

GENER- FEBRER 2023



# COOPALSA

ENQUESTA DE SAFISFACCIÓ



# *els nostres* **OBJECTIUS**

Aquest estudi ens permet establir les accions adequades per millorar el servei i augmentar la fidelització entre la nostra clientela.

---

**CONÈIXER PERFIL DE LA  
CLIENTELA PER  
ADAPTAR-NOS MILLOR**

**VEURE EL GRAU DE  
SATISFACCIÓ DE LES  
PERSONES USUÀRIES**

**TROBAR ELS PUNTS FORTS I  
ELS FEBLES PER AUGMENTAR  
LA QUALITAT DEL SERVEI**

COOPALSA

378

Entrevistes

97%

Nivell de confiança

ENTREVISTA  
PERSONAL

Tècnica  
utilitzada

35

Variables tingudes  
en compte



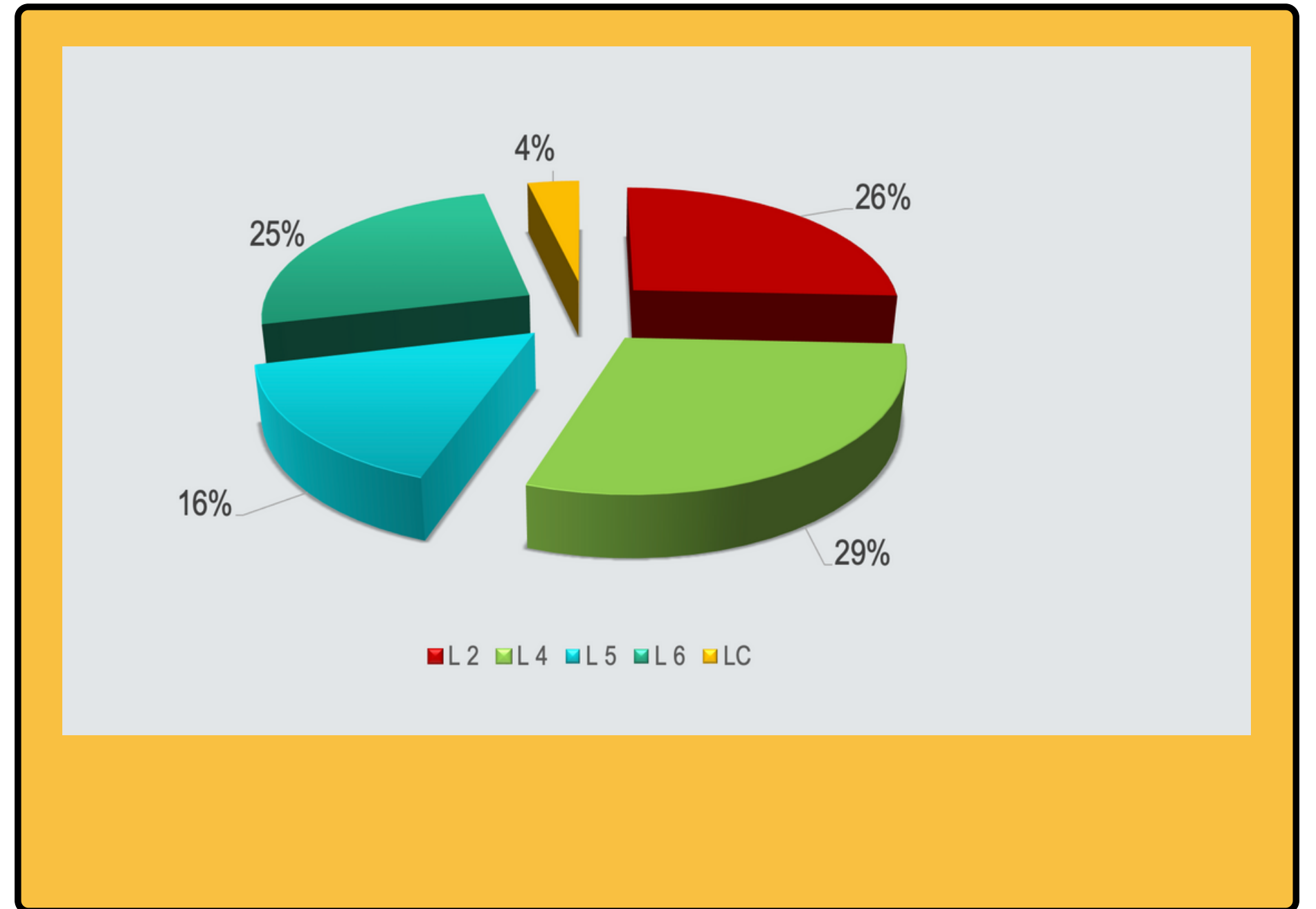
Foto: Josep Pretel. Andorra. 22/08/2020

Aquest estudi s'ha fet entre els mesos de gener i febrer de 2023 en diferents parades de les línies que gestiona COOPALSA.

COOPALSA

*per línia*  
**DISTRIBUCIÓ**

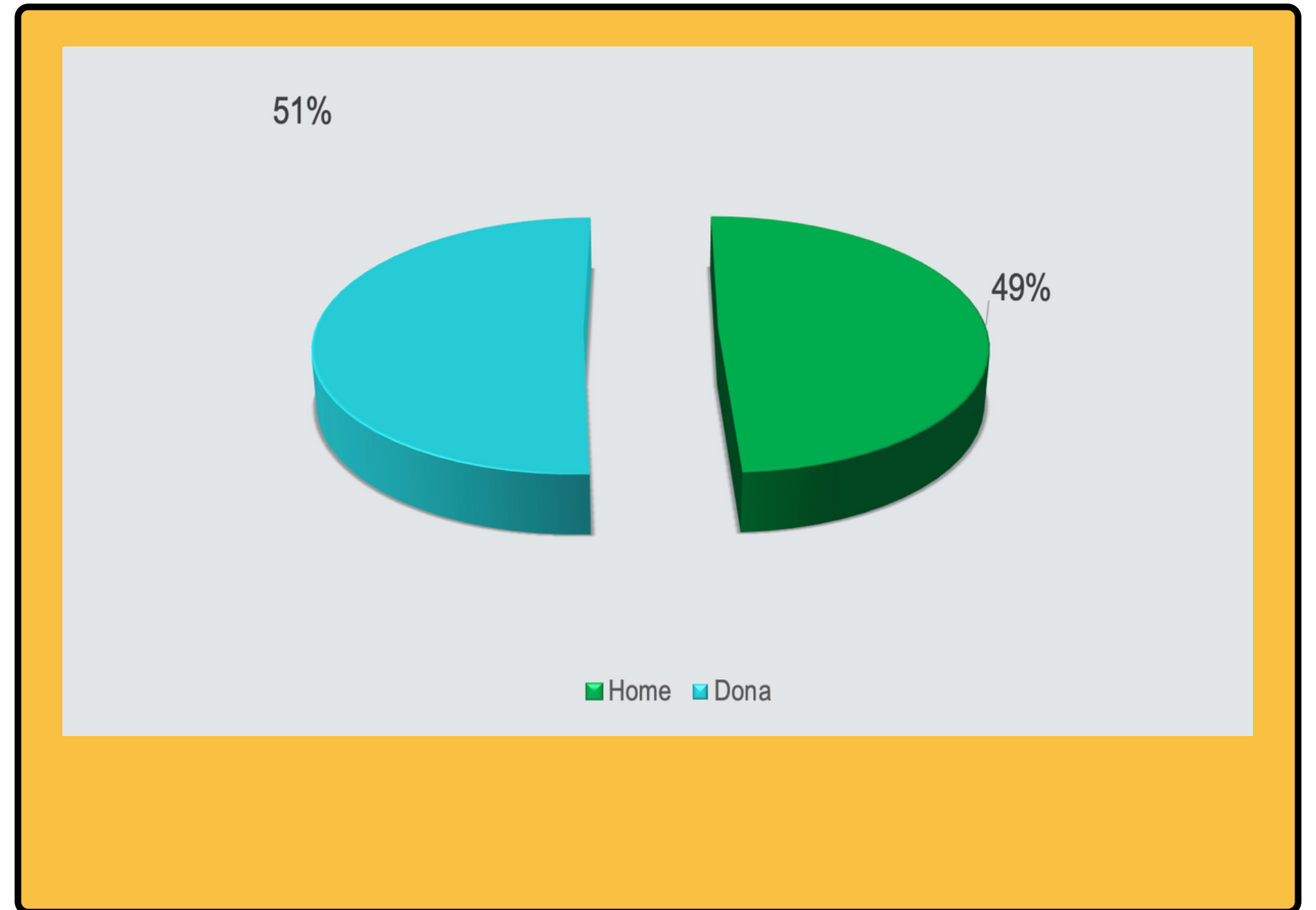
Les línies més utilitzades són l'L4, L2 i L6



COOPALSA

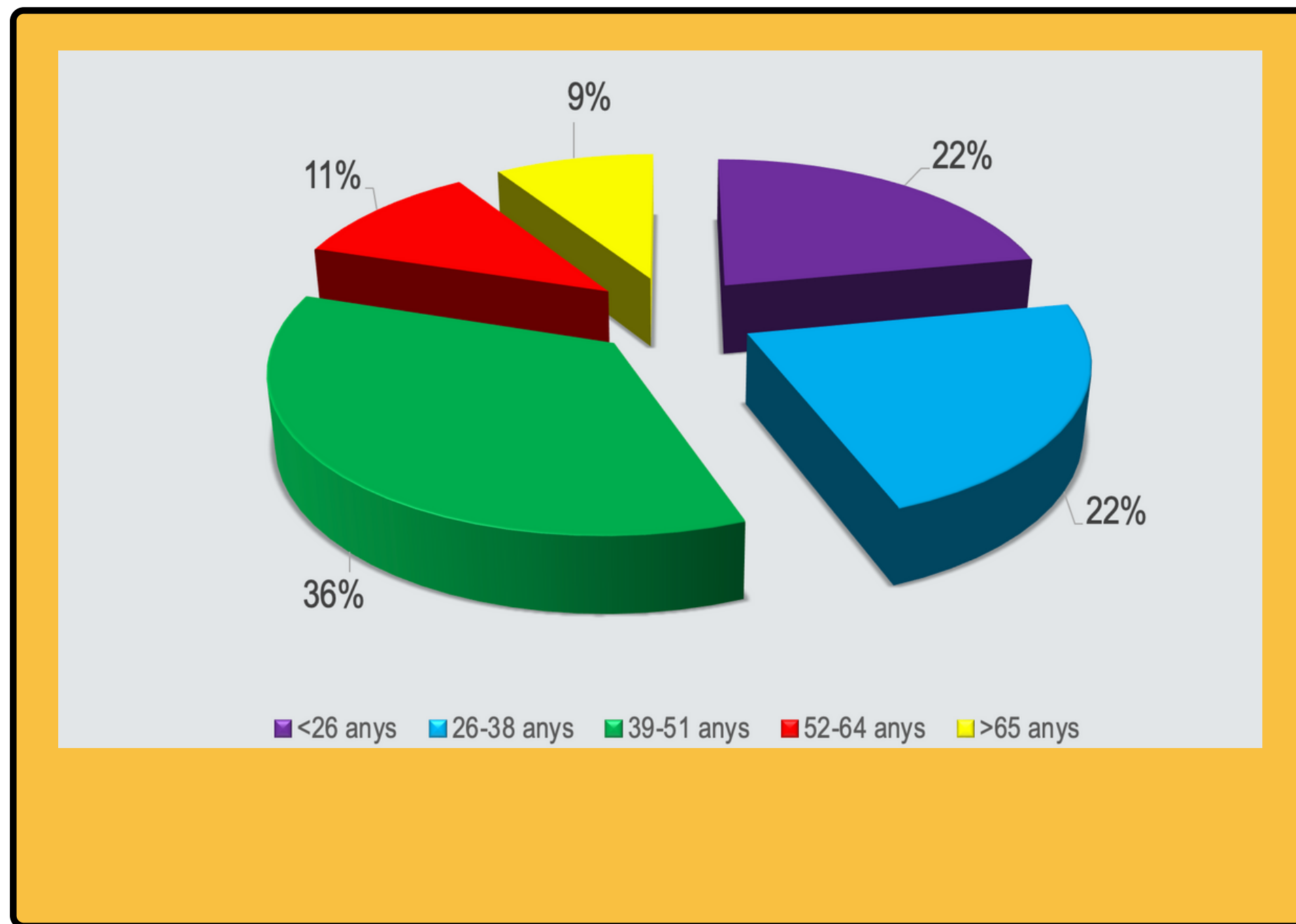
*per sexe*  
**DISTRIBUCIÓ**

L'ús del transport públic és força paritari



*per franges d'edat*  
**DISTRIBUCIÓ**

Un de cada 3 usuaris té entre 39 i 51 anys

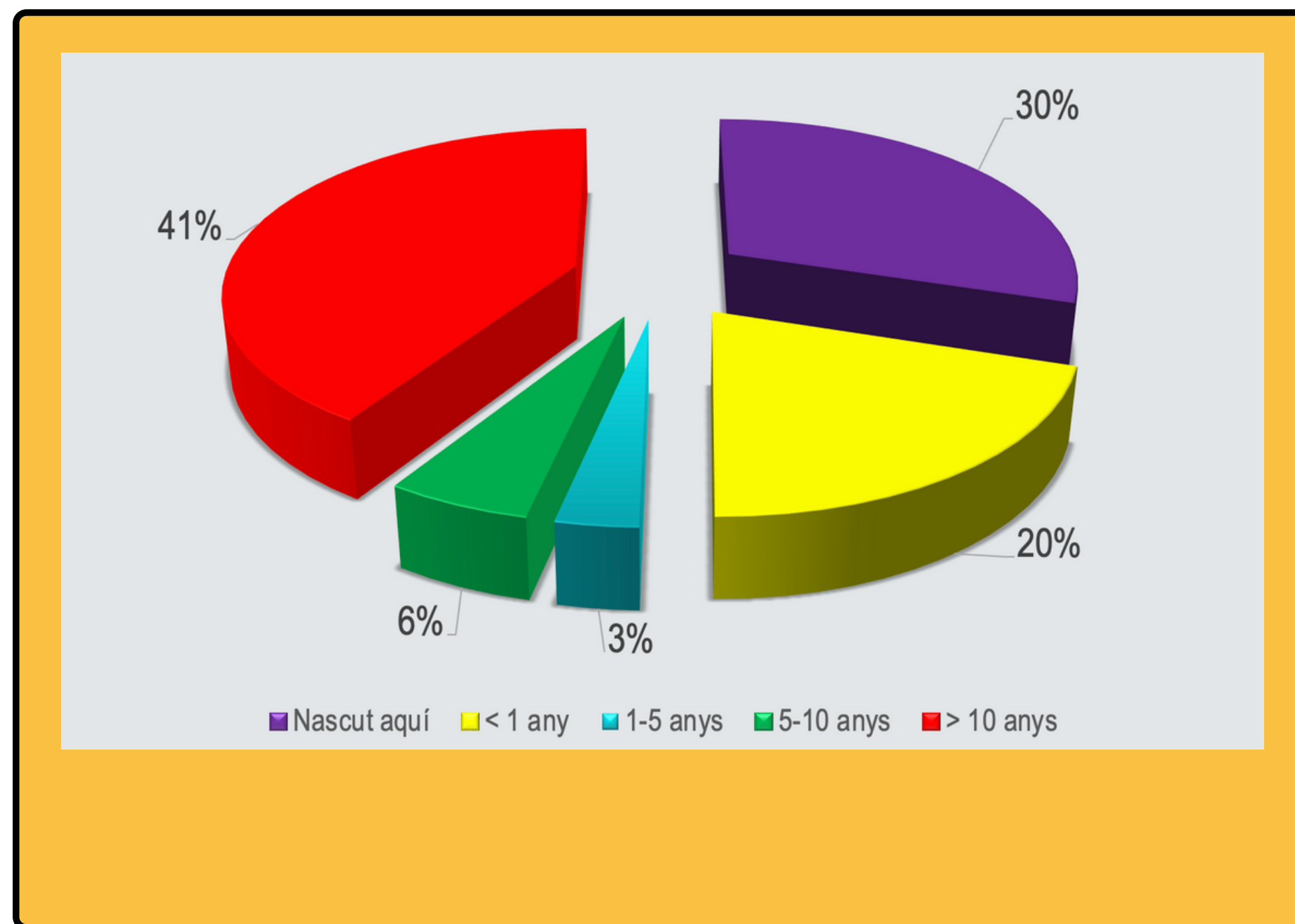




*per temps de residència al país*  
**DISTRIBUCIÓ**

El 70% són residents de llarga durada i nacionals.

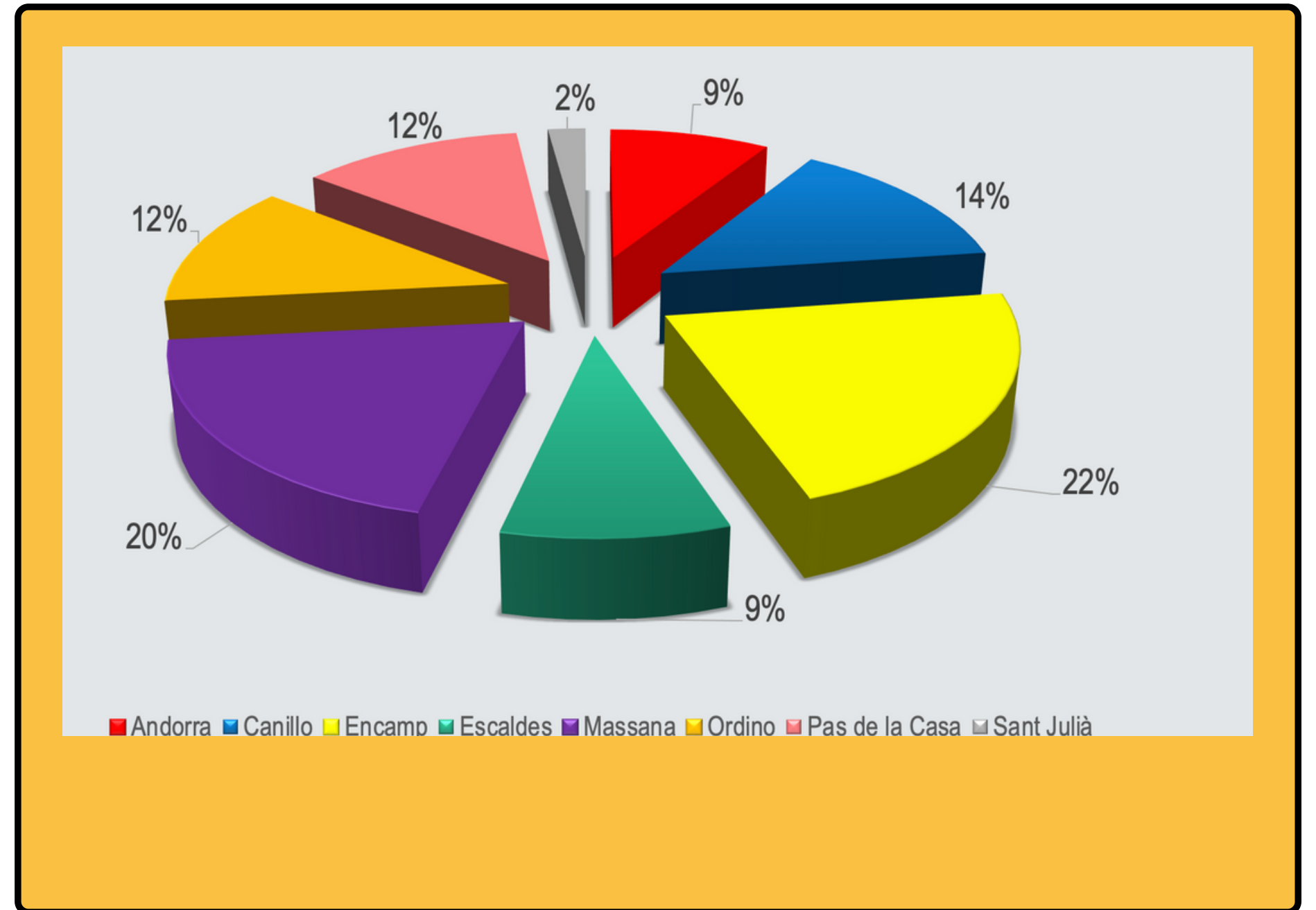
El 20% però només hi porta un any.



COOPALSA

*per lloc de residència*  
**DISTRIBUCIÓ**

Repartiment força equitatiu





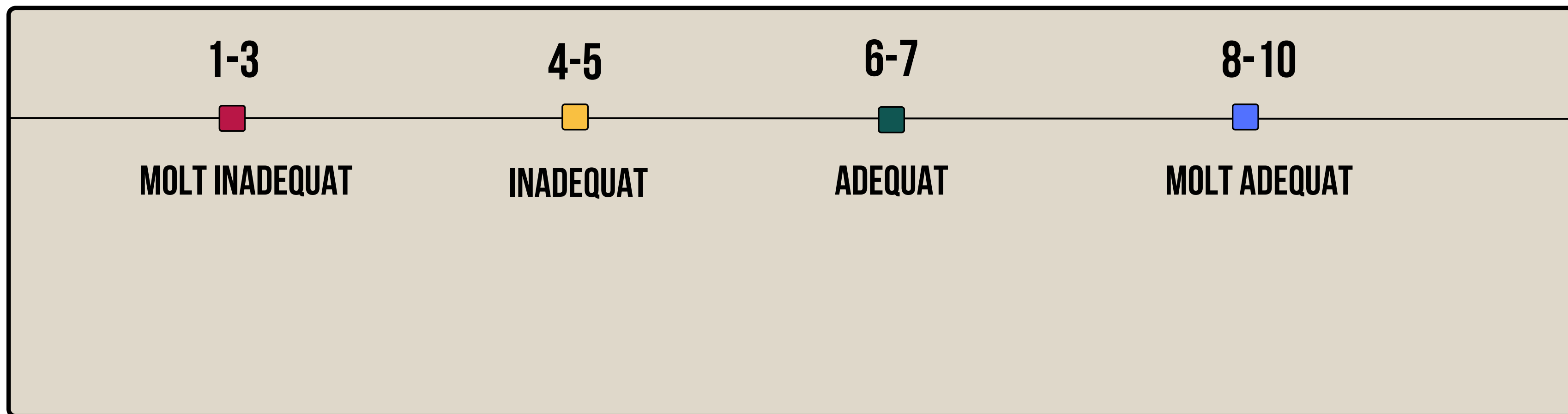
COOPALSA

# *quin és el* **PERFIL D'USUARI**

- 81% és resident
- un 40% té cotxe i carnet de conduir
- 71% és assalariat
- el 72% treballa en el sector serveis, l'hosteleria o el comerç
- el 56% utilitza el bus cada dia
- el 45% el fan servir per anar a treballar i un 25% per fer gestions
- el 64% fa servir l'abonament gratuït
- 38 persones NO utilitzaven abans el transport públic
- 203 persones SI utilitzaven abans el transport públic

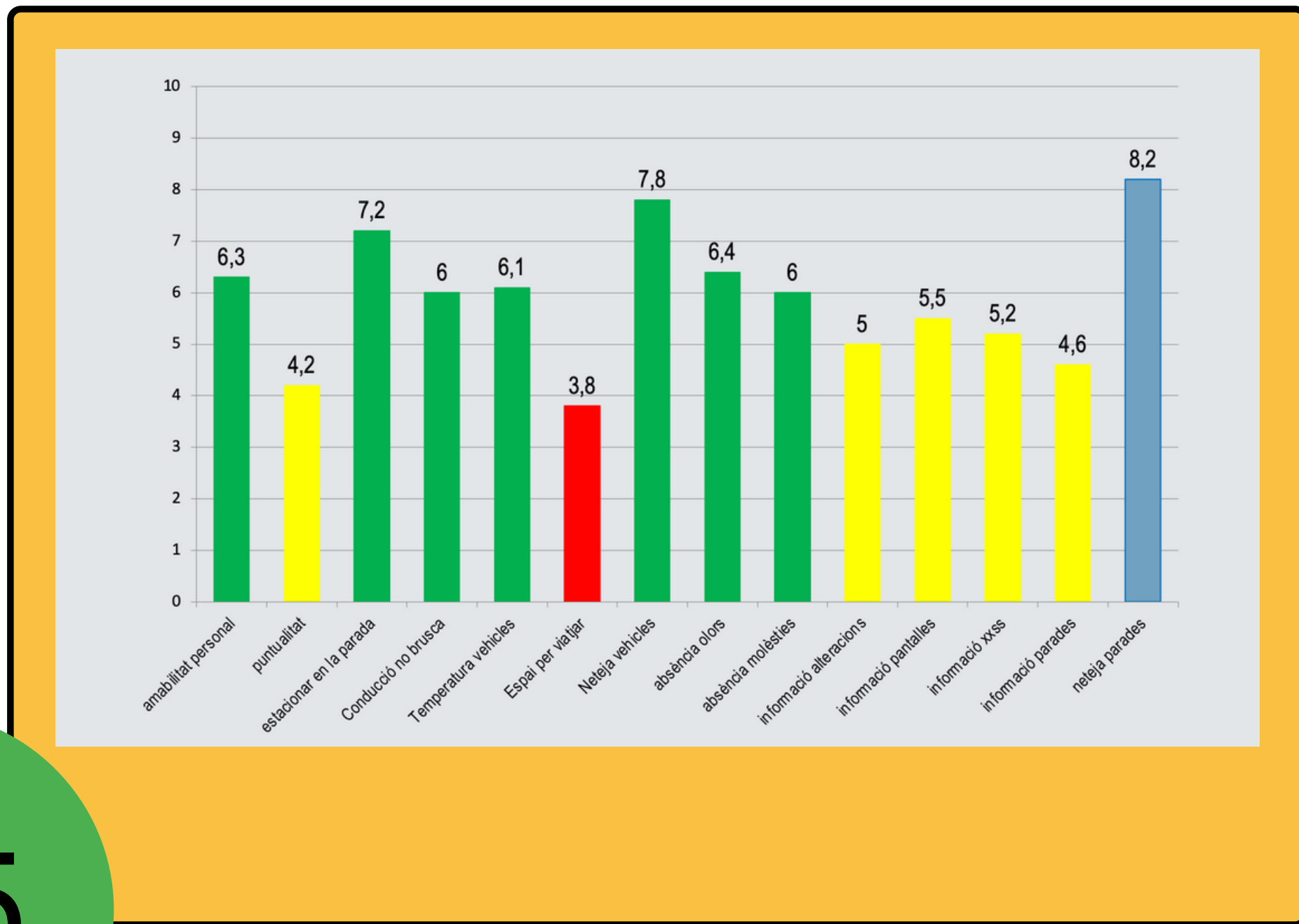


# INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI



*per indicador*  
**NIVELL DE  
SATISFACCIÓ**

6,5



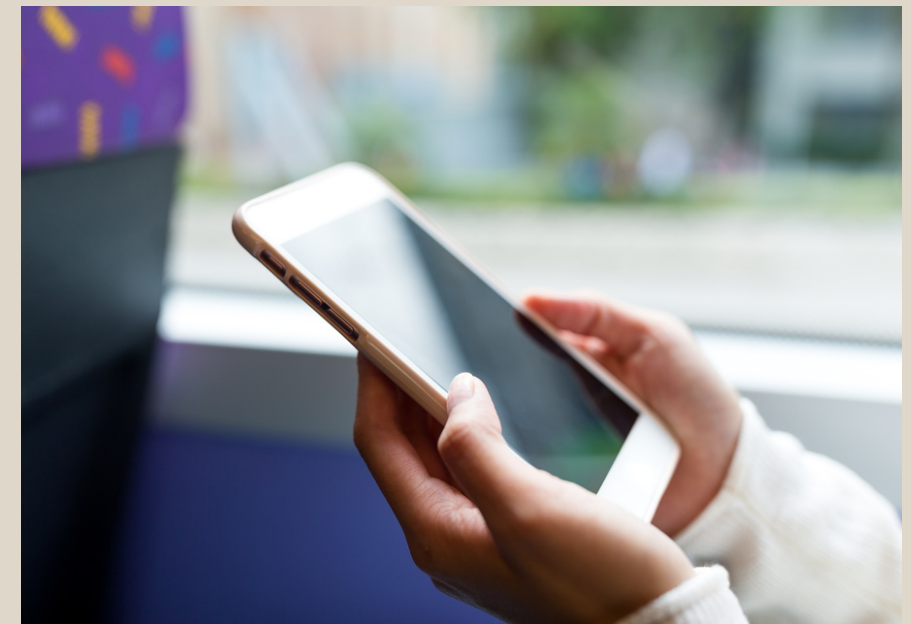
# ELS NOSTRES PUNTS FORTS



COMODITAT PARADES



CONDUCTORS



MOUTE-B





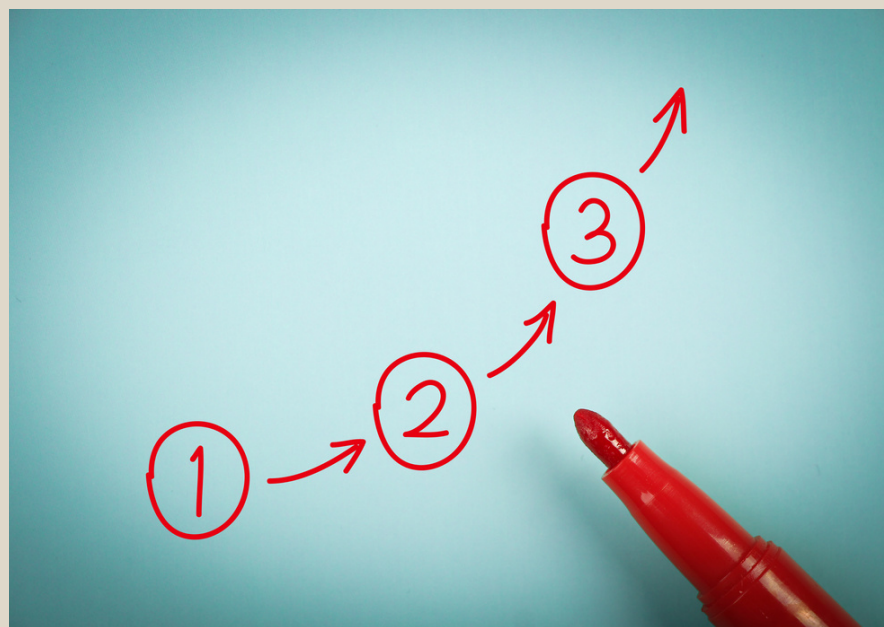
# QUÈ ENS DEMANEN ELS CLIENTS?



PUNTUALITAT



ESPai PER VIATJAR



FREQÜÈNCIA DE PAS



# *propres* ACCIONS

L'optimització del servei és un **treball d'equip**.

Algunes casuístiques com **el trànsit i el seu impacte** en els horaris **no són a les nostres mans**.

Les que sí ho són, **continuem treballant per millorar el servei**.

## PUNTUALITAT:

MILLORAR LA GESTIÓ  
DEL TRÀNSIT

## ESPAI I COMODITAT:

HEM CANVIAT ALGUNS  
VEHICLES PER ALTRES MÉS  
GRANS EN LES LÍNIES I  
HORARIS PUNTA

## MÉS FREQUÈNCIA DE PAS:

INCREMENT DE PAS DE  
VEHICLES I MANTENIMENT DE  
L'L3

# COOPALSA

GRÀCIES PER LA VOSTRA ATENCIÓ