



Your global market research partner

www.catchment.online

INFORME DE RESULTATS

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

NOVEMBRE 2021

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 19 al 22 i 25, 26 i 27 de octubre de 2021, d'acord amb la planificació acordada amb el client. La mostra total de l'estudi és de 581 entrevistes. La distribució per línies és la següent

	Viatgers octubre 2021		Mostra de l'estudi		Marge d'error
	Nombre	%	Entrevistes	%	±%
L1 - INTERIOR	34.863	7,6%	50	8,6%	13,85
L2 - RONDA- HOSPITALS	37.863	8,2%	56	9,6%	13,09
L3 - EXTERIOR- HOSPITALS	32.436	7,0%	59	10,2%	12,75
L4 - PARDINYES- MARIOLA	36.902	8,0%	60	10,3%	12,64
L5 - CAPPONT- A. DE VILANOVA	36.312	7,9%	55	9,5%	13,20
L6 - MERCAT BORDETA- A. DE VILANOVA	69.475	15,1%	54	9,3%	13,33
L7 - COSTA MAGRANERS -AV. ST. PERE - SECA	132.417	28,7%	101	17,4%	9,75
L8 - BALÀFIA- CLOT-CENTRE	17.084	3,7%	36	6,2%	16,32
L9 - POLÍGONS	2.896	0,6%	31	5,3%	17,51
L10 - C. GRAN DE LLÍVIA- CAPARRELLA	21.689	4,7%	31	5,3%	17,59
L20 - RONDA	39.574	8,6%	48	8,3%	14,14
TOTAL	461.511	100,0%	581	100,0%	4,06

L'error mostrat és de $\pm 4,06$ 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	%
TOTAL	461.511	100,0%
Línia		
L1	34.863	7,6%
L2	37.863	8,2%
L3	32.436	7,0%
L4	36.902	8,0%
L5	36.312	7,9%
L6	69.475	15,1%
L7	132.418	28,7%
L8	17.084	3,7%
L9	2.896	0,6%
L10	21.689	4,7%
L20	39.574	11,3%

	Viatgers	%
TOTAL	461.511	100,0%
Hora		
06:00 - 08:00	29.464	6,4%
08:00 - 09:00	41.134	8,9%
09:00 - 10:00	30.388	6,6%
10:00 - 11:00	34.068	7,4%
11:00 - 12:00	36.001	7,8%
12:00 - 13:00	35.535	7,7%
13:00 - 14:00	34.365	7,4%
14:00 - 15:00	37.027	8,0%
15:00 - 16:00	34.499	7,5%
16:00 - 17:00	30.214	6,5%
17:00 - 18:00	34.525	7,5%
18:00 - 19:00	28.883	6,3%
19:00 - 20:00	26.562	5,8%
20:00 - 23:00	28.847	6,3%

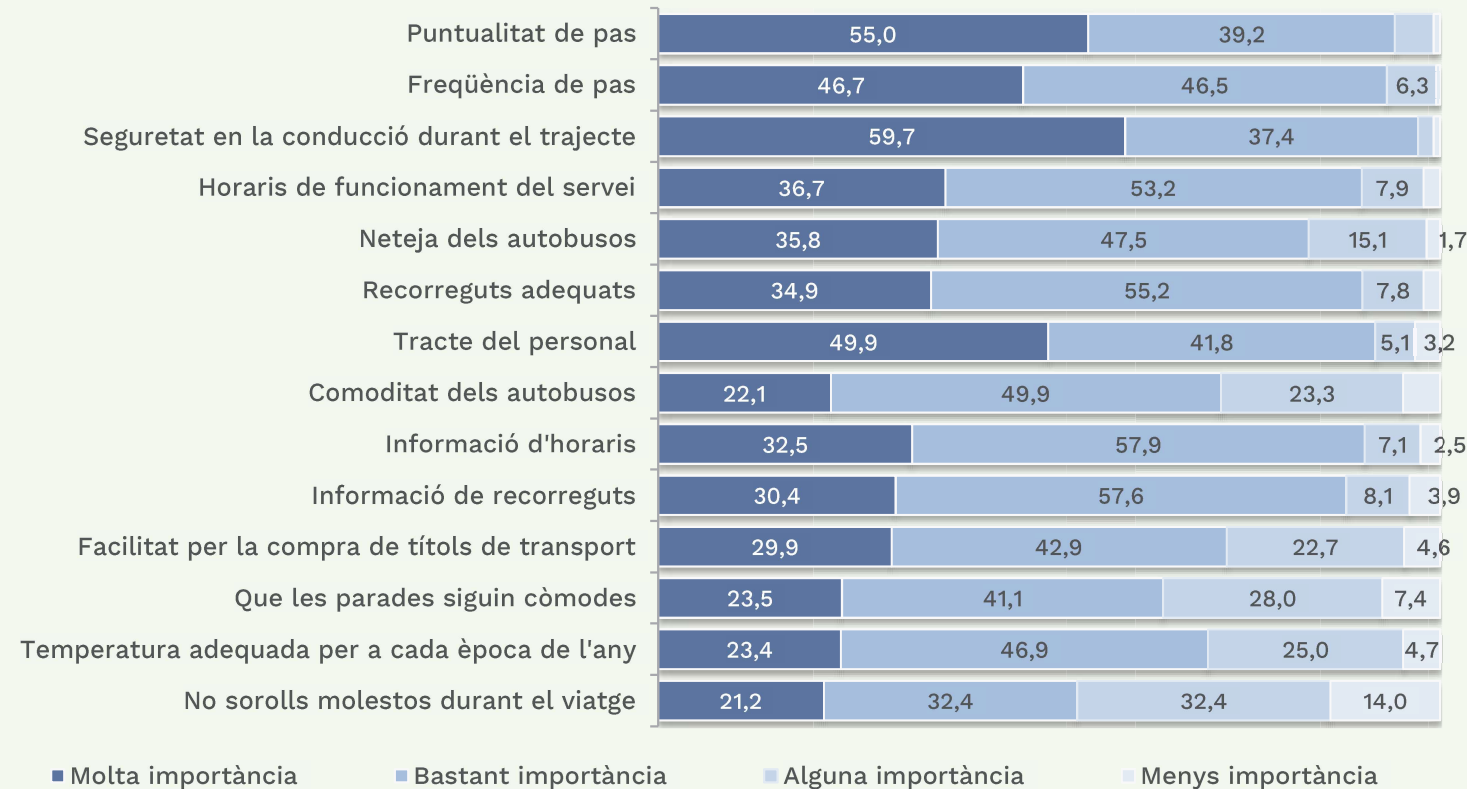
	Viatgers	%
TOTAL	461.511	100,0%
Títol de transport		
BITLLET SENZILL	80.697	17,5%
JUBILATS	139.293	30,2%
ESTUDIANTS	39.344	8,5%
T-JOVE ESCOLAR	43.125	9,3%
ATM10/ATM1030	97.281	21,1%
ALTRES (RESTA)	61.771	13,4%

PRINCIPALS RESULTATS

1. IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS DEL SERVEI

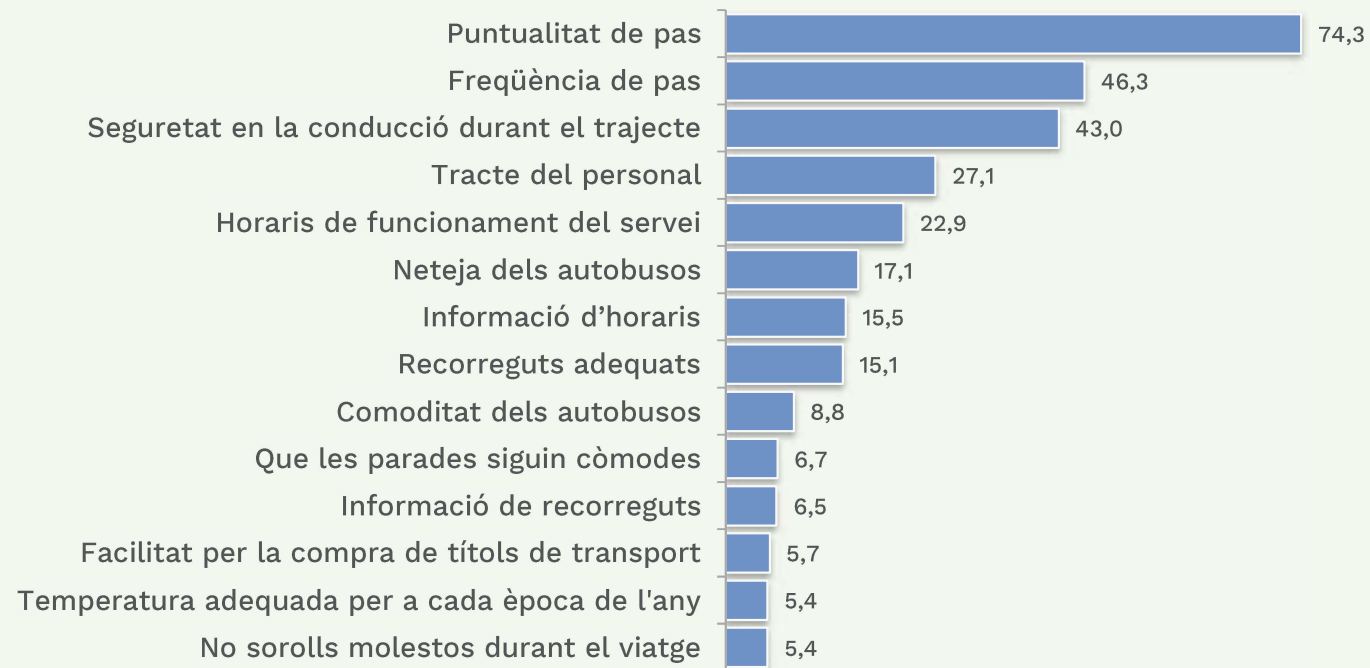
Per valorar la importància dels atributs, els usuaris valoren cadascun d'ells com a molt important, bastant important, amb alguna importància o els menys importants:

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
- Alguna importància: 50
- Bastant importants: 75
- Molt importants: 90
- Els 3 més importants: 100

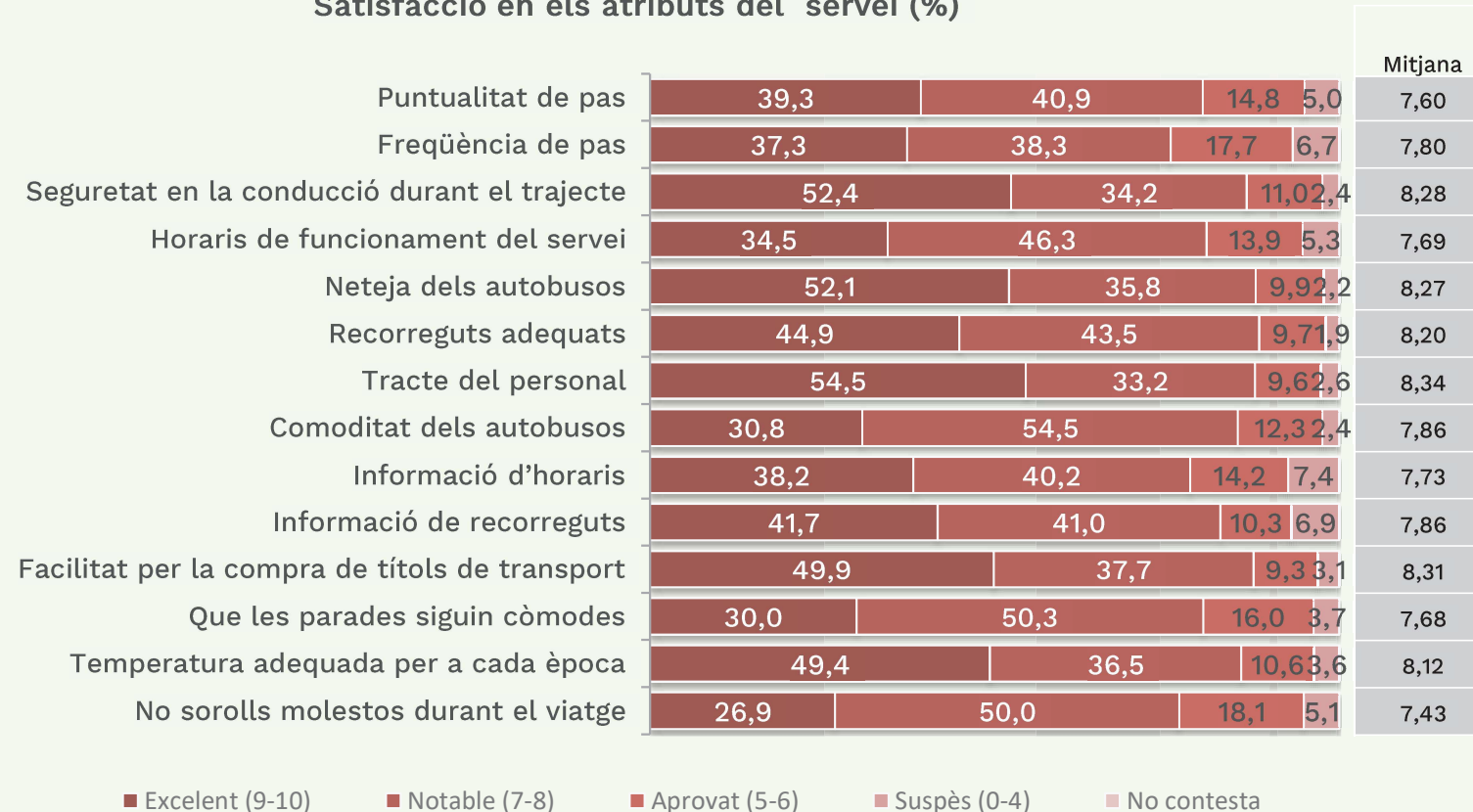
Puntualitat de pas	94,0
Freqüència de pas	89,0
Seguretat en la conducció durant el trajecte	90,0
Horaris de funcionament del servei	82,0
Neteja dels autobusos	78,0
Recorreguts adequats	80,0
Tracte del personal	83,0
Comoditat dels autobusos	72,0
Informació d'horaris	79,0
Informació de recorreguts	76,0
Facilitat per la compra de títols de transport	72,0
Que las parades siguin còmodes	69,0
Temperatura adequada pe a cada època de l'any	71,0
No sorolls molestos durant el viatge	62,0

2. SATISFACCIÓ DEL SERVEI

SATISFACCIÓ EN ELS ATRIBUTS DEL SERVEI:

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

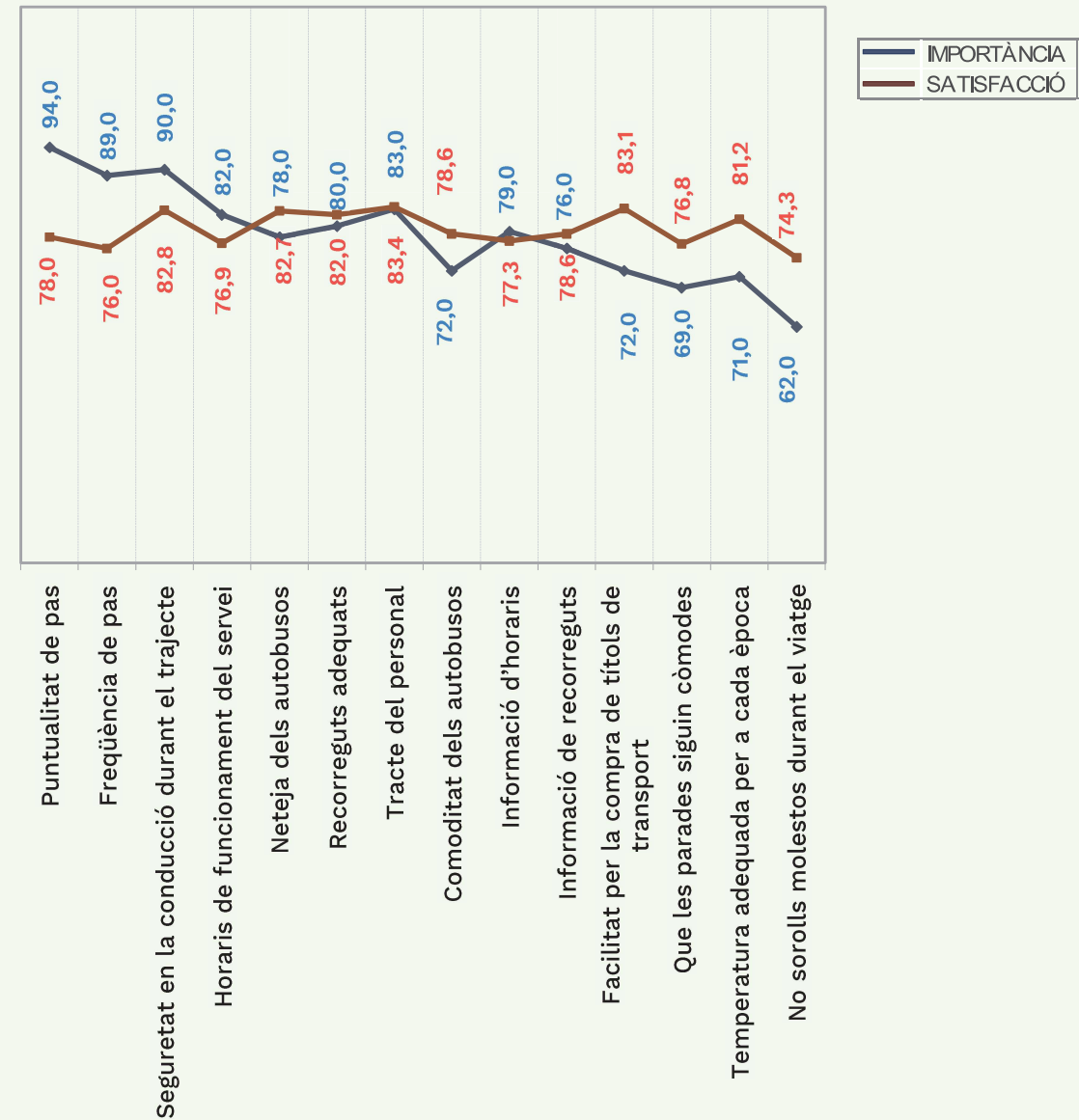
Satisfacció en els atributs del servei (%)

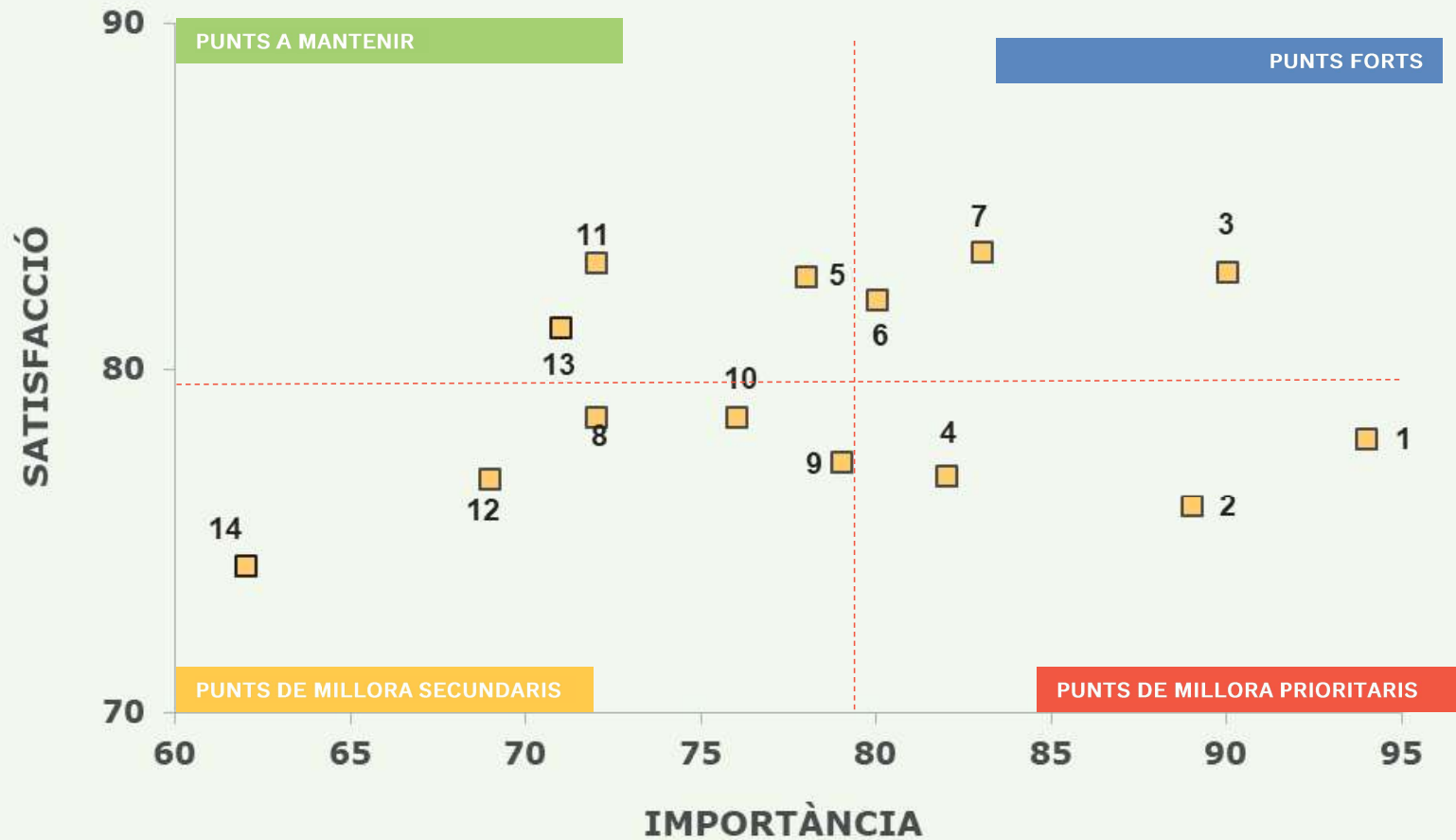


IMPORTÀNCIA VS SATISFACCIÓ

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.

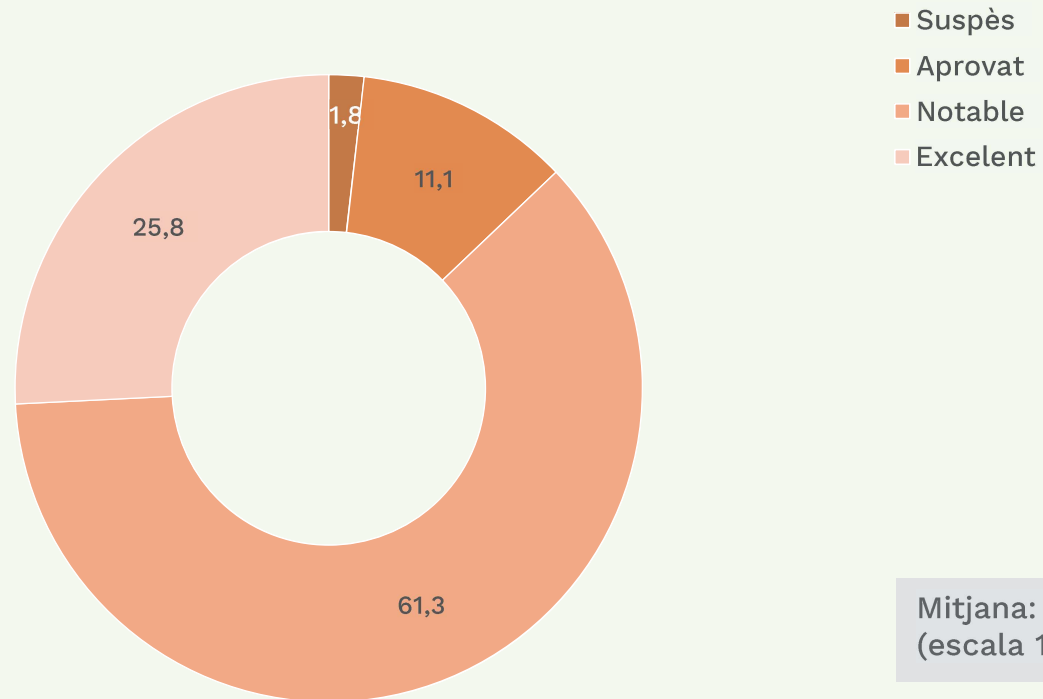




- A1 Puntualitat de pas
- A2 Freqüència de pas
- A3 Seguretat en la conducció durant el trajecte
- A4 Horaris de funcionament del servei
- A5 Neteja dels autobusos
- A6 Recorreguts adequats
- A7 Tracte del personal
- A8 Comoditat dels autobusos
- A9 Informació d'horaris
- A10 Informació de recorreguts
- A11 Facilitat per la compra de títols de transport
- A12 Que les parades siguin còmodes
- A13 Temperatura adequada per a cada època de l'any
- A14 Absència de sorolls molestos durant el viatge

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

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

ISC de cada individu

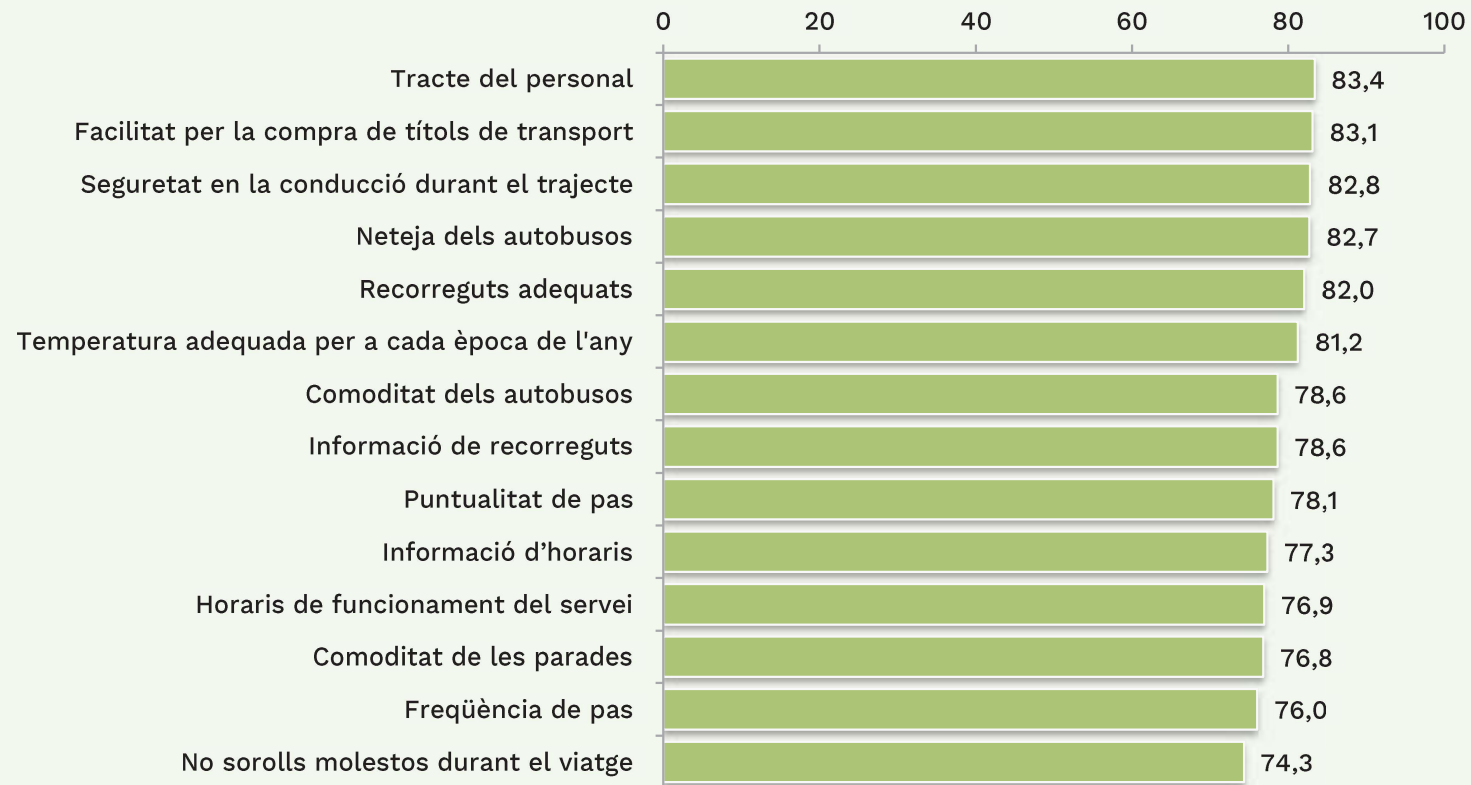
$$ISC_{(i,j)} = \frac{\sum_{j=1}^{12} W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{j=1}^{12} W_i^j}$$

ISC global

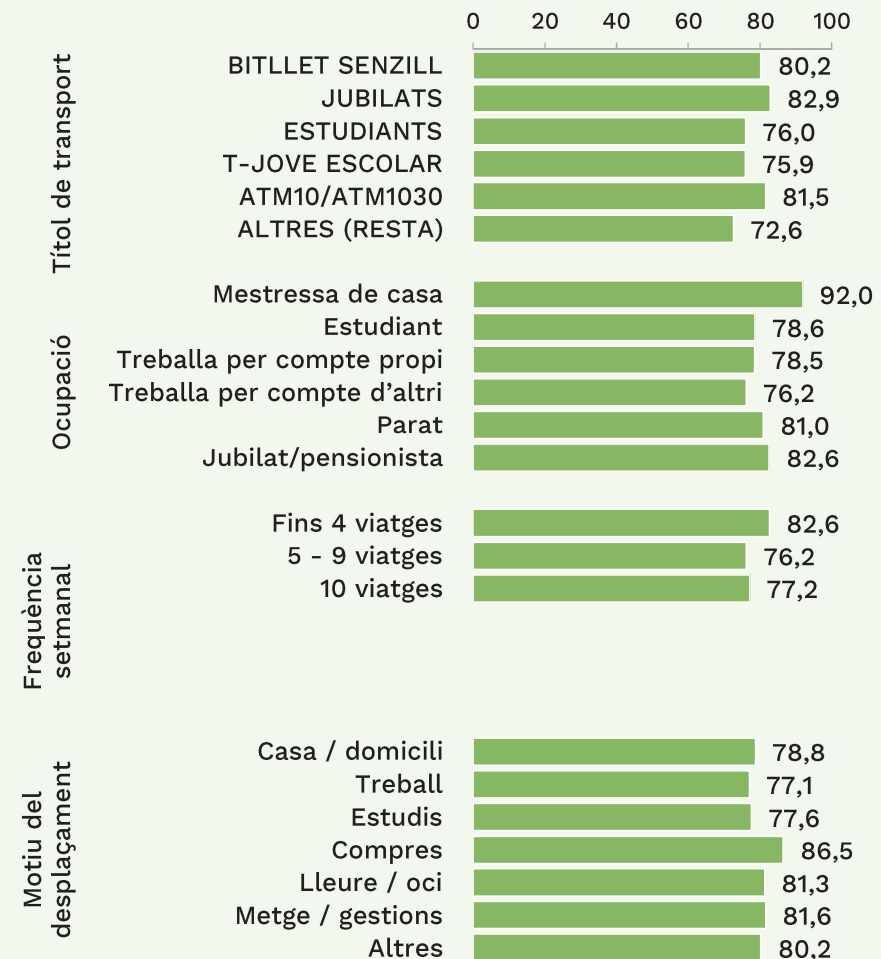
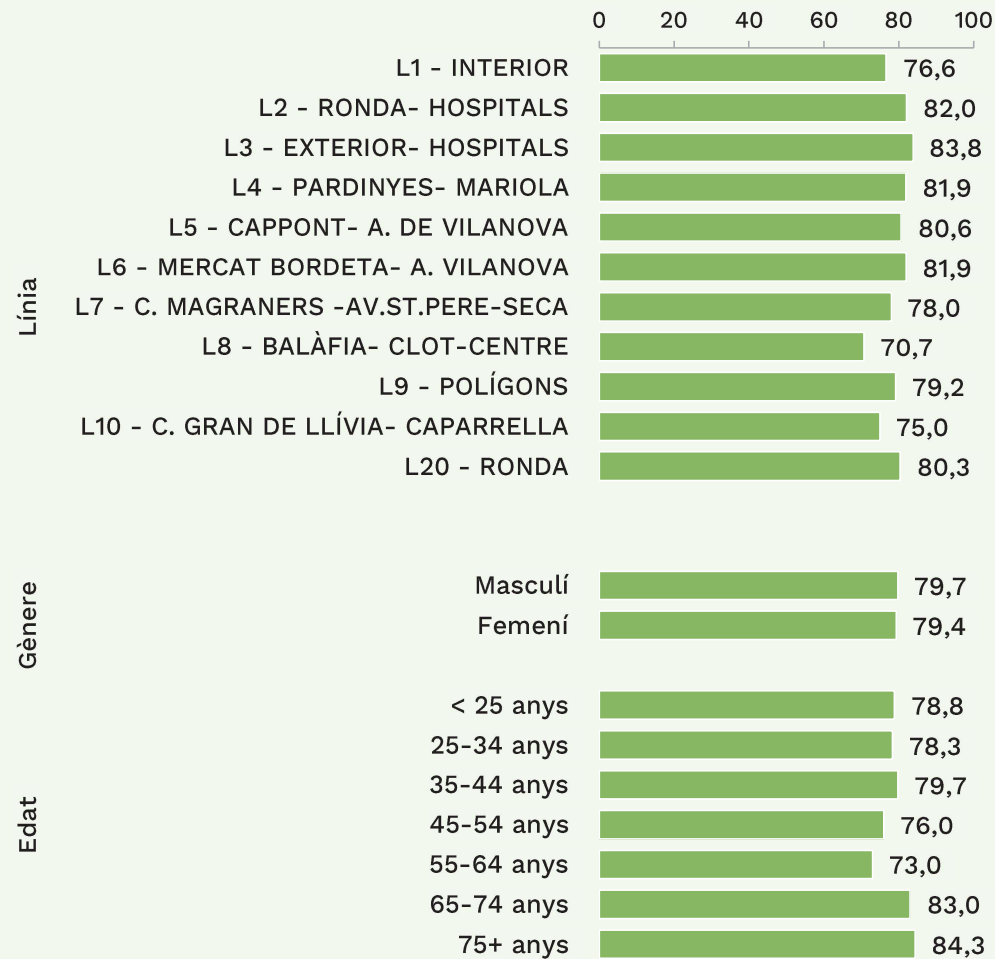
$$ISC = \frac{\sum_{j=1}^n ISC_j}{n}$$

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC) EN CADA ATRIBUT

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ EN ATRIBUTS



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



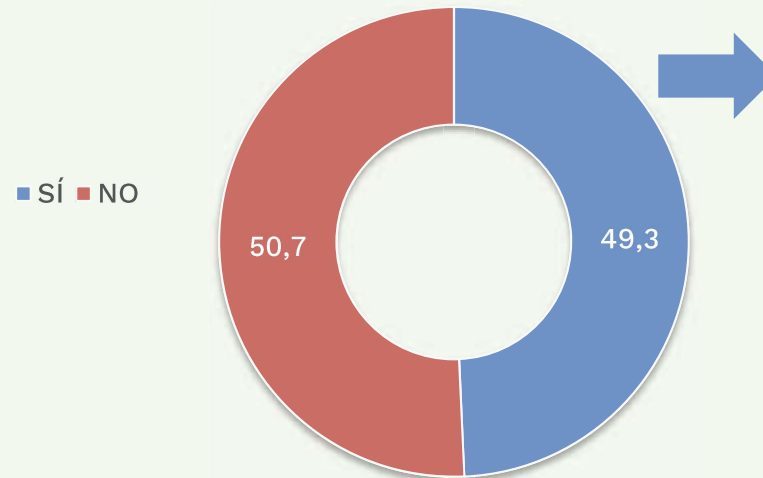
ATRIBUTS SEGONS IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ: RANKING, DIFERÈNCIA I “ISC”

	Importància		Satisfacció		Gap		ISC	
	Índex	Ranking	Índex	Ranking	Índex	Ranking	Índex	Ranking
Puntualitat de pas	94,0	1	78,0	9	16,0	1	78,0	9
Seguretat en la conducció durant el trajecte	90,0	2	82,8	3	7,2	3	83,1	2
Freqüència de pas	89,0	3	76,0	13	13,0	2	76,1	13
Tracte del personal	83,0	4	83,4	1	-0,4	6	84,2	1
Horaris de funcionament del servei	82,0	5	76,9	11	5,1	4	76,9	12
Recorreguts adequats	80,0	6	82,0	5	-2,0	7	82,6	5
Informació d'horaris	79,0	7	77,3	10	1,7	5	77,6	10
Neteja dels autobusos	78,0	8	82,7	4	-4,7	9	82,9	4
Informació de recorreguts	76,0	9	78,6	8	-2,6	8	79,7	7
Comoditat dels autobusos	72,0	10	78,6	7	-6,6	10	79,3	8
Facilitat per la compra de títols de transport	72,0	11	83,1	2	-11,1	13	83,1	3
Temperatura adequada per a cada època	71,0	12	81,2	6	-10,2	12	80,9	6
Que les parades siguin còmodes	69,0	13	76,8	12	-7,8	11	77,2	11
No sorolls molestos durant el viatge	62,0	14	74,3	14	-12,3	14	74,5	14

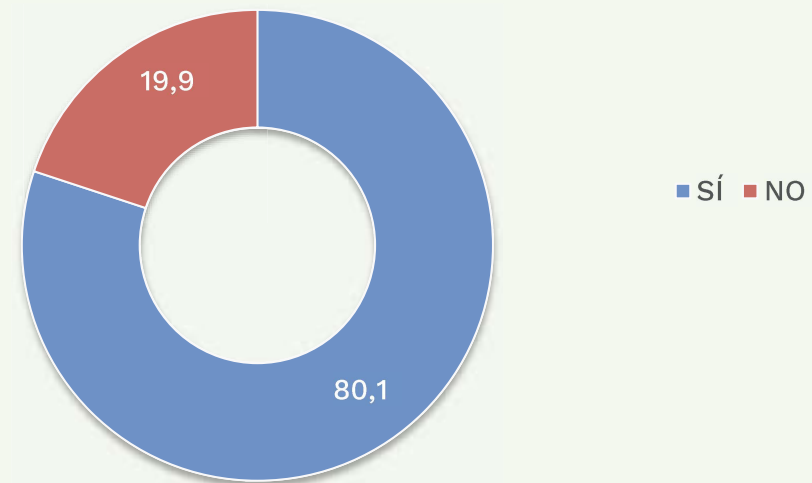
Satisfacció global del servei: 77,3
Índex de satisfacció (ISC): 79,5

5. CONEIXEMENT DEL GRUP MOVENTIS

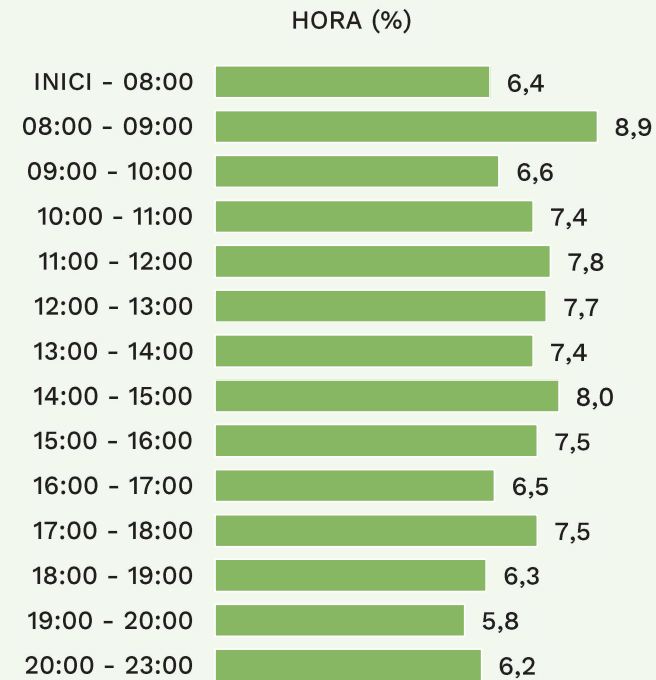
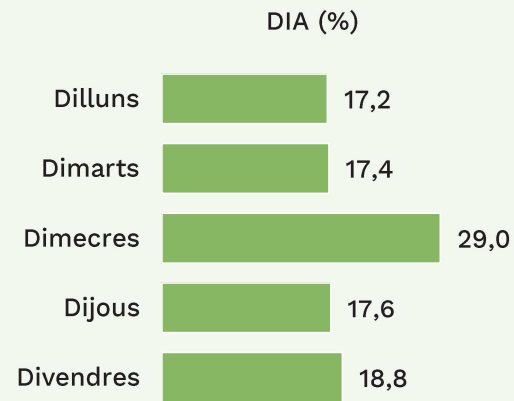
Coneix el grup Moventis? (%)



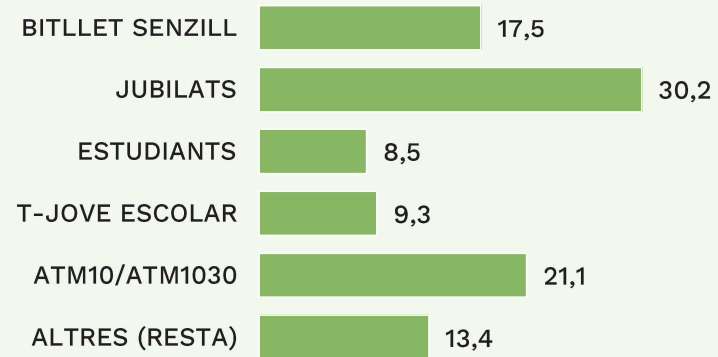
Sap que la companyia d'autobús que està
utilitzant pertany a aquest grup? (%)
Base=coneixen Moventis



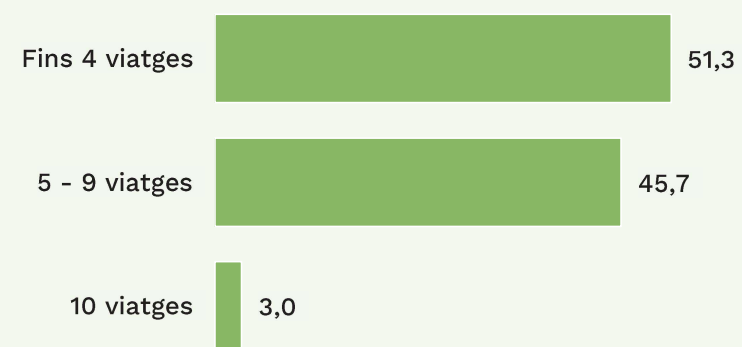
6. CARACTERÍSTIQUES DELS PASSATGERS



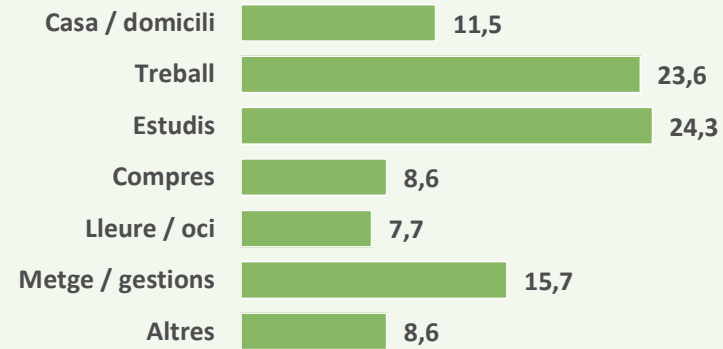
TÍTOL DE TRANSPORT (%)



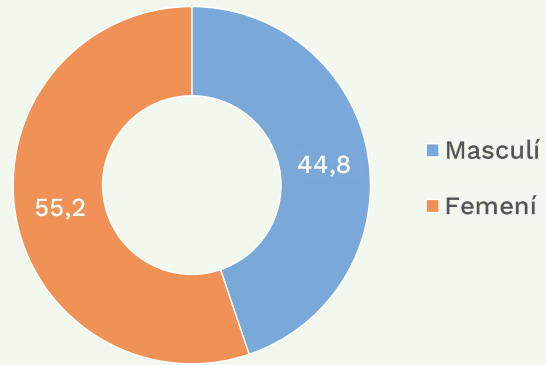
TRAJECTES SIMILARS DILLUNS-DIVENDRES (%)



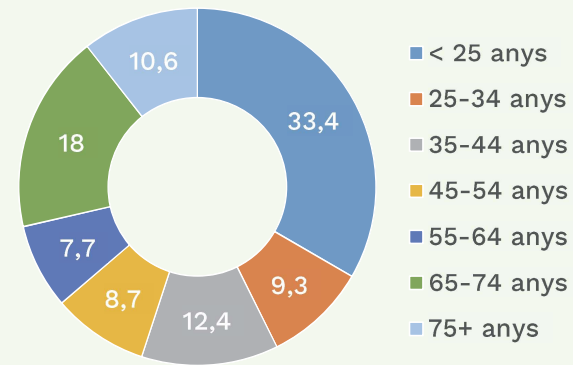
MOTIU DEL DESPLAÇAMENT (%)



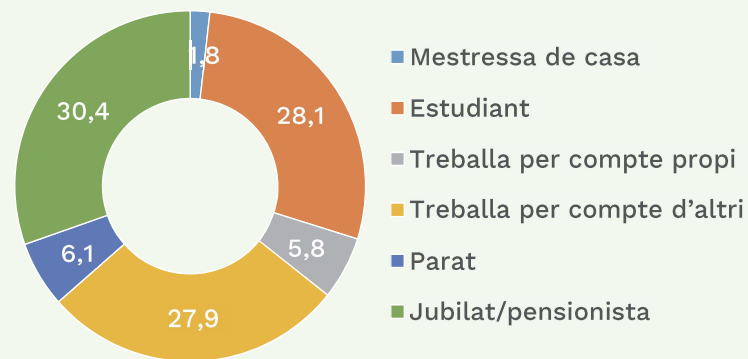
Gènere (%)



Edat (%)



Ocupació (%)



3. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

Importància dels atributs

Entre els 14 aspectes relacionats amb el viatge en autobús que es presentaven a les persones entrevistades, l'atribut que es considera més important és especialment la Puntualitat de pas, seguit de la Freqüència de pas i la Seguretat en la conducció del trajecte. Aquests aspectes, un cop aplicats els coeficients d'importància, obtenen una mitjana de 94,0 per la Puntualitat de pas, 89,0 per la Freqüència de pas i 90,0 la Seguretat en la conducció durant el trajecte.

Avaluació dels aspectes

Per atributs, la mitjana de satisfacció en escala 0-10 és de 7,73.

Els aspectes que obtenen una valoració superior són:

- Tracte del personal (8,34)
- Facilitat per la compra de títols de transport (8,31)
- Seguretat en la conducció durant el trajecte (8,28)

Els aspectes amb una avaluació inferior són:

- Els horaris de funcionament del servei (7,69)
- Comoditat de les parades (7,68)
- Puntualitat de pas (7,60)

Avaluació del servei

El 61,3% dels usuaris de les línies d'autobús de Lleida les qualifiquen amb un notable en relació al grau de satisfacció global amb el servei. El 25,8% el qualifiquen d'excel·lent, el 11,1% dels usuaris dona una qualificació d'aprovat i només el 1,8% qualifica aquest servei amb un suspès. L'avaluació mitjana és de 7,4 una xifra estadísticament similar al 7,5 de l'any 2019.

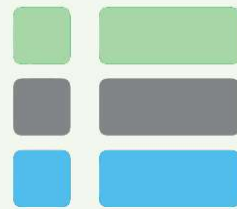
Aspectes a millorar

Entre els aspectes a millorar de manera prioritària destaca la puntualitat de pas, la comoditat de les parades així com també els horaris de funcionament del servei i

Índex de satisfacció

- L'índex de satisfacció dels usuaris (ISC) del servei d'autobusos de Lleida és de 79,52 en una escala 0-100, sent superior a l'obtingut l'any 2019 (74,04)
- El major ISC en els atributs objecte d'estudi correspon al Tracte del personal (84,2). A continuació, hi trobem els atributs: Seguretat en la conducció durant el trajecte i Facilitat per la compra de títols de transport amb la mateixa puntuació de 83,1. Al cantó contrari, l'atribut amb un ISC menor és No sorolls molestos durant el viatge (74,5) i la Freqüència de pas (76,1).

GRÀCIES!!!



Catchment

Your global **market research** partner