



REO núm: 882  
Data: 20/04/2018



Informe de resultats

## Índex de Satisfacció del Client ISC 2017

Organisme promotor: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

# Enquesta de Qualitat de Servei 2017 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](mailto:jordi.sola@psyma.com))

**Número d'estudi:** BEL217-151

Passionate People.  
Creative Solutions.

## Índex

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

## Índex

<b>2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)</b>	> to Chapter
2.1. Índex de Satisfacció del Client. Metodologia	> to Chapter
2.2. Evolució ISC	> to Chapter
2.3. ISC per segments	> to Chapter
2.4. ISC per atributs	> to Chapter
<b>3. Valoració del servei</b>	> to Chapter
3.1. Valoració global del servei	> to Chapter
3.2. Evolució del servei en els darrers dos anys	> to Chapter
3.3. Comparativa del servei amb altres mitjans de transport	> to Chapter
3.4. Aspectes que haurien de millorar	> to Chapter

## Índex

- |                                                                            |              |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 4. Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren                         | > to Chapter |
| 5. Coneixement de les prestacions del servei de la línia Lleida – La Pobla | > to Chapter |
| 6. Avaluació dels nous models de trens                                     | > to Chapter |
| 7. Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC                             | > to Chapter |
| 8. Perfil de l'usuari                                                      | > to Chapter |
| 9. Síntesi de resultats                                                    | > to Chapter |

## 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 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.

L'enquesta està especialment orientada a l'obtenció de 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.

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 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:

- |                                                               |                                                     |                                                            |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 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 empleats que atenen i vigilen                        | 14. Viatges sense brusquedats durant el trajecte    | 22. El preu del bitllet és adequat                         |
| 6. Els empleats són amables                                   | 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 a cada servei, l'estudi ha permès obtenir informació relacionada amb els següents **objectius específics**:

- Coneixement i ús del **bitllet combinat Turistren**
- Coneixement de les **prestacions del servei** de la línia Lleida - La Pobla
- **Seguretat**
- Avaluació dels **nous models de trens**
- Ús i avaluació de l'**APP de FGC**
- **Perfil** de l'usuari



## Presentació de l'estudi

### Objectius de la investigació

A mode de resum, els objectius de l'estudi són:

#### Aspectes no satisfactoris

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

#### Prioritats d'actuació

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

#### KPI

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

#### Perfil

Determinar com és el client dels serveis dels FGC

## Presentació de l'estudi

### Fitxa Tècnica

<b>Univers</b>	Usuaris de la línia Lleida – La Pobla de Segur de 16 anys en endavant
<b>Mostra</b>	La mostra total és de 209 entrevistats, la qual cosa comporta un marge d'error global de $\pm 5,58\%$ , per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en un univers finit de 596 viatgers diaris i en el supòsit de màxima indeterminació ( $p/q=50/50$ ).
<b>Tipus d'entrevista</b>	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.
<b>Selecció de la mostra</b>	Ateses les característiques del servei pel que fa al nombre i freqüència de trens i al reduït nombre de viatgers, 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 tots els passatgers
<b>Treball de camp</b>	Del 6 al 17 de novembre de 2017

## Presentació de l'estudi

### Distribució de la mostra

La mostra total és de 209 entrevistes, 104 a usuaris que anaven en sentit Lleida – La Pobla de Segur i 105 a usuaris viatjant en sentit invers.

		ESTACIÓ DE BAIXADA																		
		Total	01. LLEIDA-PIREUS	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	209	94	2	4	6	3	56			1							11	3	29	
01. LLEIDA-PIREUS	91		1	3	3	3	53											9	1	18
02. ALCOLETGE	1	1																		
03. VILANOVA DE LA BARCA																				
04. TÈRMENS	2	1																		1
05. VALLFOGONA DE BALAGUER																				
06. BALAGUER	65	56			2													1	1	5
07. GERB	2	2																		
08. SANT LLORENÇ DE MONTGAI																				
09. VILANOVA DE LA SAL																				
10. SANTA LINYA																				
11. ÀGER	3	1																		2
12. CELLERS-LLIMIANA																				
13. GUÀRDIA DE TREMP																				
14. PALAU DE NOGUERA																				
15. TREMP	17	11			1		1													1
16. SALÀS DE PALLARS																				3
17. LA POBLA DE SEGUR	28	22	1	1			2			1								1		

## Resum dels principals resultats

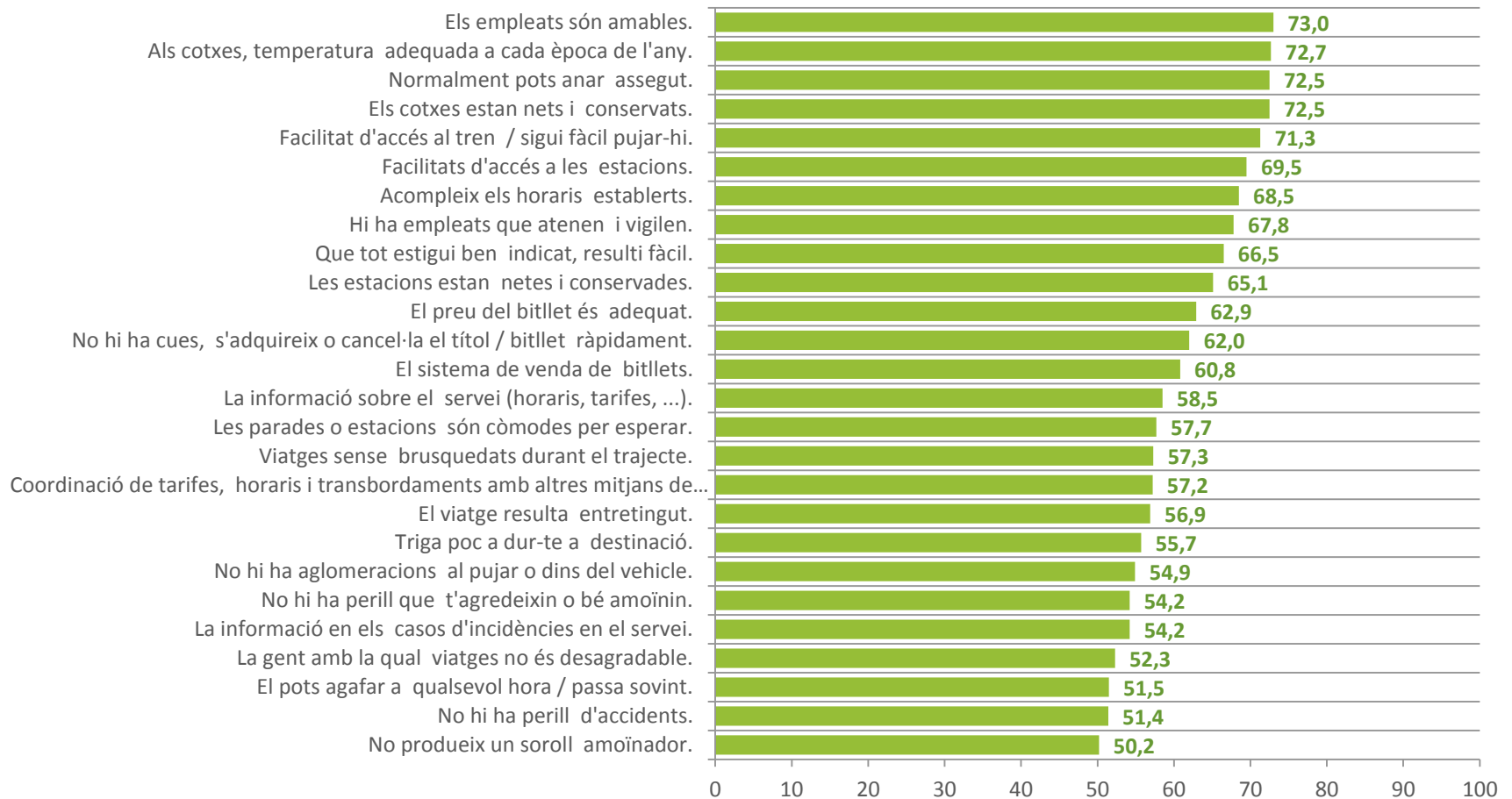
---

## 1. Importància i satisfacció

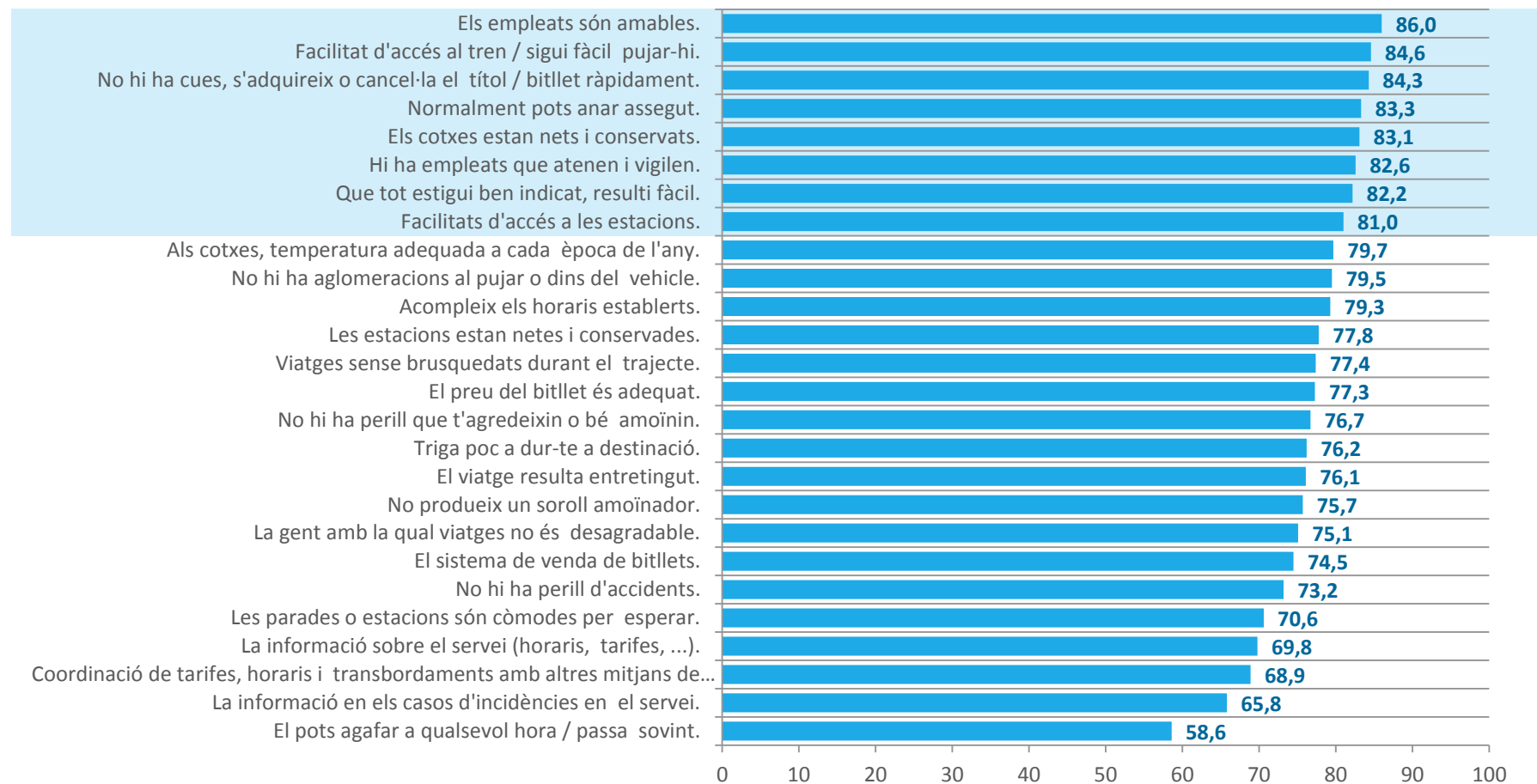
---

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

## Importància dels atributs estudiats



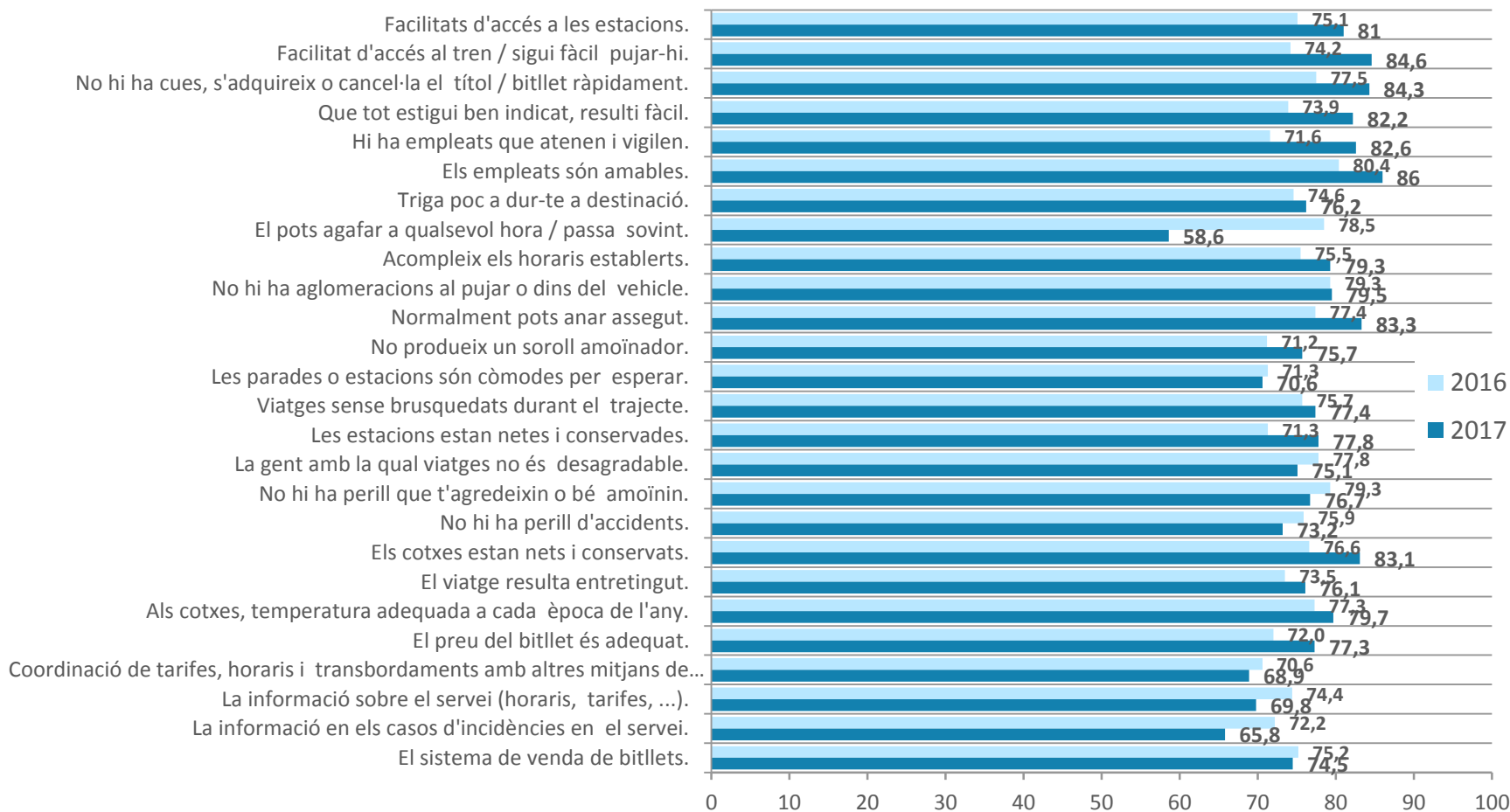
## Satisfacció amb els atributs estudiats





## Evolució de la satisfacció

2016-2017



## Prioritats d'actuació

### Elaboració de matrius de millora estratègica

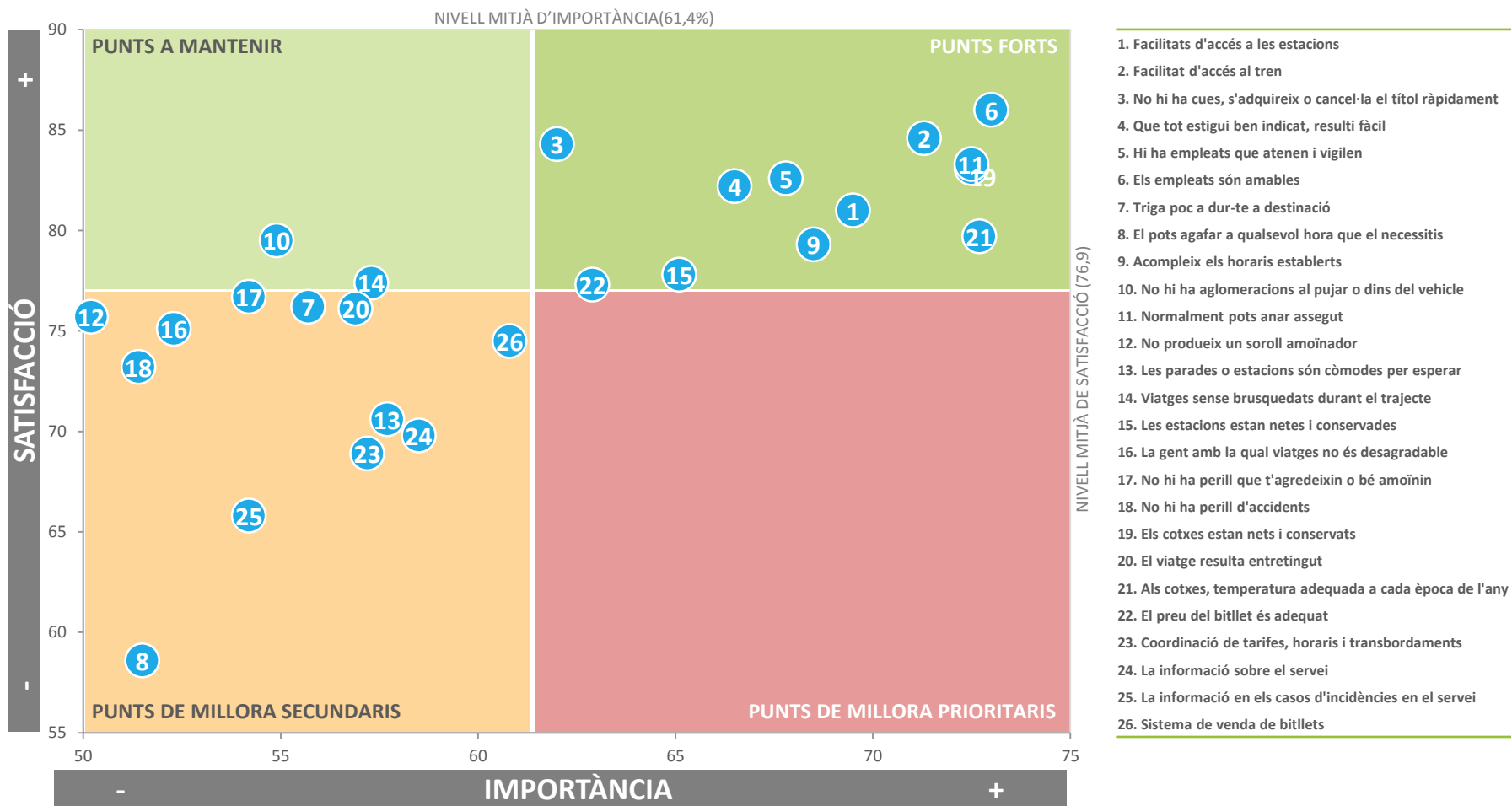
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

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

Destaca que **no hi ha atributs importants** (puntuació en importància per sobre de la mitjana) **mal valorats** (satisfacció per sota de la mitjana).

Entre els atributs d'una importància propera a la mitjana (tot i que per sota) que caldria millorar en primer trobem:

- 26. Sistema de venda de bitllets
- 24. La informació sobre el servei

## 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.

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

- ISC global

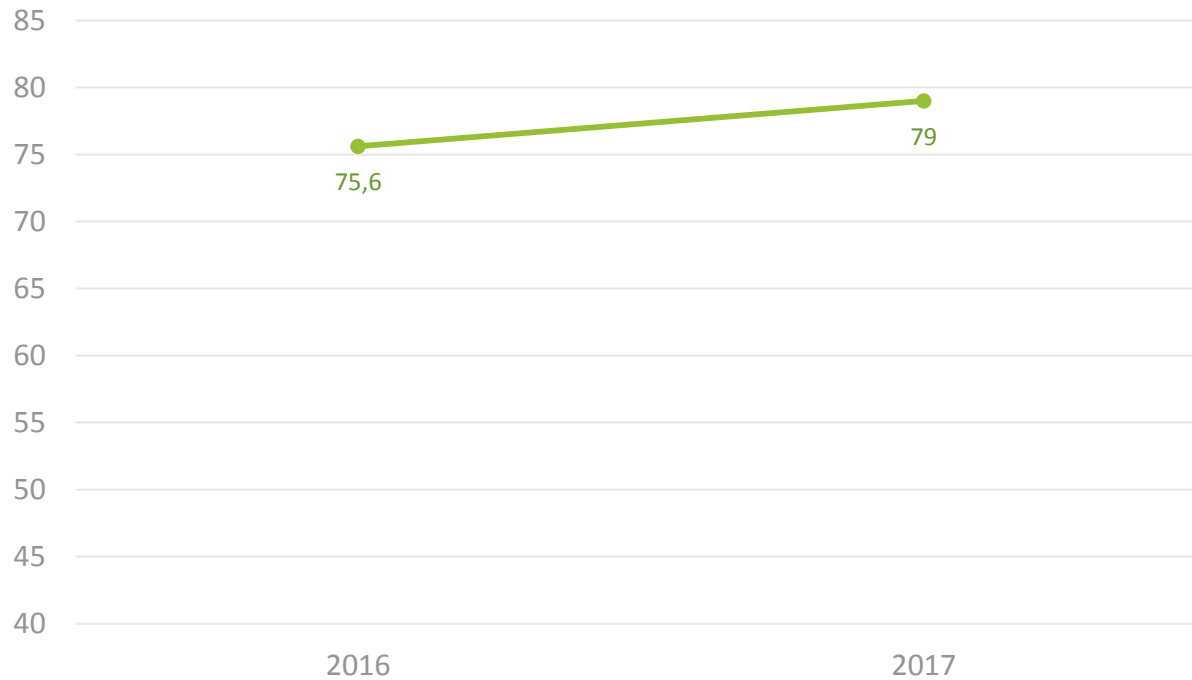
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

## Evolució ISC

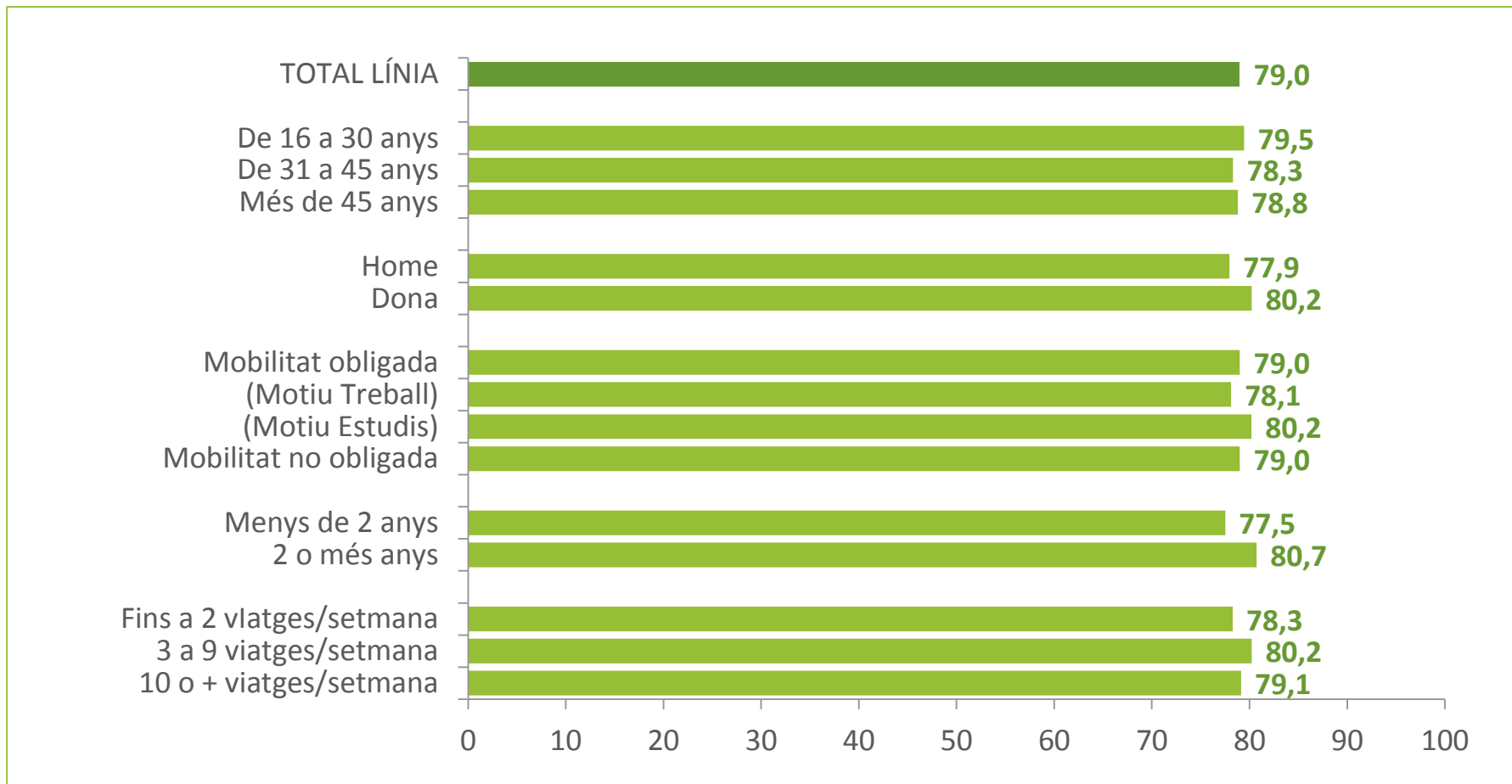
### Evolució 2016-2017

L'ISC d'enguany mostra un increment respecte del de l'any anterior.



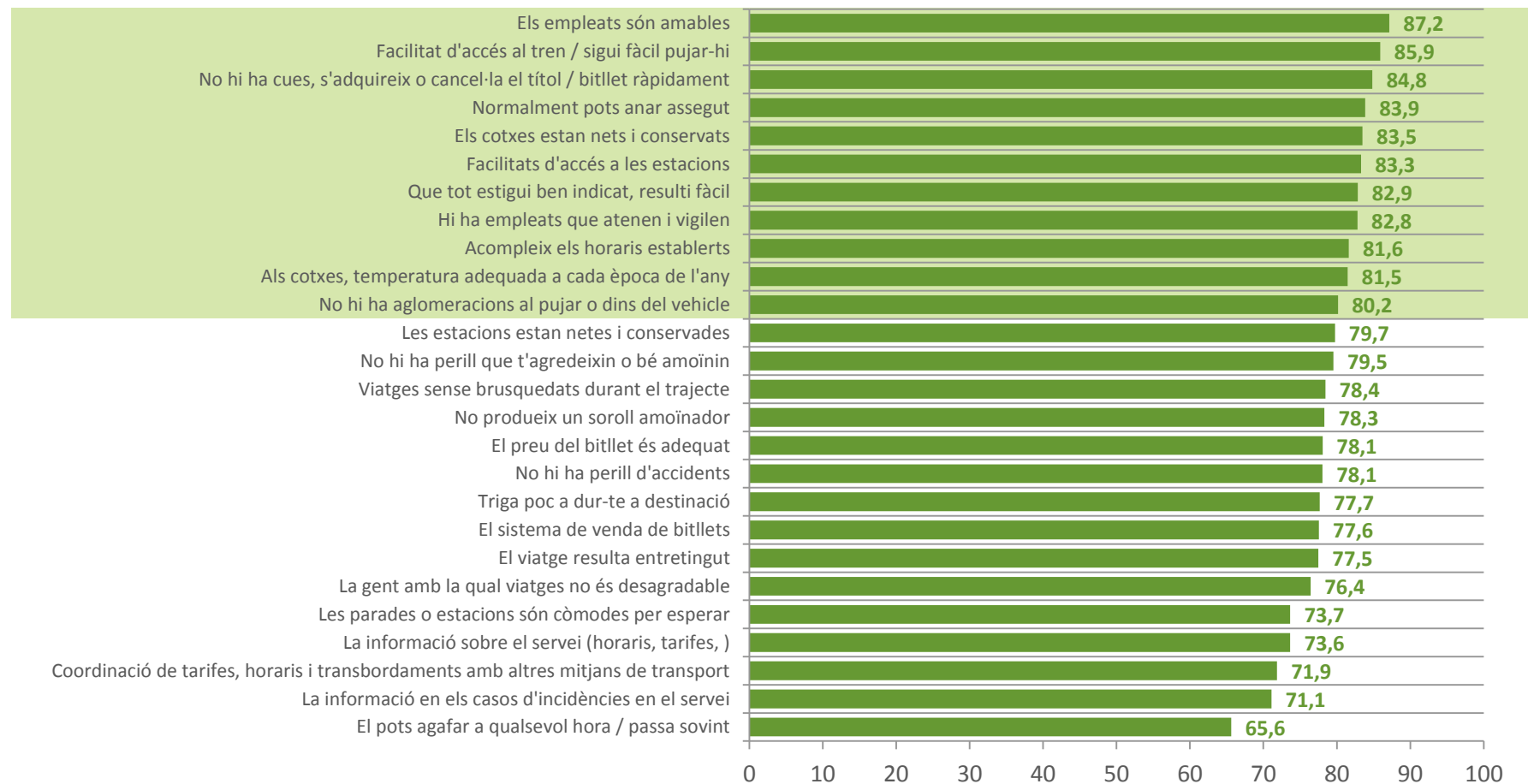
## ISC per segments

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





## ISC per atributs



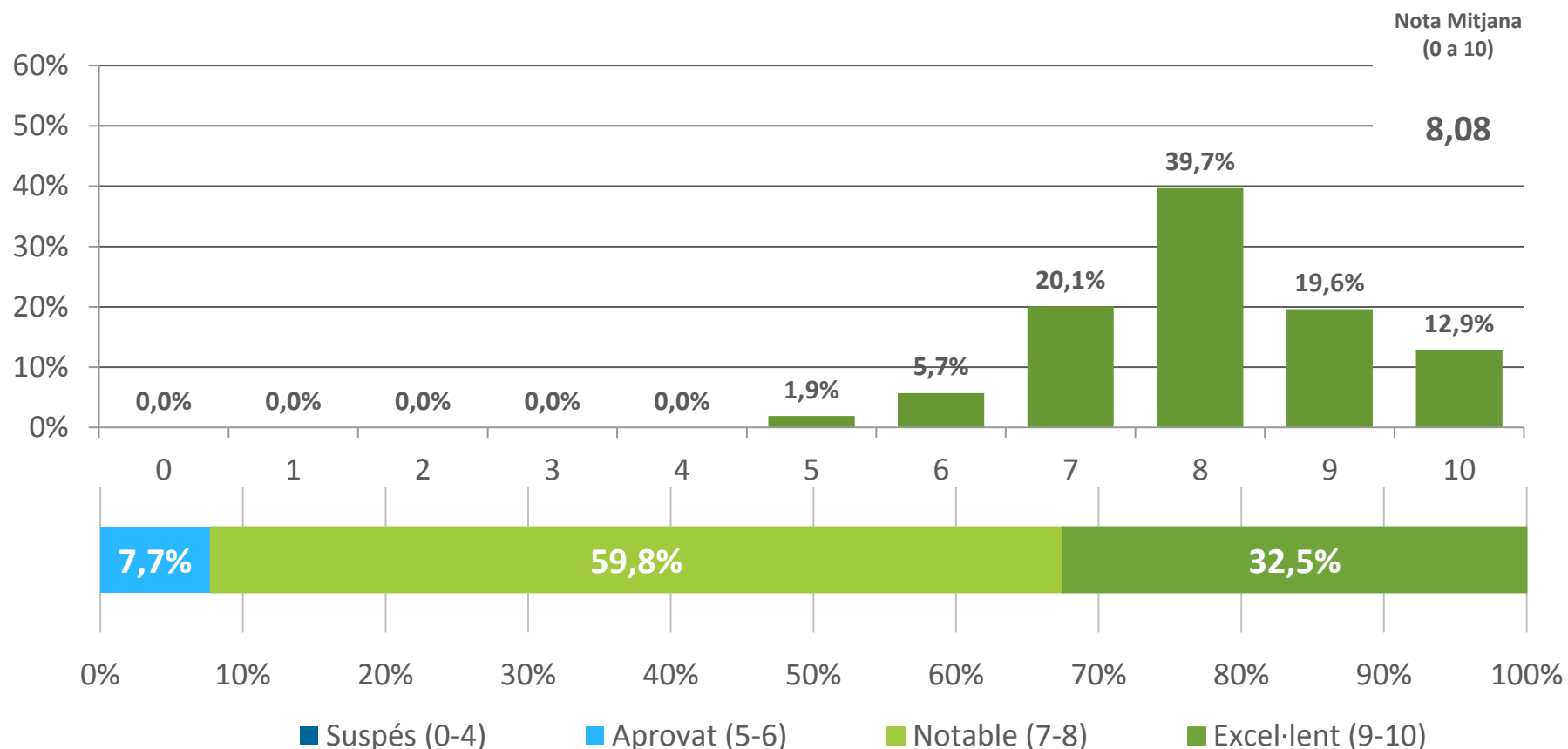
### 3. Valoració del servei

---

Valoració global del servei i evolució en els darrers dos anys, comparativa amb altres mitjans de transport i aspectes que haurien de millorar

## Valoració global del servei

### Línia Lleida – La Pobla

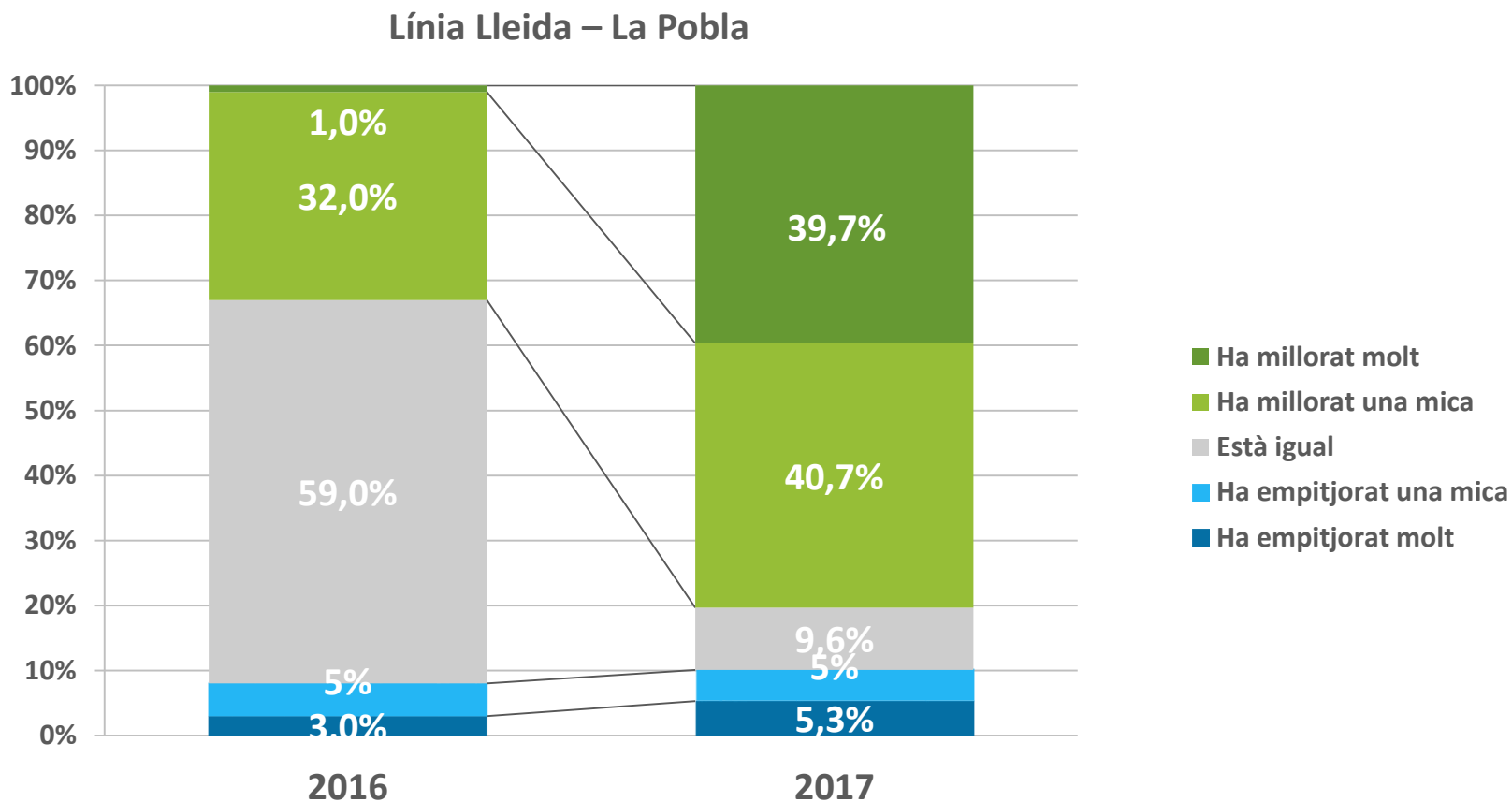


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè a la Línia de Lleida – La Pobla de Segur, sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (209 entrevistats)

## Evolució del servei en els darrers dos anys

### Evolució 2016 - 2017



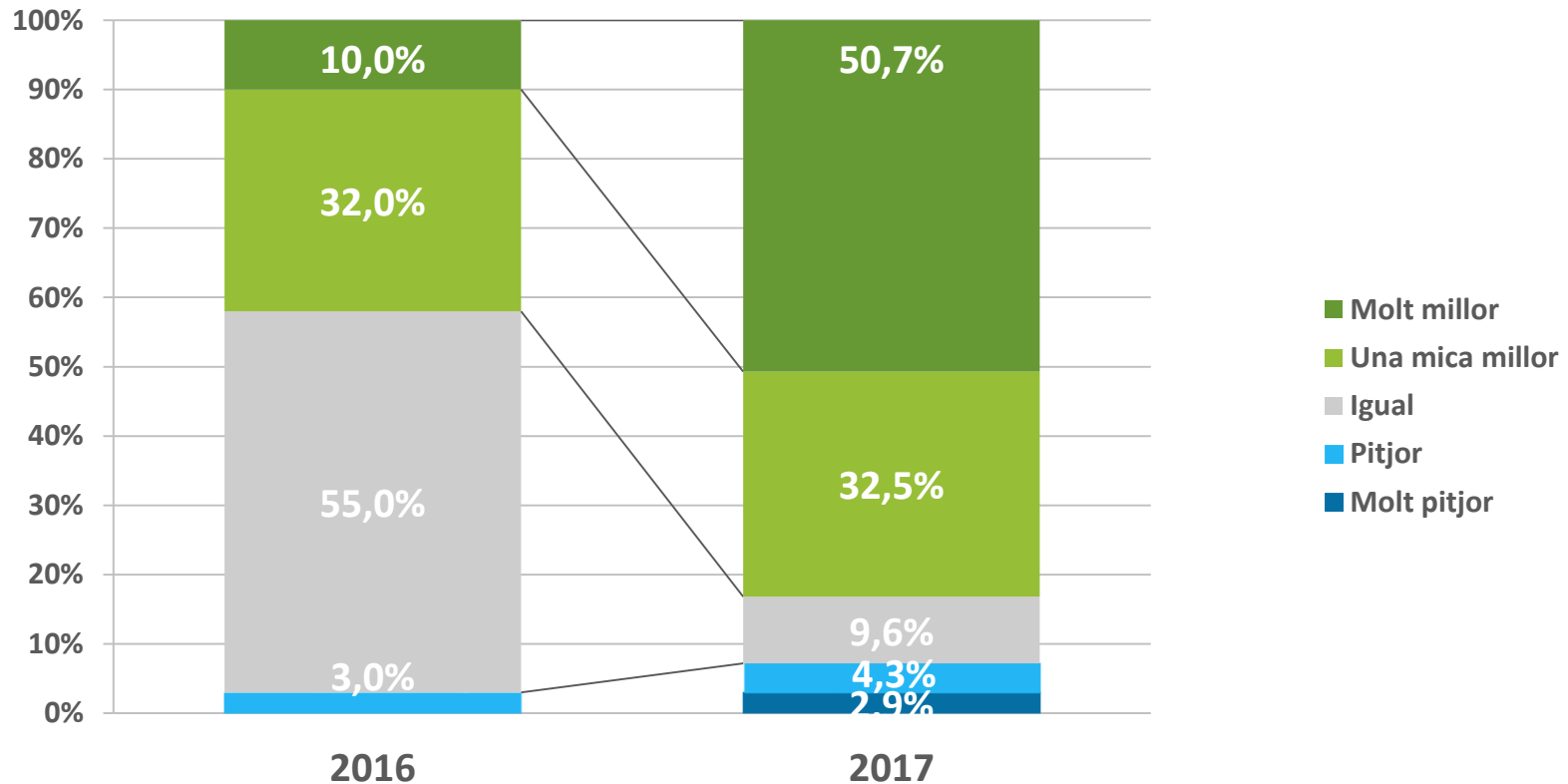
(P17) Referint-nos ara al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu vostè que ha millorat o que ha empitjorat?

BASE: TOTAL MOSTRA (209 entrevistats)

## Comparativa del servei amb altres mitjans de transport

### Evolució 2016 - 2017

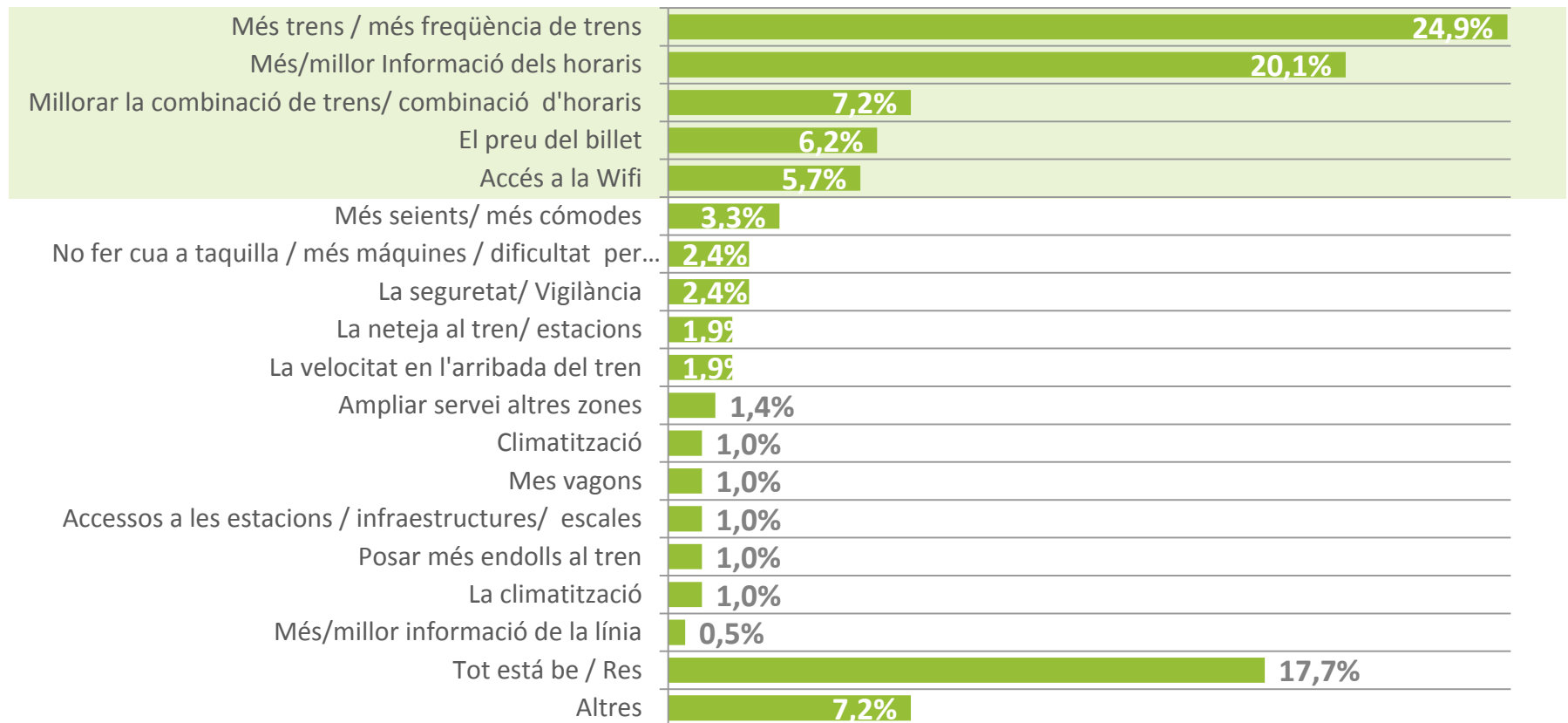
Línia Lleida – La Pobla



(P18) Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?

BASE: TOTAL MOSTRA (209 entrevistats)

## Aspectes que haurien de millorar



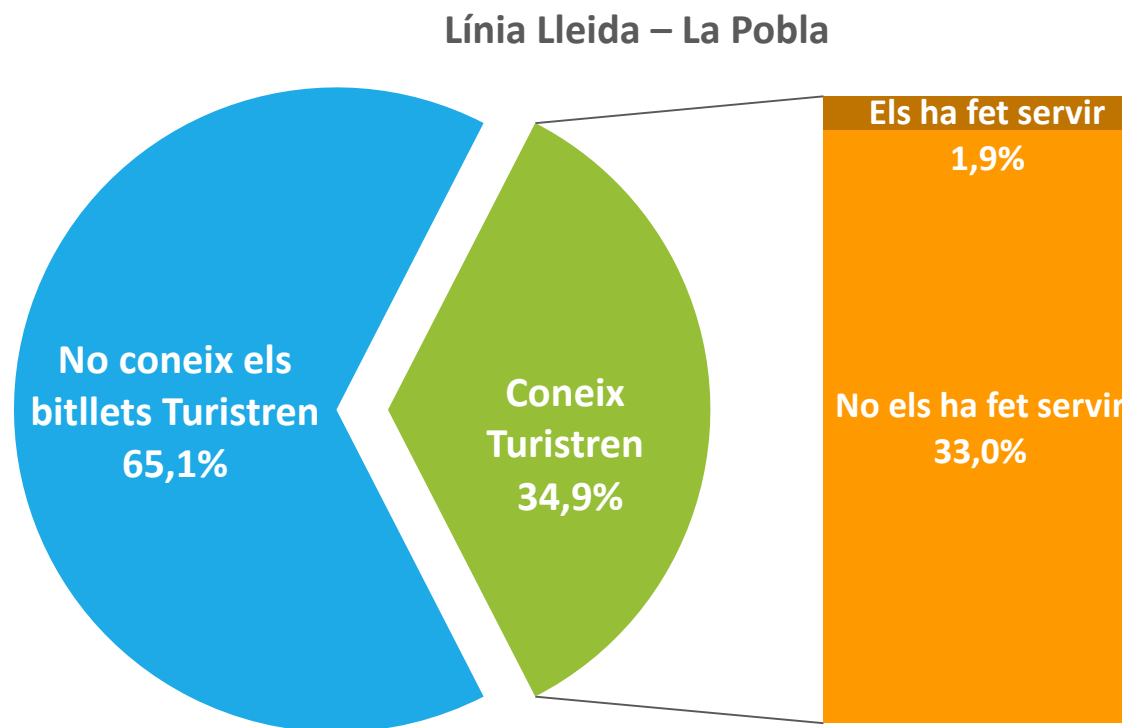
(P16) Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'haurien de millorar?

BASE: TOTAL MOSTRA (209 entrevistats)

## 4. Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren

---

## Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren



(P30) Sap vostè que hi ha un bitllet combinat “Tren + Activitat” anomenat TURISTREN, que combina el viatge amb tren amb la realització d’activitats de lleure com rutes culturals o visites a museus o centres d’interès turístic?

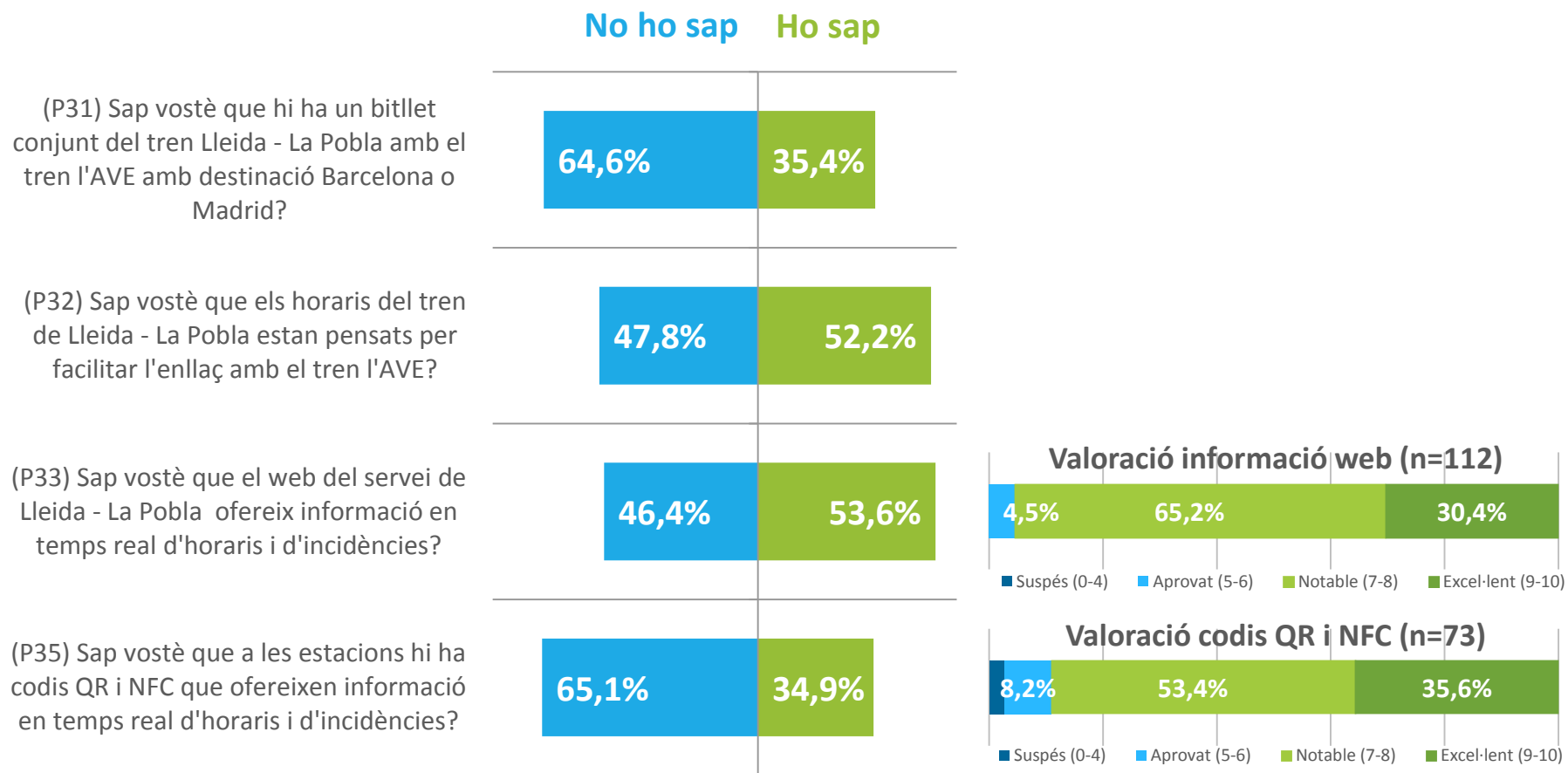
(P31) Ha fet servir mai algun d’aquests bitllets combinats de TURISTREN?



## 5. Coneixement de les prestacions del servei de la línia Lleida – La Pobla

---

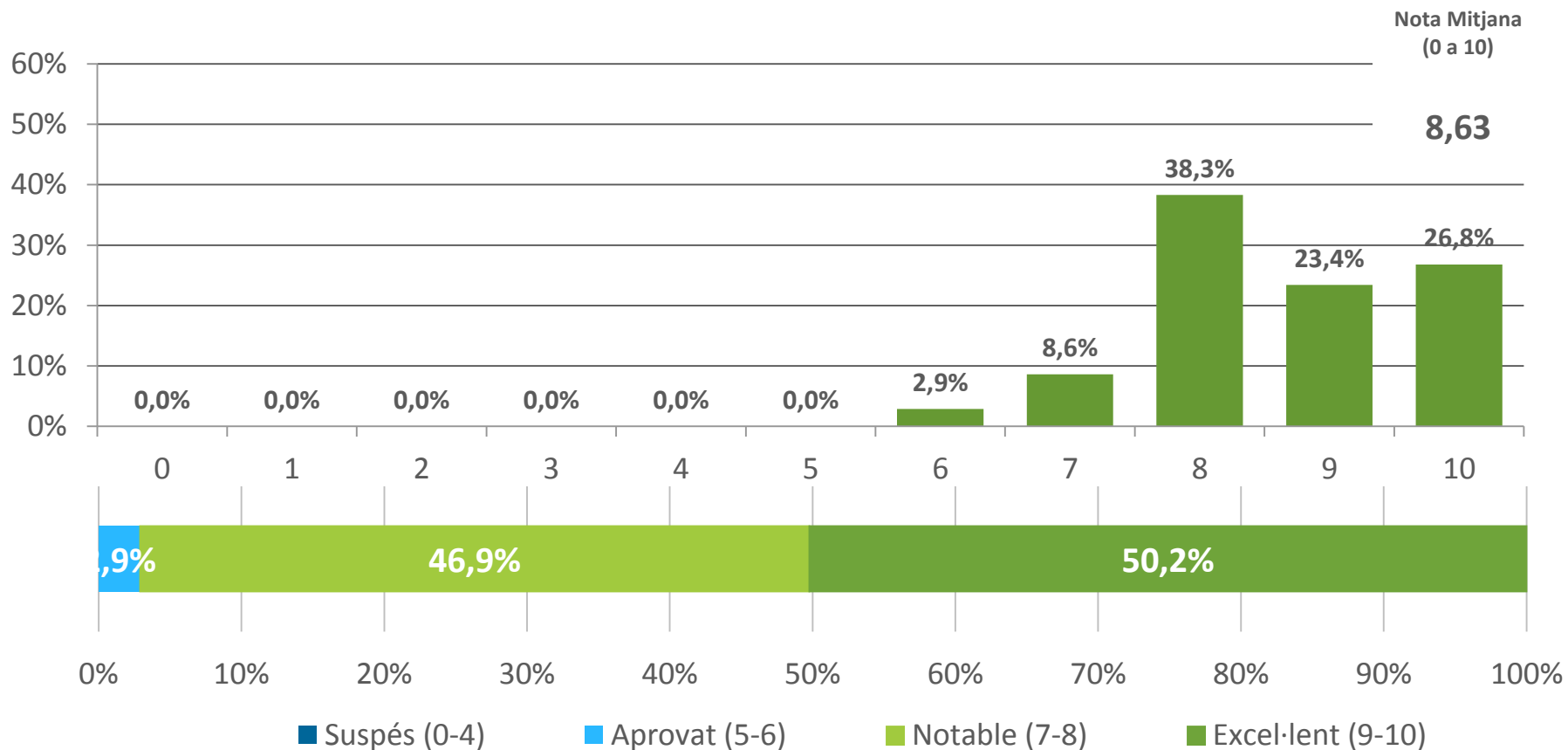
## Coneixement de les prestacions del servei de la línia Lleida – La Pobla



## 6. Avaluació dels nous models de trens

---

## Avaluació dels nous models de trens



(P22) L'any 2016 van començar a funcionar en aquesta línia els nous models de trens. Com valora aquests nous trens? (0=molt malament, 10=molt bé)

BASE: TOTAL MOSTRA (209 entrevistats)

## 7. Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

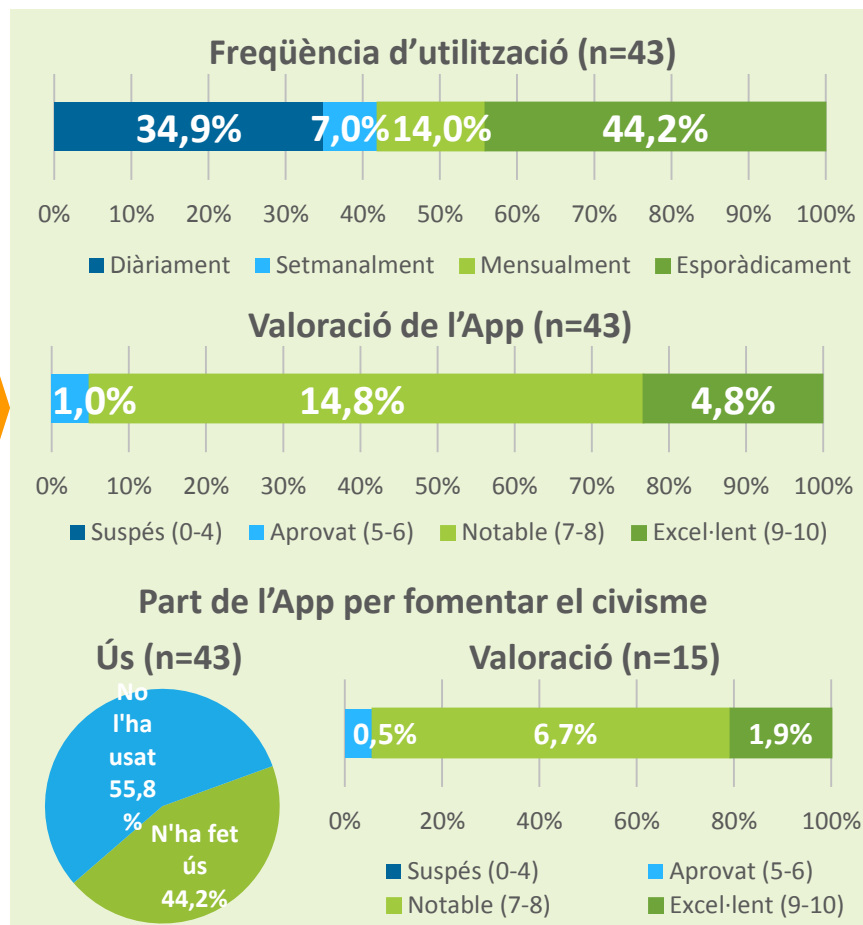
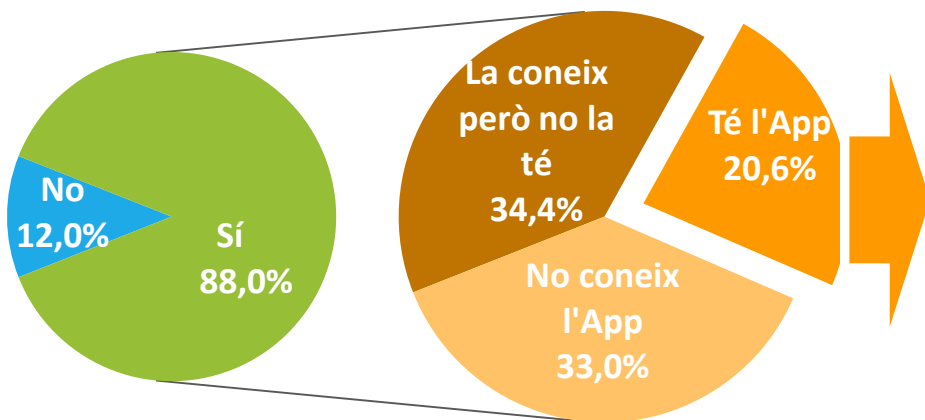
---

# Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

## Línia Lleida – La Pobla

Té smartphone?  
(n=209)

Té l'App?  
(n=184)



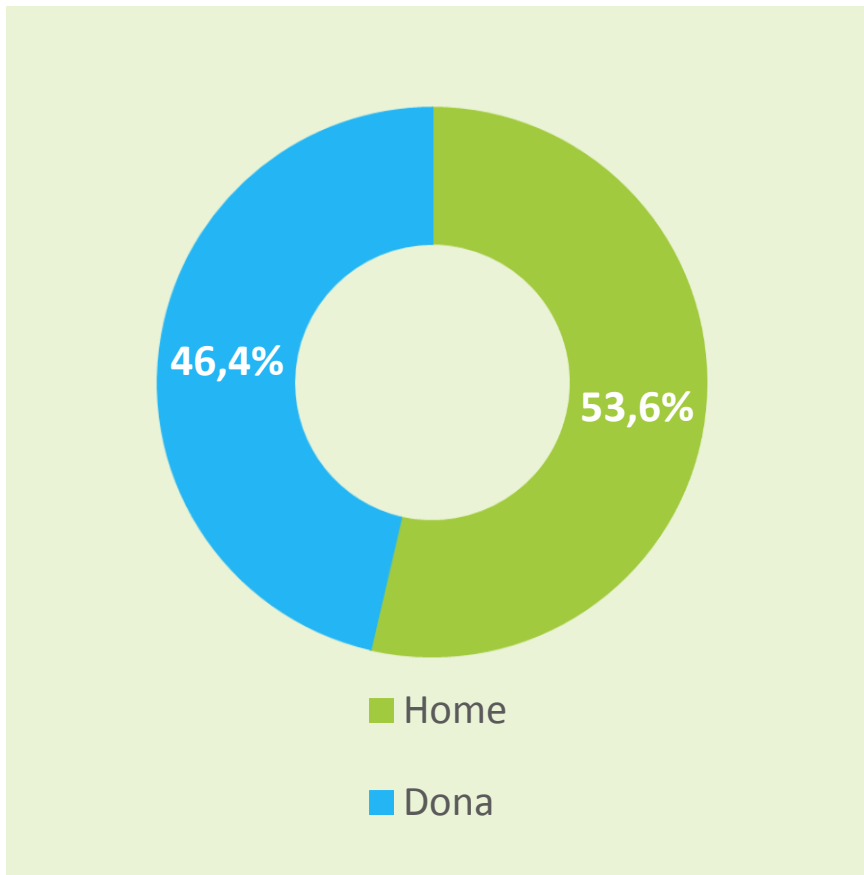
## 8. Perfil de l'usuari

---

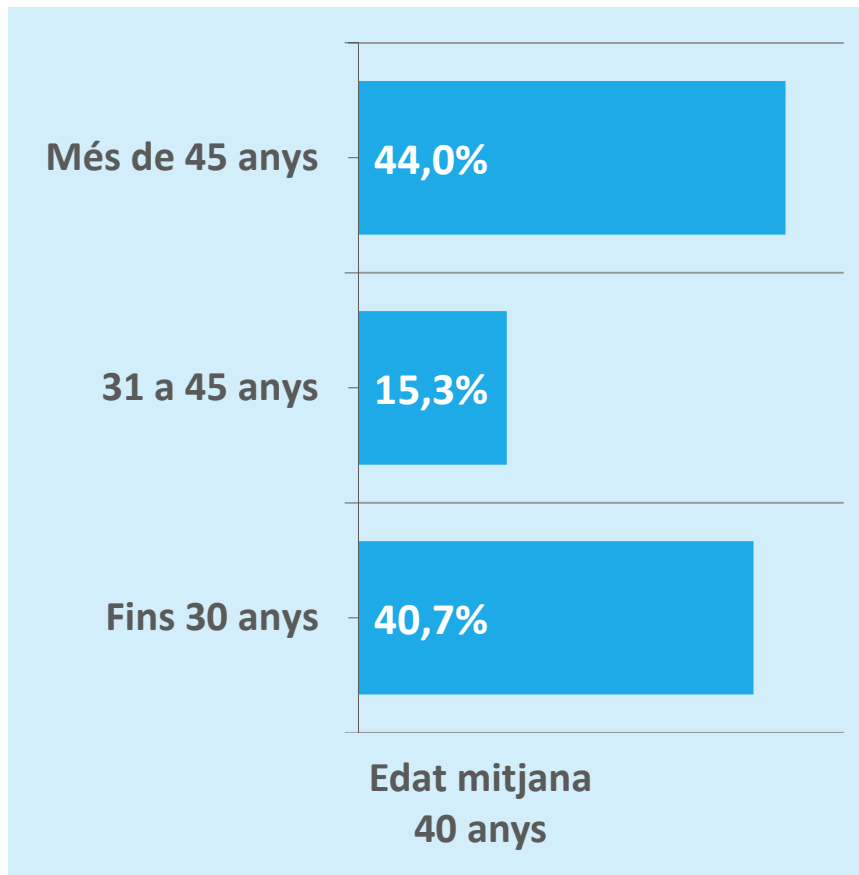
## Perfil de l'usuari

### Sexe i edat

#### Sexe



#### Edat

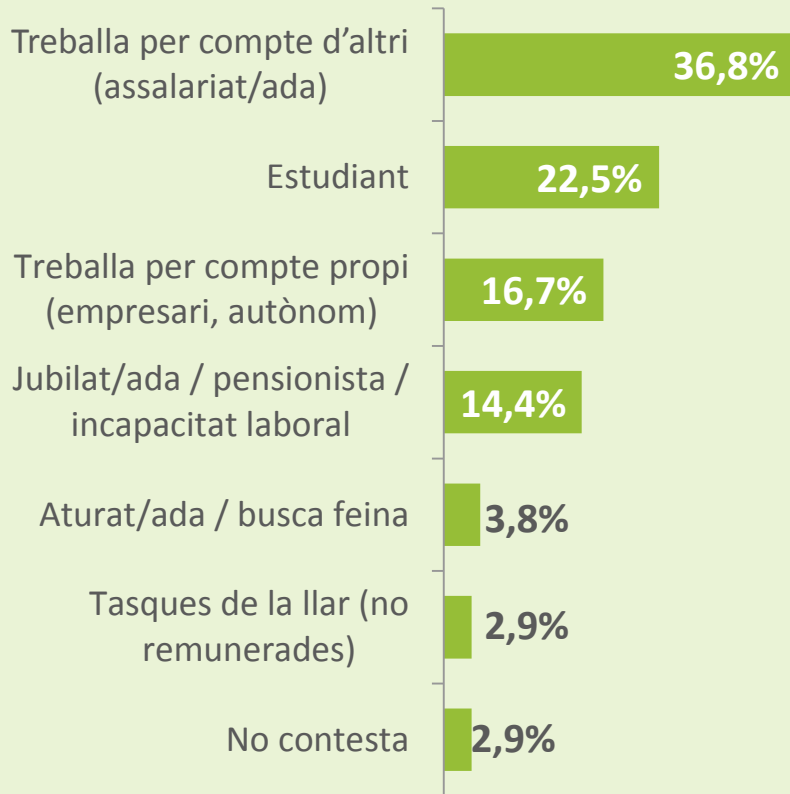




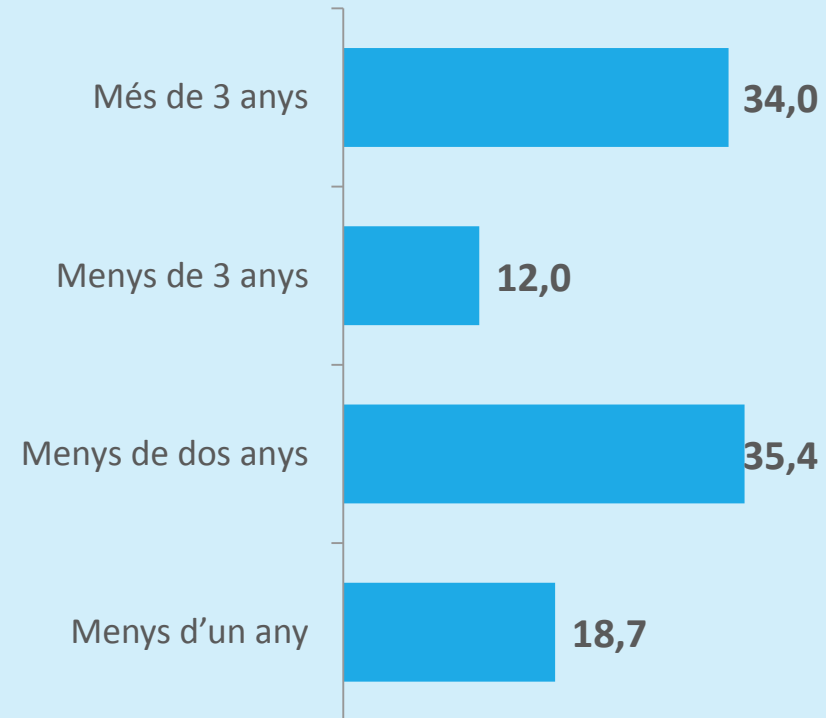
## Perfil de l'usuari

### Situació laboral i antiguitat com a client de FGC

#### Situació laboral



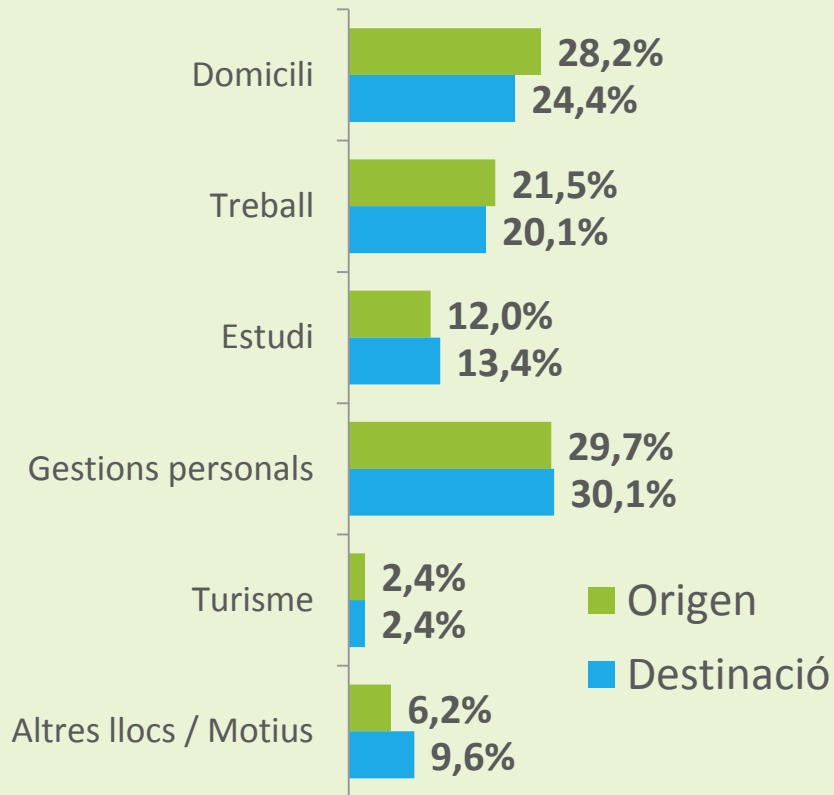
#### Antiguitat com a client



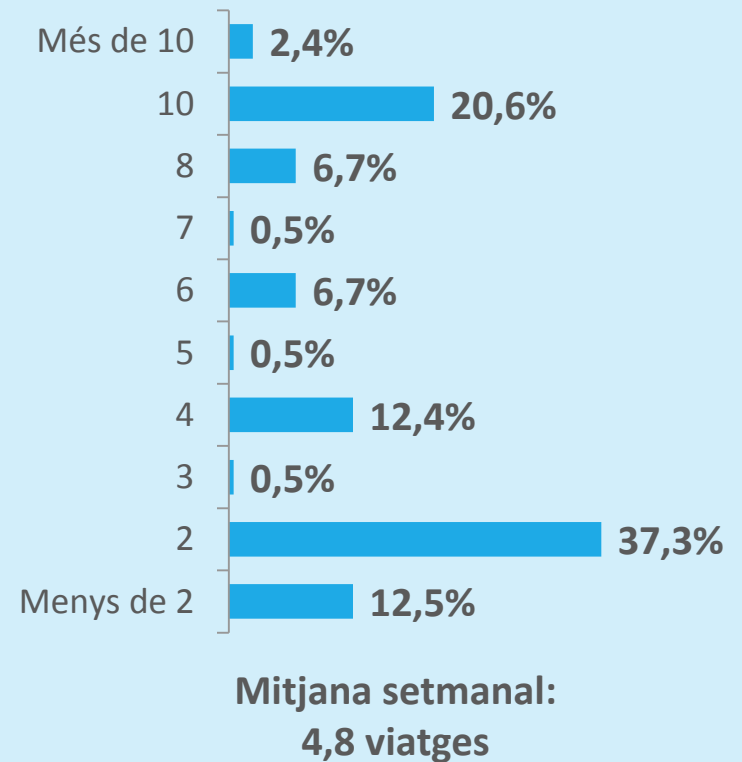
## Perfil de l'usuari

### Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC

Principal motiu del desplaçament



Mitjana setmanal de trajectes



## 9. Síntesi de resultats

---

## Síntesi de resultats

- L'índex de satisfacció del client (ISC) de la línia Lleida - La Pobla de Segur obté un valor de 79, superior al 75,6 obtingut en 2016.
- Els aspectes millor valorats pels usuaris són que els empleats són amables, la facilitat d'accés al tren i que no hi ha cues. El pitjor, que no el pots agafar a qualsevol hora/passa sovint.
- No hi ha atributs importants (puntuació en importància per sobre de la mitjana) mal valorats (satisfacció per sota de la mitjana). Entre els atributs menys importants que caldria millorar en primer trobem:
  - 26. Sistema de venda de bitllets
  - 24. La informació sobre el servei



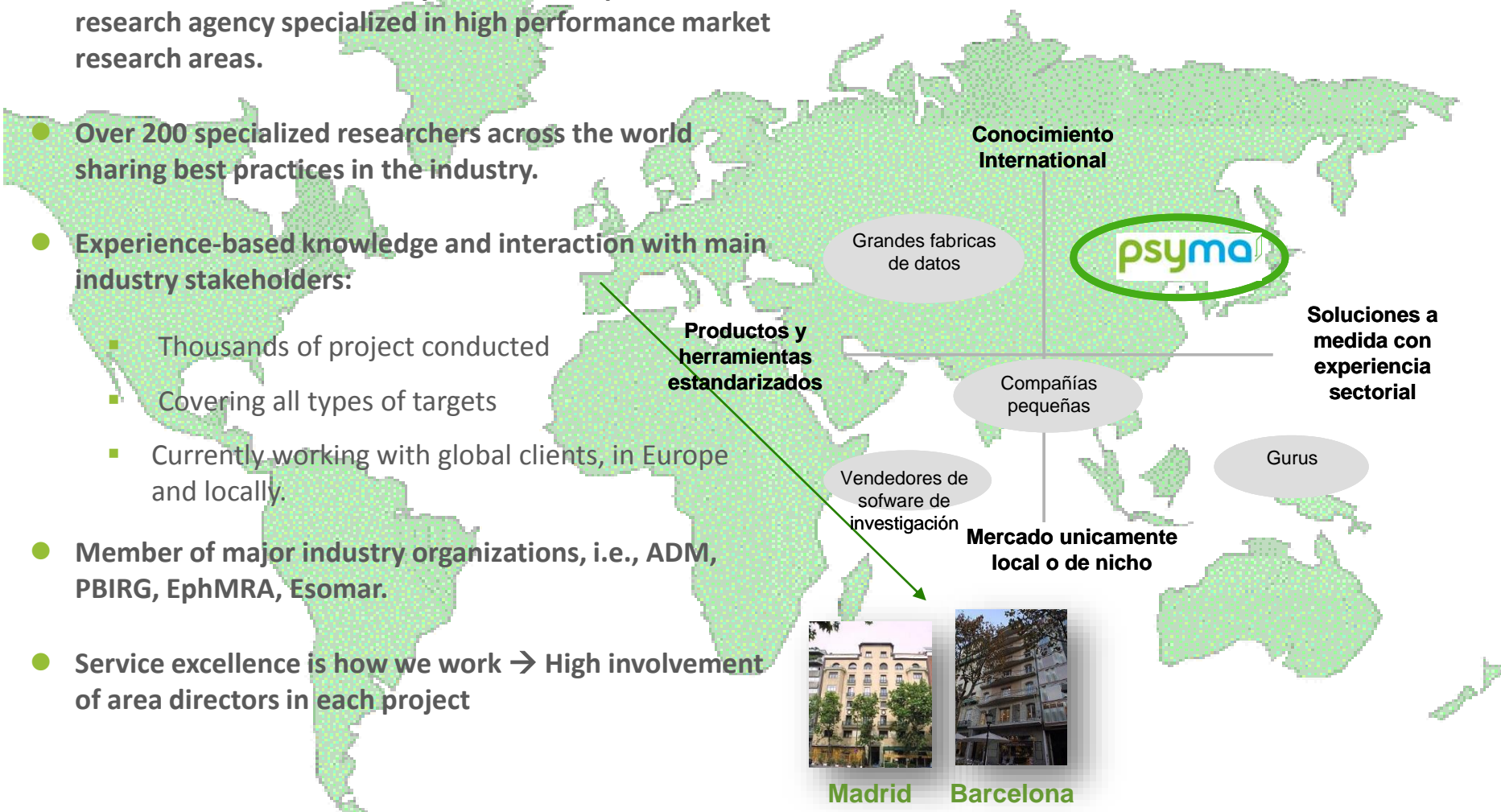
## Background



## 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](mailto:jordi.sola@psyma.com)

**psyma**

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