



REO núm: 1128
Data: 08/09/2025

Índex de Satisfacció del Client. ISC 2024

Informe de resultats



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

Índex de Satisfacció del Client (ISC) 2024 dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

informe de resultats

Elaborated for:

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)

Psyma Team:

Jordi Solà (jordi.sola@psyma.com)

Número d'estudi:

PEL224-099 / PEL225-004



Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

Presentació de l'estudi	> anar-hi
Introducció i metodologia	> 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. Importància i 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 per línia	> anar-hi
2.3. ISC per línia i servei	> anar-hi
2.4. ISC per segments	> anar-hi
2.5. ISC per atributs	> anar-hi
3. Valoració del servei	> anar-hi
3.1. Valoració global del servei	> anar-hi
3.2. Línia Barcelona - Vallès	> anar-hi
3.3. Línia Llobregat - Anoia	> anar-hi

Índex

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

Presentació de l'estudi

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

Presentació de l'estudi

Introducció

Els [Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya \(FGC\)](#) verifica de forma continuada el nivell de qualitat del serveis de ferrocarrils. FGC considera molt important tenir un indicador del nivell de qualitat del servei des de l'òptica de la clientela així com la seva evolució en el temps i les enquestes a les persones usuàries dels serveis de FGC formen part d'aquesta verificació continua del nivell de qualitat.

Dins d'aquest marc se situa aquesta enquesta, que té per objecte [actualitzar la informació disponible relativa a la satisfacció de la clientela de FGC](#) així com [conèixer-ne l'opinió](#) sobre les actuacions de FGC per millorar el servei que els ofereix en la seva Xarxa Principal.

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 a la clientela dels serveis 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 | 11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren | 21. El viatge resulta entretingut |
| 2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi | 12. Normalment pots anar assegut | 22. Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any |
| 3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament | 13. No produeix un soroll amoïnador | 23. El preu del bitllet és adequat |
| 4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil | 14. Les parades o estacions són còmodes per esperar | 24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments |
| 5. Hi ha empleats que atenen i vigilen | 15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte | 25. La informació sobre el servei |
| 6. Els empleats són amables | 16. Les estacions estan netes i conservades | 26. La informació en els casos d'incidències en el servei |
| 7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren | 17. La gent amb la qual viatges no és desagradable | 27. El sistema de venda de bitllets |
| 8. Triga poc a dur-te a destinació | 18. No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin | |
| 9. El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint | 19. No hi ha perill d'accidents | |
| 10. Acompleix els horaris establerts | 20. Els cotxes estan nets i conservats | |

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**:

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



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 quals la clientela està més insatisfeta

Prioritats d'actuació

Trobar els punts d'actuació que amb més eficàcia incrementarien la satisfacció de la clientela

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 que siguin usuàries de les línies estudiades.
Àmbit	Els serveis que formen part de l'estudi són els següents: ● Línia Barcelona - Vallès (B-V) ● Servei Urbà ● Metro Vallès ● Línia Llobregat – Anoia (L-A) ● Metro Baix Llobregat ● Rodalia
Mostra	La mostra (capítols relatius a la petjada ecològica, l'ús de mitjans digitals i perfil) és de 1104 enquestes, 552 a la línia Barcelona-Vallès i 552 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global en cada línia de $\pm 4,26\%$, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en el supòsit de màxima indeterminació ($p/q=50/50$). La mostra addicional (dades d'importància, satisfacció i ISC) és de 1000 enquestes, 498 a la línia Barcelona-Vallès i 502 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de $\pm 4,48\%$ i $\pm 4,46\%$ respectivament, en idèntics supòsits mostrals.

Presentació de l'estudi

Fitxa Tècnica

Distribució mostral	La distribució mostral per serveis i parades es va fer proporcional segons la demanda en cadascuna.
Tipus d'entrevista	Entrevista personal TAPI mitjançant qüestionari estructurat. La realització de les enquestes s'ha fet a la mateixa línia, a persones usuàries mentre feien ús de la prestació del servei.
Selecció de la mostra	La selecció de la mostra s'ha fet assegurant l'aleatorietat en estacions i andanes per períodes horaris, seleccionant-los de forma proporcional al seu flux. Les entrevistes s'han realitzat al llarg del dia en dos torns de personal entrevistador (matí i tarda) per poder enquestar a l'usuari / client en el temps d'espera a l'estació. En cas de no acabar l'entrevista en l'estació, s'acompanyava a la persona a dins del tren. Amb aquesta metodologia s'ha obtingut la variabilitat en els diferents períodes horaris, així com el seu tipus de mobilitat i tipus de viatger.
Dates de treball de camp	Del 16 d'octubre al 12 de novembre de 2024 i del 21 al 31 de gener de 2025.

Presentació de l'estudi

Distribució de la mostra inicial

LÍNIA BARCELONA – VALLÈS			
Parada	Servei urbà	Metro Vallès	Total
1. PL. CATALUNYA	48	42	90
2. PROVENÇA	39	26	65
3. GRÀCIA	14	11	25
4. SANT GERVASI	7	2	9
5. MUNTANER	13	6	19
6. LA BONANOVA	7	2	9
7. LES TRES TORRES	10	3	13
8. SARRIÀ	23	14	37
9. REINA ELISENDA	3	1	4
10. PLAÇA MOLINA	2		2
11. PÀDUA	5		5
12. EL PUTXET	11	1	12
13. AV. TIBIDABO	11	1	12
14. PEU DEL FUNICULAR		4	4
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		3	3
16. BAIXADOR DE VALLVIDRERA		4	4
17. LES PLANES		2	2
18. LA FLORESTA		4	4
19. VALLDOREIX		11	11
20. SANT CUGAT		33	33
21. MIRA-SOL		7	7
22. HOSPITAL GENERAL		9	9
23. RUBÍ		23	23
24. LES FONTS		4	4
25. TERRASSA RAMBLA		17	17
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		12	12
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		9	9
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		6	6
29. VOLPELLERES		12	12
30. SANT JOAN		10	10
31. BELLATERRA		5	5
32. UNIVERSITAT AUTÒNOMA		23	23
33. SANT QUIRZE		8	8
34. CAN FEU / GRÀCIA		8	8
35. SABADELL PL. MAJOR		15	15
36. LA CREU ALTA		7	7
37. SABADELL NORD		9	9
38. SABADELL PARC DEL NORD		5	5
Total	193	359	552

LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
Parada	M. B. Llobregat	Rodalí	Total
1. PL. ESPANYA	103	8	111
2. MAGÒRIA LA CAMPANA	14		14
3. ILDEFONS CERDÀ	26	1	27
4. EUROPA / FIRA	32	1	33
5. GORNAL	15		15
6. SANT JOSEP	21		21
7. L'HOSPITALET AV.CARRILET	46	1	47
8. ALMEDA	29	1	30
9. CORNELLÀ RIERA	25	1	26
10. SANT BOI	42	1	43
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	17		17
12. COLÒNIA GÜELL	1		1
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	7		7
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	19	1	20
15. CAN ROS	14		14
16. QUATRE CAMINS	9		9
17. PALLEJÀ	9		9
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	17	1	18
19. EL PALAU	9		9
20. MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL	2		2
21. MARTORELL CENTRAL	12	4	16
22. MARTORELL ENLLAÇ	5	1	6
23. ABRERA	5		5
24. OLESA DE MONTSERRAT	8	2	10
25. ESPARREGUERA			
26. AERI DE MONTSERRAT		1	1
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		5	5
28. CASTELLBELL I EL VILAR			
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		3	3
30. MANRESA VILADORDIS		2	2
31. MANRESA ALTA		2	2
32. MANRESA BAIXADOR		5	5
33. SANT ESTEVE SESROVIRES		3	3
34. LA BEGUDA			
35. CAN PARELLADA		1	1
36. MASQUEFA		3	3
37. PIERA		6	6
38. VALLBONA D'ANOIA		1	1
39. CAPELLADES		2	2
40. LA POBLA DE CLARAMUNT		1	1
41. VILANOVA DEL CAMÍ		1	1
42. IGUALADA		6	6
Total	487	65	552

Presentació de l'estudi

Distribució de la mostra de validació

LÍNIA BARCELONA – VALLÈS			
Parada	Servei urbà	Metro Vallès	Total
1. PL. CATALUNYA	43	36	79
2. PROVENÇA	36	23	59
3. GRÀCIA	14	9	23
4. SANT GERVASI	8	2	10
5. MUNTANER	12	5	17
6. LA BONANOVA	6	2	8
7. LES TRES TORRES	8	3	11
8. SARRIÀ	20	13	33
9. REINA ELISENDA	4	1	5
10. PLAÇA MOLINA	2		2
11. PÀDUA	4		4
12. EL PUTXET	8	1	9
13. AV. TIBIDABO	10	1	11
14. PEU DEL FUNICULAR		4	4
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		4	4
16. BAIXADOR DE VALLVIDRERA		4	4
17. LES PLANES		2	2
18. LA FLORESTA		4	4
19. VALLDOREIX		10	10
20. SANT CUGAT		30	30
21. MIRA-SOL		6	6
22. HOSPITAL GENERAL		9	9
23. RUBÍ		21	21
24. LES FONTS		4	4
25. TERRASSA RAMBLA		14	14
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		12	12
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		7	7
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		6	6
29. VOLPELLERES		11	11
30. SANT JOAN		10	10
31. BELLATERRA		4	4
32. UNIVERSITAT AUTÒNOMA		20	20
33. SANT QUIRZE		7	7
34. CAN FEU / GRÀCIA		7	7
35. SABADELL PL. MAJOR		13	13
36. LA CREU ALTA		6	6
37. SABADELL NORD		8	8
38. SABADELL PARC DEL NORD		4	4
Total	175	323	498

LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
Parada	M. B. Llobregat	Rodalí	Total
1. PL. ESPANYA	91	7	98
2. MAGÒRIA LA CAMPANA	13		13
3. ILDEFONS CERDÀ	24	1	25
4. EUROPA / FIRA	30	1	31
5. GORNAL	13	1	14
6. SANT JOSEP	19		19
7. L'HOSPITALET AV.CARRILET	41	1	42
8. ALMEDA	26	1	27
9. CORNELLÀ RIERA	23		23
10. SANT BOI	39	1	40
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	15		15
12. COLÒNIA GÜELL	1		1
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	6		6
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	17	1	18
15. CAN ROS	13		13
16. QUATRE CAMINS	8		8
17. PALLEJÀ	8	1	9
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	15	1	16
19. EL PALAU	8		8
20. MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL	2		2
21. MARTORELL CENTRAL	11	3	14
22. MARTORELL ENLLAÇ	5	1	6
23. ABRERA	4		4
24. OLESA DE MONTSERRAT	9	1	10
25. ESPARREGUERA			0
26. AERI DE MONTSERRAT		1	1
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		4	4
28. CASTELLBELL I EL VILAR			0
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		3	3
30. MANRESA VILADORDIS		2	2
31. MANRESA ALTA		2	2
32. MANRESA BAIXADOR		4	4
33. SANT ESTEVE SESROVIRES		3	3
34. LA BEGUDA		0	0
35. CAN PARELLADA		1	1
36. MASQUEFA		4	4
37. PIERA		5	5
38. VALLBONA D'ANOIA		1	1
39. CAPELLADES		2	2
40. LA POBLA DE CLARAMUNT		1	1
41. VILANOVA DEL CAMÍ		1	1
42. IGUALADA		6	6
Total	441	61	502

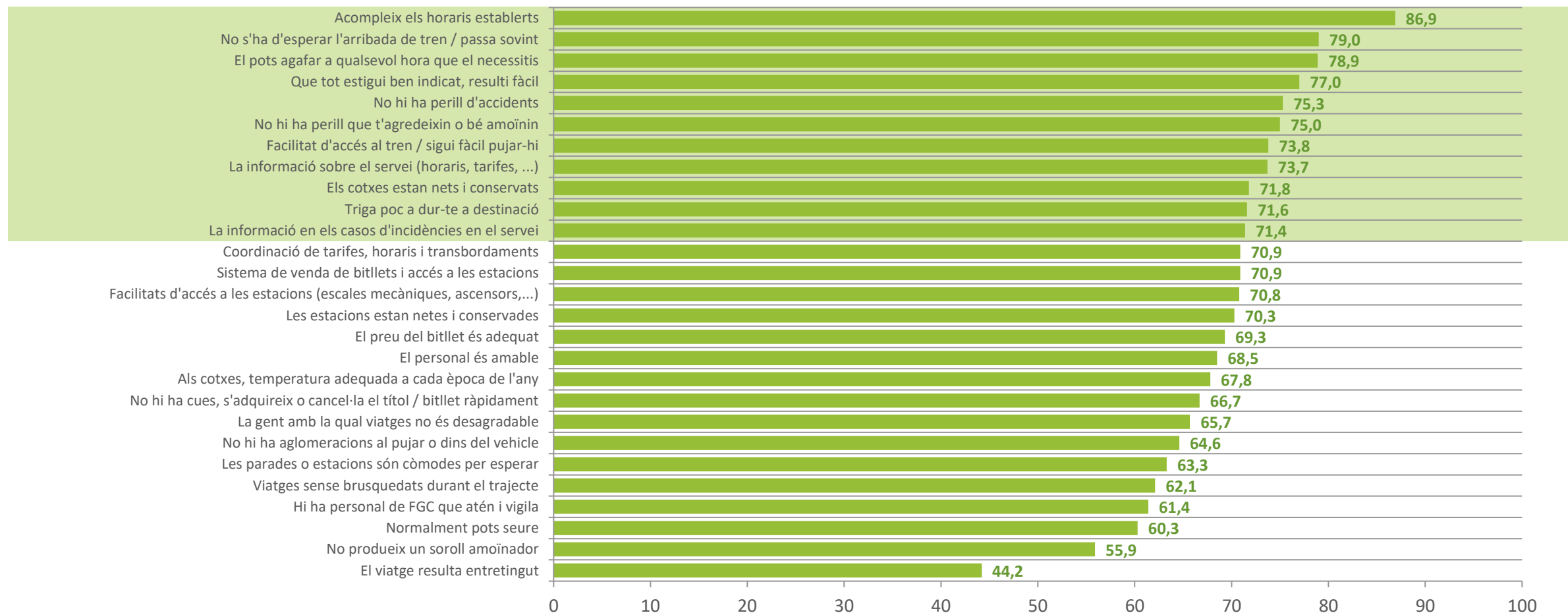
Resum dels principals resultats

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

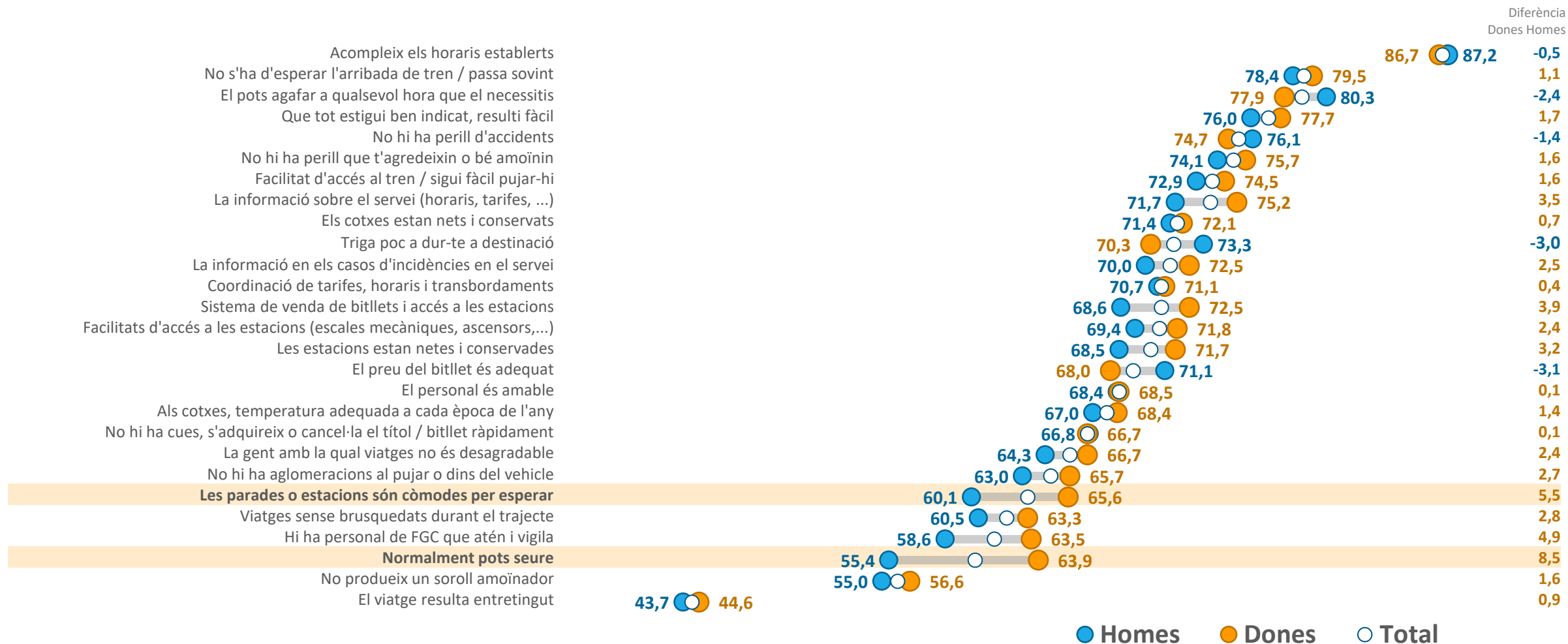
Línia Barcelona - Vallès



BASE: 498 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

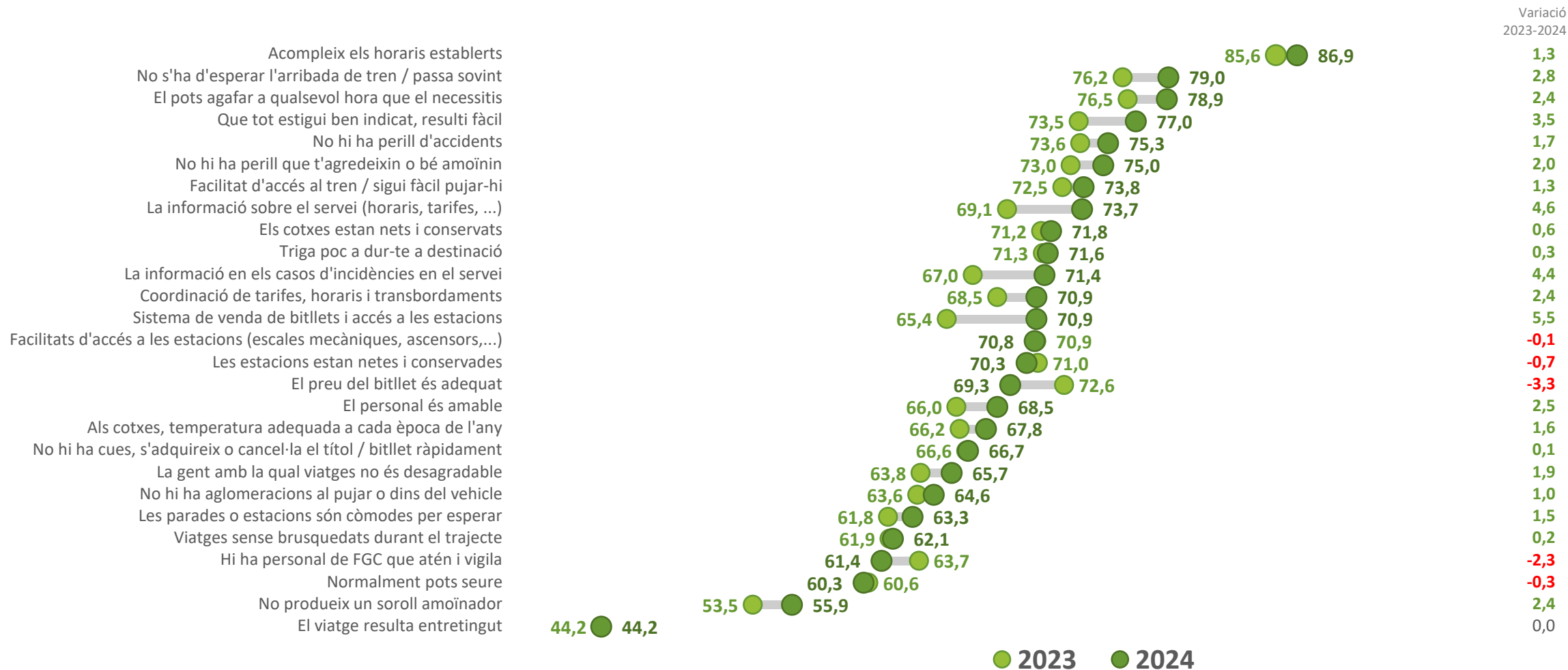
Diferències per gènere en la importància dels atributs estudiats

Línia Barcelona - Vallès



Evolució de la importància (2023-2024)

Línia Barcelona - Vallès



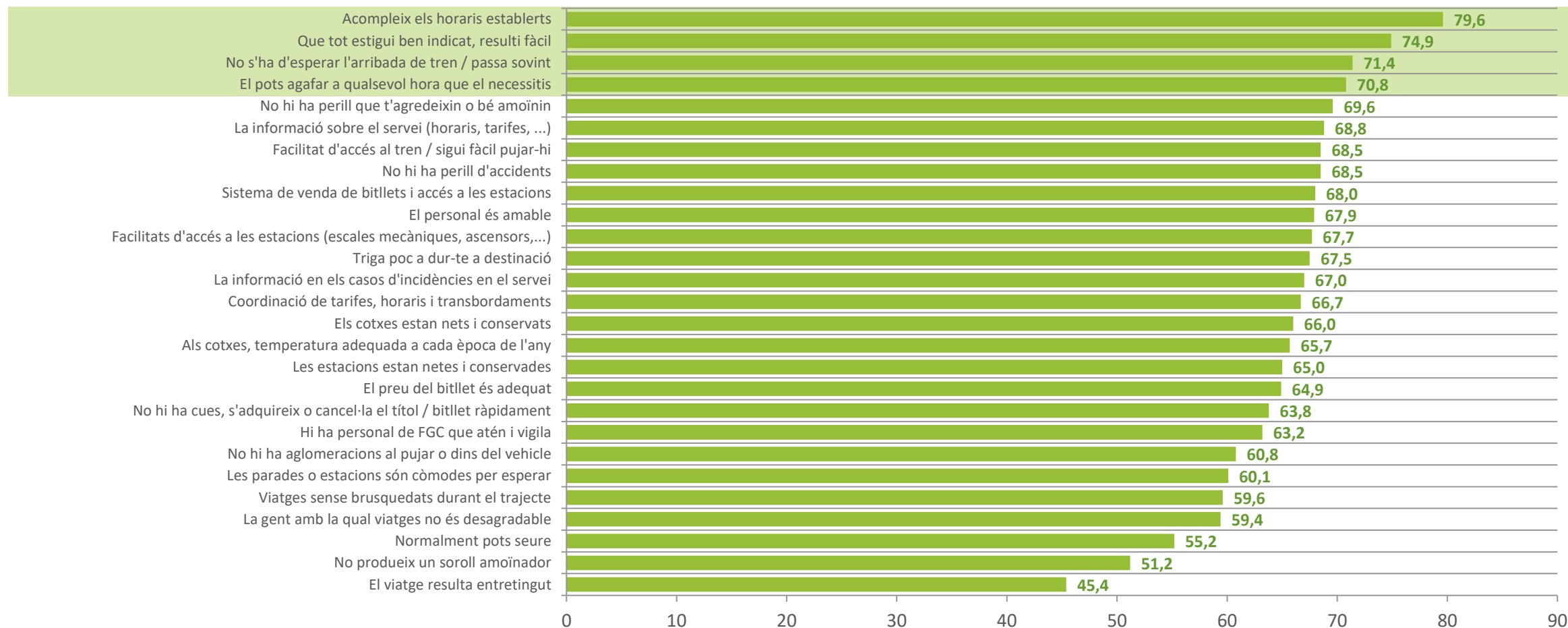
Importància dels atributs estudiats

Servei Urbà i Metro Vallès

IMPORTÀNCIA		LÍNIA BARCELONA VALLÈS			
Atributs		Total	Servei Urbà	Metro Vallès	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	70,8	69,9	71,3	-1,4
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	73,8	74,6	73,4	1,2
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	66,7	67,0	66,6	0,4
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	77,0	74,3	78,5	-4,2
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	61,4	61,1	61,6	-0,5
6	El personal és amable	68,5	69,7	67,8	1,9
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	79,0	77,2	80,0	-2,8
8	Triga poc a dur-te a destinació	71,6	74,1	70,2	3,9
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	78,9	79,3	78,7	0,6
10	Acompleix els horaris establerts	86,9	85,3	87,8	-2,5
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	64,6	64,5	64,6	-0,1
12	Normalment pots seure	60,3	55,8	62,9	-7,1
13	No produeix un soroll amoïnador	55,9	53,8	57,1	-3,3
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	63,3	62,7	63,6	-0,9
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	62,1	59,3	63,7	-4,4
16	Les estacions estan netes i conservades	70,3	72,1	69,4	2,7
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	65,7	64,9	66,2	-1,3
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	75,0	76,7	74,1	2,6
19	No hi ha perill d'accidents	75,3	74,5	75,8	-1,3
20	Els cotxes estan nets i conservats	71,8	73,0	71,1	1,9
21	El viatge resulta entretingut	44,2	44,2	44,2	0,0
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	67,8	65,4	69,2	-3,8
23	El preu del bitllet és adequat	69,3	70,6	68,5	2,1
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	70,9	71,8	70,4	1,4
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	73,7	73,6	73,8	-0,2
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	71,4	71,6	71,4	0,2
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	70,9	71,3	70,6	0,7

Importància dels atributs estudiats

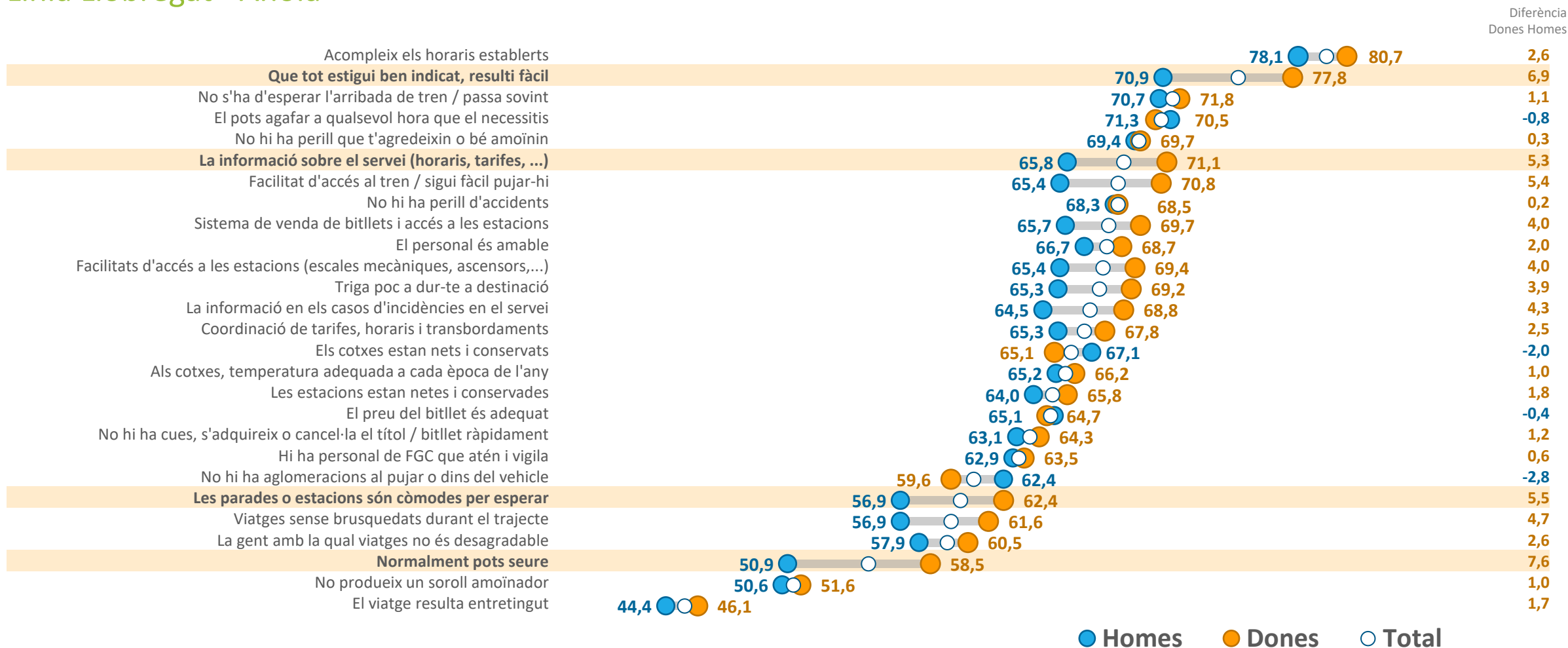
Línia Llobregat - Anoia



BASE: 502 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

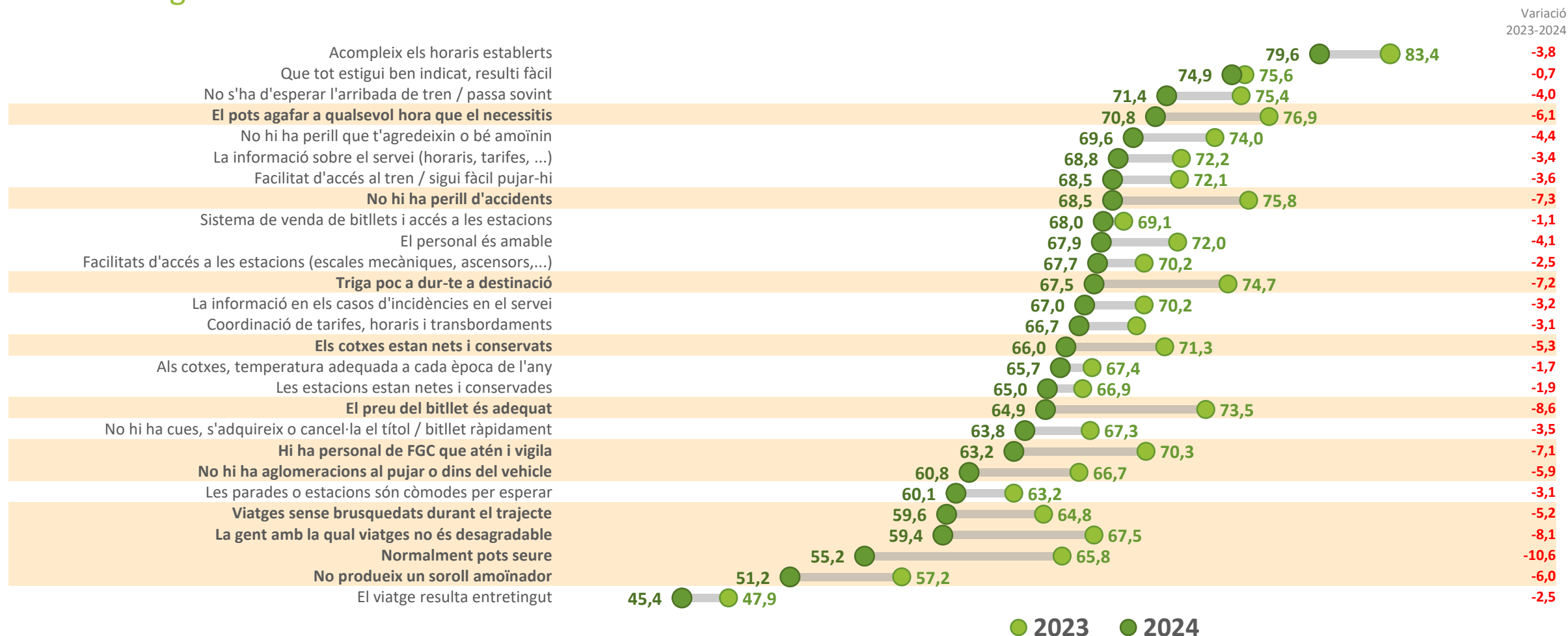
Diferències per gènere en la importància dels atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



Evolució de la importància (2023-2024)

Línia Llobregat - Anoia



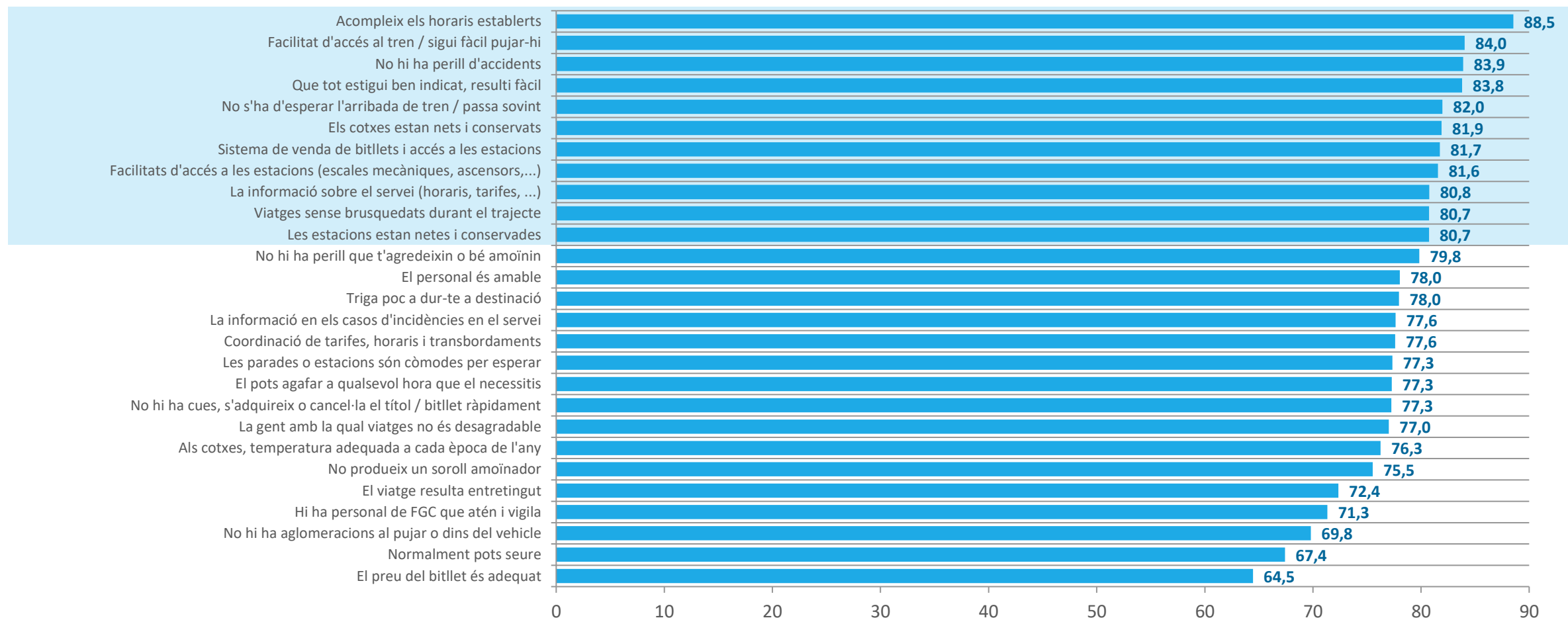
Importància dels atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

IMPORTÀNCIA		LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
Atributs		Total	Metro B.Llobregat	Rodalia	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	67,7	67,9	66,3	1,6
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	68,5	68,3	70,0	-1,7
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	63,8	64,2	60,8	3,4
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	74,9	74,9	74,6	0,3
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	63,2	63,1	63,9	-0,8
6	El personal és amable	67,9	67,3	72,4	-5,1
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	71,4	71,5	70,4	1,1
8	Triga poc a dur-te a destinació	67,5	67,6	67,0	0,6
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	70,8	71,7	64,7	7,0
10	Acompleix els horaris establerts	79,6	80,0	76,6	3,4
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	60,8	61,1	58,5	2,6
12	Normalment pots seure	55,2	54,5	60,8	-6,3
13	No produeix un soroll amoïnador	51,2	50,7	54,4	-3,7
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	60,1	61,0	53,5	7,5
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	59,6	60,3	54,8	5,5
16	Les estacions estan netes i conservades	65,0	65,4	62,2	3,2
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	59,4	59,5	58,8	0,7
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	69,6	69,5	70,2	-0,7
19	No hi ha perill d'accidents	68,5	68,1	71,4	-3,3
20	Els cotxes estan nets i conservats	66,0	65,6	68,6	-3,0
21	El viatge resulta entretingut	45,4	45,6	43,3	2,3
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	65,7	65,8	65,6	0,2
23	El preu del bitllet és adequat	64,9	65,2	62,1	3,1
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	66,7	66,4	68,7	-2,3
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	68,8	68,2	73,8	-5,6
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	67,0	66,3	72,0	-5,7
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	68,0	67,7	70,4	-2,7

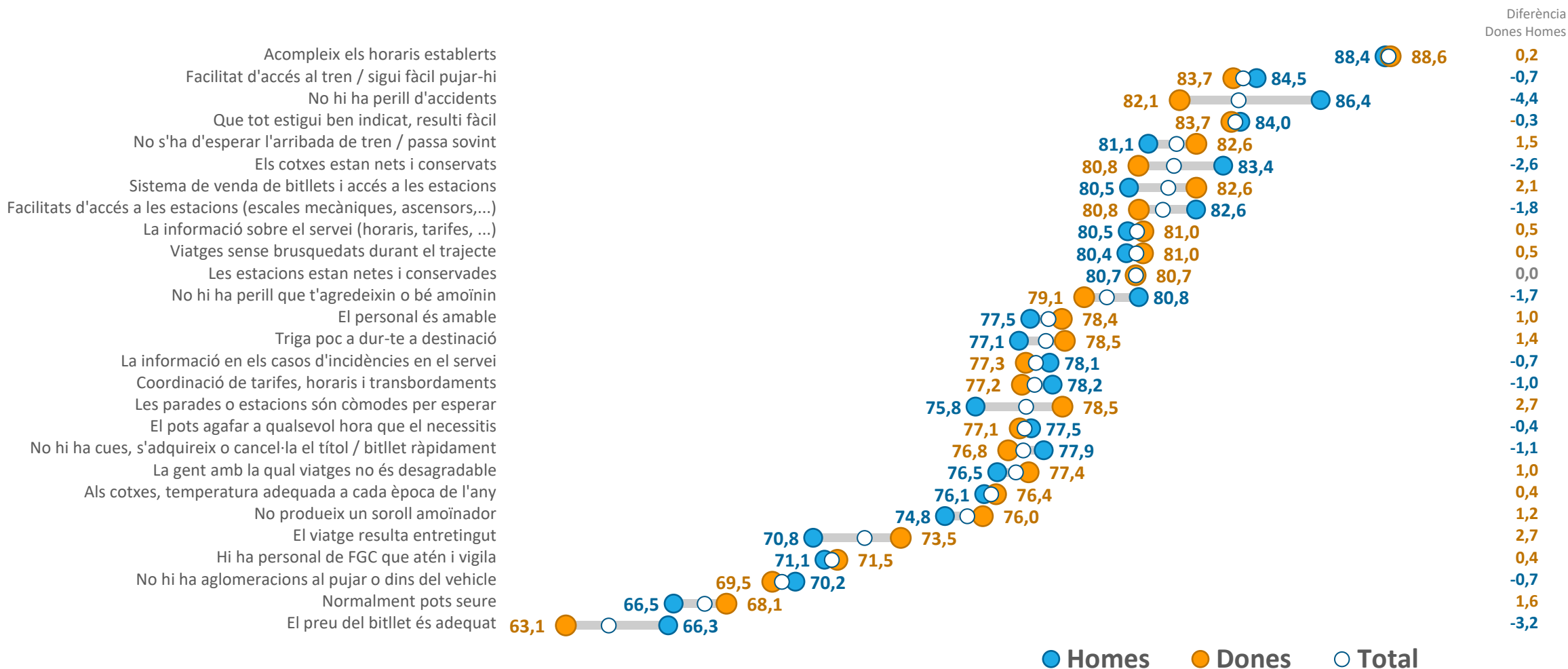
Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Barcelona - Vallès



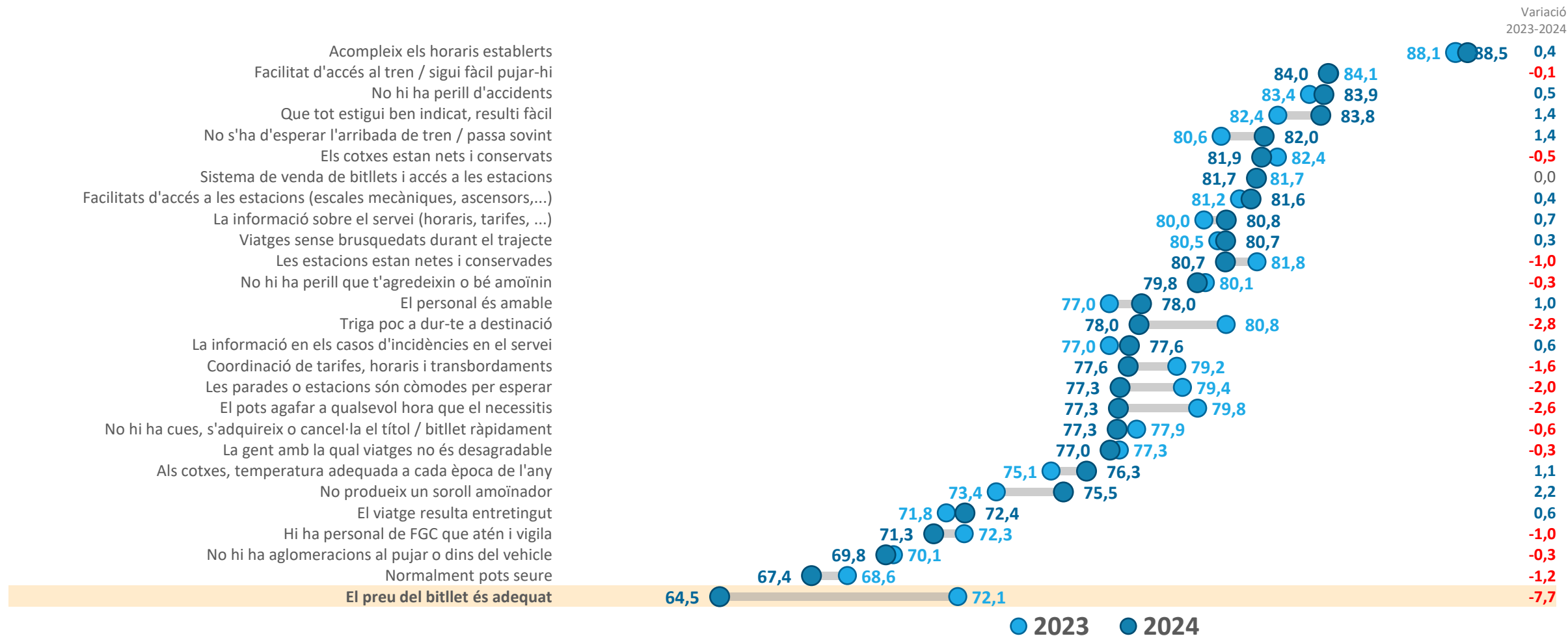
Diferències per gènere en la satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Barcelona - Vallès



Evolució de la satisfacció (2023-2024)

Línia Barcelona - Vallès



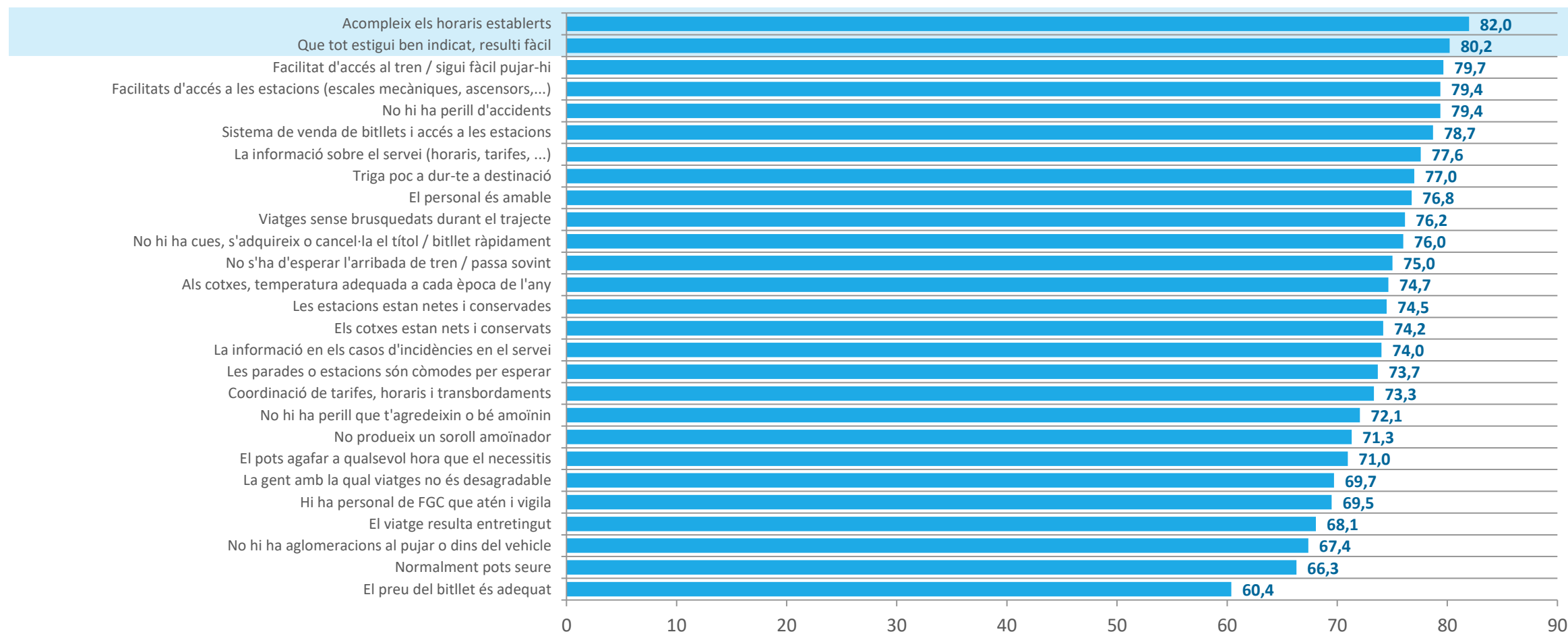
Satisfacció amb els atributs estudiats

Servei Urbà i Metro Vallès

SATISFACCIÓ		LÍNIA BARCELONA VALLÈS		
Atributs		Total	Servei Urbà	Metro Vallès
				Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	81,6	79,9	82,5
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	84,0	83,3	84,5
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	77,3	76,7	77,6
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	83,8	84,4	83,5
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	71,3	71,5	71,2
6	El personal és amable	78,0	78,8	77,6
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	82,0	81,5	82,3
8	Triga poc a dur-te a destinació	78,0	81,2	76,2
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	77,3	79,3	76,2
10	Acompleix els horaris establerts	88,5	86,5	89,6
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	69,8	70,8	69,3
12	Normalment pots seure	67,4	67,8	67,2
13	No produeix un soroll amoïnador	75,5	75,1	75,7
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	77,3	76,7	77,7
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	80,7	81,4	80,4
16	Les estacions estan netes i conservades	80,7	80,2	81,0
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	77,0	77,9	76,5
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	79,8	78,9	80,4
19	No hi ha perill d'accidents	83,9	83,4	84,2
20	Els cotxes estan nets i conservats	81,9	82,1	81,8
21	El viatge resulta entretingut	72,4	71,5	72,8
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	76,3	75,6	76,6
23	El preu del bitllet és adequat	64,5	65,7	63,8
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	77,6	77,5	77,7
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	80,8	80,6	80,8
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	77,6	78,6	77,1
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	81,7	80,8	82,2

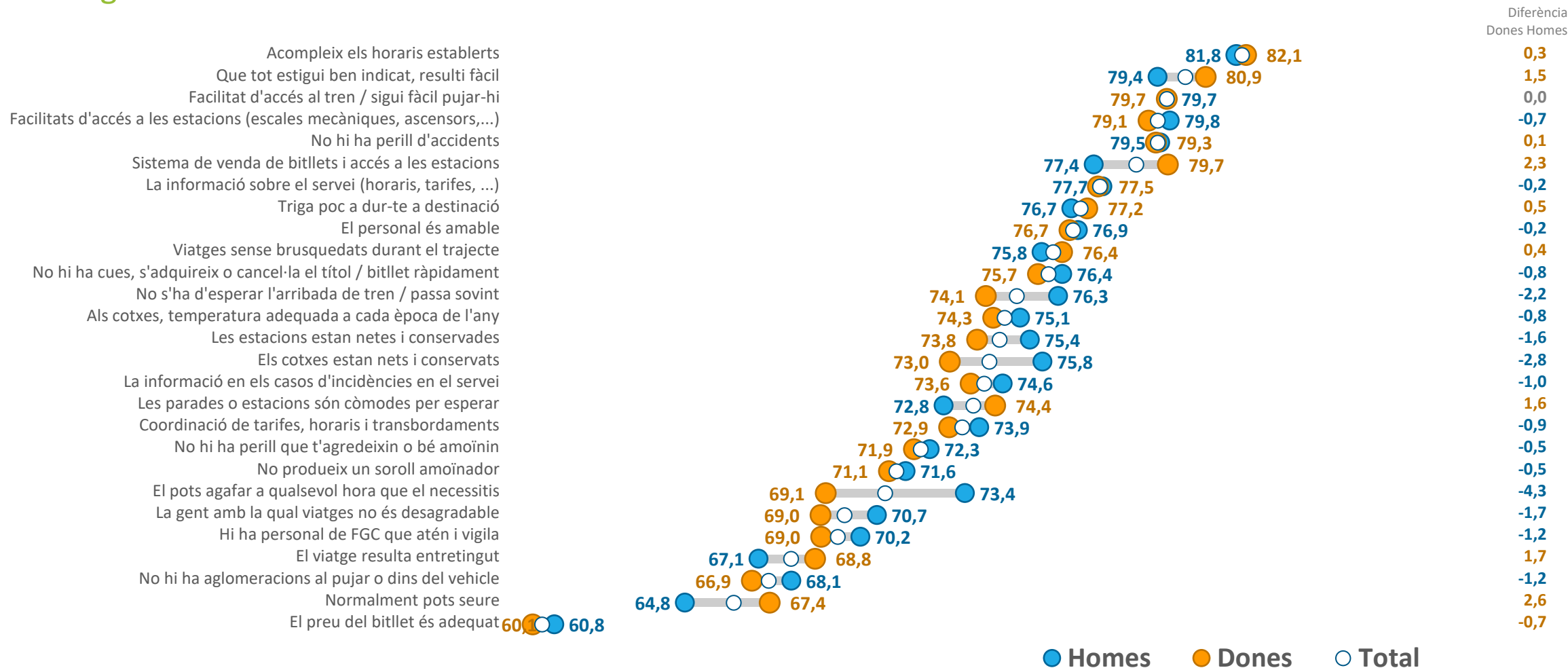
Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



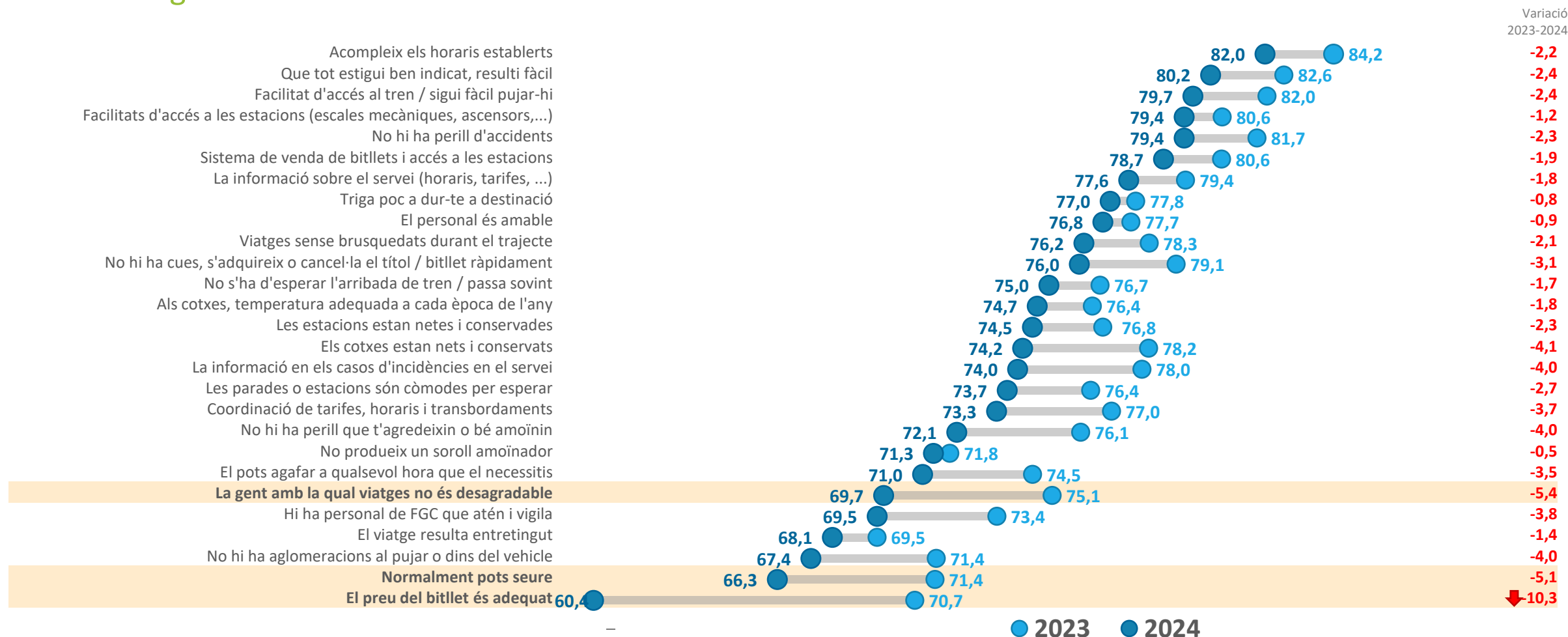
Diferències per gènere en la satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



Evolució de la satisfacció (2023-2024)

Línia Llobregat - Anoia



Satisfacció amb els atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

SATISFACCIÓ		LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
Atributs		Total	Metro B.Llobregat	Rodalia	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	79,4	79,1	81,5	-2,4
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	79,7	79,2	82,9	-3,7
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	76,0	76,2	74,6	1,6
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	80,2	79,9	82,5	-2,6
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	69,5	69,1	72,3	-3,2
6	El personal és amable	76,8	76,4	79,7	-3,3
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	75,0	75,3	73,3	2,0
8	Triga poc a dur-te a destinació	77,0	77,7	71,5	6,2
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	71,0	71,7	65,7	6,0
10	Acompleix els horaris establerts	82,0	81,7	84,4	-2,7
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	67,4	66,8	71,9	-5,1
12	Normalment pots seure	66,3	65,7	70,4	-4,6
13	No produeix un soroll amoïnador	71,3	71,2	72,0	-0,7
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	73,7	73,9	71,9	2,0
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	76,2	75,9	78,4	-2,6
16	Les estacions estan netes i conservades	74,5	74,4	74,9	-0,5
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	69,7	69,5	71,1	-1,6
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	72,1	72,1	71,7	0,4
19	No hi ha perill d'accidents	79,4	79,3	80,3	-1,0
20	Els cotxes estan nets i conservats	74,2	73,8	76,9	-3,1
21	El viatge resulta entretingut	68,1	68,5	64,5	4,0
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	74,7	74,3	77,1	-2,7
23	El preu del bitllet és adequat	60,4	60,3	61,2	-0,9
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	73,3	73,1	74,8	-1,7
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	77,6	77,1	81,6	-4,5
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	74,0	73,5	78,0	-4,5
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	78,7	78,2	82,2	-4,0

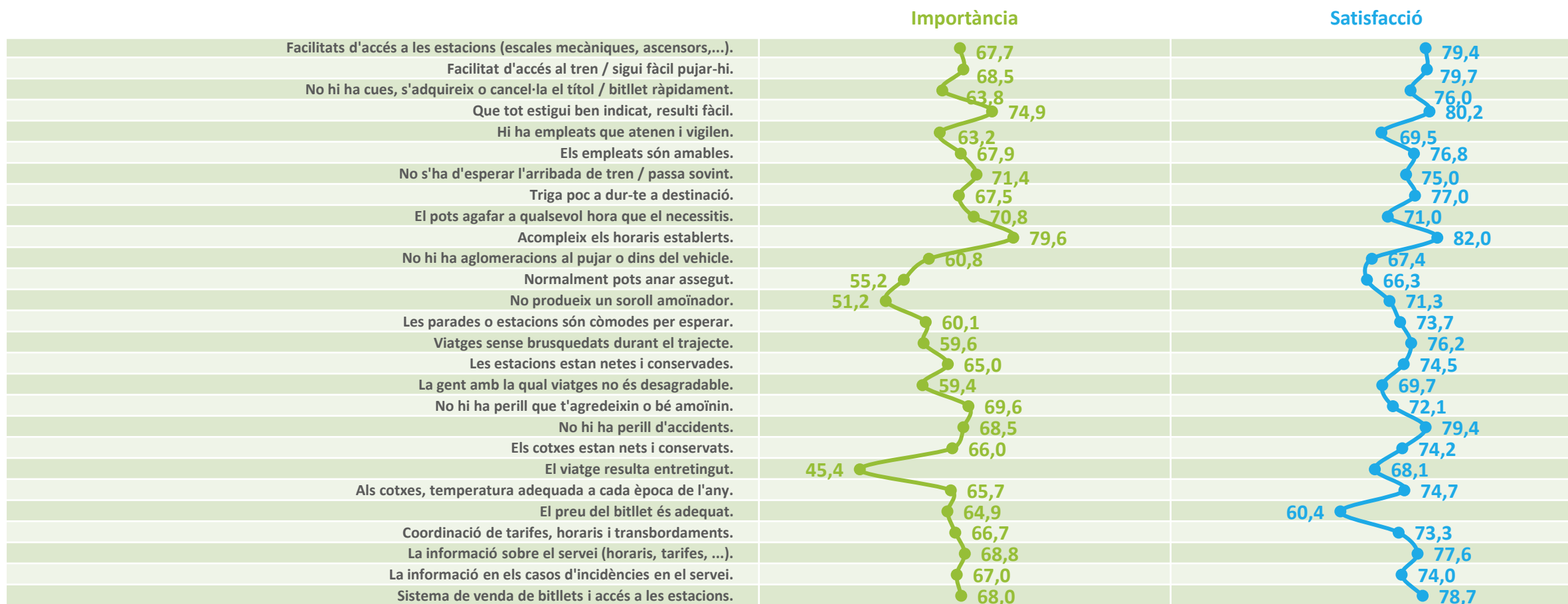
Importància i satisfacció

Línia Barcelona - Vallès



Importància i satisfacció

Línia Llobregat - Anoia



Prioritats d'actuació

Elaboració de matrius de millora estratègica

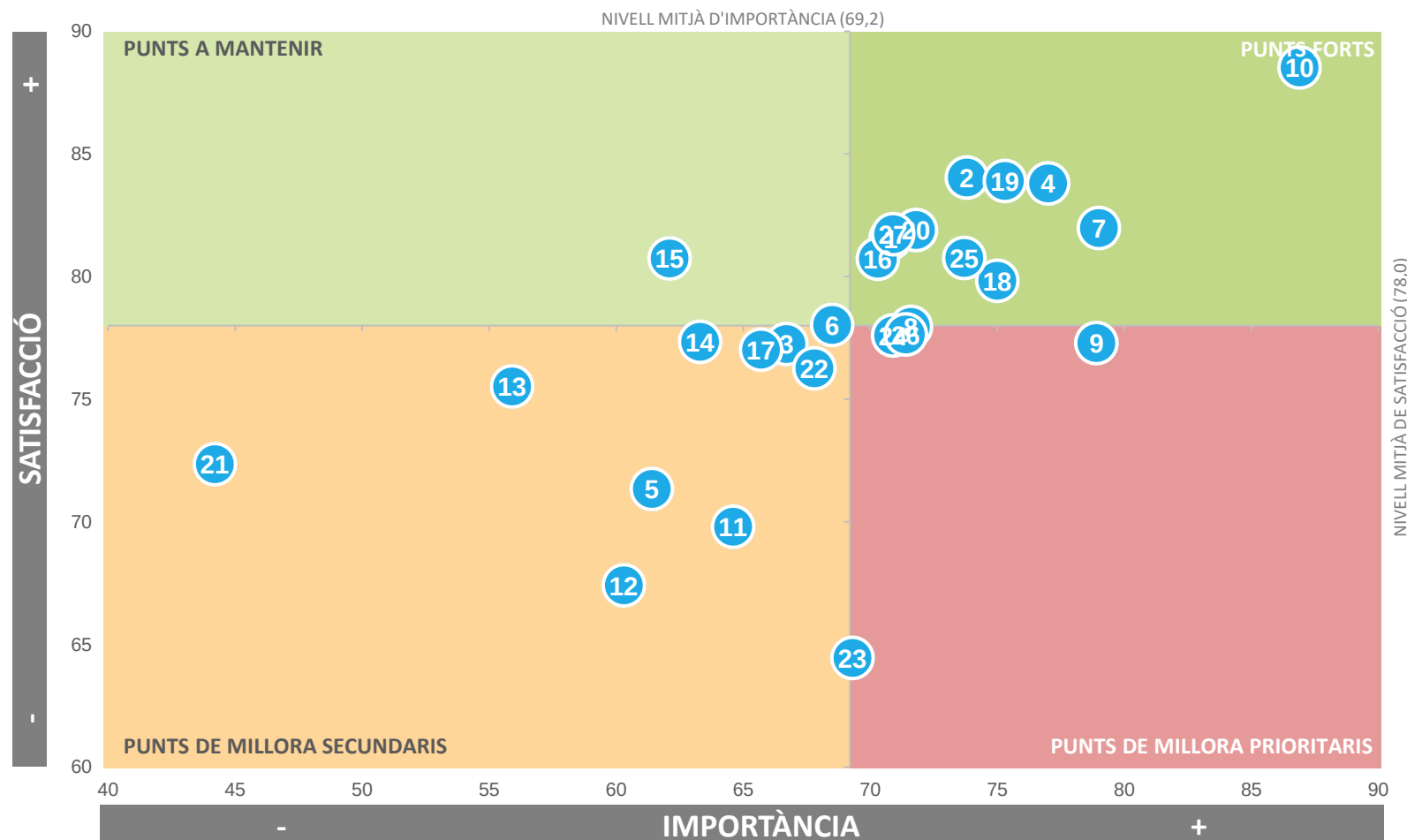
1. Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.
2. En els gràfics es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



- 1 Les expectatives dels usuaris ja es compleixen en aquests aspectes i **cal mantenir-ho** així.
- 2 Són aspectes en que **s'han de seguir fent** els esforços necessaris **per** a **mantenir** aquests nivells de satisfacció.
- 3 Aspectes que **caldrà millorar, encara que** la importància per sota de la mitjana dels aspectes estudiats farà que **la millora que s'hi faci** generi menor impacte en la satisfacció global de l'usuari.
- 4 Inclourà els **aspectes amb importància per sobre de la mitjana** i que a la vegada registren un menor nivell de satisfacció entre els usuaris, és a dir, aquells aspectes **que caldria millorar en primer lloc**.

Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès

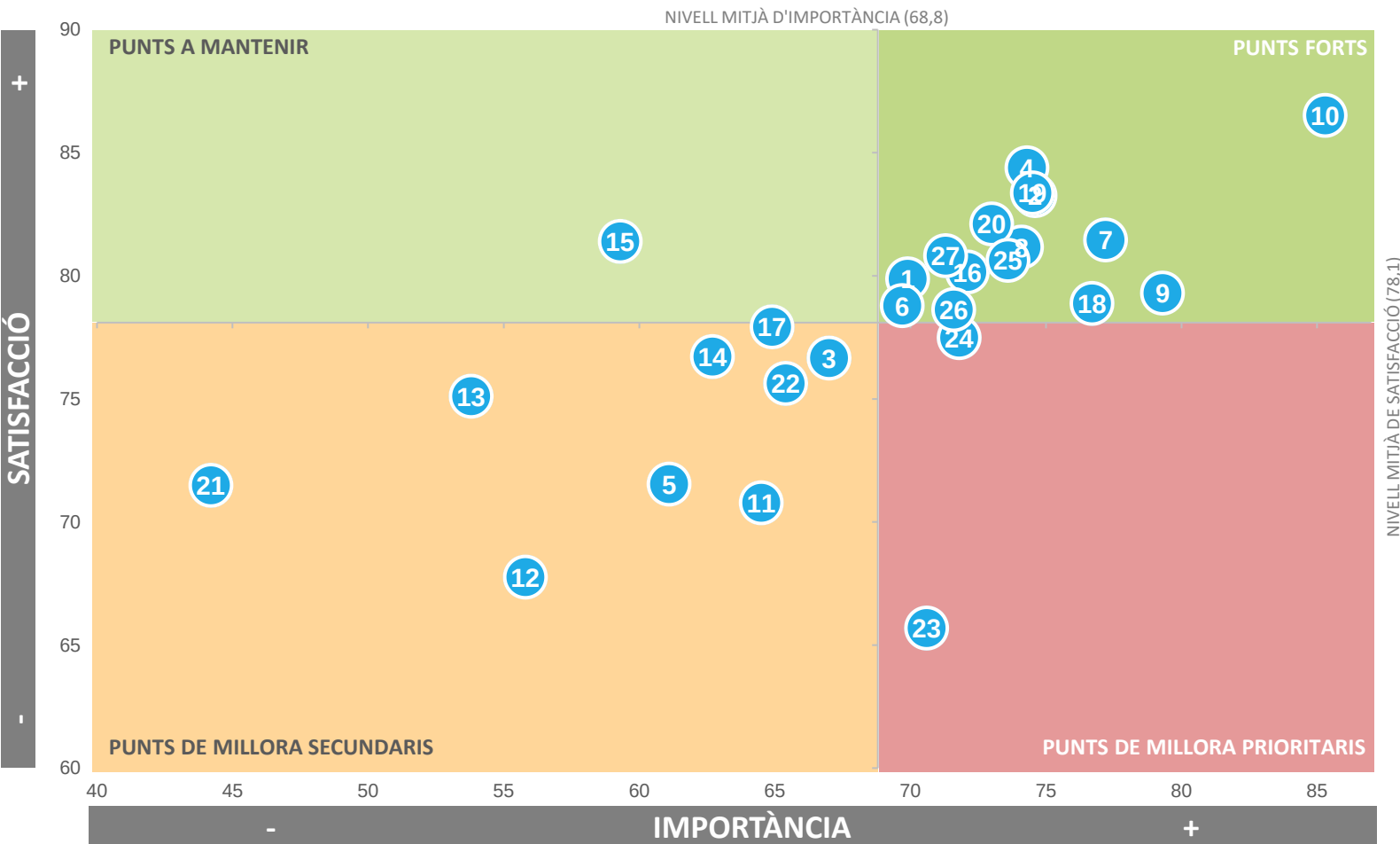


BASE: 498 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

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

Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)

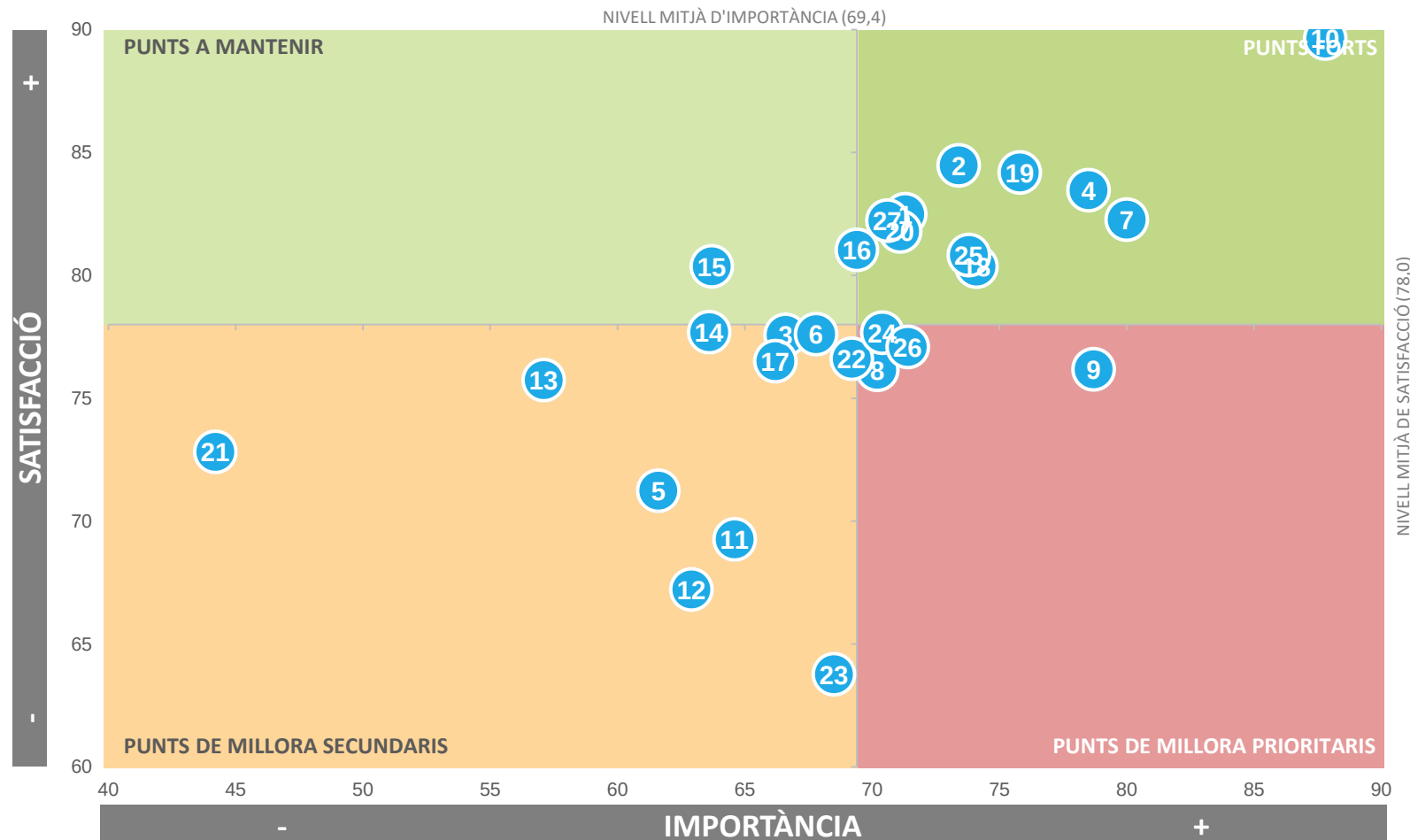


BASE: 175 PERSONES ENTREVISTADES DEL SERVEI URBÀ DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

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

Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



PUNTS FORTS

1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)
2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi
4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint
10. Acompleix els horaris establerts
16. Les estacions estan netes i conservades
18. No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
19. No hi ha perill d'accidents
20. Els cotxes estan nets i conservats
25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)
27. Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

PUNTS A MANTENIR

15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte

PUNTS DE MILLORA PRIORITARIS

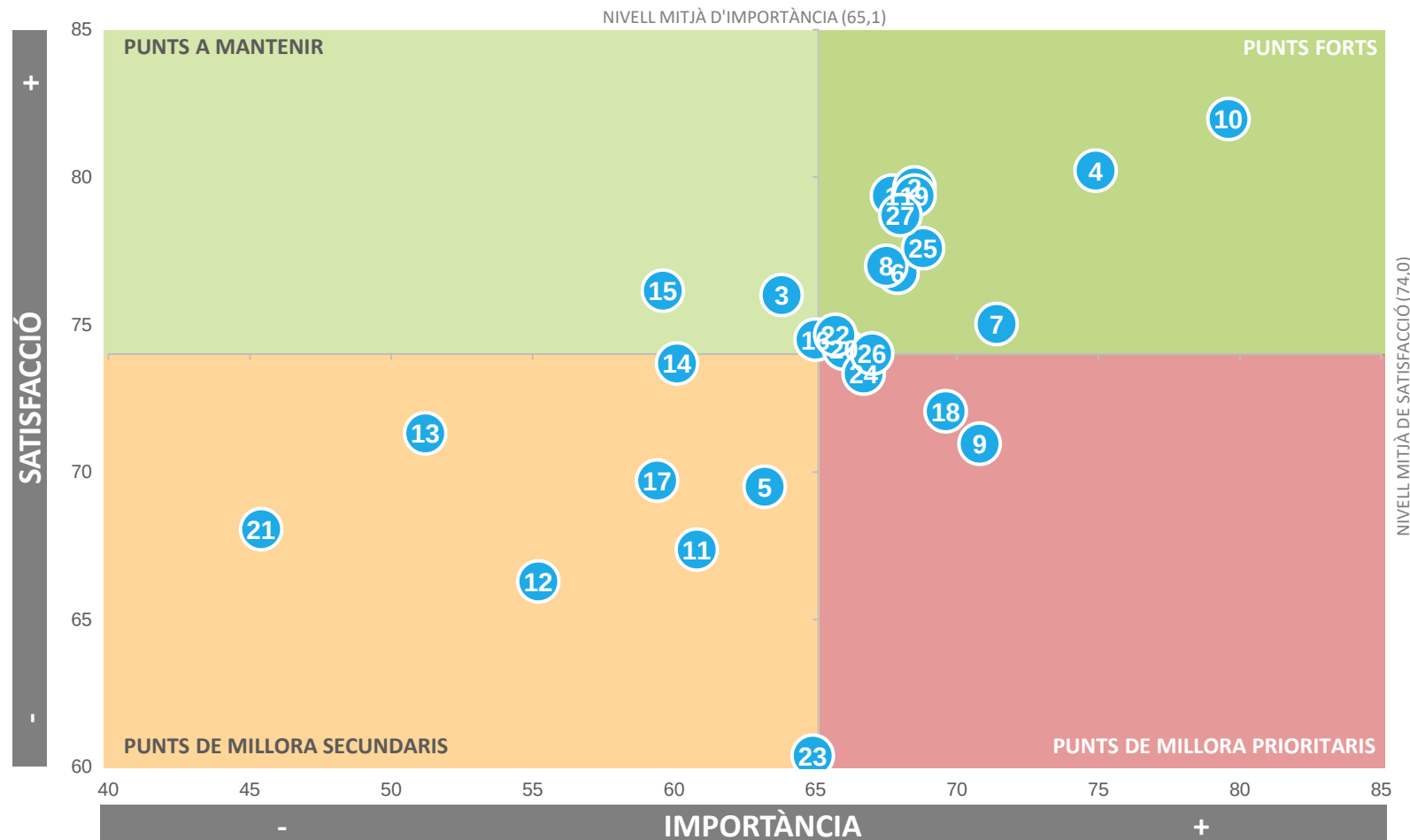
8. Triga poc a dur-te a destinació
9. El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
26. La informació en els casos d'incidències en el servei

PUNTS DE MILLORA SECUNDARIS

3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament
5. Hi ha personal de FGC que atén i vigila
6. El personal és amable
11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
12. Normalment pots seure
13. No produeix un soroll amoïnador
14. Les parades o estacions són còmodes per esperar
17. La gent amb la qual viatges no és desagradable
21. El viatge resulta entretingut
22. Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
23. El preu del bitllet és adequat

Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia



PUNTS FORTS

1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)
2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi
4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
6. El personal és amable
7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint
8. Triga poc a dur-te a destinació
10. Acompleix els horaris establerts
19. No hi ha perill d'accidents
20. Els cotxes estan nets i conservats
22. Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)
26. La informació en els casos d'incidències en el servei
27. Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

PUNTS A MANTENIR

3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament
15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte
16. Les estacions estan netes i conservades

PUNTS DE MILLORA PRIORITARIS

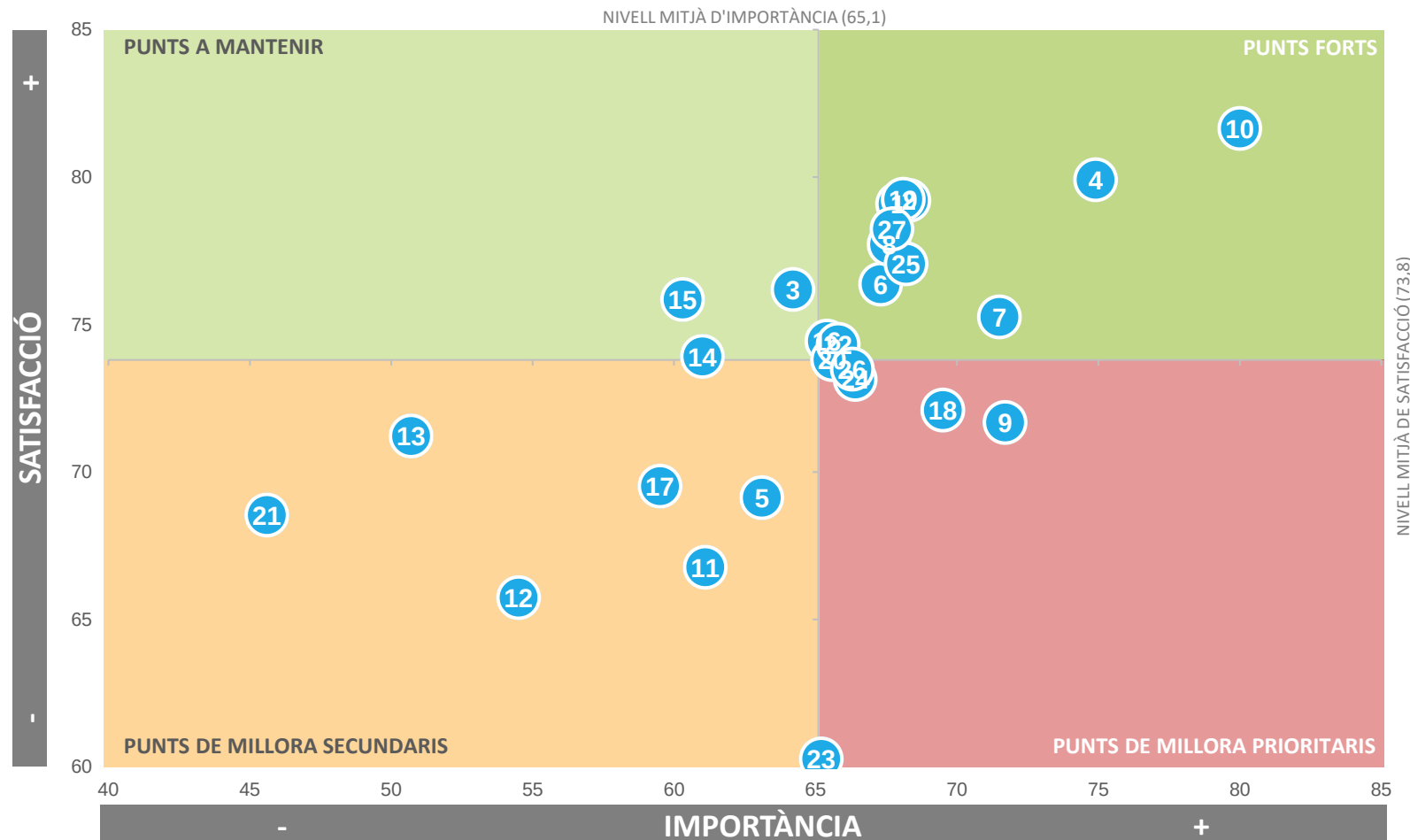
9. El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
18. No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments

PUNTS DE MILLORA SECUNDARIS

5. Hi ha personal de FGC que atén i vigila
11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
12. Normalment pots seure
13. No produeix un soroll amoïnador
14. Les parades o estacions són còmodes per esperar
17. La gent amb la qual viatges no és desagradable
21. El viatge resulta entretingut
23. El preu del bitllet és adequat

Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia (Metro Baix Llobregat)



PUNTS FORTS

1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)
2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi
4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
6. El personal és amable
7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint
8. Triga poc a dur-te a destinació
10. Acompleix els horaris establerts
16. Les estacions estan netes i conservades
19. No hi ha perill d'accidents
22. Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)
27. Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

PUNTS A MANTENIR

3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament
14. Les parades o estacions són còmodes per esperar
15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte

PUNTS DE MILLORA PRIORITARIS

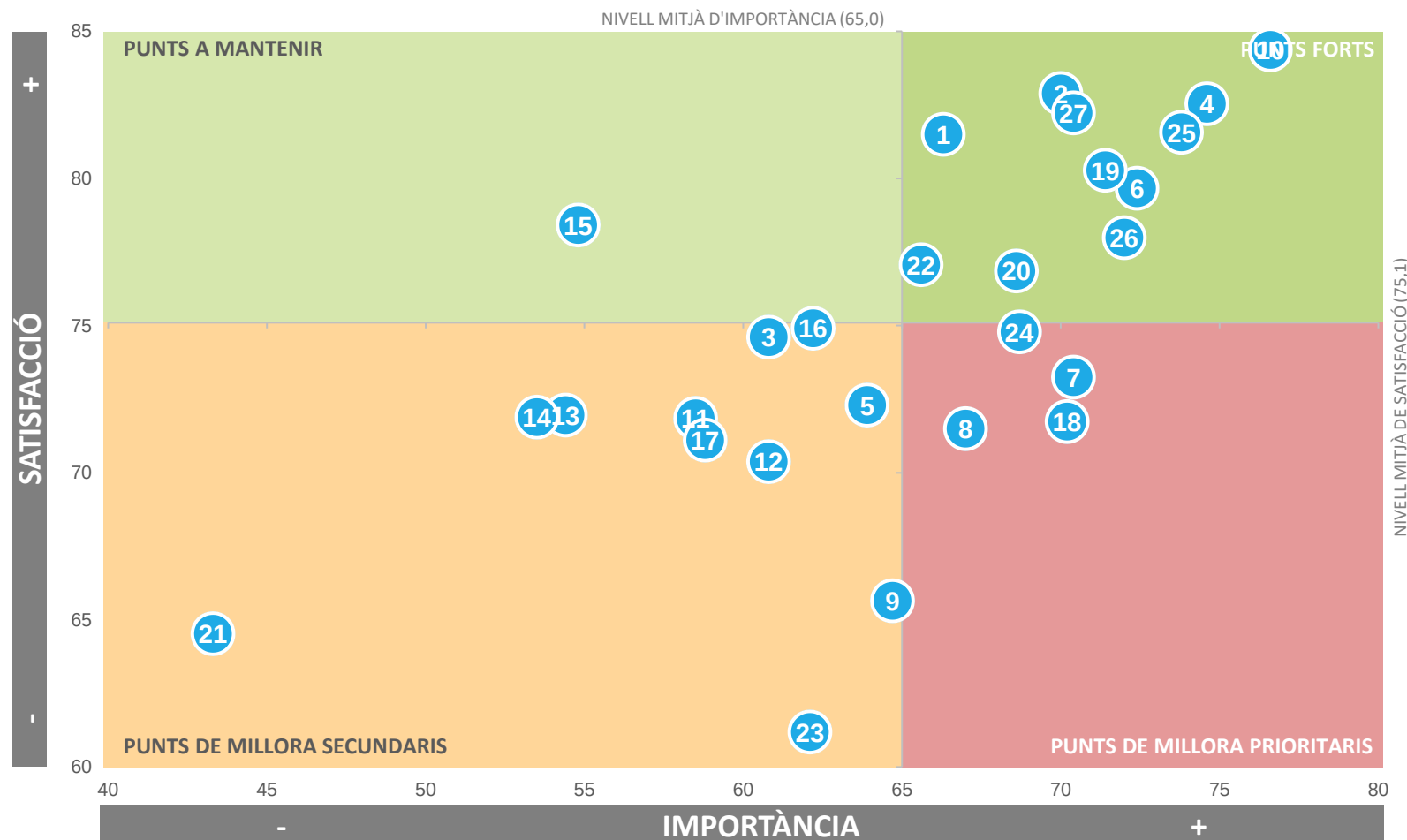
9. El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
18. No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
20. Els cotxes estan nets i conservats
23. El preu del bitllet és adequat
24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
26. La informació en els casos d'incidències en el servei

PUNTS DE MILLORA SECUNDARIS

5. Hi ha personal de FGC que atén i vigila
11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
12. Normalment pots seure
13. No produeix un soroll amoïnador
17. La gent amb la qual viatges no és desagradable
21. El viatge resulta entretingut

Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia (Rodalia)



PUNTS FORTS

- Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)
- Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi
- Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- El personal és amable
- Acompleix els horaris establerts
- No hi ha perill d'accidents
- Els cotxes estan nets i conservats
- Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)
- La informació en els casos d'incidències en el servei
- Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

PUNTS A MANTENIR

- Viatges sense brusquedats durant el trajecte

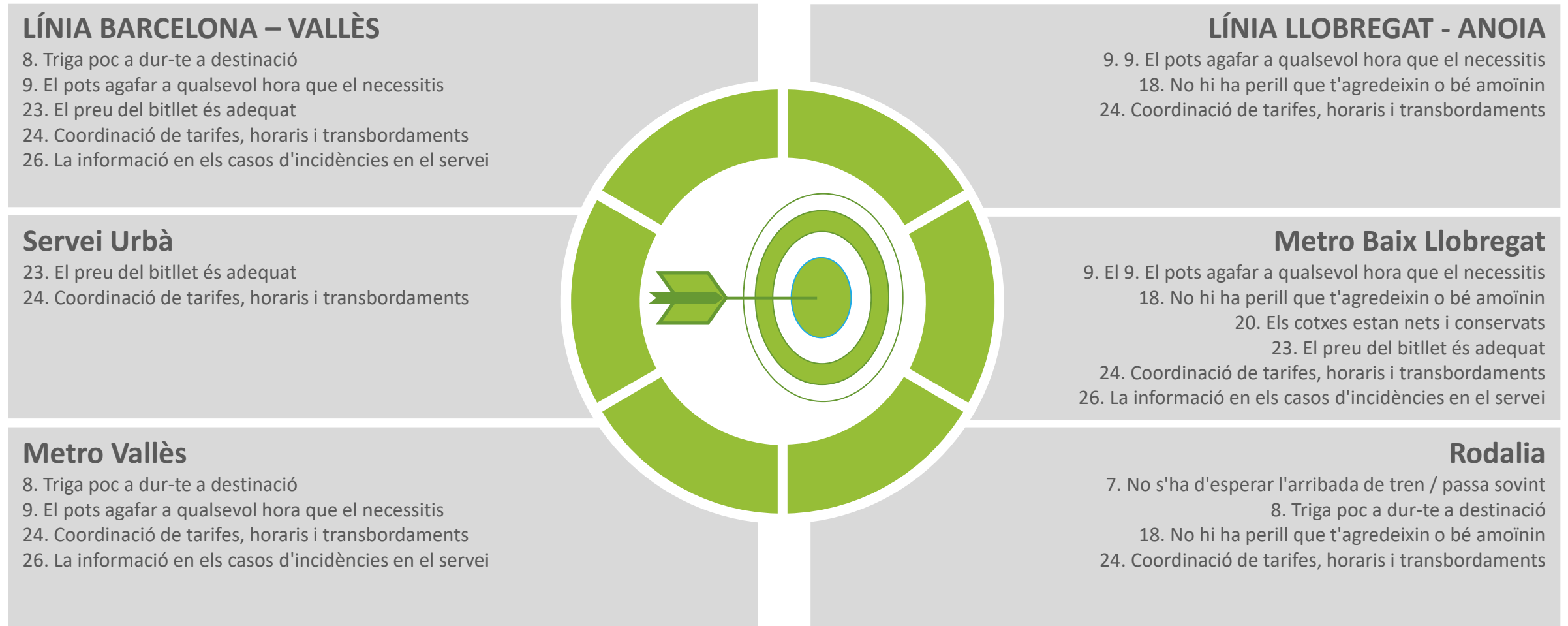
PUNTS DE MILLORA PRIORITARIS

- No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint
- Triga poc a dur-te a destinació
- No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments

PUNTS DE MILLORA SECUNDARIS

- No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament
- Hi ha personal de FGC que atén i vigila
- El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- Normalment pots seure
- No produeix un soroll amoïnador
- Les parades o estacions són còmodes per esperar
- Les estacions estan netes i conservades
- La gent amb la qual viatges no és desagradable
- El viatge resulta entretingut
- El preu del bitllet és adequat

Punts de millora prioritaris



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.

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

- ISC de cada individu

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

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

- ISC global

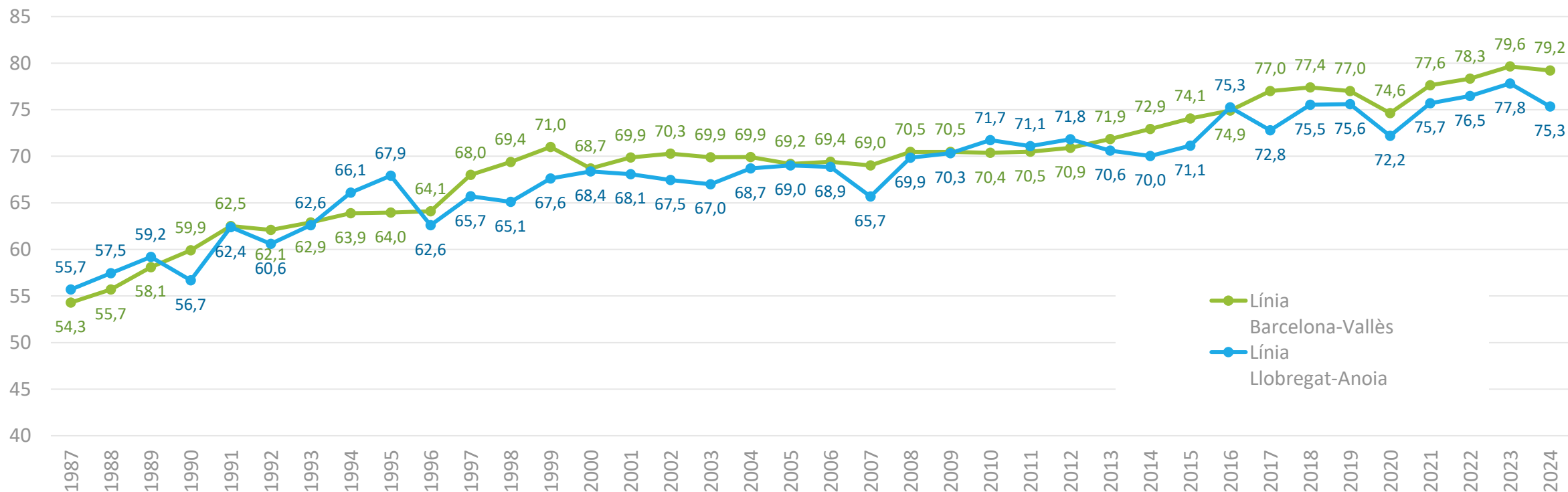
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

ISC per línia

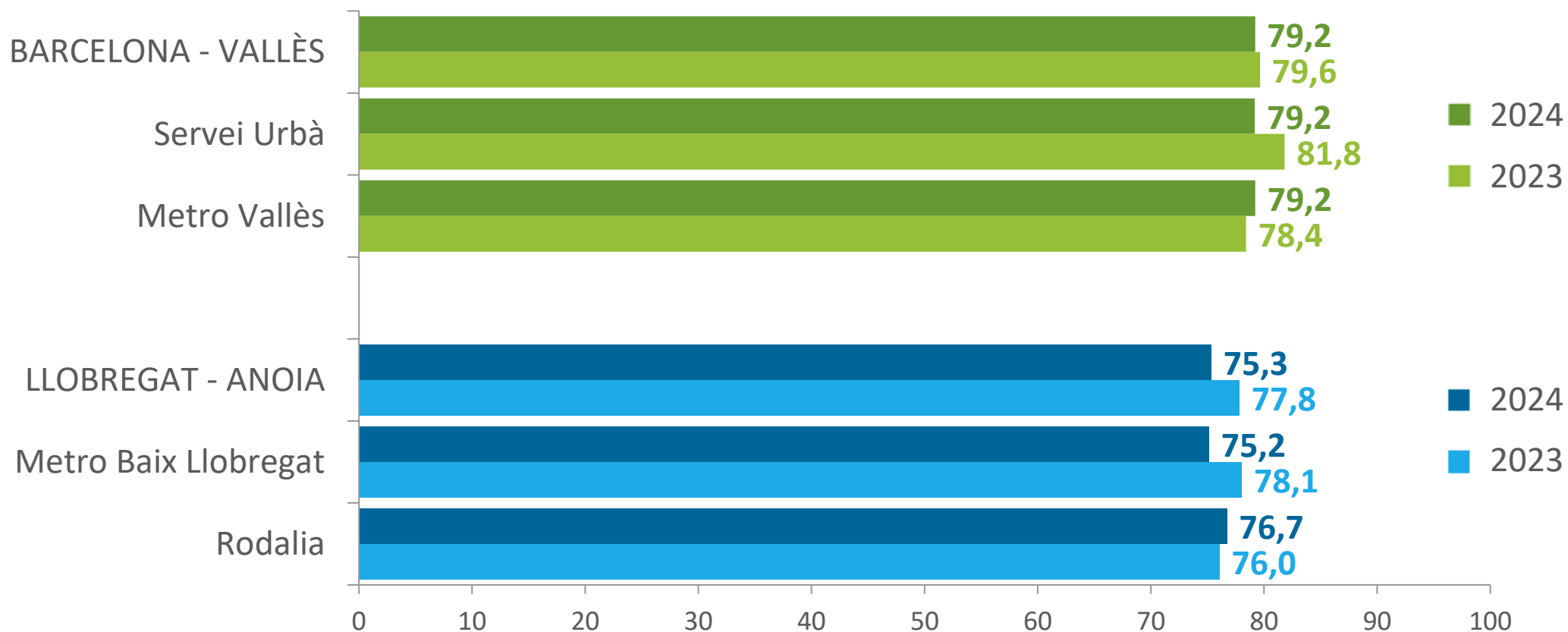
Evolució ISC 1987-2024

Els ISC d'ambdues línies pateixen una lleugera correcció a la baixa després de les continuades pujades dels darrers anys. En concret, l'ISC de la **línia Barcelona – Vallès** disminueix en 1,3 punts i el de la **línia Llobregat - Anoia** en 2,5 punts.



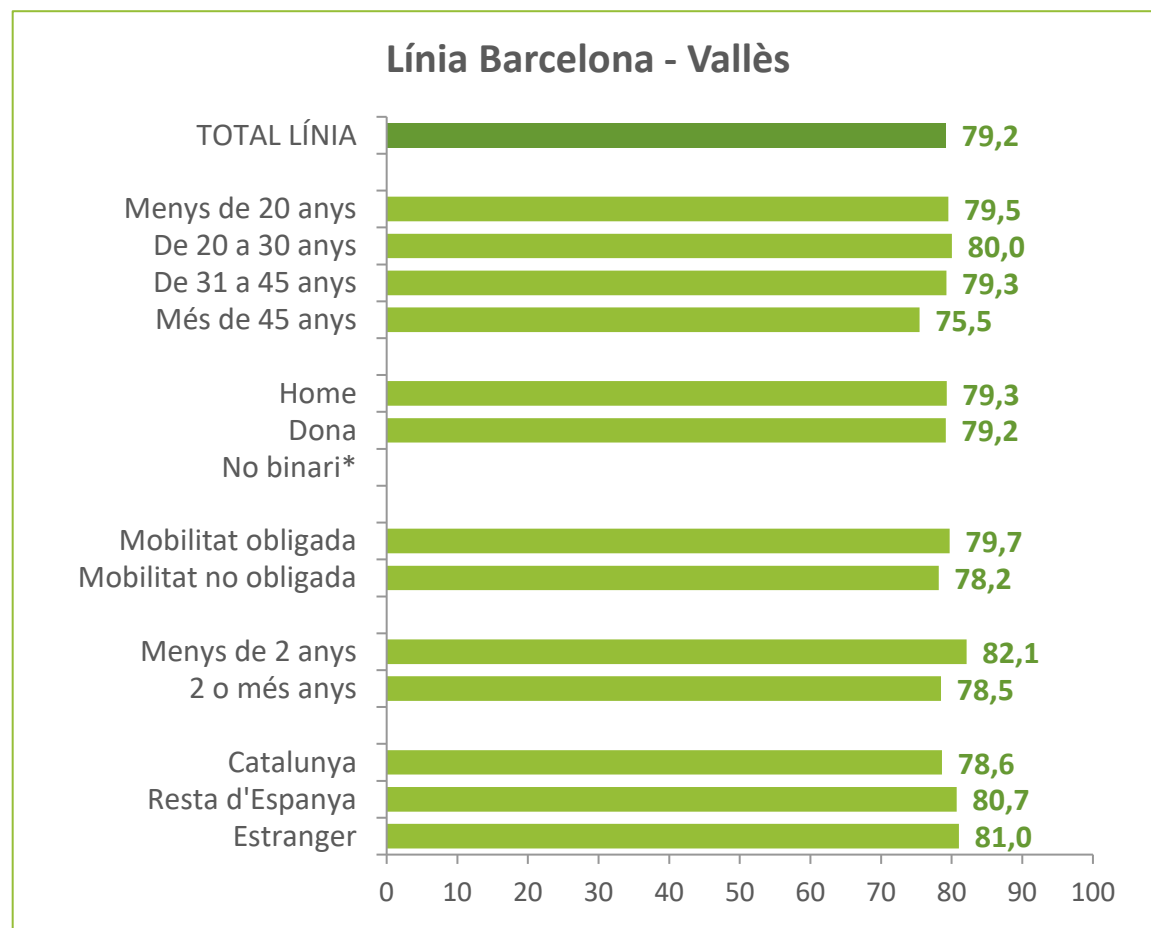
ISC per línia i servei

ISC globals

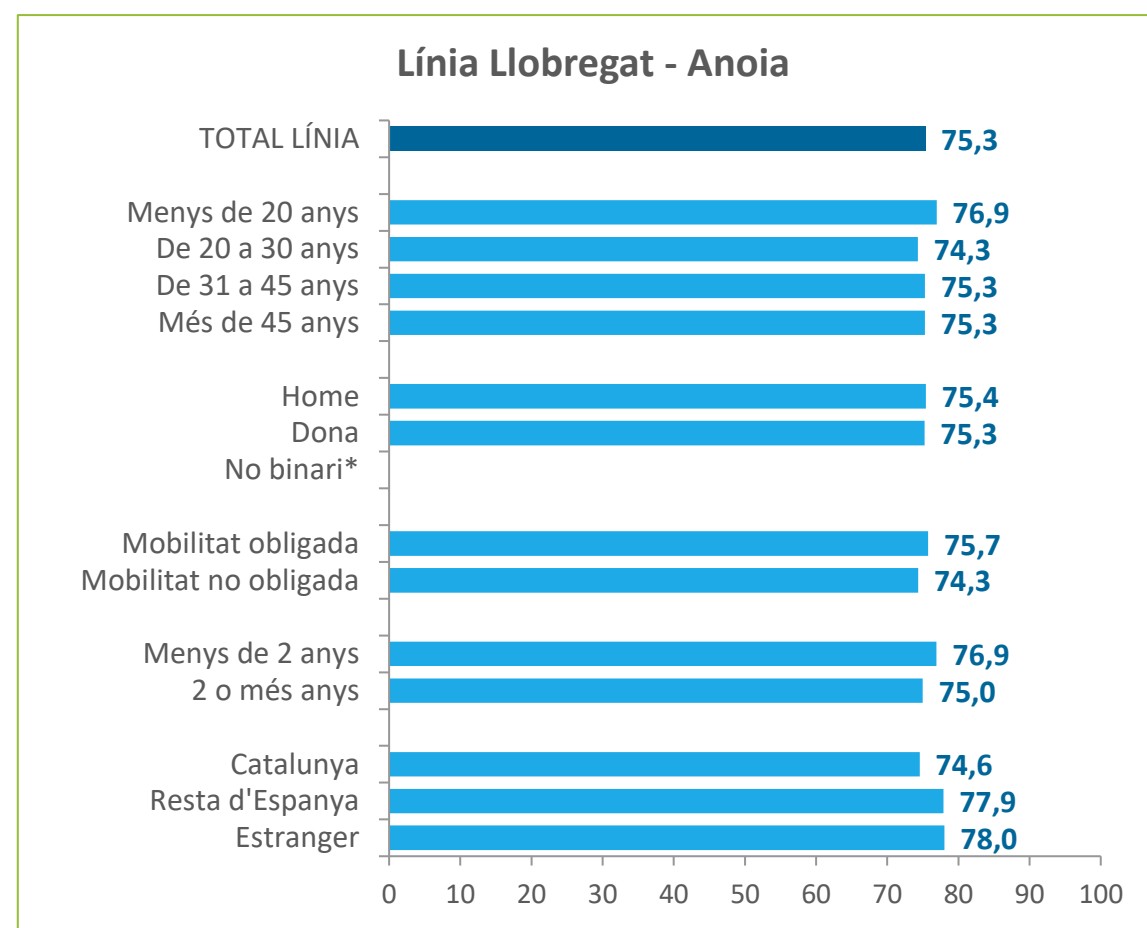


ISC per segments

ISC per edat, gènere, tipus de mobilitat, antiguitat i lloc de naixement



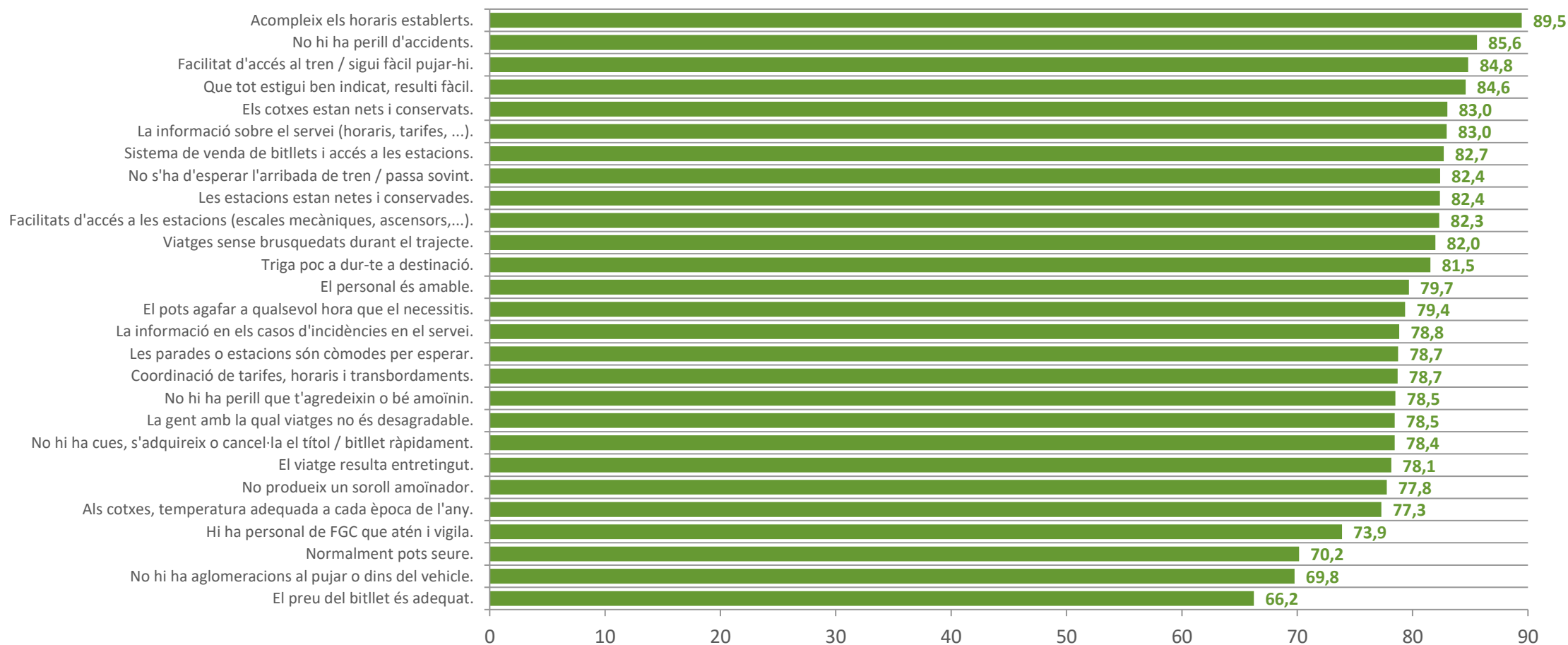
* Base insuficient



* Base insuficient

ISC per atributs

Línia Barcelona - Vallès



ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Servei urbà)



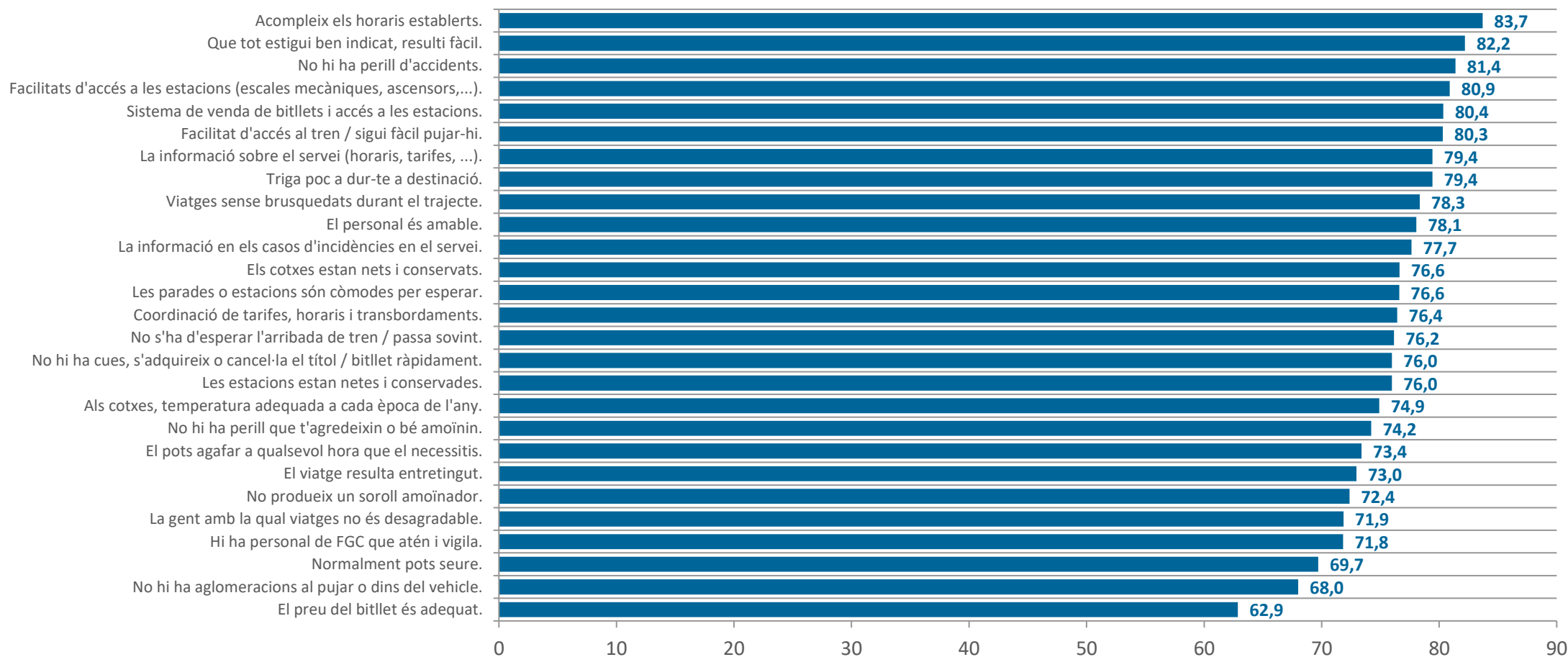
ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



ISC per atributs

Línia Llobregat - Anoia



ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Metro Baix Llobregat)



ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)

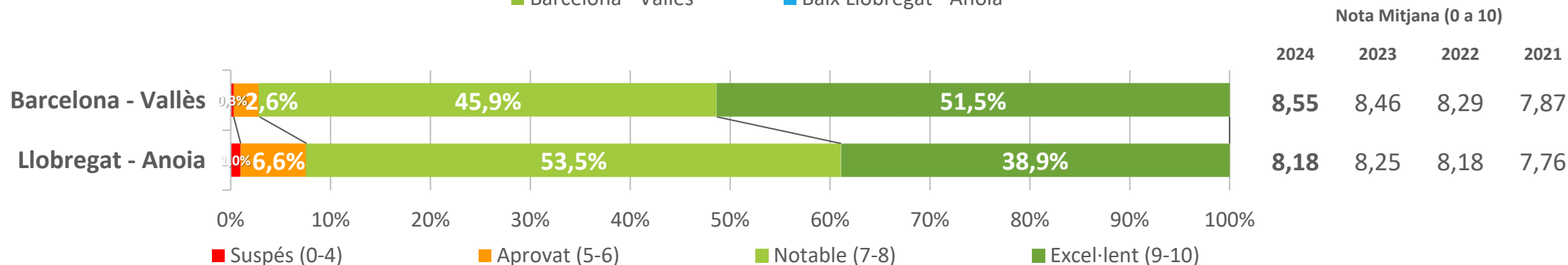
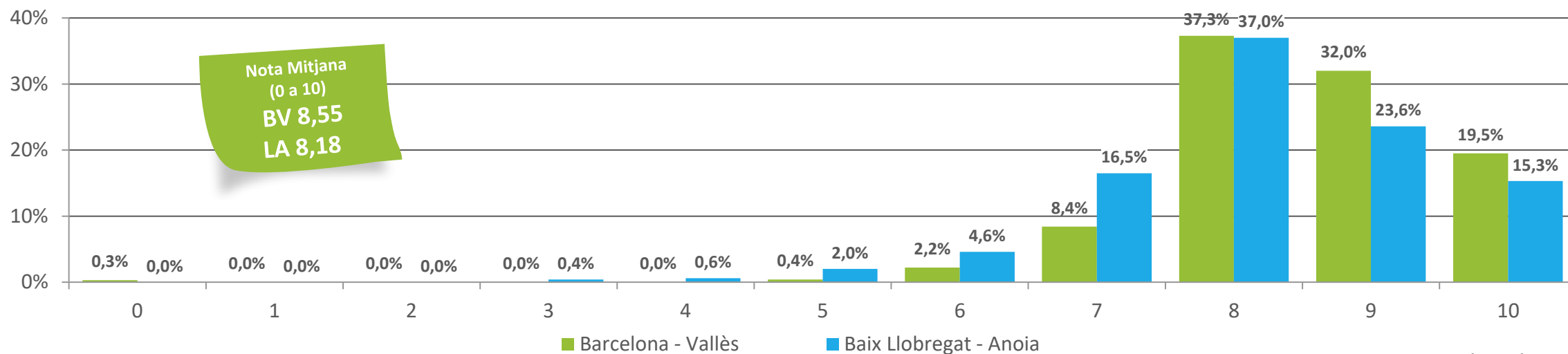


3. Valoració del servei

Valoració global del servei i per línies

Valoració global del servei

Resultats globals per línia

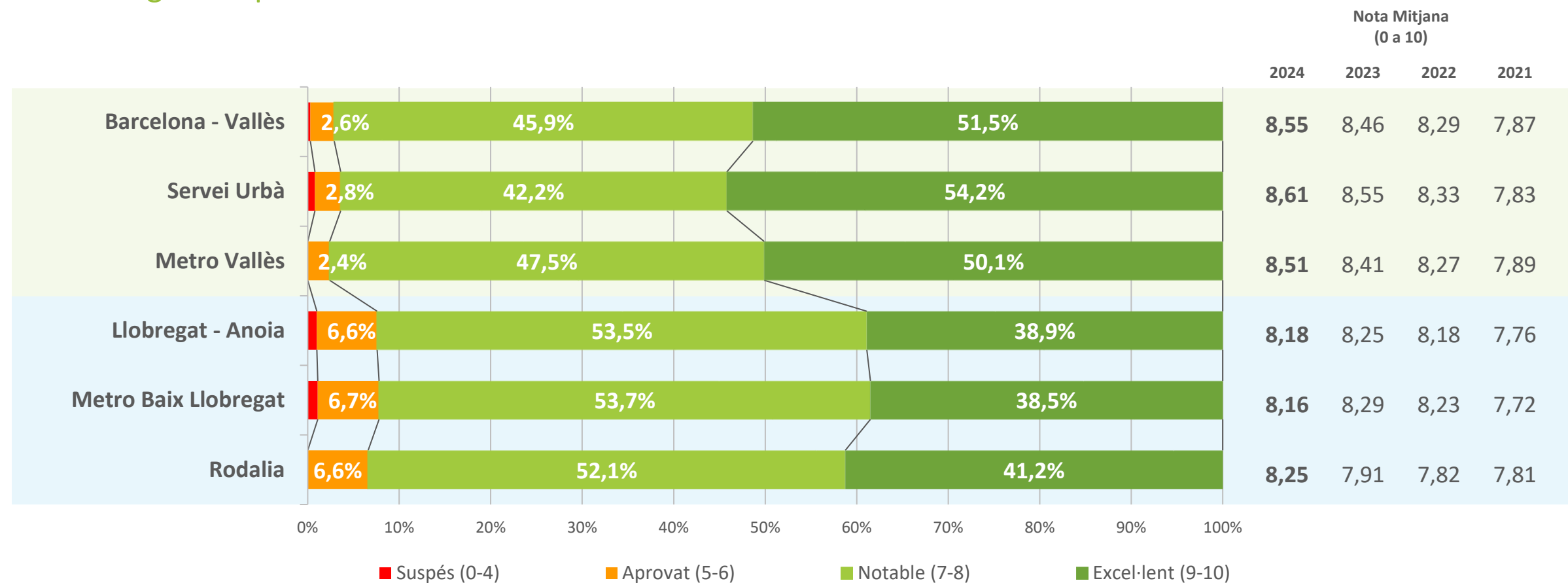


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1000 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Resultats globals per línia i servei

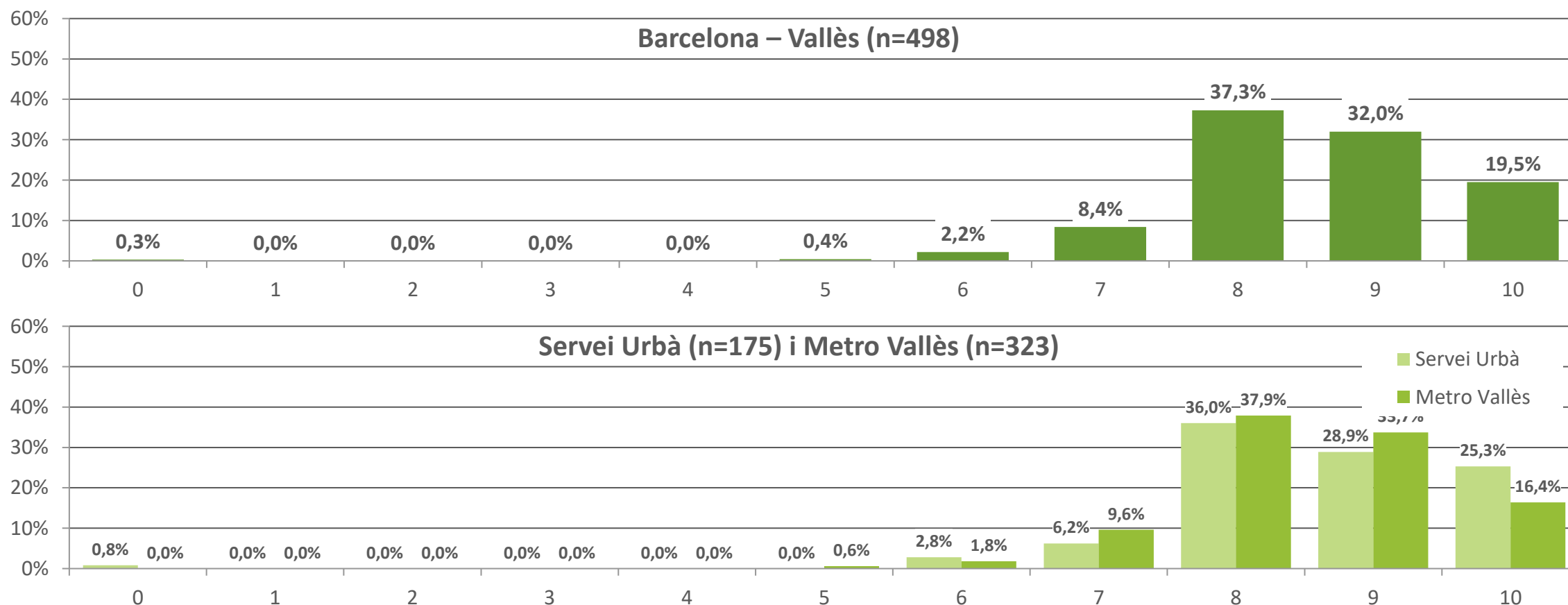


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1000 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Línia Barcelona - Vallès

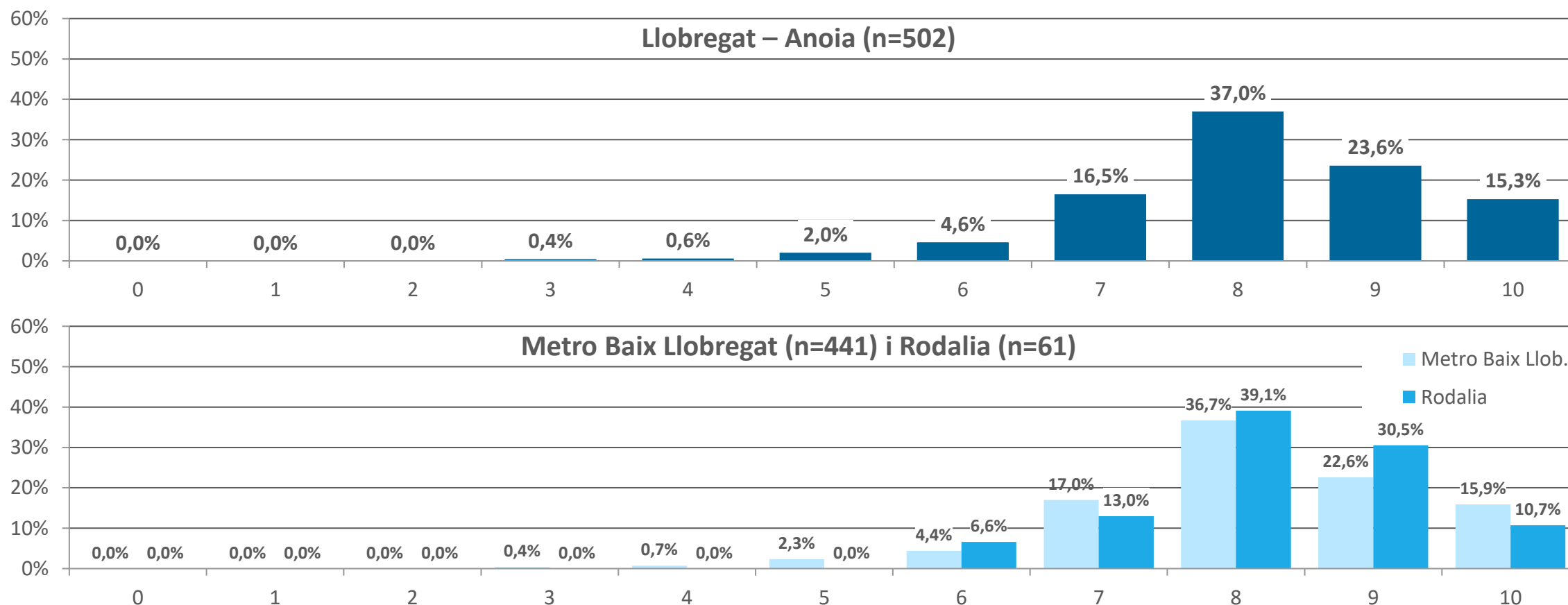


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 498 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

Valoració global del servei

Línia Llobregat - Anoia



(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 502 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

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

Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació

Resultats globals per línia i per servei

	Línia Barcelona- Vallès	Servei Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat- Anoia	Metro Baix Llobregat	Rodalia
A peu	70,7%	70,3%	70,9%	67,3%	67,6%	64,7%
Metro	12,6%	19,5%	8,9%	18,3%	19,1%	12,3%
Bus urbà	8,4%	4,8%	10,3%	7,2%	6,2%	14,6%
Cotxe particular	3,3%	2,4%	3,9%	4,4%	4,4%	4,6%
Rodalies / RENFE / Tren	4,1%	3,3%	4,6%	3,5%	3,2%	6,2%
FGC	3,0%	2,1%	3,5%	1,5%	1,4%	1,5%
Bus interurbà	0,6%	0,5%	0,7%	1,2%	1,1%	1,5%
Bicicleta particular	0,5%		0,8%	0,5%	0,3%	1,5%
Moto	0,6%	0,5%	0,6%	0,3%	0,3%	
Taxi				0,3%	0,1%	1,5%
Patinet	0,2%		0,3%			
Bicicleta compartida (tipus Bicing)	0,1%		0,1%	0,1%	0,1%	
Ciclomotor	0,1%		0,1%			
Moto elèctrica				0,1%	0,1%	
Altres	1,0%	0,3%	1,4%	1,0%	1,0%	0,8%

(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 [NOM DE L'ESTACIÓ DE BAIXADA], quin mitjà de transport farà servir per prosseguir el seu viatge fins a arribar a la seva destinació?

BASE: TOTAL MOSTRA (2204 trajectes corresponents a les 1104 persones entrevistades)

Temps de desplaçament fins a l'estació

Resultats globals per línia i per servei

	Línia Barcelona- Vallès	Servei Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat- Anoia	Metro Baix Llobregat	Rodalía
Temps des d'origen / fins a destinació						
<= 5'	36,2%	41,2%	33,5%	36,7%	38,4%	23,8%
6' a 10'	30,9%	29,4%	31,7%	33,3%	32,8%	37,0%
11' a 15'	15,3%	11,2%	17,5%	14,9%	14,1%	20,7%
16' a 20'	8,6%	7,5%	9,2%	8,4%	7,6%	14,7%
21' a 25'	1,6%	1,8%	1,5%	1,1%	1,1%	0,8%
>25'	5,3%	8,9%	6,6%	5,8%	6,0%	3,1%
Mitjana (en minuts)	11,86	11,73	11,92	11,06	10,96	11,84

(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?
BASE: TOTAL MOSTRA (2204 trajectes corresponents a les 1104 persones entrevistades)

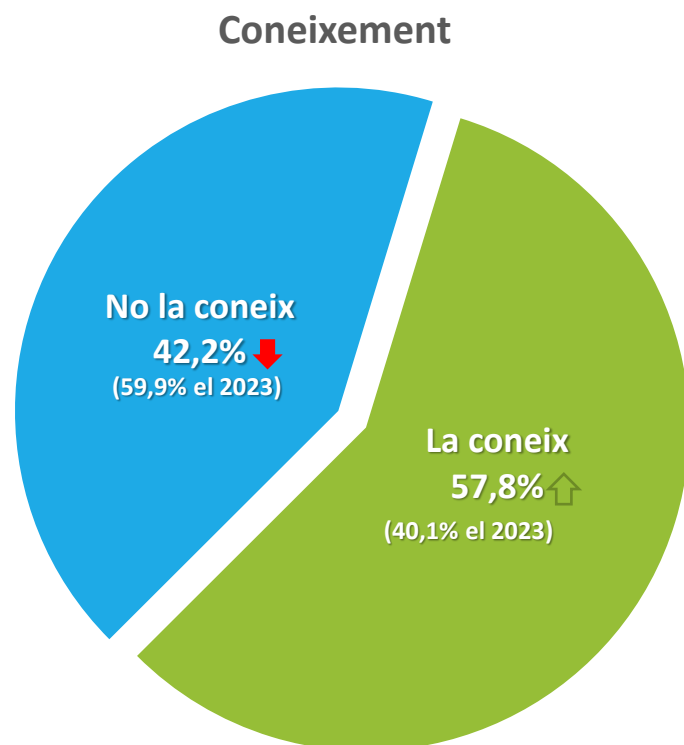
5. Coneixement i valoració dels canals digitals d'FGC

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

Ús i avaluació de la web de FGC

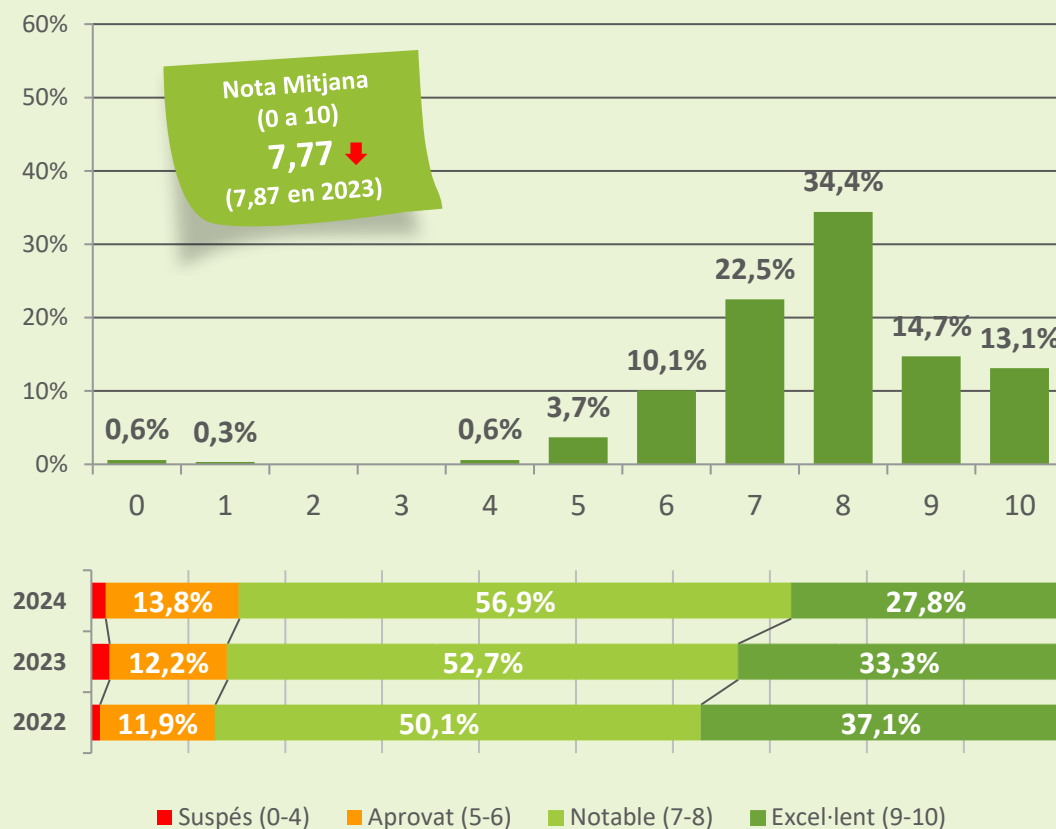
Línia Barcelona - Vallès

Pàgina web de FGC



n=319

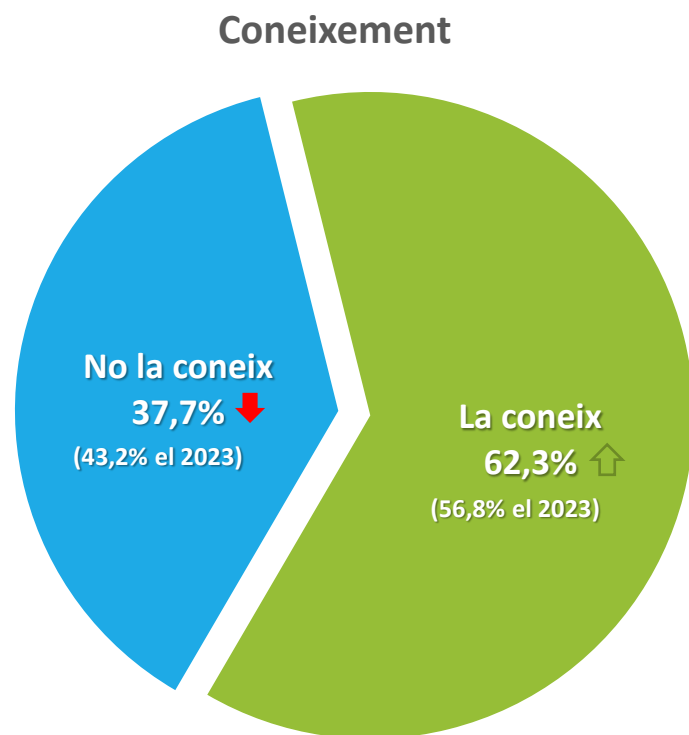
Valoració de la pàgina web (n=319)



Ús i avaluació de la web de FGC

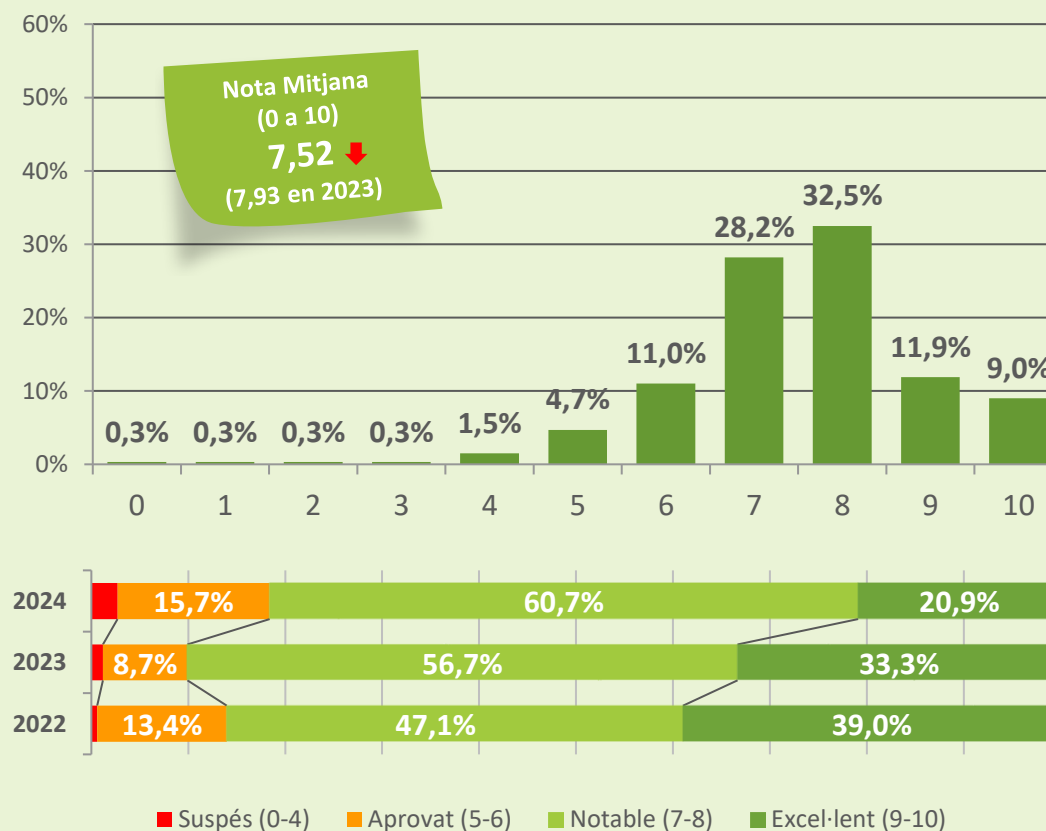
Línia Llobregat - Anoia

Pàgina web de FGC



n=344

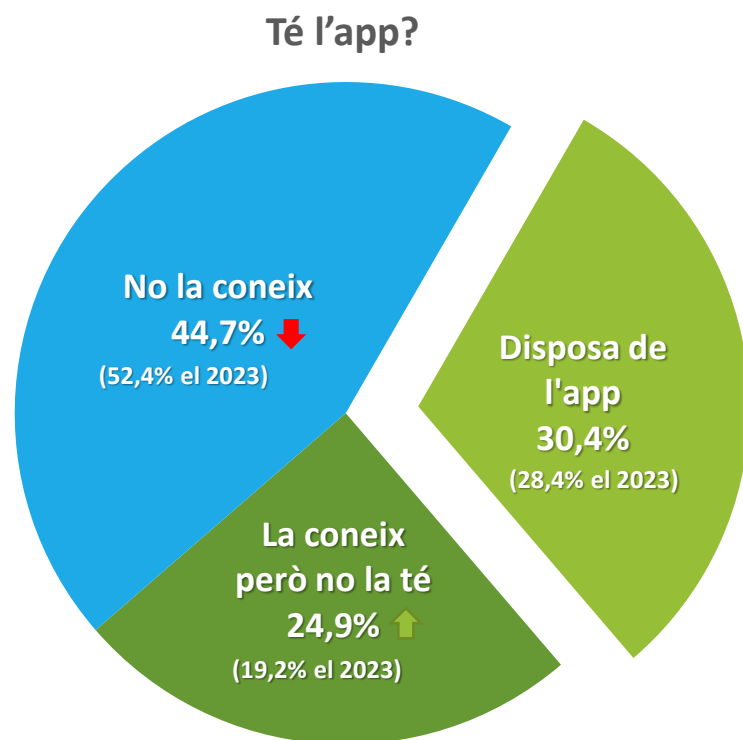
Valoració de la pàgina web (n=344)



Ús i avaluació de la web de FGC

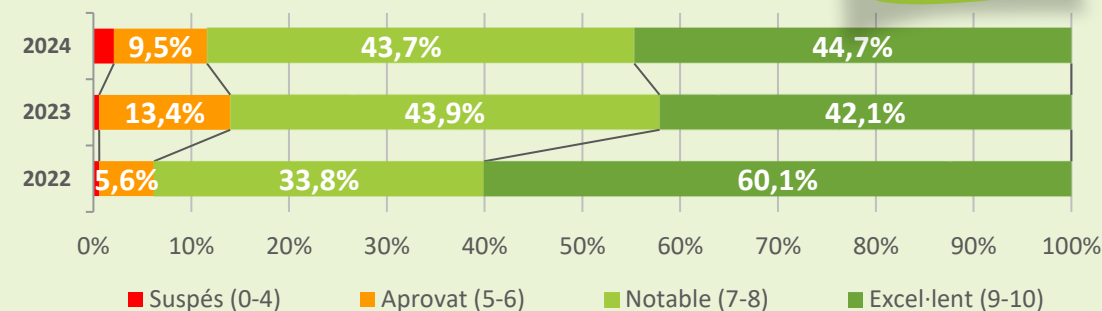
Línia Barcelona - Vallès

App per a mòbil

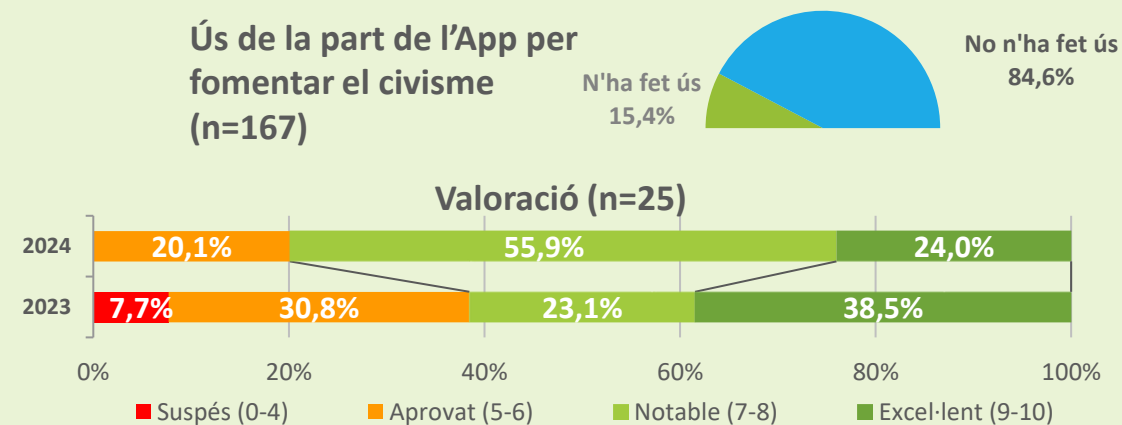


n=168

Valoració de l'App (n=167)



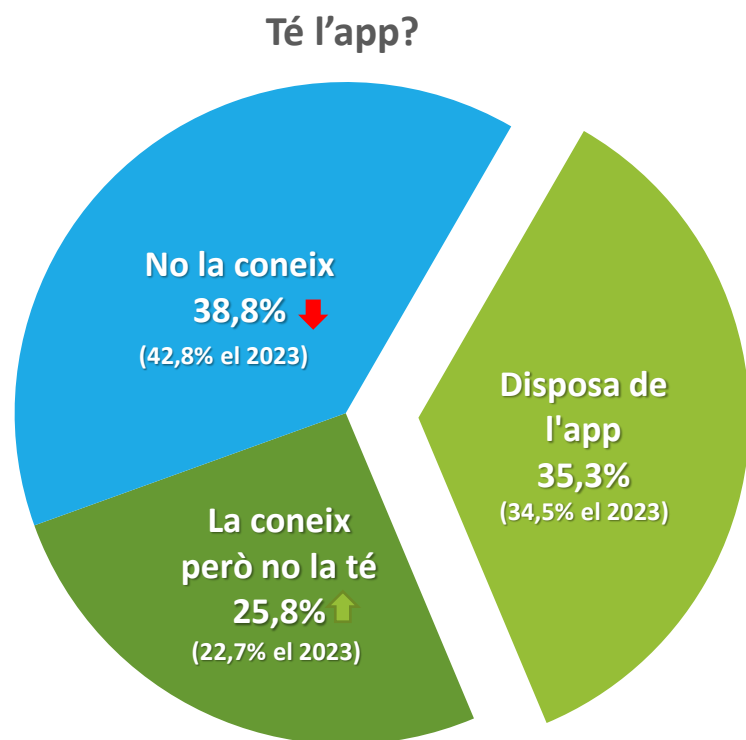
Ús de la part de l'App per fomentar el civisme (n=167)



Ús i avaluació de la web de FGC

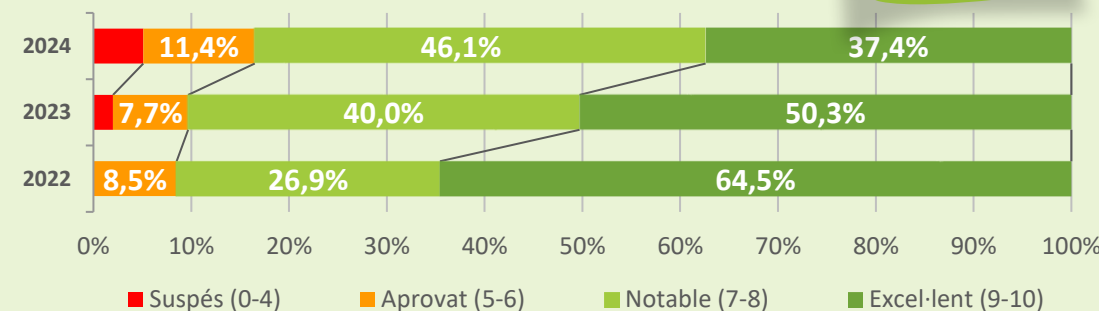
Línia Llobregat - Anoia

App per a mòbil



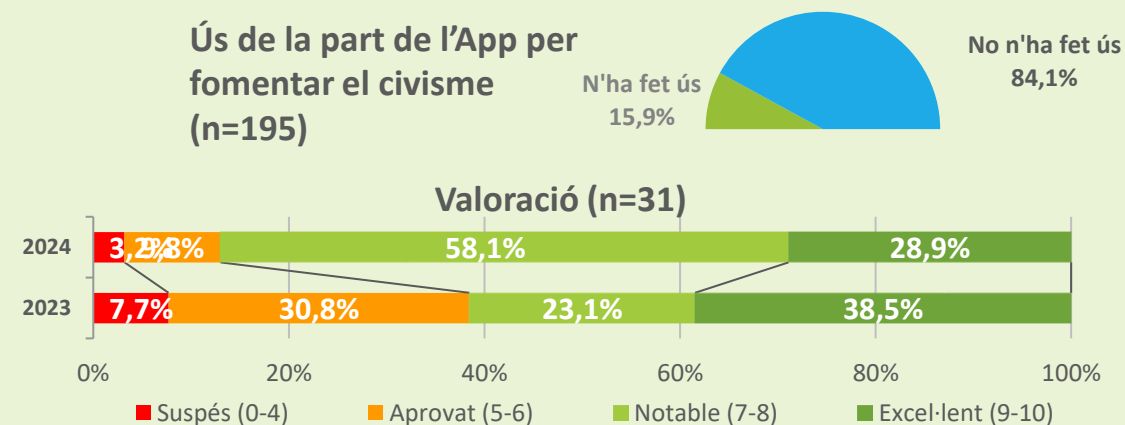
n=195

Valoració de l'App (n=195)



Nota Mitjana
(0 a 10)
7,92 ↓
(8,29 en 2023)

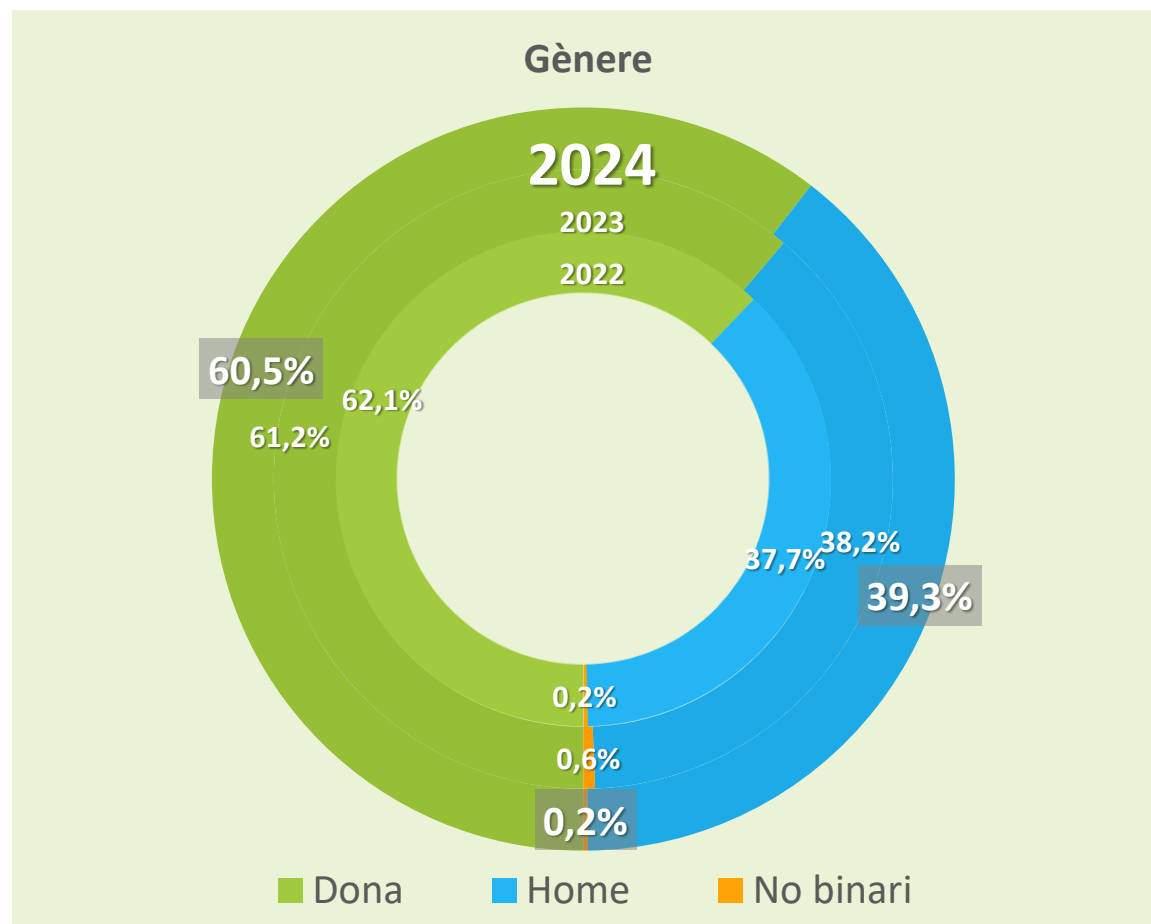
Ús de la part de l'App per fomentar el civisme (n=195)



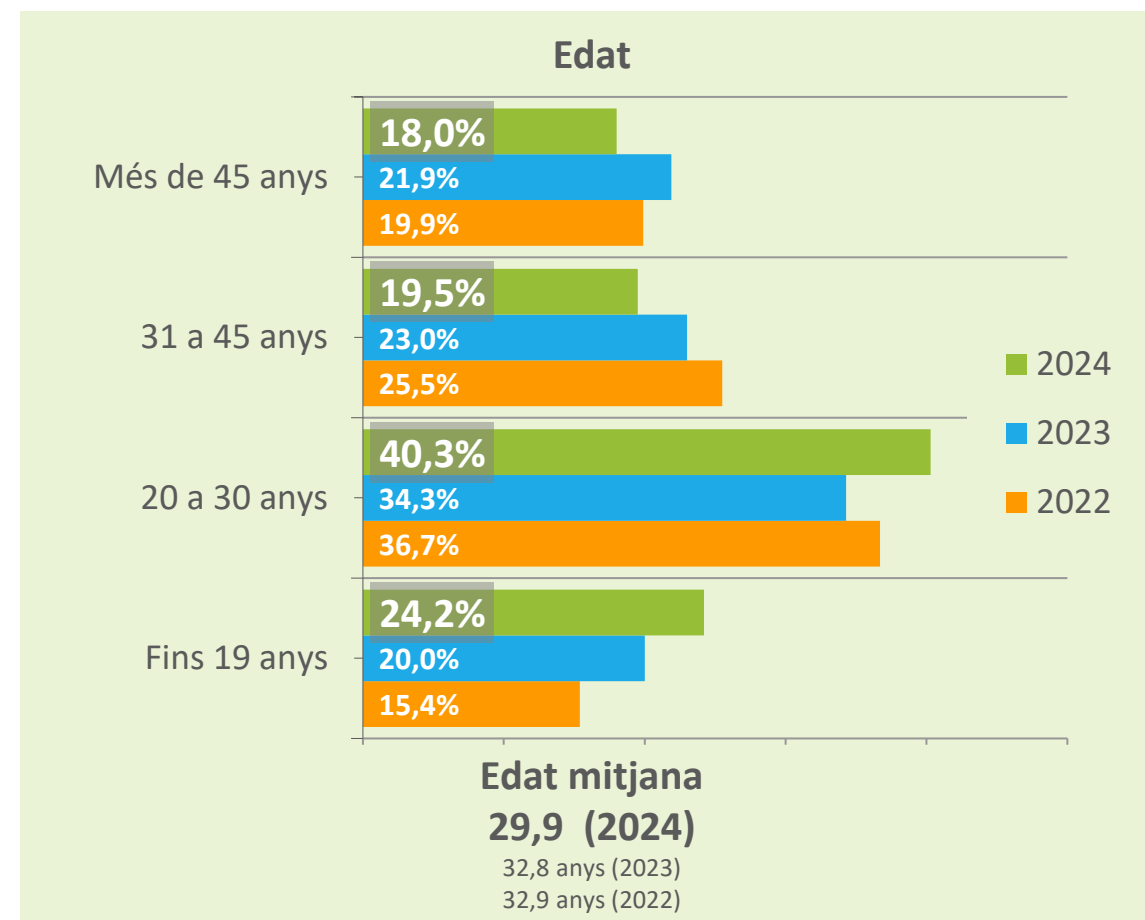
6. Perfil de la persona usuària

Perfil de la persona usuària

Gènere i edat

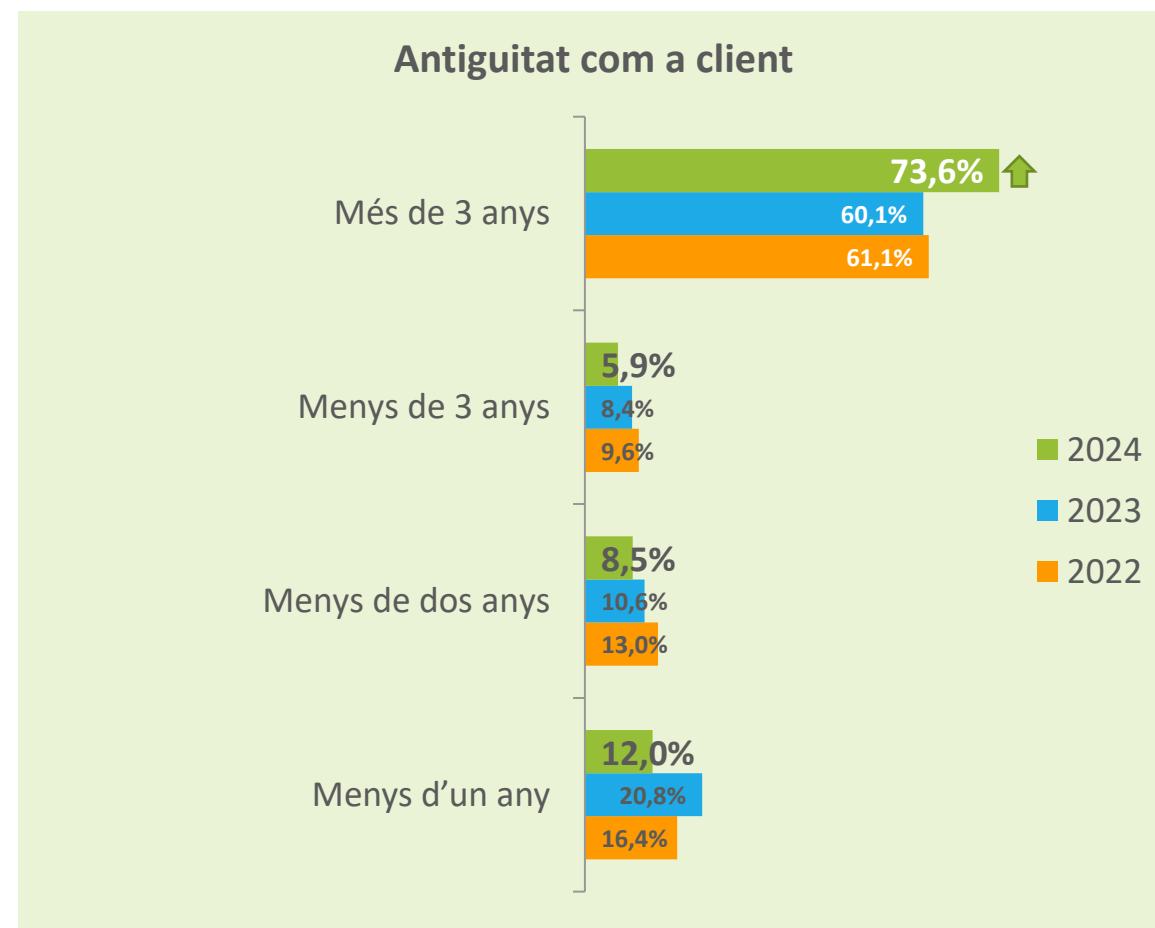
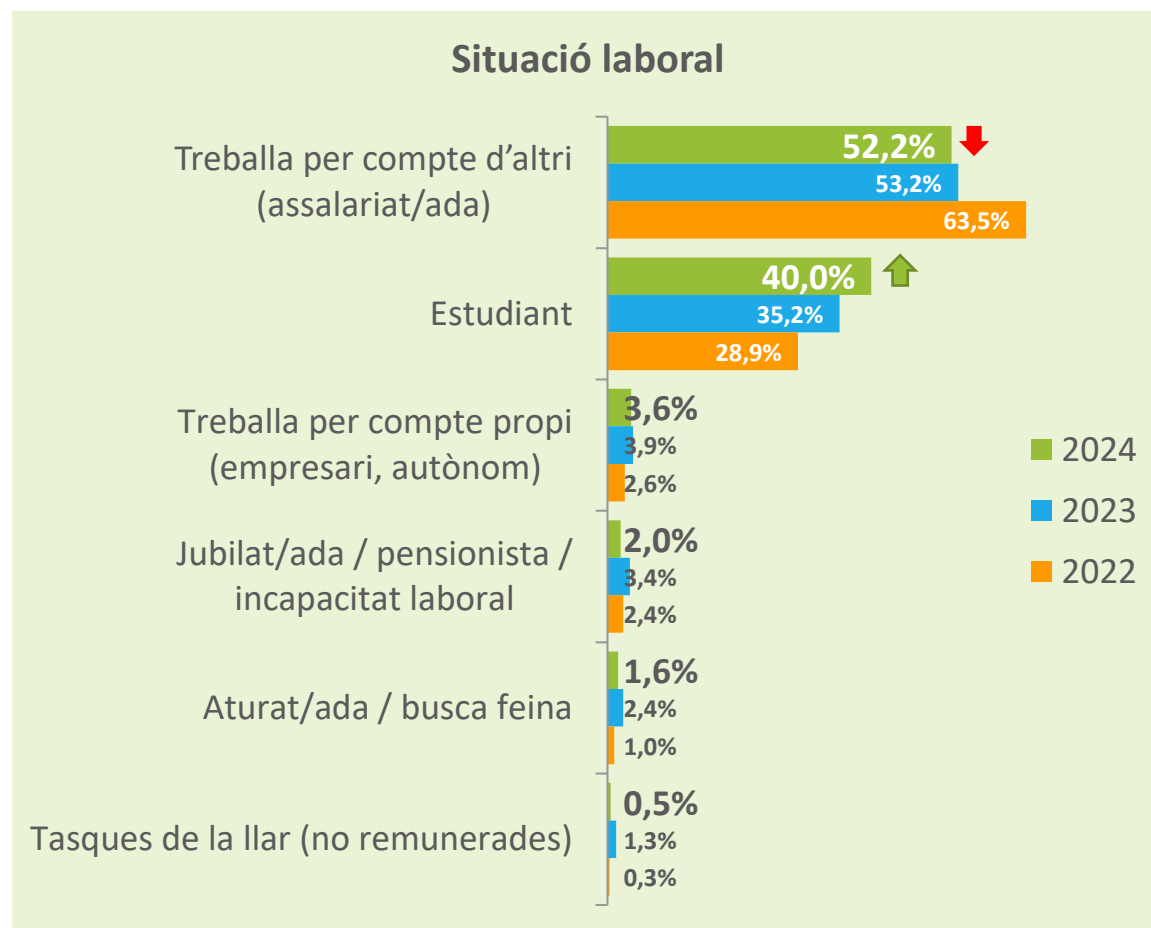


BASE: TOTAL MOSTRA (1104 persones entrevistades)



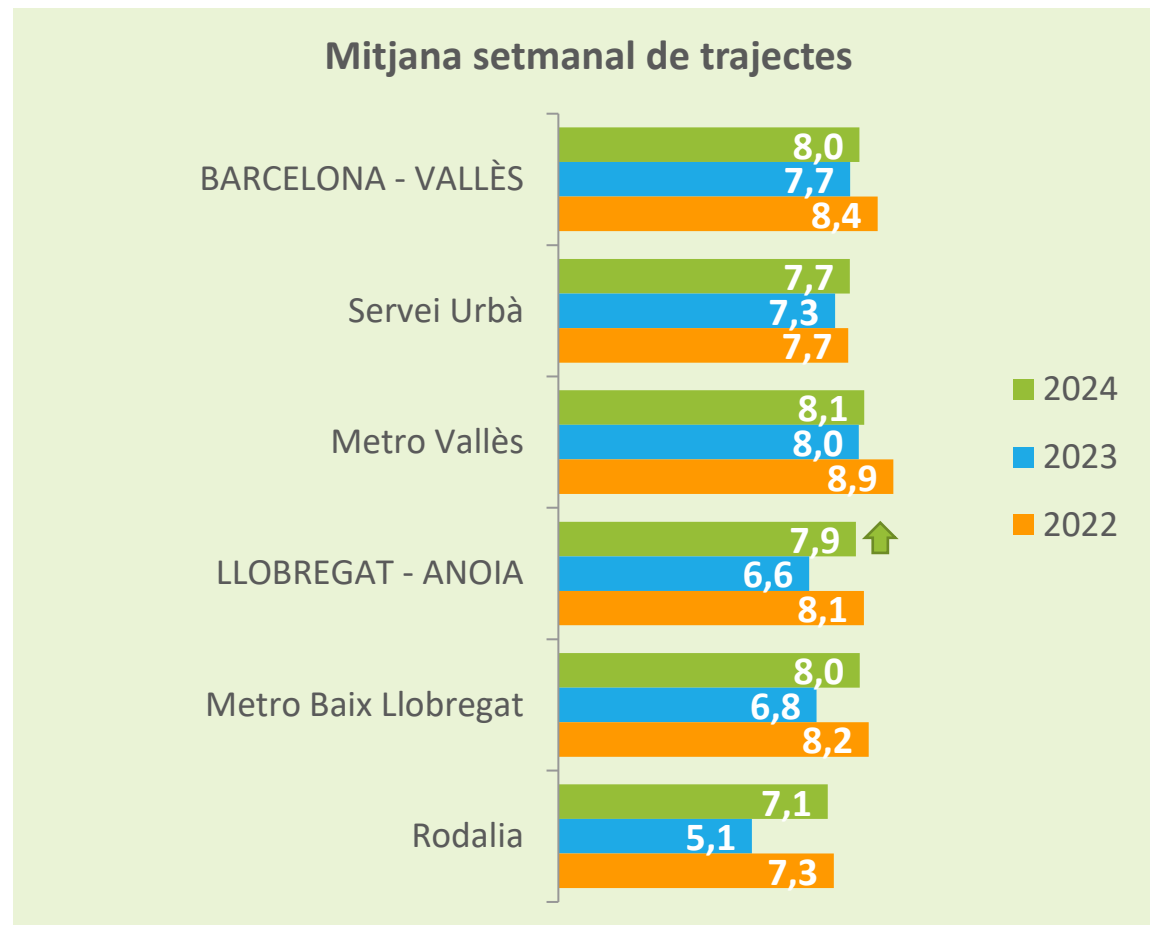
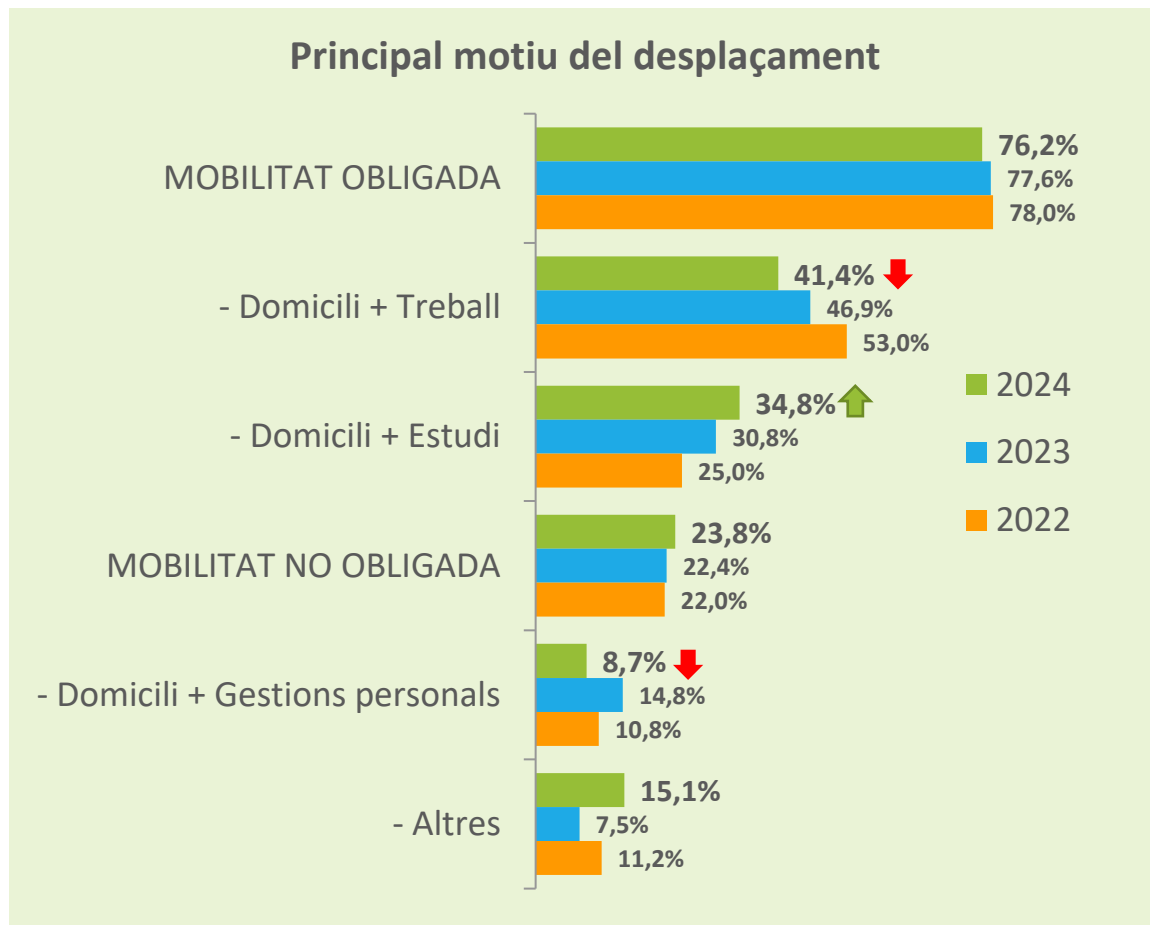
Perfil de la persona usuària

Situació laboral i antiguitat com a client de FGC



Perfil de la persona usuària

Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC



7. Síntesi de resultats

Síntesi de resultats

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

- L'índex de satisfacció del client (ISC) de la línia Barcelona - Vallès obté un valor de 79,2, 0,4 punts per sota de l'any passat (79,6). En aquesta ocasió, l'ISC del Servei Urbà (79,2) és idèntic al que obté Metro Vallès, (79,2), la qual cosa suposa, respecte a 2023, una davallada per al Servei Urbà i una millora per a Metro Vallès.
- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia Llobregat - Anoia registra un valor de 75,3, 2,5 punts per sota del de l'any passat (77,8). El servei de Metro Baix Llobregat obté un ISC de 75,2 i el servei de Rodalia de 76,7 .



Síntesi de resultats

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

- Al voltant de 6 de cada 10 persones usuàries (57,9% a BV i 62,3% a LA) coneixen la pàgina web de FGC i els qui la coneixen la valoren positivament, amb una nota mitjana de notable (7,77 a BV i 7,52 a LA).
- La notorietat de l'app és inferior, només un terç de persones usuàries la coneixen (30,4% a BV i 35,3% a LA), però els qui l'utilitzen la valoren millor que la web, amb notes de 8,16 a BV i de 7,92 a LA.
- Pel que fa al perfil de l'usuari de la línia, enguany el més destacable és que el 2024 guanyen pes els estudiants, que ja representen un 40,0%, i la mobilitat obligada per raó d'estudis (34,8%). Com a conseqüència, l'edat mitjana baixa dels 32,8 anys de 2023 als 29,9 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



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

Enquesta de Qualitat de Servei 2024 de la línia Lleida - La Pobla de Segur

informe de resultats

Elaborated for:

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)

Psyma Team:

Jordi Solà (jordi.sola@psyma.com)

Número d'estudi:

PEL224-099



Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

Presentació de l'estudi	> anar-hi
Introducció i metodologia	> 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. Importància i 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 d'FGC	> anar-hi
6.	Perfil de la persona usuària	> anar-hi
7.	Síntesi de resultats	> anar-hi

Presentació de l'estudi

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

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**:

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



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 quals la clientela està més insatisfeta

Prioritats d'actuació

Trobar els punts d'actuació que amb més eficàcia incrementarien la satisfacció de la clientela

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 299 enquestes , la qual cosa comporta un marge d'error global de $\pm 5,19\%$, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en un univers finit de 1542 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 i a la reduïda demanda, 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	Del 26 al 29 de novembre de 2024.

[illegible]

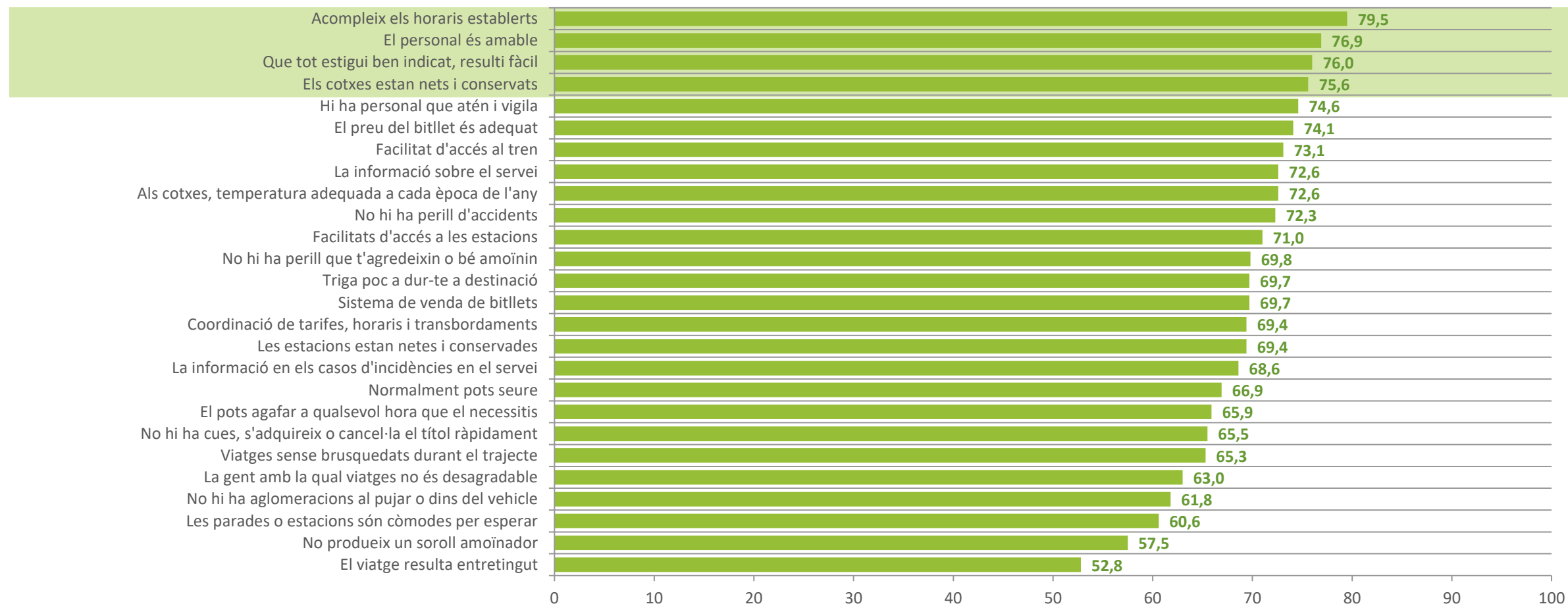
Resum dels principals resultats

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

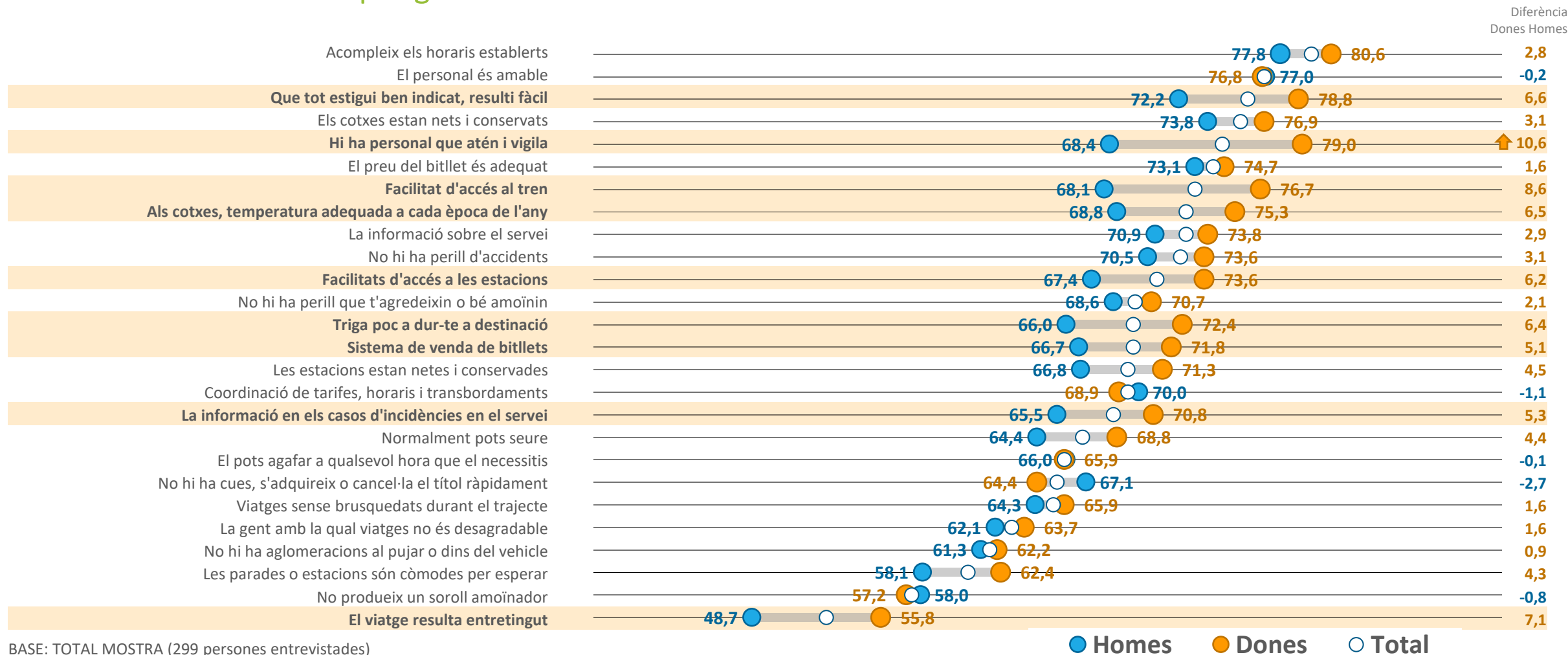
Onada 2024



BASE: TOTAL MOSTRA (299 persones entrevistades)

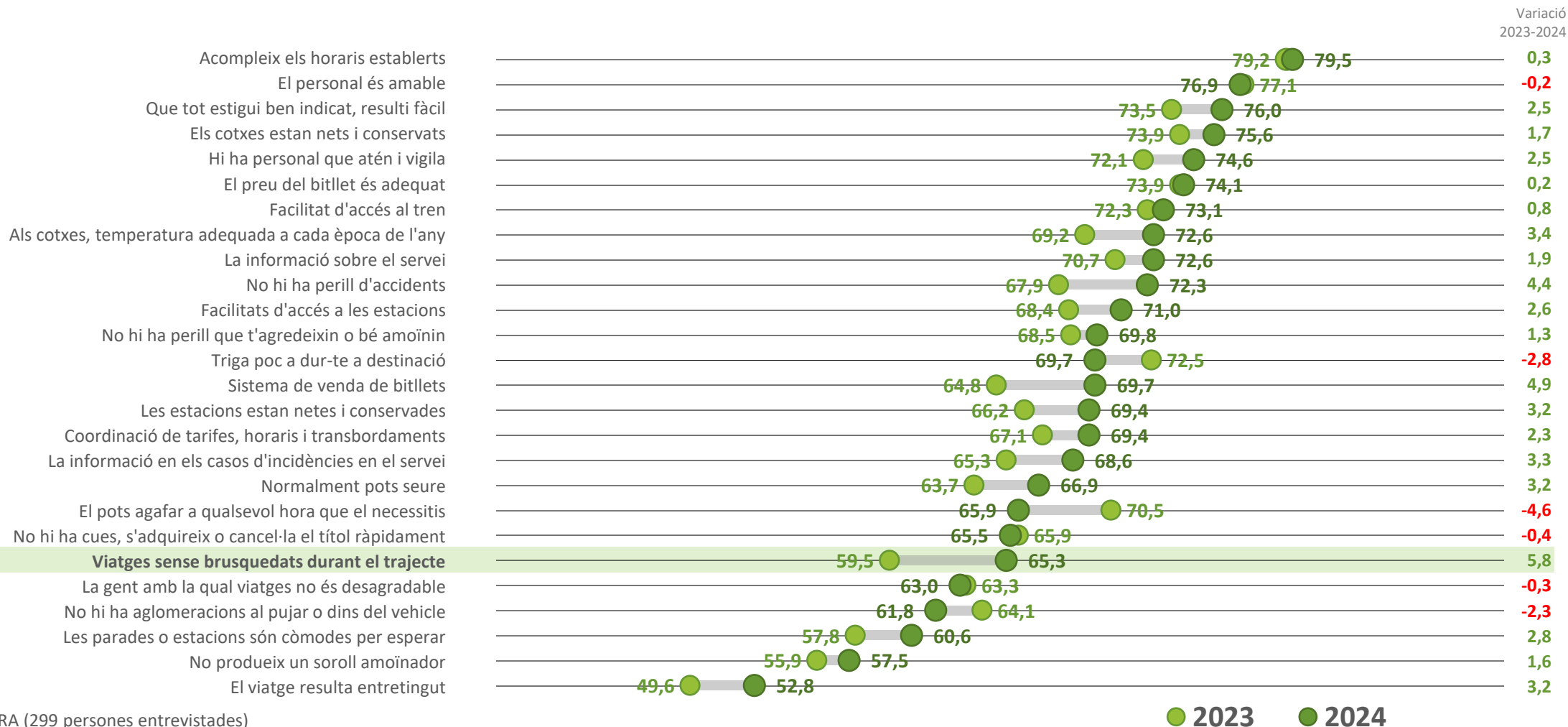
Importància dels atributs estudiats

Onada 2024. Diferències per gènere



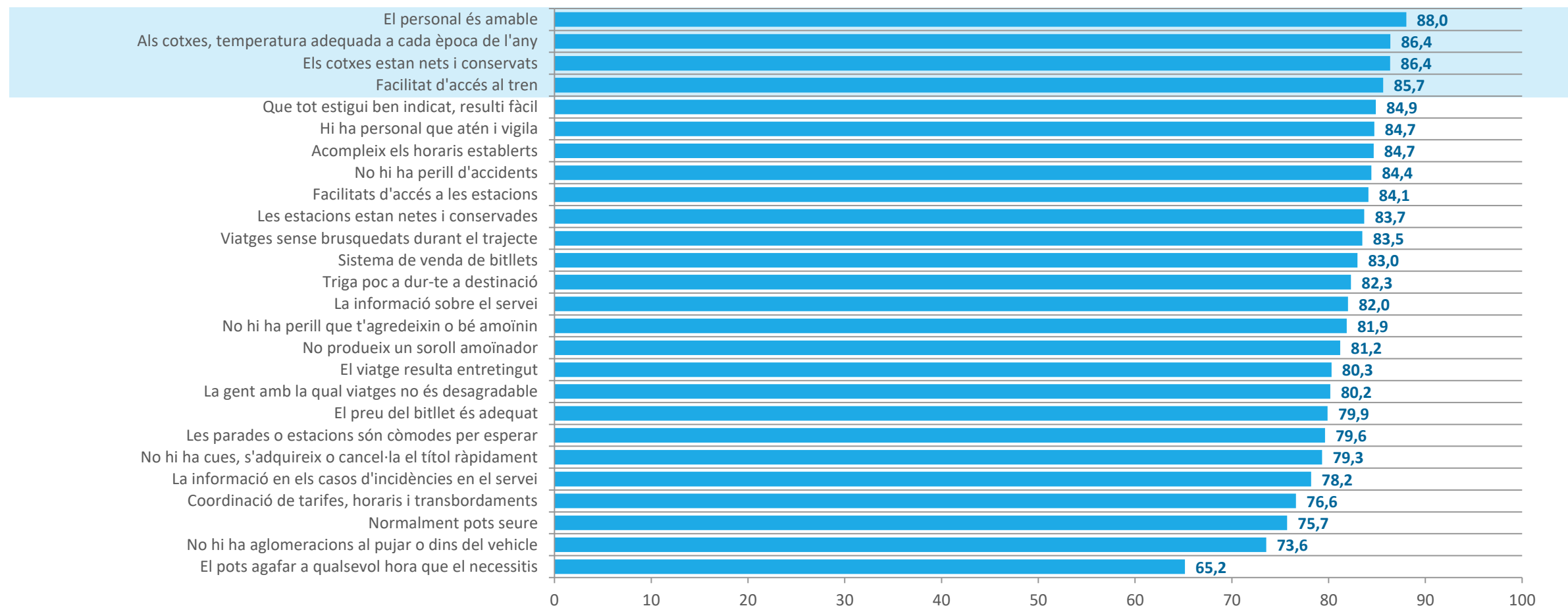
Evolució de la importància

Variació 2023-2024



Satisfacció amb els atributs estudiats

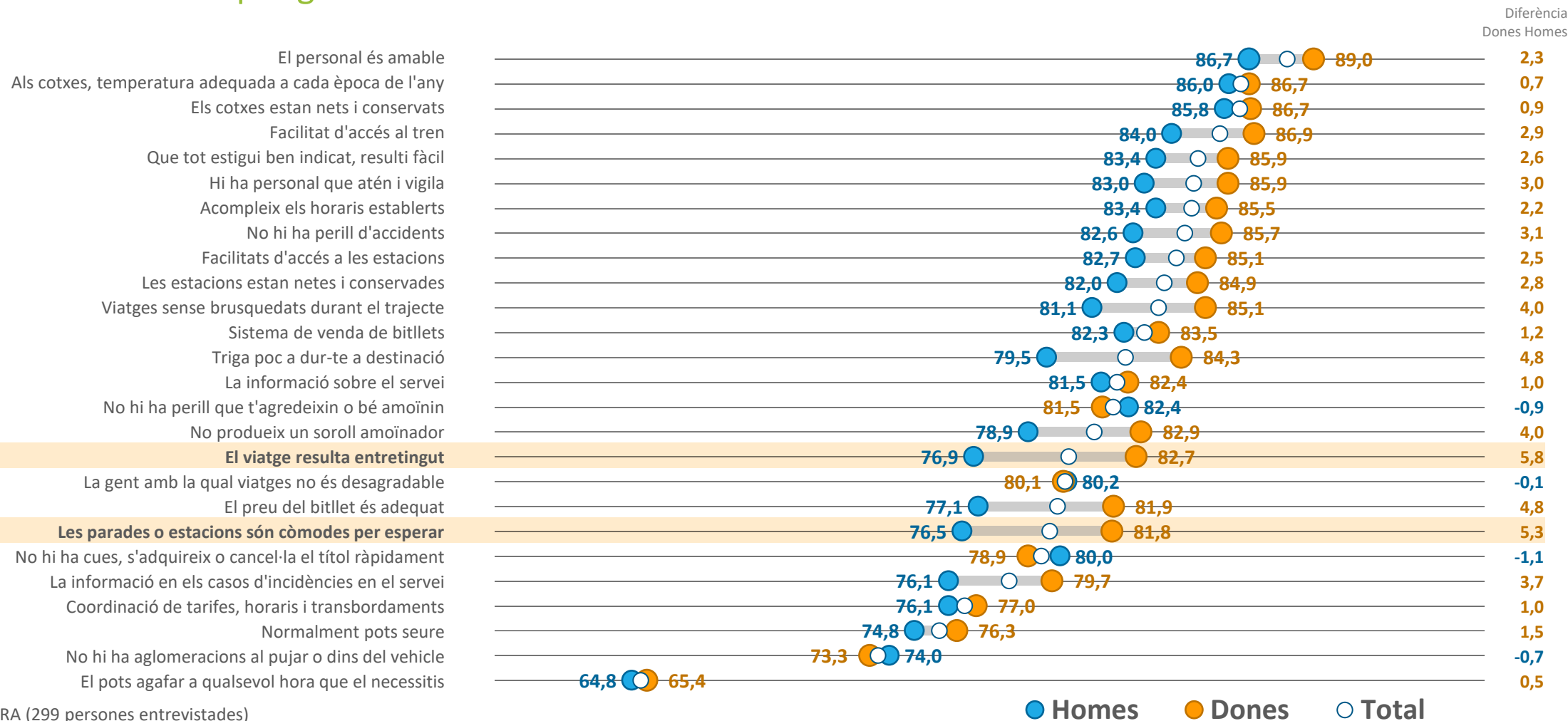
Onada 2024



BASE: TOTAL MOSTRA (299 persones entrevistades)

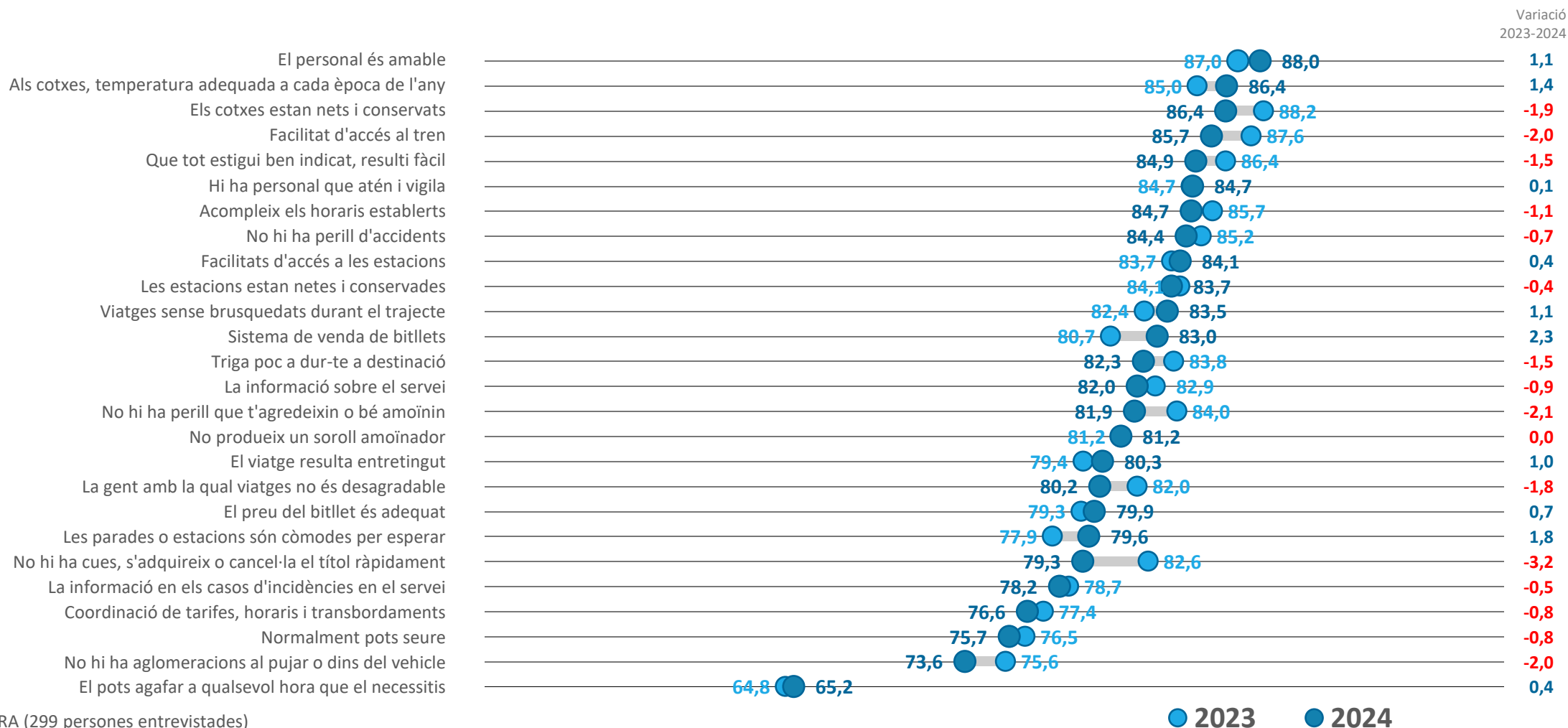
Satisfacció amb els atributs estudiats

Onada 2024. Diferències per gènere



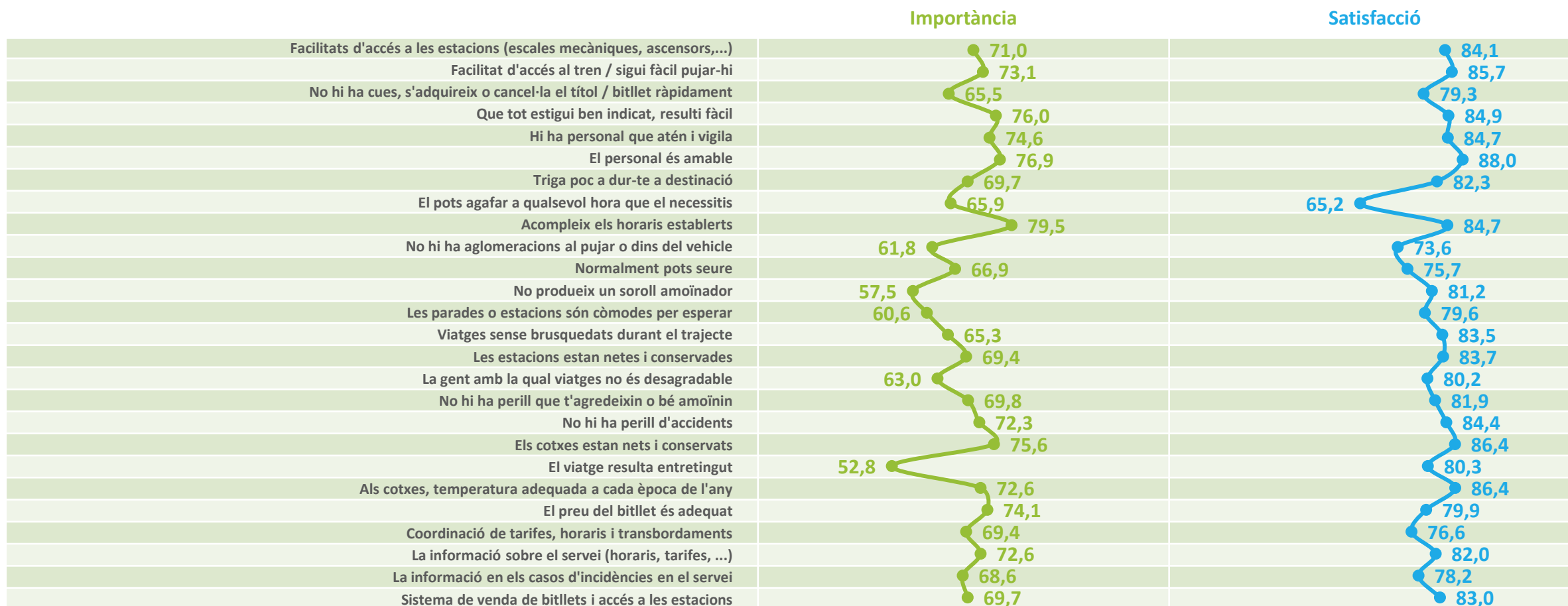
Evolució de la satisfacció

Variació 2023-2024



Importància i satisfacció

Línia Lleida – La Pobla



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.

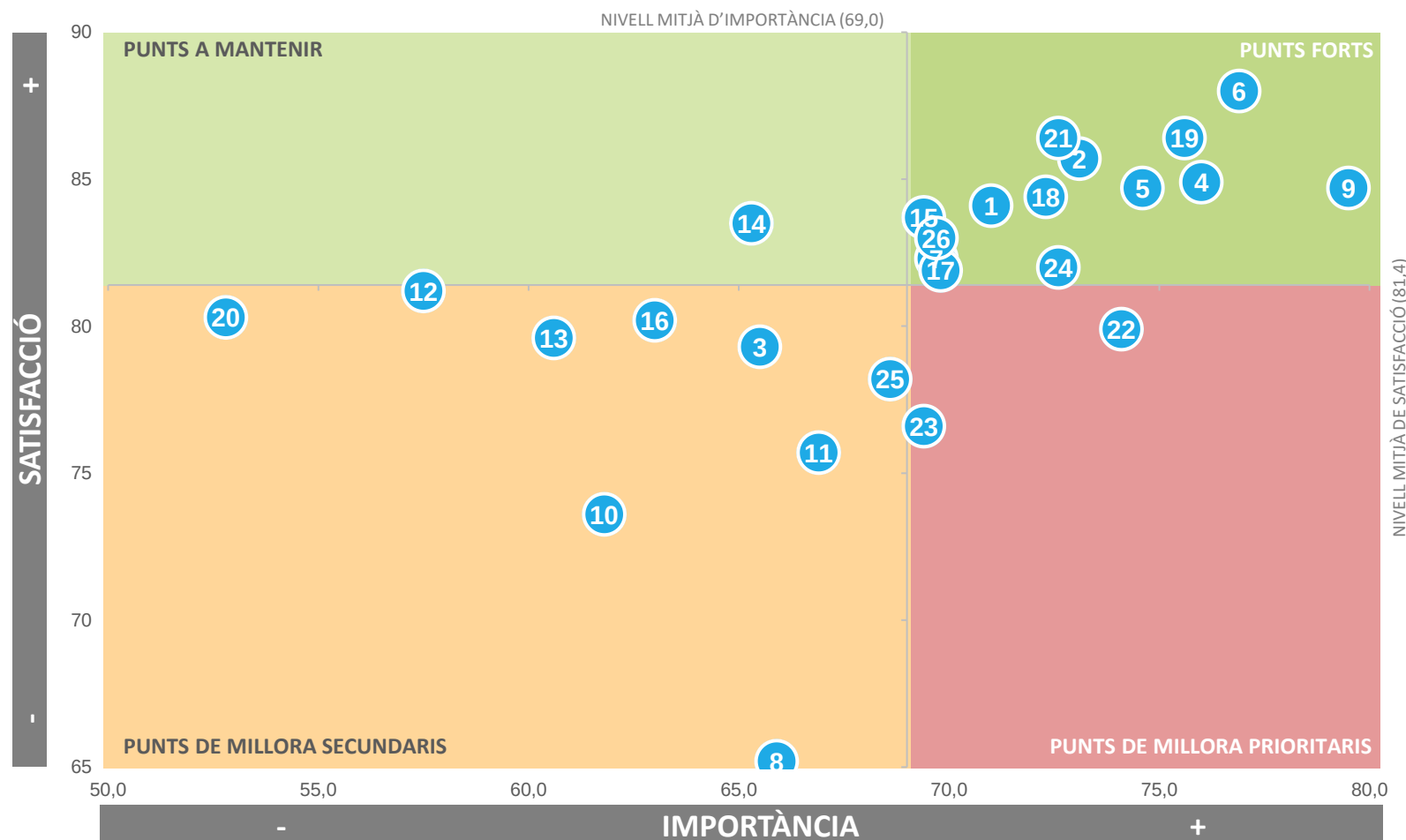
En els gràfics es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



- 1 Les expectatives dels usuaris ja es compleixen en aquests aspectes i **cal mantenir-ho** així.
- 2 Són aspectes en que **s'han de seguir fent** els esforços necessaris **per** a **mantenir** aquests nivells de satisfacció.
- 3 Aspectes que **caldrà millorar**, **encara que** la importància per sota de la mitjana dels aspectes estudiats farà que **la millora que s'hi faci** generi menor impacte en la satisfacció global de l'usuari.
- 4 Inclourà els **aspectes amb importància per sobre de la mitjana** i que a la vegada registren un menor nivell de satisfacció entre els usuaris, és a dir, aquells aspectes **que caldria millorar en primer lloc**.

Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Lleida – La Pobla de Segur



PUNTS FORTS

1. Facilitats d'accés a les estacions
2. Facilitat d'accés al tren
4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
5. Hi ha personal que atén i vigila
6. El personal és amable
7. Triga poc a dur-te a destinació
9. Acompleix els horaris establerts
15. Les estacions estan netes i conservades
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
21. Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
24. La informació sobre el servei
26. Sistema de venda de bitllets

PUNTS A MANTENIR

14. Viatges sense brusquedats durant el trajecte

PUNTS DE MILLORA PRIORITARIS

22. El preu del bitllet és adequat
23. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments

PUNTS DE MILLORA SECUNDARIS

3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
8. El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
10. No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
11. Normalment pots seure
12. No produeix un soroll amoïnador
13. Les parades o estacions són còmodes per esperar
16. La gent amb la qual viatges no és desagradable
20. El viatge resulta entretingut
25. La informació en els casos d'incidències en el servei

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:

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

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:

- 3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 8. El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 10. No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 11. Normalment pots seure
- 12. No produeix un soroll amoïnador
- 13. Les parades o estacions són còmodes per esperar
- 16. La gent amb la qual viatges no és desagradable
- 20. El viatge resulta entretingut
- 25. La informació en els casos d'incidències en 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.

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

- ISC de cada individu

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

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

- ISC global

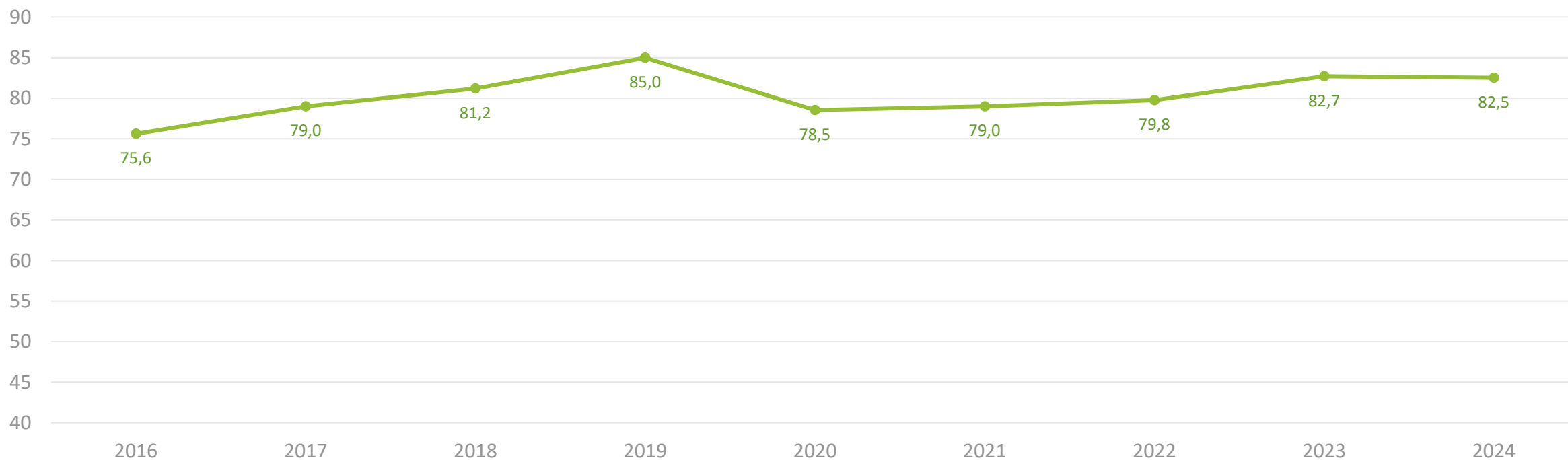
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

Evolució ISC

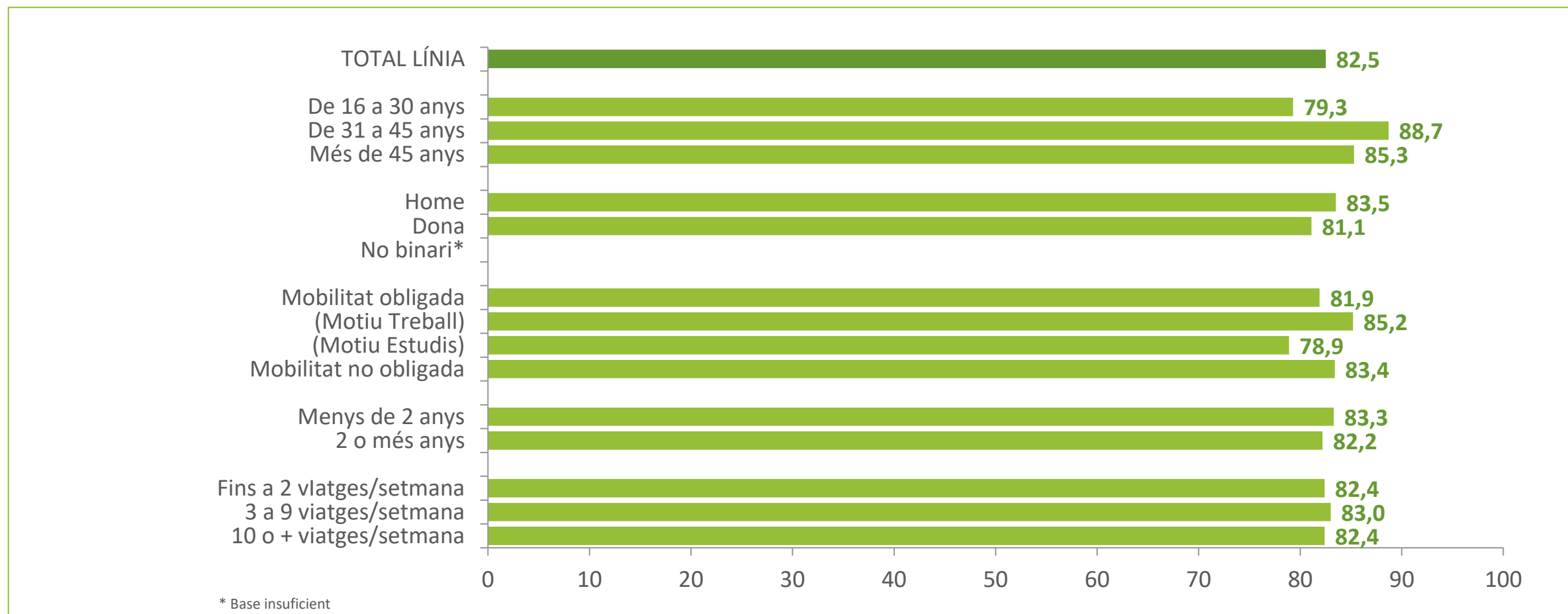
Evolució 2016-2024

L'ISC d'enguany manté el valor obtingut el 2023.

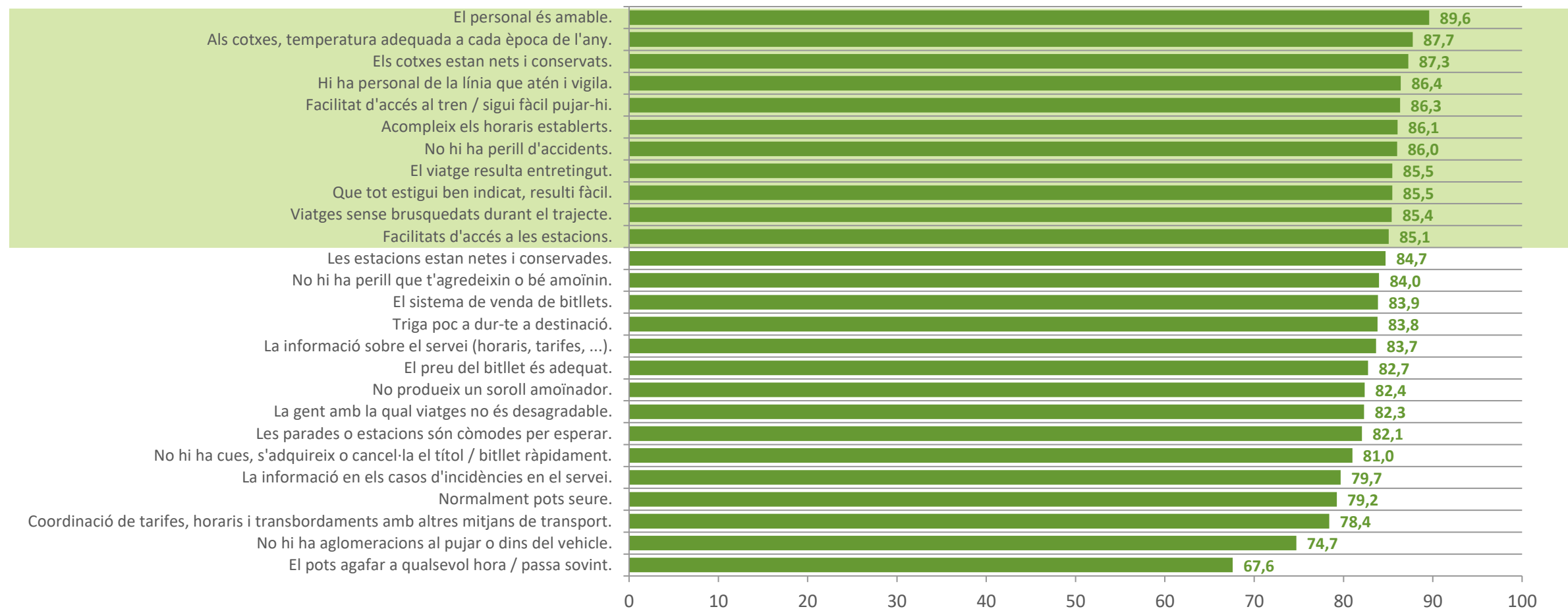


ISC per segments

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



ISC per atributs



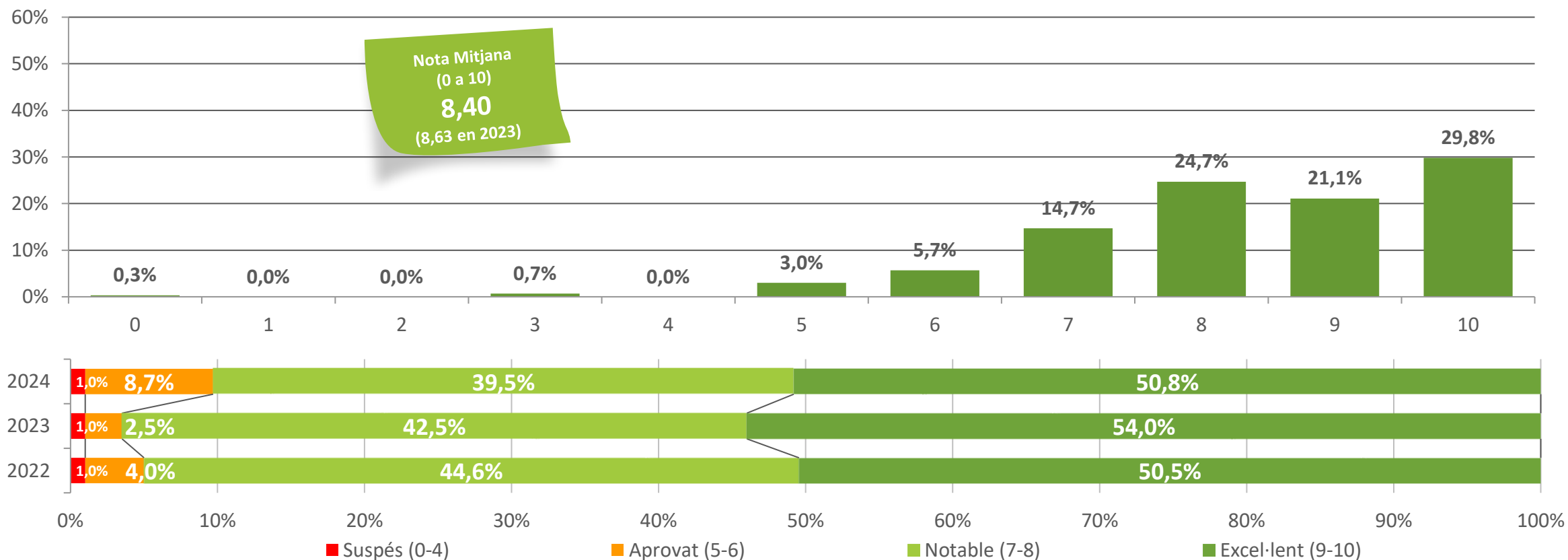
BASE: TOTAL MOSTRA (299 persones entrevistades)

3. Valoració del servei

Valoració global del servei i per línies

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 (299 persones entrevistades)

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

Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació

Línia Lleida – La Pobla

Mitjà de transport utilitzat	Total	01. Lleida-Pirineus (n=246)	02. Alcoletge a 05. Vallfogona de Balaguer (n = 69)	06. Balaguer (n = 178)	07. Gerb a 14. Palau de Noguera (n = 10)	15. Tremp a 17. La Pobla de Segur (n = 95)
A peu	75,6	75,6	69,5	85,4	50,0	67,4
Cotxe particular	10,4	10,4	5,7	11,2	50,0	18,9
Bus urbà	7,2	7,2	14,2	1,7		3,2
Tren	3,2	3,2	6,5	0,6		1,1
Moto	2,0	2,0	2,0	2,2		2,1
Taxí	1,2	1,2	1,2			3,2
Altres	1,5	1,5	1,6		10,0	4,3
Els qui han fet servir cotxe	Base	(29)	(14)	(62)	(20)	(18)
Era...						
Conductor	41,4	35,5	35,5	25,0	20,0	66,7
Acompanyant	58,6	64,5	64,5	75,0	80,0	33,3
El cotxe era...						
Diesel	62,1	53,2	53,2	55,0	40,0	50,0
Gasolina	20,7	25,8	25,8	35,0	20,0	33,3
Híbird	6,9	3,2	3,2			11,1
No ho sé	10,3	17,7	17,7	10,0	40,0	5,6

(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...?

BASE: TOTAL MOSTRA (598 trajectes corresponents a les 299 persones entrevistades)

Dades en %

Temps de desplaçament fins a l'estació

Línia Lleida – La Pobla

Temps des d'origen / fins a destinació	Total	01. Lleida-Pirineus (n=246)	02. Alcoletge a 05. Vallfogona de Balaguer (n = 69)	06. Balaguer (n = 178)	07. Gerb a 14. Palau de Noguera (n = 10)	15. Tremp a 17. La Pobla de Segur (n = 95)
<= 5'	34,4	15,9	59,4	51,1	30,0	33,7
6' a 10'	30,9	30,5	24,6	30,3	40,0	36,8
11' a 15'	12,9	19,5	4,3	11,2	10,0	5,3
16' a 20'	11,2	16,3	7,2	5,1	20,0	11,6
21' a 25'	1,3	2,8				1,1
>25'	9,2	15,0	4,3	2,2		11,6
Mitjana (en minuts)	14,39	20,11	10,28	8,84	9,80	13,43

(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?

BASE: TOTAL MOSTRA (598 trajectes corresponents a les 299 persones entrevistades)

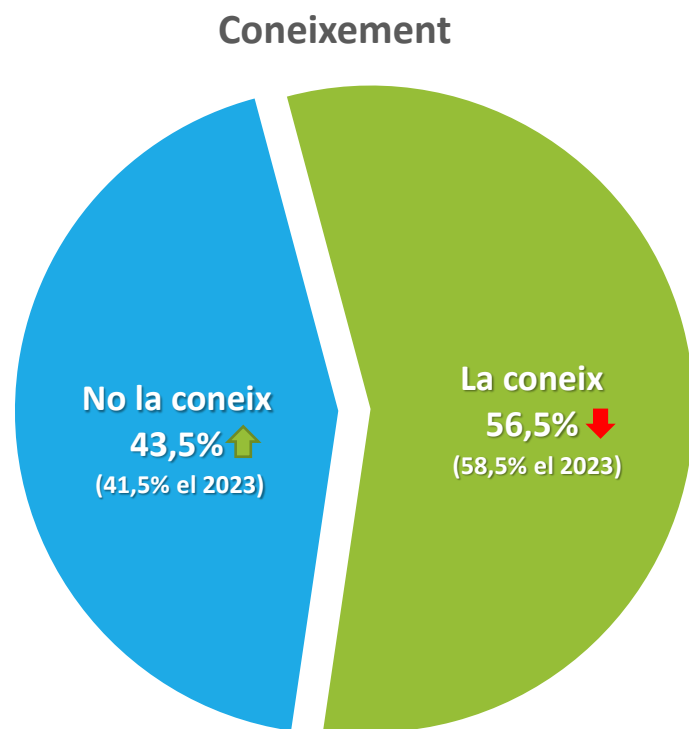
5. Coneixement i valoració dels canals digitals d'FGC

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

Ús i avaluació de la web d'FGC

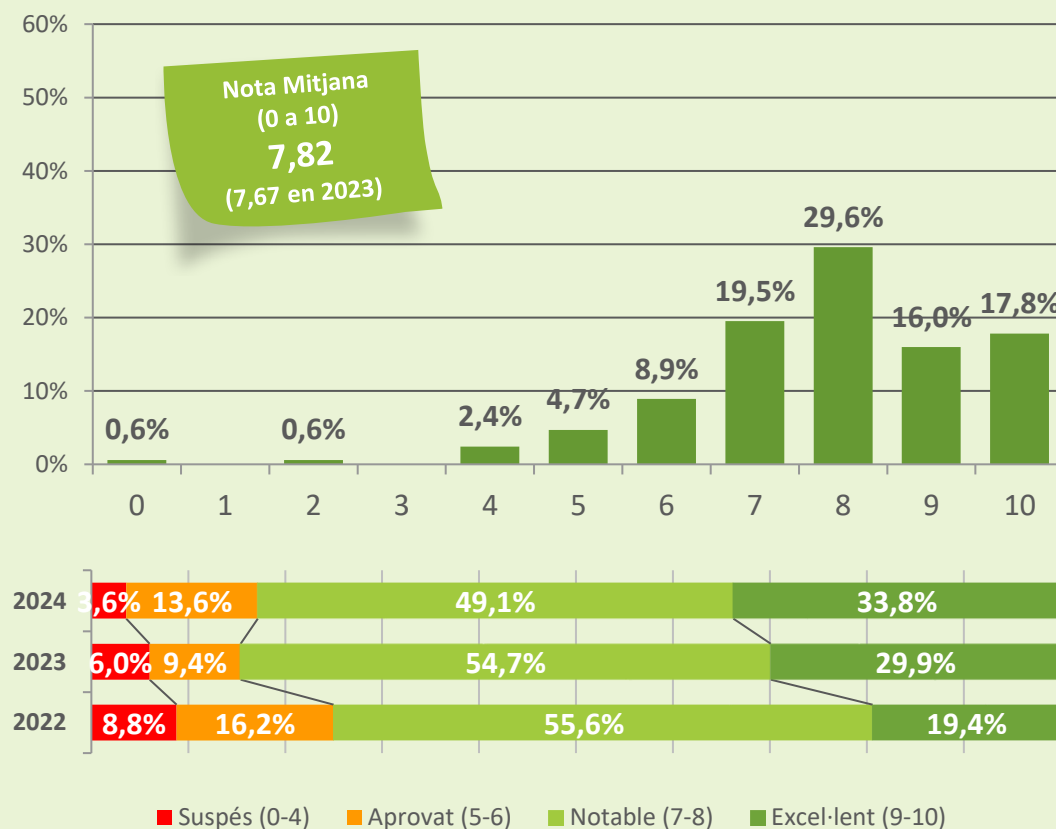
Línia Lleida – La Pobla

Pàgina web d'FGC



n=169

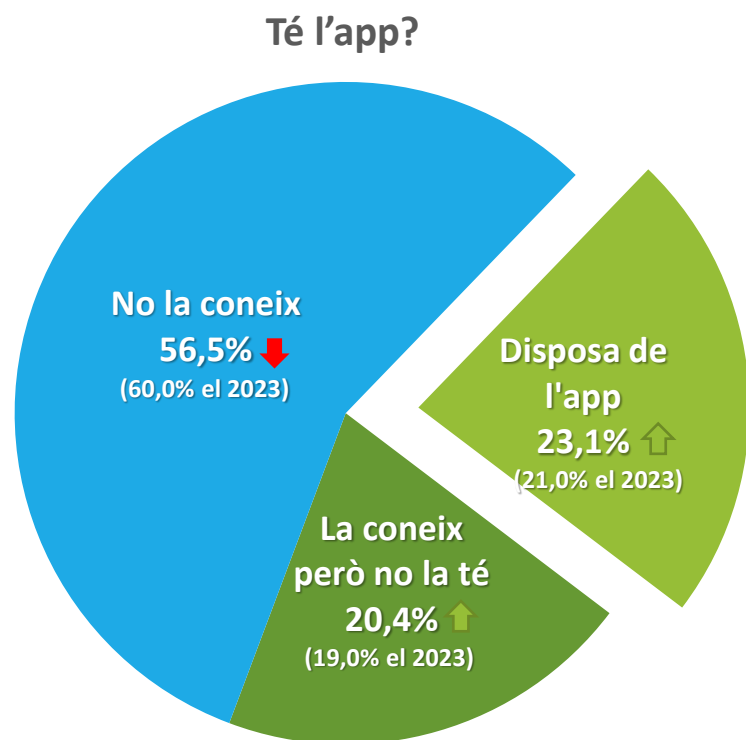
Valoració de la pàgina web (n=169)



Ús i avaluació de l'app d'FGC

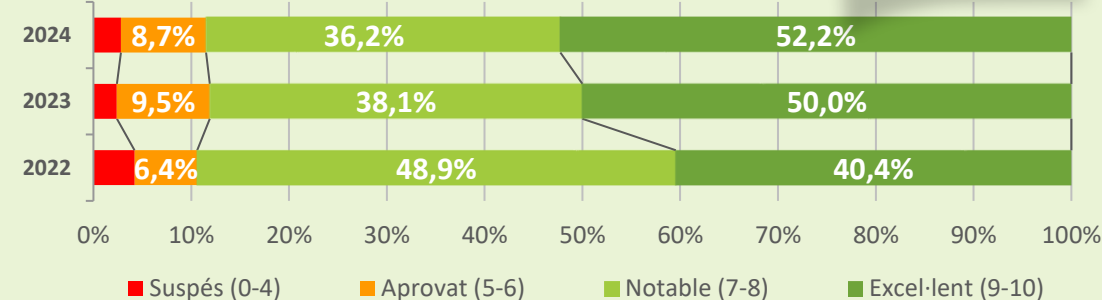
Línia Lleida – La Pobla

App per a mòbil



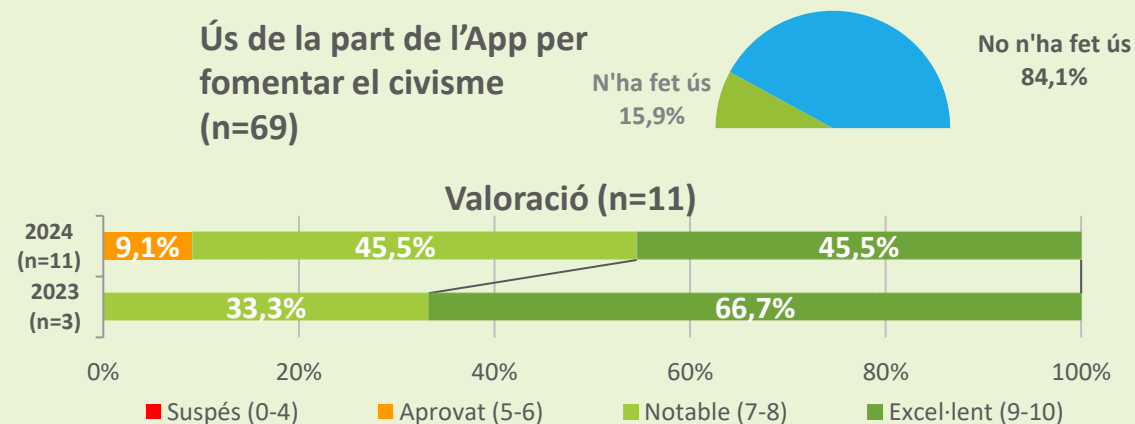
n=69

Valoració de l'App (n=69)



Nota Mitjana
(0 a 10)
8,36 ↑
(8,31 en 2023)

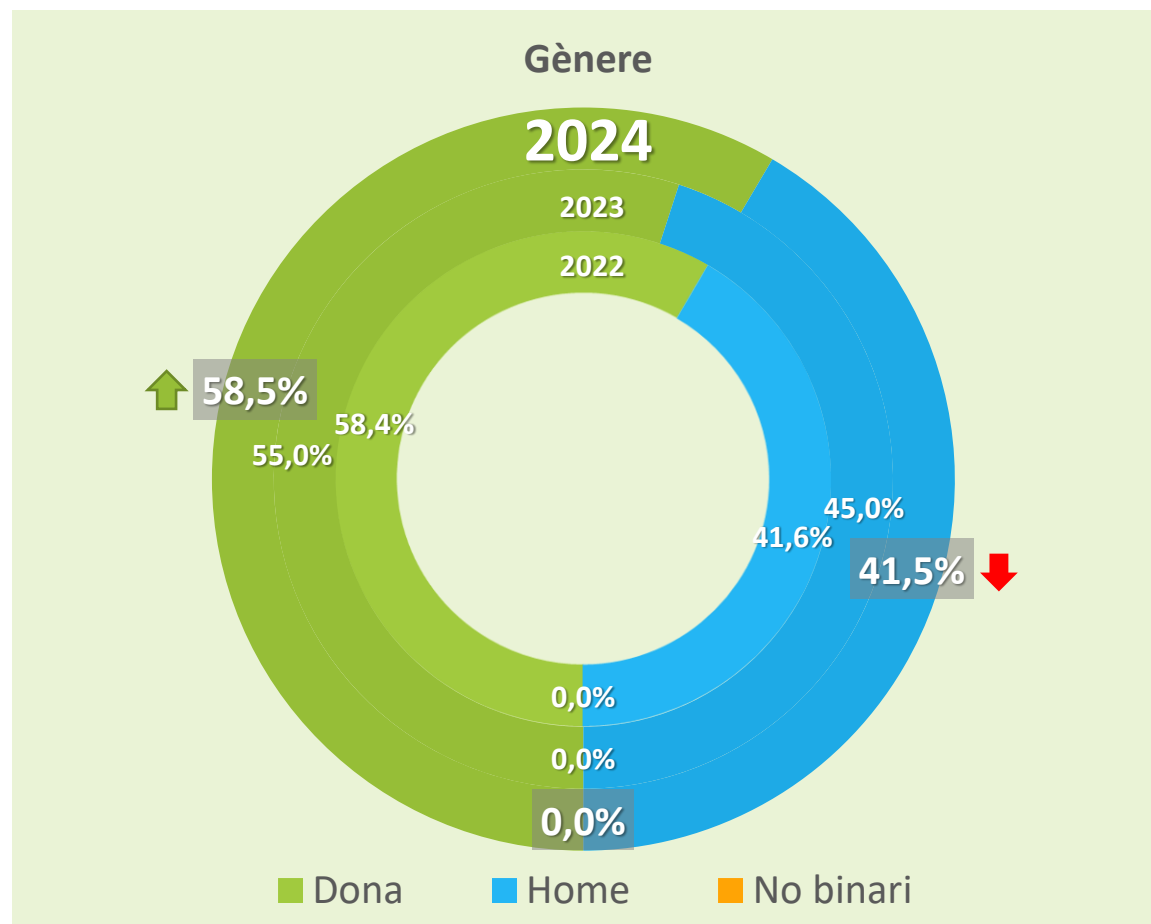
Ús de la part de l'App per fomentar el civisme (n=69)



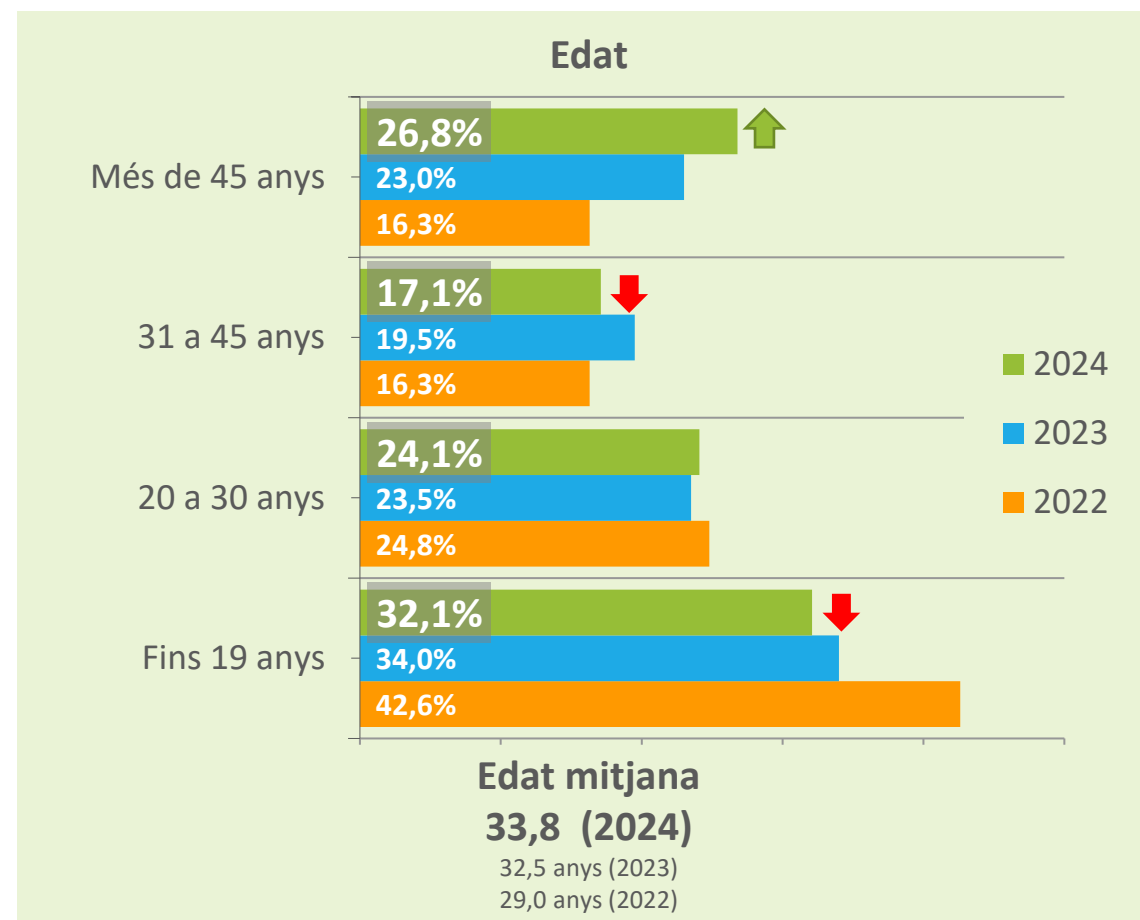
6. Perfil de la persona usuària

Perfil de la persona usuària

Gènere i edat

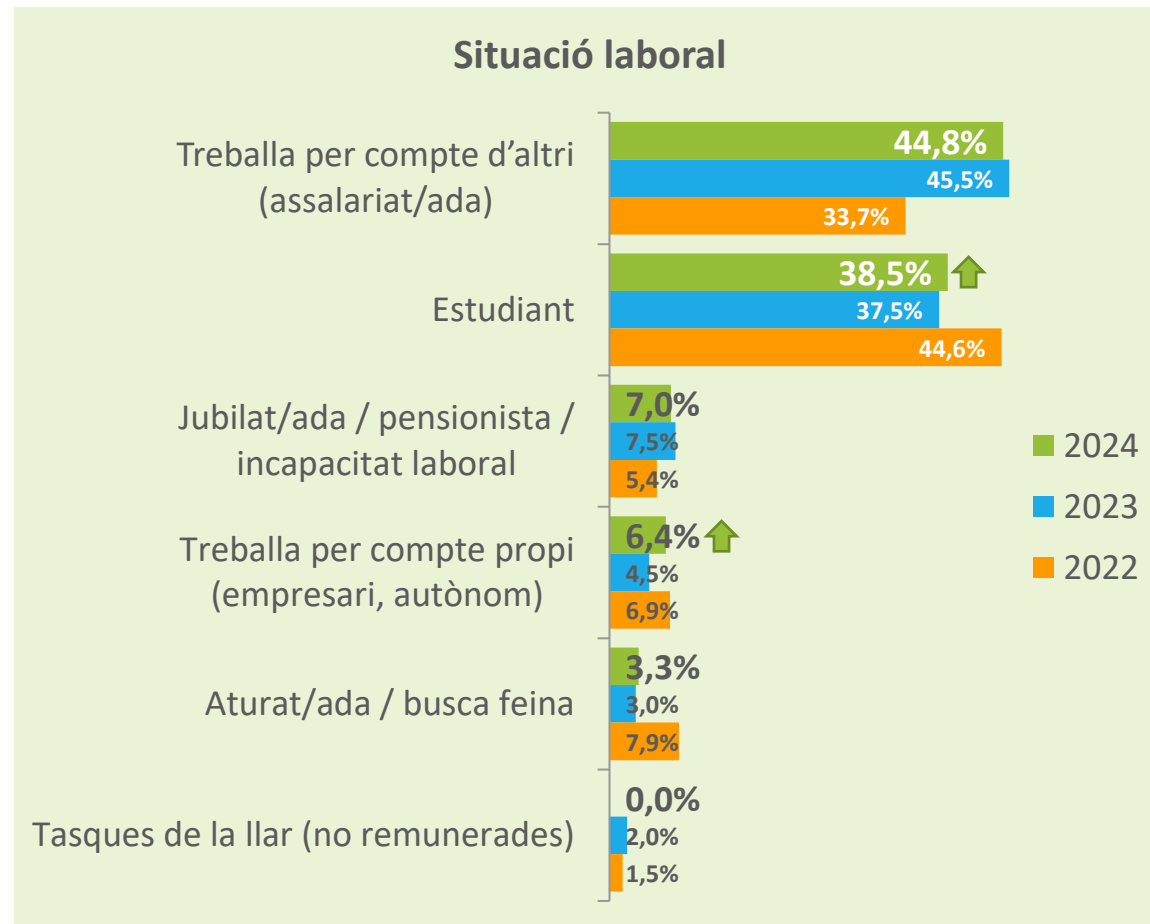


BASE: TOTAL MOSTRA (299 persones entrevistades)

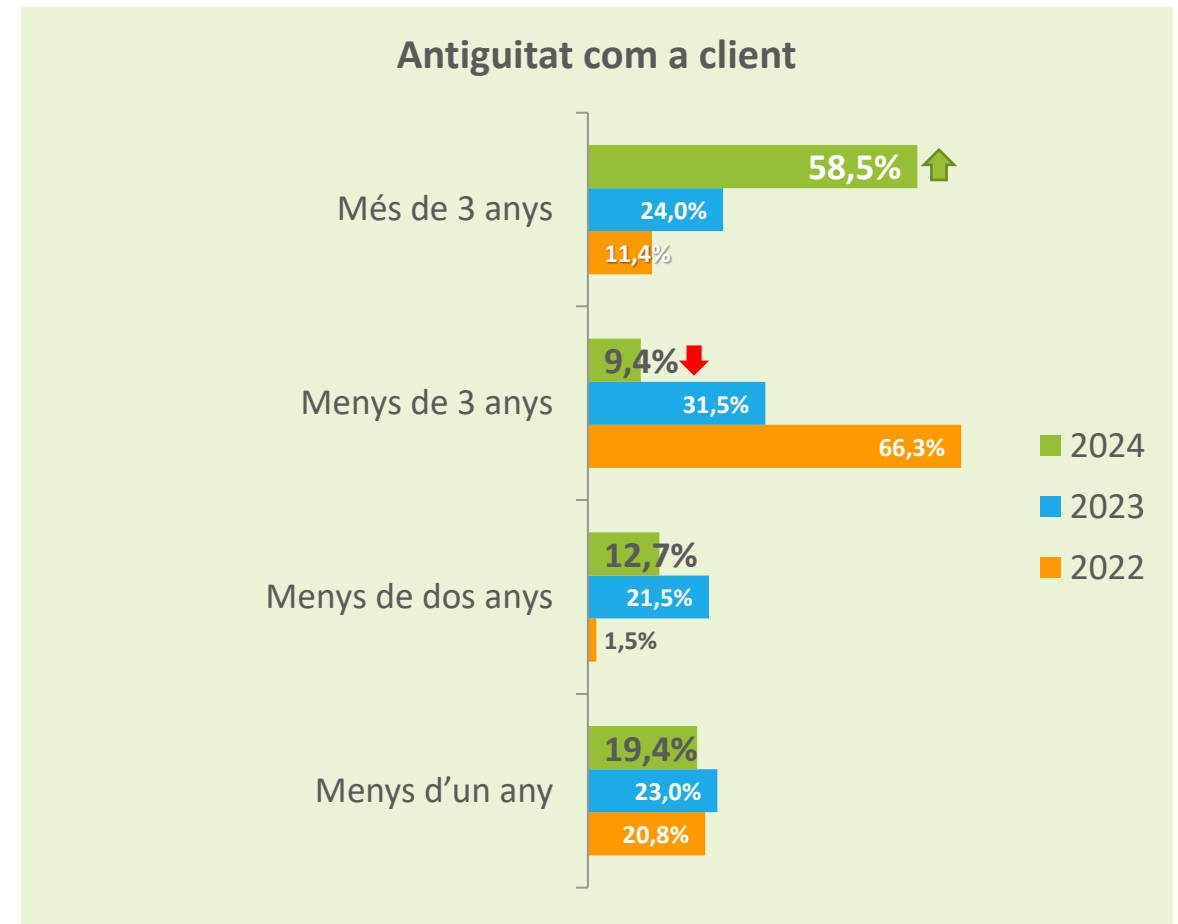


Perfil de la persona usuària

Situació laboral i antiguitat com a client de FGC

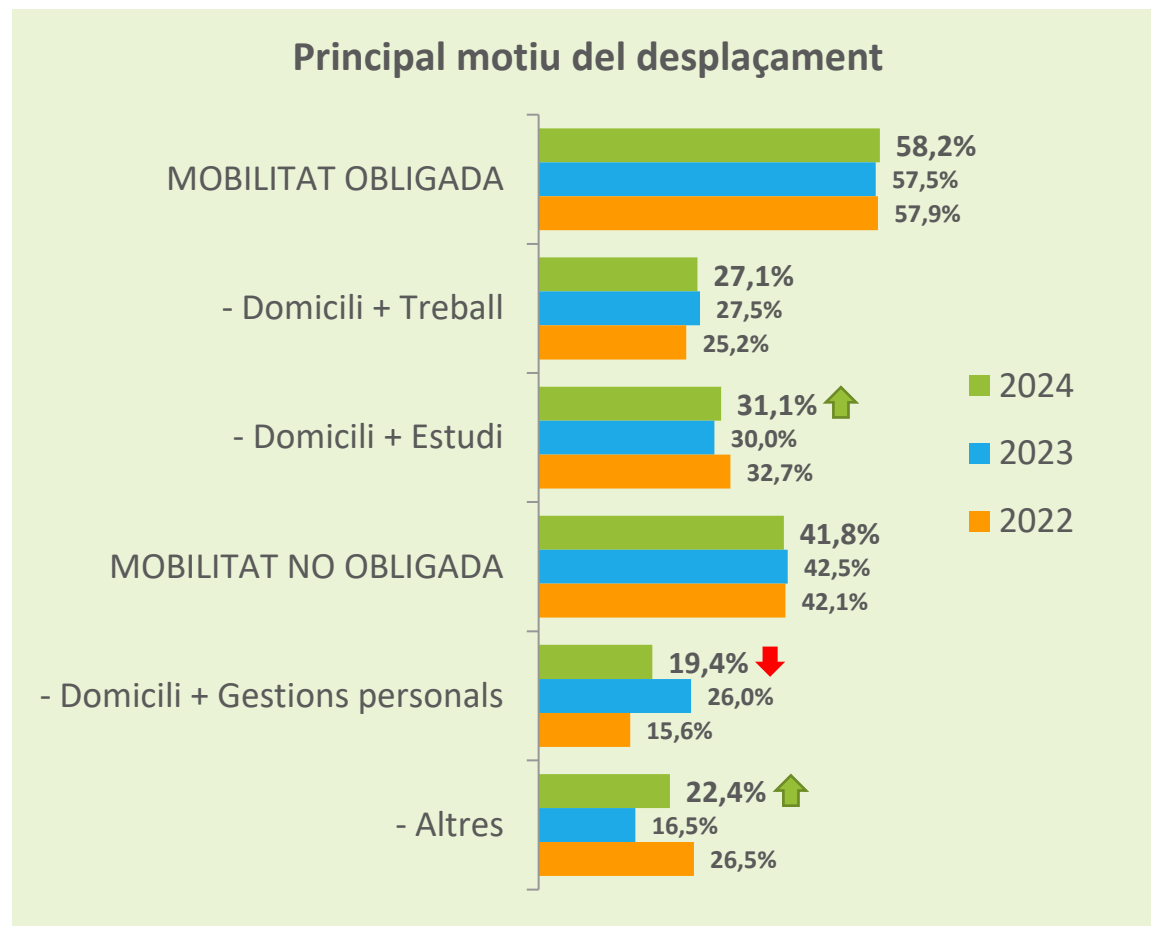


BASE: TOTAL MOSTRA (299 persones entrevistades)

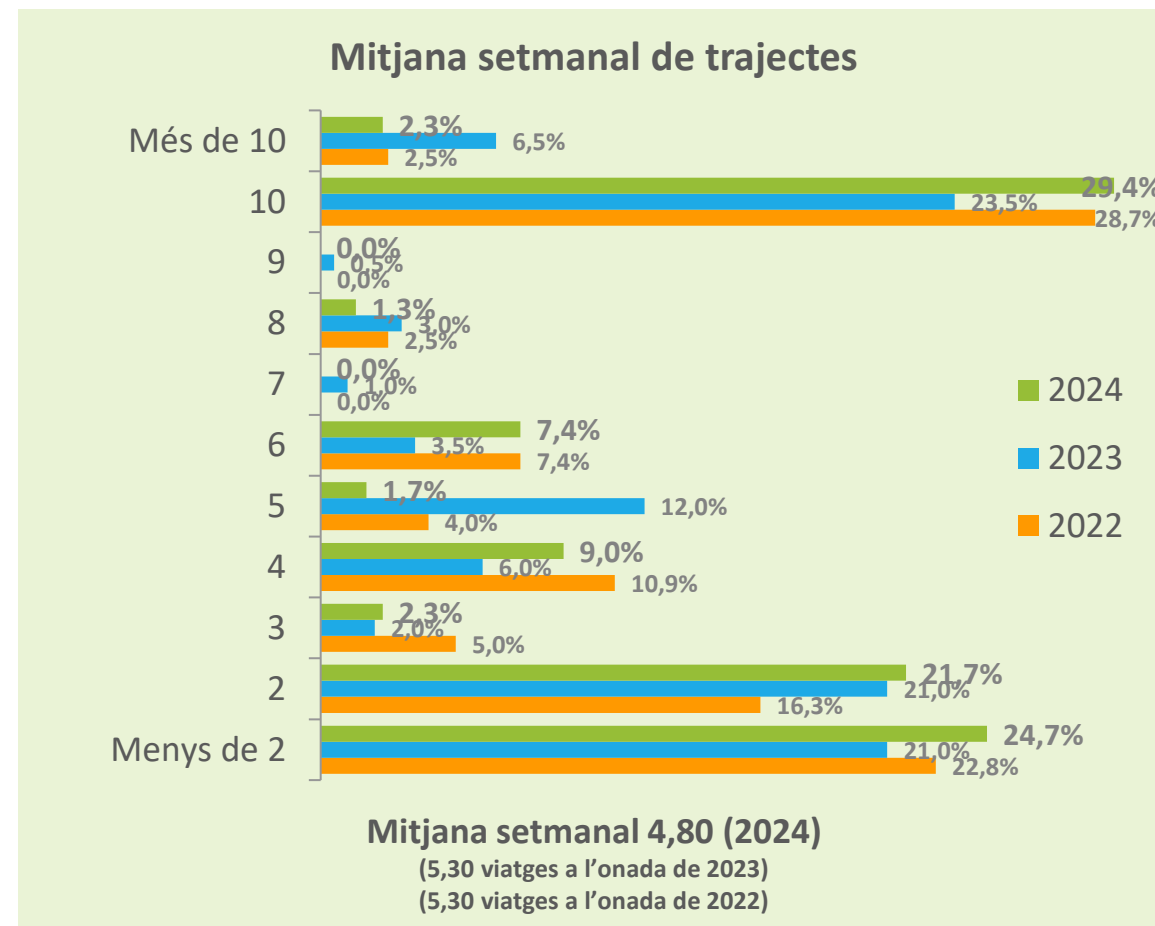


Perfil de la persona usuària

Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC



BASE: TOTAL MOSTRA (299 persones entrevistades)



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 82,5, gairebé idèntic al 82,7 de l'any passat, un valor millor que el obtingut durant els anys afectats per la pandèmia, però sense arribar encara al màxim registrat el 2019 (85,0).
- La millora en el **preu del bitllet** i en la **coordinació de tarifes, horaris i transbordaments** 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 múltiples aspectes dels quals els més importants són la **informació en els casos d'incidències en el servei**, la **possibilitat de seure**, el **poder-lo agafar a qualsevol hora** i l'**agilitat a l'hora de cancel·lar el títol**.



Síntesi de resultats

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

- Gairebé 6 de cada 10 persones usuàries (56,5%) de la línia coneixen la pàgina web de FGC i els qui la coneixen la valoren positivament, amb una nota mitjana de notable (7,82) i que millora respecte a 2023 (7,67). La notorietat de l'app és inferior, només 4 de cada 10 persones usuàries (43,5%) la coneixen, però el 23,1% que l'utilitza la valora millor que el web, amb una nota de 8,36, propera a l'excel·lent.
- Pel que fa al perfil de l'usuari de la línia, enguany el més destacable és que, seguint la tendència iniciada l'any passat, guanyen pes les persones usuàries de 45 o més anys en detriment dels més joves que, per poc, continuen essent el segment més nombrós, però que han passat de representar un 42,6% fa dos anys, el 2022, a ser només un terç, el 32,1%, el 2024. Com a conseqüència, l'edat mitjana segueix incrementant-se, dels 32,5 anys de l'any passat fins els 33,8 del 2024.



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



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