

REO núm. 762

Data 20 de gener de 2015



ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2014 DE LA LÍNIA LLEIDA - LA POBLA DE SEGUR

Enquesta feta per INSTITUTO APOLDA S.L. per a:
FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE
CATALUNYA (FGC)

Juliol de 2014
INFORME DE RESULTATS

TAULA DE CONTINGUT

	<u>Pàgina</u>
1. INTRODUCCIÓ	4
2. OBJECTIUS.....	5
3. METODOLOGIA.....	7
SISTEMA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ	7
UNIVERS	7
ÀMBIT TEMPORAL.....	7
MOSTRA	8
SELECCIÓ DE LA MOSTRA.....	8
4. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS	9
IMPORTÀNCIA, SATISFACCIÓ I ISC DEL SERVEI	10
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT. METODOLOGIA	10
ISC. ISC PER SEGMENTS	11
ISC PER ATRIBUTS	12
IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS	13
SATISFACCIÓ DELS ATRIBUTS.....	14
PUNTS D'ACTUACIÓ	18
VALORACIÓ DEL SERVEI	21
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	22
VALORACIÓ DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI	23
VALORACIÓ RESPECTE A ALTRES MITJANS/COMPANYIES DE TRANSPORT.....	24
ASPECTES QUE HAN MILLORAT	26

	<u>Pàgina</u>
ASPECTES QUE HAN EMPITJORAT	27
ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR	28
PERFIL DE L'USUARI	30
PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (I)	31
5. SÍNTESI DE RESULTATS	33

1. INTRODUCCIÓ

L'objecte d'aquesta enquesta entre els usuaris de la línia Lleida-La Pobla de Segur, dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) és conèixer el grau de satisfacció i l'opinió dels usuaris d'aquesta línia sobre diversos aspectes, amb l'objectiu de millorar el servei que s'ofereix. És el primer cop que es du a terme aquesta enquesta, per la qual cosa no es disposa de dades comparables als resultats obtinguts en aquesta edició. Val a dir que els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) s'han fixat com a objectiu verificar de forma continuada el nivell de qualitat dels seus serveis.

El present informe constitueix un resum dels resultats aconseguits en aquesta enquesta entre els usuaris de la línia Lleida-La Pobla de Segur i està especialment orientat a 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.

Les pàgines següents descriuen els objectius i la metodologia utilitzada, i resumeixen els resultats aconseguits.

2. OBJECTIUS

L'objecte dels treballs és la realització d'enquestes als usuaris del servei Lleida-La Pobla de Segur de FGC, per tal de determinar l'Índex de Satisfacció del Client (ISC). Aquest índex mesura la qualitat percebuda pels usuaris tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als atributs del servei.

Els atributs analitzats són:

- Facilitats d'accés a les estacions
- Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi
- No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- Hi ha empleats que atenen i vigilen
- Els empleats són amables
- No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- Triga poc a dur-te a destinació
- El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint
- Acompleix els horaris establerts
- No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren
- Normalment pots anar assegut
- No produeix un soroll amoïnador
- Les parades o estacions són còmodes per esperar
- Viatges sense brusquedats durant el trajecte
- Les estacions estan netes i conservades
- La gent amb la qual viatges no és desagradable
- No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- No hi ha perill d'accidents
- Els cotxes estan nets i conservats
- El viatge resulta entretingut
- Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- El preu del bitllet és adequat
- Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- La informació sobre el servei
- La informació en els casos d'incidències en el servei
- El sistema de venda de bitllets

A més de l'ISC corresponent a cada servei, es cercava obtenir altres blocs d'informació relacionats amb:

- Valoració global del servei
- Informació sobre els viatges
- Aspectes del servei que han millorat/ empitjorat
- Aspectes millorables en el servei
- Seguretat
- Perfil de l'usuari

A mode de resum, els objectius analitzats són:

Conèixer quins són els aspectes amb els que el client està més insatisfet

Trobar els punts d'actuació que amb més eficàcia incrementarien la satisfacció del client

Obtenir indicadors d'importància, satisfacció i ISC de cada aspecte i a nivell global

Determinar com és l'usuari del servei

3. METODOLOGIA

SISTEMA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ

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 mateixa línia, a usuaris 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.

UNIVERS

Compost pels usuaris, d'edat a partir dels 14 anys, de la línia Lleida – La Pobla de Segur.

ÀMBIT TEMPORAL

El treball de camp s'ha fet els dies 21 i 22 de Maig de 2014, d'acord amb la planificació acordada amb FGC.

ESQUEMA DE LA LÍNIA



MOSTRA

La mostra total és de 110 entrevistes, 56 a usuaris que anaven en sentit Lleida – La Pobla de Segur i 54 a usuaris viatjant en sentit invers.

SELECCIÓ DE LA MOSTRA

Degut a les característiques del servei pel que fa al nombre i freqüència de trens i al petit nombre de viatgers, les entrevistes varen ser fetes a l'interior del tren al llarg d'un viatge d'anada i un altre de tornada. De fet no es tracta d'una selecció mostral sinó que s'intentava entrevistar al màxim nombre possible de persones entre els passatgers de tots els vagons. D'aquesta manera també es recollia l'opinió de les persones que anaven pujant al tren a les diverses estacions.

TOTAL	ESTACIÓ DE BAIXADA																
	01. Lleida-Pirineus	02. Alcoletge	03. Vilanova de la Barca	04. Tèrmens	05. Vallfogona de Balaguer	06. Balaguer	07. Gerb	08. Sant Llorenç de Montgai	09. Vilanova de la Sal	10. Santa Linya	11. Àger	12. Cellers-Llimiana	13. Guàrdia de Tremp	14. Palau de Noguera	15. Tremp	16. Salàs de Pallars	17. La Pobla de Segur
ESTACIÓ DE PUJADA																	
TOTAL	110	46	1	6	12	1	26		1		6				7		4
01. Lleida-Pirineus	41		6	9	1	16		1		2					3		3
02. Alcoletge	7	4				3											
03. Vilanova de la Barca	6	4				2											
04. Tèrmens	12	9				1				2							
05. Vallfogona de Balaguer	1	1															
06. Balaguer	22	17	1	3											1		
07. Gerb	2									2							
08. Sant Llorenç de Montgai	3	1				1									1		
09. Vilanova de la Sal																	
10. Santa Linya																	
11. Àger	7	3				2									2		
12. Cellers-Llimiana																	
13. Guàrdia de Tremp	1																1
14. Palau de Noguera																	
15. Tremp	2	2															
16. Salàs de Pallars																	
17. La Pobla de Segur	6	5				1											

 SENTIT LLEIDA-LA POBLA DE SEGUR
 SENTIT LA POBLA DE SEGUR-LLEIDA

4. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

IMPORTÀNCIA, SATISFACCIÓ I ISC DEL SERVEI

ÍNDIX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT. METODOLOGIA

El nivell de satisfacció (X) és la puntuació expressada en una escala de 0 a 10. Aquest nivell de satisfacció es pondera segons la importància atorgada pels usuaris a cada un dels atributs.

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

■ ISC de cada atribut:

és la mitjana de les valoracions donades a cada atribut per tots els viatgers, ponderant cadascuna d'elles segons la importància que li assigna a cada individu aquest ítem.

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

■ ISC de cada individu:

És la mitjana de les valoracions dels aspectes ponderada per la importància que aquest individu dóna a cada aspecte.

$$ISC_{(j)} = \frac{\sum_{i=1}^{27} W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^{27} W_i^j}$$

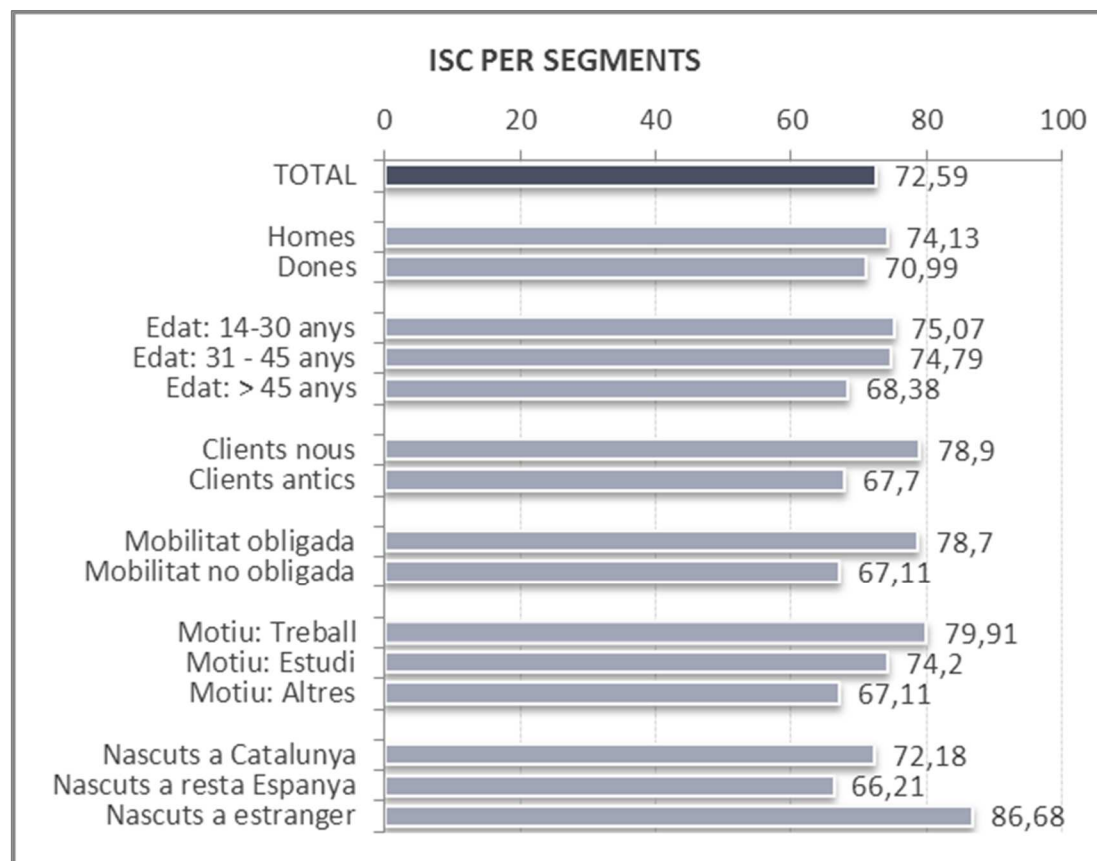
■ ISC global:

És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

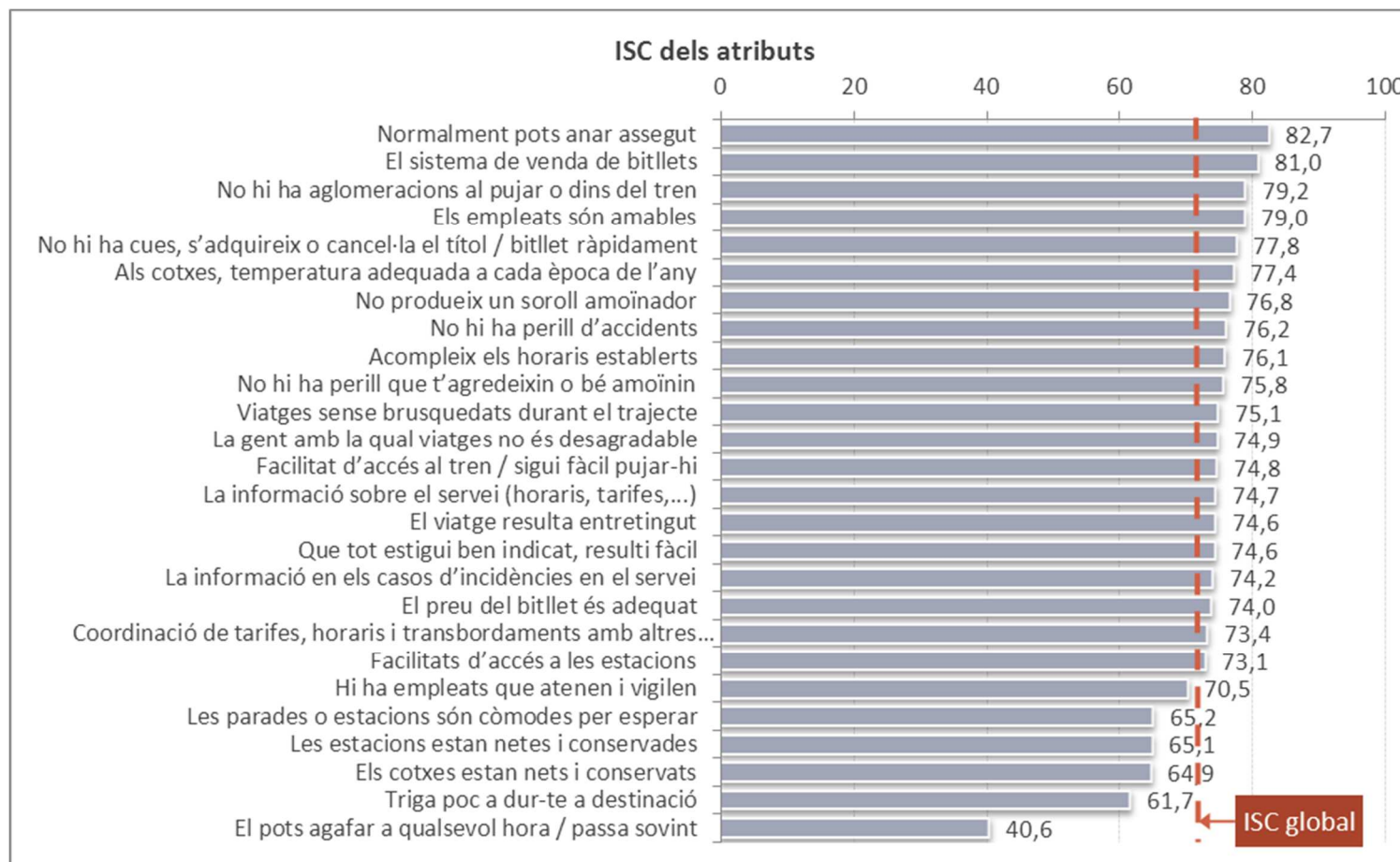
ISC Global: 72,59

ISC PER SEGMENTS



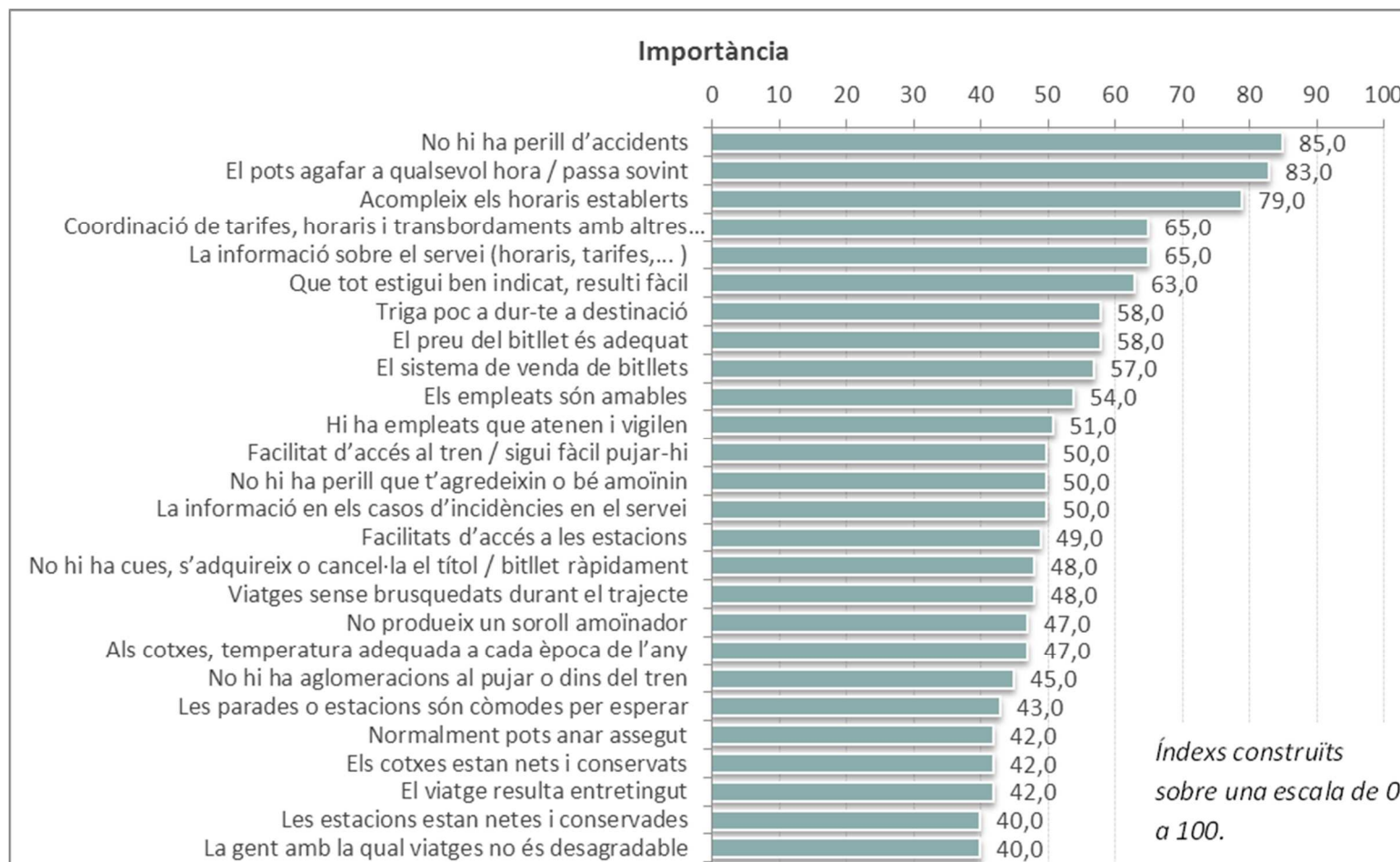
L'índex de satisfacció del client (ISC) és de 72,59, lleugerament superior entre els homes, els usuaris que no superen els 45 anys, els clients "nous" (fins a 2 anys d'antiguitat com a usuaris) i entre els qui es desplacen per mobilitat obligada (especialment els que ho fan per treball).

ISC PER ATRIBUTS

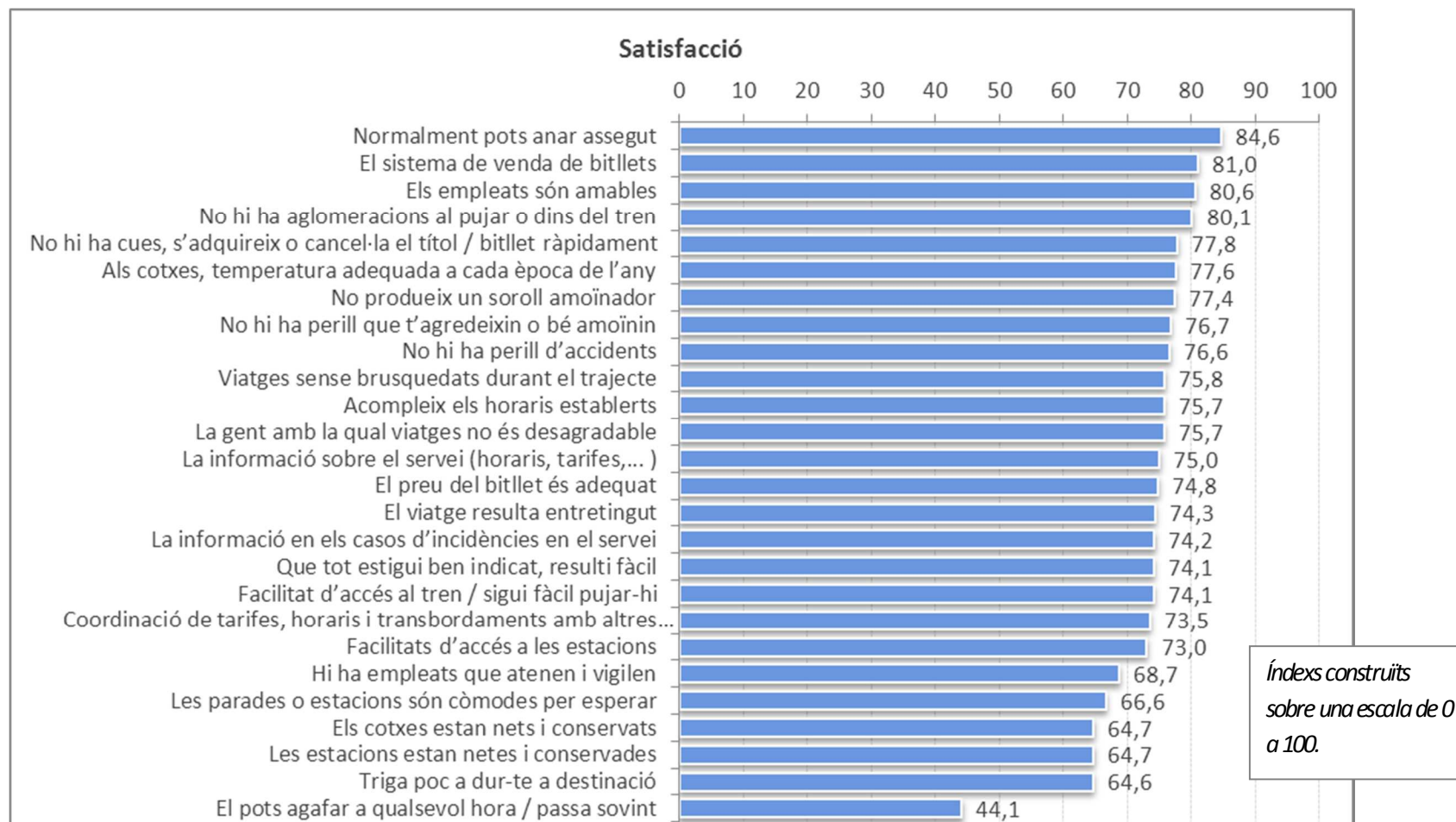


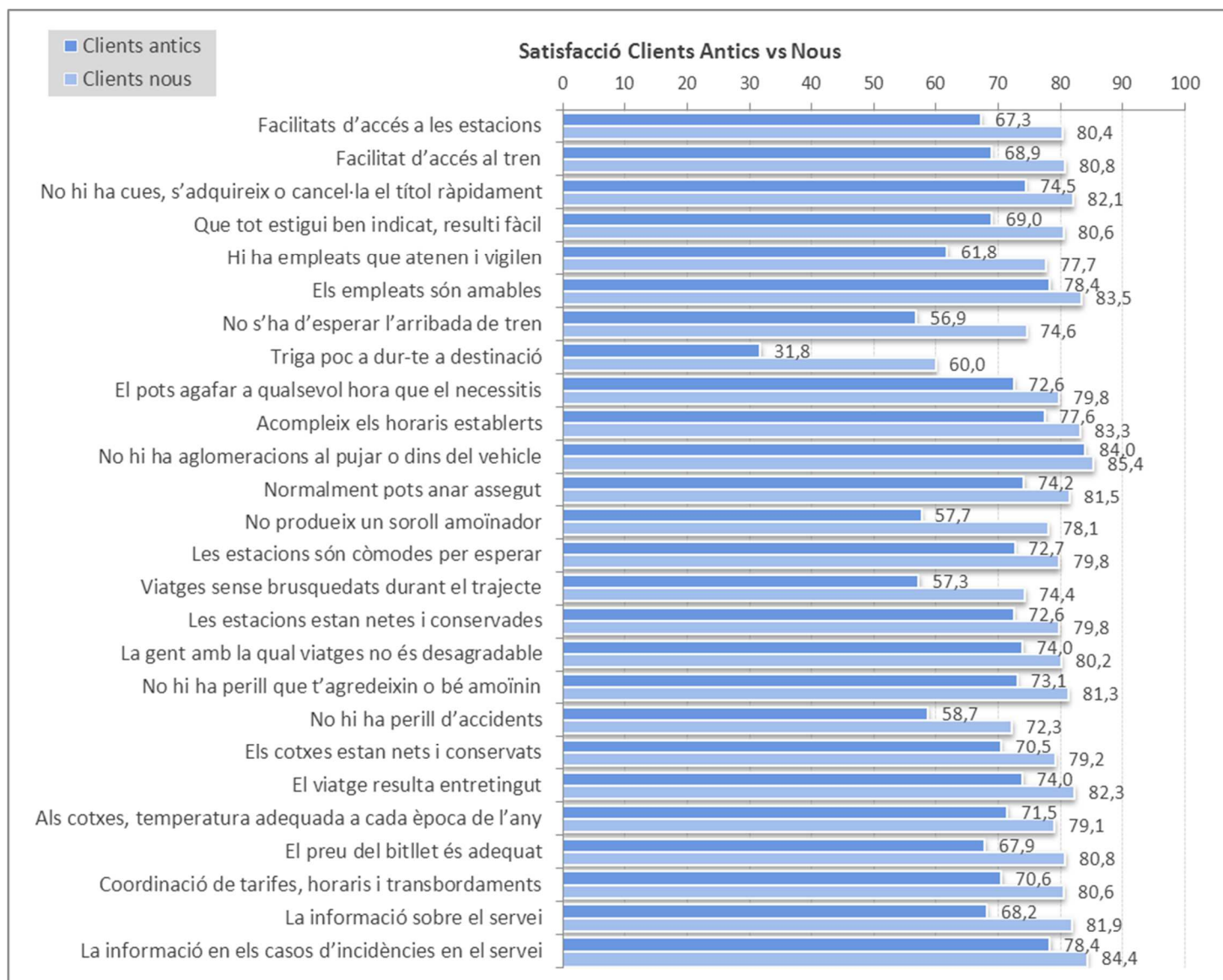
Els atributs amb un major índex de satisfacció (ISC) són la possibilitat d'anar assegut, el sistema de venda de títols de transport, l'absència d'aglomeracions al pujar o dins el tren i l'amabilitat dels empleats. A l'extrem contrari hi trobem els horaris i la durada del trajecte.

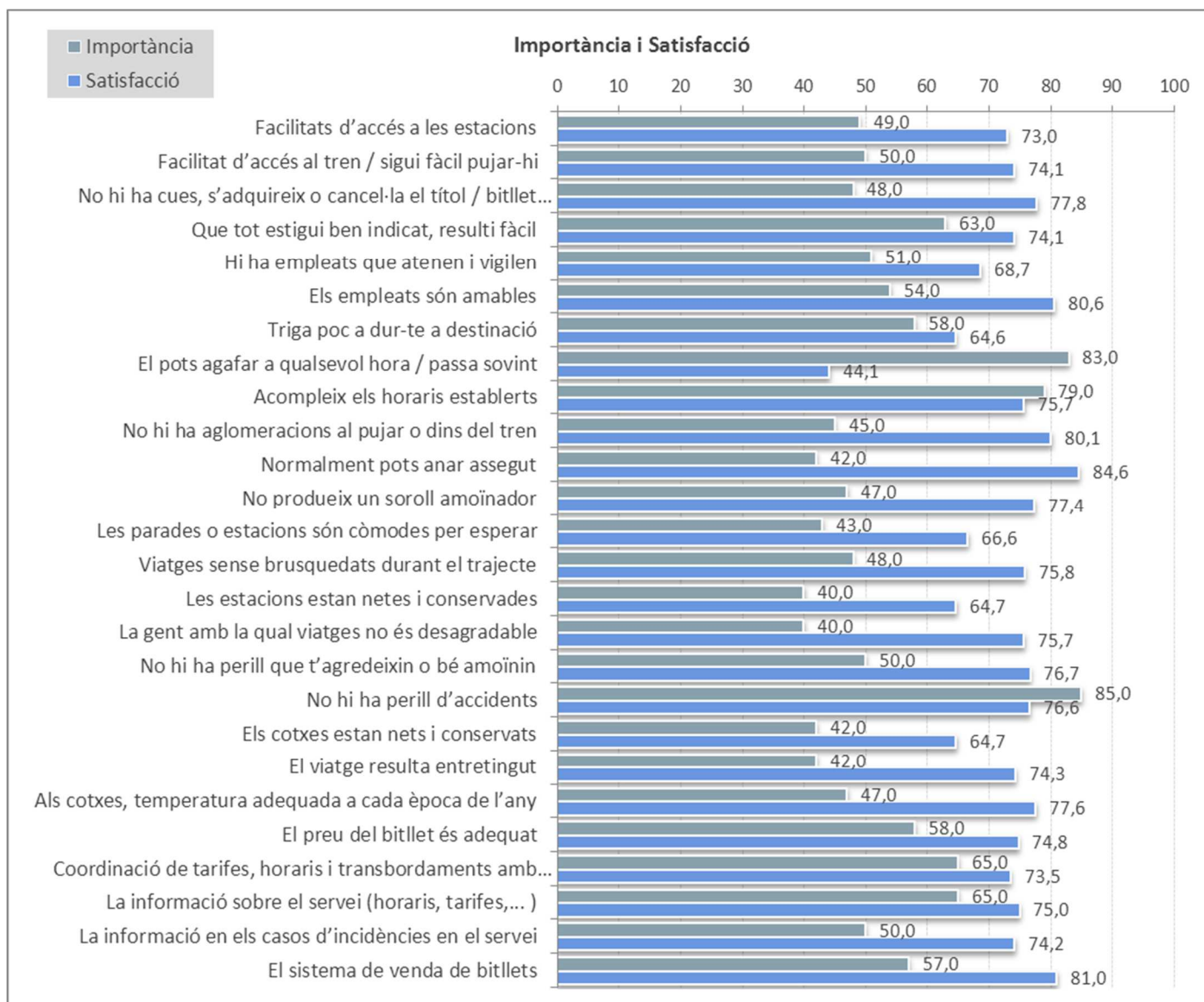
IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS



SATISFACCIÓ DELS ATRIBUTS







Els atributs més importants, a ulls dels usuaris de la línia consultats, són:

- No hi ha perill d'accidents (85)
- El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint (83)
- Acompleix els horaris establerts (79)

En general, la valoració de la importància obté una mitjana de 53,9 en una escala de 0 a 100 i no es supera la xifra de 50 en 15 dels 26 atributs.

Els nivells de satisfacció respecte als mateixos atributs estan encapçalats per aquests:

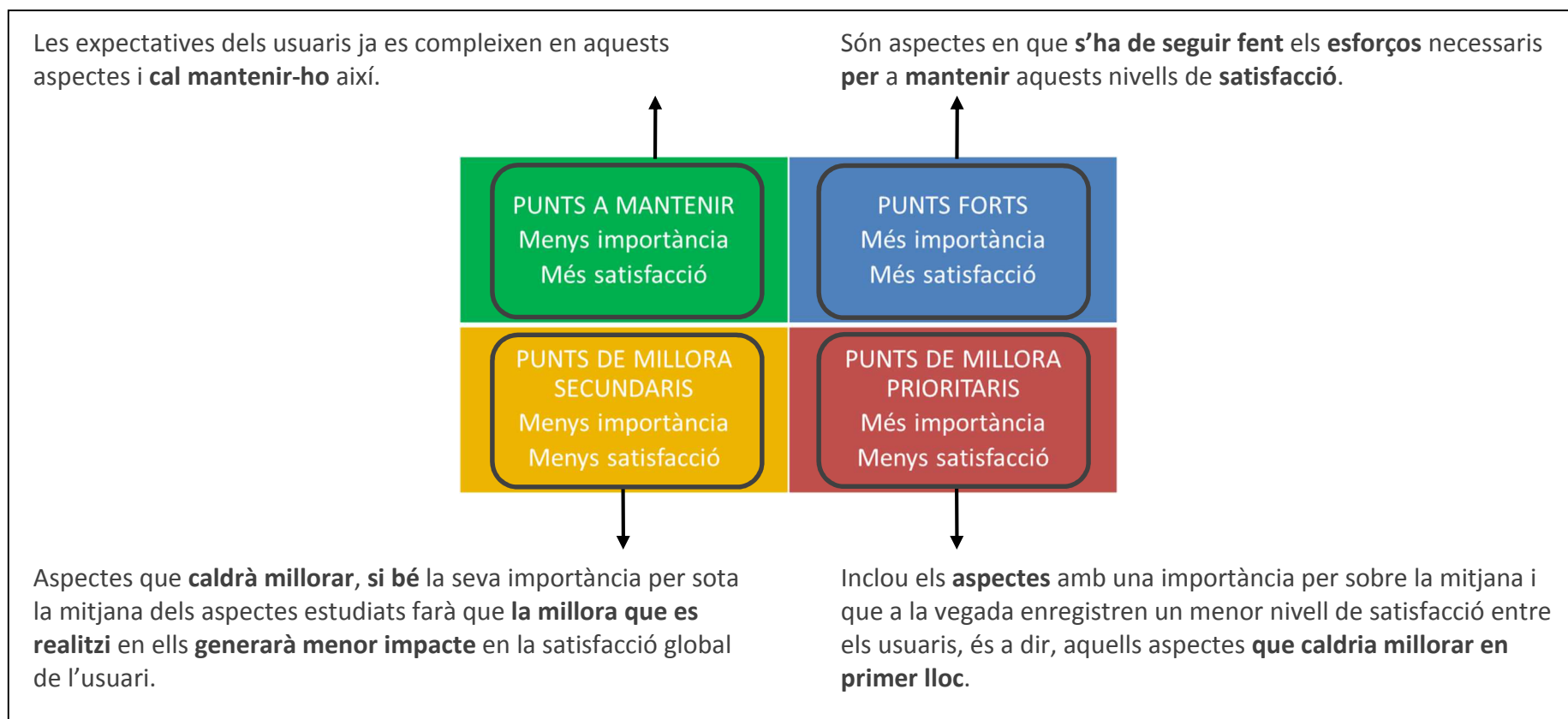
- Normalment pots anar assegut (84,6)
- El sistema de venda de bitllets (81,0)
- Els empleats són amables (80,6)
- No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren (80,1)

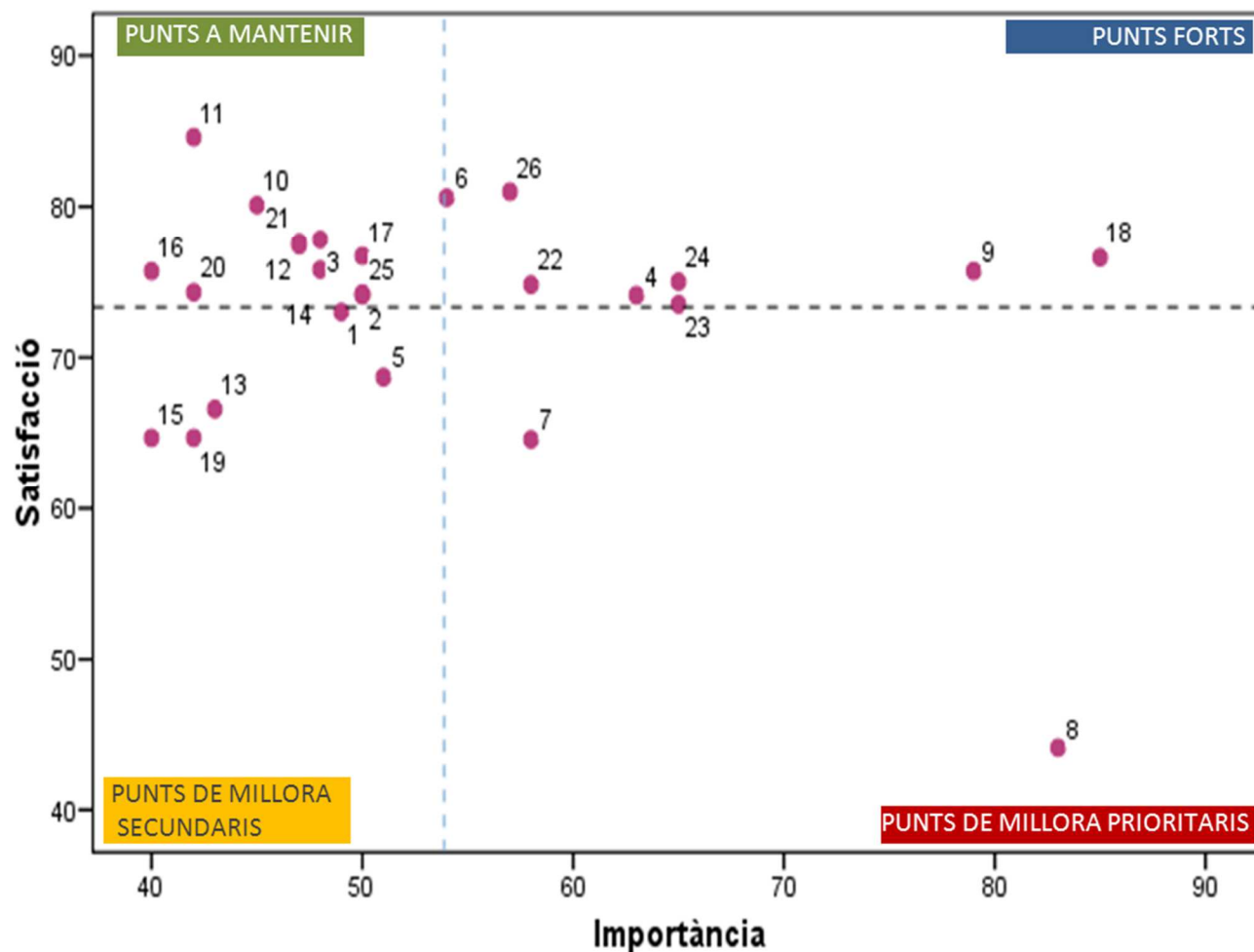
amb una mitjana global de 73,3 en una mateixa escala de 0 a 100. En conjunt, els coeficients de satisfacció són bastant superiors als d'importància en la majoria dels atributs analitzats.

En tots els conceptes, el grau de satisfacció és major entre els usuaris “nous” (que no superen els 2 anys com a usuaris de la línia) que entre els “antics” (els que ho són des de fa 2 o més anys). Això està relacionat amb el fet que els usuaris de major edat assenyalen en general una menor satisfacció en els conceptes analitzats.

PUNTS D'ACTUACIÓ

Si en un mateix gràfic comparem, per a un atribut de servei determinat, quina és la seva importància i quin és el nivell de satisfacció declarat pels usuaris, això ens permetrà veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment. El gràfic (tipus XY) de la pàgina següent situa la importància del factor en el seu eix vertical i el nivell de satisfacció en el seu eix horitzontal i sobre aquests dos eixos situem els atributs analitzats. A més, el gràfic inclou una línia vertical i una altra horitzontal que assenyalen les mitjanes en ambdós aspectes (importància i satisfacció), de manera que podem parlar de quatre quadrants:





- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 Triga poc a dur-te a destinació
- 8 El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint
- 9 Acompleix els horaris establerts
- 10 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren
- 11 Normalment pots anar assegut
- 12 No produeix un soroll amoïnador
- 13 Les parades o estacions són còmodes per esperar
- 14 Viatges sense brusquedats durant el trajecte
- 15 Les estacions estan netes i conservades
- 16 La gent amb la qual viatges no és desagradable
- 17 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- 18 No hi ha perill d'accidents
- 19 Els cotxes estan nets i conservats
- 20 El viatge resulta entretingut
- 21 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- 22 El preu del bitllet és adequat
- 23 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- 24 La informació sobre el servei (horaris, tarifes,...)
- 25 La informació en els casos d'incidències en el servei
- 26 El sistema de venda de bitllets

PUNTS D'ACTUACIÓ PRIORITARIS: Són els aspectes amb una importància per sobre la mitjana i que a la vegada enregistren un menor nivell de satisfacció entre els usuaris, és a dir, aquells aspectes que caldria millorar en primer lloc.

- HORARIS: El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint
- DURADA DEL TRAJECTE: Triga poc a dur-te a destinació

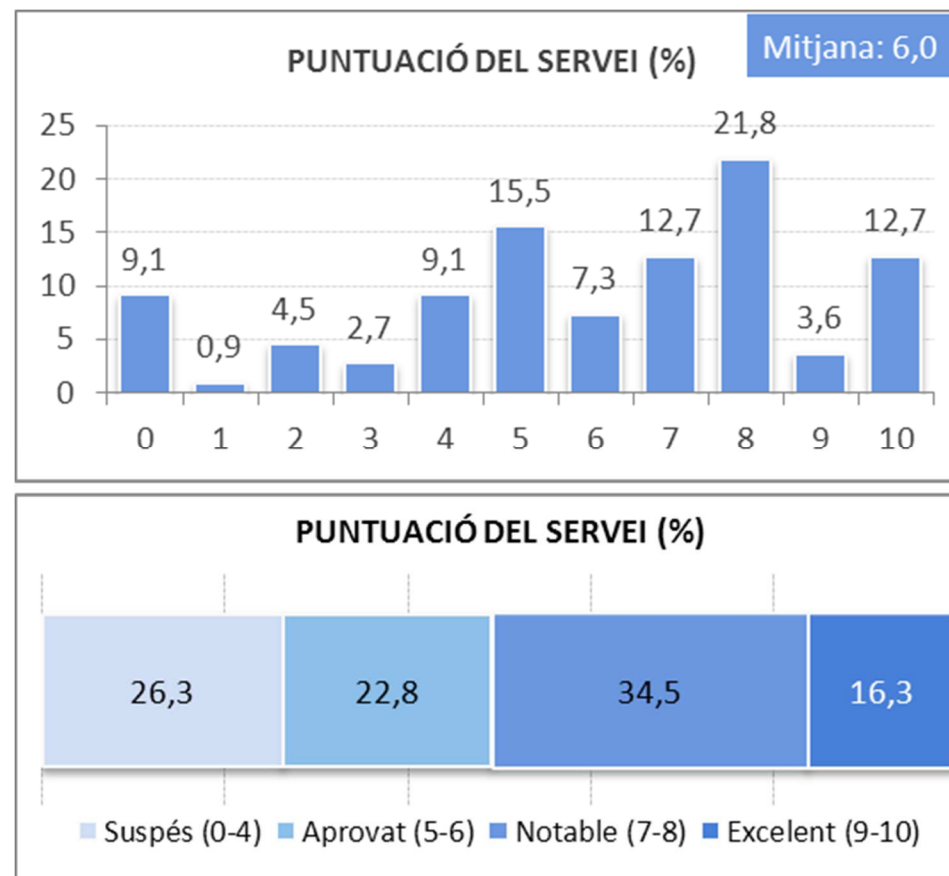
VALORACIÓ DEL SERVEI

VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

A la pregunta de la nota global del servei de Lleida-La Pobla, els usuaris valoren amb una mitjana de 6, en una escala de 0 a 10.

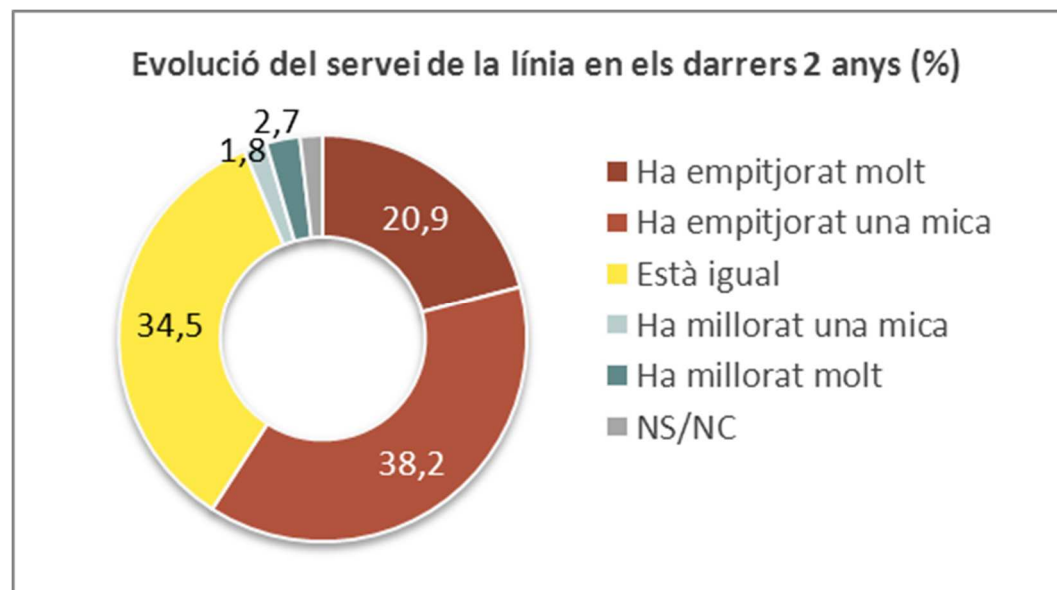
El 73,6 % dels usuaris puntua el servei entre 5 i 10. Observem que el 9,1% dels entrevistats valoren la línia Lleida – La Pobla de Segur amb un 0 i en total la suspenen un 26,3%.

Considerant els nivells de satisfacció per atributs que hem vist abans, podem concloure el gran pes que els horaris i la durada del trajecte tenen en aquesta avaluació global.



VALORACIÓ DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI

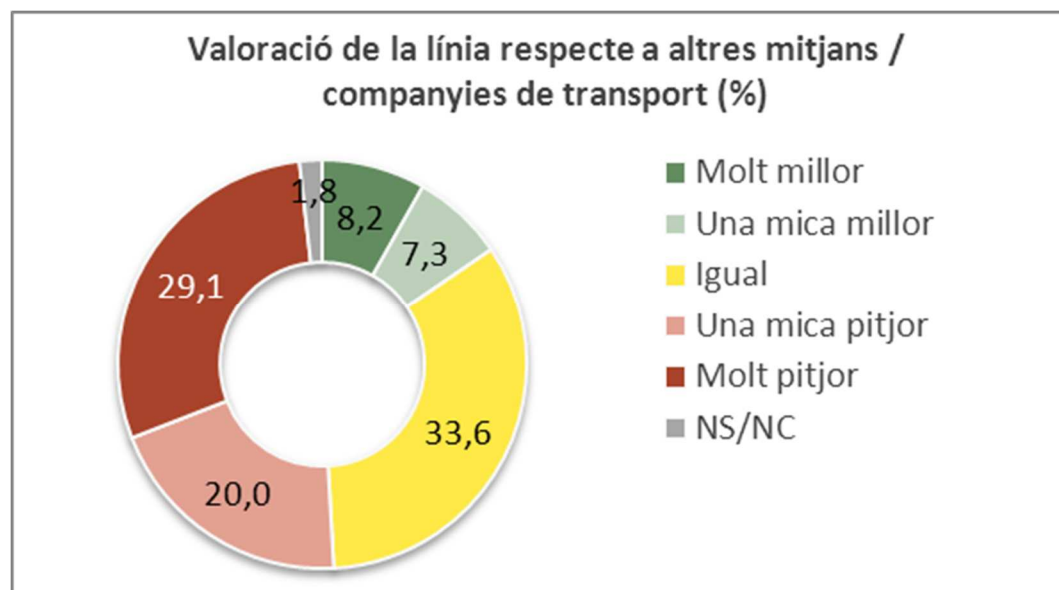
Referint-nos al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu que ha millorat o empitjorat?

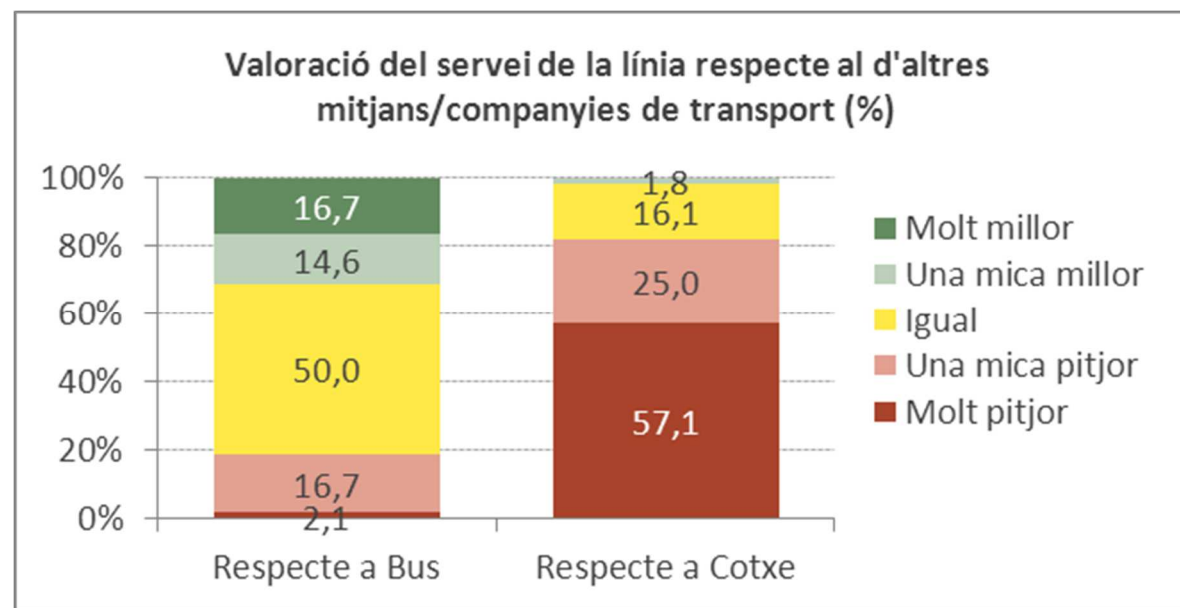


Són molt pocs els usuaris que consideren que la línia ha millorat en els darrers 2 anys. La majoria, en total el 59,1%, opinen que ha empitjorat, fins i tot el 20,9% consideren que “ha empitjorat molt”.

VALORACIÓ RESPECTE A ALTRES MITJANS/COMPANYIES DE TRANSPORT

Com valora vostè el servei d'aquesta línia respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?





El 49,1% considera que el servei de la línia és pitjor que el d'altres mitjans o companyies de transport. La comparació es fa especialment amb el cotxe (50,9%) i amb el bus (43,6%). En el cas de la comparació amb el bus, es compara especialment amb la línia Alsina Graells (58,3% dels 48 casos).

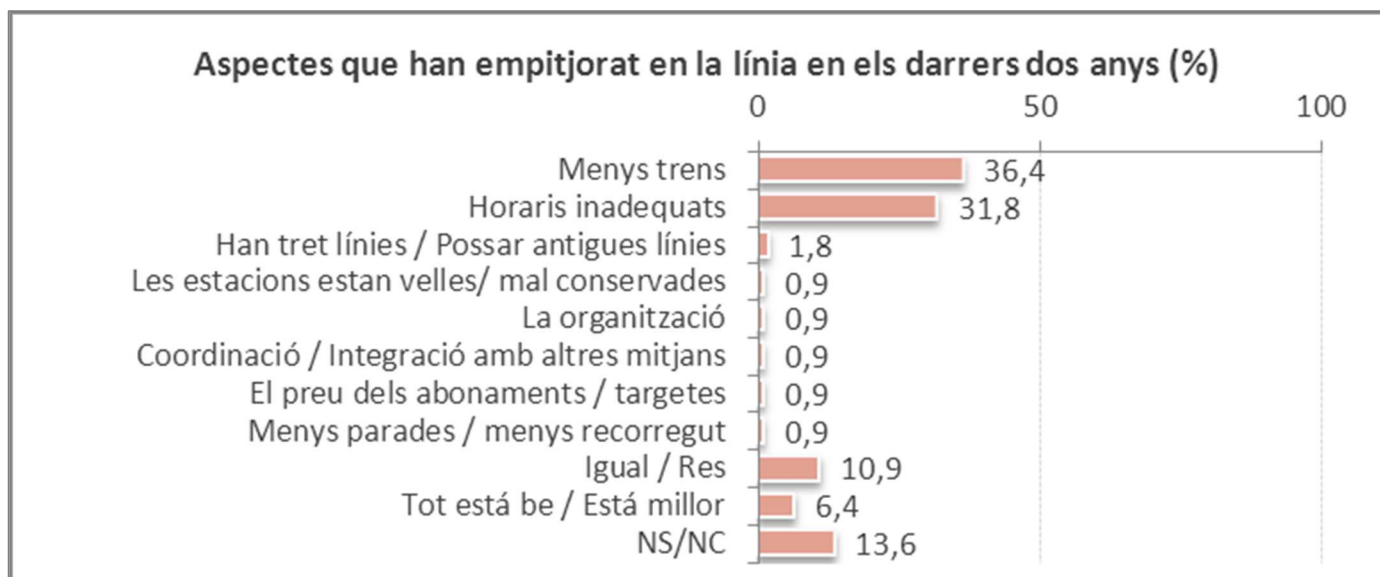
ASPECTES QUE HAN MILLORAT

En quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que s'ha notat una millora en els darrers dos anys?



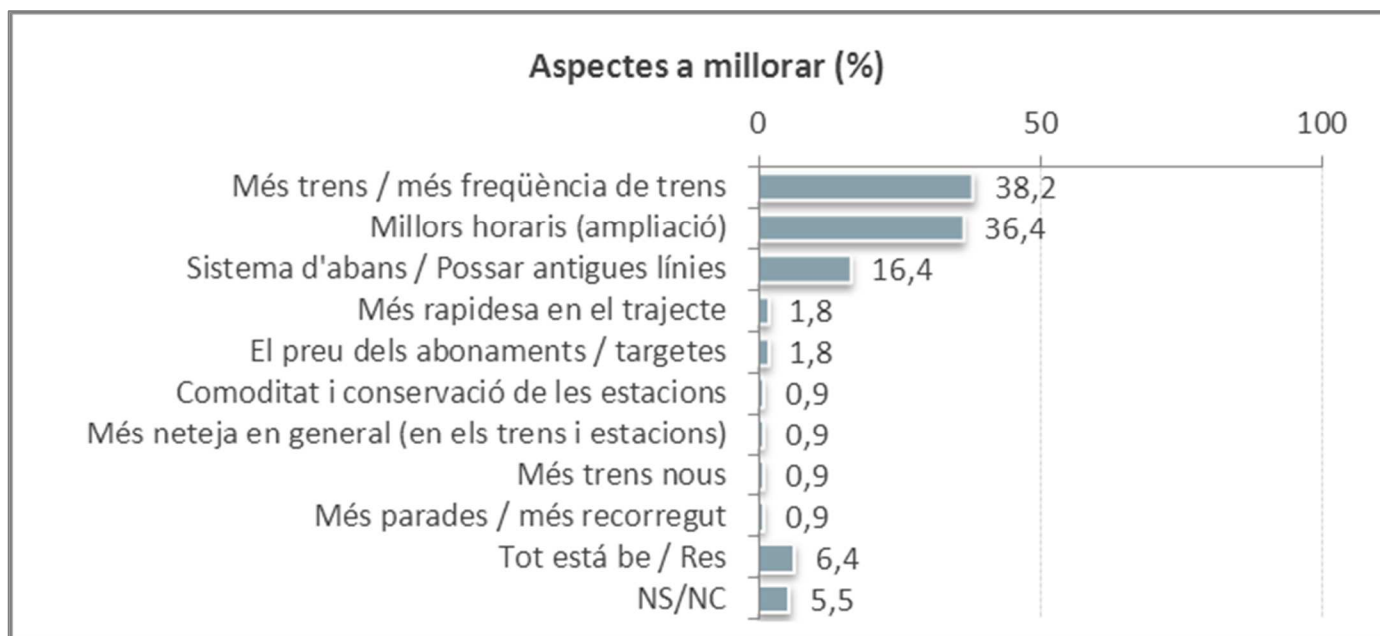
ASPECTES QUE HAN EMPITJORAT

Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que han empitjorat en els darrers dos anys?



ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR

Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que s'haurien de millorar?



RESUM DELS PRINCIPALS ASPECTES QUE...



HAN MILLORAT

HAN ARREGLAT LES VIES (13,6%)



HAN EMPITJORAT

MENYS TRENS (36,4%)
HORARIS INADEQUATS (31,8%)



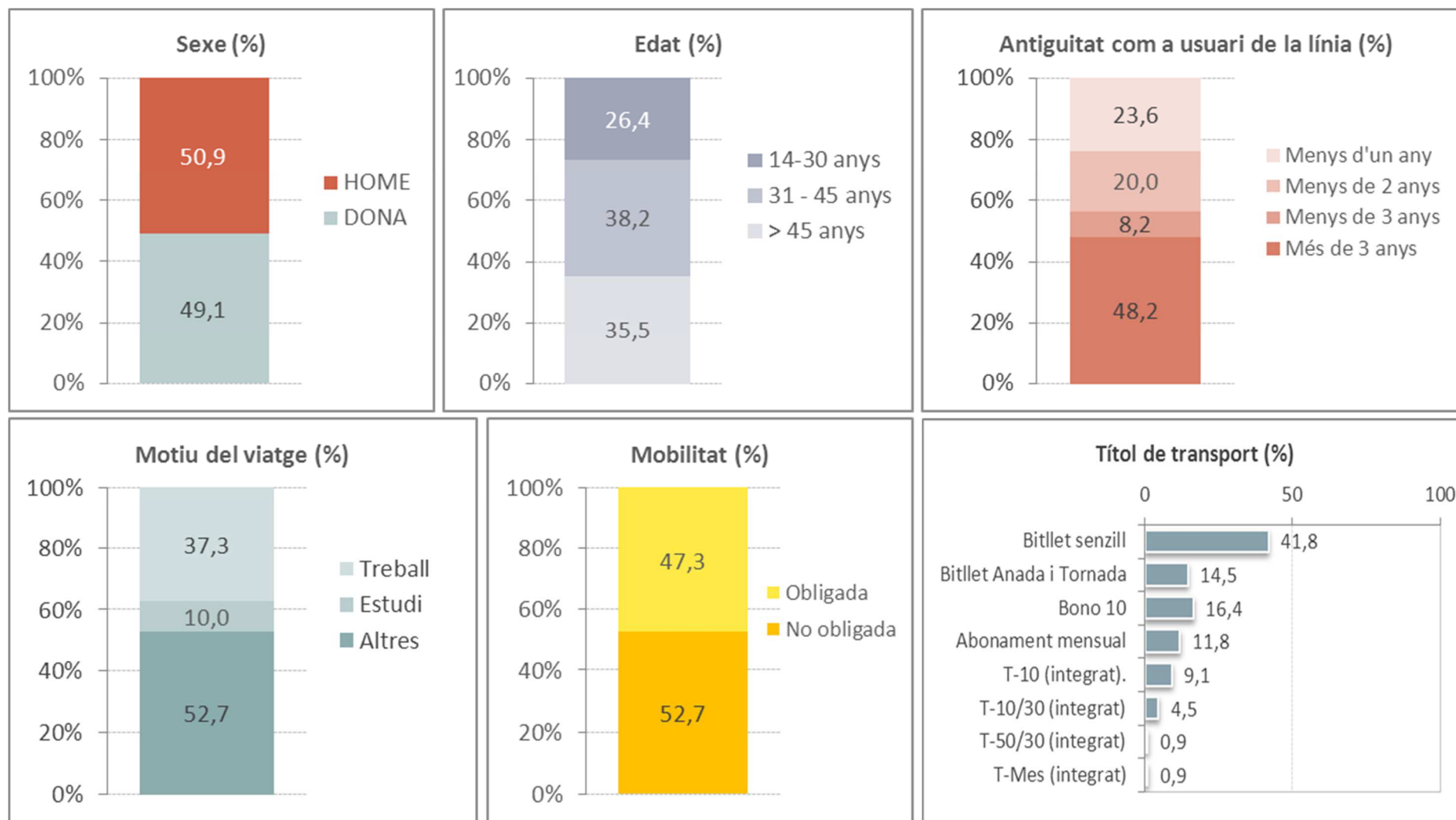
HAURIEN DE MILLORAR

MÉS TRENS / MÉS FREQÜÈNCIA DE TRENS (38,2%)
MILLORS HORARIS (AMPLIACIÓ) (36,4%)
SISTEMA D'ABANS / ANTIGUES LÍNIES (16,4%)

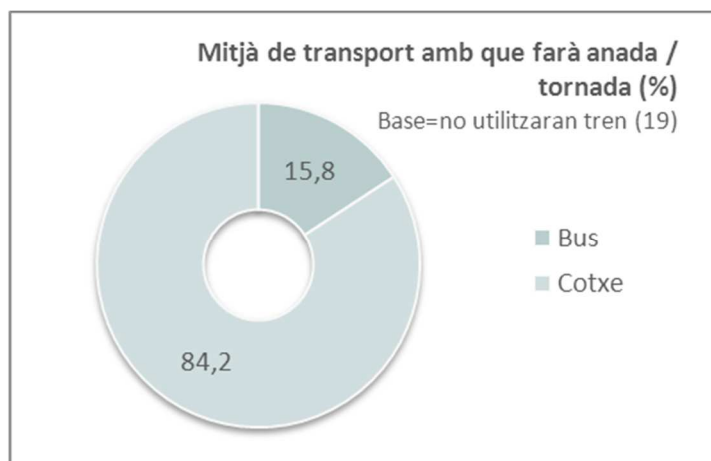
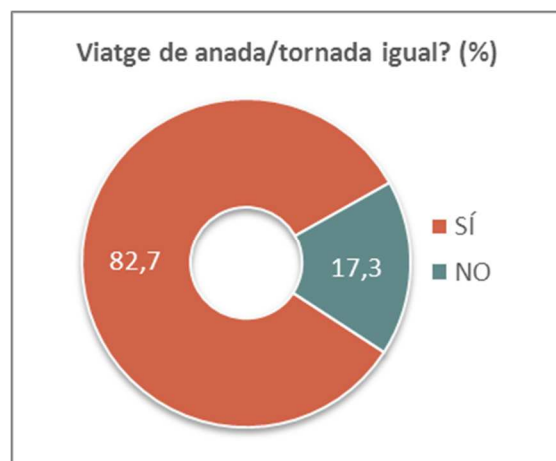
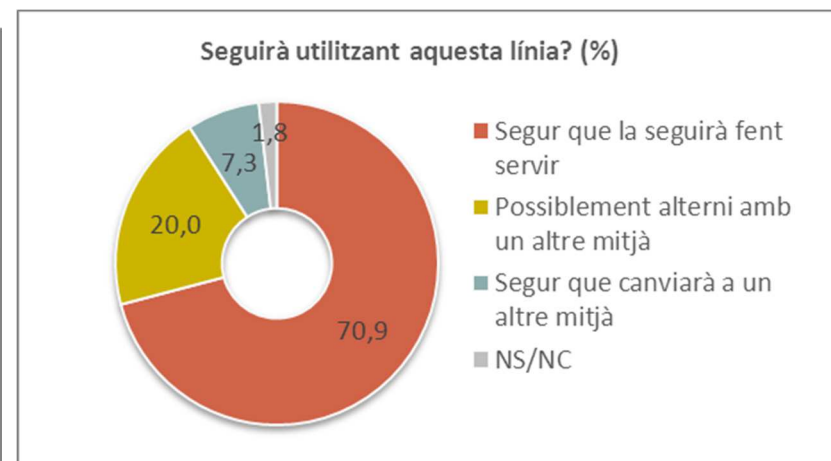
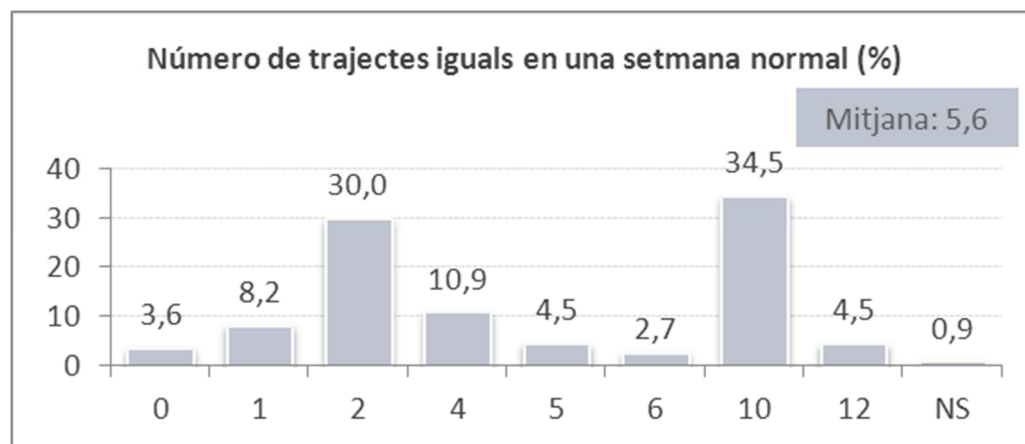
Els usuaris consultats opinen que la principal millora de la línia en els dos darrers anys ha estat l'arranjament de les vies (13,6%), mentre que han empitjorat el nombre de trens (36,4%) i els horaris (31,8%). Aquests dos últims aspectes, per tant, són també els que més es citen com a punts a millorar.

PERFIL DE L'USUARI

PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (I)



PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (II)



5. SÍNTESI DE RESULTATS

Els atributs més importants, a ulls dels usuaris de la línia consultats, són: “No hi ha perill d’accidents (85)”, “El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint (83)” i “Acompleix els horaris establerts (79)”.

Els nivells de satisfacció respecte als mateixos atributs estan encapçalats per “Normalment pots anar assegut(84,6)”, “El sistema de venda de bitllets (81,0)”, “Els empleats són amables (80,6)” i “No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren (80,1)”. En conjunt, els aspectes consultats obtenen una mitjana global de 73,3 en una mateixa escala de 0 a 100. En conjunt, els coeficients de satisfacció són bastant superiors als d’importància en la majoria dels atributs analitzats.

Els aspectes amb una importància per sobre la mitjana i que a la vegada enregistren un menor nivell de satisfacció entre els usuaris, és a dir, aquells aspectes que caldria millorar en primer lloc, són els horaris i la durada del trajecte.

Com a resultat de l’anterior, l’índex de satisfacció del client (ISC) és de 72,59, lleugerament superior entre els homes, els usuaris que no superen els 45 anys, els clients “nous” (no més de 2 anys d’antiguitat com a usuaris”) i entre els qui es desplacen per mobilitat obligada (especialment els que ho fan per treball).

Els atributs amb un major índex de satisfacció (ISC) són la possibilitat d’anar assegut, el sistema de venda de títols de transport, l’absència d’aglomeracions al pujar o dins el tren i l’amabilitat dels empleats. A l’extrem contrari hi trobem els horaris i la durada del trajecte.

Pel que fa a la valoració inicial del servei, els usuaris valoren amb una mitjana de 6, en una escala de 0 a 10, el servei de la línia Lleida – La Pobla de Segur. El 73,6% dels usuaris valora el servei entre 5 i 10, i el 26,3% suspenen el servei. Considerant els nivells de satisfacció per atributs que abans hem vist, podem concloure el gran pes que els horaris i la durada del trajecte tenen en aquesta avaluació global.

Són molt pocs els usuaris que consideren que la línia ha millorat en els darrers 2 anys. La majoria, en total el 59,1%, opinen que ha empitjorat, fins i tot el 20,9% consideren que “ha empitjorat molt”. El 49,1% considera que el servei de la línia és pitjor que el d’altres mitjans o companyies de transport. La comparació es fa especialment amb el cotxe (50,9%) i amb el bus (43,6%).

Els usuaris opinen que la principal millora de la línia en els dos darrers anys ha estat l'arranjament de les vies (13,6%), mentre que han empitjorat el nombre de trens (36,4%) i els horaris (31,8%). Aquests dos últims aspectes, per tant, són també els que més es citen com a punts a millorar.