



REO núm: 1091
Data: 24/04/2024

Índex de Satisfacció del Client ISC 2023

Informe de resultats Lleida - La Pobla



Enquesta de Qualitat de Servei 2023 de la línia Lleida - La Pobla de Segur

informe de resultats

Elaborat per a:

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
(FGC)

Psyma Team:

Jordi Solà (jordi.sola@psyma.com)

Número d'estudi: PEL223-190

Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

Presentació de l'estudi	> anar-hi
Introducció	> anar-hi
Objectius	> anar-hi
Fitxa tècnica	> anar-hi
Distribució de la mostra	> anar-hi
Resum dels principals resultats	> anar-hi
1. Importància i satisfacció	> anar-hi
1.1. Importància dels atributs estudiats	> anar-hi
1.2. Satisfacció amb els atributs estudiats	> anar-hi
1.3. Evolució de la satisfacció	> anar-hi
1.4. Prioritats d'actuació	> anar-hi
1.5. Matrius de millora estratègica	> anar-hi

Índex

2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)	> anar-hi
2.1. Índex de Satisfacció del Client. Metodologia	> anar-hi
2.2. Evolució ISC	> anar-hi
2.3. ISC per segments	> anar-hi
2.4. ISC per atributs	> anar-hi
3. Valoració del servei	> anar-hi
3.1. Valoració global del servei	> anar-hi

Índex

- | | |
|---|-----------|
| 4. Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació | > anar-hi |
| 5. Coneixement i valoració dels canals digitals de FGC | > anar-hi |
| 6. Perfil de la persona usuària | > anar-hi |
| 7. Síntesi de resultats | > anar-hi |

Presentació de l'estudi

Introducció, objectius de la investigació,
fitxa tècnica i distribució de la mostra

Presentació de l'estudi

Introducció

L'objecte d'aquesta enquesta entre persones usuàries 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 de la clientela d'aquesta línia sobre diversos aspectes, amb l'objectiu de millorar el servei que s'ofereix.

L'enquesta està especialment orientada a l'obtenció de l'anomenat **Índex de Satisfacció del Client (ISC)**, que mesura la qualitat percebuda per les persones usuàries tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als diferents aspectes del servei.

El present informe constitueix un resum dels resultats aconseguits. A les pàgines següents es descriuen els objectius i la metodologia utilitzada.



Presentació de l'estudi

Objectius de la investigació

L'objecte dels treballs és la realització d'enquestes a la clientela 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 per les persones usuàries tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als atributs del servei.

Els **atributs** analitzats són:

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

Presentació de l'estudi

Objectius de la investigació

A més de l'ISC corresponent al servei, l'estudi ha permès obtenir informació relacionada amb els següents **objectius específics**:

- **Seguretat**
- **Empremta ecològica** dels desplaçaments a les estacions
- Ús de la **pàgina web** i de l'**app**
- **Perfil** de la persona usuària



Presentació

Objectius de la investigació

A mode de resum, els objectius són:

Aspectes no satisfactoris

Conèixer quins són els aspectes amb els que els clients estan més insatisfets

Prioritats d'actuació

Trobar els punts d'actuació que amb més eficàcia incrementarien la satisfacció dels clients

KPI

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

Perfil

Determinar com és la persona clienta dels serveis dels FGC

Presentació de l'estudi

Fitxa Tècnica

Univers	Persones de 16 o més anys usuàries de la línia Lleida - La Pobla de Segur
Mostra	La mostra total és de 200 enquestes , la qual cosa comporta un marge d'error global de $\pm 6,49\%$, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en un univers finit de 1260 viatgers diaris i en el supòsit de màxima indeterminació ($p/q=50/50$).
Tipus d'entrevista	Entrevista personal TAPI mitjançant qüestionari estructurat. La realització de les enquestes s'ha fet a la mateixa línia, a usuaris mentre feien ús de la prestació del servei.
Selecció de la mostra	Ateses les característiques del servei pel que fa al nombre i freqüència de trens, les entrevistes s'han fet a l'interior dels trens 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 tota la clientela.
Treball de camp	25 d'octubre i del 6 al 10 de novembre de 2023.

Presentació de l'estudi

Distribució de la mostra

La mostra total és de 200 entrevistes, 105 a persones usuàries que anaven en sentit Lleida – La Pobla de Segur i 95 fetes als qui viatjaven en sentit invers.

ESTACIÓ DE BAIXADA																		
	Total	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	200	81	3	4	10	3	62			1		1				22		13
01. LLEIDA-PIRINEUS	79		3	1	4	2	48			1						13		7
02. ALCOLETGE	8	1		1	1		5											
03. VILANOVA DE LA BARCA	7	6					1											
04. TÈRMENS	10	4					6											
05. VALLFOGONA DE BALAGUER	5	3					1											1
06. BALAGUER	70	57		2	5	1						1				4		
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	12	7																5
16. SALÀS DE PALLARS																		
17. LA POBLA DE SEGUR	9	3					1									5		

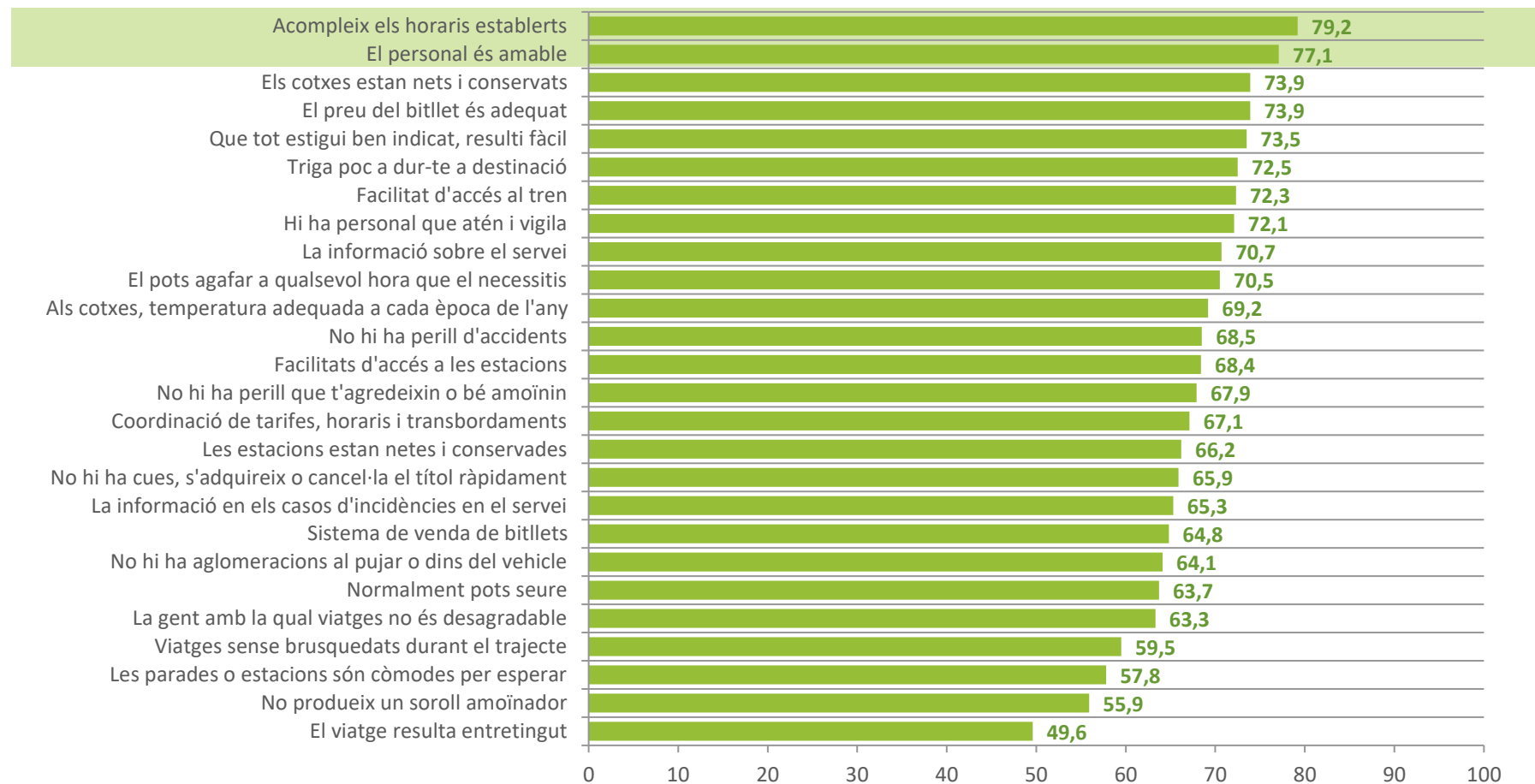
Resum dels principals resultats

1. Importància i satisfacció

Importància i satisfacció dels atributs estudiats, evolució de la satisfacció, punts d'actuació i gràfics d'importància i satisfacció

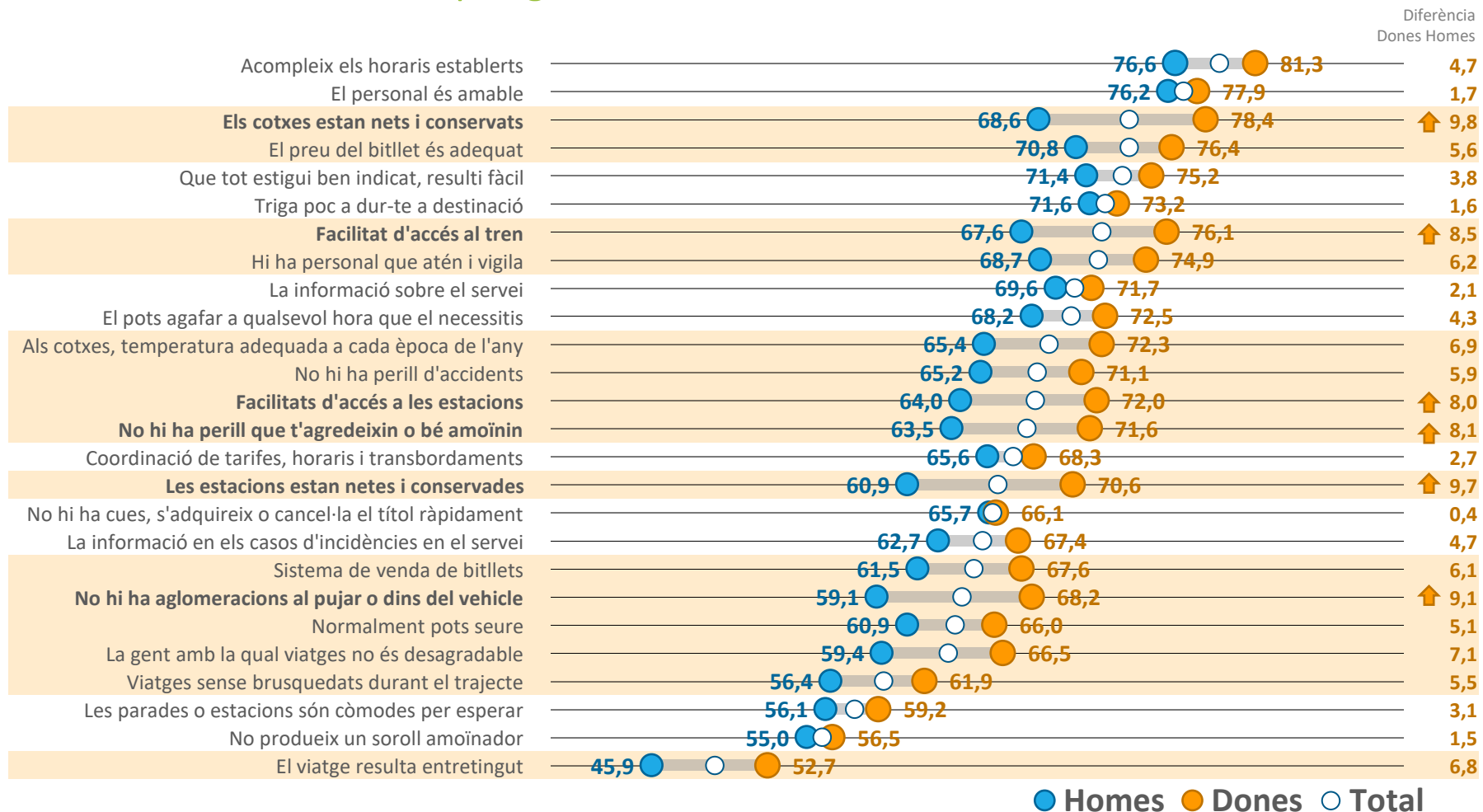
Importància dels atributs estudiats

Onada 2023



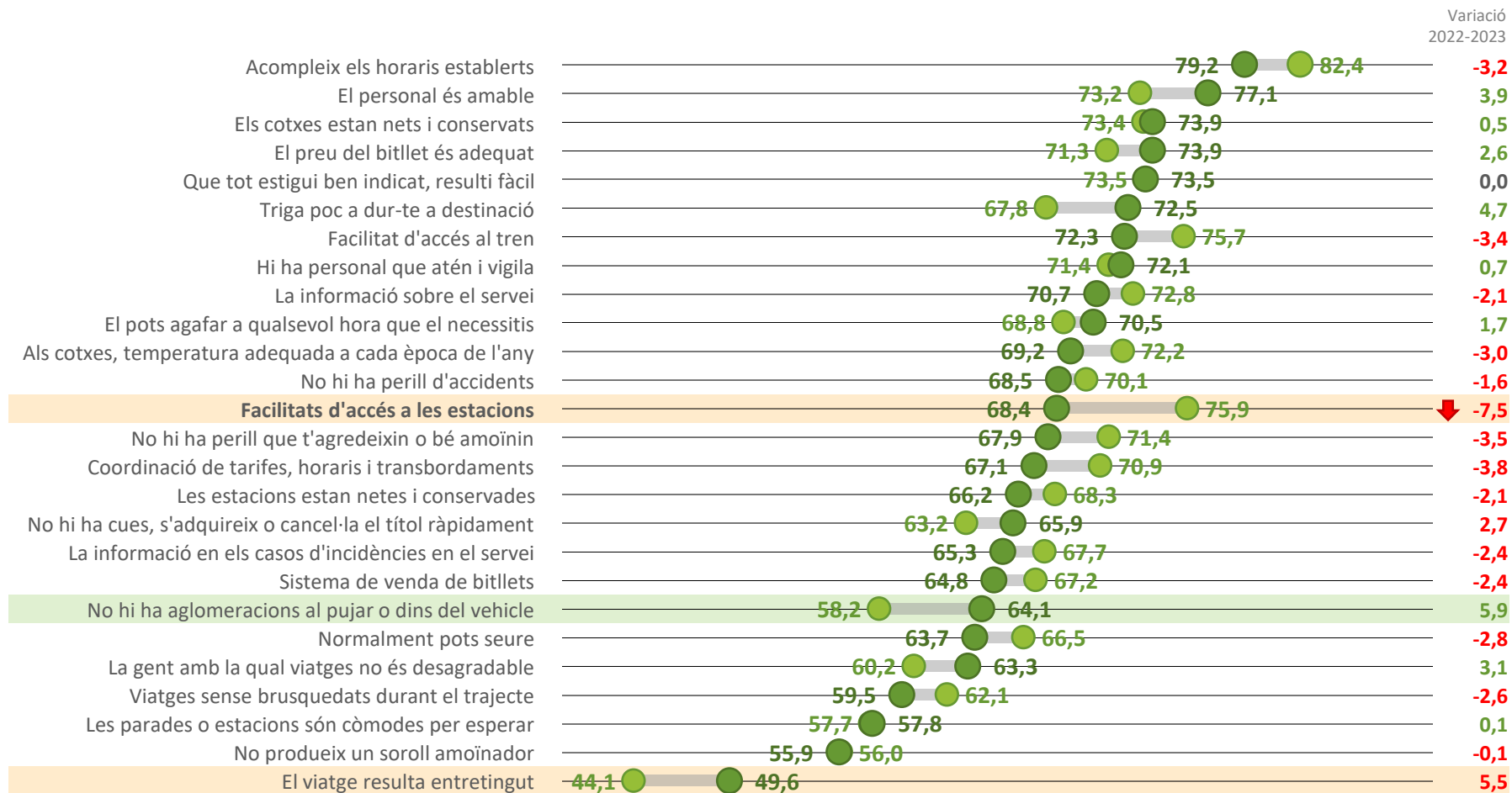
Importància dels atributs estudiats

Onada 2023. Diferències per gènere



Evolució de la importància

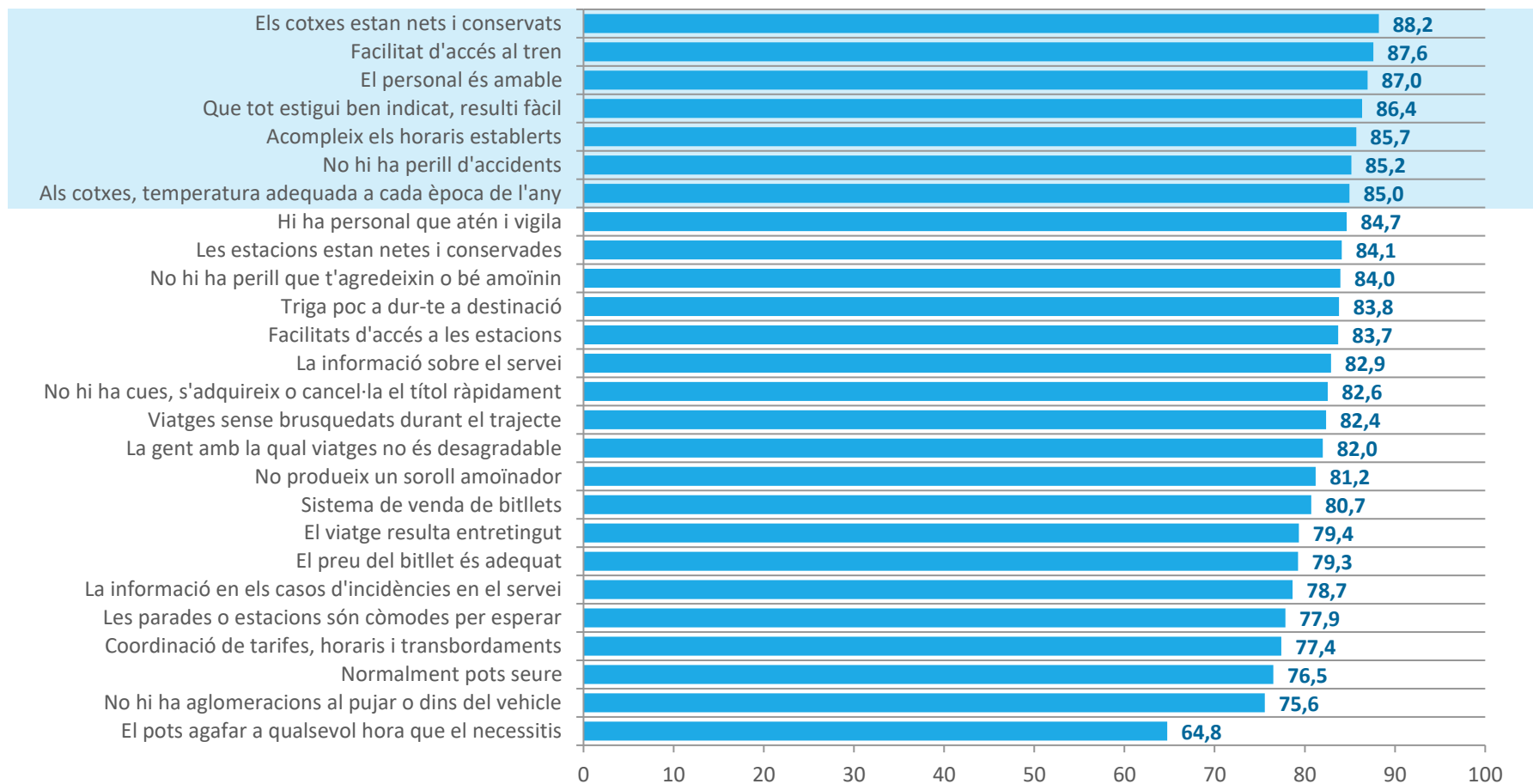
Variació 2022-2023



● 2022 ● 2023

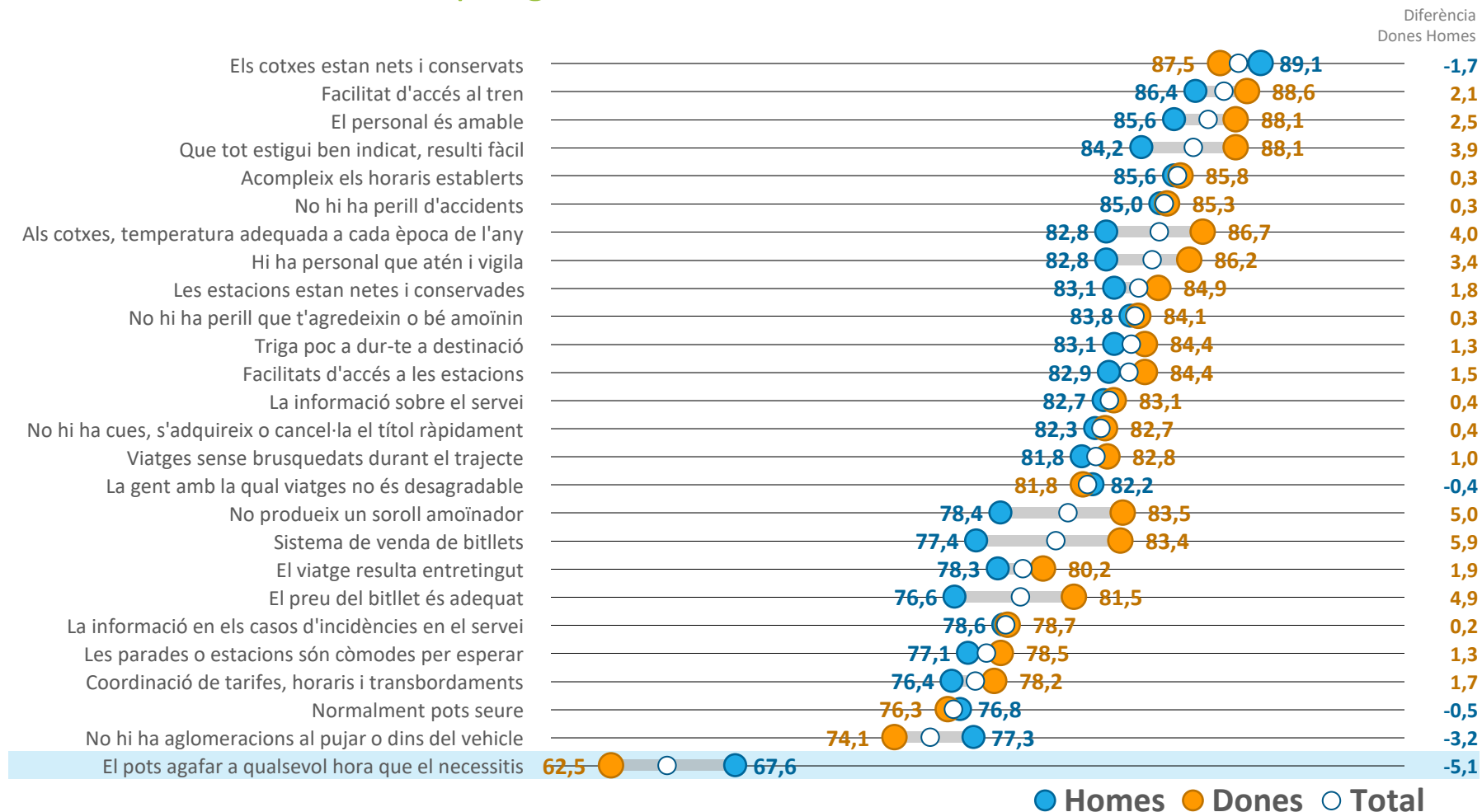
Satisfacció amb els atributs estudiats

Onada 2023



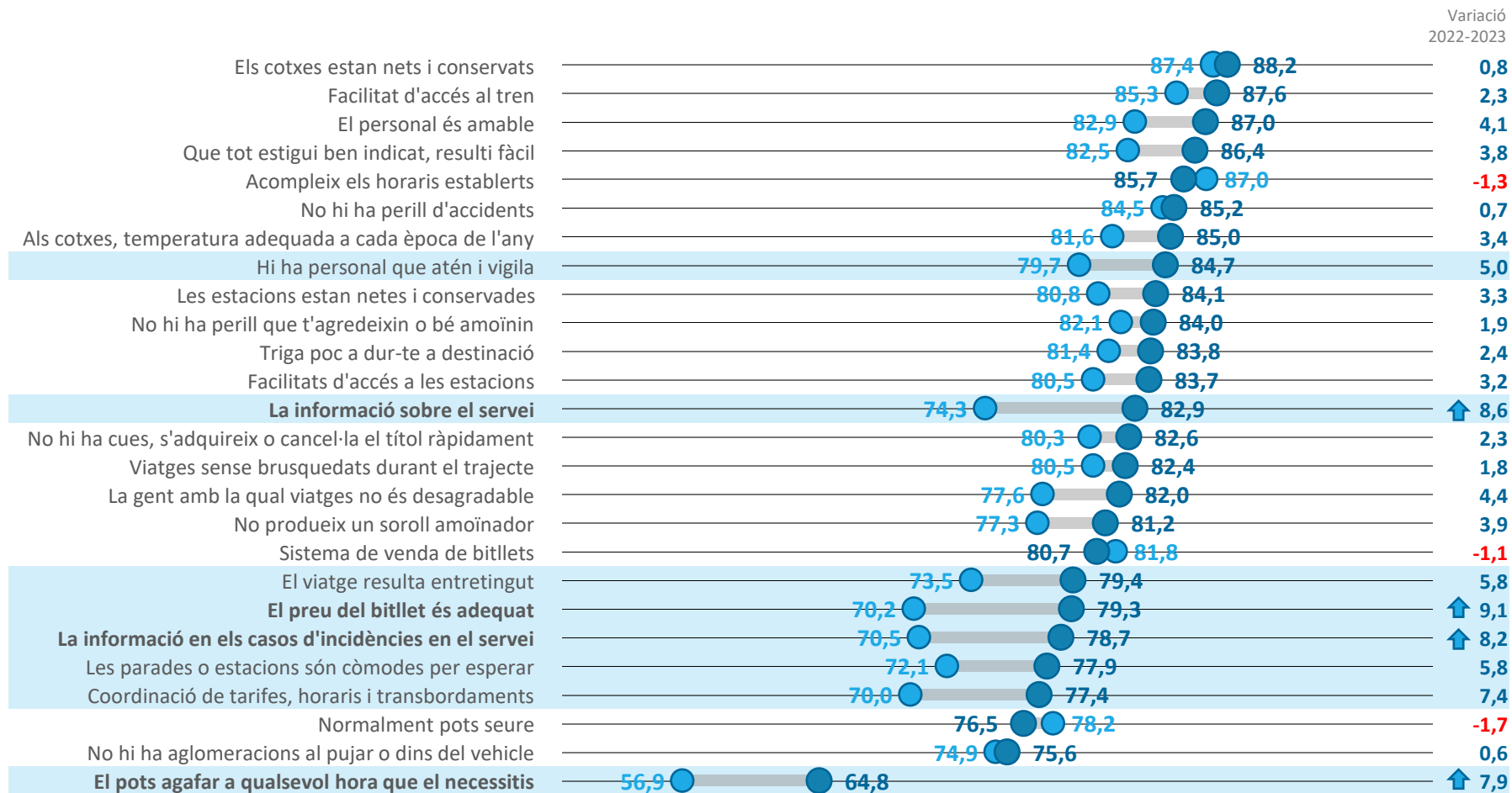
Satisfacció amb els atributs estudiats

Onada 2023. Diferències per gènere



Evolució de la satisfacció

Variació 2022-2023



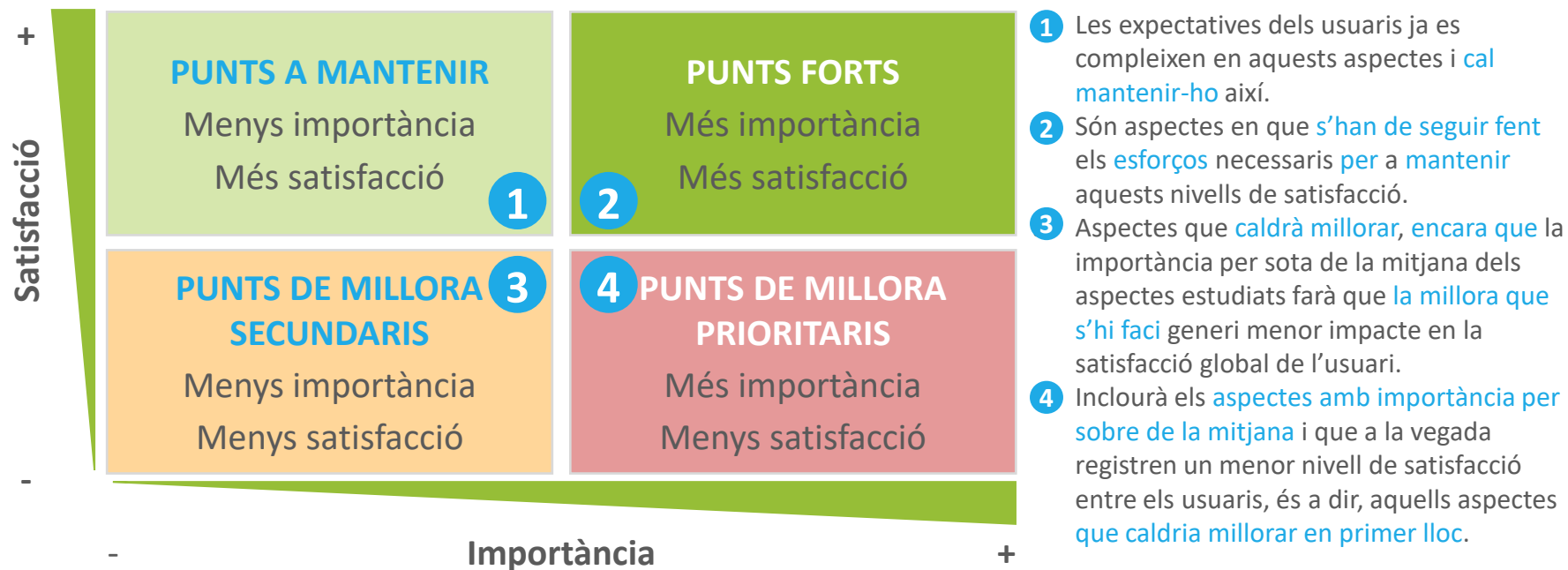
● 2022 ● 2023

Prioritats d'actuació

Elaboració de matrius de millora estratègica

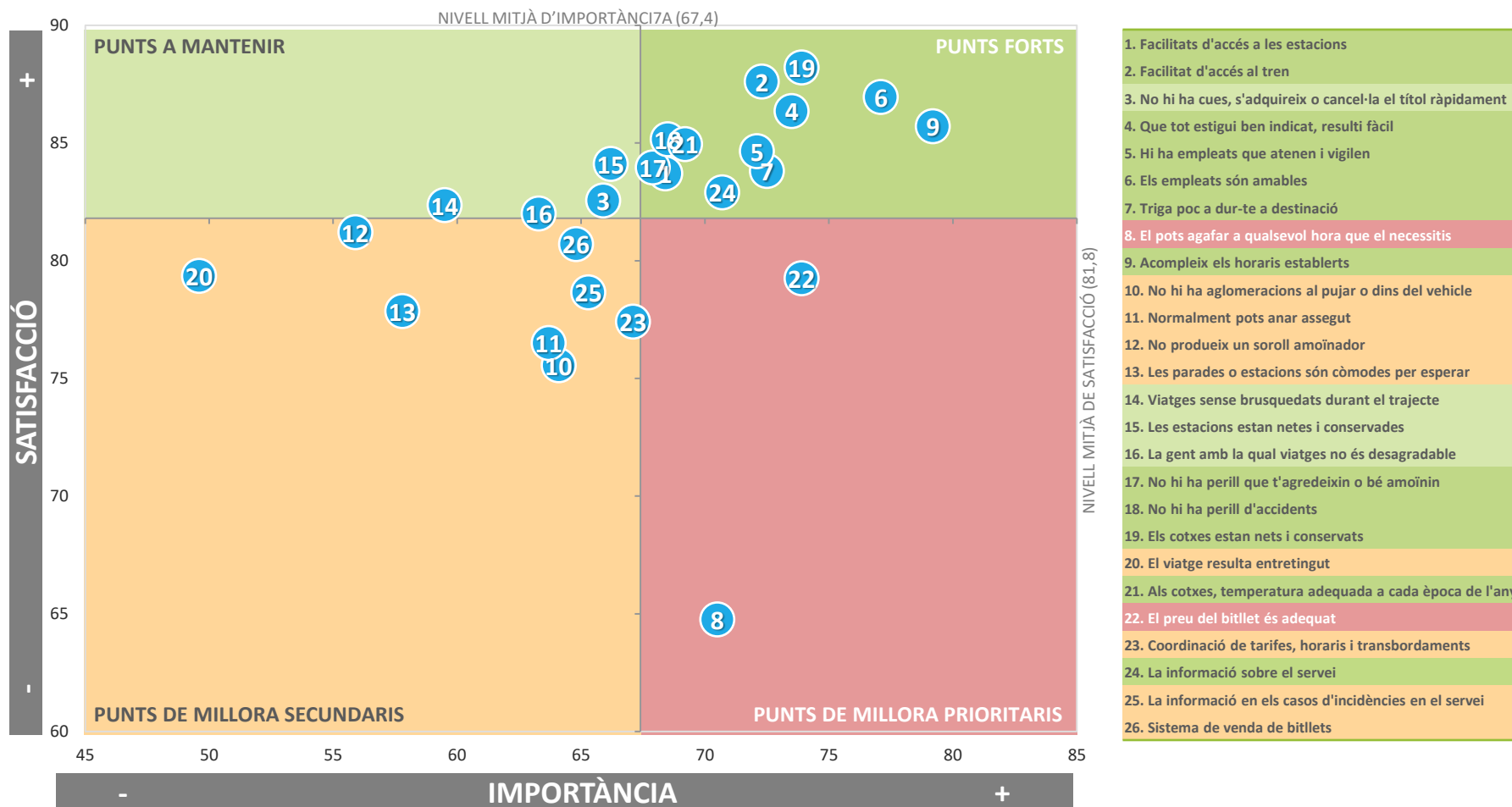
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

En els gràfics es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Lleida – La Pobla de Segur



Punts d'actuació prioritaris

Els **punts de millora prioritaris**, els atributs amb una importància per sobre de la mitjana i una mitjana de satisfacció per sota, són els següents:

- 8. El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 22. El preu del bitllet és adequat

Secundàriament, la millora dels atributs amb una importància propera a la mitjana i una satisfacció inferior a la del conjunt d'atributs, els següents, també revertiria en una millora de la percepció de l'usuari:

- 23. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- 25. La informació en els casos d'incidències en el servei
- 26. Sistema de venda de bitllets

2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Metodologia, evolució ISC, ISC per línia i per servei, ISC per segments i ISC per atributs

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

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 facilitar 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.

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

- **ISC de cada individu**

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

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

- **ISC global**

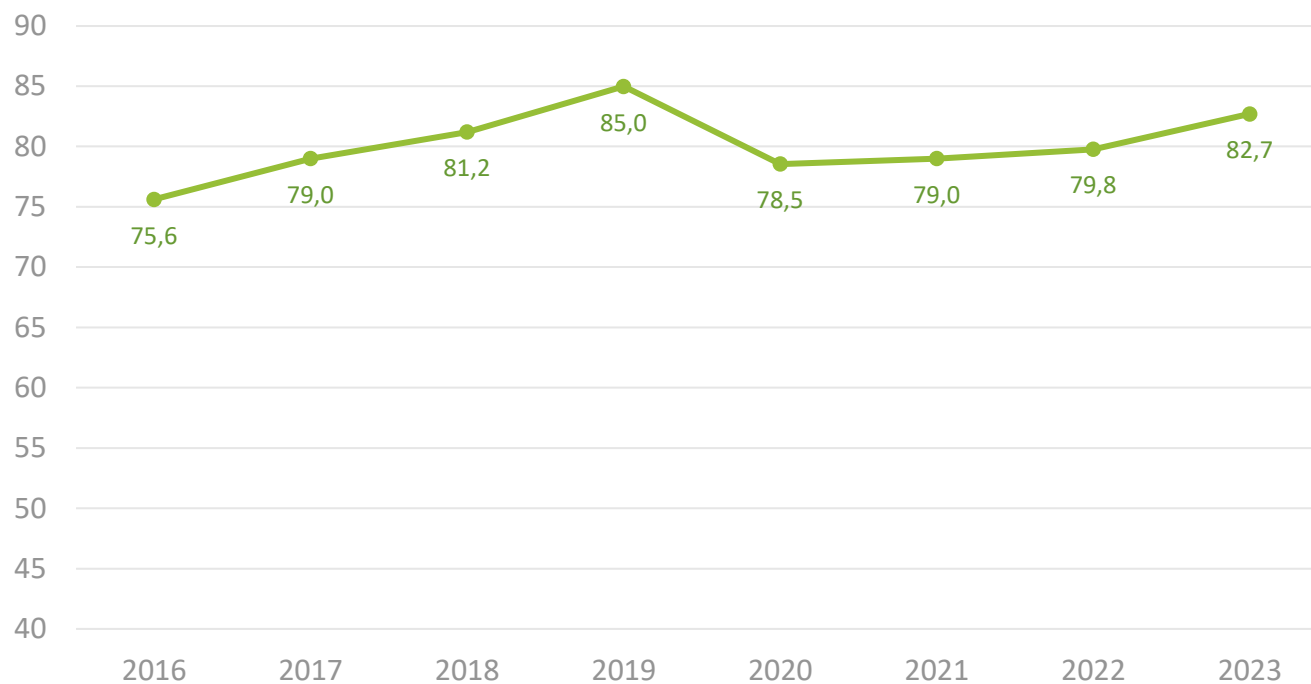
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

Evolució ISC

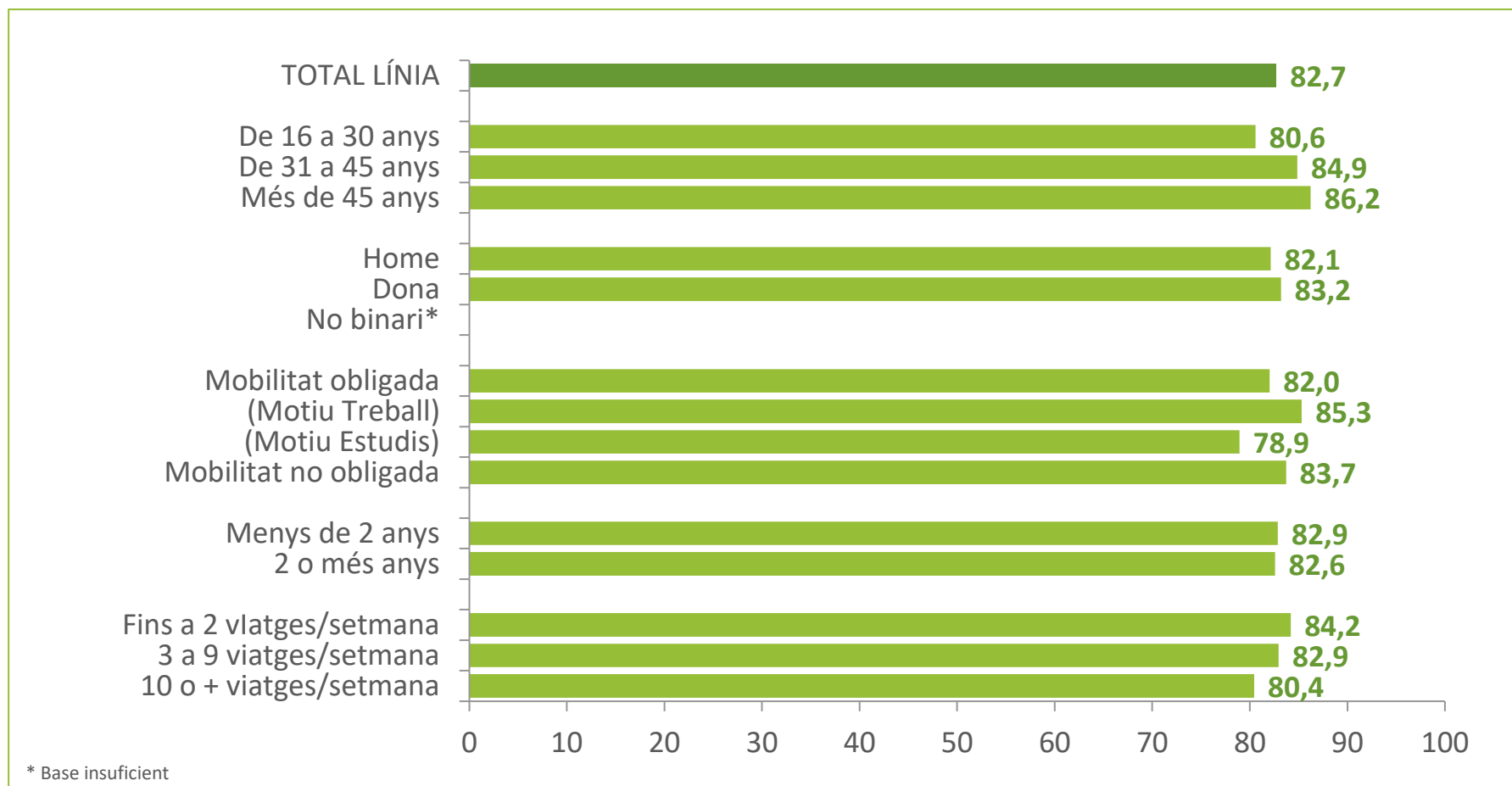
Evolució 2016-2023

L'ISC d'enguany millora respecte de 2022 i manté el ritme de recuperació un cop passada la pandèmia de 2020.

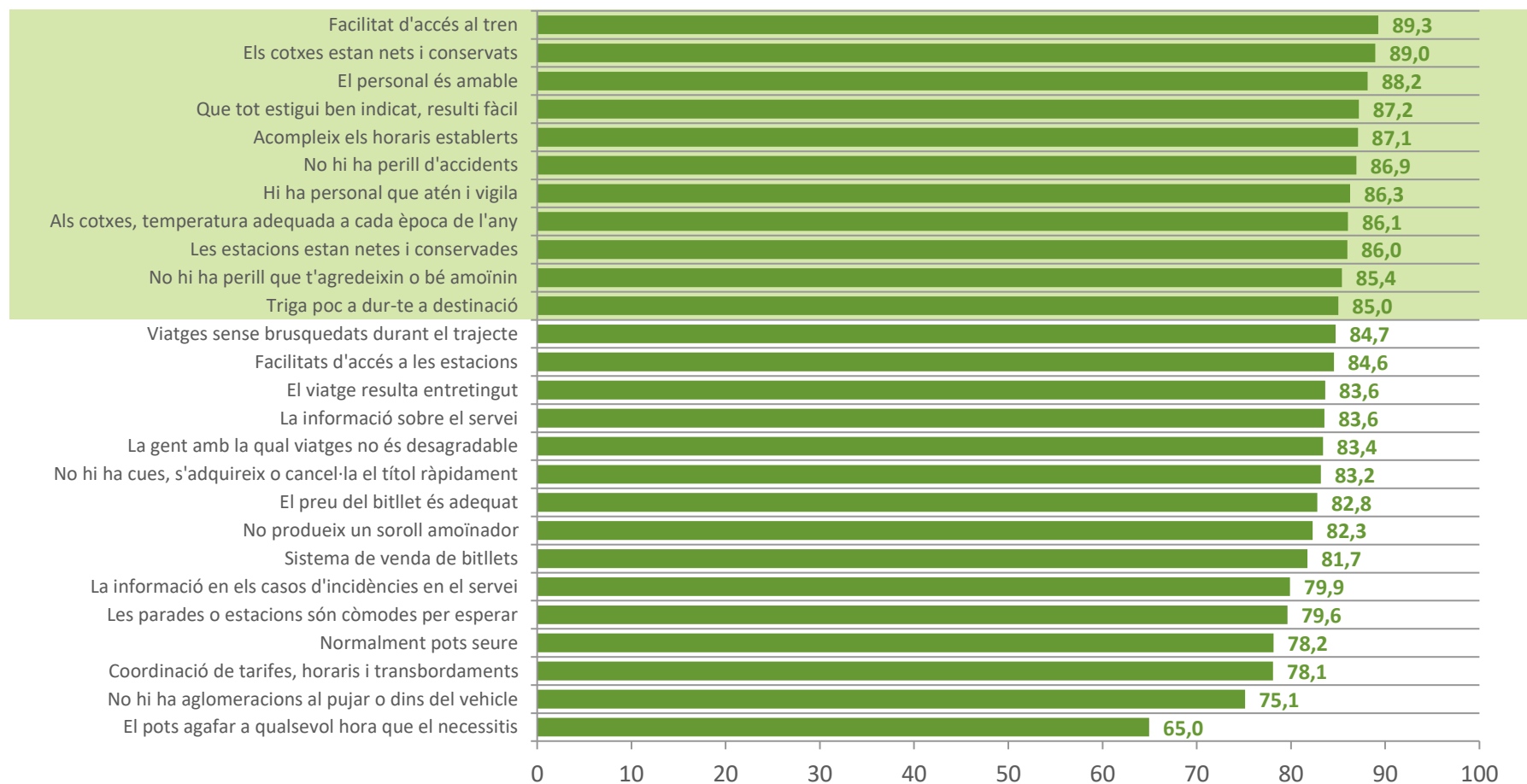


ISC per segments

Resultats per edat, gènere, tipus de mobilitat, antiguitat i freqüència d'ús



ISC per atributs

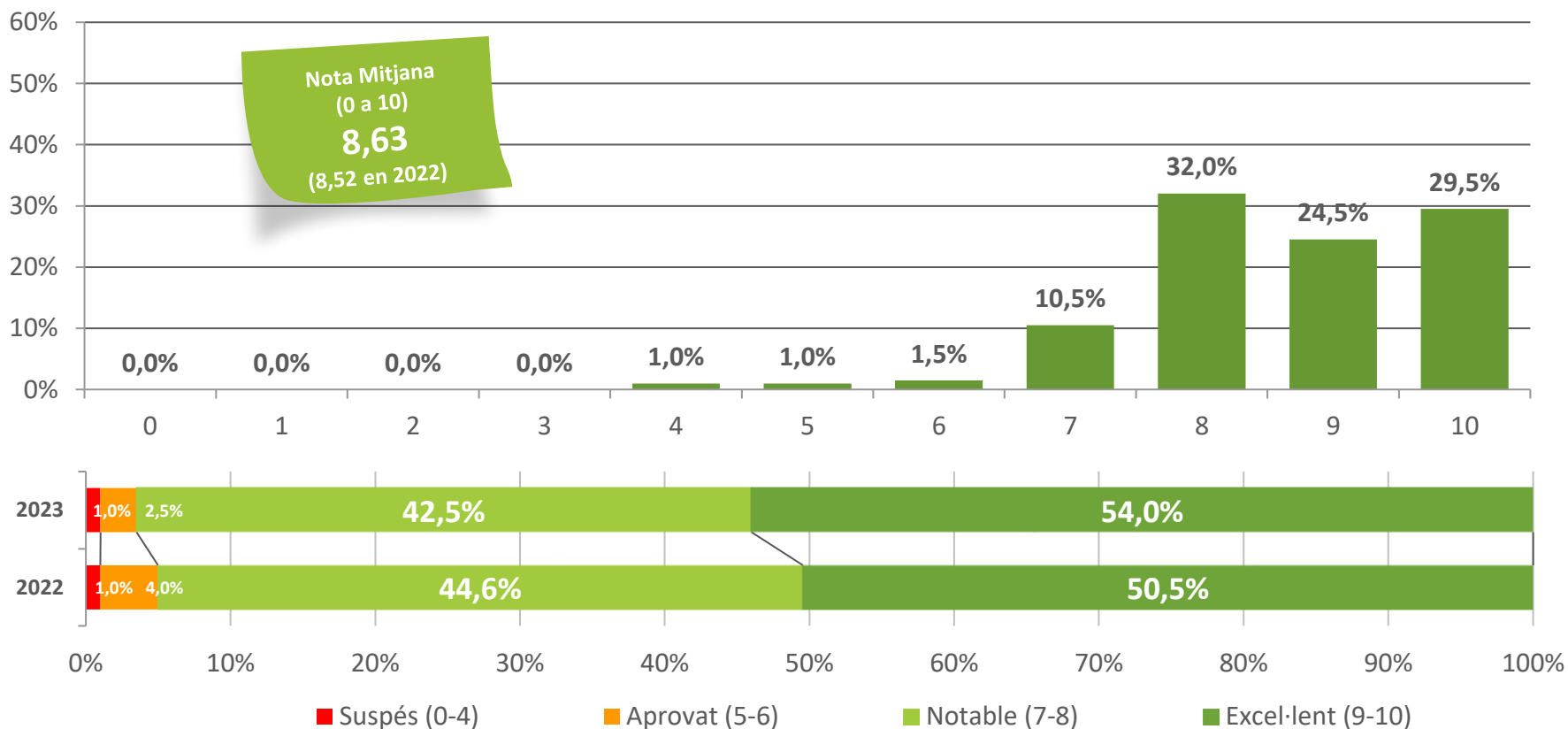


3. Valoració del servei

Valoració global del servei

Valoració global del servei

Línia Lleida – La Pobla



(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè a la Línia de Lleida – La Pobla de Segur, sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (200 persones entrevistades)

4. Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació

Mitjà de transport utilitzat i temps de desplaçament

Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació

Línia Lleida – La Pobla

	Total	01. Lleida-Pirineus (n=160)	02. Alcoletge a 05. Vallfogona de Balaguer (n = 50)	06. Balaguer (n = 132)	07. Gerb a 14. Palau de Noguera (n = 2)	15. Tremp a 17. La Pobla de Segur (n = 56)
Mitjà de transport utilitzat						
A peu	82,5	76,9	94,0	87,9	50,0	76,8
Cotxe particular	8,0	3,1	5,0	9,1	50,0	19,6
Bus urbà	5,8	13,1		0,8		1,8
Tren	2,8	5,3		0,8		
Moto	1,0	1,3		0,8		1,8
Taxí	0,5	1,3				
Altres	0,6			0,8		1,8
Els qui han fet servir cotxe						
Base	(32)	(5)	(3)	(12)	(1)	(11)
Era...						
Conductor	46,9	40,0	66,7	58,3	100,0	27,3
Acompanyant	53,1	60,0	33,3	41,7		72,7
El cotxe era...						
Diesel	53,1	80,0	33,3	66,7	100,0	27,3
Gasolina	34,4	20,0	33,3	25,0		54,5
Híbird	9,4		33,3			18,2
No ho sé	3,1			8,3		

(P2b) Quin mitjà de transport va fer servir per accedir fins a l'estació de [NOM DE L'ESTACIÓ D'ORIGEN]?

(P3b) I quan surti de l'estació de [NOM DE L'ESTACIÓ DE DESTINACIÓ], quin mitjà farà servir per prosseguir el seu viatge fins arribar a la seva destinació

(P2c) Era...? / (P3c) Serà...?

(P2d) El cotxe que ha fet servir és...? / (P3d) El cotxe que farà servir és...?

Temps de desplaçament fins a l'estació

Línia Lleida – La Pobla

	Total	01. Lleida-Pirineus (n=160)	02. Alcoletge a 05. Vallfogona de Balaguer (n = 50)	06. Balaguer (n = 132)	07. Gerb a 14. Palau de Noguera (n = 2)	15. Trep a 17. La Pobla de Segur (n = 56)
Temps des d'origen / fins a destinació						
<= 5'	38,3	15,6	66,0	55,3	50,0	37,5
6' a 10'	28,5	30,0	20,0	29,5	50,0	28,6
11' a 15'	16,8	21,3	12,0	9,8		25,0
16' a 20'	7,5	14,4	2,0	3,8		1,8
21' a 25'	1,3	2,5				1,8
>25'	7,8	16,3		1,5		5,4
Mitjana	13,13	19,46	6,82	8,48	6,50	11,91

(P2e) Quan de temps ha trigat a arribar fins a l'estació on ha pujat des del seu lloc d'origen?

(P3e) Quan de temps creu que trigarà a arribar a la seva destinació final des de la sortida de l'estació?

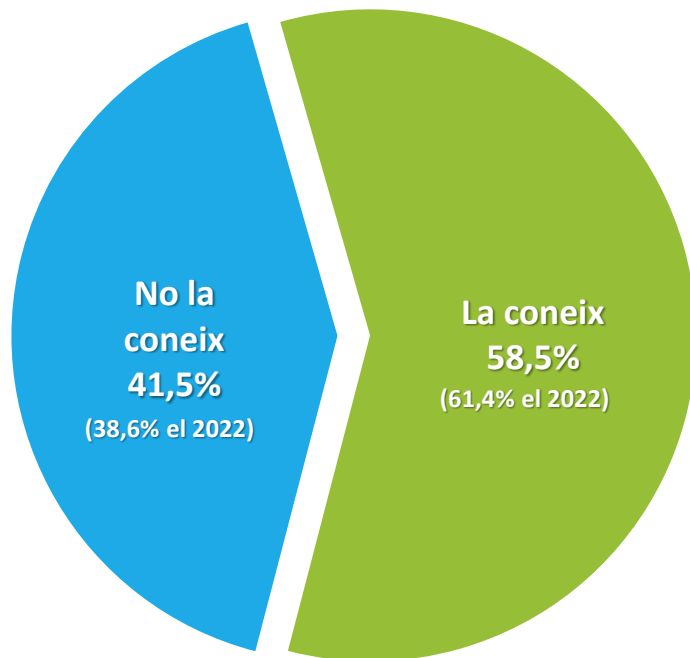
5. Coneixement i valoració dels canals digitals de FGC

Coneixement i valoració de la pàgina web i l'app de FGC

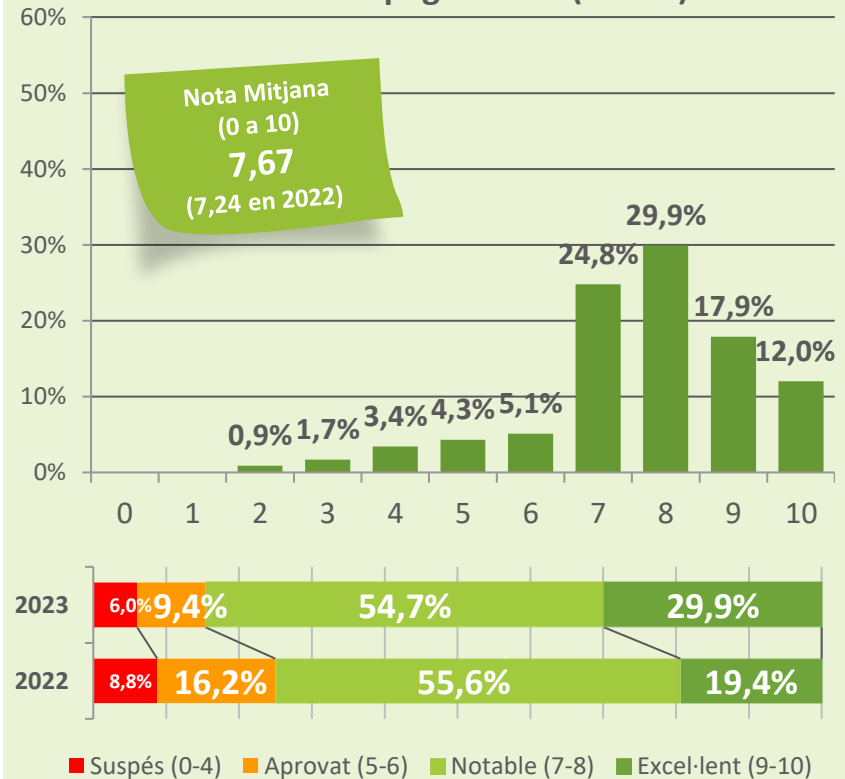
Ús i avaluació de la web de FGC

Línia Lleida – La Pobla

Coneix la pàgina web de FGC?



Valoració de la pàgina web (n=117)

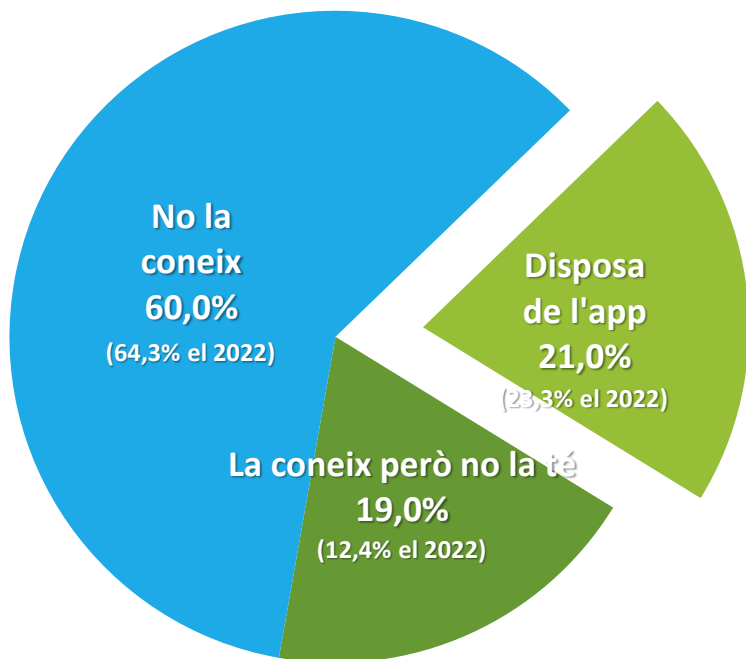


Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

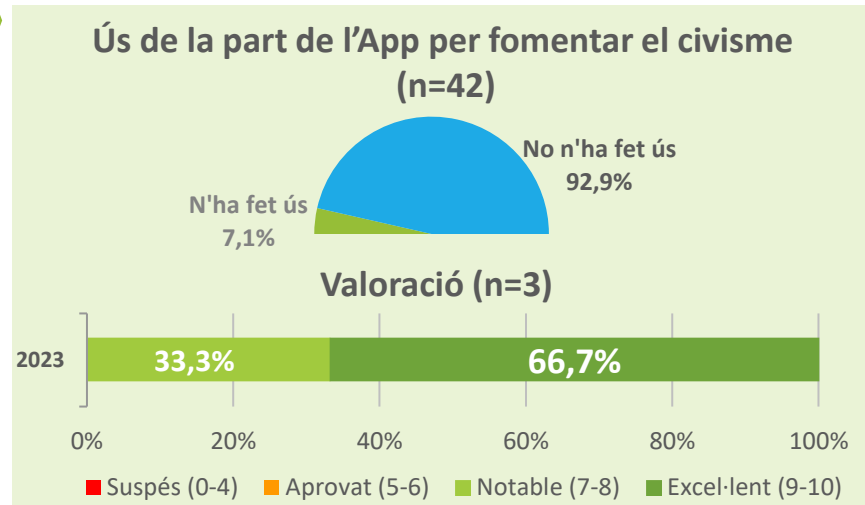
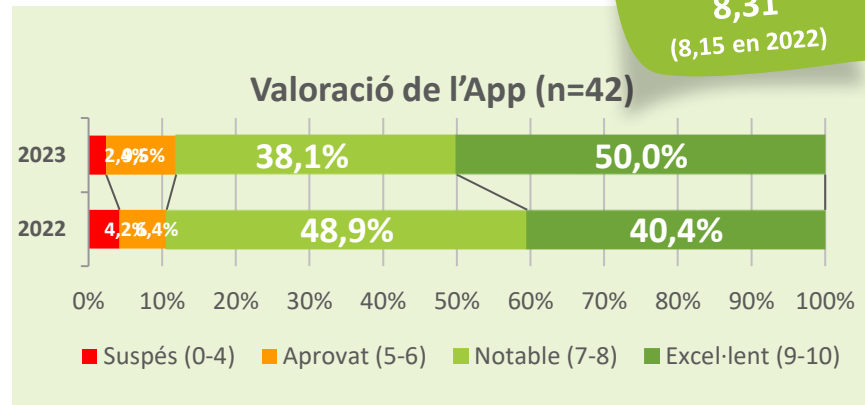
Línia Lleida – La Pobla

Nota Mitjana
(0 a 10)
8,31
(8,15 en 2022)

Disposa de l'app per a mòbil?



n = 42

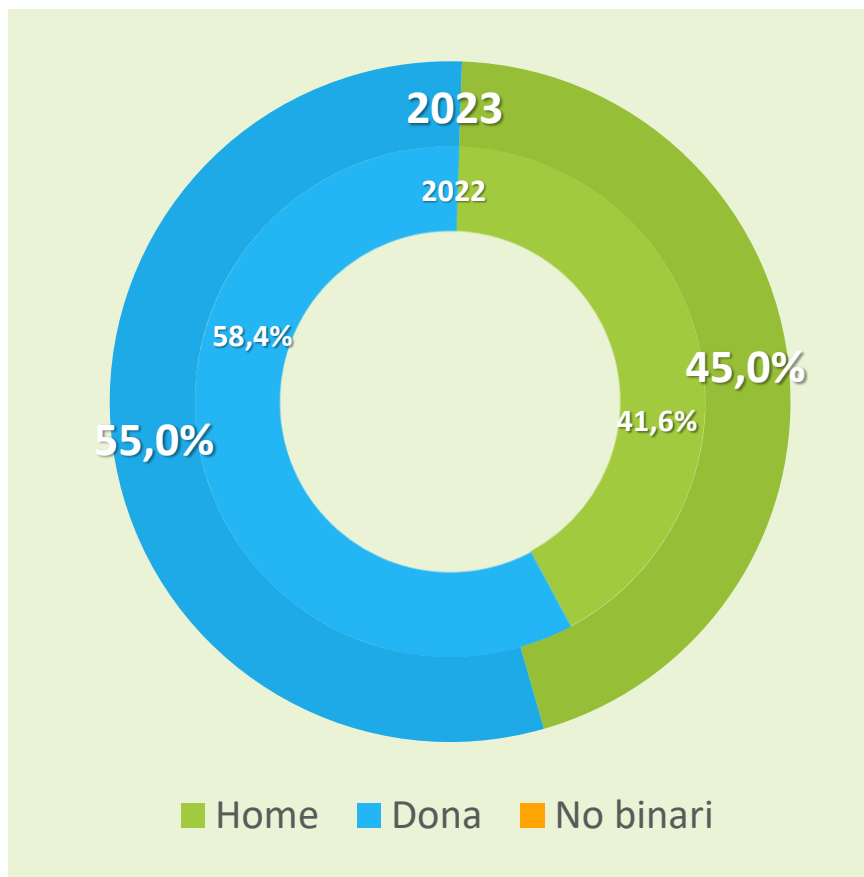


6. Perfil de la persona usuària

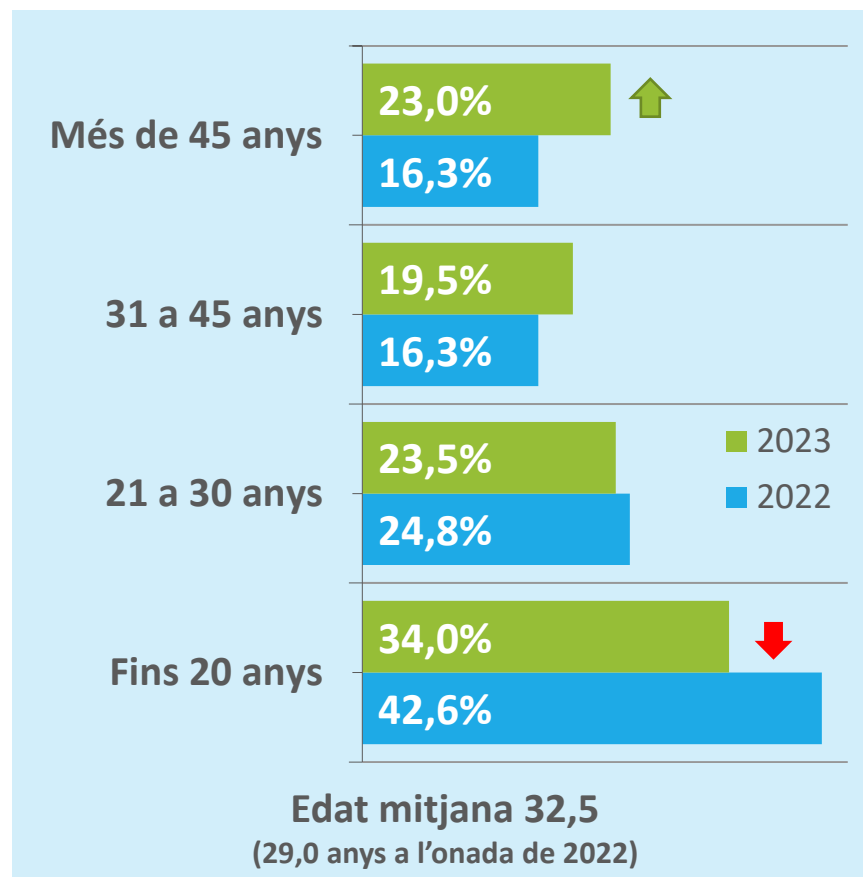
Perfil de la persona usuària

Gènere i edat

Gènere

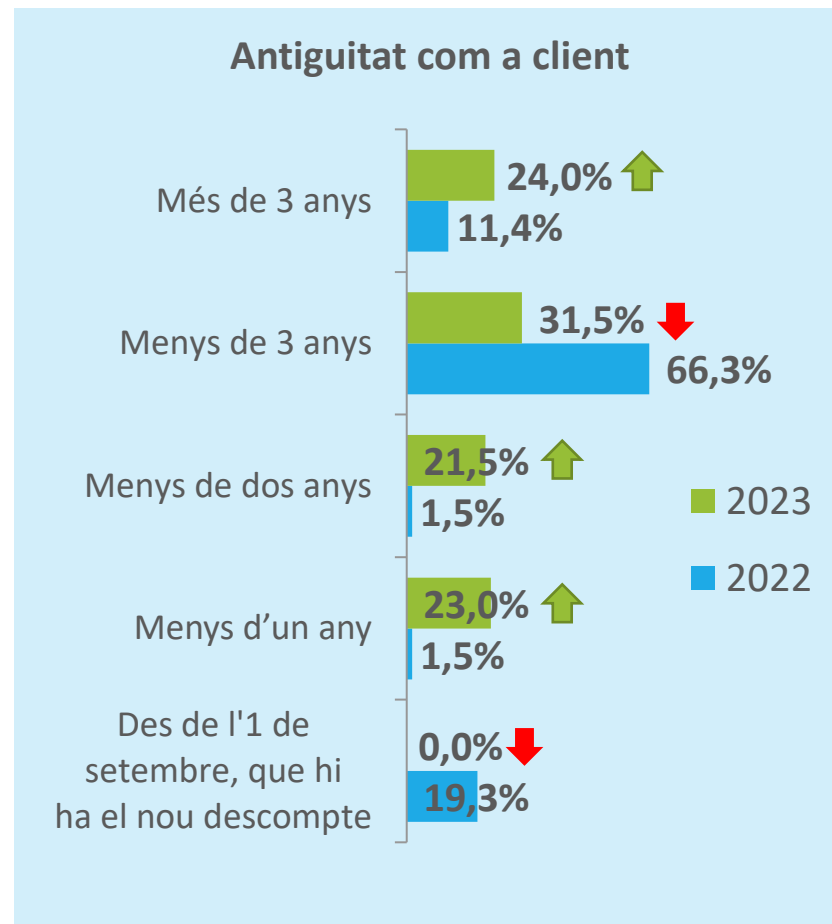


Edat



Perfil de la persona usuària

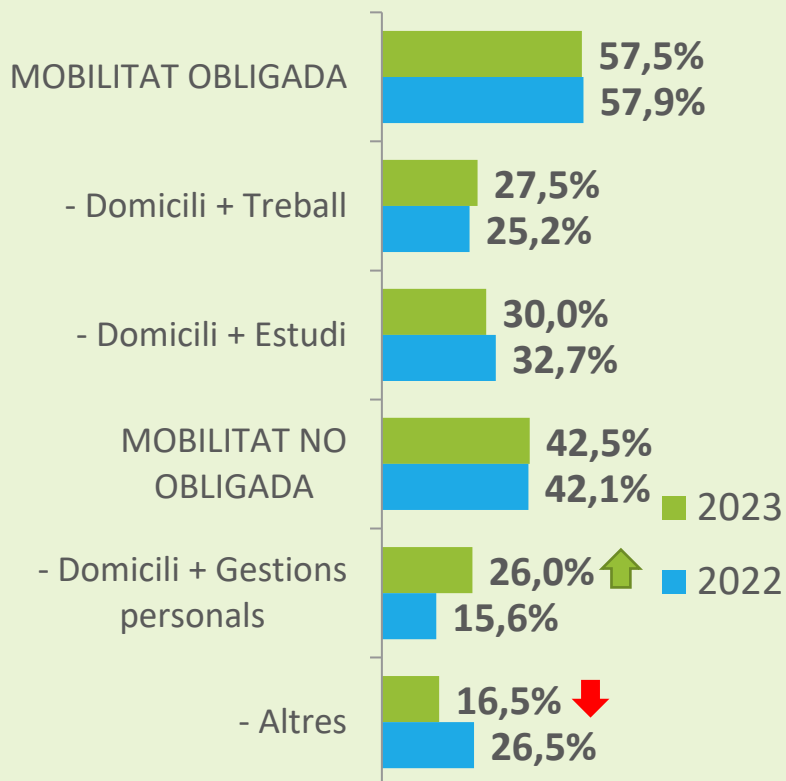
Situació laboral i antiguitat com a client de FGC



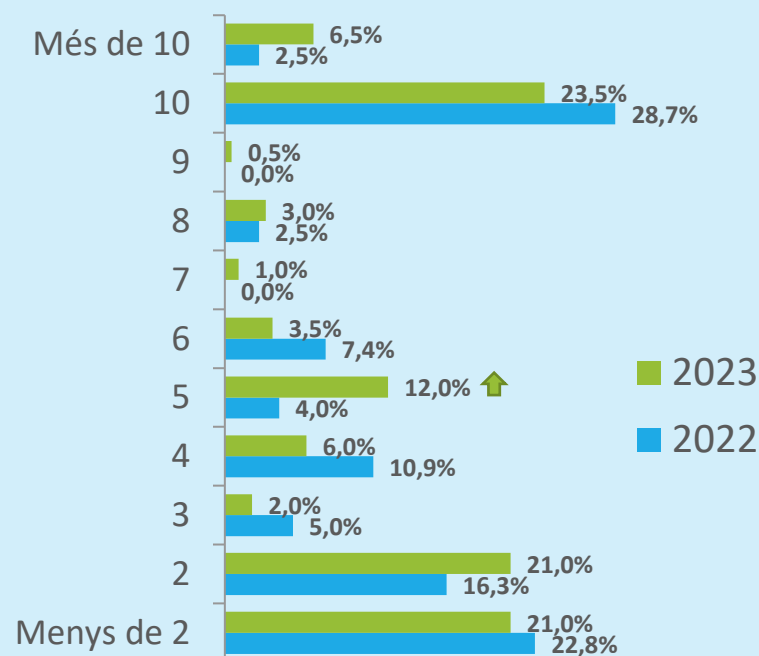
Perfil de la persona usuària

Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC

Principal motiu del desplaçament



Mitjana setmanal de trajectes



Mitjana setmanal 5,30 (2023)
(5,30 viatges a l'onada de 2022)

7. Síntesi de resultats

Síntesi de resultats

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

- L'índex de satisfacció del client (ISC) de la línia Lleida - La Pobla de Segur **obté un valor de 82,7** i manté el ritme de recuperació posterior a la pandèmia. No s'arriba encara al nivell de 2019 (85,0), però el valor d'enguany suposa una millora respecte dels registres dels últims 3 anys.
- La millora en el **preu del bitllet** i en **poder-lo agafar a qualsevol hora** revertirien en una millora de la percepció de l'usuari atès que són aspectes amb una importància superior a la mitjana i amb un nivell de satisfacció inferior. També tindrien impacte en la percepció del servei, però menor, la millora en la **coordinació de tarifes, horaris i transbordaments**, en la **informació en els casos d'incidències en el servei**, i en el **sistema de venda de bitllets**.



Síntesi de resultats

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

- 6 de cada 10 persones usuàries (58,5%) de la línia coneixen la pàgina web de FGC i els qui la coneixen la valoren positivament, amb una nota mitjana de notable (7,67). La notorietat de l'app és inferior, només 4 de cada 10 persones usuàries (40,0%) la coneixen, però el 21% que l'utilitza la valora millor, amb una nota de 8,31, propera a l'excel·lent.
- Pel que fa al perfil de l'usuari de la línia, enguany el més destacable és que guanyen pes les persones usuàries de 45 o més anys en detriment dels més joves que continuen essent el segment més nombrós, però passen de representar un 42,6% el 2022 a ser el 34,0% el 2023. Com a conseqüència, l'edat mitjana puja dels 29,0 anys de 2022 als 32,5 d'aquest any.



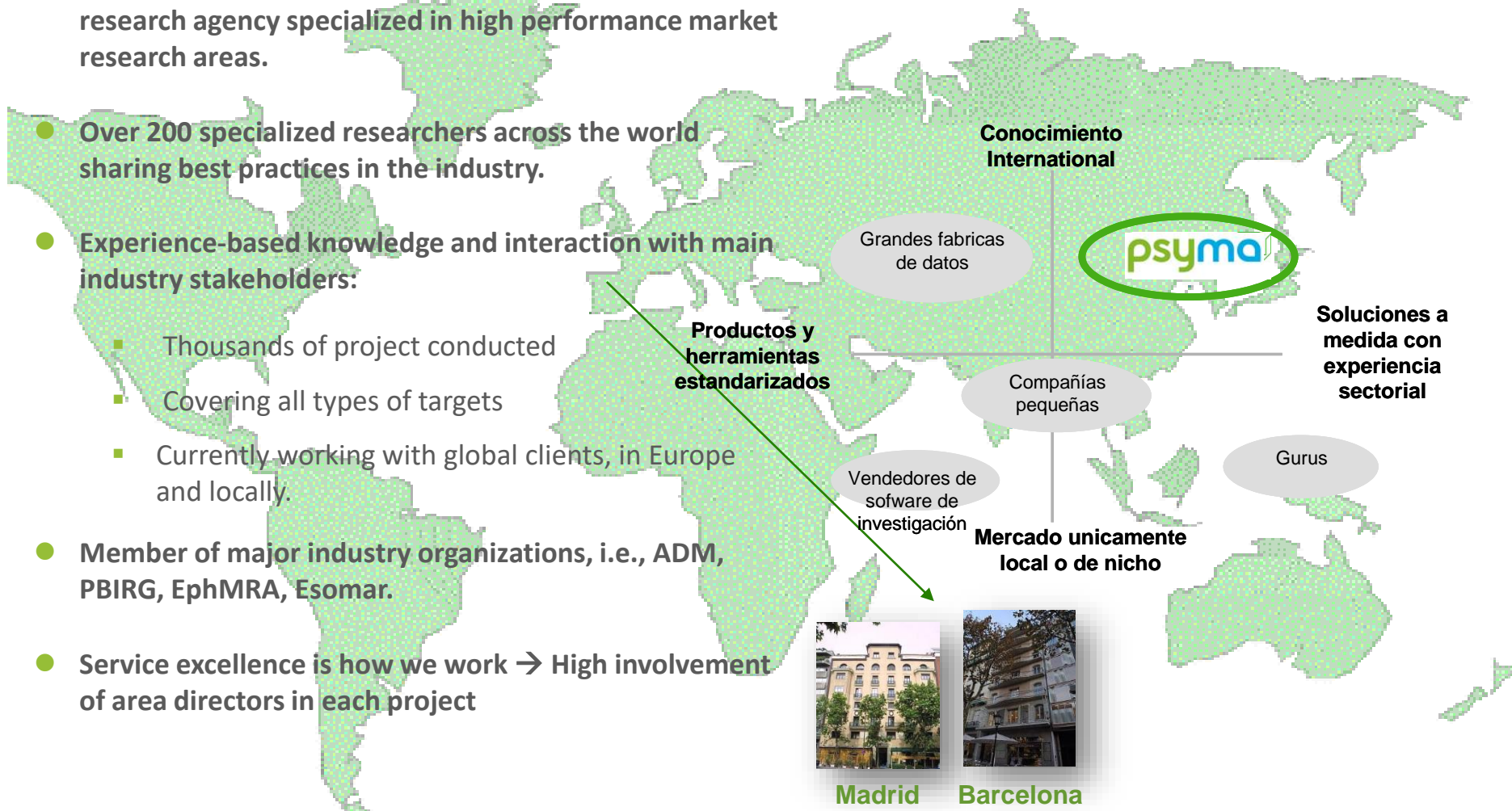
Background



Psyma Group overview

Background

- **Founded in 1957 in Germany. PSYMA Group is a research agency specialized in high performance market research areas.**
- **Over 200 specialized researchers across the world sharing best practices in the industry.**
- **Experience-based knowledge and interaction with main industry stakeholders:**
 - Thousands of project conducted
 - Covering all types of targets
 - Currently working with global clients, in Europe and locally.
- **Member of major industry organizations, i.e., ADM, PBIRG, EphMRA, Esomar.**
- **Service excellence is how we work → High involvement of area directors in each project**



The Psyma Team

Passionate People. Creative Solutions



Jordi Solà Ferrer

B2B & Consumer Packaged Goods Director

+34 673 808 734

jordi.sola@psyma.com

The logo for psyma, with 'psy' in green and 'ma' in blue.

Passionate People.
Creative Solutions.

Psyma Company
250 Passionate People
Creative Solutions
Worldwide

Tel +34 93 487 79 14
Fax +34 93 487 17 01
b2b-cpg@psyma.com
www.psyma.com