



Your global market research partner

www.catchment.online

Projecte d'estudi elaborat per a

AUTOBUSOS DE LLEIDA, S.A.

ESTUDI ÍNDEX SATISFACCIÓ CLIENTS (ISC) 2021

P1034

Setembre de 2021

Introducció



L'empresa Autobusos de Lleida S.A. verifica de forma continuada el nivell de qualitat dels serveis d'autobús que gestiona. Més concretament, controla anualment el nivell de satisfacció dels seus clients.

És per aquest motiu que sol·licita a CATCHMENT AMR la realització d'un estudi que permeti l'elaboració d'un índex de satisfacció dels usuaris (ISC).

En les pàgines següents es descriuen els objectius d'informació assignats al projecte, la metodologia que es farà servir, el calendari i el pressupost.

Línies a estudiar

Els controls es duran a terme a les línies:

- L1 - INTERIOR
- L2 - RONDA- HOSPITALS
- L3 - EXTERIOR- HOSPITALS
- L4 - PARDINYES- MARIOLA
- L5 - CAPPONT- A. DE VILANOVA
- L6 - MERCAT BORDETA- AGRONOMS TANATORI
- L7 - COSTA MAGRANERS -AV. ST. PERE
- L8 - BALÀFIA- CLOT-CENTRE
- L9 - POLÍGONS
- L10 - C. GRAN DE LLÍVIA- CAPARRELLA
- L20 - RONDA



Objectius ISC

A partir d'una sèrie de variables pròpies del servei, es mesura el grau d'importància i la satisfacció que els usuaris tenen del servei que els està oferint Autobusos de Lleida. A partir d'aquestes variables es calcula l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) que combina la importància que se li dona a cada variable amb la satisfacció percebuda pels usuaris en una única xifra. Els resultats obtinguts es poden comparar amb les sèries històriques dels controls realitzats en anys anteriors. Les variables de control són les següents:

- Puntualitat de pas
- Freqüència de pas
- Seguretat en la conducció durant el trajecte
- Horaris de funcionament del servei
- Neteja dels autobusos
- Recorreguts adequats
- Tracte del personal
- Comoditat dels autobusos
- Informació d'horaris
- Informació de recorreguts
- Facilitat per la compra dels títols de transport
- Que les parades siguin còmodes
- Temperatura adequada per a cada època de l'any
- Absència de sorolls molestos durant el viatge

SISTEMA DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ: tradicionalment, la recerca de dades per cobrir els objectius d'informació s'ha dut a terme administrant un qüestionari estructurat a usuaris del servei d'autobús captats mentre fan ús del servei. Enguany, es proposa mantenir aquest sistema de captura de dades, però ampliar també el treball de camp al conjunt de la població resident a Lleida mitjançant una enquesta on-line.

MOSTRA PRESENCIAL COINCIDENTAL: es recolliria un mínim d'entrevistes a usuaris de la xarxa d'autobusos de manera coincident al seu viatge, la mostra prevista seria de 550 entrevistes i ens garantiria un mostreig mínim a cada línia. La selecció es farà de manera aleatòria en funció dels usuaris que accedeixin dins de l'autobús. Si n'entra més d'un, es deixarà passar al primer usuari i és realitzarà l'entrevista al segon o posteriors.

LÍNIA	ENTREVISTES	LÍNIA	ENTREVISTES
L1	50	L7	100
L2	50	L8	
L3	50	L9	100
L4	50	L10	
L5	50	L20	50
L6	50		

MOSTRA ON-LINE A LA LLAR: per complementar la informació dels usuaris entrevistats en el moment d'utilització del servei, es proposa la realització d'un mostreig probabilístic representatiu del conjunt de la població resident a Lleida.

Aquesta mostra permetrà quantificar la població usuari dels servei d'autobús i conèixer els motius de no utilització del mateix entre els no usuaris.

La mostra proposta és de 2.000 entrevistes, de les que es preveu que el 50% siguin usuaris del servei.

El treball de camp es duria a terme mitjançant captacions a les plataformes digitals, mètode que dona solució a les limitacions dels sistemes tradicionals de camp:

- Millora la capacitat d'accés a la població (penetració) d'altres tècniques basades en metodologies CATI (telefòniques) o CAPI (entrevistes personals).
- Permet arribar a segments de població de característiques molt concretes i de baixa penetració
- Eliminem el biaix d'auto-selecció: mostreig probabilístic a partir d'invitacions emeses a població seleccionada aleatòriament en funció del target objectiu de cada estudi.
- Es corregeix també el biaix que suposa la professionalització de les persones entrevistades quan aquestes pertanyen a un col·lectiu de subscriptors captat per contestar sistemàticament a enquestes.



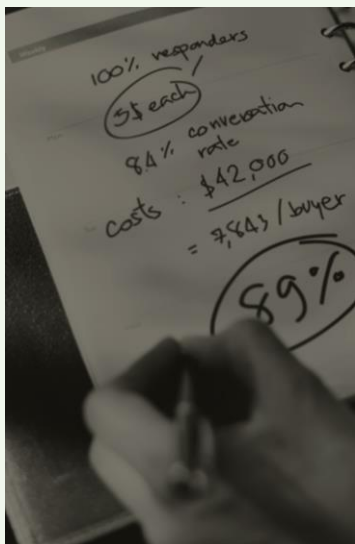
Es proposa realitzar el treball de camp a partir de 18 d'octubre, data en la que es preveu una situació de total normalització dels hàbits de desplaçaments després del període de vacances d'estiu i inici dels cursos escolars i universitaris.

En concret, el treball de camp presencial es faria la setmana del 18 al 22 d'octubre. El camp on-line es duria a terme al llarg de dues setmanes, del 18 al 31 d'octubre.

Les dates més rellevants del calendari són:

- Captació equip treball de camp presencial: 30 de setembre, 1 i 2 d'octubre.
- Disseny dels qüestionaris presencial i online, i sol·licitud a la companyia de les informacions d'horaris i recorreguts de les línies d'autobusos: del 4 al 8 d'octubre.
- Formació enquestadors presencials: 18 d'octubre.
- Treball de camp presencial: del 19 al 22 d'octubre.
- Treball de camp on-line: del 18 al 31 d'octubre.
- Informe final de resultats: 12 de novembre.

Pressupost



El pressupost corresponent a la realització del treball de camp descrit en el present projecte, 500 entrevistes in-situ als autobusos més 2.000 entrevistes on-line a les llars, i a l'explotació de dades i redacció de l'informe de resultats, ascendeix a 16.000,00 Eur +IVA.

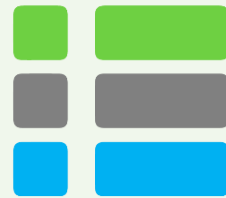
El pressupost haurà d'incrementar-se segons l'IVA vigent.

La forma de pagament serà l'habitual de l'institut:

- 50% a l'aprovació del projecte.
- 50% restant a la finalització de l'estudi.

La seva validesa és de 60 dies, caducant el proper 15 de novembre de 2021.

GRÀCIES!!!



Catchment

Your global **market research** partner