



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

REO núm. 851

Data 05 d'abril de 2017



## ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2016 DE LA LÍNIA LLEIDA - LA POBLA DE SEGUR

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

Desembre 2016  
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 I SATISFACCIÓ .....	10
IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS .....	11
SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS .....	12
PUNTS D'ACTUACIÓ.....	14
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT. METODOLOGIA .....	17
ISC PER SEGMENTS .....	18
ISC PER ATRIBUTS .....	19
VALORACIÓ DEL SERVEI .....	20
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI .....	21
VALORACIÓ DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI .....	22
VALORACIÓ RESPECTE A ALTRES MITJANS/COMPANYIES DE TRANSPORT.....	23
ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR.....	24

PERFIL DE L'USUARI.....	25
PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (I).....	26
COMPARATIVA 2016-2015.....	28
IMPORTÀNCIA.....	29
SATISFACCIÓ .....	30
ISC PER SEGMENTS .....	31
ISC PER ATRIBUTS .....	32
PUNTUACIÓ DEL SERVEI .....	33
PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ .....	34

## 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.

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.

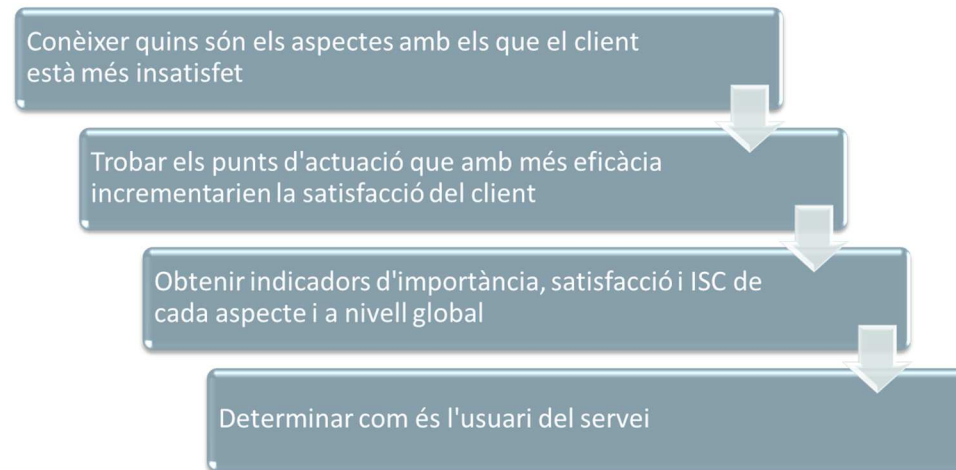
Els atributs analitzats són:

- 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:



### 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 25, 26 i 27 d'octubre de 2016.

#### ESQUEMA DE LA LÍNIA



## MOSTRA

La mostra total és de 100 entrevistes, 52 a usuaris que anaven en sentit Lleida –La Pobla de Segur i 48 a usuaris viatjant en sentit invers. Vegeu la taula adjunta.

## 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 s’han realitzat a l’interior del tren al llarg de tot el trajecte, recollint l’opinió de les persones que anaven pujant al tren en les diverses estacions. S’ha entrevistat al màxim nombre possible de persones d’entre tots els passatgers.

ESTACIÓ DE PUJADA	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
TOTAL	100	34	4	1	4	2	24	3	1	4					13	1	9	
01. Lleida-Pirineus	39				3	1	17	3	1	3					7	1	3	
02. Alcoletge	7						1								5		1	
03. Vilanova de la Barca																		
04. Tèrmens	1														1			
05. Vallfogona de Balaguer	1	1																
06. Balaguer	26	18	2	1													5	
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	1	1																
15. Tremp	8	7	1															
16. Salàs de Pallars																		
17. La Pobla de Segur	17	7	1		1	1	6				1							

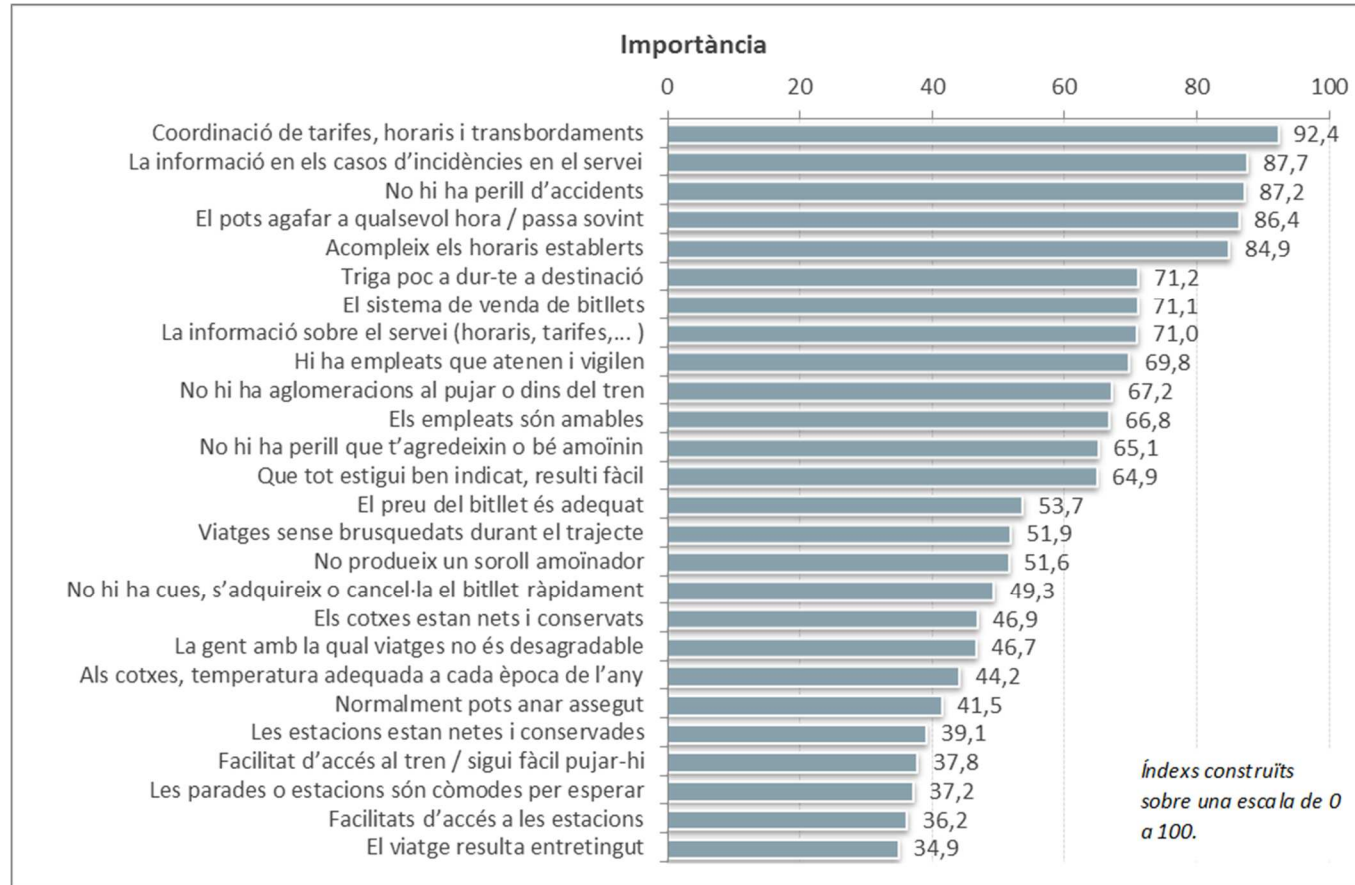
SENTIT LLEIDA-LA POBLA DE SEGUR  
 SENTIT LA POBLA DE SEGUR-LLEIDA



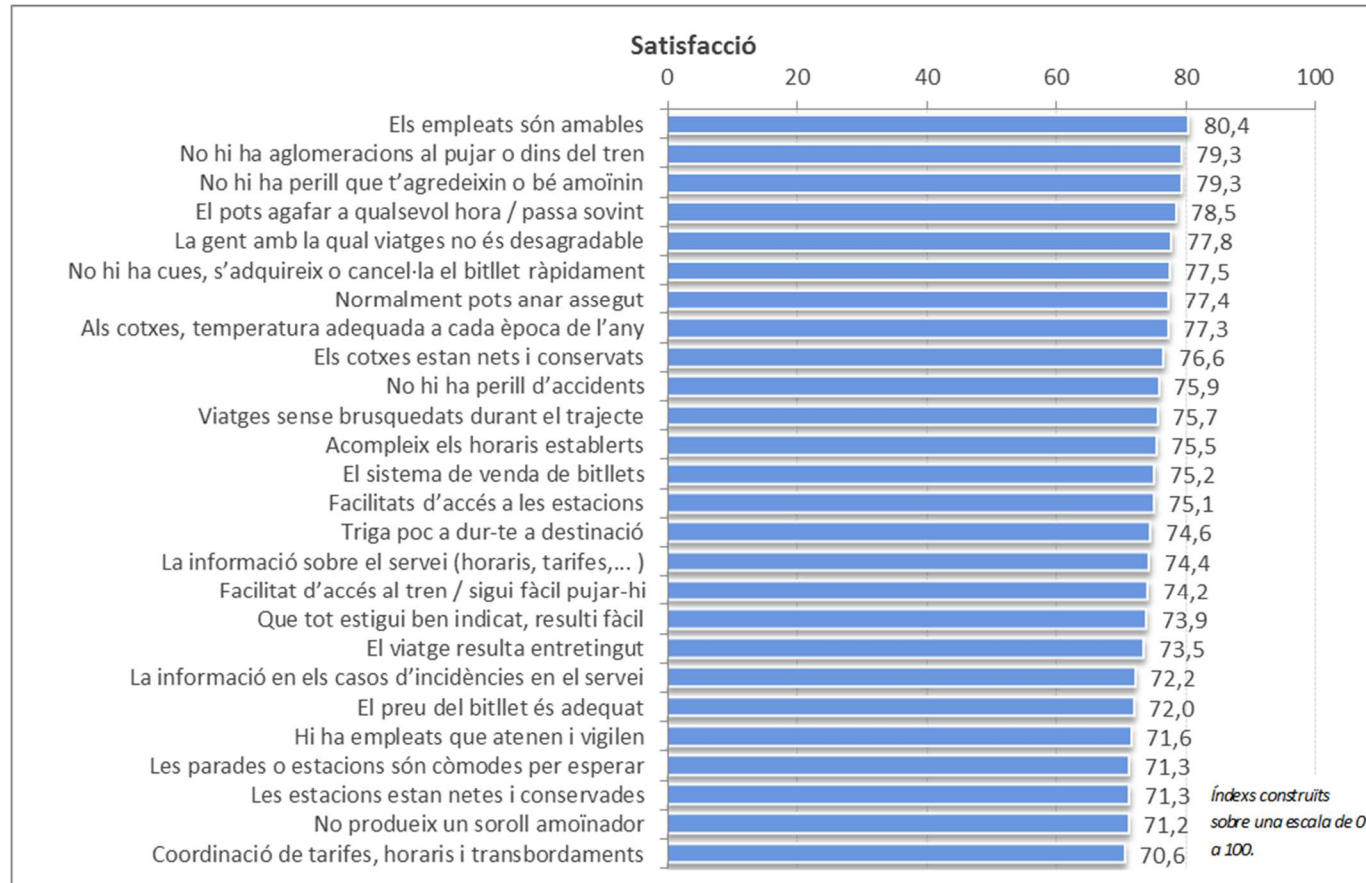
## 4. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

## IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

## IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS



## SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS



Els atributs més **importants**, per als usuaris consultats de la línia, són:

- Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments (92,4)
- Informació en casos d'incidències en el servei (87,7)
- No hi ha perill d'accidents (87,2)
- El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint (86,4)
- Acompleix el horaris establerts (84,9)

amb una mitjana de valoració de la importància de 59,9 en una escala de 0 a 100.

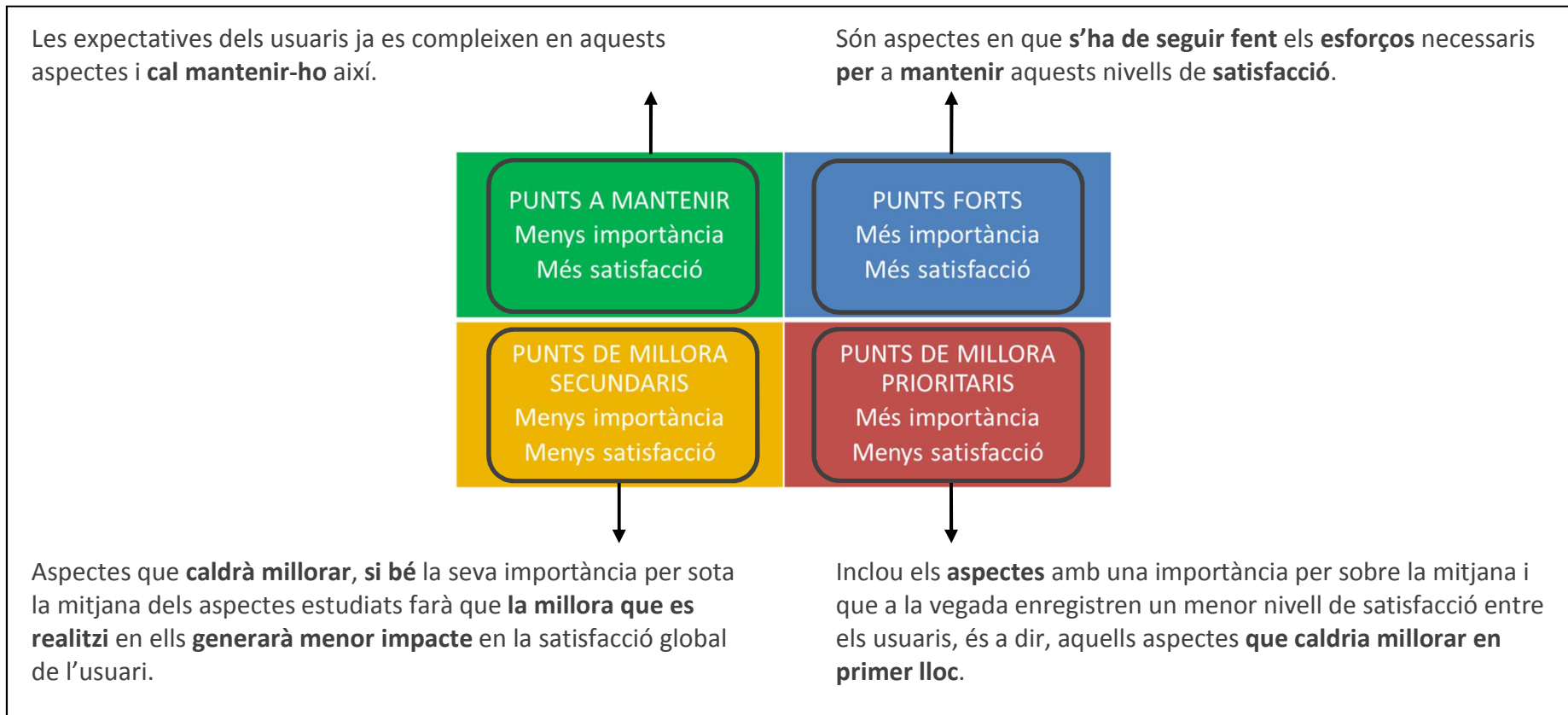
Els nivells de **satisfacció** més elevats es donen en els següents atributs:

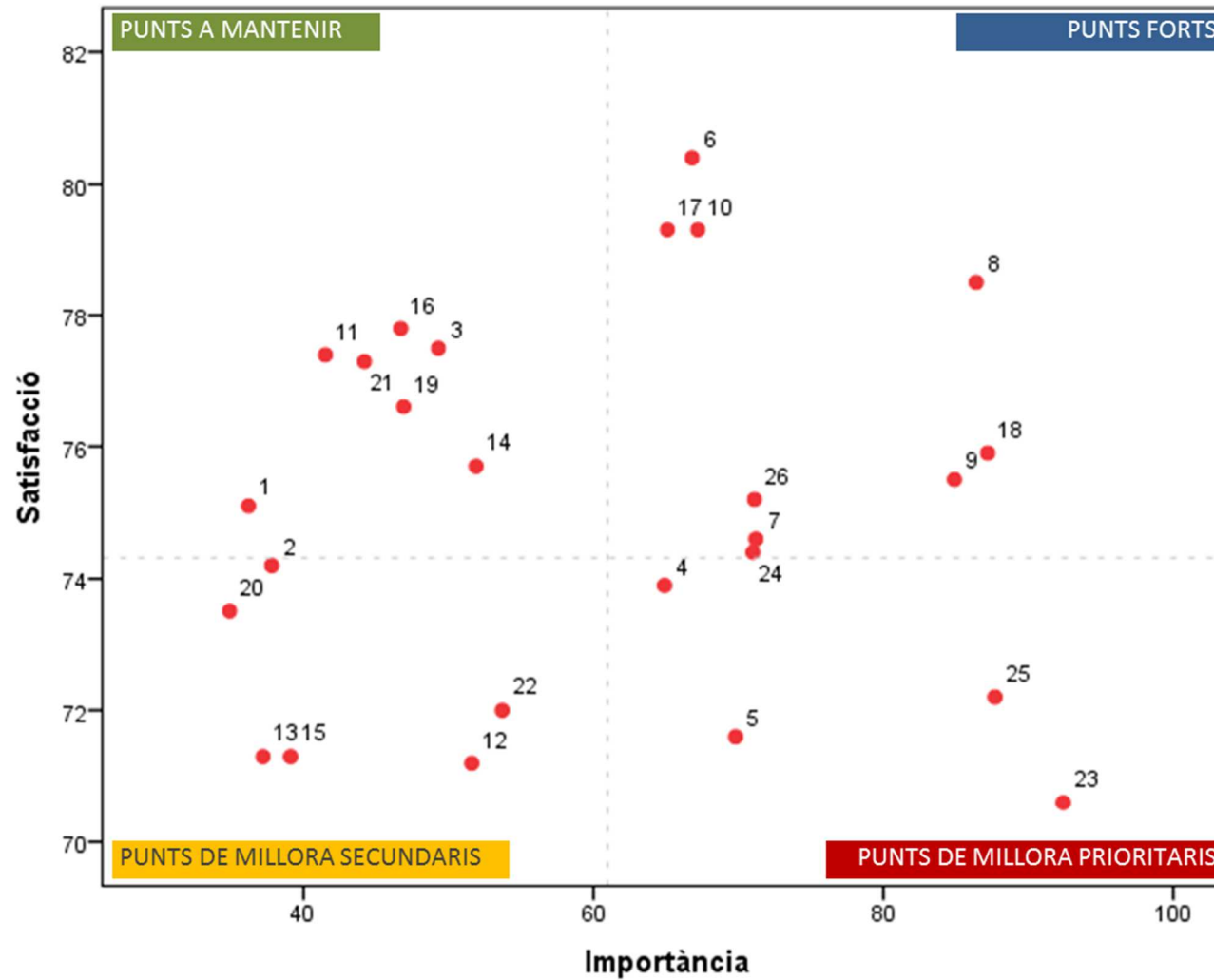
- Els empleats són amables (80,4)
- No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren (79,3)
- No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin (79,3)
- El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint (78,5)

amb una mitjana global de 75,1 en una escala de 0 a 100.

## 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'agredixin 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:

- Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- Informació en casos d'incidència del servei
- Empleats que atenen i vigilen
- Que tot estigui ben indicat



## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN 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.*

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

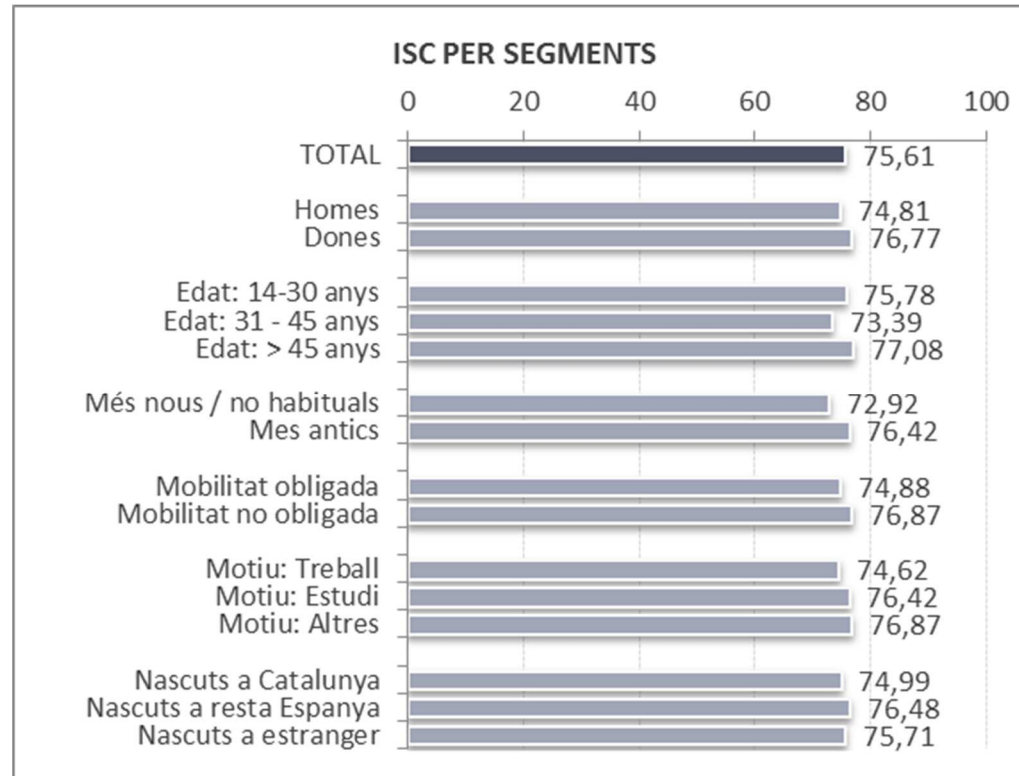
■ ISC de cada individu:  
*És la mitjana de les valoracions dels aspectes ponderada per la importància que aquest individu dóna a cada aspecte.*

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

■ ISC global:  
*És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.*

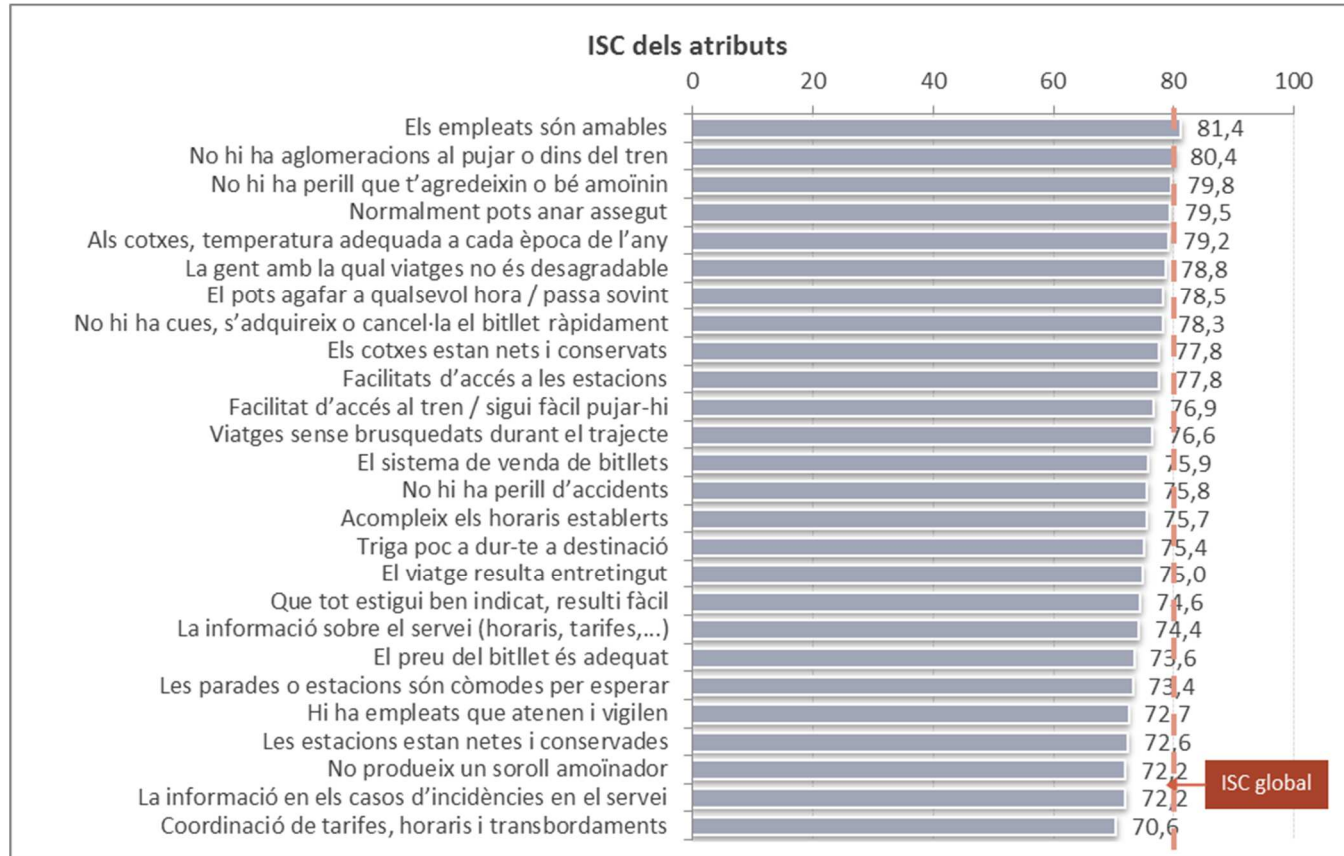
$$ISC = \frac{\sum_{j=1}^n ISC_j}{n}$$

**ISC PER SEGMENTS**



*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

**ISC PER ATRIBUTS**



*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

Els atributs amb un major índex de satisfacció (ISC) són l'amabilitat dels empleats i l'absència d'aglomeracions al pujar o dins del tren A l'extrem contrari hi trobem la coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.

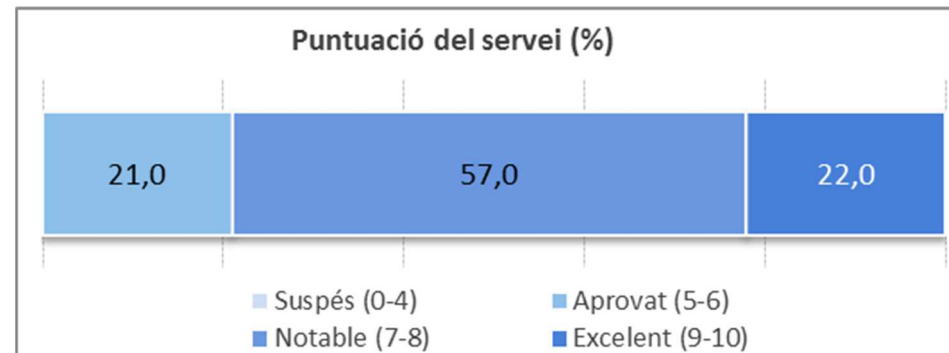
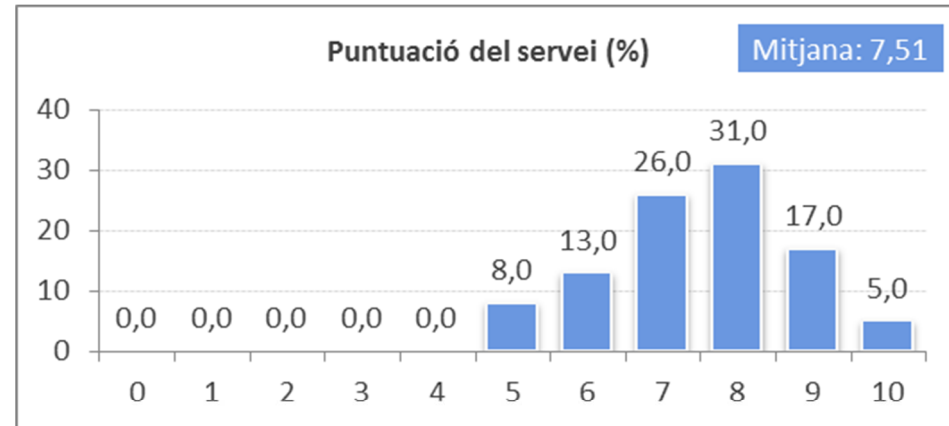
## VALORACIÓ DEL SERVEI

## VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

La valoració global del servei s'efectua abans de la valoració individual de cadascun dels ítems que configuren l'ISC.

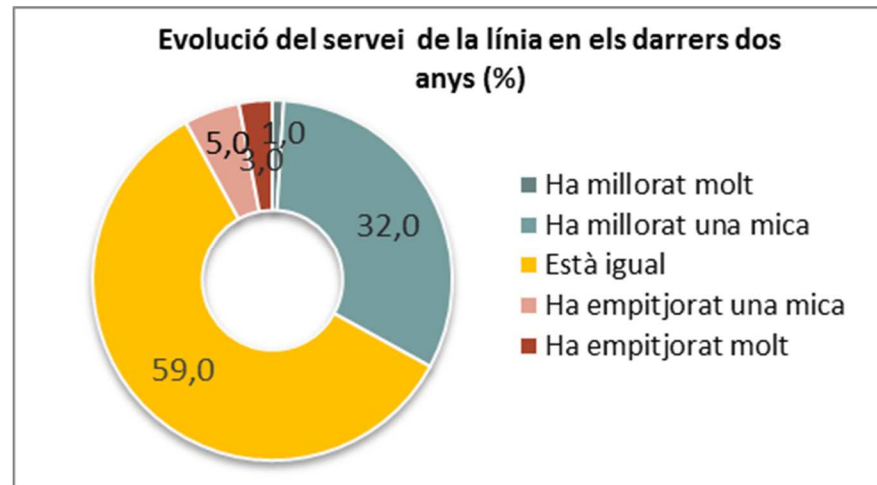
Els usuaris puntuen globalment el servei de la línia Lleida – La Pobla de Segur una mitjana de 7,51, en una escala de 0 a 10.

La major part dels usuaris donen al servei una nota de notable (57%) i el 22% el qualifiquen d'excelent. Cap dels entrevistats ha donat una nota per sota el 5.



## VALORACIÓ DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI

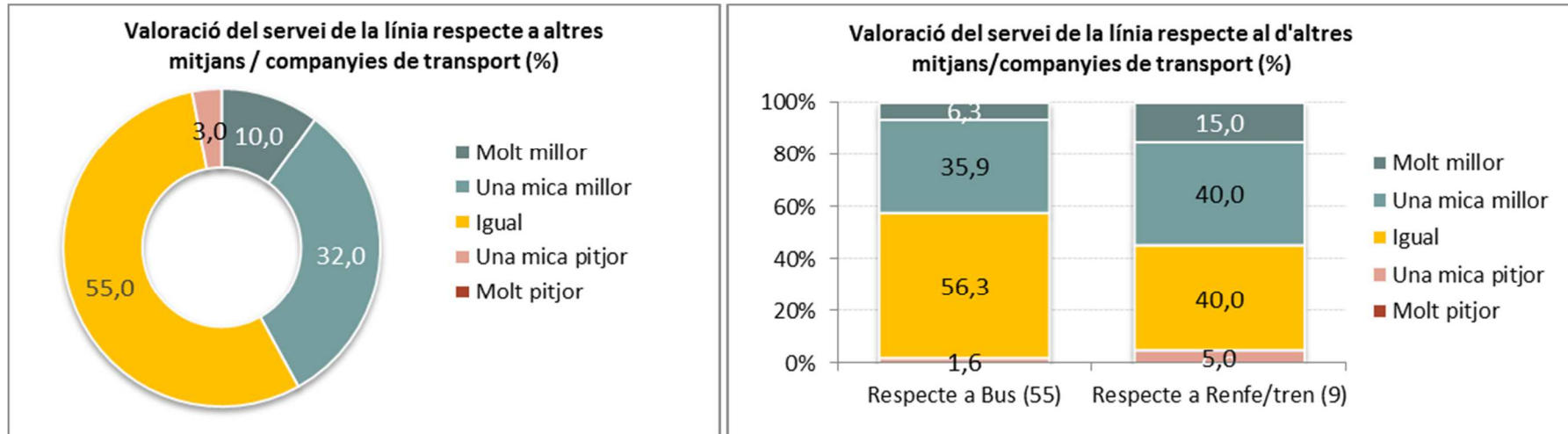
Referint-nos al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu que ha millorat o empitjorat?



En conjunt, el 33% dels usuaris consultats considera que la línia ha millorat en els darrers 2 anys (la majoria d'ells diuen que "una mica"). La majoria, un 59%, opinen el servei de la línia està igual i nomès un 8% consideren que ha empitjorat.

## VALORACIÓ RESPECTE A ALTRES MITJANS/COMPANYIES DE TRANSPORT

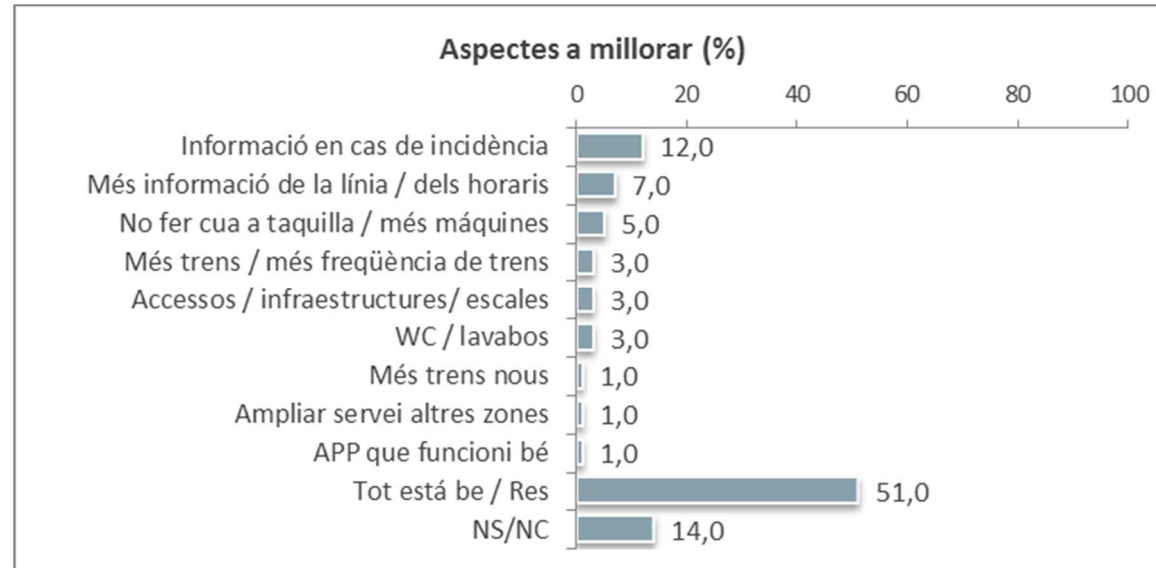
*Com valora vostè el servei d'aquesta línia respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?*



El 42% considera que el servei de la línia és millor o molt millor que el d'altres mitjans o companyies de transport i el 55% que és igual. La comparació es fa especialment amb l'autobús (64%) i amb el tren de Renfe (20%). En els dos casos la comparació afavoreix al tren de La Pobla.

## ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR

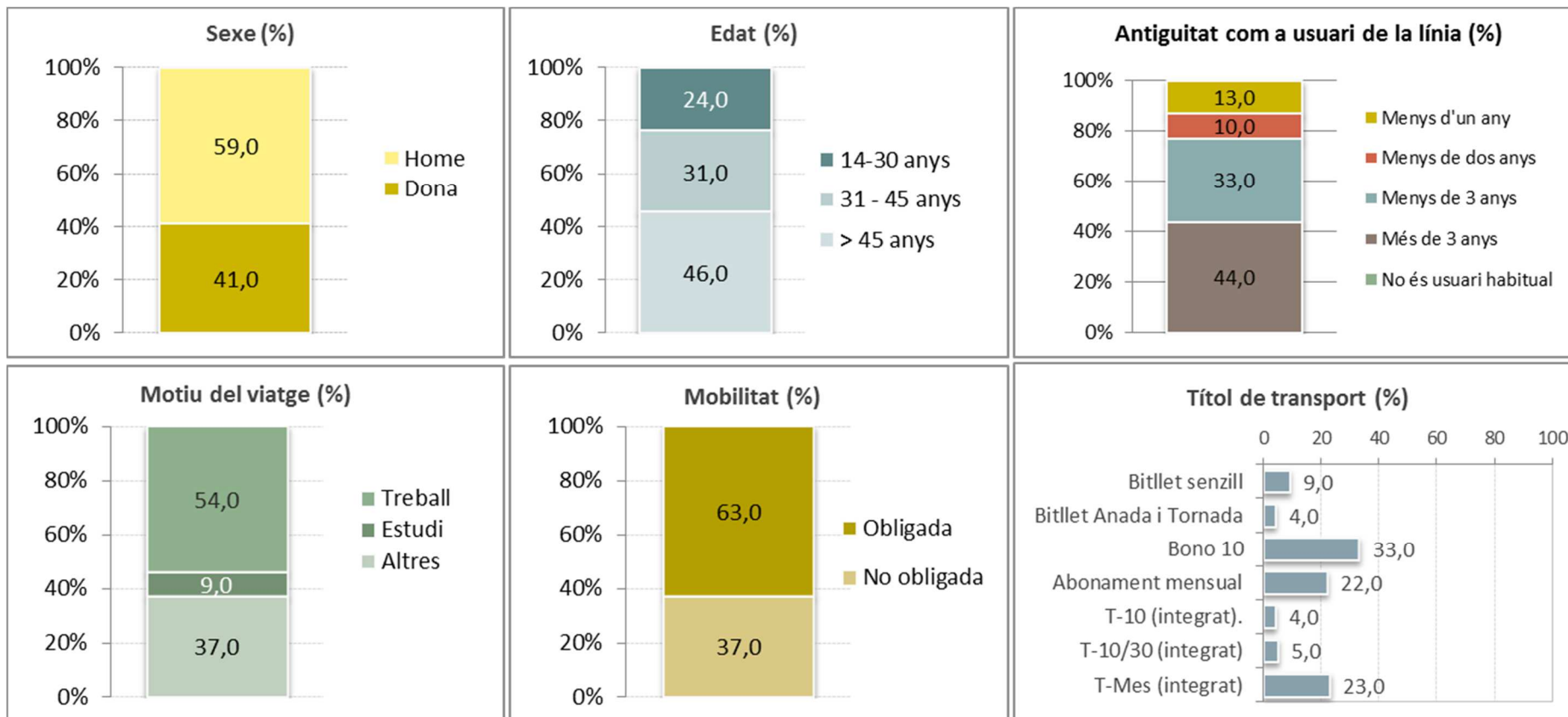
*Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que s'haurien de millorar?*



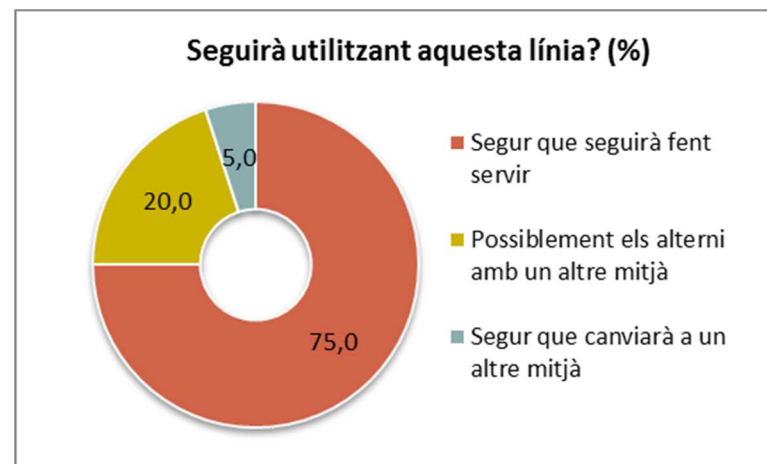
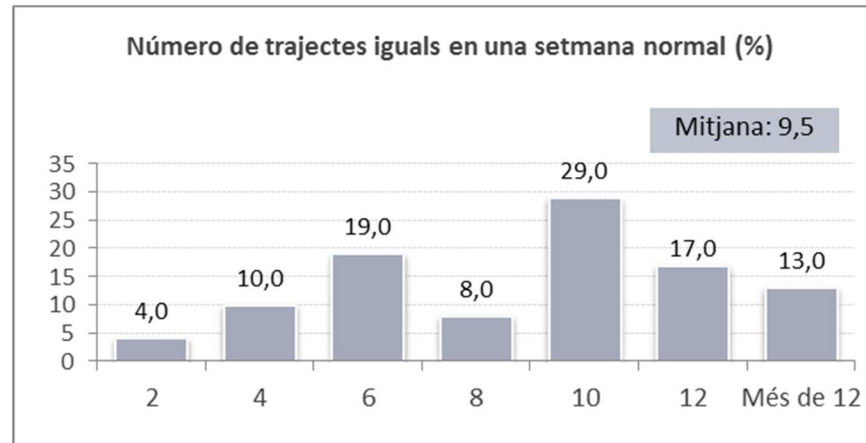


## PERFIL DE L'USUARI

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

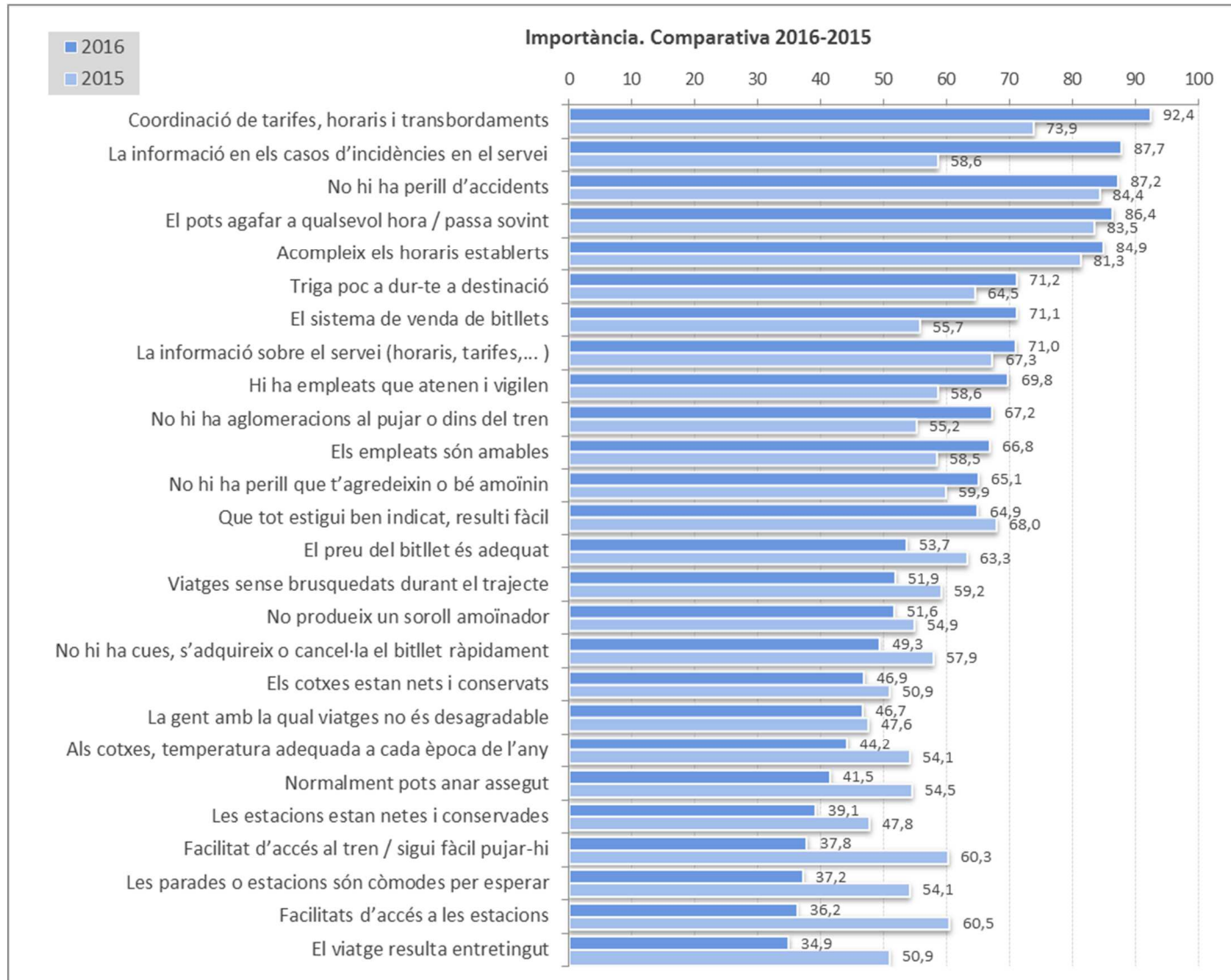


**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (II)**

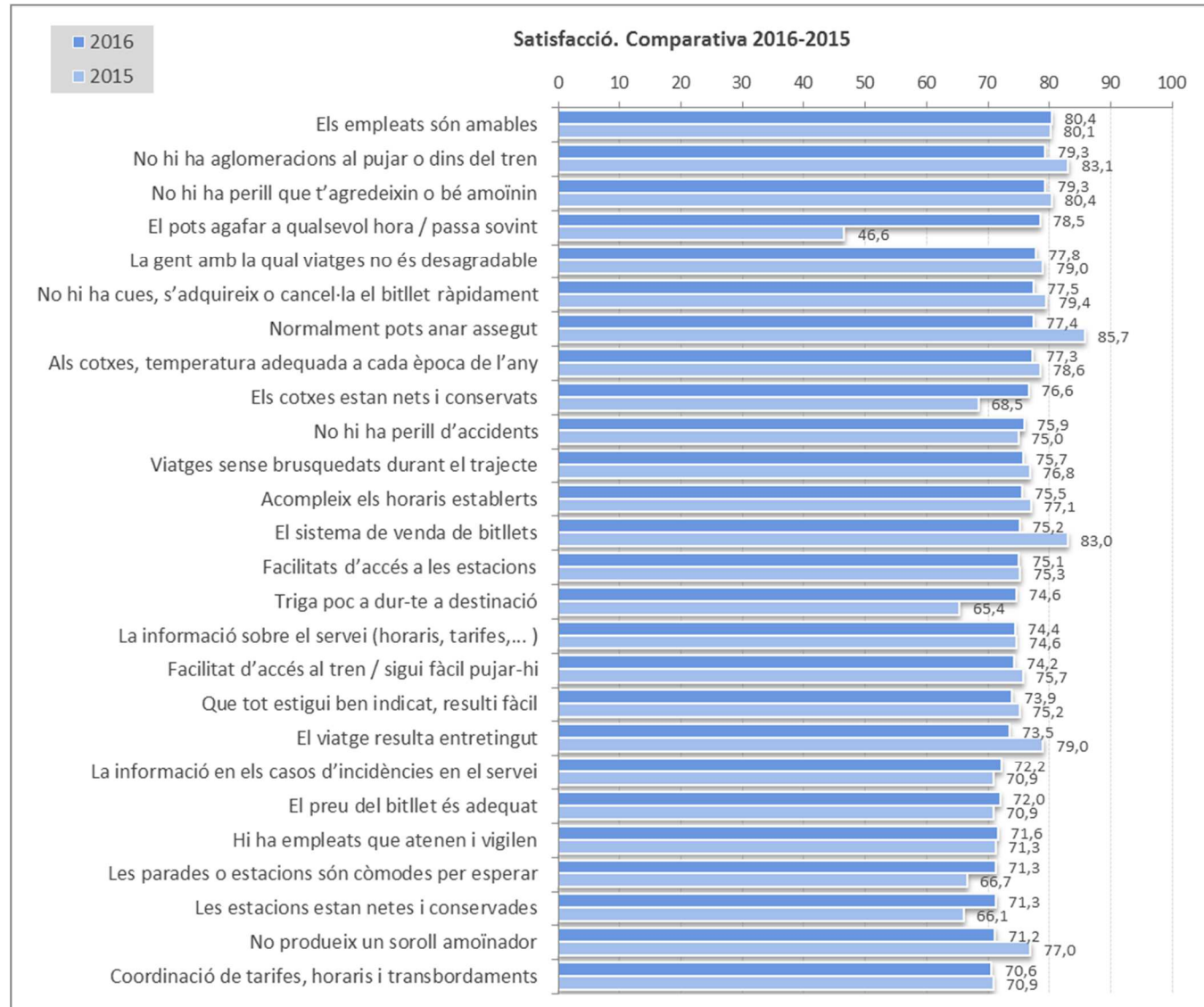


## COMPARATIVA 2016-2015

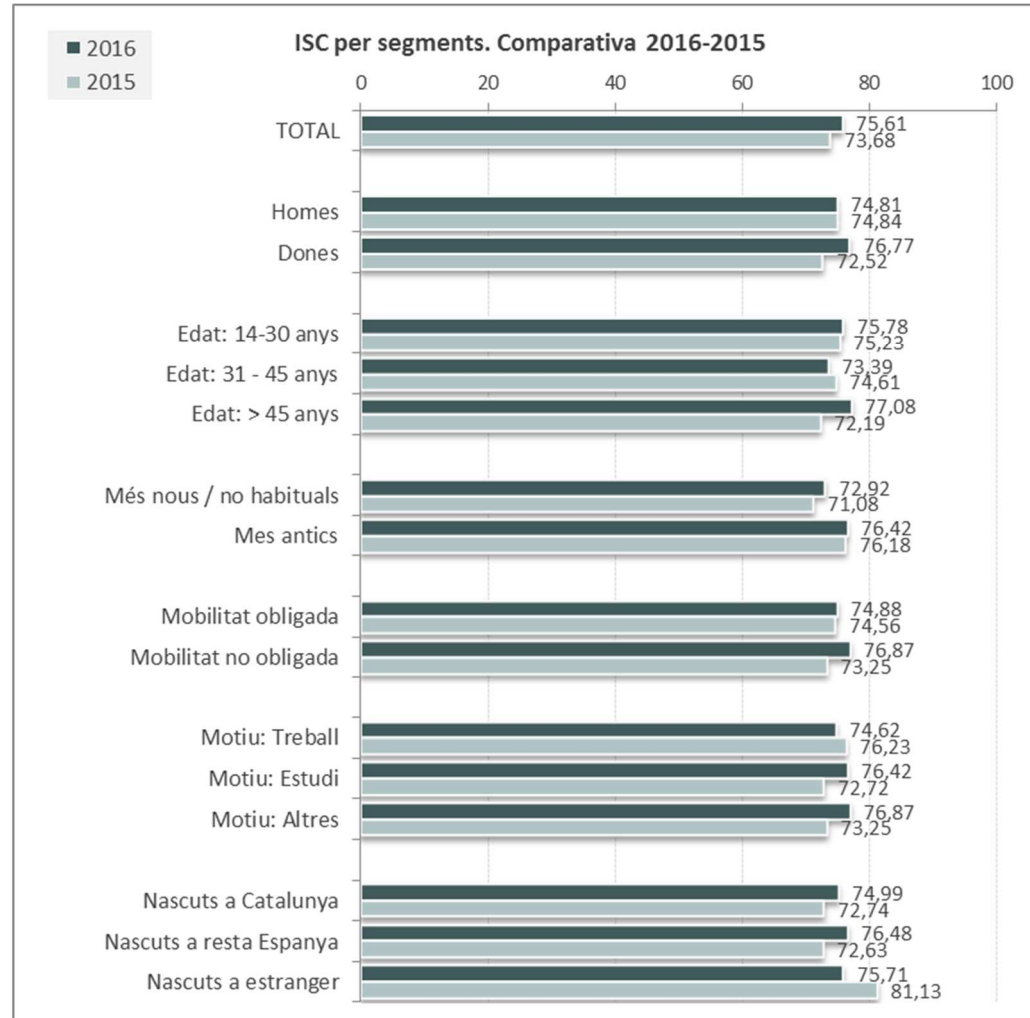
**IMPORTÀNCIA**



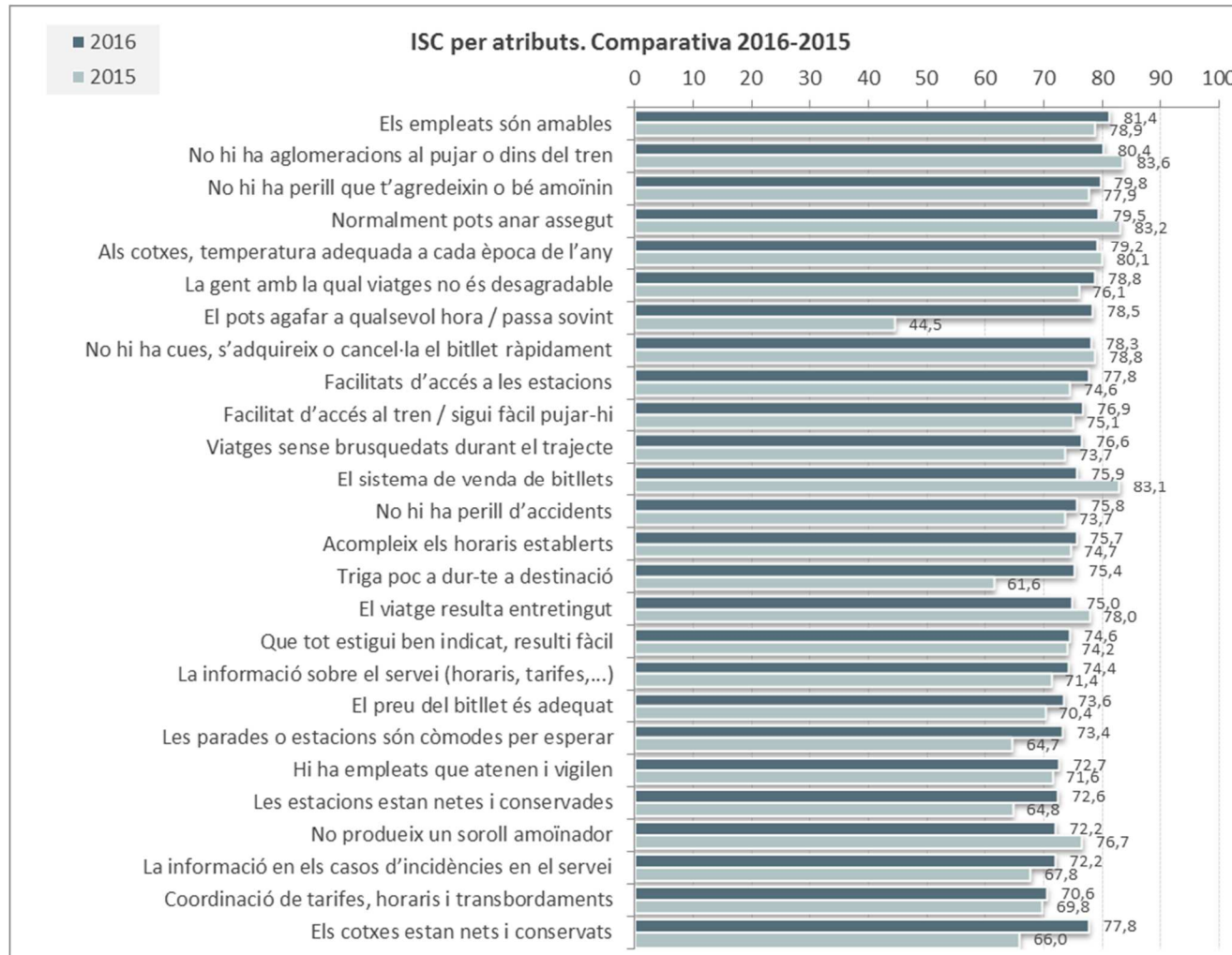
**SATISFACCIÓ**



**ISC PER SEGMENTS**

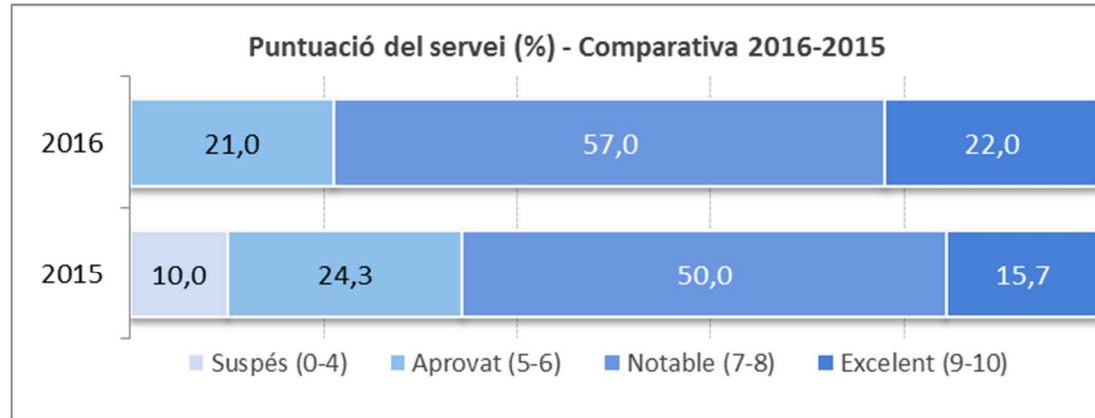


**ISC PER ATRIBUTS**





**PUNTUACIÓ DEL SERVEI**



Mitjana 2016: 7,51  
Mitjana 2015: 6,81

**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ**

