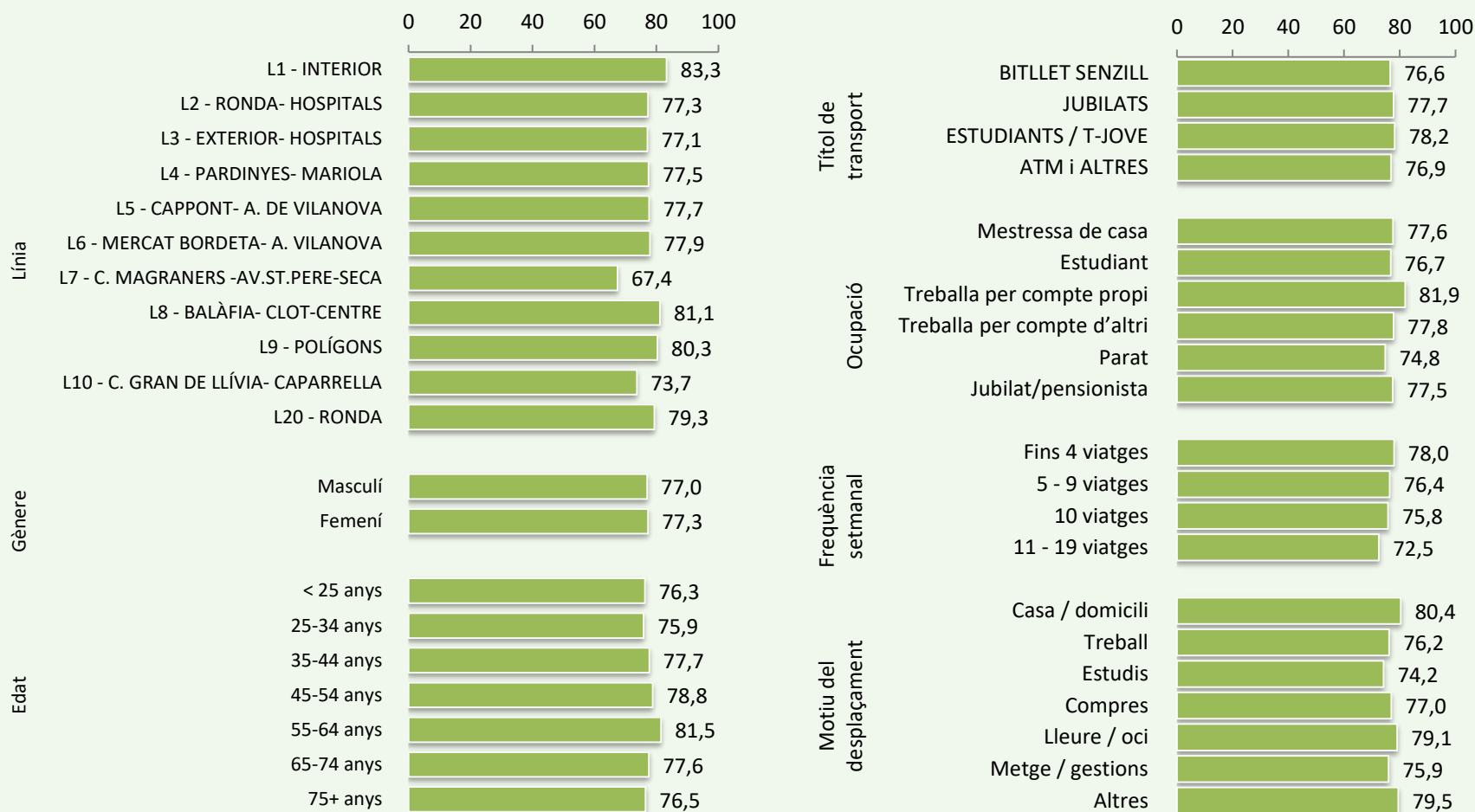
$$ISC = \frac{\sum_{j=1}^n ISC_j}{n}$$

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC) EN CADA ATRIBUT

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ EN ATRIBUTS



ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC) SEGONS CARACTERÍSTIQUES DEL PASSATGER



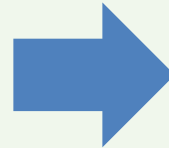
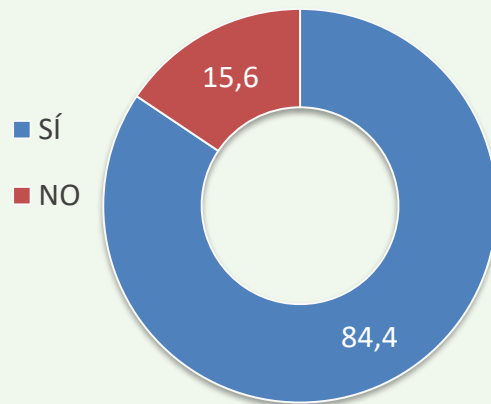
ATRIBUTS SEGONS IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ: RANKING, DIFERÈNCIA I “ISC”

	Importància		Satisfacció		Gap		ISC	
	Índex	Ranking	Índex	Ranking	Índex	Ranking	Índex	Ranking
Puntualitat de pas	84,9	1	80,5	4	4,4	3	80,1	5
Comoditat dels autobusos	82,1	2	76,2	11	5,8	2	75,5	12
Freqüència de pas	81,8	3	77,7	8	4,1	4	77,4	9
Facilitat per la compra de títols de transport	80,8	4	66,7	14	14,1	1	65,5	14
Seguretat en la conducció durant el trajecte	79,8	5	79,6	6	0,2	5	79,8	6
Informació d'horaris	77,1	6	77,7	9	-0,6	6	77,5	8
Recorreguts adequats	75,2	7	82,1	3	-6,9	8	82,1	3
Neteja dels autobusos	72,2	8	82,9	2	-10,7	11	83,5	2
Temperatura adequada per a cada època	71,8	9	80,1	5	-8,3	9	80,7	4
Informació de recorreguts	71,5	10	76,1	12	-4,6	7	76,2	11
Horaris de funcionament del servei	66,5	11	78,1	7	-11,6	12	77,7	7
No sorolls molestos durant el viatge	64,2	12	76,5	10	-12,3	13	76,6	10
Que les parades siguin còmodes	59,7	13	70,4	13	-10,7	10	70,5	13
Tracte del personal	58,1	14	85,3	1	-27,2	14	84,5	1

Satisfacció global del servei: 77,1
Índex de satisfacció (ISC): 77,2

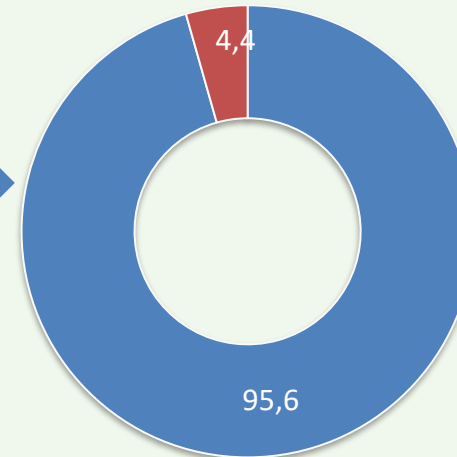
5. CONEIXEMENT DEL GRUP MOVENTIS

Coneix el grup Moventis? (%)

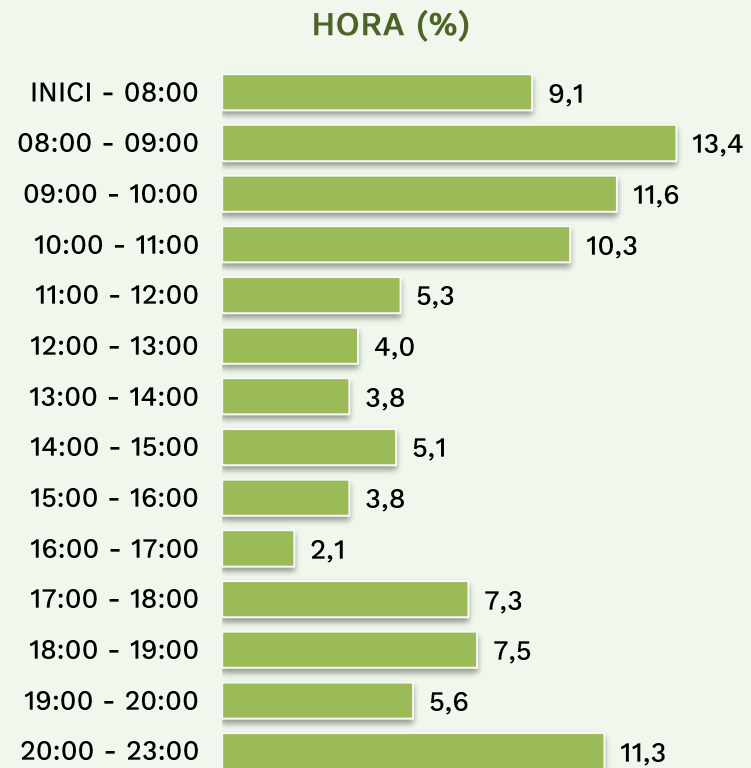
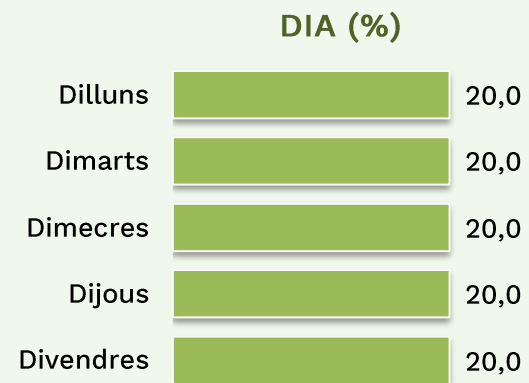


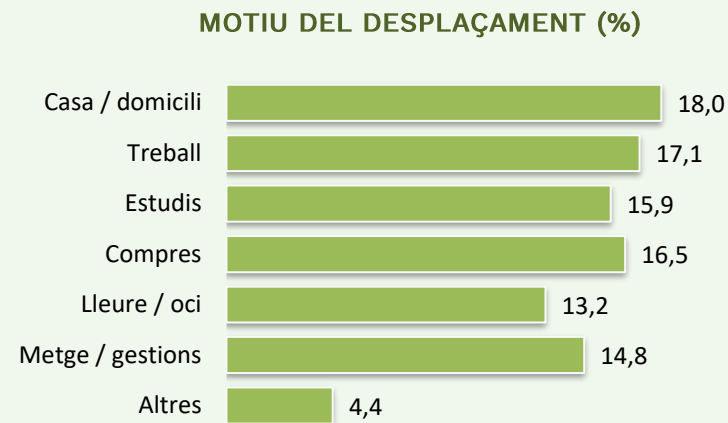
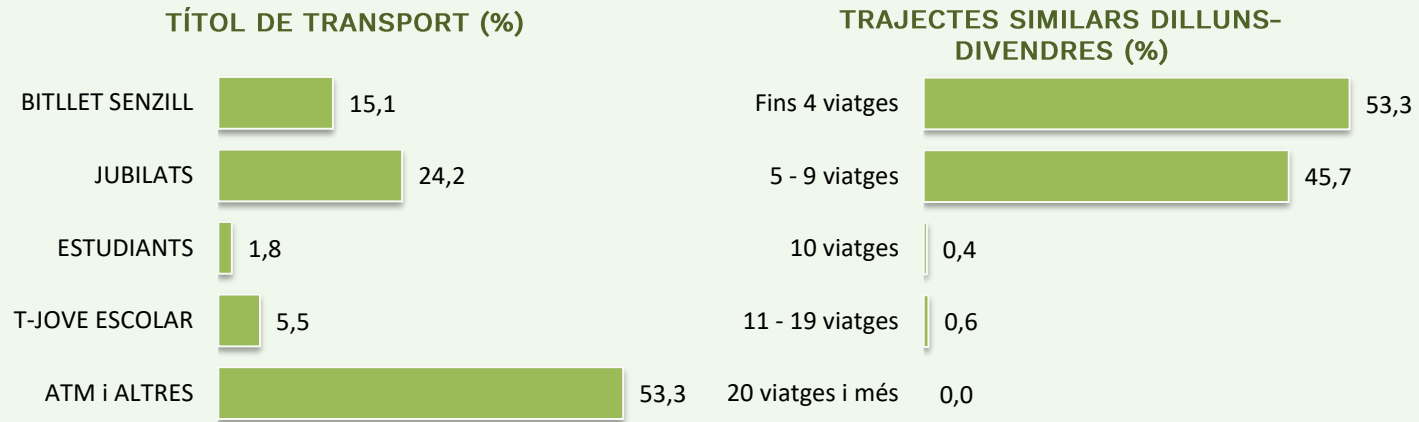
**Sap que la companyia d'autobús que està
utilitzant pertany a aquest grup? (%)**

Base=coneixen Moventis

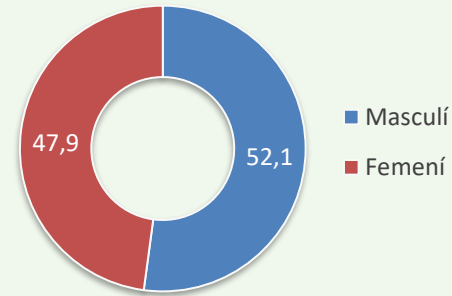


6. CARACTERÍSTIQUES DELS PASSATGERS

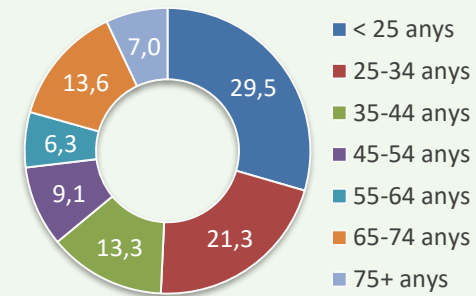




Gènere (%)

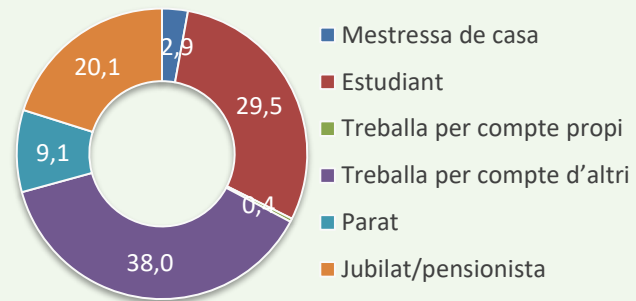


Edat (%)



Mitjana: 40,2

Ocupació (%)



3. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

Valoració general del servei

L'any **2025** l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) dels autobusos urbans de Lleida se situa en **77,2 punts**, un resultat lleugerament inferior al registrat el **2024 (78,2)** però que manté el servei dins d'un **nivell de satisfacció alt i estable**.

La satisfacció global amb el servei assoleix **7,7 punts sobre 10**, molt propera als **7,9 punts** de l'any anterior, cosa que confirma la **continuitat d'una percepció positiva** i la consolidació del servei com a opció de mobilitat urbana valorada per la ciutadania.

Tot i el petit descens en l'índex global, la distribució de valoracions mostra **més del 85 % dels usuaris satisfets o molt satisfets**.

El 2025 confirma, per tant, la **bona reputació i estabilitat del servei**.

Importància dels atributs del servei

Els aspectes considerats més importants pels usuaris es mantenen estables respecte d'anys anteriors. Destaquen, per aquest ordre:

1. Puntualitat de pas,
2. Freqüència de pas,
3. Seguretat en la conducció,
4. Informació d'horaris,
5. Comoditat dels autobusos.

Aquests atributs continuen configurant el nucli central de la qualitat percebuda i són els que més determinen la valoració global del servei. La importància atorgada a la fiabilitat operativa (puntualitat i freqüència) reforça la necessitat de mantenir i comunicar la regularitat del servei com a factor clau de satisfacció.

Cal comentar que el nivell d'importància dels atributs acostuma a ser la representació dels principals factors pels que l'usuari mostra preocupació o una opinió crítica.

Satisfacció amb els atributs del servei

La satisfacció amb els diferents aspectes del servei presenta una lleugera millora respecte a 2024, amb una mitjana global de 7,8 punts, enfront del 7,7 de l'any anterior.

Els usuaris mostren una valoració molt positiva dels elements de confort i seguretat, mentre que els aspectes més vinculats a la infraestructura externa del servei continuen essent els menys ben valorats.

Atributs millor valorats el 2025:

- Neteja dels autobusos,
- Seguretat en la conducció,
- Informació de recorreguts.

Aquests elements es mantenen com a punts forts i contribueixen positivament a la imatge de qualitat del servei.

Atributs pitjor valorats el 2025:

- Comoditat de les parades,
- Facilitat per adquirir títols de transport,
- Horaris de funcionament.

Malgrat tot, aquestes valoracions milloren lleugerament respecte a 2024, la qual cosa suggereix un avanç progressiu en la percepció dels aspectes més febles.

Comparativa 2024–2025

Principals variacions:

- ISC:
2024: 78,2 → 2025: 77,2
Descens no significatiu d'1 punt.
- Satisfacció global:
2024: 7,9 → 2025: 7,7
Lleuger descens de les valoracions més altes.
- Atributs més ben valorats:
Es mantenen els punts forts històrics: neteja, seguretat i informació.
- Atributs amb qualificacions més baixes:
Es consoliden com a aspectes febles: horaris, comoditat de parades i procés de compra de títols.
- Importància percebuda:
Es manté pràcticament idèntica a 2024, reforçant que puntualitat i freqüència són els eixos principals del servei.

Conclusions i orientacions estratègiques

L'any 2025 confirma que el Servei Urbà d'Autobusos de Lleida manté un alt nivell de satisfacció i confiança entre els seus usuaris.

- Les actuacions prioritàries per consolidar i millorar aquests resultats haurien de centrar-se en:
- Reforçar la puntualitat i la regularitat del servei. Revisar i ajustar freqüències i horaris per millorar la percepció de disponibilitat.
- Incrementar la comoditat i funcionalitat de les parades.
- Continuar potenciant la comunicació i informació en temps real als usuaris.

En conjunt, el servei tanca el 2025 amb una valoració excel·lent i estable, demostrant una bona adaptació a les necessitats de la ciutadania i consolidant-se com a model de transport urbà fiable i proper.

GRÀCIES!!!



SOLBECK CONSULTING S.L.

Your global **market research** partner
