

REO núm. 800

Data 29 de setembre de 2015



## ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2015 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 2015  
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

	<u>Pàgina</u>
PERFIL DE L'USUARI.....	25
PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (I).....	26
COMPARATIVA 2014-2015.....	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. És el segon cop que es du a terme aquesta enquesta.

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.

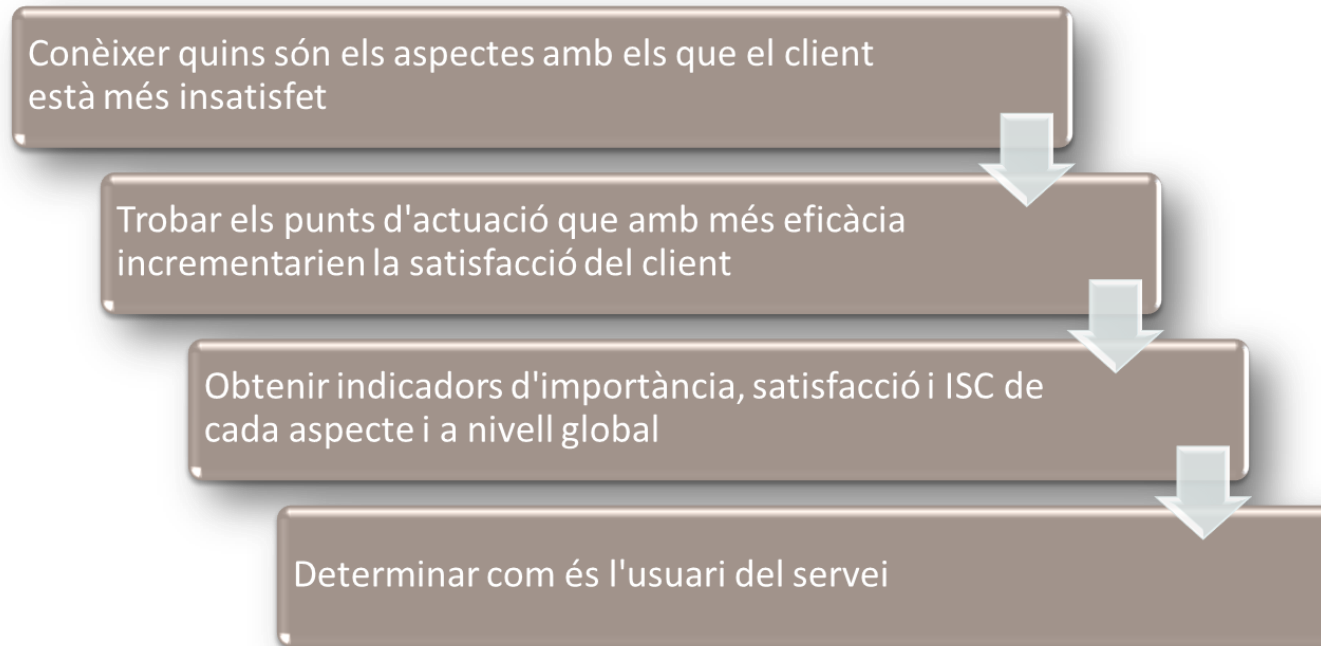
Els atributs analitzats són:

- 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 20, 21, 27 i 28 de Maig de 2015.

#### ESQUEMA DE LA LÍNIA



## MOSTRA

La mostra total és de 70 entrevistes, 32 a usuaris que anaven en sentit Lleida –La Pobla de Segur i 33 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 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	70	33	1		2	7			6	1	1	4			6		8	1
01. Lleida-Pirineus	24		1		1	5			6		1	3			3		4	
02. Alcoletge																		
03. Vilanova de la Barca	1					1												
04. Tèrmens	1	1																
05. Vallfogona de Balaguer																		
06. Balaguer	15	11		1						1	1			1				
07. Gerb	1					1												
08. Sant Llorenç de Montgai	3	1															2	
09. Vilanova de la Sal	1	1																
10. Santa Linya																		
11. Àger	2	2																
12. Cellers-Llimiana																		
13. Guàrdia de Tremp																		
14. Palau de Noguera																		
15. Tremp	10	8															2	
16. Salàs de Pallars																		
17. La Pobla de Segur	11	9													2			
No indica	1																	1

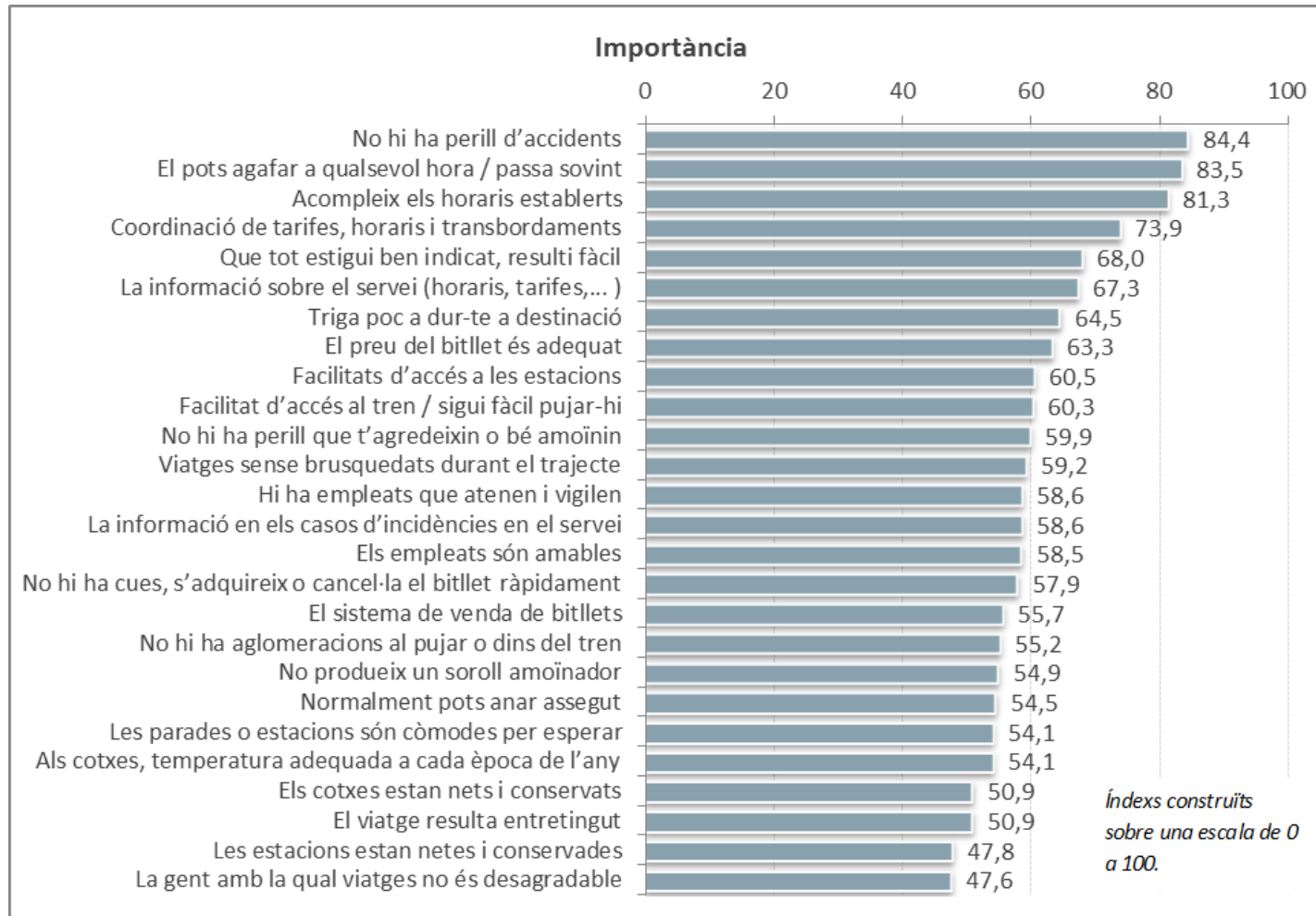
SENTIT LLEIDA-LA POBLA DE SEGUR  
 SENTIT LA POBLA DE SEGUR-LLEIDA



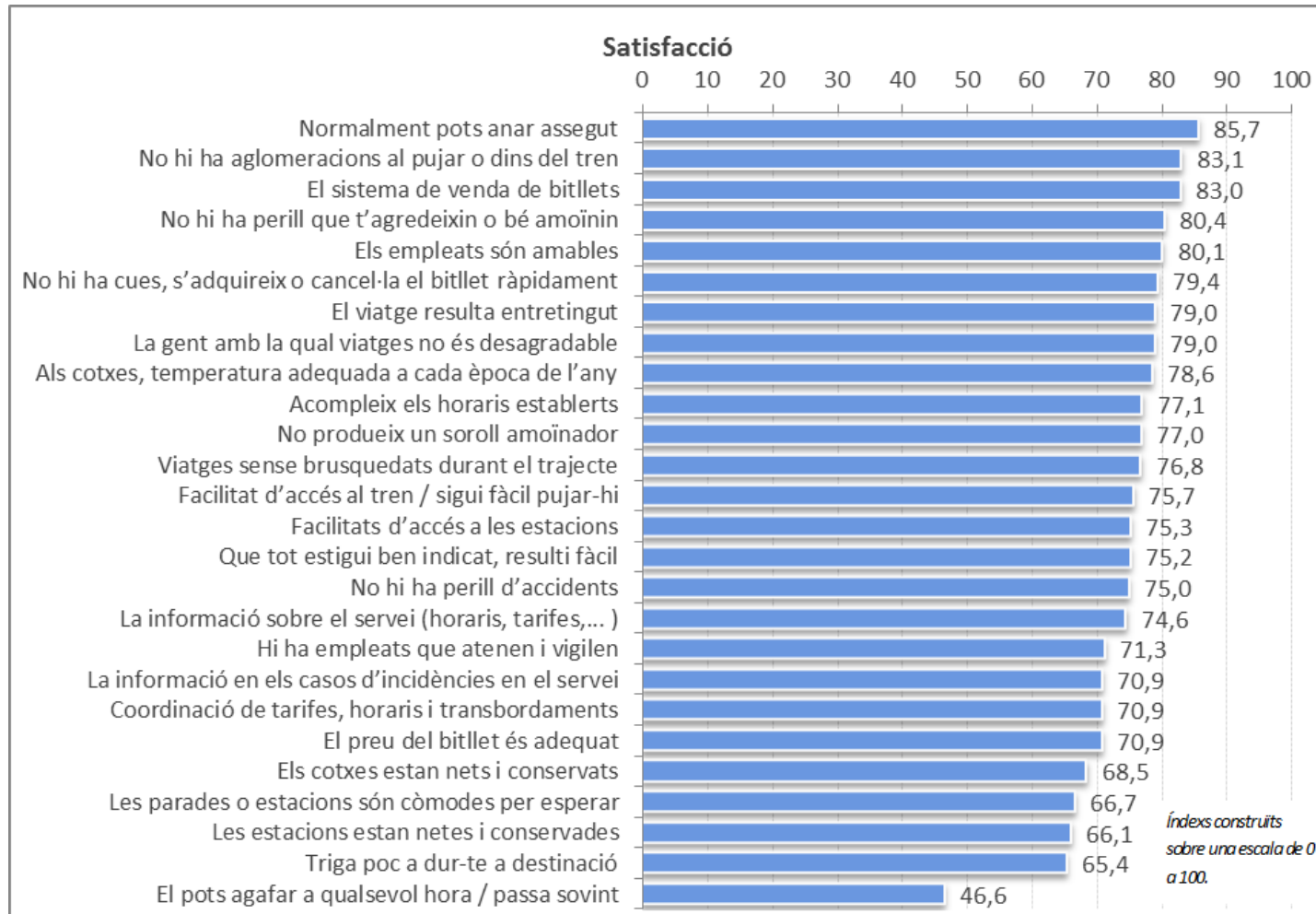
## 4. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

## IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

## IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS



## SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS



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

- No hi ha perill d'accidents (84,4)
- El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint (83,5)
- Acompleix els horaris establerts (81,3)
- Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments (73,9)
- Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil (68,0)

amb una mitjana de valoració de la importància de 61 en una escala de 0 a 100.

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

- Normalment pots anar assegut (85,7)
- No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren (83,1)
- El sistema de venda de bitllets (83,0)
- No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin (80,4)
- Els empleats són amables (80,1)

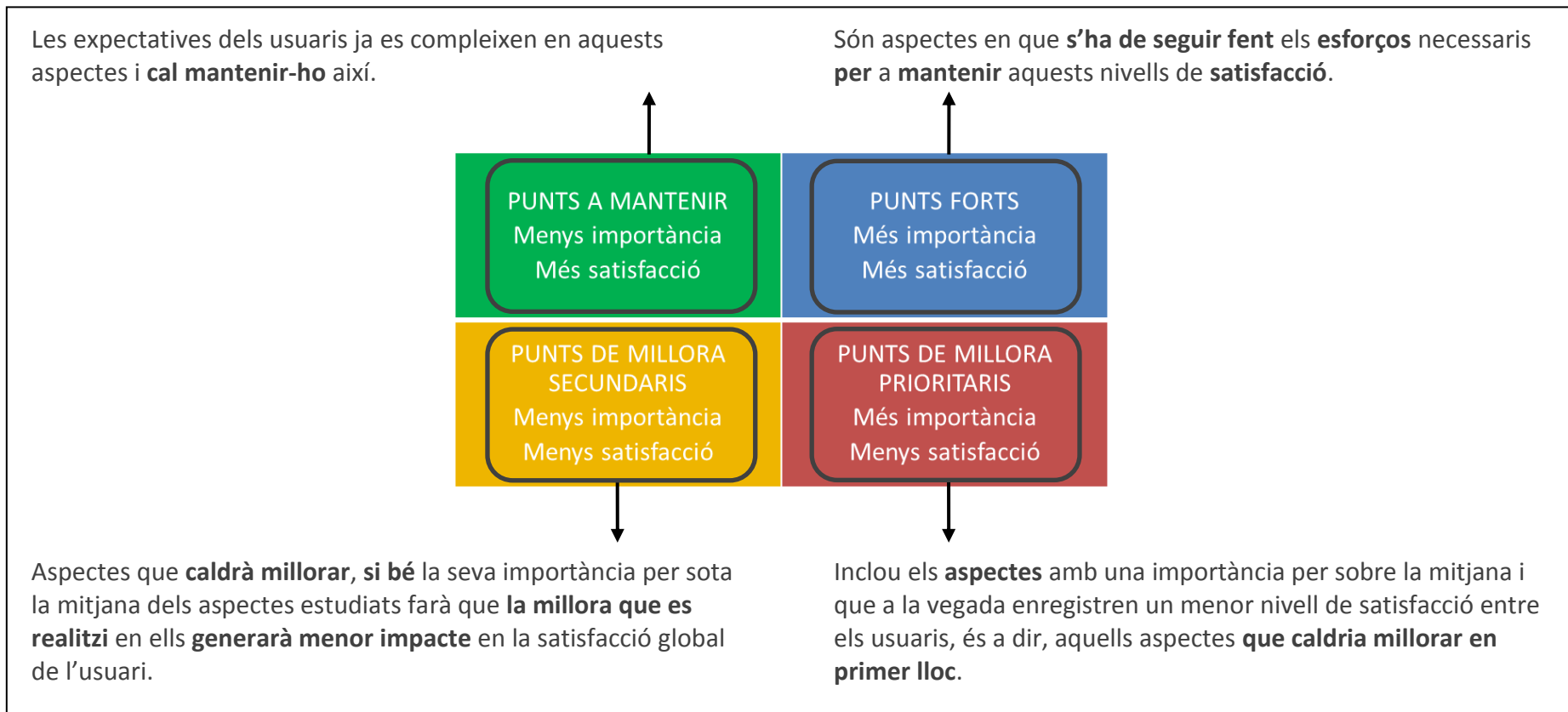
amb una mitjana global de 74,3 en una mateixa escala de 0 a 100.

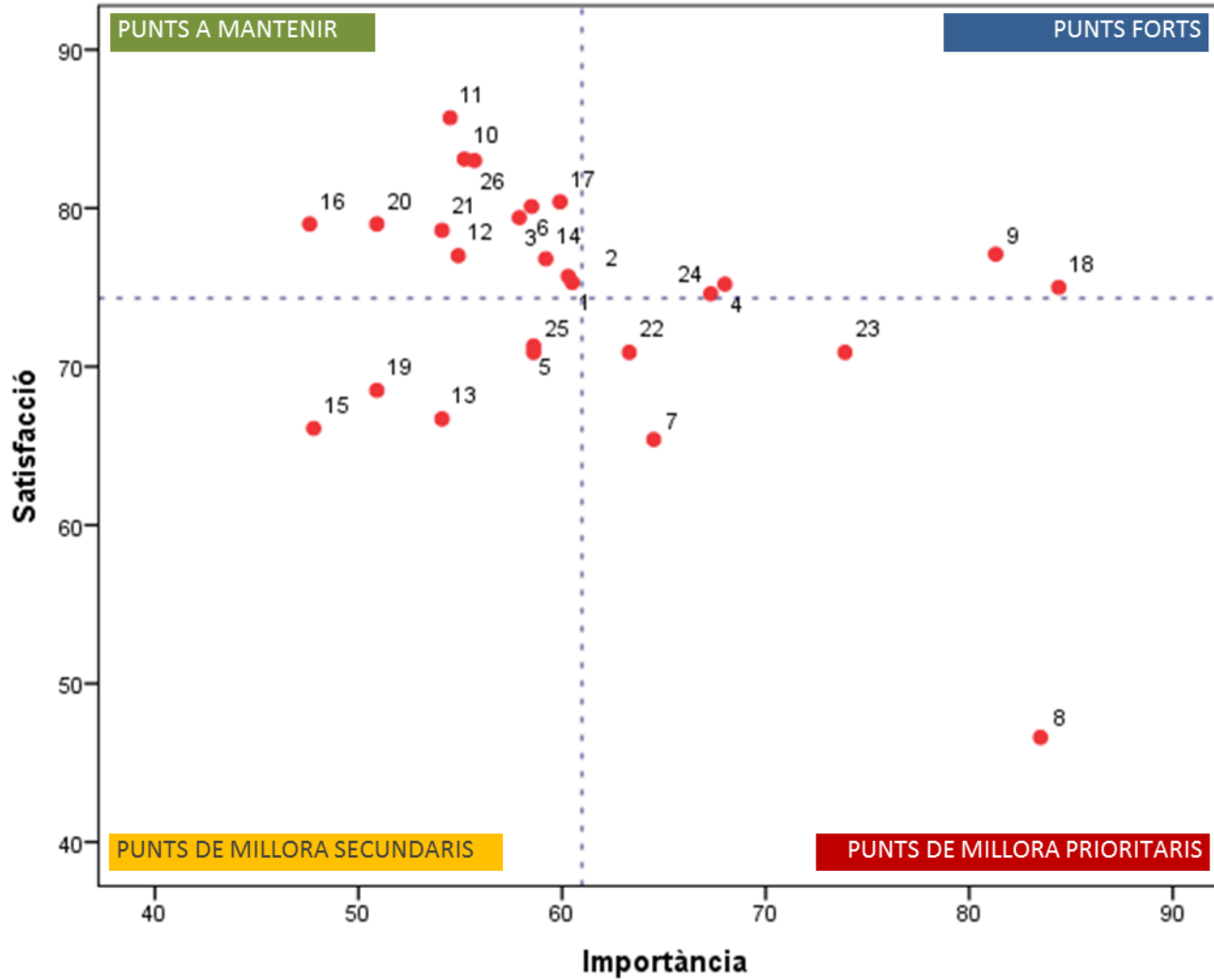
Els ítems amb una satisfacció més baixa són:

- Els cotxes estan nets i conservats (68,5)
- Les parades o estacions són còmodes per esperar (66,7)
- Les estacions estan netes i conservades (66,1)
- Triga poc a dur-te a destinació (65,4)
- El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint (46,6)

## 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

En menor mesura, també apareixen en aquest quadrant els aspectes següents:

- Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- El preu del bitllet és adequat



## ÍNDEX 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.*

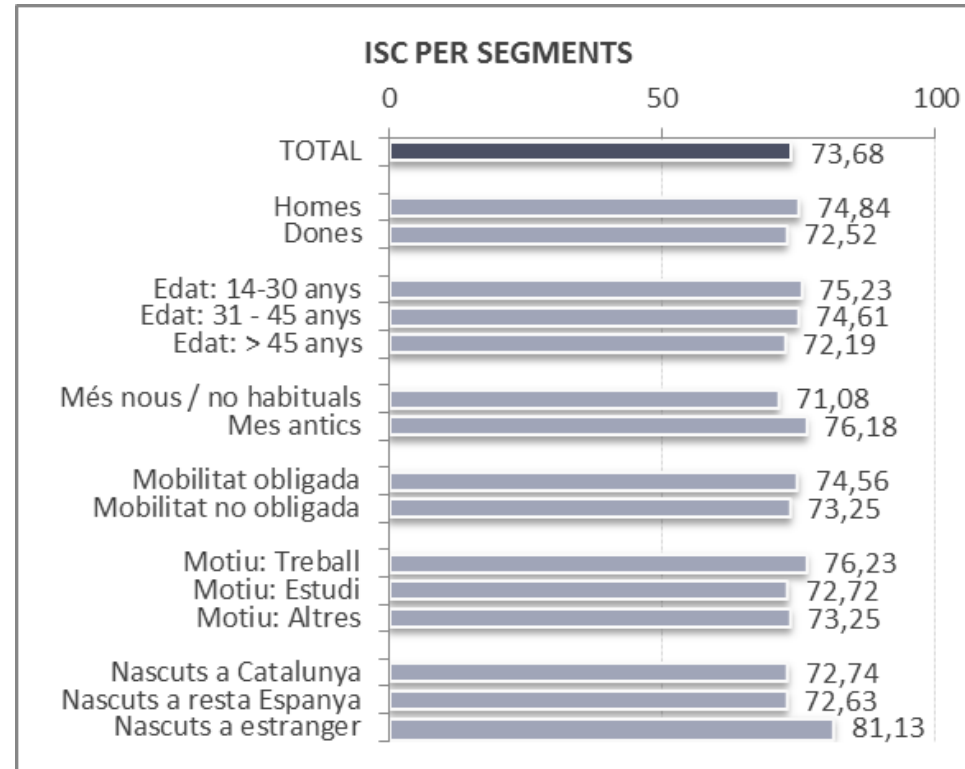
$$ISC_{(j)} = \frac{\sum_{i=1}^{27} W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^{27} W_i^j}$$

- ISC global:

*És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.*

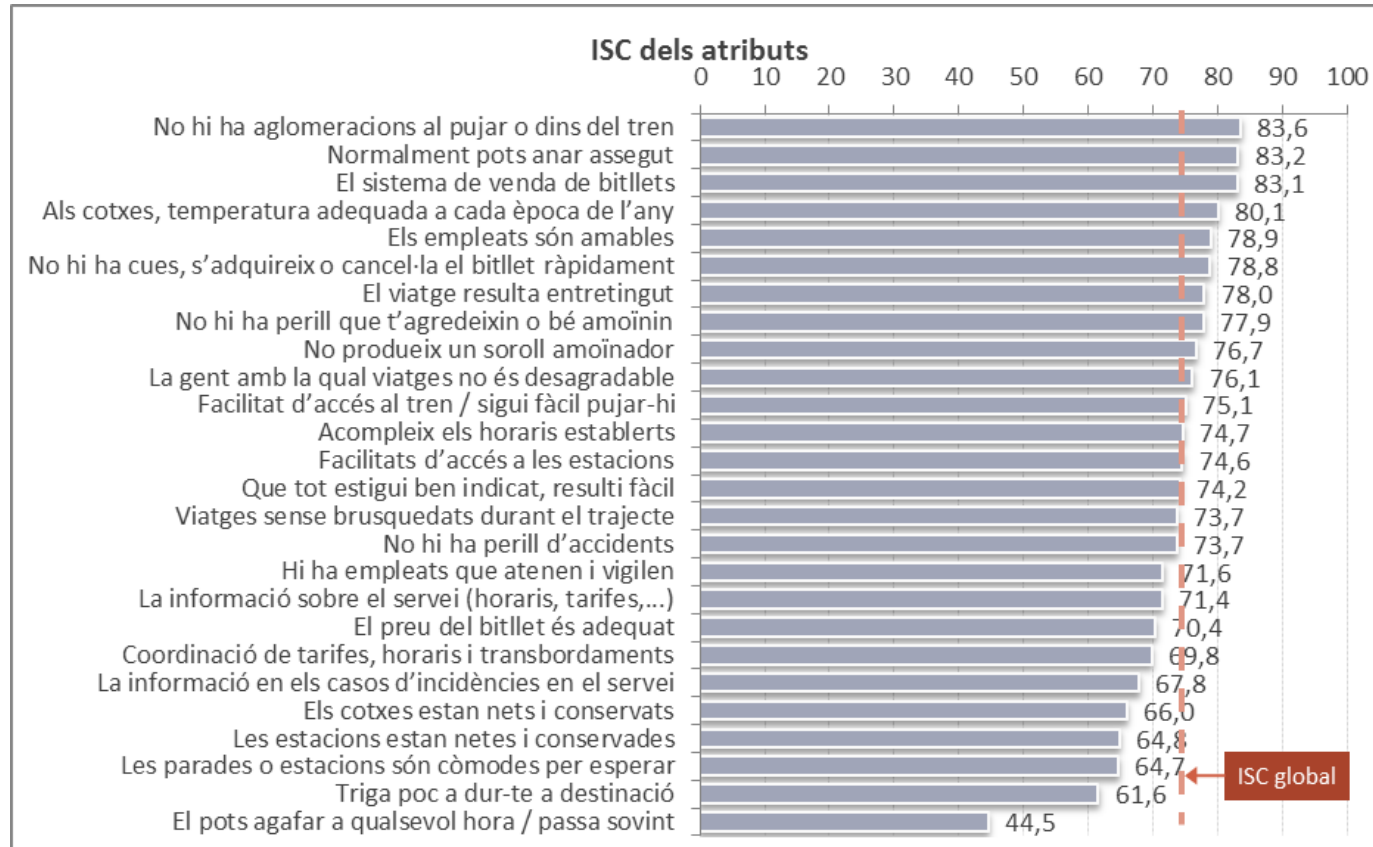
$$ISC = \frac{\sum_{j=1}^n ISC_j}{n}$$

## ISC 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'absència d'aglomeracions al pujar o dins del tren, el poder anar assegut i el sistema de venda de títols de transport. A l'extrem contrari hi trobem els horaris, amb un índex molt per sota de la resta, i la durada del trajecte.

## VALORACIÓ DEL SERVEI

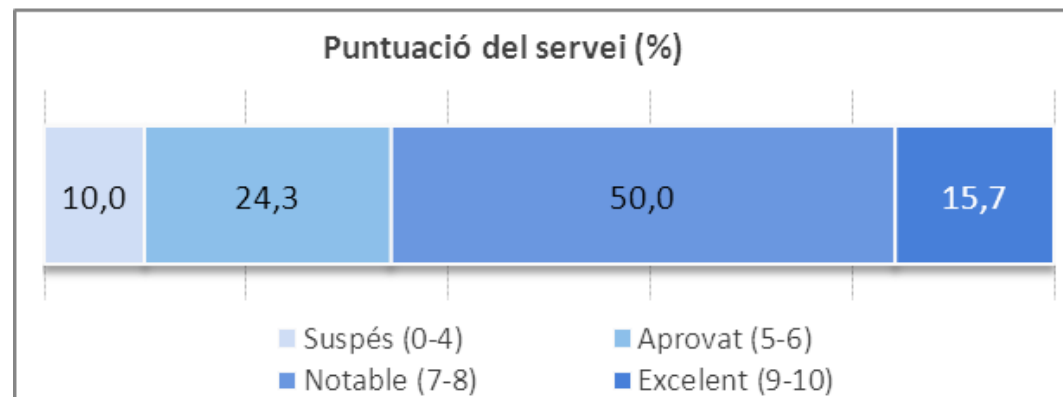
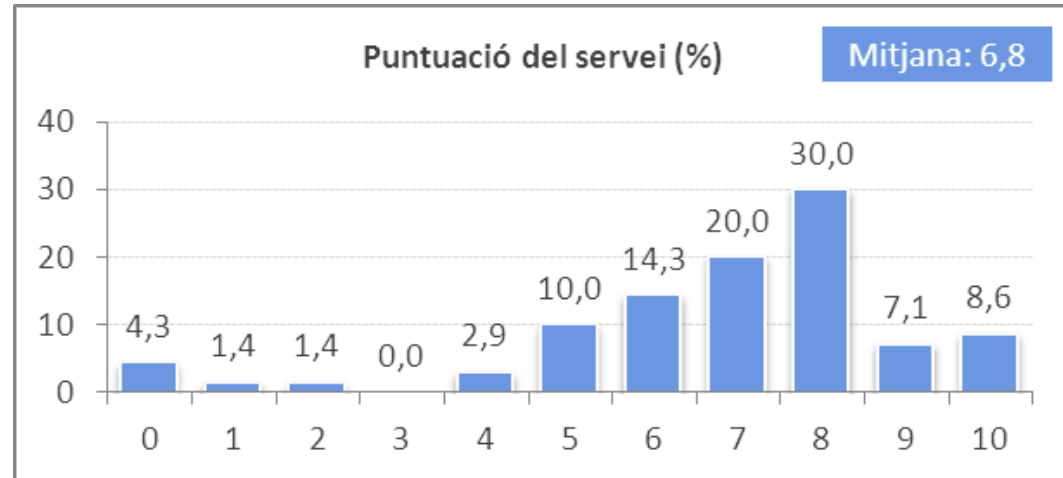
## VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

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 amb una mitjana de 6,8, en una escala de 0 a 10, el servei de la línia Lleida – La Pobla de Segur.

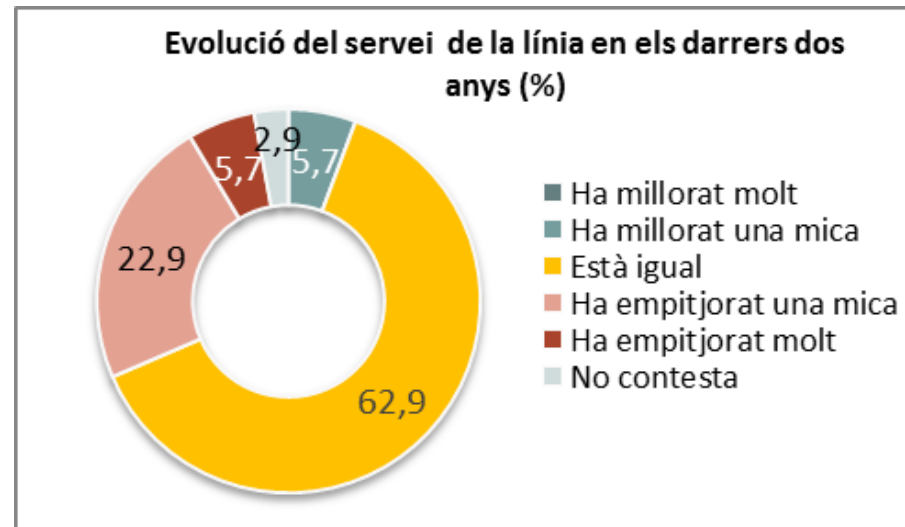
La meitat dels usuaris consideren que el servei és notable, i si s'acumulen els que consideren que el servei és excel·lent, aquest percentatge augmenta fins el 65,7%.

Observem que el 4,13% dels entrevistats valoren la línia Lleida – La Pobla de Segur amb un 0 i en total la suspenen un 10%.



## VALORACIÓ DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI

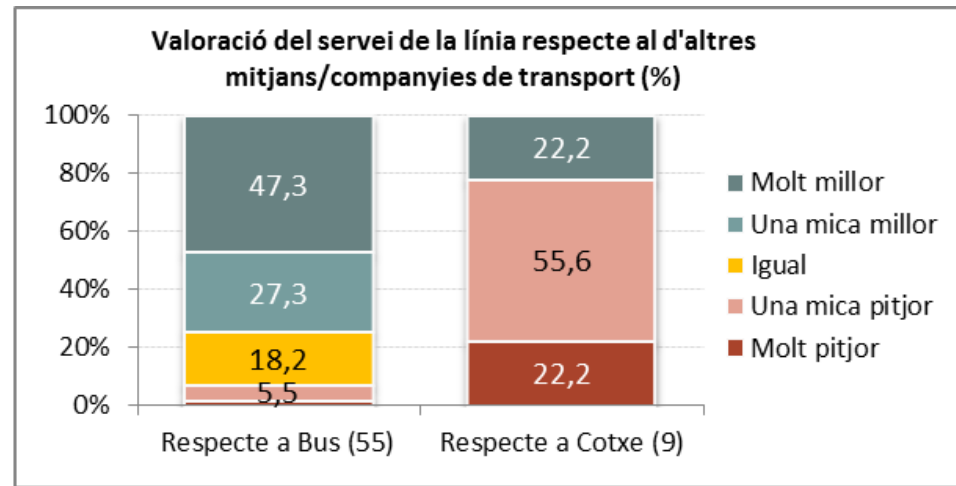
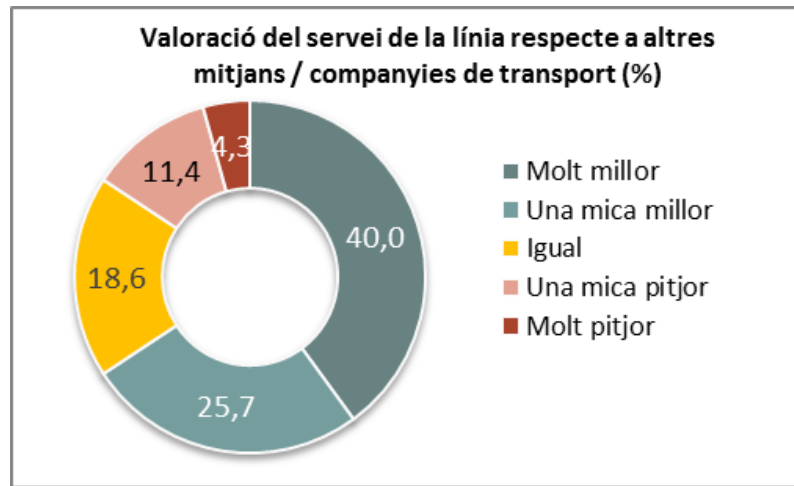
*Referint-nos al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu que ha millorat o empitjorat?*



Són molt pocs els usuaris que consideren que la línia ha millorat en els darrers 2 anys (5,7%) i cap d'ells considera que ha millorat molt. La majoria, en total un 62,9%, opinen el servei de la línia està igual que fa dos anys i un 22,9% consideren que ha empitjorat una mica.

## VALORACIÓ RESPECTE A ALTRES MITJANS/COMPANYIES DE TRANSPORT

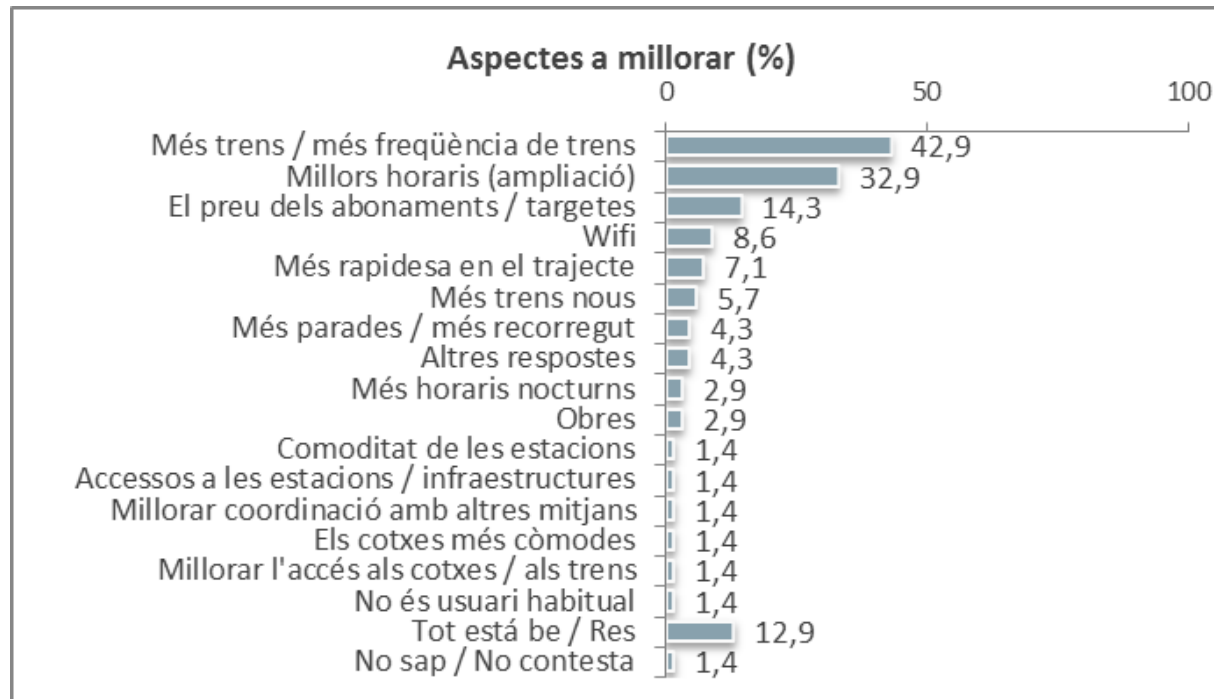
*Com valora vostè el servei d'aquesta línia respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?*



El 65,7% considera que el servei de la línia és millor o molt millor que el d'altres mitjans o companyies de transport. La comparació es fa especialment amb l'autobús (78,6%) i amb el cotxe (12,9%). En el cas del cotxe, només un 22,2% consideren que aquesta línia és millor o molt millor que el cotxe.

## ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR

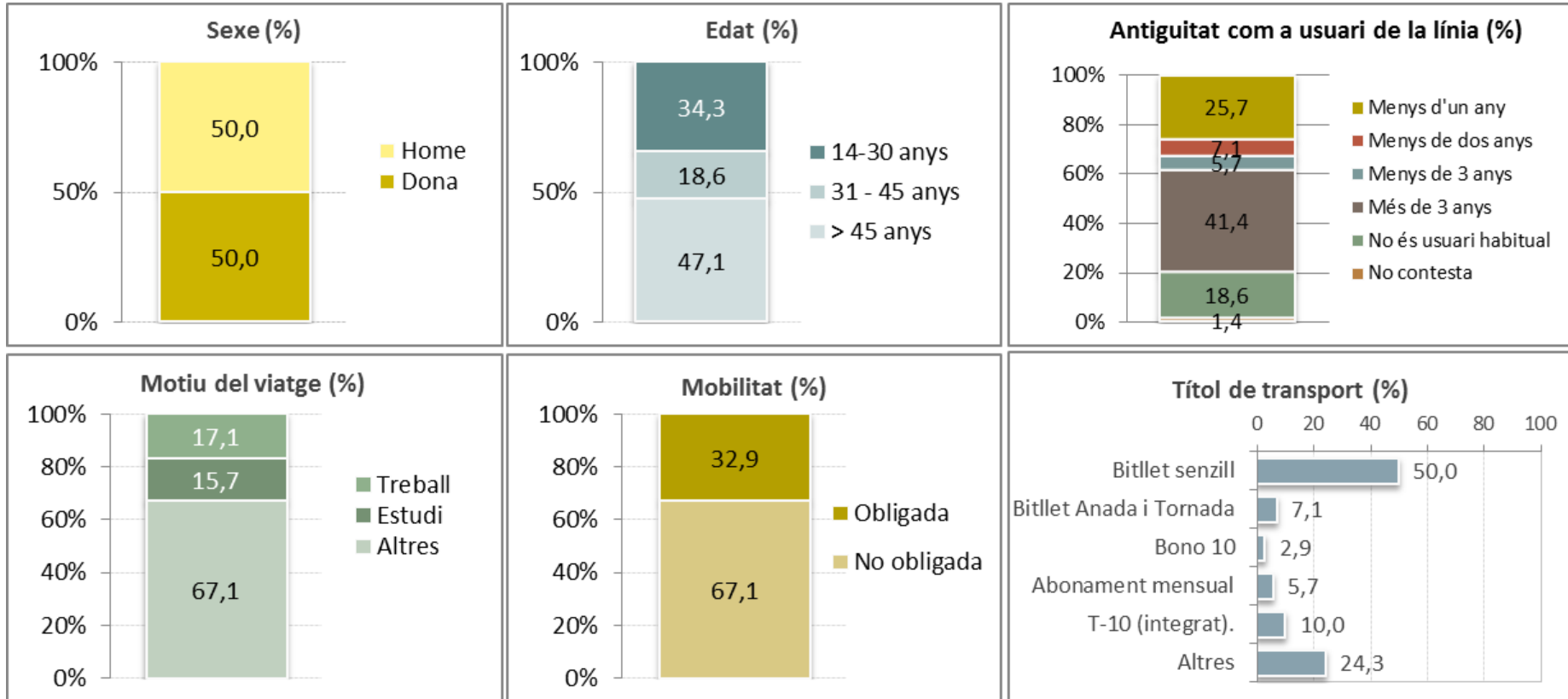
Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que s'haurien de millorar?



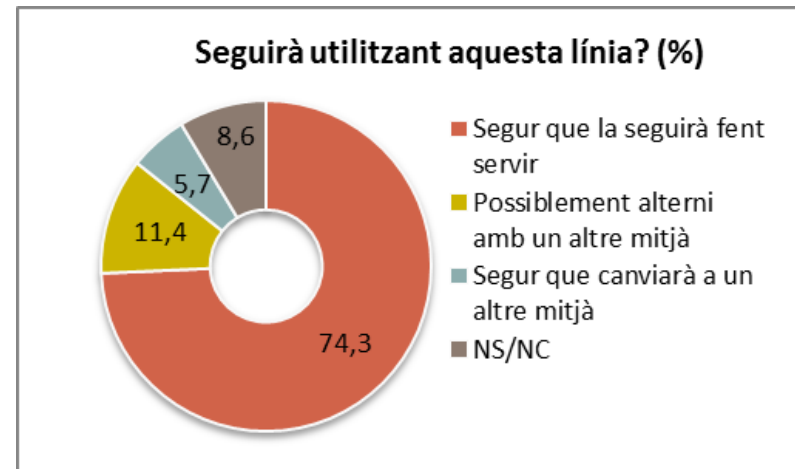
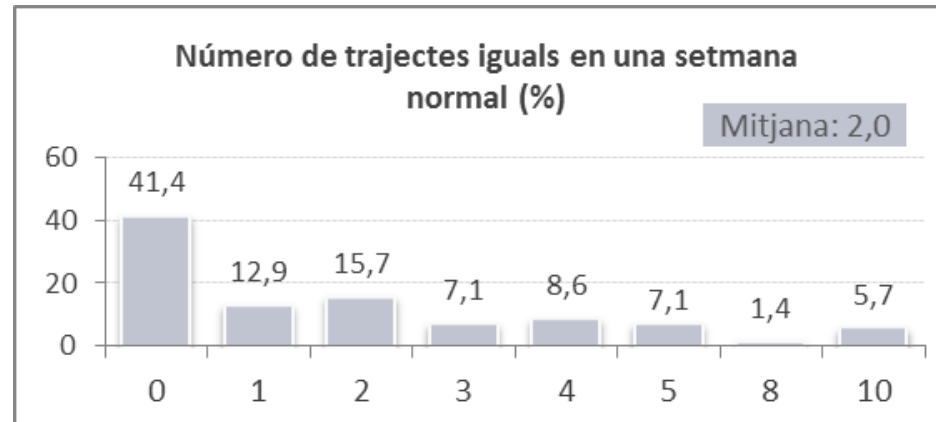


## PERFIL DE L'USUARI

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

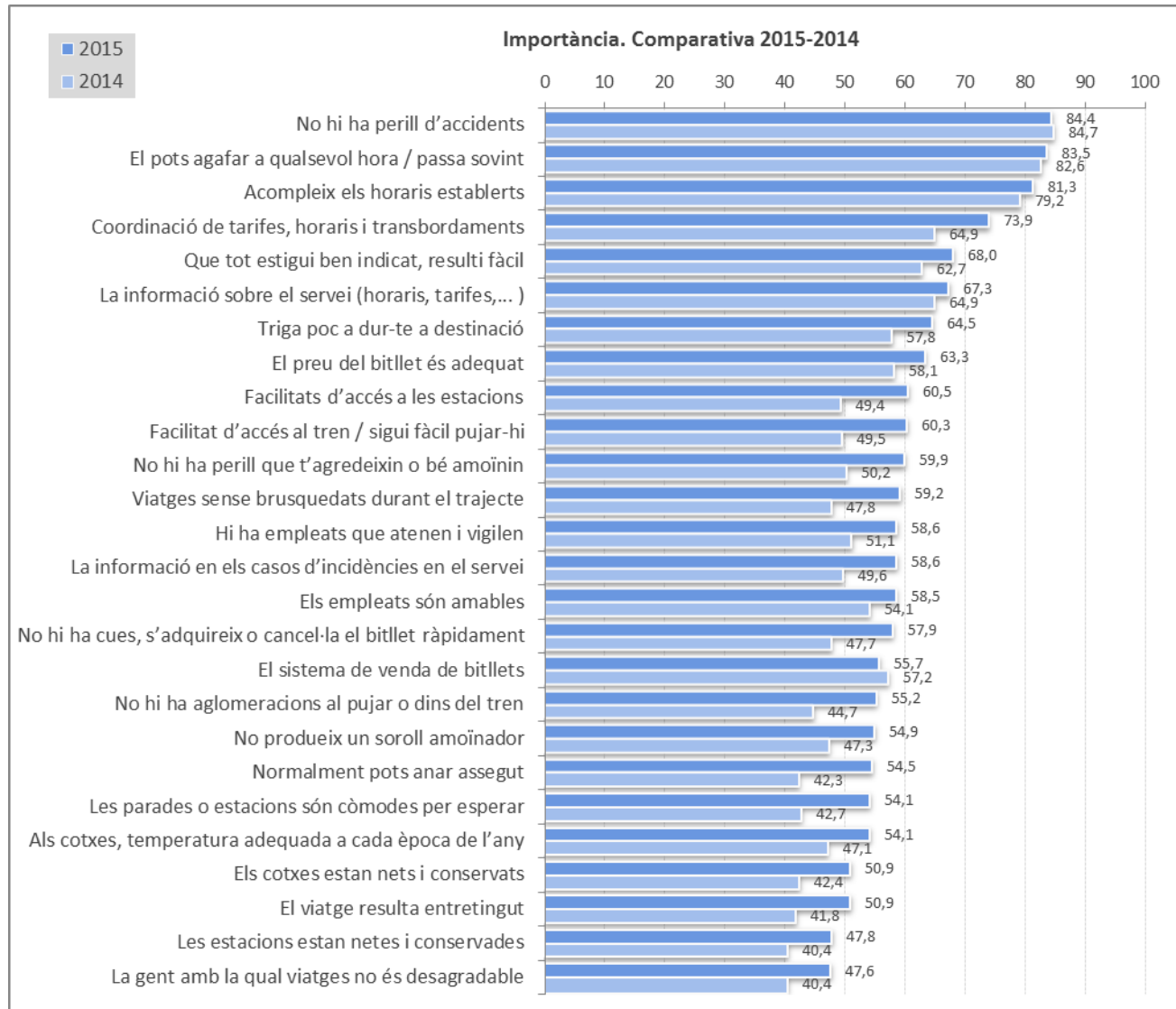


**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (II)**

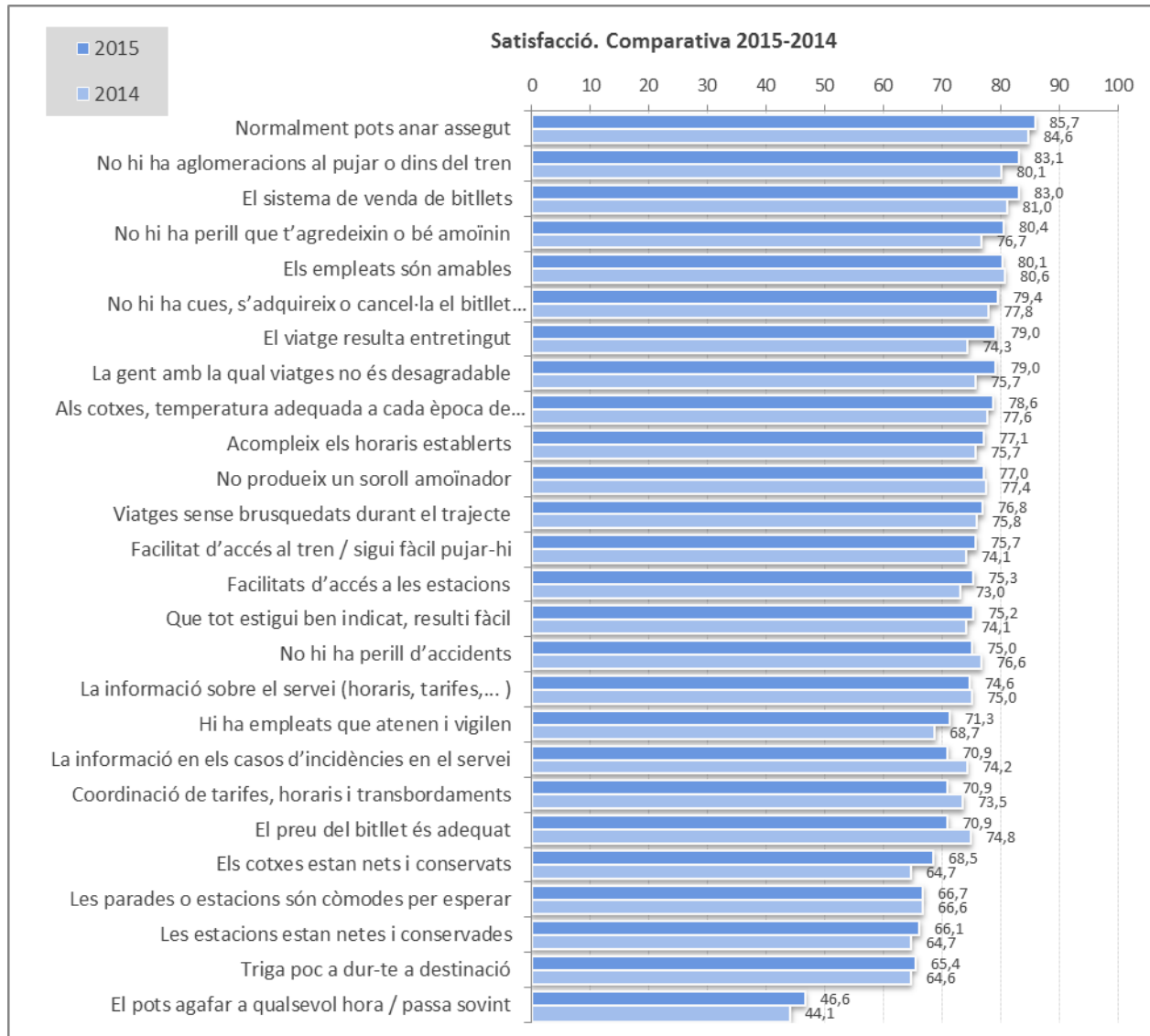


## COMPARATIVA 2014-2015

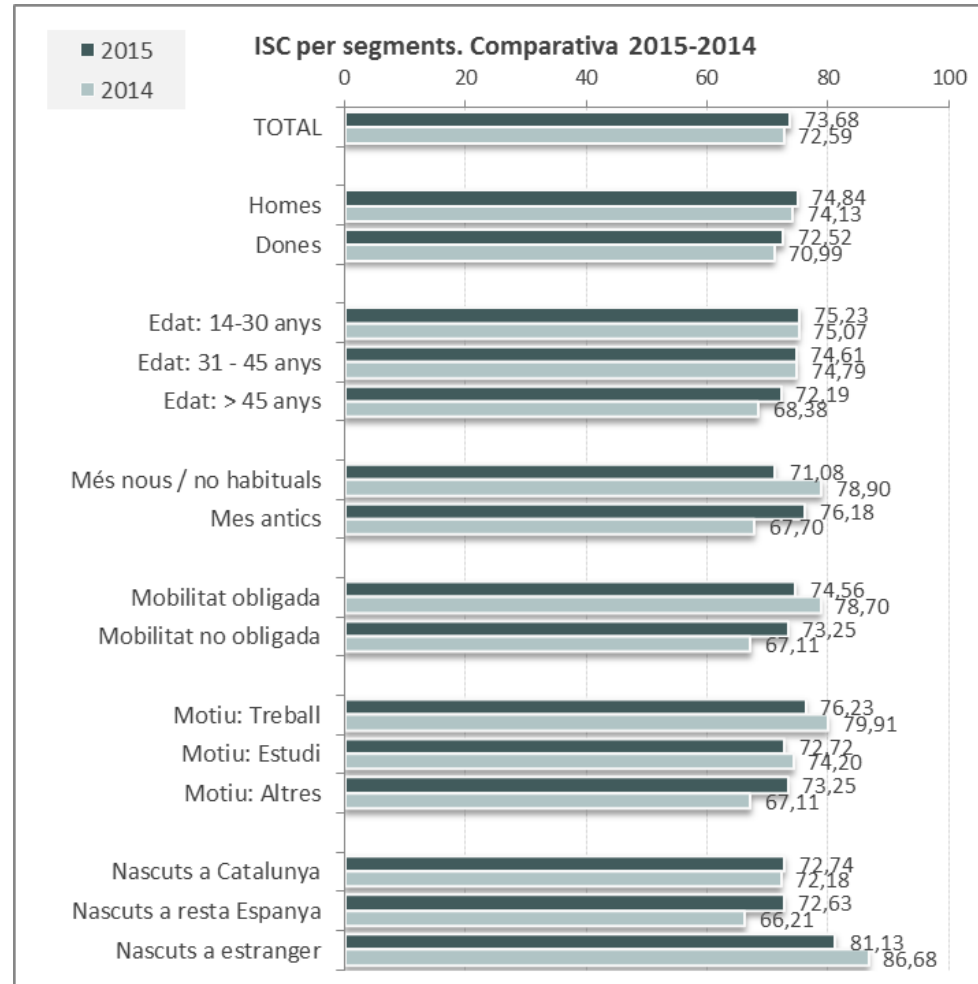
**IMPORTÀNCIA**



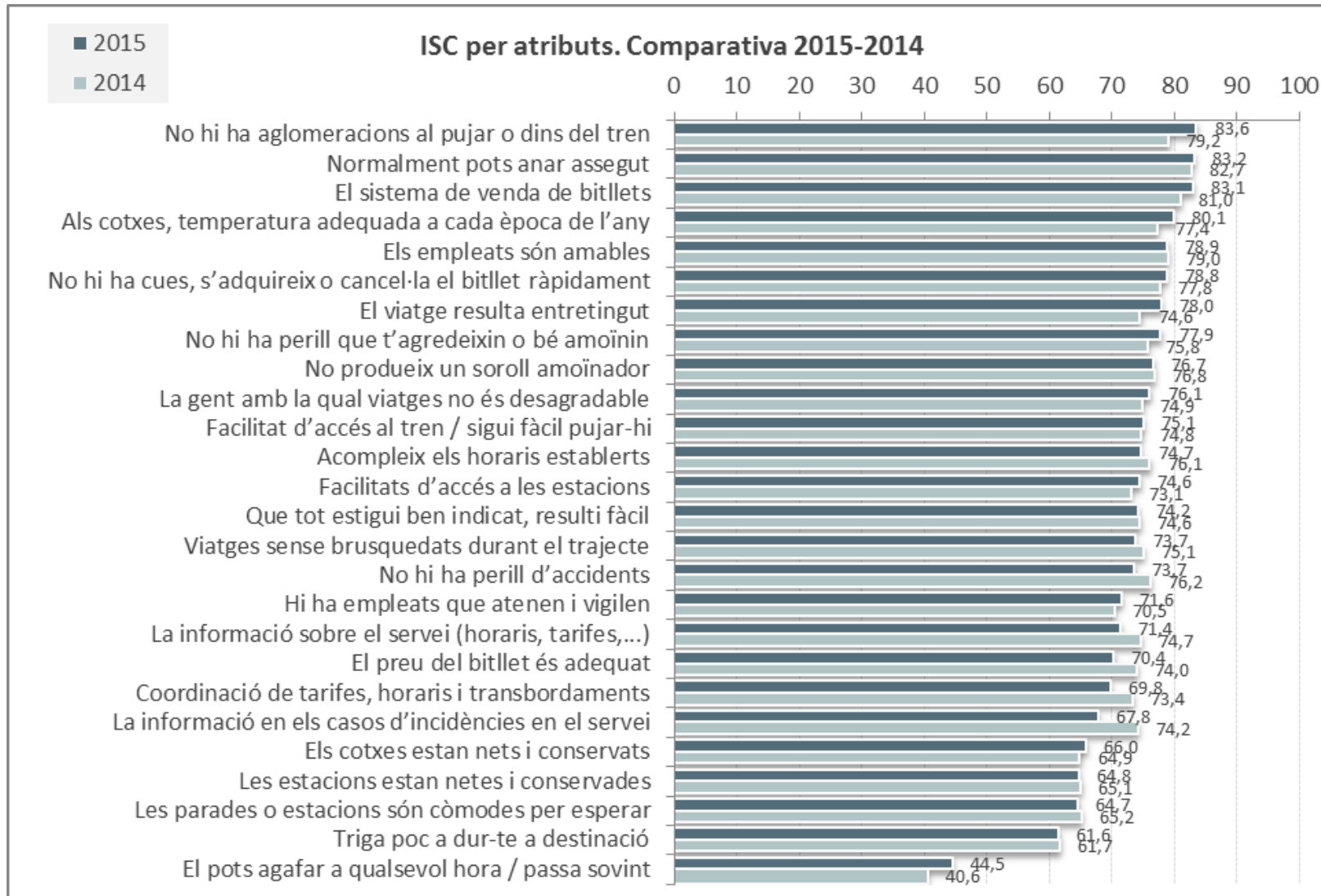
**SATISFACCIÓ**



**ISC PER SEGMENTS**

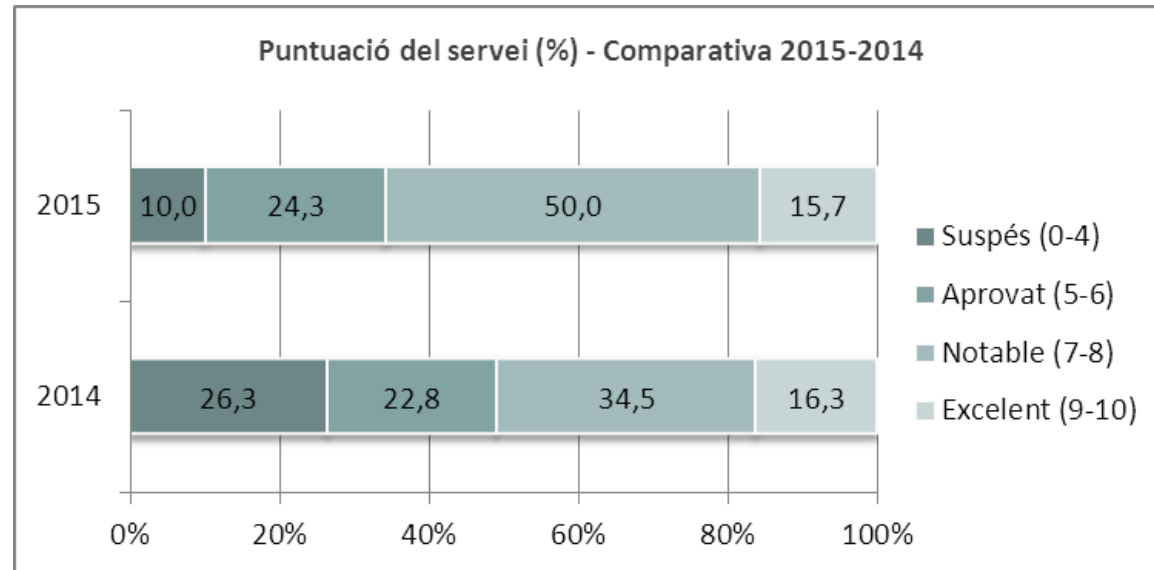


**ISC PER ATRIBUTS**





**PUNTUACIÓ DEL SERVEI**



Mitjana 2015 --> **6,8**  
Mitjana 2014 --> **6,0**

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

