



Your global market research partner

www.catchment.online

COMPARATIVA RESULTATS 2002-2021

ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS DEL SERVEI URBÀ D'AUTOBUSOS DE LLEIDA

NOVEMBRE 2021

CARACTERÍSTIQUES DE LES MOSTRES ANUALS																
SEXE	2002	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Masculí	32,8	28,4	30,4	32,4	34,8	36,7	34,9	37,6	36,5	31,3	34,2	34,4	34,9	39,5	35,4	42,0
Femení	67,2	71,6	69,6	67,6	65,2	63,3	65,1	62,4	63,5	68,7	65,8	65,6	65,1	60,5	64,6	58,0
EDAT	2002	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
< 25 anys	29,4	28,9	28,0	27,8	27,6	28,4	21,2	22,9	27,4	26,9	21,8	31,2	33,1	38,8	27,8	27,4
25-34 anys	19,7	18,1	19,9	19,8	18,4	20,4	21,3	16,3	16,6	12,2	11,2	12,6	11,6	13,0	8,8	8,8
35-44 anys	18,0	18,1	19,7	19,2	18,3	21,8	22,2	22,2	18,5	17,6	17,4	14,4	13,3	13,1	11,8	15,0
45-54 anys	15,8	16,3	12,5	15,1	13,4	12,1	14,5	15,3	14,8	14,8	17,8	13,1	13,9	10,7	11,1	10,8
55-64 anys	9,1	9,5	6,0	8,3	8,8	5,9	7,5	10,2	8,5	12,2	9,9	12,2	10,9	8,5	12,0	10,8
65-74 anys	6,2	6,2	7,9	7,0	10,1	9,4	9,5	9,3	11,9	10,4	15,3	10,9	13,0	11,6	19,4	17,4
75+ anys	1,7	2,8	5,7	2,8	3,4	1,9	3,7	3,7	2,4	5,7	6,6	5,6	4,1	4,3	9,1	9,8
NC		0,1	0,3					0,1		0,2						
OCUPACIÓ	2002	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Mestressa de casa	11,6	6,3	7,1	8,4	8,2	7,1	6,8	10,1	6,6	6,1	4,9	5,7	6,2	7,1	6,2	2,1
Estudiant	20,3	21,9	21,2	21,2	23,5	23,8	18,5	20,6	24,9	24,0	20,1	28,2	31,1	32,7	25,5	21,2
Treballa per compte propi		7,9	10,5	5,7	5,9	4,1	9,2	5,0	5,0	4,4	4,0	5,2	5,5	3,6	2,9	5,7
Treballa per compte d'altre	59,1	50,4	43,6	50,4	42,1	47,2	45,0	43,3	38,6	37,2	38,7	35,5	32,2	31,7	31,9	35,6
En atur	1,0	2,0	3,3	2,3	4,9	6,5	7,5	7,7	8,4	10,1	8,4	8,0	7,0	8,0	4,5	5,5
Jubilat / pensionista	7,9	11,3	13,9	11,9	15,3	11,3	13,0	13,2	16,3	18,2	23,8	17,4	18,1	16,9	28,9	29,9
NC	0,2	0,2	0,3													

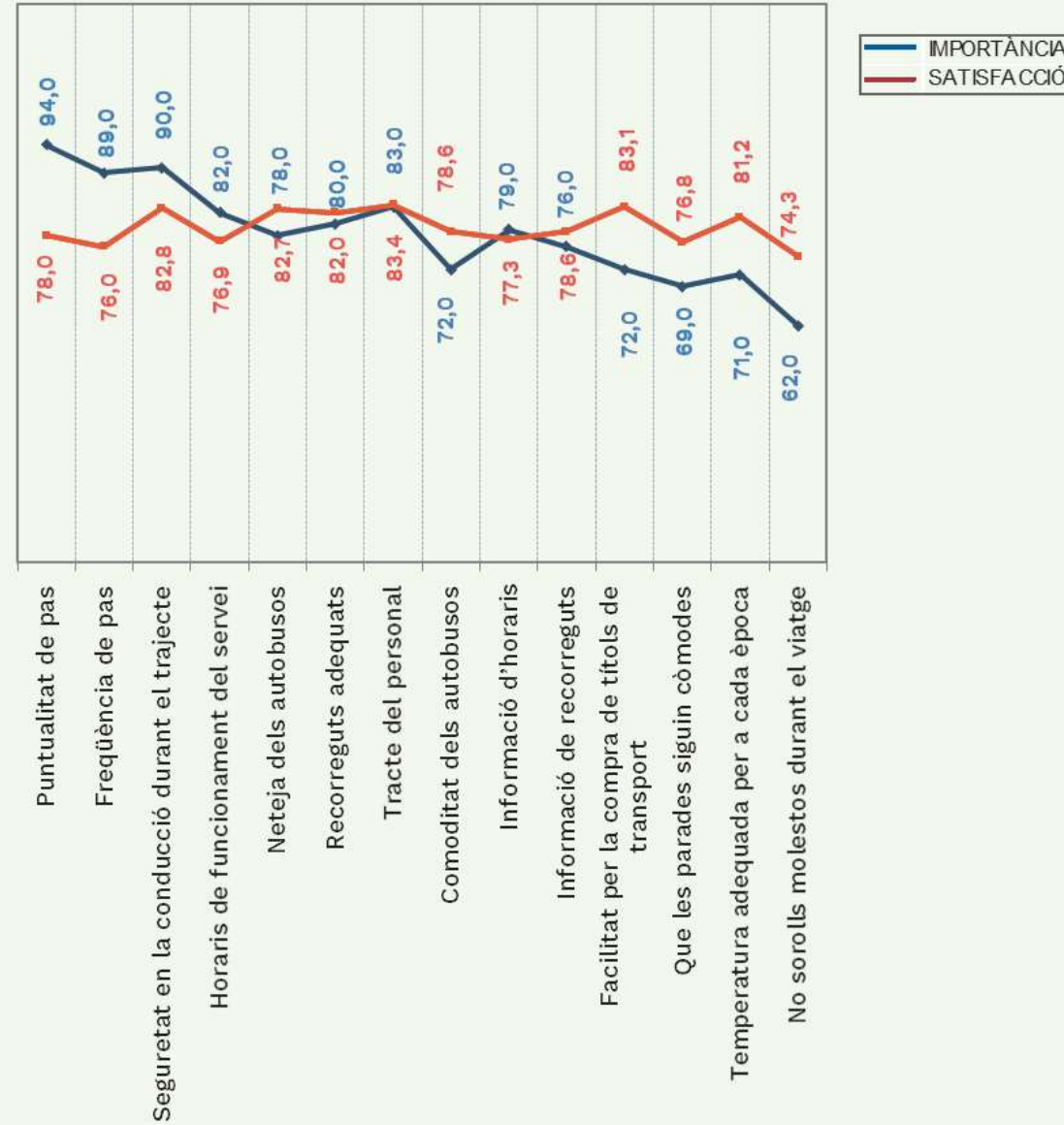
VALORACIÓ DELS ATRIBUTS DEL SERVEI	2002	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021	Dif. 21-19
<i>Puntuació promig (escala 1-10)</i>																	
Puntualitat de pas	6,6	6,9	7,0	6,3	7,1	7,3	7,2	7,6	7,5	6,8	7,1	7,3	7,0	7,0	6,9	7,8	0,8
Freqüència de pas	6,6	6,4	6,4	6,0	6,8	6,8	7,0	7,4	7,1	6,6	7,1	7,0	6,9	6,8	6,8	7,6	0,8
Seguretat conducció durant el trajecte	7,1	7,1	7,3	7,1	7,6	7,6	7,7	7,9	7,9	7,1	7,4	7,4	7,3	7,3	7,5	8,3	0,9
Horaris de funcionament del servei	7,0	6,9	7,0	6,6	7,3	7,3	7,2	7,6	7,6	6,7	7,2	7,5	7,1	7,3	7,5	7,7	0,4
Neteja dels autobusos	6,9	6,9	6,9	6,8	7,5	7,3	7,5	7,7	7,5	7,5	7,5	7,7	7,4	7,4	7,8	8,3	0,9
Recorreguts adequats	7,5	7,2	7,3	7,0	7,5	7,5	7,5	7,8	7,7	7,2	7,6	7,5	7,5	7,6	7,7	8,2	0,6
Tracte del personal	7,1	7,2	7,4	7,4	7,5	7,4	7,7	8,0	7,7	6,9	7,6	7,7	7,3	7,7	7,6	8,3	0,6
Comoditat dels autobusos	7,3	7,0	7,1	6,9	7,4	7,2	7,3	7,8	7,4	7,2	7,4	7,4	7,4	7,4	7,6	7,9	0,5
Informació d'horaris	7,0	6,6	6,4	6,3	7,2	7,2	7,1	7,7	7,5	6,8	7,3	7,2	7,0	7,1	7,1	7,7	0,6
Informació de recorreguts	7,1	6,8	6,3	6,3	7,3	7,3	7,3	7,8	7,5	7,0	7,4	7,4	7,2	7,3	7,2	7,9	0,6
Facilitat per la compra de títols de transport	7,0	6,8	6,3	6,2	7,4	7,4	7,6	7,9	7,4	7,3	7,6	7,7	7,4	7,6	8,1	8,3	0,7
Comoditat de les parades	6,9	6,4	5,8	6,4	7,0	6,9	6,9	7,5	6,8	6,4	7,2	6,9	6,9	6,7	7,1	7,7	1,0
Temperatura adequada època de l'any							7,3	7,6	7,2	7,1	7,7	7,9	7,6	7,4	7,8	8,1	0,7
No sorolls molestos durant el viatge *							7,1	7,7	7,1	6,6	7,5	7,3	7,1	6,8	7,8	7,4	0,7

Nota: Dades ponderades

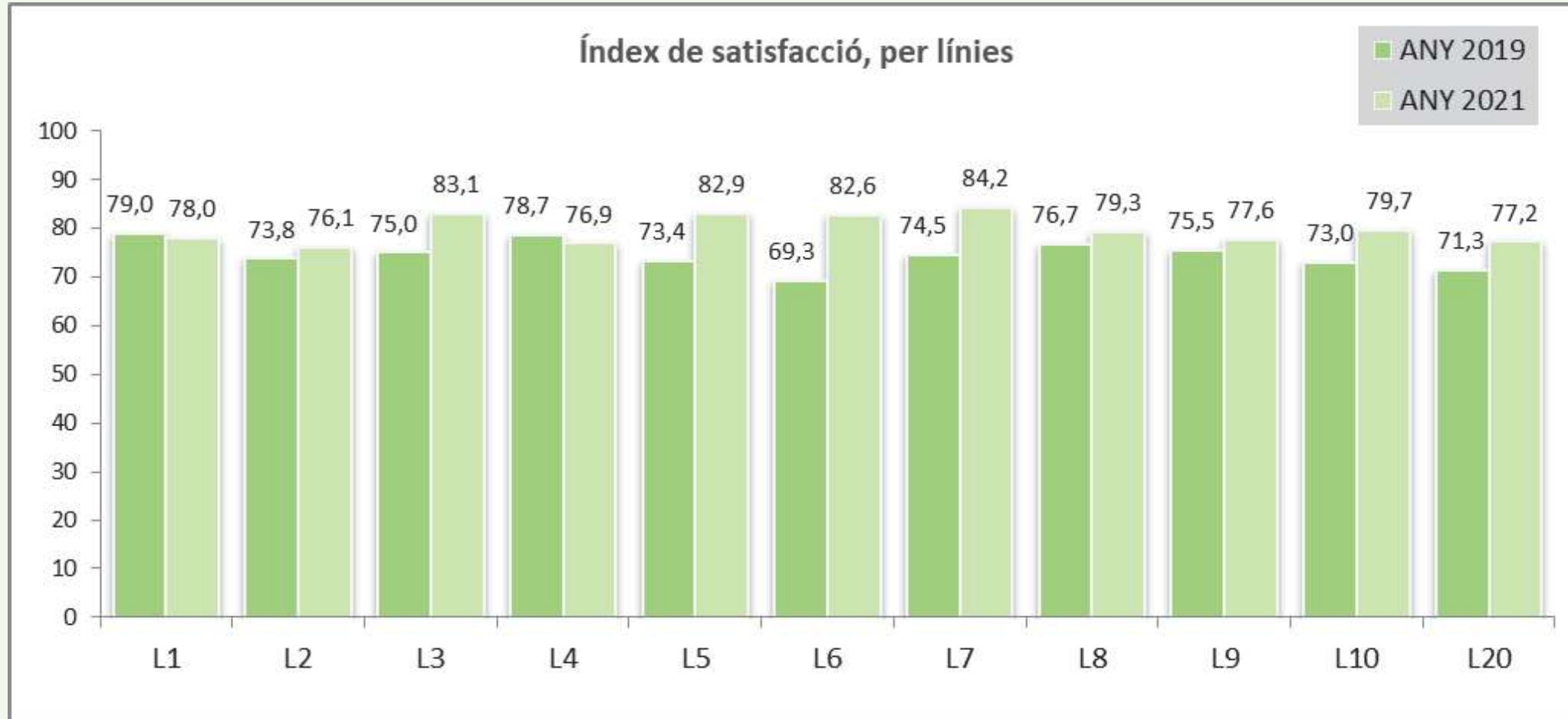
VALORACIÓ DELS ATRIBUTS DEL SERVEI (2 decimals)									
	2016	2017	2018	2019	2021	Dif. 17 - 16	Dif. 18 - 17	Dif. 19 - 18	Dif. 21 - 19
<i>Puntuació promig (escala 1-10)</i>									
Puntualitat de pas	7,26	6,98	7,01	6,94	7,80	-0,28	0,03	0,79	0,86
Freqüència de pas	7,02	6,92	6,81	6,83	7,60	-0,10	-0,11	0,79	0,77
Seguretat en la conducció durant el trajecte	7,44	7,31	7,34	7,46	8,28	-0,13	0,03	0,94	0,82
Horaris de funcionament del servei	7,50	7,13	7,27	7,53	7,69	-0,37	0,14	0,42	0,16
Neteja dels autobusos	7,67	7,35	7,35	7,78	8,27	-0,32	0,00	0,92	0,49
Recorreguts adequats	7,50	7,52	7,63	7,70	8,20	0,02	0,11	0,57	0,50
Tracte del personal	7,73	7,32	7,71	7,58	8,34	-0,41	0,39	0,63	0,76
Comoditat dels autobusos	7,37	7,35	7,41	7,62	7,86	-0,02	0,06	0,45	0,24
Informació d'horaris	7,23	6,99	7,11	7,06	7,73	-0,24	0,12	0,62	0,67
Informació de recorreguts	7,39	7,15	7,26	7,23	7,86	-0,24	0,11	0,60	0,63
Facilitat per la compra de títols de transport	7,73	7,38	7,61	8,11	8,31	-0,35	0,23	0,70	0,20
Comoditat de les parades	6,88	6,93	6,72	7,14	7,68	0,05	-0,21	0,96	0,54
Temperatura adequada per a cada època de l'any	7,85	7,64	7,37	7,81	8,12	-0,21	-0,27	0,75	0,31
No sorolls molestos durant el viatge	7,34	7,09	6,77	7,77	7,43	-0,25	-0,32	0,66	-0,34

Nota: Dades ponderades

Importància vs. Satisfacció 2021

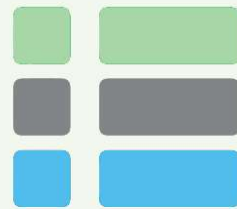


Nota: Dades ponderades i en base 100.



Nota: Dades ponderades i en base 100.

GRÀCIES!!!



Catchment

Your global **market research** partner