



**Satisfacció dels clients del servei
urbà d'autobusos de Lleida.
Resultats Any 2011
Memòria**

17 de Juny de 2011

Índex de la Presentació

1. Objectius
2. Metodologia
3. Mostra entrevistada
4. Importància dels atributs del servei
5. Satisfacció amb el servei d'autobús
6. Índex de satisfacció del client
 - Relació entre la importància i la satisfacció del servei
 - Índex de satisfacció global i per atributs
7. Annex:
 - Enquestes i material utilitzat



1-OBJECTIUS



Objectius

- Obtenir l'índex global de satisfacció del client de les línies d'autobús de Lleida
- Avaluar la distància (GAP) entre el grau d'importància i el nivell de satisfacció per a cadascun dels atributs del servei pels quals s'ha preguntat:
 - 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 dels recorreguts
 - Facilitat per la compra dels títols de transport
 - Que les parades siguin còmodes



2-METODOLOGIA



Metodologia

- Tècnica d'investigació: entrevista presencial als autobusos
- Univers: Usuaris de les línies d'autobús urbà de Lleida (L1 a L17, LCC, LP) en dia feiner
- Mostra: **2.188 entrevistes.**
- Error de la mostra: l'error mostral és de **±2,09%** per a un nivell de confiança de 95% i $p=q=50\%$.
- Tipus de mostreig: el número d'entrevistes s'ha completat en **45 torns de treball**, distribuïts proporcionalment al pes de cada línia segons les dades de l'any 2010 obtingudes de les validacions. La selecció de la persona a entrevistar s'ha realitzat aleatòriament.
- Ponderació: 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 de Maig de 2011 [xifres obtingudes del sistema de validació].
- Treball de camp: del 5 al 18 de Maig de 2011 (en dies feiners).



Entrevistes realitzades i xifres de ponderació

	Viatgers Maig. 2011		Mostra de l'estudi		Marge d'error ±%
		%		%	
L1 Interior	53.212	7,8%	106	4,8%	9,51
L2 Ronda	98.093	14,3%	201	9,2%	6,91
L3 Pardinyes	50.652	7,4%	102	4,7%	9,69
L4 Mariola	7.961	1,2%	101	4,6%	9,69
L5 Bordeta	100.543	14,7%	202	9,2%	6,89
L6 Magraners	46.574	6,8%	101	4,6%	9,74
L7 Secà	58.138	8,5%	255	11,7%	6,12
L8 Balàfia - Gualda	45.418	6,6%	100	4,6%	9,79
L9 Hospitals	61.247	9,0%	151	6,9%	7,97
L10 Exterior	64.807	9,5%	156	7,1%	7,84
L17	34.437	5,0%	153	7,0%	7,91
L18	14.764	2,2%	102	4,7%	9,67
L19	1.138	0,2%	50	2,3%	13,56
L11+L12+L13+L14+LP	47.153	6,9%	408	18,6%	4,83
TOTAL	684.137	100,0%	2188	100,0%	2,09

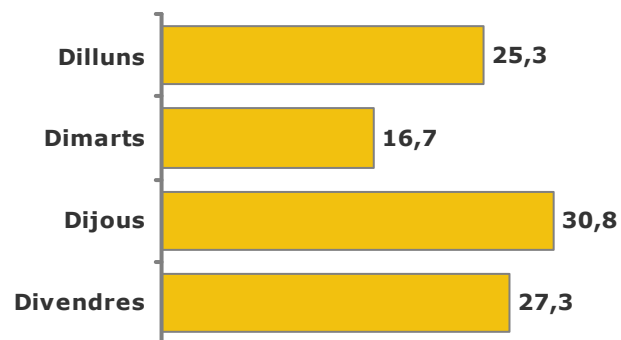
Dades de ponderació

Bitllet senzill	163.591	23,9%
T-Nostra (Jubilat) A	39.388	5,8%
T-Nostra (Jubilat) B	105.588	15,4%
T-Estudiant, T-UdL	32.070	4,7%
T-Jove	41.150	6,0%
T-10	239.932	35,1%
Altres (T-EMOCITY, T-ATM, Passi empresa)	62.418	9,1%

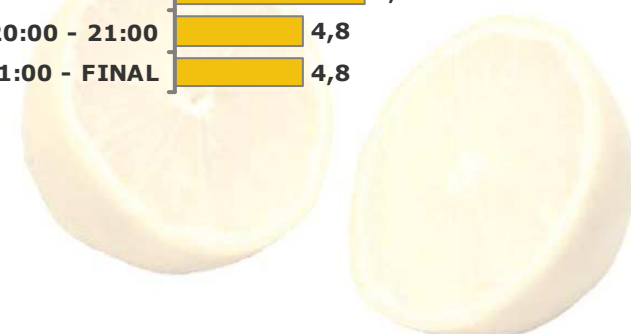
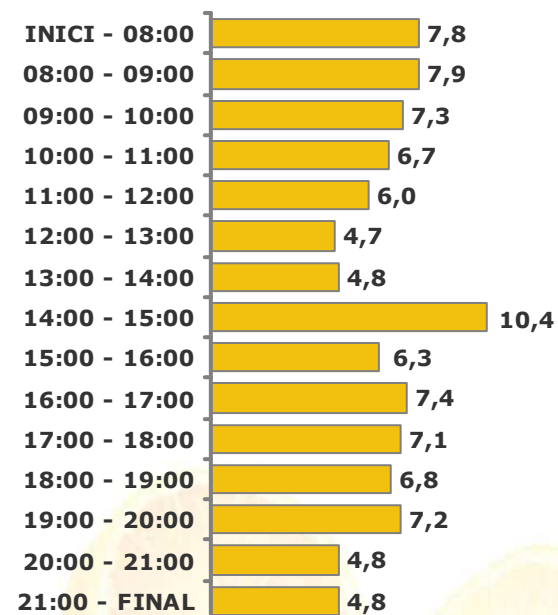
Inici - 07:59	7,8%
08:00 - 08:59	7,9%
09:00 - 09:59	7,3%
10:00 - 10:59	6,7%
11:00 - 11:59	6,0%
12:00 - 12:59	4,7%
13:00 - 13:59	4,8%
14:00 - 14:59	10,4%
15:00 - 15:59	6,3%
16:00 - 16:59	7,4%
17:00 - 17:59	7,1%
18:00 - 18:59	6,8%
19:00 - 19:59	7,2%
20:00 - 20:59	4,8%
21:00 - Final	4,8%

Dia i hora de les entrevistes (mostra real)

Dia (%)



Hora (%)

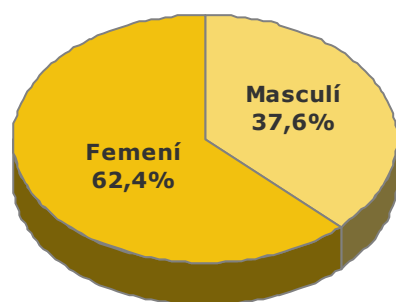


3-MOSTRA ENTREVISTADA

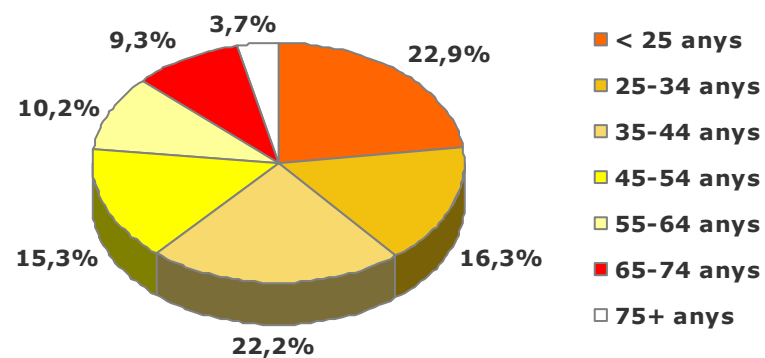


Gènere i edat de la mostra entrevistada

Gènere (%)



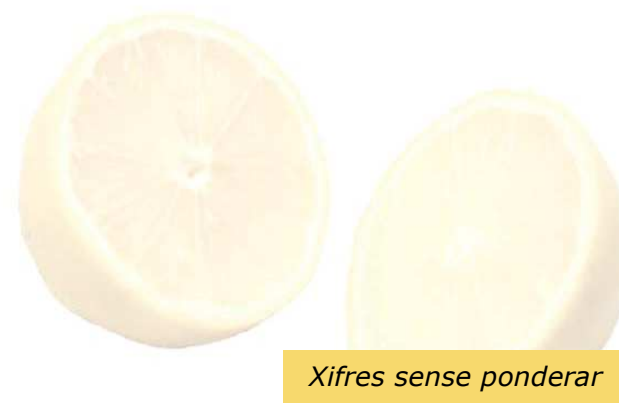
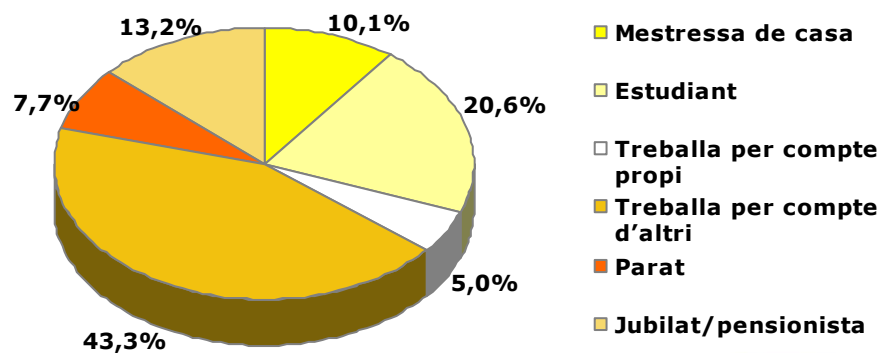
Edat (%)



Xifres sense ponderar

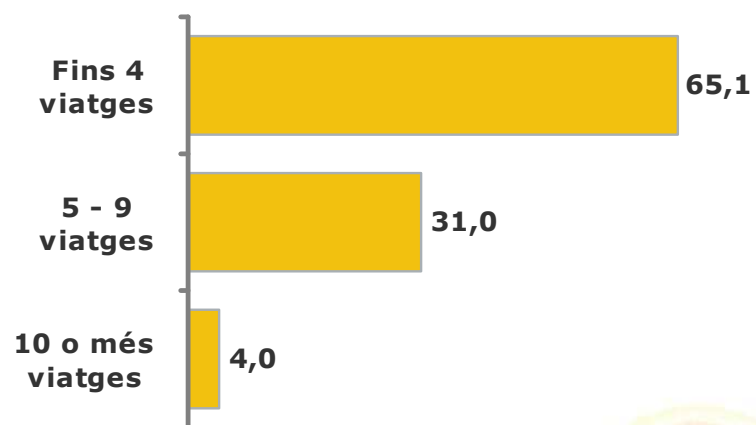
Ocupació de la mostra entrevistada

Ocupació (%)



Característiques del viatge (1/2)

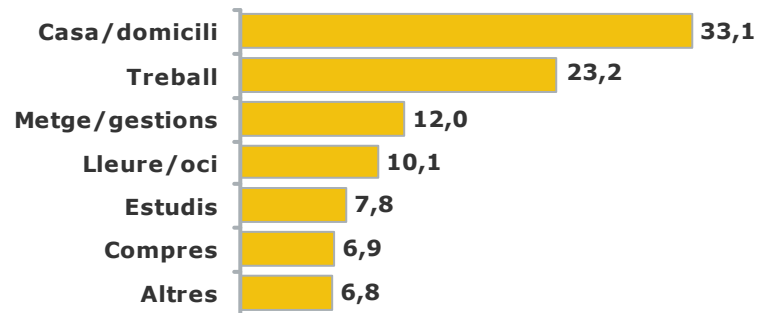
Freqüència de viatges setmanal (%)



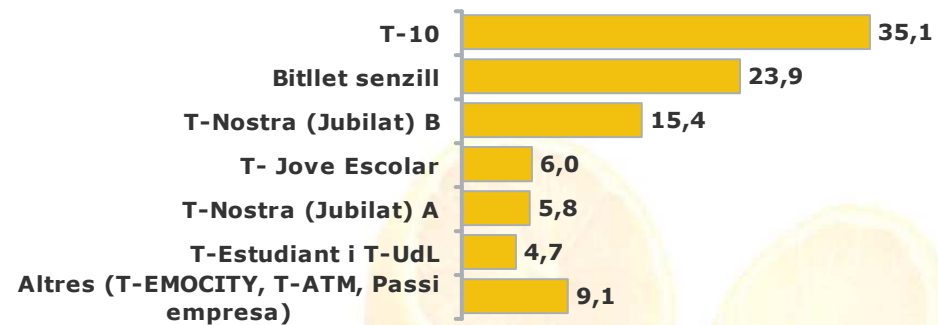
Xifres ponderades

Característiques del viatge (2/2)

Motiu del desplaçament (%)



Títol de transport (%)



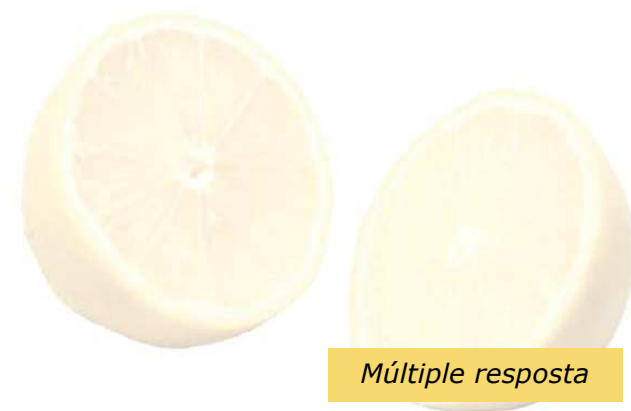
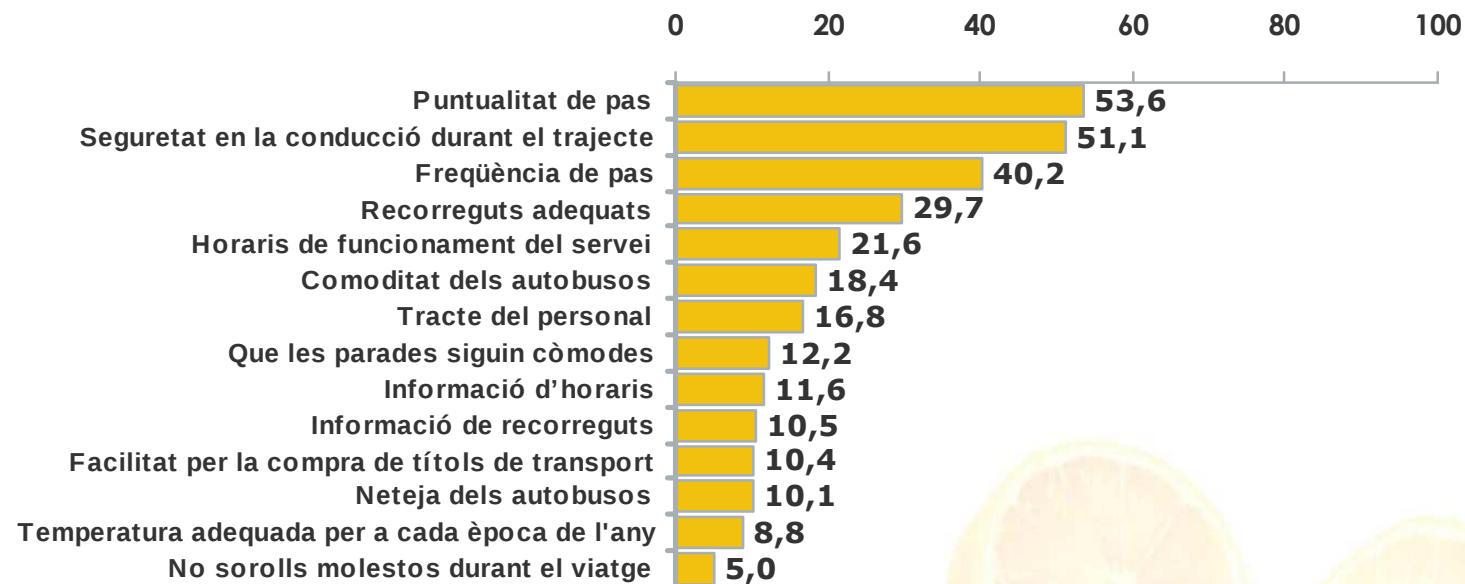
Xifres ponderades

4-IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS DEL SERVEI



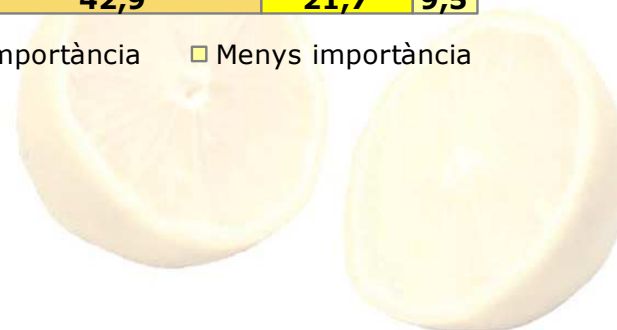
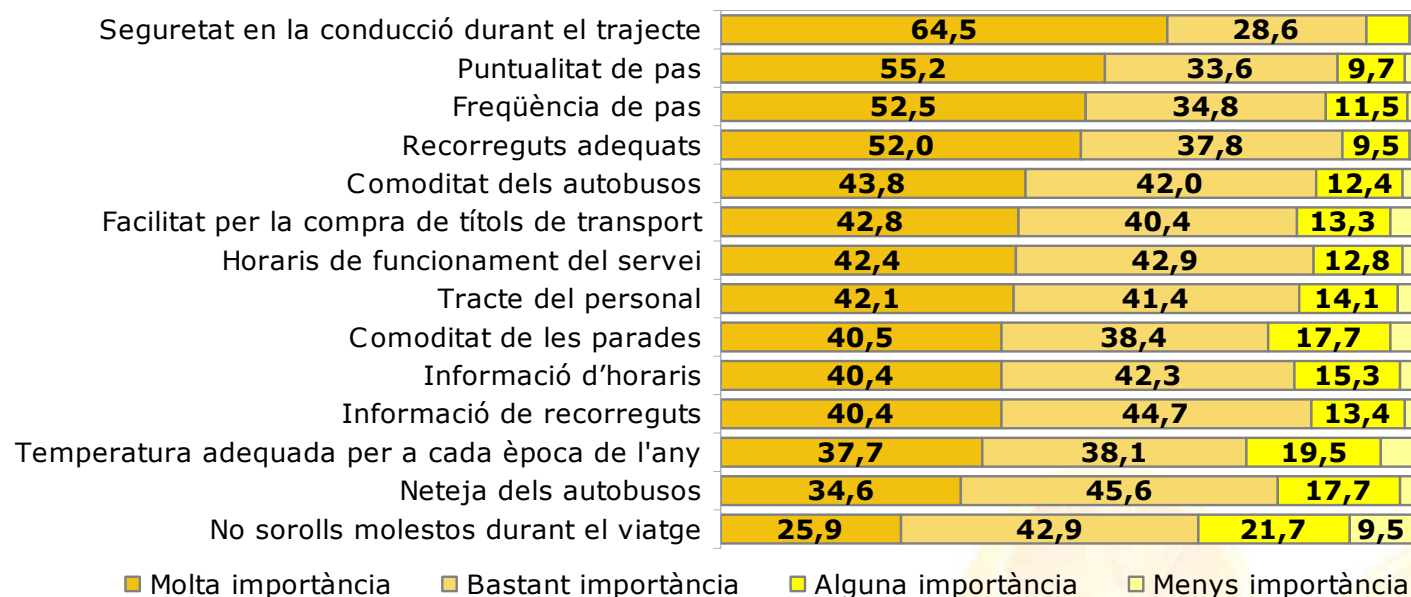
Importància dels atributs del servei (1/2)

Els tres aspectes més importants (%)



Importància dels atributs del servei (2/2)

Importància de cada atribut de servei (%)

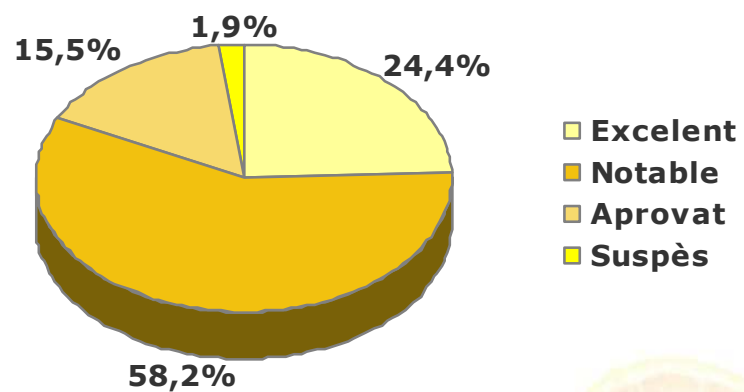


5-SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI D'AUTOBÚS



Satisfacció amb el servei urbà d'autobús (1/2)

Valoració Global del servei (%)



Valoració mitjana = 7,61 (escala 1-10)

Satisfacció amb el servei urbà d'autobús (2/2)

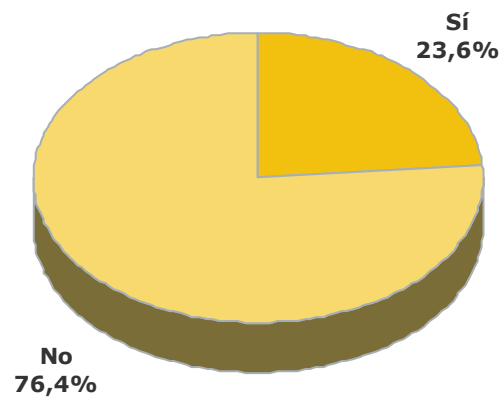
Valoració per atributs (%)

				Mitjana
Tracte del personal	2,4 13,7	42,5	41,3	7,96
Seguretat en la conducció durant el trajecte	3,5 14,2	43,8	38,4	7,88
Facilitat per la compra de títols de transport	3,7 15,3	39,8	41,2	7,88
Recorreguts adequats	2,8 14,7	46,5	36,0	7,84
Comoditat dels autobusos	2,6 15,3	44,8	37,2	7,82
Informació de recorreguts	3,4 15,0	47,5	34,1	7,75
Informació d'horaris	4,3 15,7	46,4	33,6	7,68
No sorolls molestos durant el viatge	4,8 16,5	45,3	33,4	7,67
Neteja dels autobusos	4,6 16,4	46,9	32,1	7,65
Horaris de funcionament del servei	4,3 16,4	47,3	32,1	7,63
Temperatura adequada per a cada època de l'any	6,1 15,9	44,1	33,8	7,61
Puntualitat de pas	5,1 15,9	49,6	29,4	7,56
Comoditat de les parades	5,2 20,2	42,7	31,8	7,51
Freqüència de pas	6,8 20,0	44,6	28,6	7,38

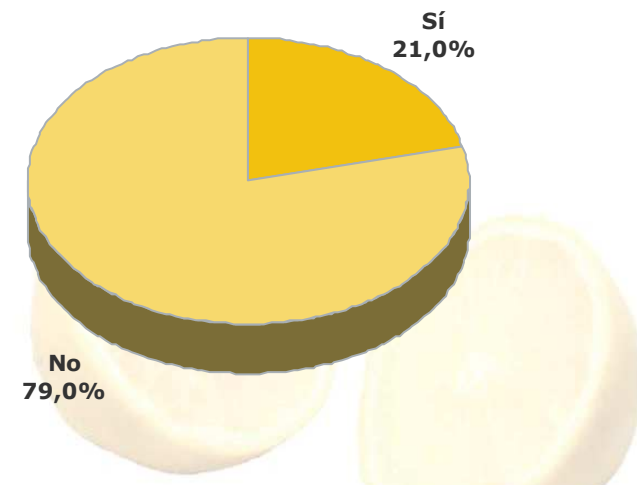
■ Suspès (0-4)
 ■ Aprovat (5-6)
 ■ Notable (7-8)
 ■ Excelent (9-10)

Coneixement dels serveis de billetatge (1/2)

Coneix el sistema de recàrrega per internet (%)



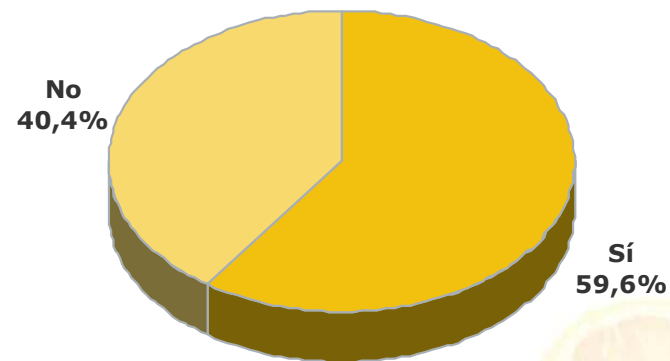
Utilitza / utilitzarà el sistema de recàrrega per internet(%)



Xifres ponderades

Coneixement dels serveis de billetatge (1/2)

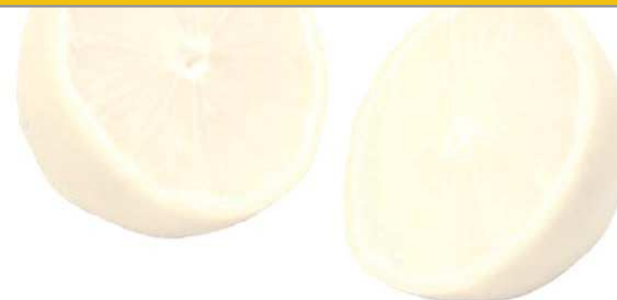
Coneixement del servei de transbordaments (%)



Xifres ponderades

6-ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT

- Relació entre la importància i la satisfacció del servei**
- Índex de satisfacció global i per atributs**



Índex de Satisfacció del Client (ISC). Mètode de càlcul (1/2)

■ Els coeficients d'importància (W) aplicats en funció de la resposta donada per la persona entrevistada són els que es detallen a continuació:

■ Els menys importants: 0,12

■ Alguna importància: 0,50

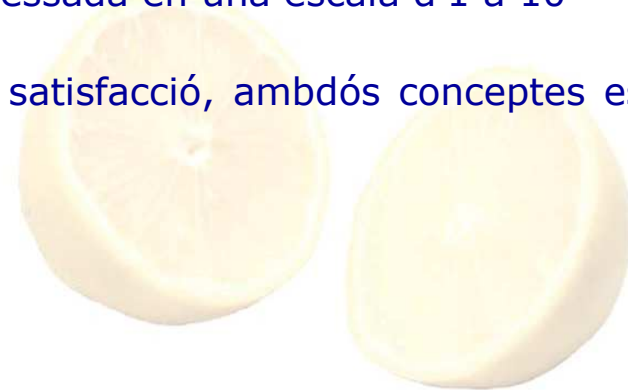
■ Bastant importants: 0,75

■ Molt importants: 0,90

■ Els 3 més importants: 1

■ El nivell de satisfacció (X) és la puntuació expressada en una escala d'1 a 10

■ Per a la comparació entre la importància i la satisfacció, ambdós conceptes es posen en base 100



Índex de Satisfacció del Client (ISC). Mètode de càlcul (2/2)

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:

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

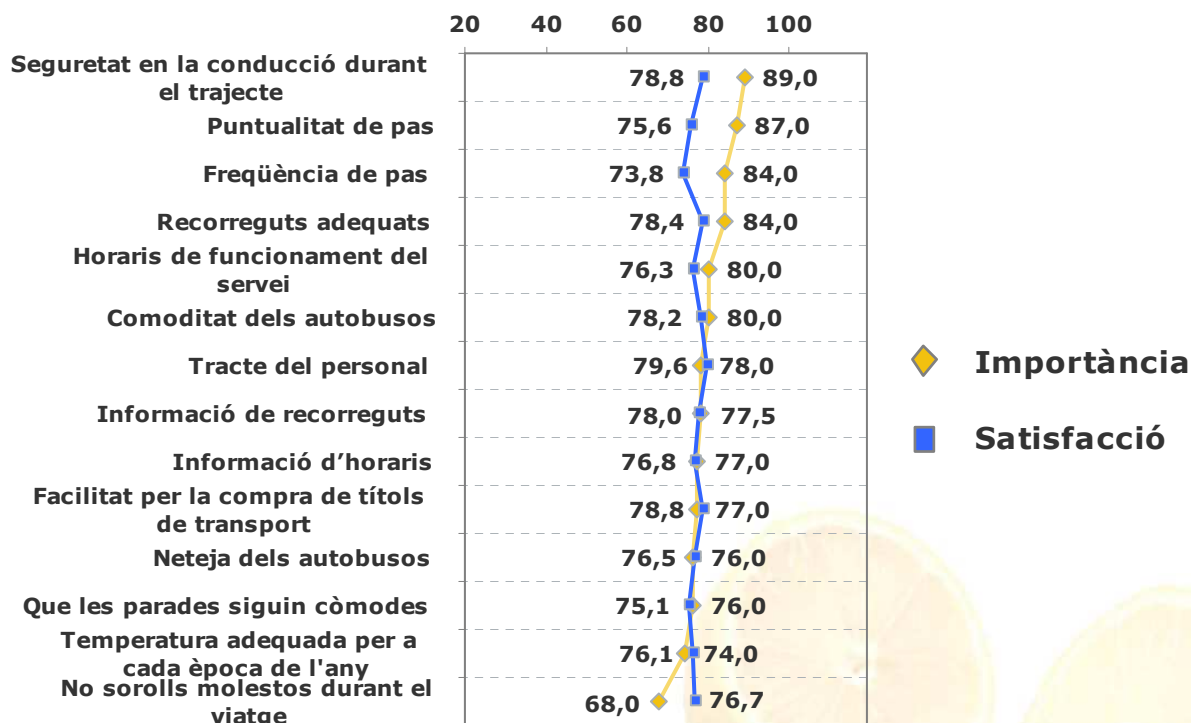
ISC global:

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

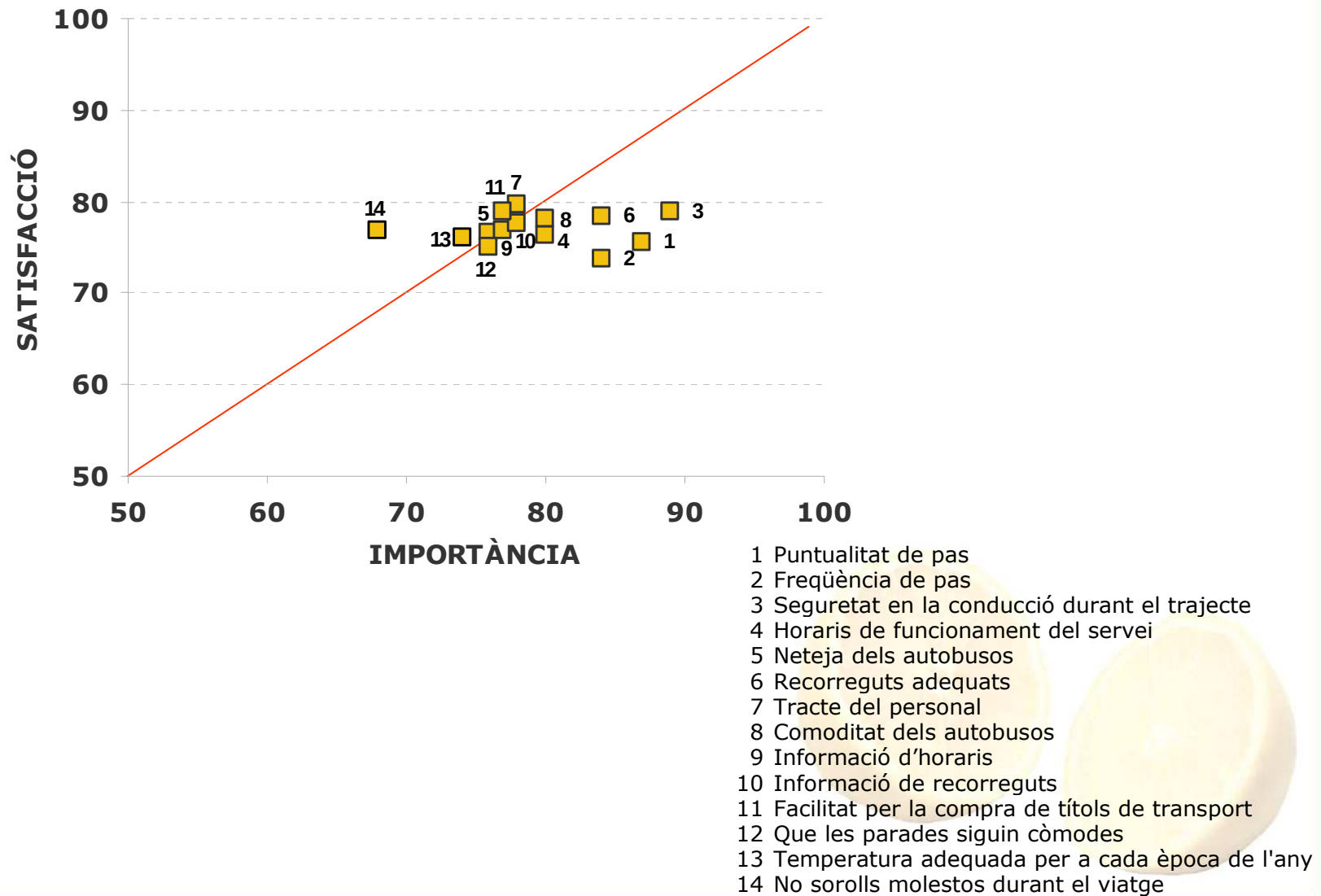


Índex de satisfacció del client (ISC). La importància vs. la satisfacció (1/2)

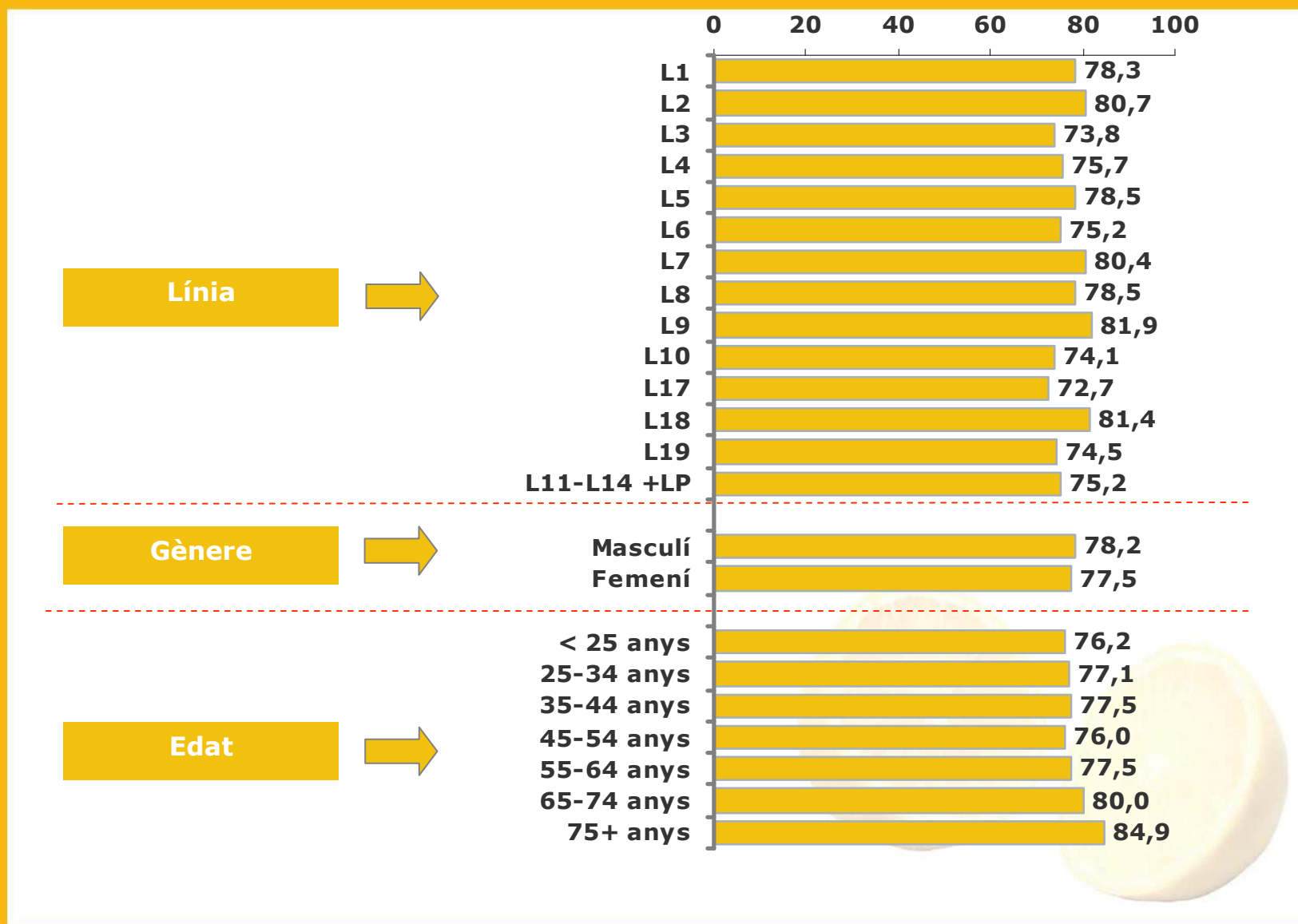
Importància vs. Satisfacció en cada atribut



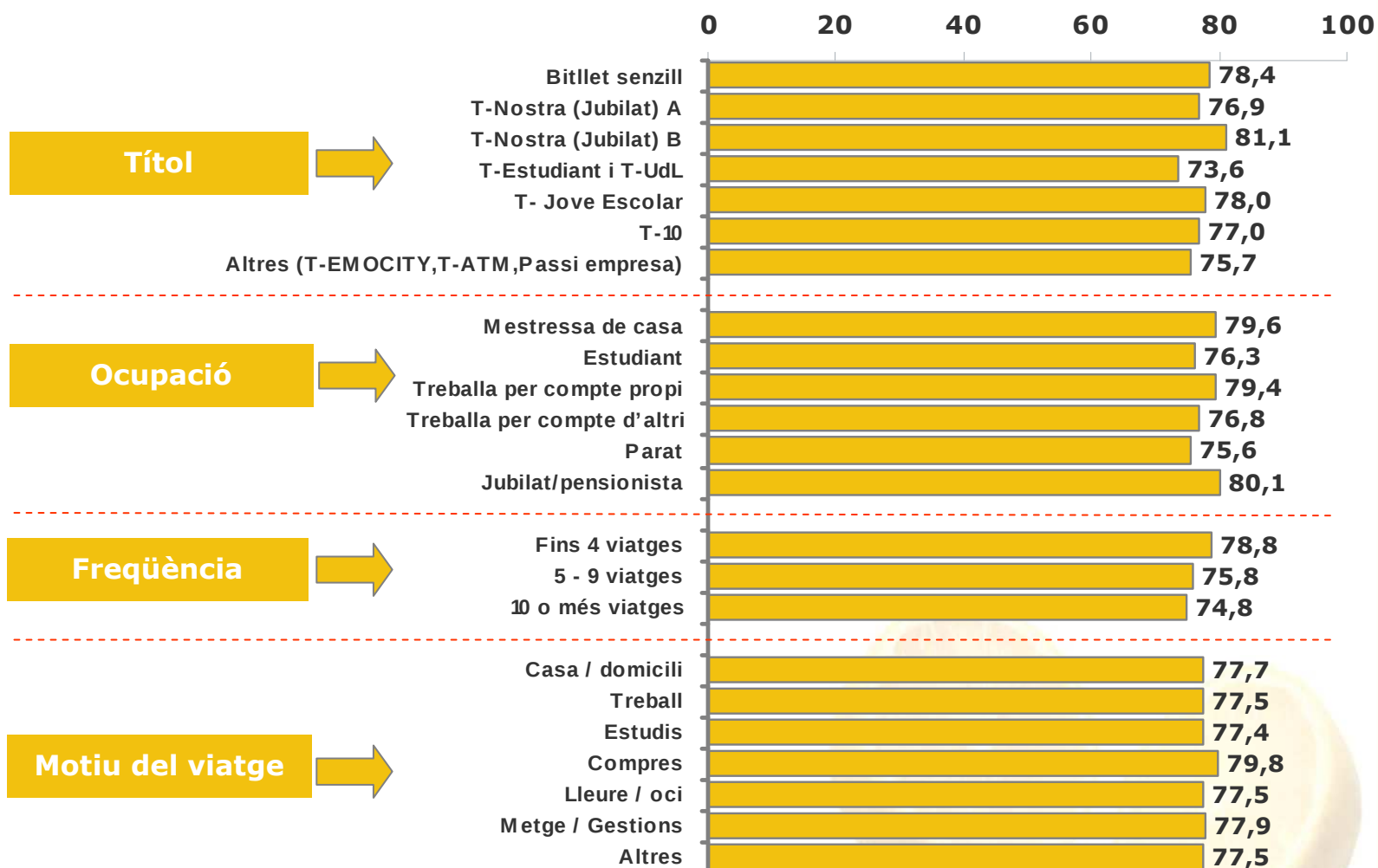
Índex de satisfacció del client (ISC). La importància vs. la satisfacció (2/2)



Índex de Satisfacció del Client (1/4)

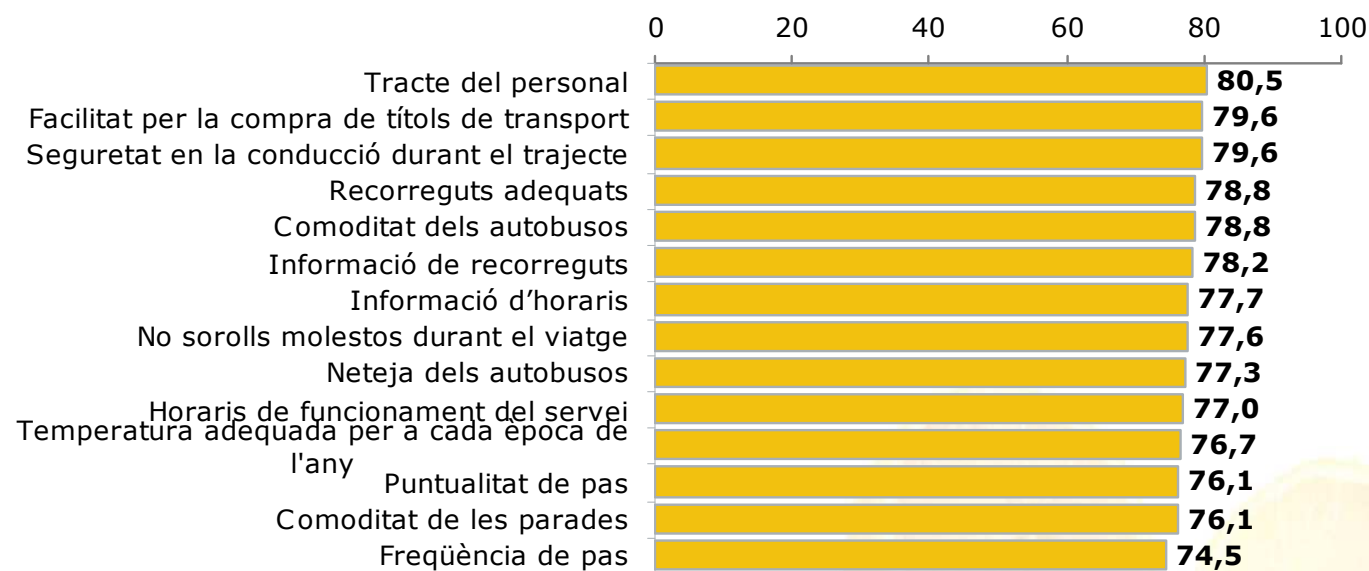


Índex de Satisfacció del Client (2/4)



Índex de Satisfacció del Client (3/4)

Índex de Satisfacció de cada atribut



Índex de Satisfacció del Client (4/4)

Valoració Global del Servei
76,1

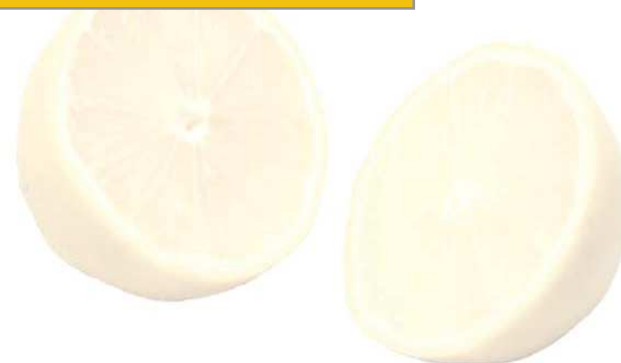
Índex de Satisfacció
77,6

	Importància		Satisfacció		Gap		ISC	
	Índex	Rànkings	Índex	Rànkings	Índex	Rànkings	Índex	Rànkings
Tracte del personal	78,0	7	79,6	1	-1,6	13	80,5	1
Facilitat per la compra de títols de transport	77,0	10	78,8	3	-1,8	10	79,6	2
Seguretat en la conducció durant el trajecte	89,0	1	78,8	2	10,2	5	79,6	3
Recorreguts adequats	84,0	4	78,4	4	5,6	4	78,8	4
Comoditat dels autobusos	80,0	6	78,2	5	1,8	8	78,8	5
Informació de recorreguts	78,0	8	77,5	6	0,5	9	78,2	6
Informació d'horaris	77,0	9	76,8	7	0,2	6	77,7	7
No sorolls molestos durant el viatge	68,0	14	76,7	8	-8,7	14	77,6	8
Neteja dels autobusos	76,0	11	76,5	9	-0,5	12	77,3	9
Horaris de funcionament del servei	80,0	5	76,3	10	3,7	3	77,0	10
Temperatura adequada per a cada època de l'any	74,0	13	76,1	11	-2,1	11	76,7	11
Puntualitat de pas	87,0	2	75,6	12	11,4	1	76,1	12
Que les parades siguin còmodes	76,0	12	75,1	13	0,9	7	76,1	13
Freqüència de pas	84,0	3	73,8	14	10,2	2	74,5	14



7-ANNEX

-Enquestes i material utilitzat



Exemple Enquesta



APOLDA	Institut APOLDA, S.L. PI.Francesc Macià 8-9 08029 BARCELONA	LÍNIA:	Dia:	Hora:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
ENQUESTA SATISFACCIÓ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
E 1 0 2 7																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
ESTEM REALITZANT UN ESTUDI DE MOBILITAT A LA XARXA D'AUTOBUSOS. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ. LA INFORMACIÓ QUE ENS FACIUTI AJUDARÀ A MILLORAR EL SERVEI. P1a.- (MOSTRAR TARGETA) DELS ASPECTES QUE U MOSTRO EN AQUESTA TARGETA I SABENT QUE TOTS SÓN IMPORTANTS, VOLDRIA QUE EM DIGUÉS QUINS SÓN ELS MENYS IMPORTANTS, ELS QUE NO HO SÓN TANT PERÒ QUE VOSTÈ ELS TÉ EN COMPTE, ELS QUE SÓN BASTANT IMPORTANTS I ELS QUE SÓN MÉS IMPORTANTS PER VOSTÈ. P1b.- I DE TOTS AQUESTS ASPECTES RELACIONATS AMB EL SERVEI D'AUTOBUSOS, QUINS CONSIDERA QUE SÓN ELS 3 MÉS IMPORTANTS? P2.- PER A AQUESTA UNIA QUE ESTÀ VOSTÈ UTILITZANT, VALORI DE L'1 AL 10 ELS SEGÜENTS ASPECTES SEGONS EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ (1= GENS SATISFET I 10= MOLT SATISFET).																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">P1a- IMPORTÀNCIA</th> <th>P1b- 3 + importants</th> <th></th> <th colspan="10">P2- VALORACIÓ</th> </tr> <tr> <th>Menys</th> <th>Alguna</th> <th>Bastant</th> <th>Molta</th> <th></th> <th></th> <th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th></th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th></th><th></th><th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>1- Puntualitat de pas</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>2- Freqüència de pas</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>3- Seguretat en la conducció durant el trajecte</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>4- Horaris de funcionament del servei</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>5- Neteja dels autobusos</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>6- Recorreguts adequats</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>7- Tracte del personal</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>8- Comoditat dels autobusos</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>9- Informació d'horaris</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>10- Informació de recorreguts</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>11- Facilitat per la compra de títols de transport</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>12- Que les parades siguin còmodes</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>13- Temperatura adequada per a cada època de l'any</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>14- No sorolls molestos durant el viatge</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>INSISTIR FINS OBTENIR UNA RESPOSTA CONCRETA (només quan no sigui possible = NS/ NC= Blanc)</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>					P1a- IMPORTÀNCIA				P1b- 3 + importants		P2- VALORACIÓ										Menys	Alguna	Bastant	Molta																	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				☐	☐	☐	☐	☐	1- Puntualitat de pas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2- Freqüència de pas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3- Seguretat en la conducció durant el trajecte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4- Horaris de funcionament del servei	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5- Neteja dels autobusos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	6- Recorreguts adequats	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7- Tracte del personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	8- Comoditat dels autobusos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	9- Informació d'horaris	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	10- Informació de recorreguts	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	11- Facilitat per la compra de títols de transport	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	12- Que les parades siguin còmodes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	13- Temperatura adequada per a cada època de l'any	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	14- No sorolls molestos durant el viatge	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1	2	3	4	5	INSISTIR FINS OBTENIR UNA RESPOSTA CONCRETA (només quan no sigui possible = NS/ NC= Blanc)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
P1a- IMPORTÀNCIA				P1b- 3 + importants		P2- VALORACIÓ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
Menys	Alguna	Bastant	Molta																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
☐	☐	☐	☐	☐	1- Puntualitat de pas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	2- Freqüència de pas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	3- Seguretat en la conducció durant el trajecte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	4- Horaris de funcionament del servei	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	5- Neteja dels autobusos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	6- Recorreguts adequats	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	7- Tracte del personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	8- Comoditat dels autobusos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	9- Informació d'horaris	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	10- Informació de recorreguts	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	11- Facilitat per la compra de títols de transport	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	12- Que les parades siguin còmodes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	13- Temperatura adequada per a cada època de l'any	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
☐	☐	☐	☐	☐	14- No sorolls molestos durant el viatge	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
1	2	3	4	5	INSISTIR FINS OBTENIR UNA RESPOSTA CONCRETA (només quan no sigui possible = NS/ NC= Blanc)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
P3. Valoració global del servei: de 1 a 10		P5. Motiu del desplaçament: Casa / domicili.....1 Treball.....2 Estudis.....3 Compres.....4 Lleure / oci.....5 Metge / Gestions.....6 Altres.....7		P7. Actualment, i durant l'espai d'una hora, es poden fer transbordaments a les línies d'autobusos de Lleida sense necessitat de tornar a pagar, ho sabia?: SI.....1 NO.....2		P8. Coneix el sistema de recàrrega per Internet?: SI.....1 NO.....2		P9. Està utilitzant o creu que farà servir aquest sistema de recàrrega per Internet?: SI.....1 NO.....2		P10. Gènere: Masculí.....1 Femení.....2		P11. Edat: 		P12. Ocupació: Mestressa de casa.....1 Estudiant.....2 Treballa per compte propi.....3 Treballa per compte d'altri.....4 Parat.....5 Jubilant/pensionista.....6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
P4. Títol de transport: Bitllet senzill.....1 T-Nostra (Jubilat) A.....2 T-Nostra (Jubilat) B.....3 T-Estudiant.....4 T-Jove Escolar.....5 T-10.....6 T-EMOCITY.....7 T-ATM.....8 T-UdL.....9 Passi empresa.....10		P6. Trajectes similars de dilluns a divendres 		BQUESTADOR/A		CODIFICADOR/A		GRAVADOR/A																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		



Quadre de Línies



Satisfacció dels clients del servei urbà d'autobusos de Lleida. Resultats Any 2011

Sáquele el jugo a su mercado

Títols de transport

