



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

# Índex de Satisfacció del Client (ISC) 2017 dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

---

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. Matriu 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 per línia	> to Chapter
2.3. ISC per línia i servei	> to Chapter
2.4. ISC per segments	> to Chapter
2.5. 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

## Índex

4.	Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren	> to Chapter
5.	Grau d'acceptació del pagament amb targeta	> to Chapter
6.	Ús i avaluació dels trens remodelats de la línia Llobregat – Anoia	> to Chapter
7.	Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC	> to Chapter
8.	Ús i avaluació de la càrrega de dispositius mòbils	> to Chapter
9.	Perfil de l'usuari	> to Chapter
10	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

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



## 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**
- Grau d'acceptació del **pagament amb targeta**
- **Seguretat**
- Ús i avaluació dels **trens remodelats de la línia Llobregat – Anoia**
- Ús i avaluació de l'**APP de FGC**
- Ús i avaluació de la **càrrega de dispositius mòbils**
- **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 les línies estudiades de 16 anys en endavant
<b>Àmbit</b>	<p>Els serveis que formen part de l'estudi són els següents:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Línia Barcelona - Vallès (B-V)<ul style="list-style-type: none"><li>● Servei Urbà</li><li>● Metro Vallès</li></ul></li><li>● Línia Llobregat – Anoia (L-A)<ul style="list-style-type: none"><li>● Metro Baix Llobregat</li><li>● Rodalia</li></ul></li></ul>
<b>Mostra</b>	<p>La mostra total és de 1102 entrevistats, 552 a la línia Barcelona-Vallès i 550 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de <math>\pm 4,26\%</math>, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en el supòsit de màxima indeterminació (<math>p/q=50/50</math>).</p> <p>La distribució mostral per serveis i parades es va fer proporcional segons la demanda d'usuaris en cadascuna.</p>

## Presentació de l'estudi

### Fitxa Tècnica

<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>	<p>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.</p> <p>Les entrevistes s'han realitzat al llarg del dia en dos torns d'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 al client 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.</p>
<b>Dates de treball de camp</b>	Del 30 d'octubre al 22 de novembre de 2017

## Presentació de l'estudi

### Distribució de la mostra

LÍNIA BARCELONA – VALLÈS			
Parada	Servei urbà	Metro Vallès	Total
1. PL. CATALUNYA	66	35	101
2. PROVENÇA	32	46	78
3. GRÀCIA	18	13	31
4. SANT GERVASI	2	1	3
5. MUNTANER	10	13	23
6. LA BONANOVA	3	4	7
7. LES TRES TORRES	8	1	9
8. SARRIÀ	18	23	41
9. REINA ELISENDA	4	1	5
10. PLAÇA MOLINA	5		5
11. PÀDUA	3		3
12. EL PUTXET	13		13
13. AV. TIBIDABO	14		14
14. PEU DEL FUNICULAR		4	4
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		3	3
16. BAIXADOR DE VALLVIDRERA		3	3
17. LES PLANES		4	4
18. LA FLORESTA		3	3
19. VALLDORREIX		10	10
20. SANT CUGAT		33	33
21. MIRA-SOL		6	6
22. HOSPITAL GENERAL		6	6
23. RUBÍ		18	18
24. LES FONTS		4	4
25. TERRASSA RAMBLA		13	13
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		11	11
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		7	7
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		5	5
29. VOLPELLERES		6	6
30. SANT JOAN		13	13
31. BELLATERRA		5	5
32. UNIVERSITAT AUTÒNOMA		25	25
33. SANT QUIRZE		6	6
34. CAN FEU / GRÀCIA		6	6
35. SABADELL PL. MAJOR		14	14
36. LA CREU ALTA		5	5
37. SABADELL NORD		7	7
38. SABADELL PARC DEL NORD		2	2
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>356</b>	<b>552</b>

LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
Parada	Metro B. Llob.	Rodalies	Total
1. PL. ESPANYA	85	42	127
2. MAGÒRIA LA CAMPANA	16		16
3. ILDEFONS CERDÀ	24	3	27
4. EUROPA / FIRA	41	2	43
5. GORNAL	18		18
6. SANT JOSEP	22		22
7. L'HOSPITALET AV. CARRILET	46	3	49
8. ALMEDA	29	1	30
9. CORNELLÀ RIERA	28	1	29
10. SANT BOI	44	3	47
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	18		18
12. COLÒNIA GÜELL			
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	4		4
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	15		15
15. CAN ROS	13		13
16. QUATRE CAMINS	2		2
17. PALLEJÀ	6		6
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	13	1	14
19. EL PALAU	7	1	8
20. MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL			0
21. MARTORELL CENTRAL	10	5	15
22. MARTORELL ENLLAÇ	2	2	4
23. ABRERA	2		2
24. OLESA DE MONTSERRAT	5	2	7
25. ESPARREGUERA			0
26. AERI DE MONTSERRAT		2	2
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		4	4
28. CASTELLBELL I EL VILAR			0
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		3	3
30. MANRESA VILADORDIS		1	1
31. MANRESA ALTA		4	4
32. MANRESA BAIXADOR		2	2
33. SANT ESTEVE SESROVIRES		4	4
34. LA BEGUDA			0
35. CAN PARELLADA			0
36. MASQUEFA		3	3
37. PIERA		5	5
38. VALLBONA D'ANOIA			0
39. CAPELLADES		1	1
40. LA POBLA DE CLARAMUNT			0
41. VILANOVA DEL CAMÍ			0
42. IGUALADA		5	5
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>	<b>550</b>

## Resum dels principals resultats

---

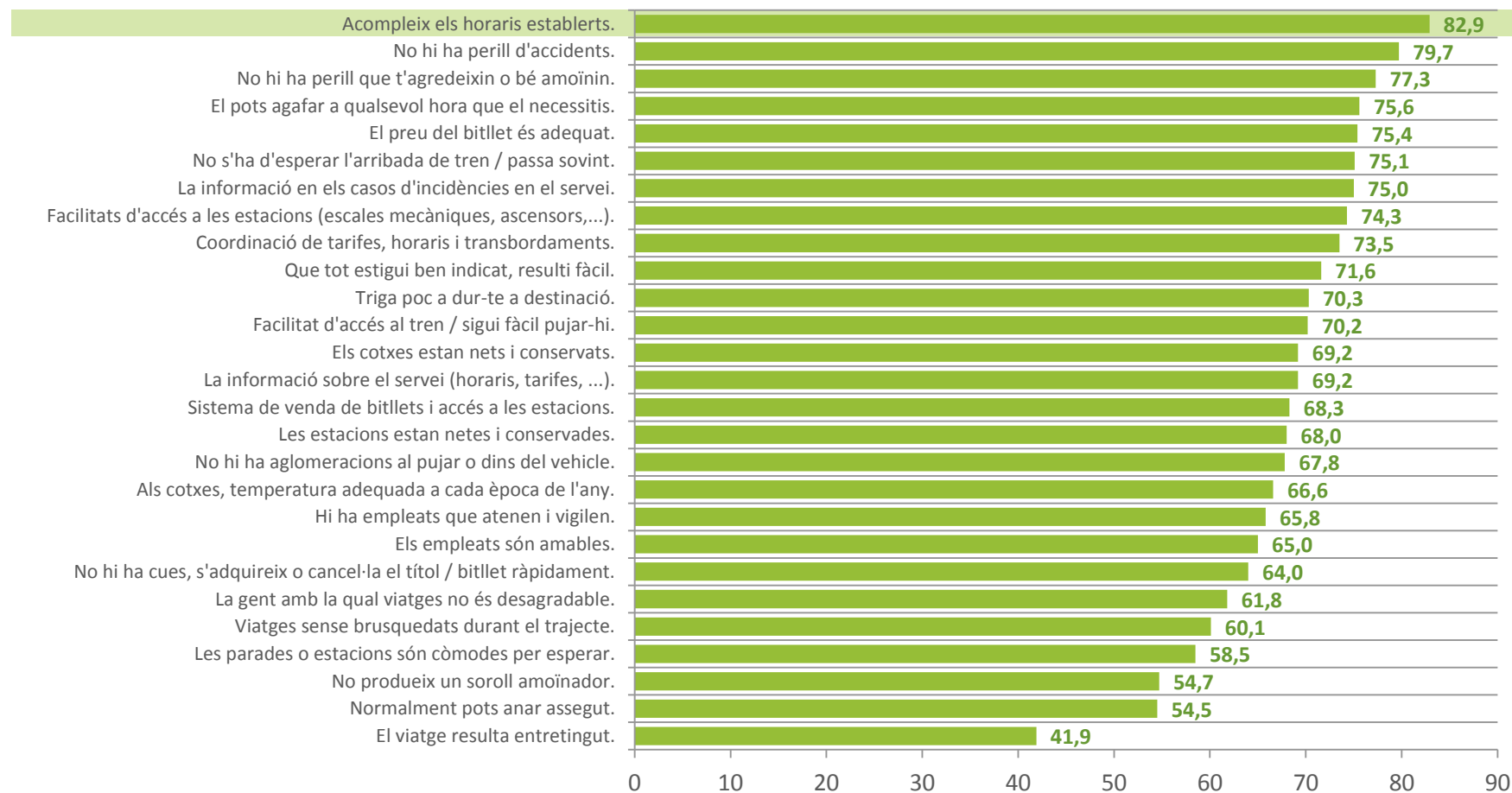
## 1. Importància i satisfacció

---

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





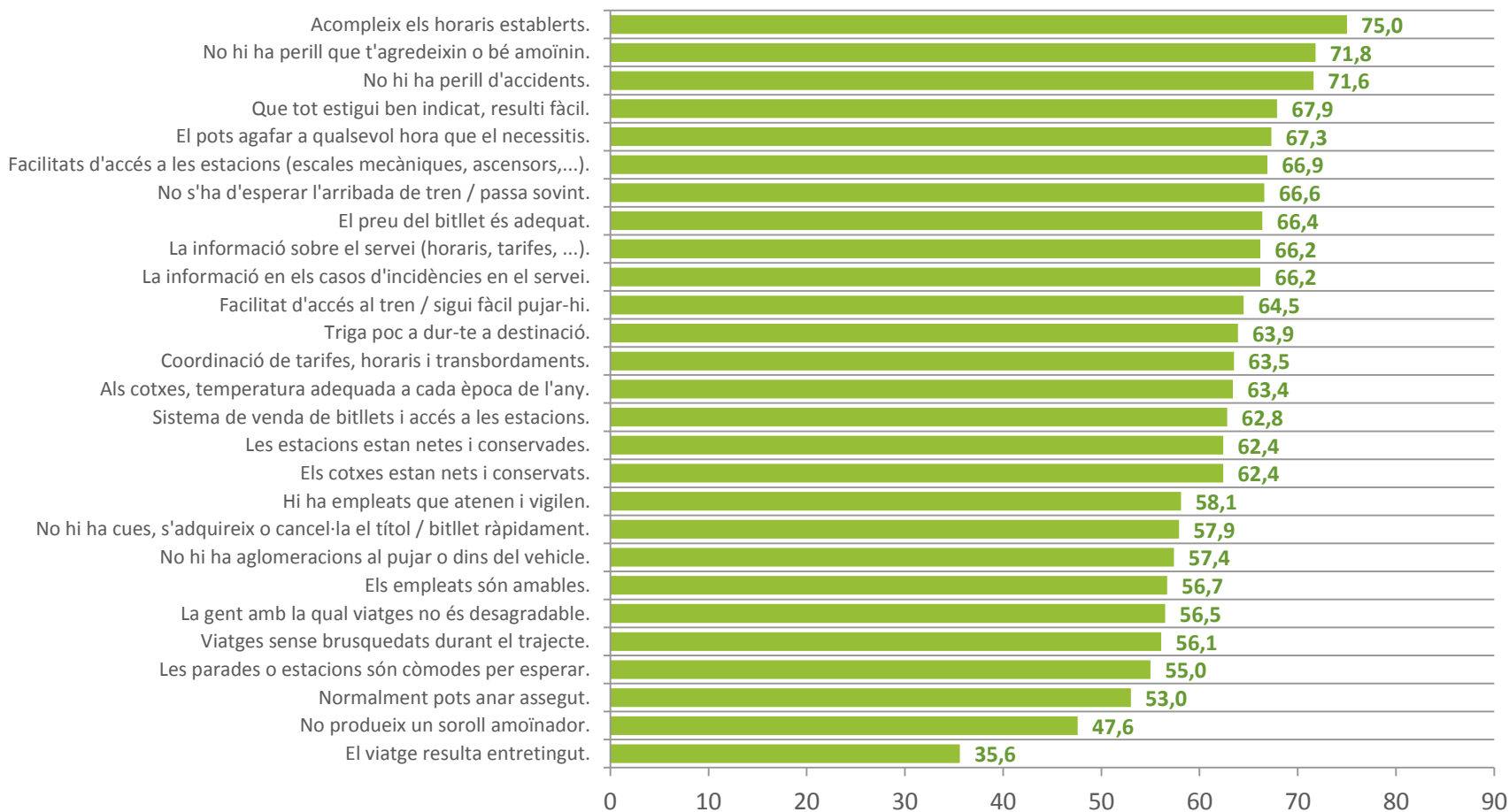
## Importància amb els atributs estudiats

### 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,...).	74,3	73,5	74,6	-1,1
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	70,2	70,1	70,2	-0,1
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	64	62,7	64,6	-1,9
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	71,6	73,9	70,6	3,3
5 Hi ha empleats que atenen i vigilan.	65,8	67,4	65,2	2,2
6 Els empleats són amables.	65	67,2	64,1	3,1
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	75,1	76,2	74,7	1,5
8 Triga poc a dur-te a destinació.	70,3	73,8	68,7	5,1
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	75,6	74,8	75,9	-1,1
10 Acompleix els horaris establerts.	82,9	80,2	84,1	-3,9
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	67,8	72	66	6
12 Normalment pots anar assegut.	54,5	54,7	54,4	0,3
13 No produeix un soroll amoïnador.	54,7	58,1	53,1	5
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	58,5	62,2	56,8	5,4
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	60,1	61,3	59,6	1,7
16 Les estacions estan netes i conservades.	68	68,7	67,8	0,9
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	61,8	60,9	62,2	-1,3
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	77,3	76,4	77,7	-1,3
19 No hi ha perill d'accidents.	79,7	78,4	80,3	-1,9
20 Els cotxes estan nets i conservats.	69,2	70,7	68,6	2,1
21 El viatge resulta entretingut.	41,9	46	40,1	5,9
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	66,6	67,8	66,1	1,7
23 El preu del bitllet és adequat.	75,4	72,1	76,8	-4,7
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	73,5	70,3	74,8	-4,5
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	69,2	68,4	69,6	-1,2
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	75	73,9	75,5	-1,6
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	68,3	66,6	69	-2,4

## Importància dels atributs estudiats

### Línia Llobregat - Anoia



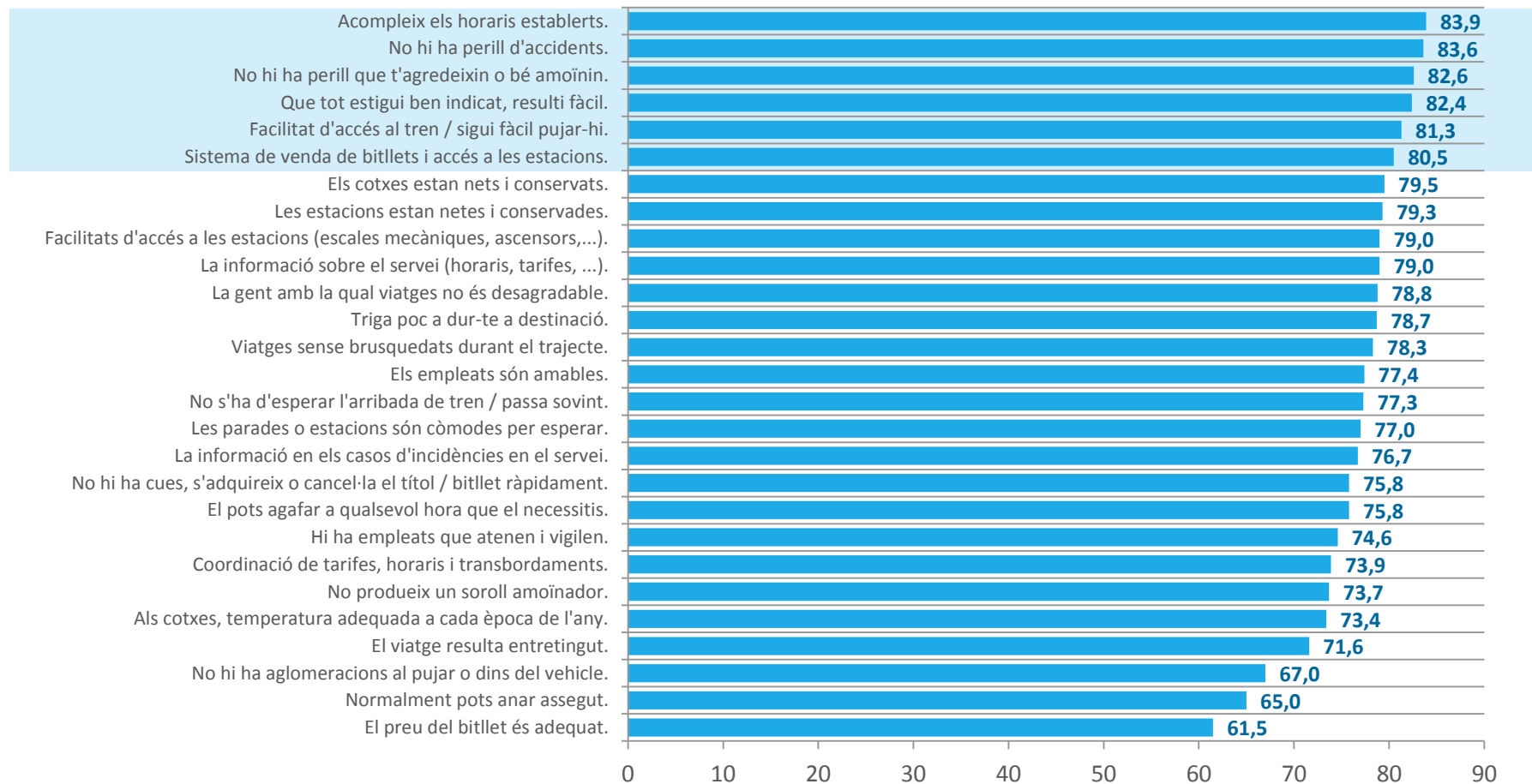
## Importància amb els atributs estudiats

### Metro Baix Llobregat i Rodalia

Atributs	LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
	Total	Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	66,9	67,5	62	5,5
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	64,5	64,6	63,2	1,4
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	57,9	58,1	56,2	1,9
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	67,9	67,7	69,4	-1,7
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen.	58,1	58,2	57,6	0,6
6 Els empleats són amables.	56,7	57	54,3	2,7
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	66,6	66,9	64,1	2,8
8 Triga poc a dur-te a destinació.	63,9	64,3	60,9	3,4
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	67,3	67,8	64	3,8
10 Acompleix els horaris establerts.	75	74,3	80	-5,7
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	57,4	57,9	54,2	3,7
12 Normalment pots anar assegut.	53	51,5	63,7	-12,2
13 No produeix un soroll amoïnador.	47,6	47,4	49,3	-1,9
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	55	54,9	55,6	-0,7
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	56,1	56,2	55,1	1,1
16 Les estacions estan netes i conservades.	62,4	62,8	59,3	3,5
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	56,5	56,2	58,8	-2,6
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	71,8	71,3	75,5	-4,2
19 No hi ha perill d'accidents.	71,6	71	76	-5
20 Els cotxes estan nets i conservats.	62,4	62,9	59,3	3,6
21 El viatge resulta entretingut.	35,6	35,6	36,1	-0,5
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	63,4	62,6	69,5	-6,9
23 El preu del bitllet és adequat.	66,4	65,9	69,4	-3,5
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	63,5	63,3	64,7	-1,4
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	66,2	65,2	73,5	-8,3
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	66,2	65,6	70,9	-5,3
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	62,8	61,9	69,7	-7,8

## Satisfacció amb els atributs estudiats

### Línia Barcelona - Vallès



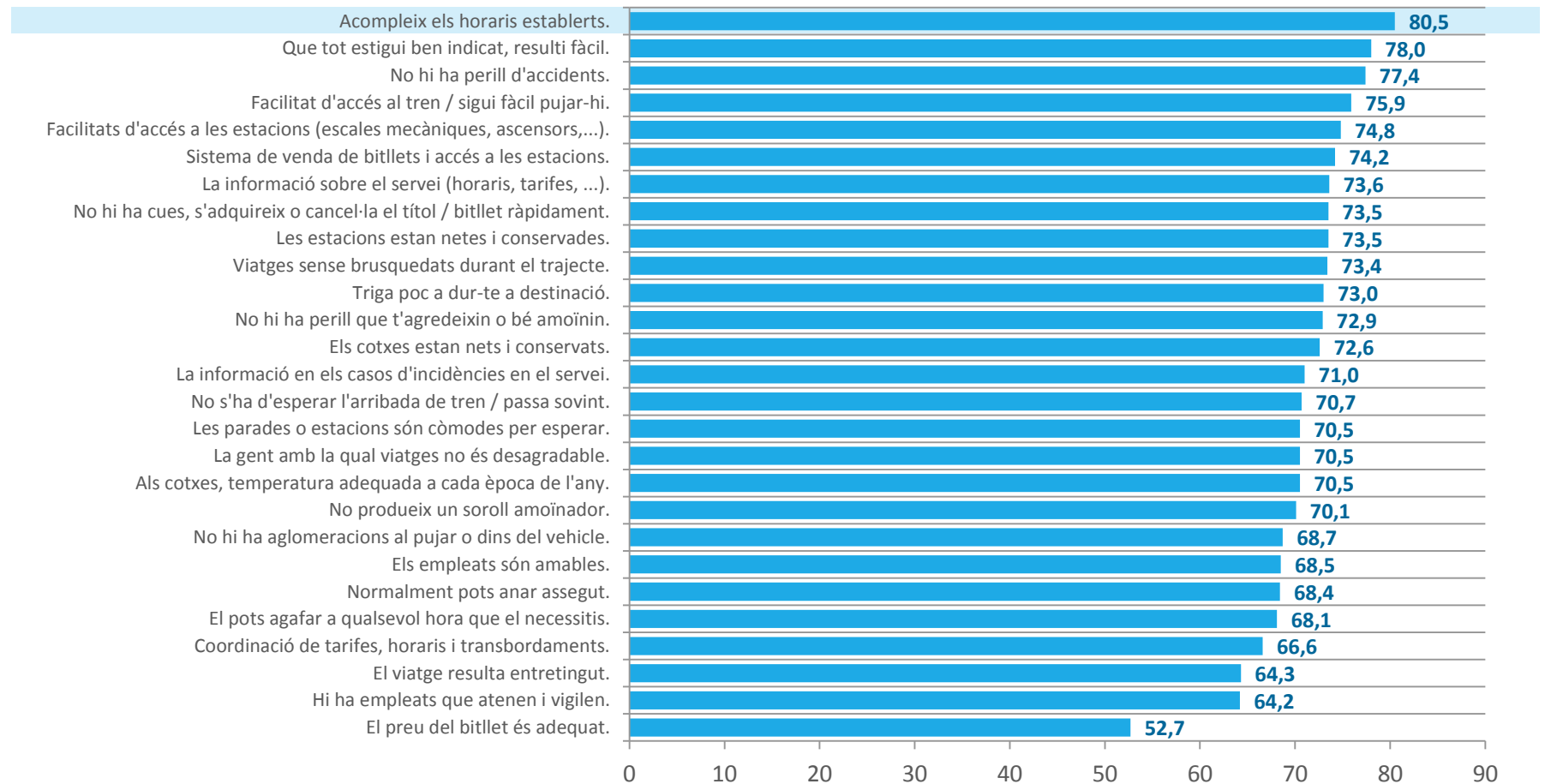
## Satisfacció amb els atributs estudiats

### 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,...).	79	79,8	78,7	1,1
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	81,3	82	81	1
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	75,8	76,5	75,5	1
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	82,4	84,1	81,6	2,5
5	Hi ha empleats que atenen i vigilen.	74,6	79,1	72,6	6,5
6	Els empleats són amables.	77,4	81,6	75,6	6
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	77,3	81,5	75,5	6
8	Triga poc a dur-te a destinació.	78,7	84	76,4	7,6
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	75,8	81,7	73,2	8,5
10	Acompleix els horaris establerts.	83,9	86,1	83	3,1
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	67	72	64,8	7,2
12	Normalment pots anar assegut.	65	72,6	61,7	10,9
13	No produeix un soroll amoïnador.	73,7	77,8	71,9	5,9
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar.	77	79	76,2	2,8
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	78,3	79,6	77,7	1,9
16	Les estacions estan netes i conservades.	79,3	82,3	77,9	4,4
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable.	78,8	82	77,4	4,6
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	82,6	85,7	81,3	4,4
19	No hi ha perill d'accidents.	83,6	85,5	82,8	2,7
20	Els cotxes estan nets i conservats.	79,5	83,4	77,8	5,6
21	El viatge resulta entretingut.	71,6	74,2	70,5	3,7
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	73,4	76,6	72	4,6
23	El preu del bitllet és adequat.	61,5	68,5	58,5	10
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	73,9	79,4	71,5	7,9
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	79	80,6	78,3	2,3
26	La informació en els casos d'incidències en el servei.	76,7	79	75,7	3,3
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	80,5	82,3	79,8	2,5

## Satisfacció amb els atributs estudiats

### Línia Llobregat - Anoia



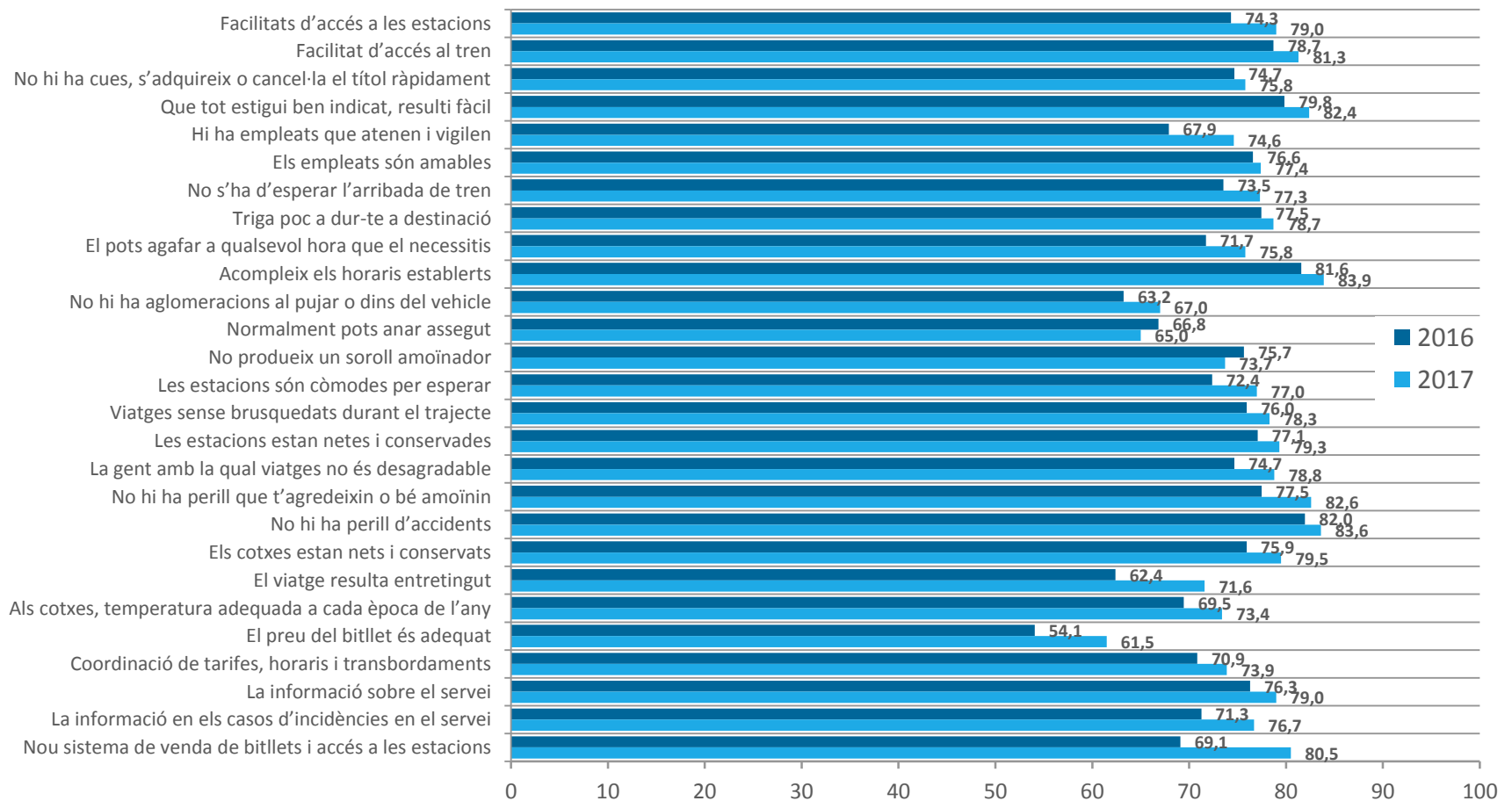
## Satisfacció amb els atributs estudiats

### Metro Baix Llobregat i Rodalia

Atributs	SATISFACCIÓ Total	LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA		Diferència
		Metro Baix Llobregat	Rodalia	
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	74,8	74,3	78,5	-4,2
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	75,9	75,2	81,4	-6,2
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	73,5	73,1	76,9	-3,8
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	78	77,9	78,7	-0,8
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen.	64,2	64,7	60,7	4
6 Els empleats són amables.	68,5	69,2	63,8	5,4
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	70,7	71,4	66,2	5,2
8 Triga poc a dur-te a destinació.	73	74,5	61,3	13,2
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	68,1	70,2	52,7	17,5
10 Acompleix els horaris establerts.	80,5	80,6	79,8	0,8
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	68,7	69	67	2
12 Normalment pots anar assegut.	68,4	68,1	70,5	-2,4
13 No produeix un soroll amoïnador.	70,1	70,2	69,1	1,1
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	70,5	70,9	67,3	3,6
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	73,4	73,7	70,8	2,9
16 Les estacions estan netes i conservades.	73,5	73,4	74,1	-0,7
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	70,5	70,8	68,1	2,7
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	72,9	73,4	69,2	4,2
19 No hi ha perill d'accidents.	77,4	77,5	76	1,5
20 Els cotxes estan nets i conservats.	72,6	72,3	75	-2,7
21 El viatge resulta entretingut.	64,3	64,3	64,8	-0,5
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	70,5	70,3	72,1	-1,8
23 El preu del bitllet és adequat.	52,7	53,2	48,8	4,4
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	66,6	67,2	62,2	5
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	73,6	73,5	74	-0,5
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	71	71	71,6	-0,6
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	74,2	74,2	74,2	0

## Evolució de la satisfacció (2016-2017)

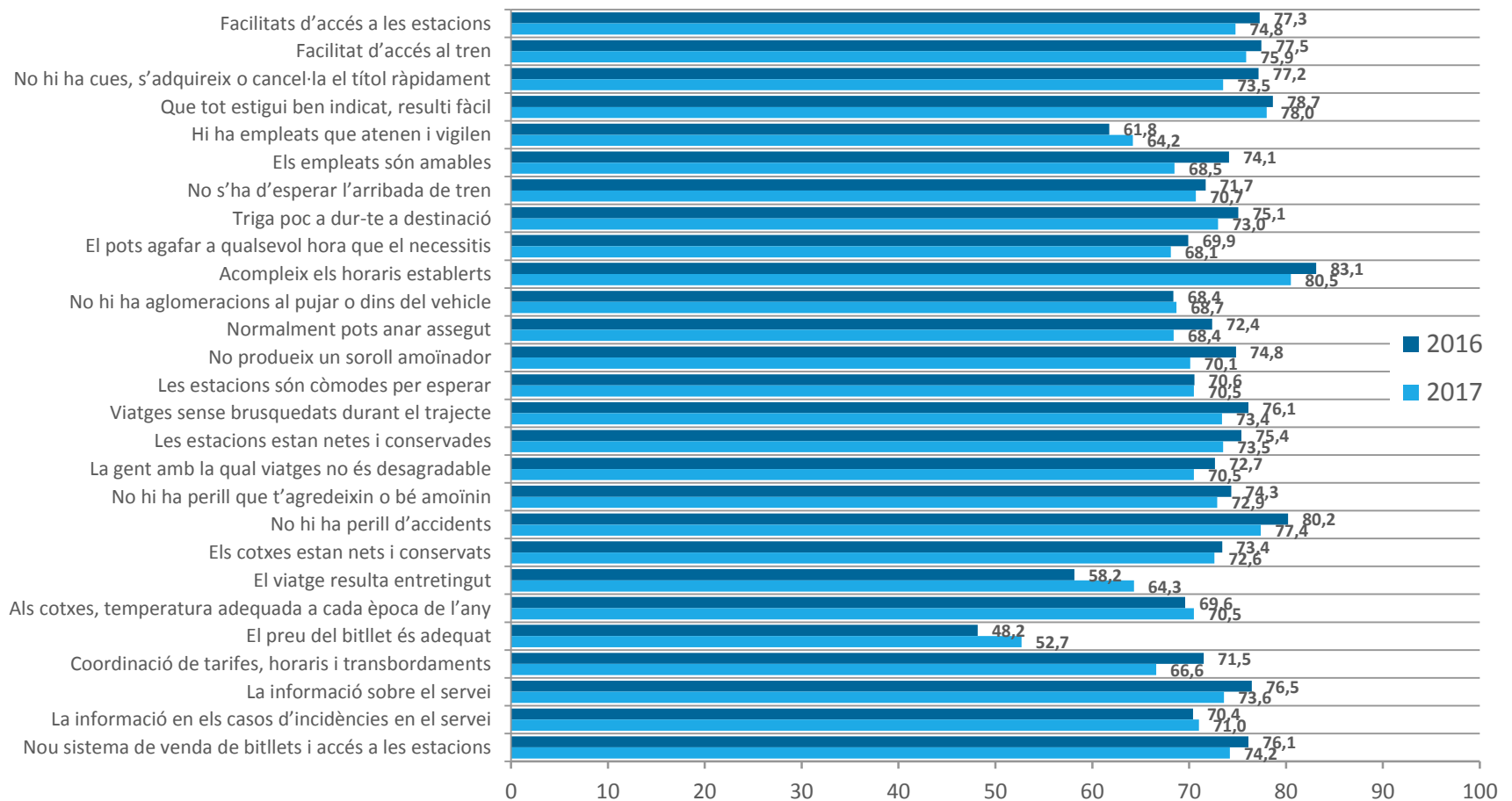
### Línia Barcelona - Vallès





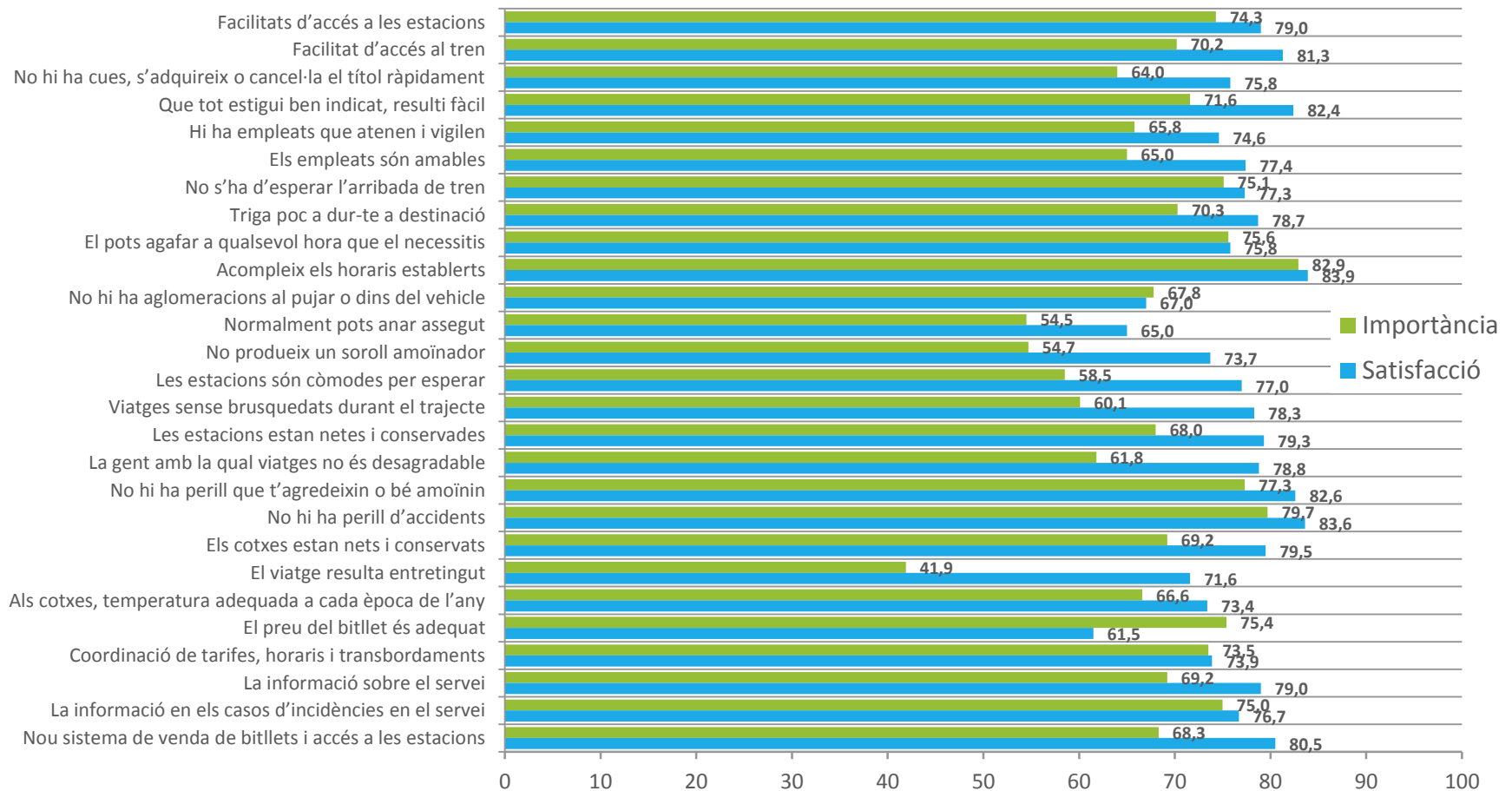
## Evolució de la satisfacció (2016-2017)

### Línia Llobregat - Anoia



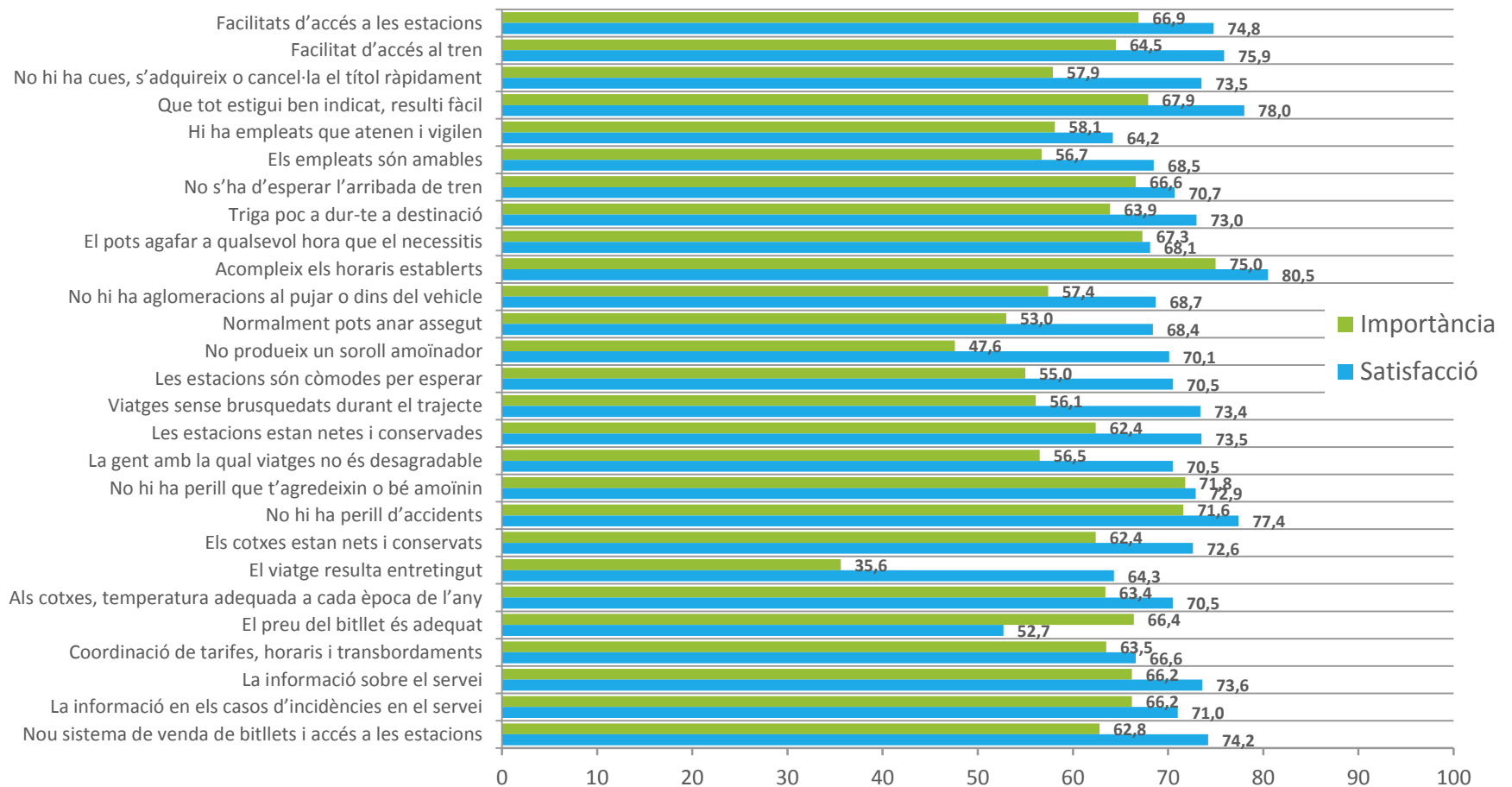
## Importància i satisfacció

### Línia Barcelona - Vallès



## Importància i satisfacció

### Línia Llobregat - Anoia



## Prioritats d'actuació

### Elaboració de matrius de millora estratègica

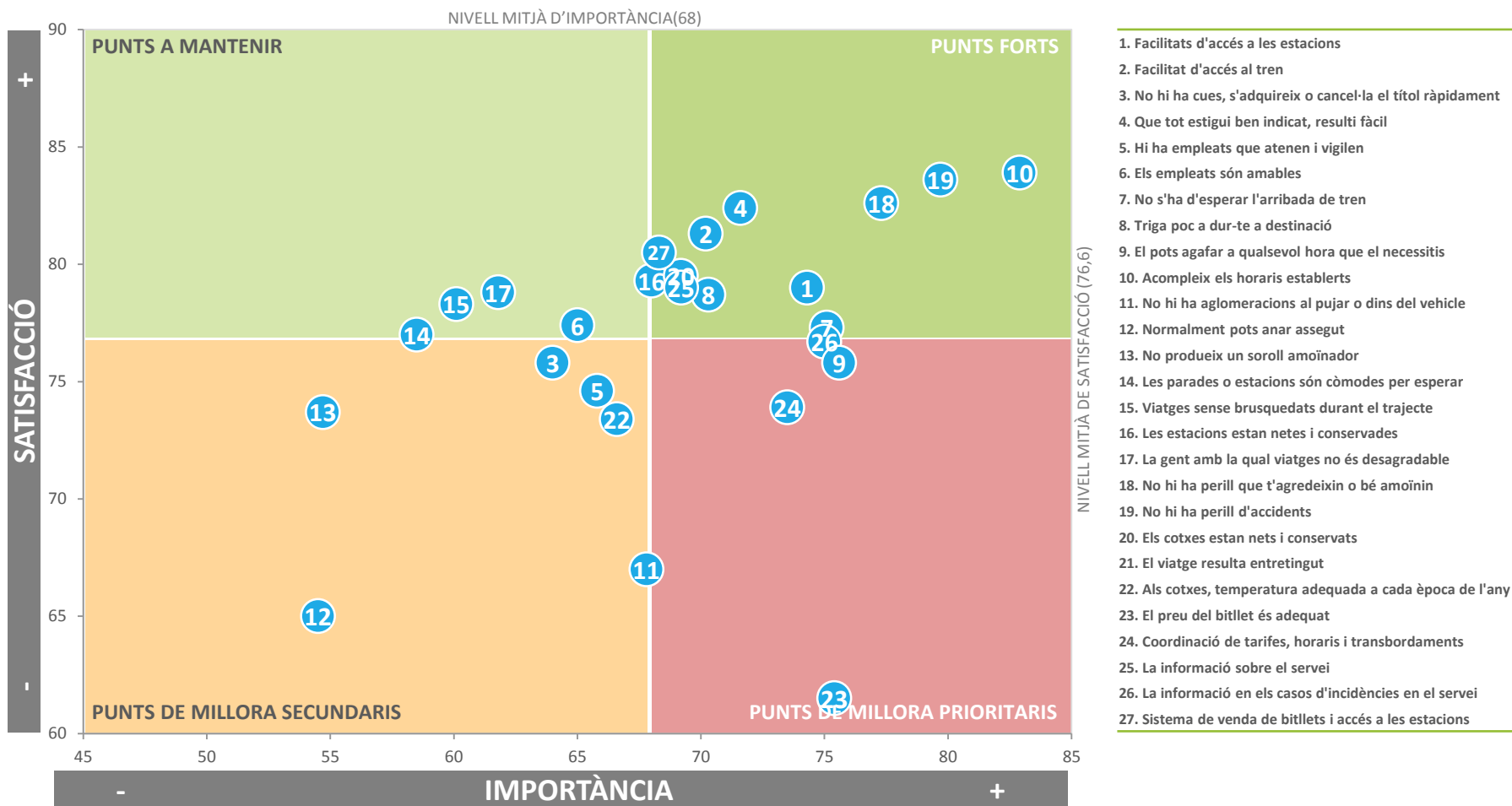
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

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.



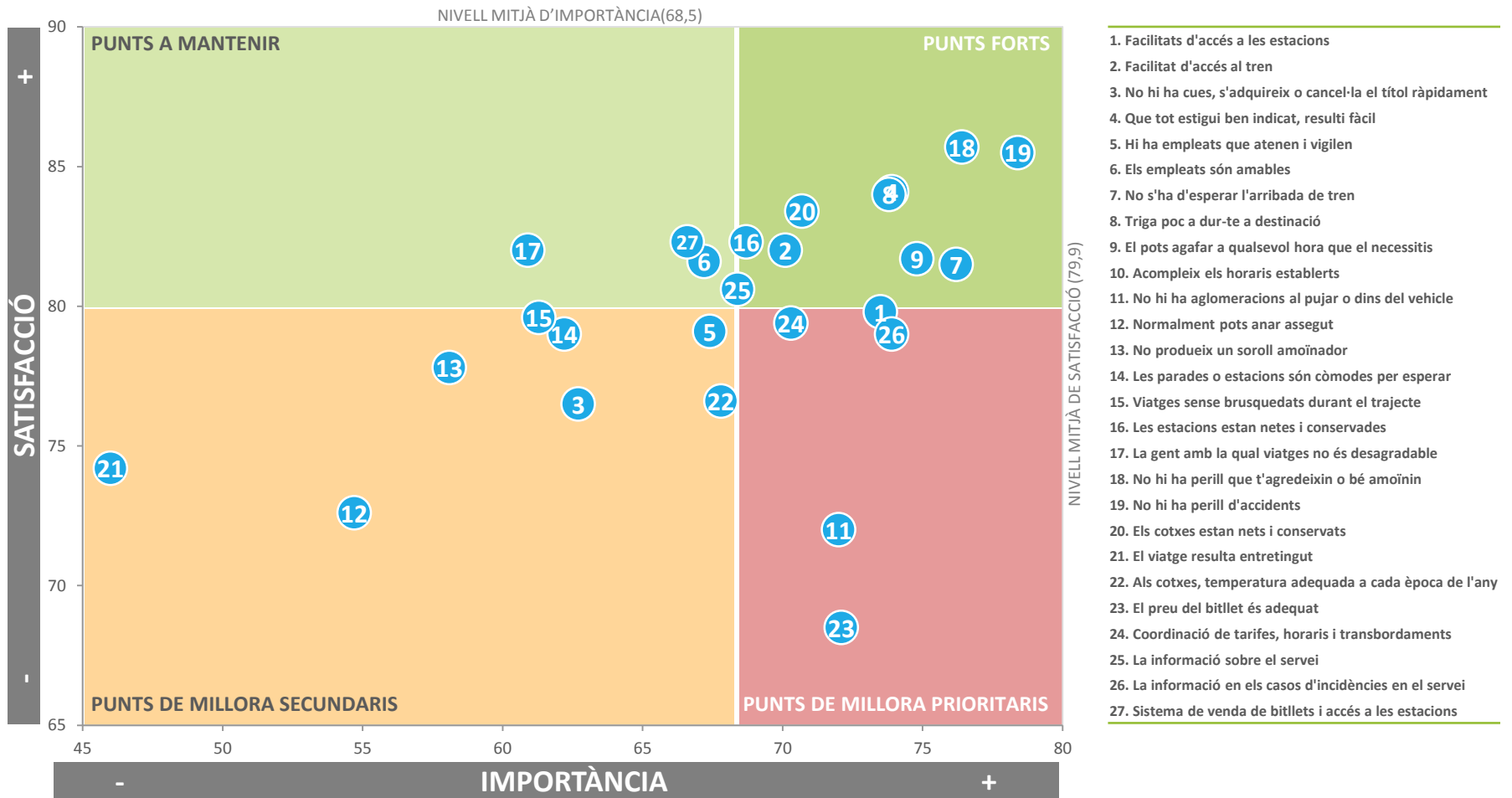
## Matriu de millora estratègica

### Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



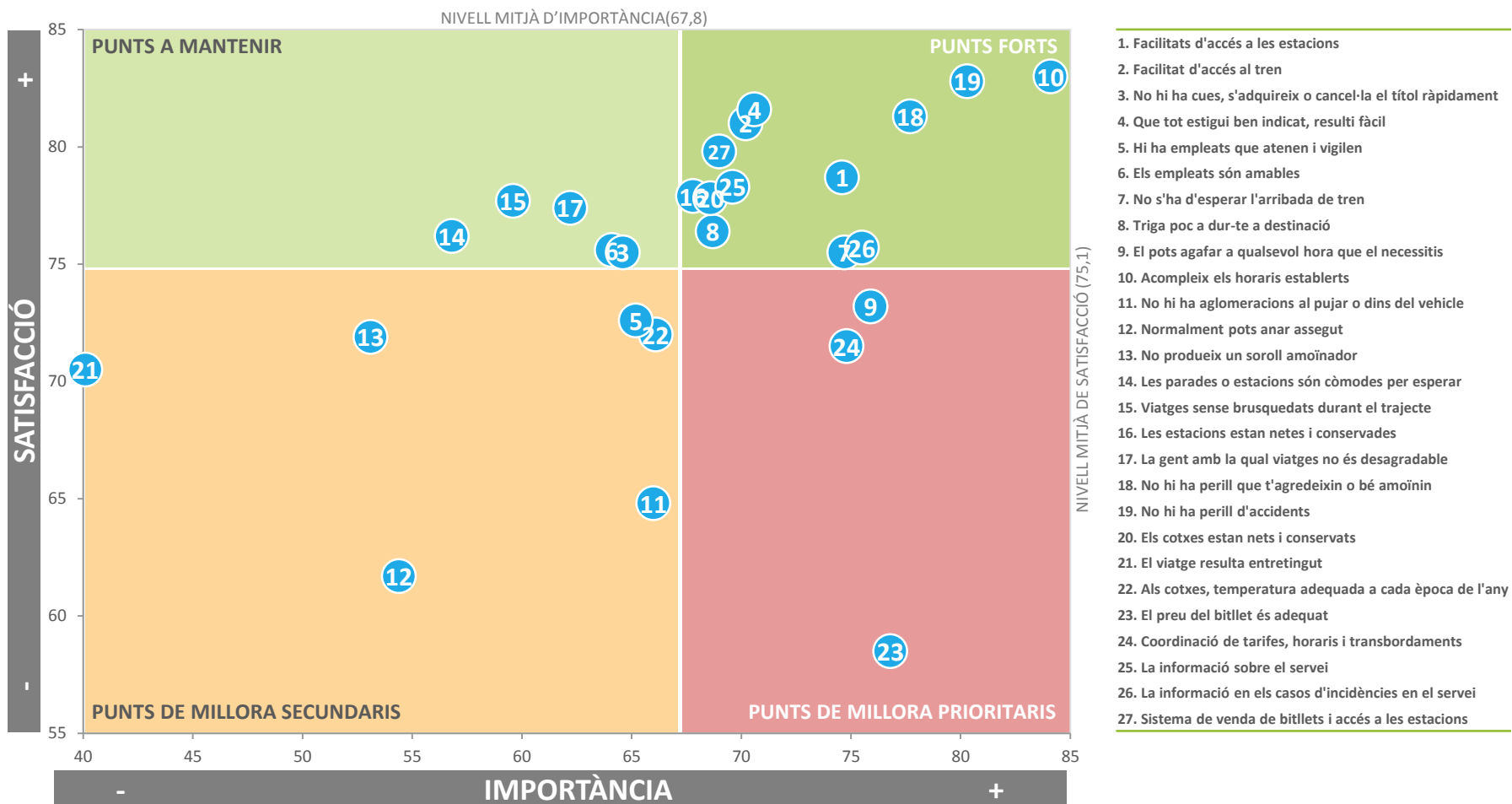
## Matriu de millora estratègica

### Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)



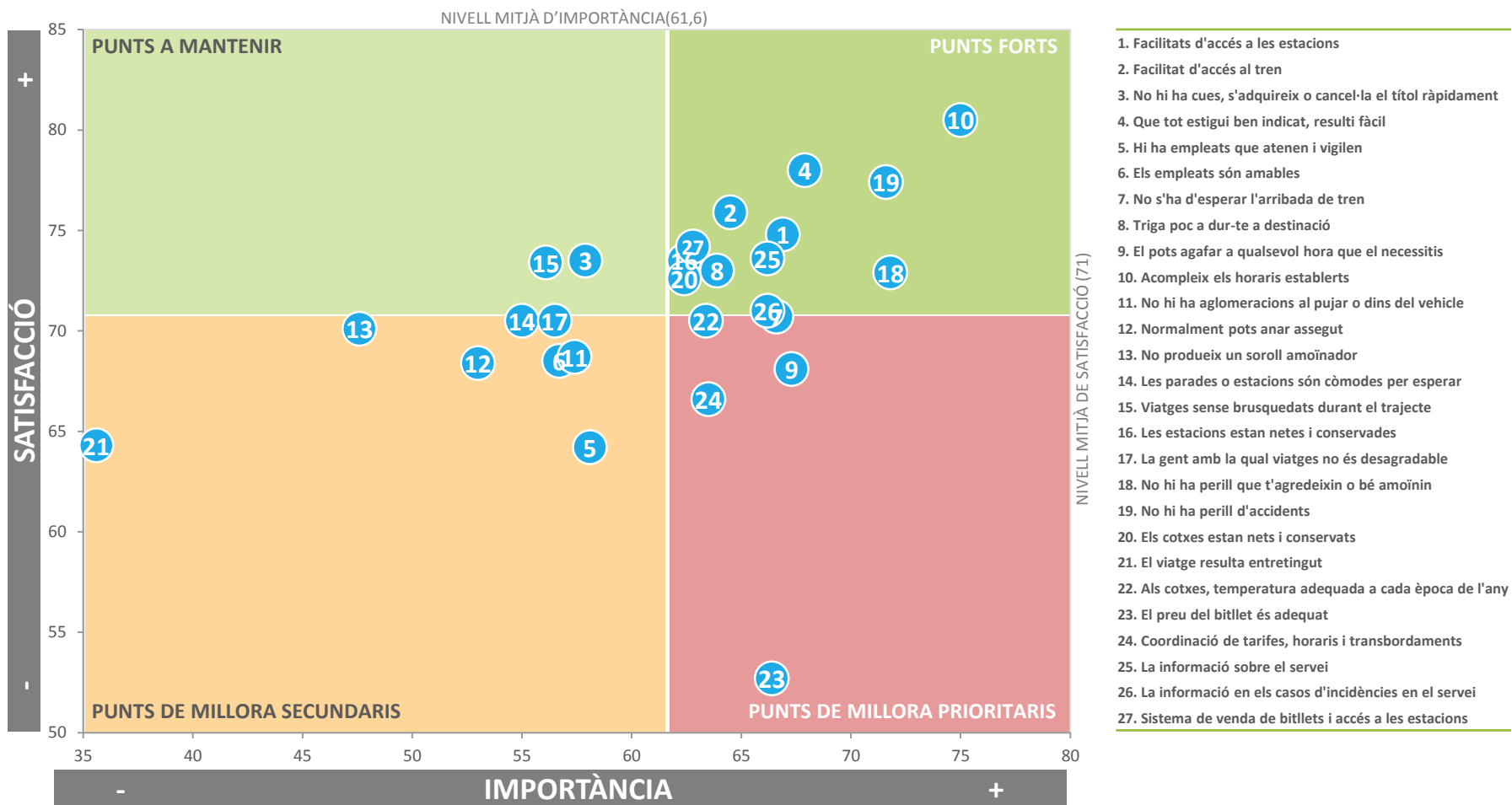
## Matriu de millora estratègica

### Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



## Matriu de millora estratègica

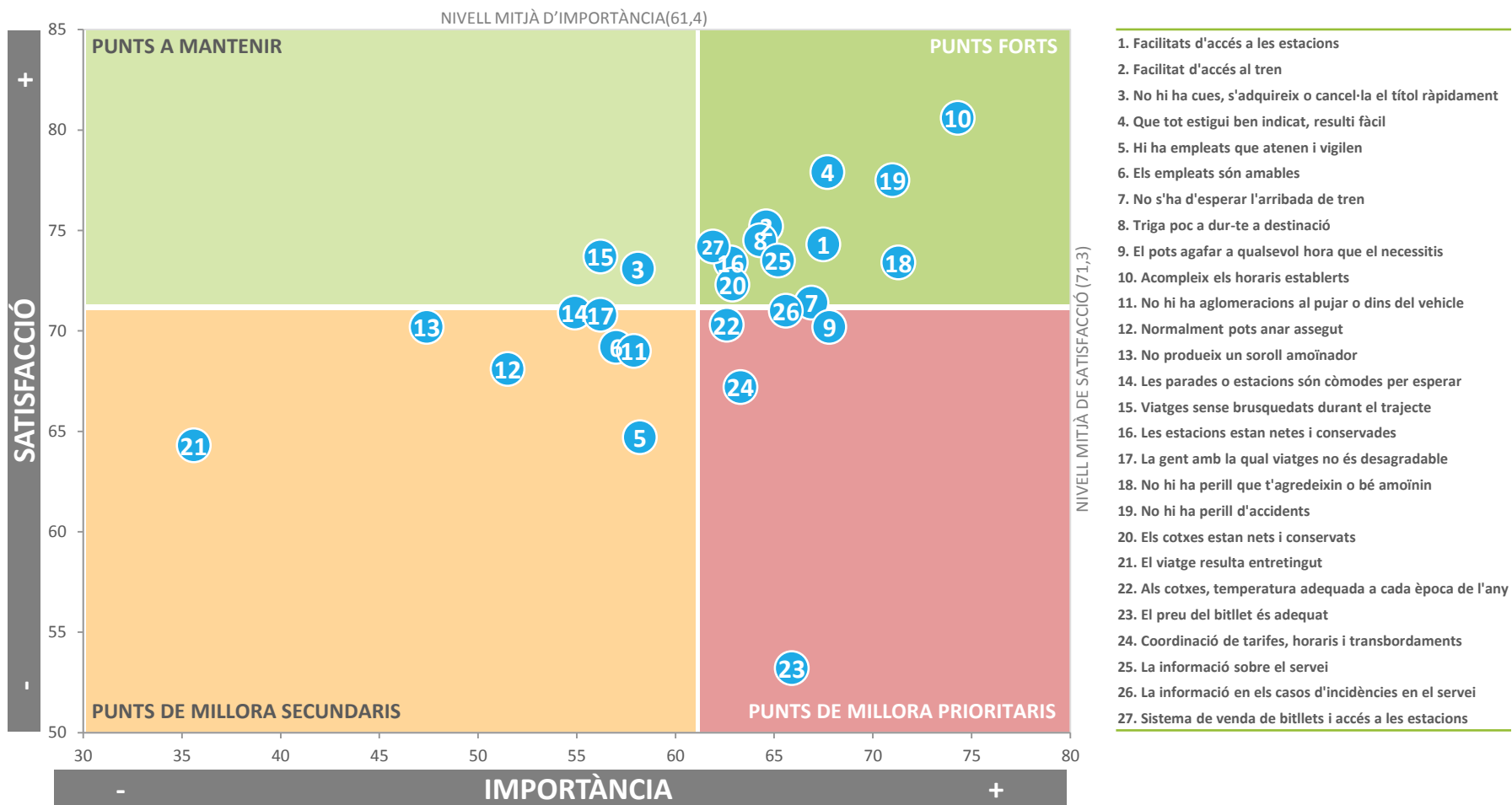
### Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia





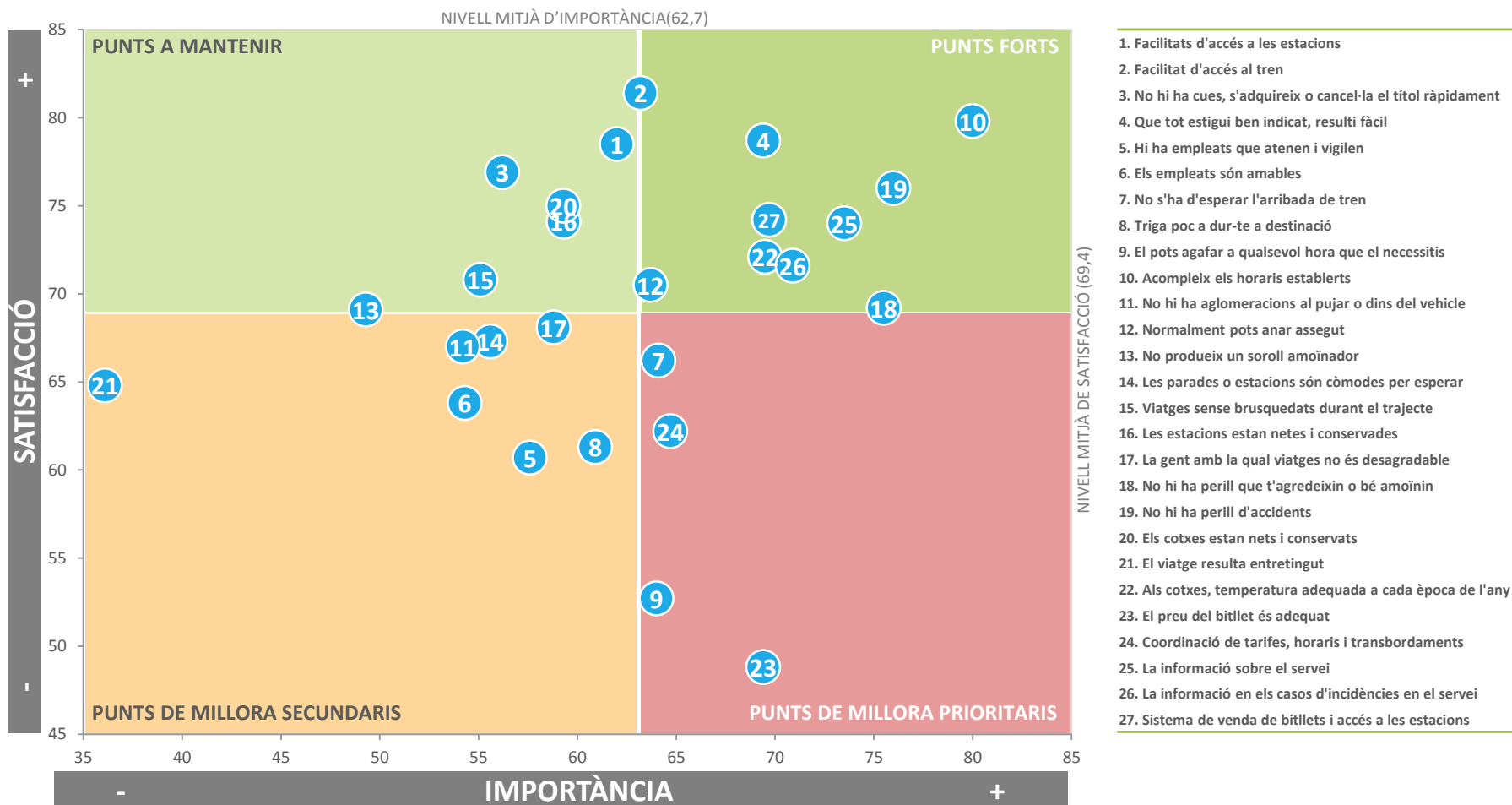
## Matriu de millora estratègica

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

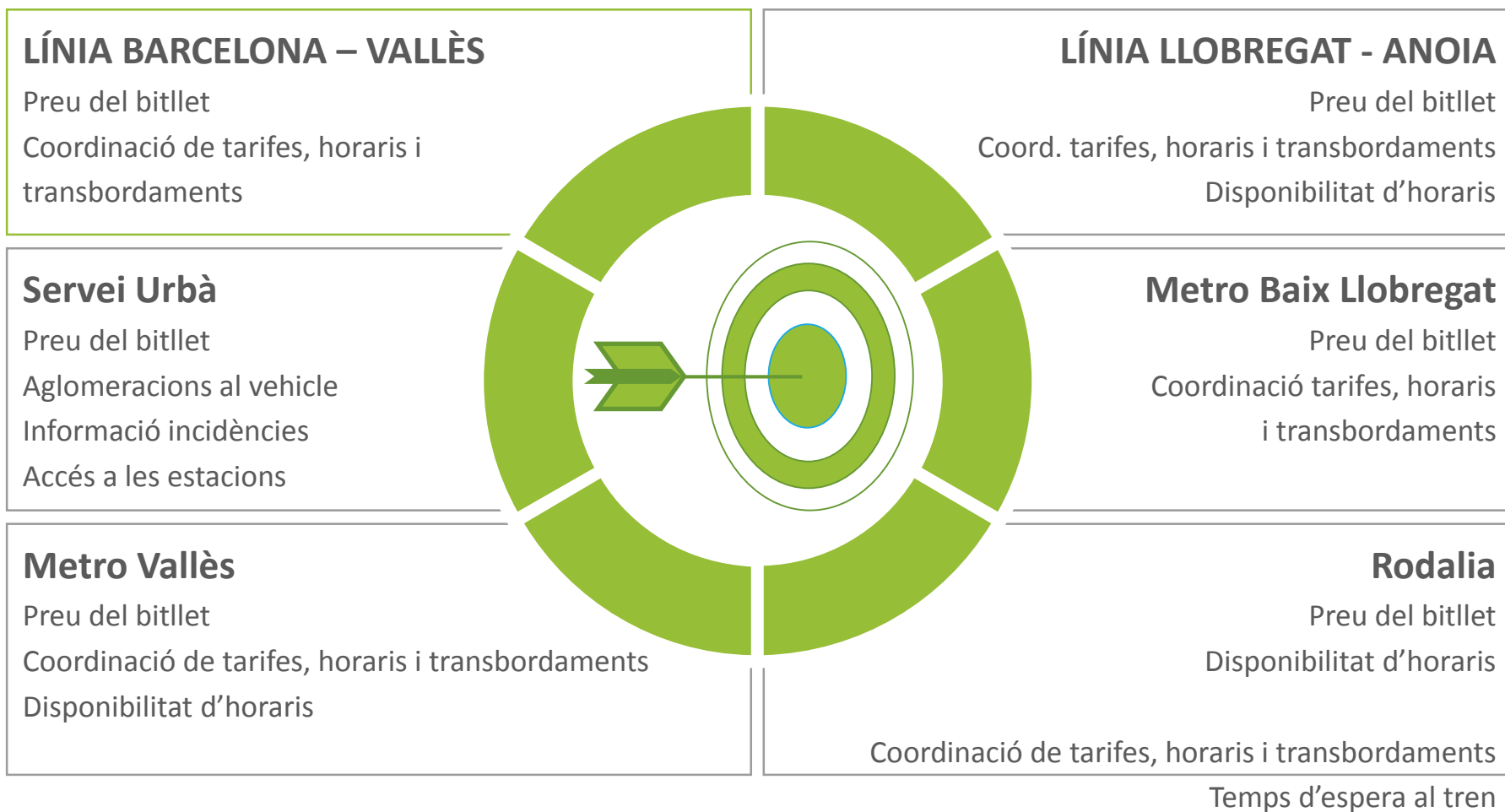


## Matriu de millora estratègica

### Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)



## Principals punts d'actuació 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.

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

- 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

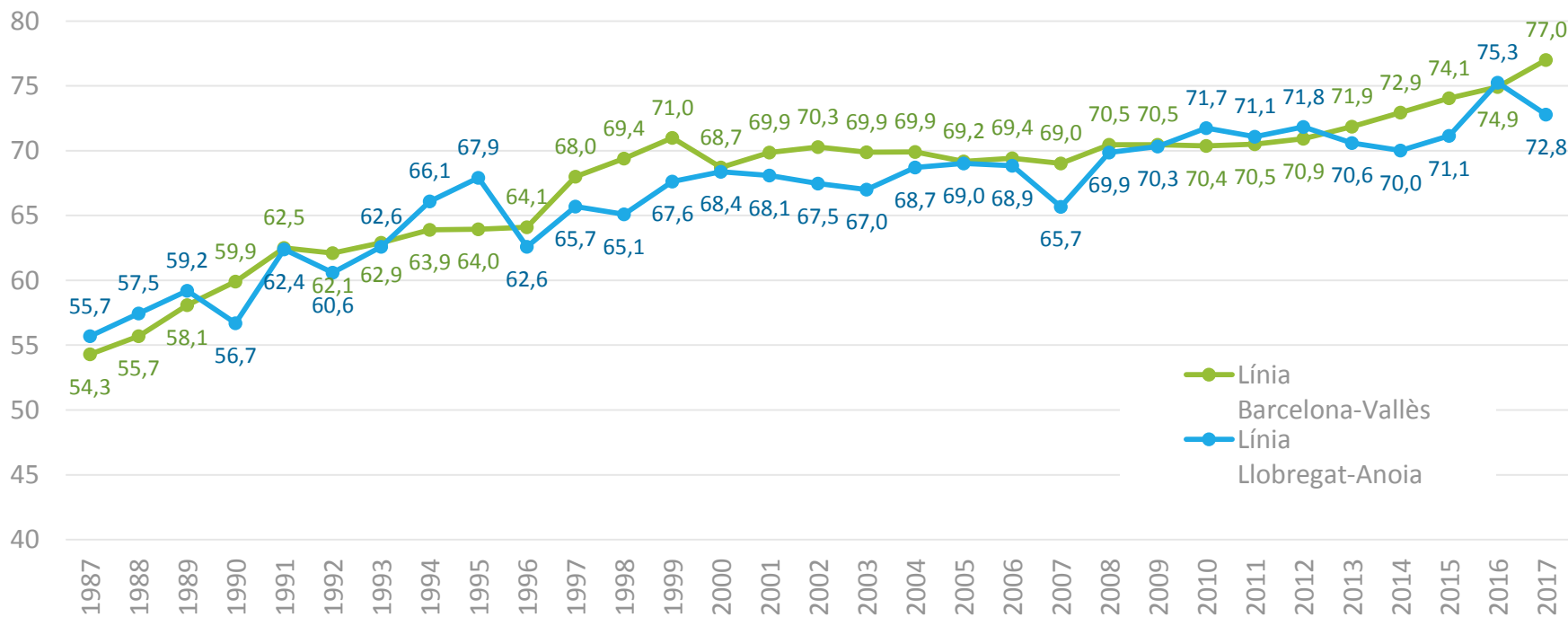
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

## ISC per línia

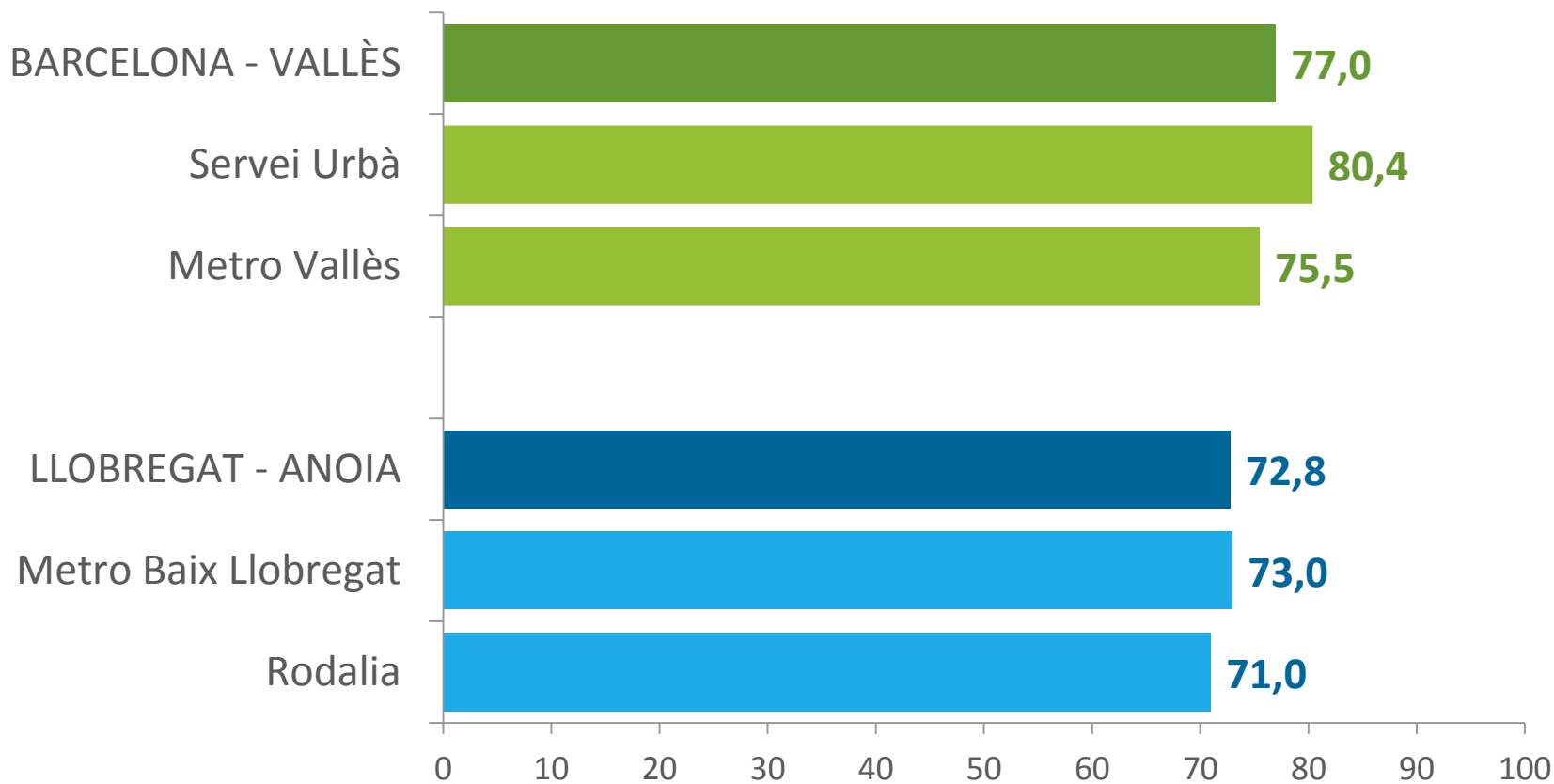
### Evolució ISC 1987-2017

L'ISC de la línia Llobregat - Anoia retorna al nivell de 2015 mentre que el ISC de la línia Barcelona - Vallès continua amb l'ascens dels darrers anys i arriba al seu màxim històric.



## ISC per línia i servei

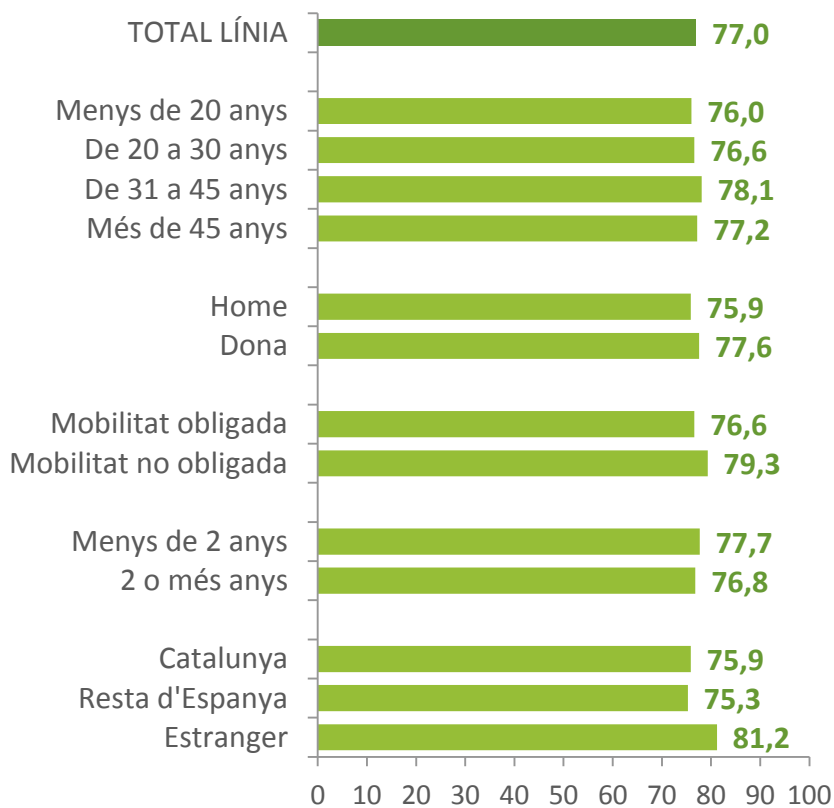
### ISC globals



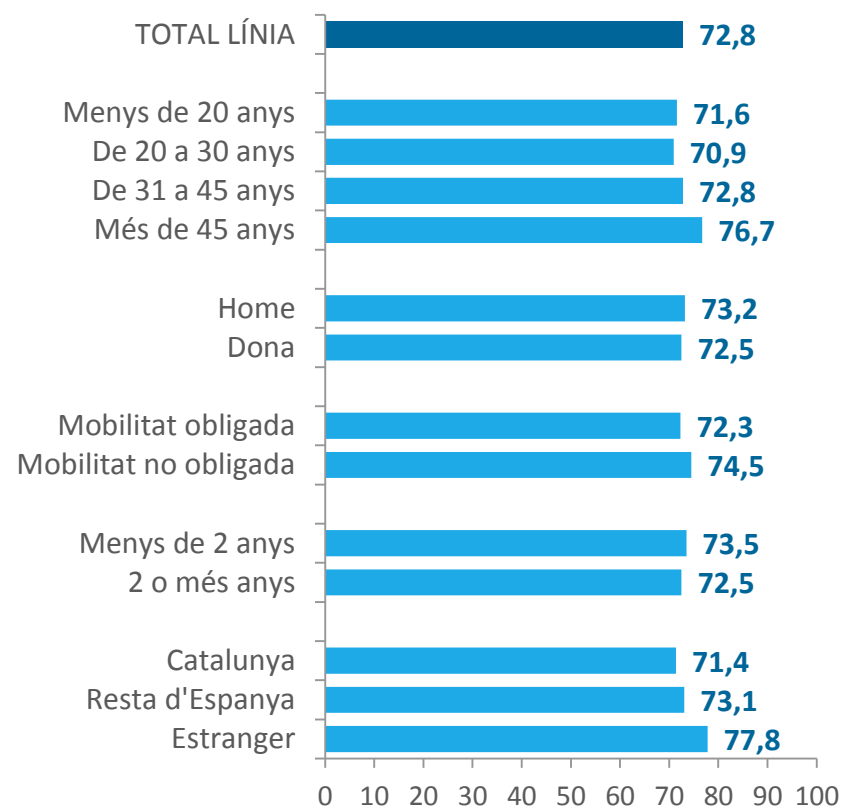
## ISC per segments

### ISC per edat, sexe, tipus de mobilitat, antiguitat i lloc de naixement

#### Línia Barcelona - Vallès



#### Línia Llobregat - Anoia





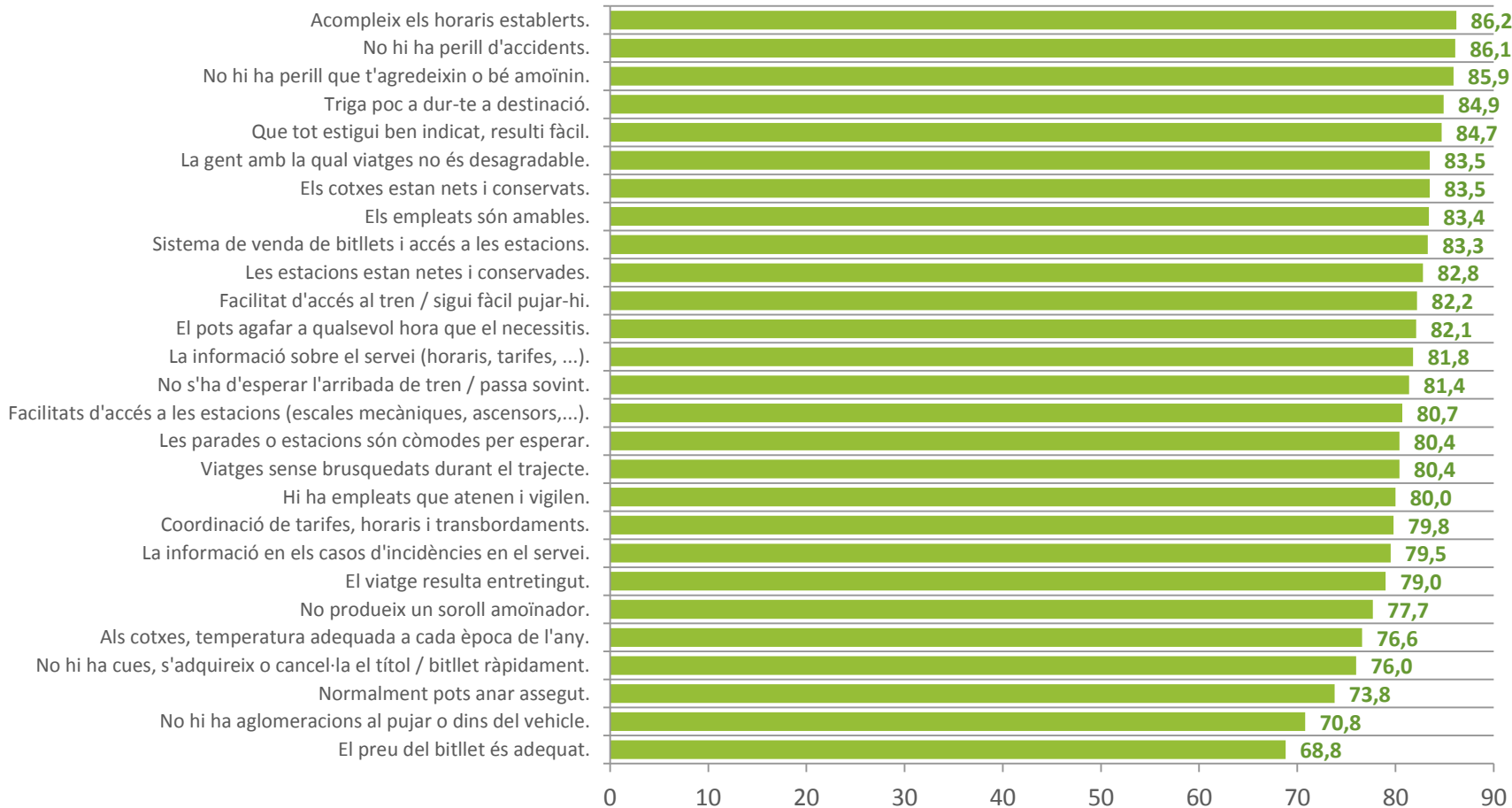
## ISC per atributs

### Línia Barcelona - Vallès



## ISC per atributs

### Línia Barcelona – Vallès (Servei urbà)



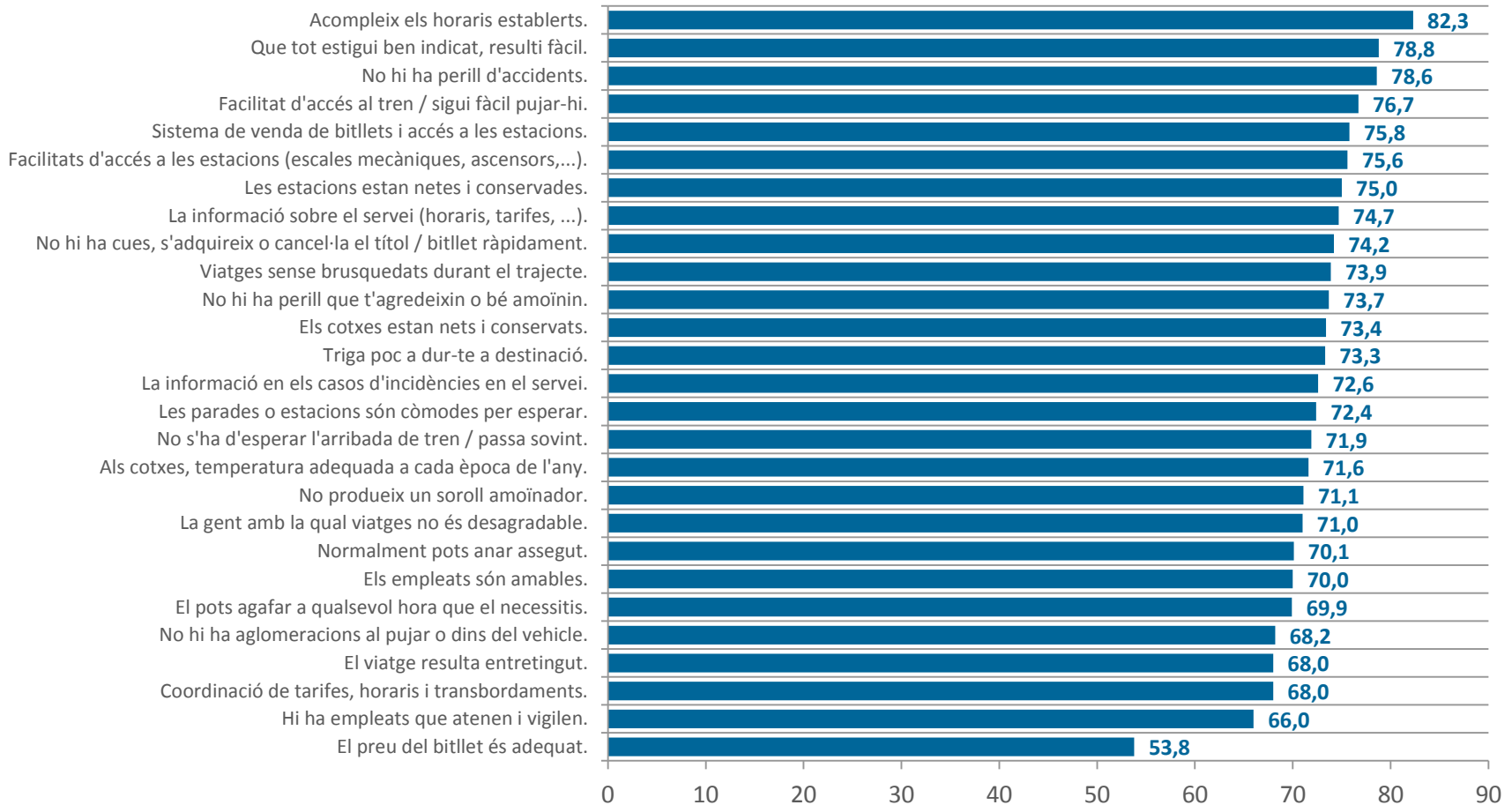
## ISC per atributs

### Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



## ISC per atributs

### Línia Llobregat - Anoia



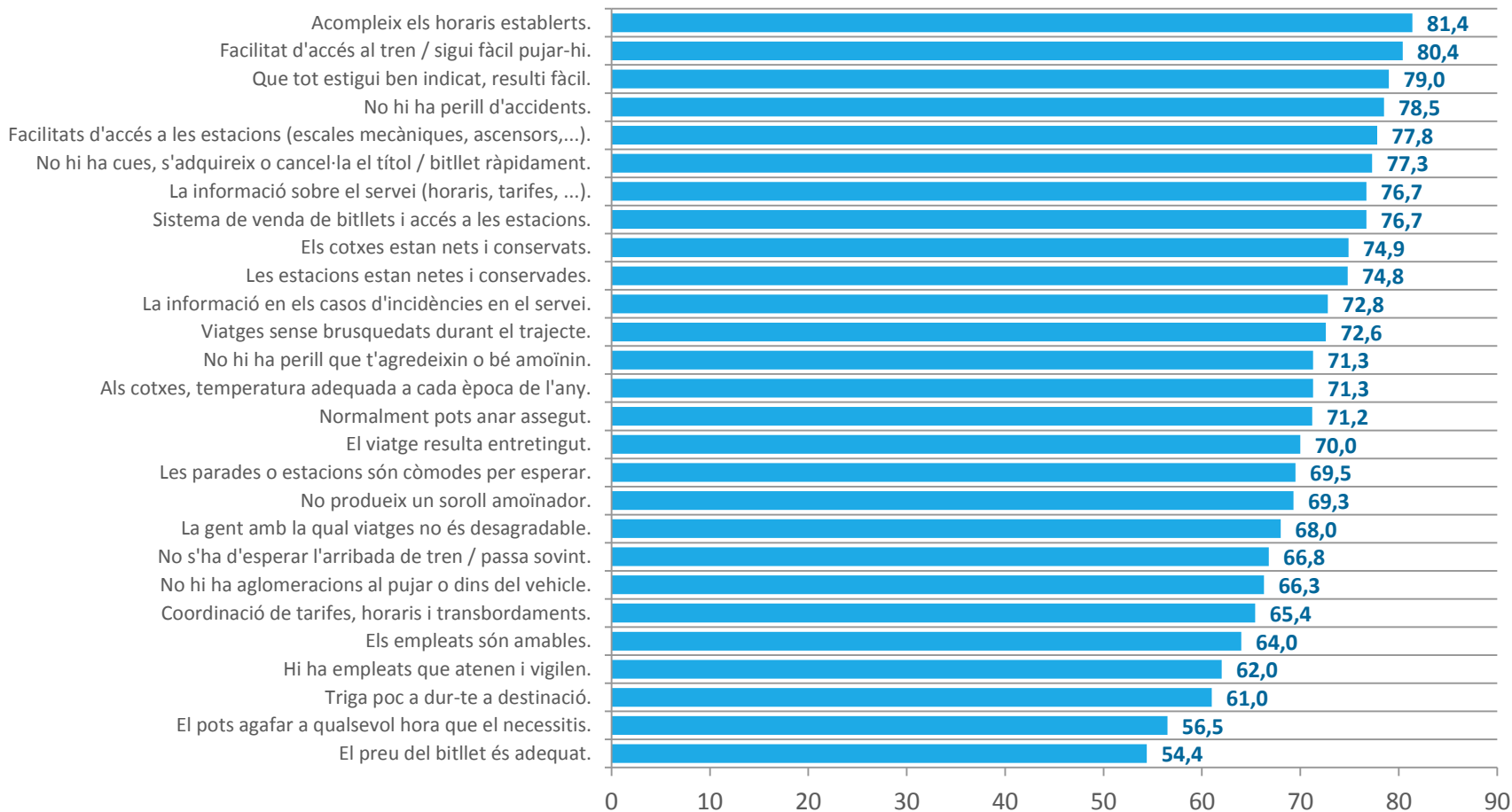
## ISC per atributs

### Línia Llobregat – Anoia (Metro Baix Llobregat)



## ISC per atributs

### Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)



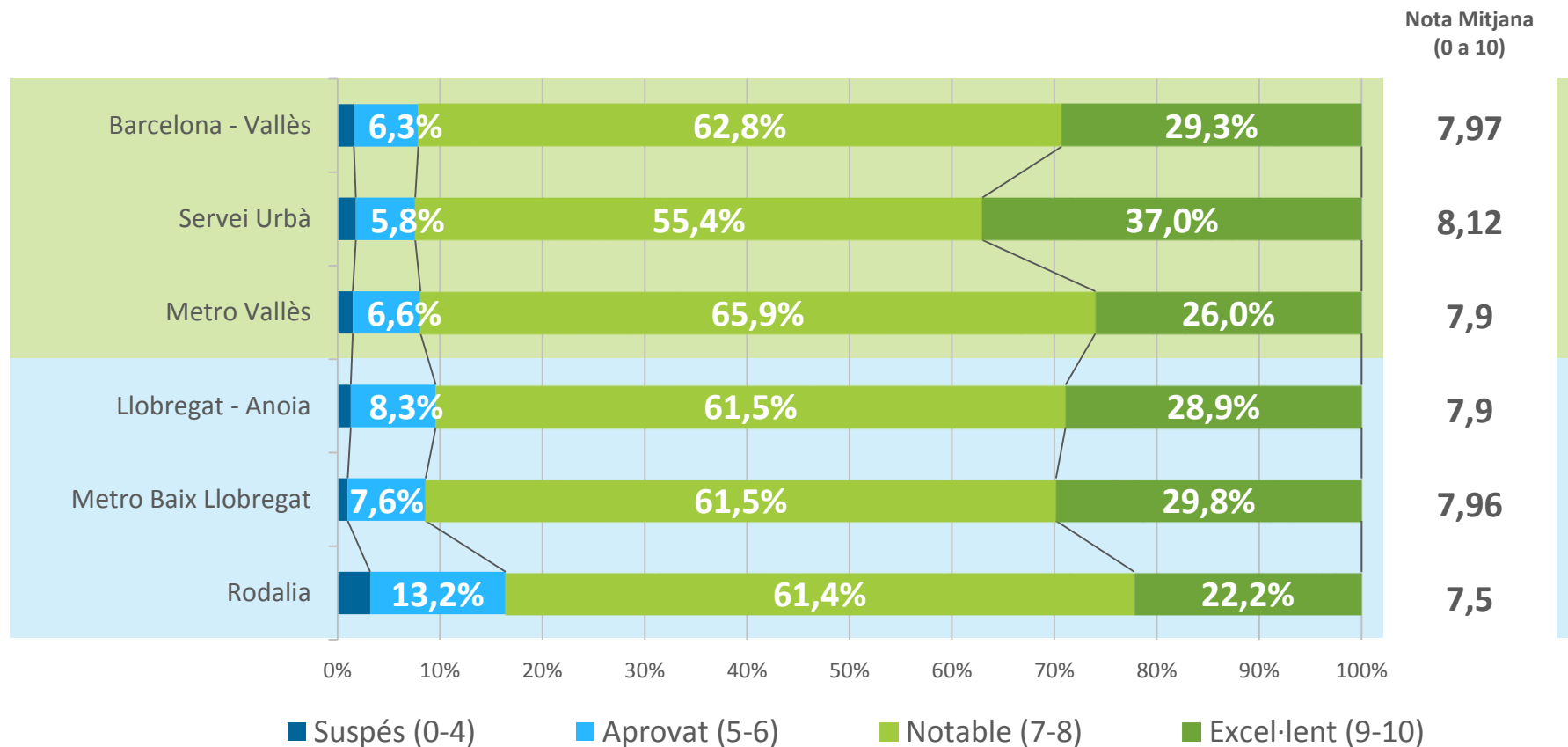
### 3. Valoració del servei

---

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

## Valoració global del servei

### Resultats globals per línia i servei



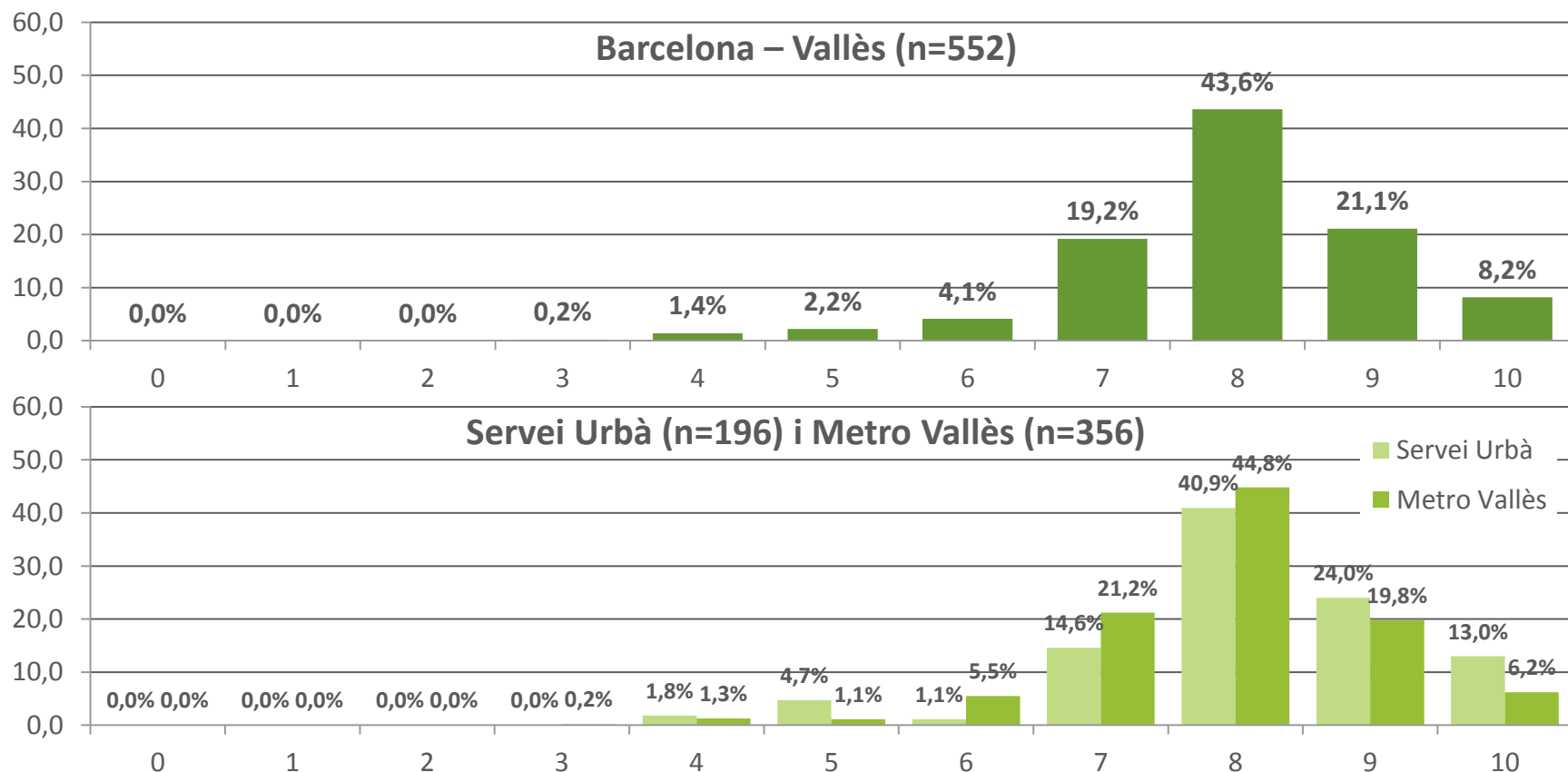
(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1102 entrevistats)



## Valoració global del servei

### Línia Barcelona - Vallès

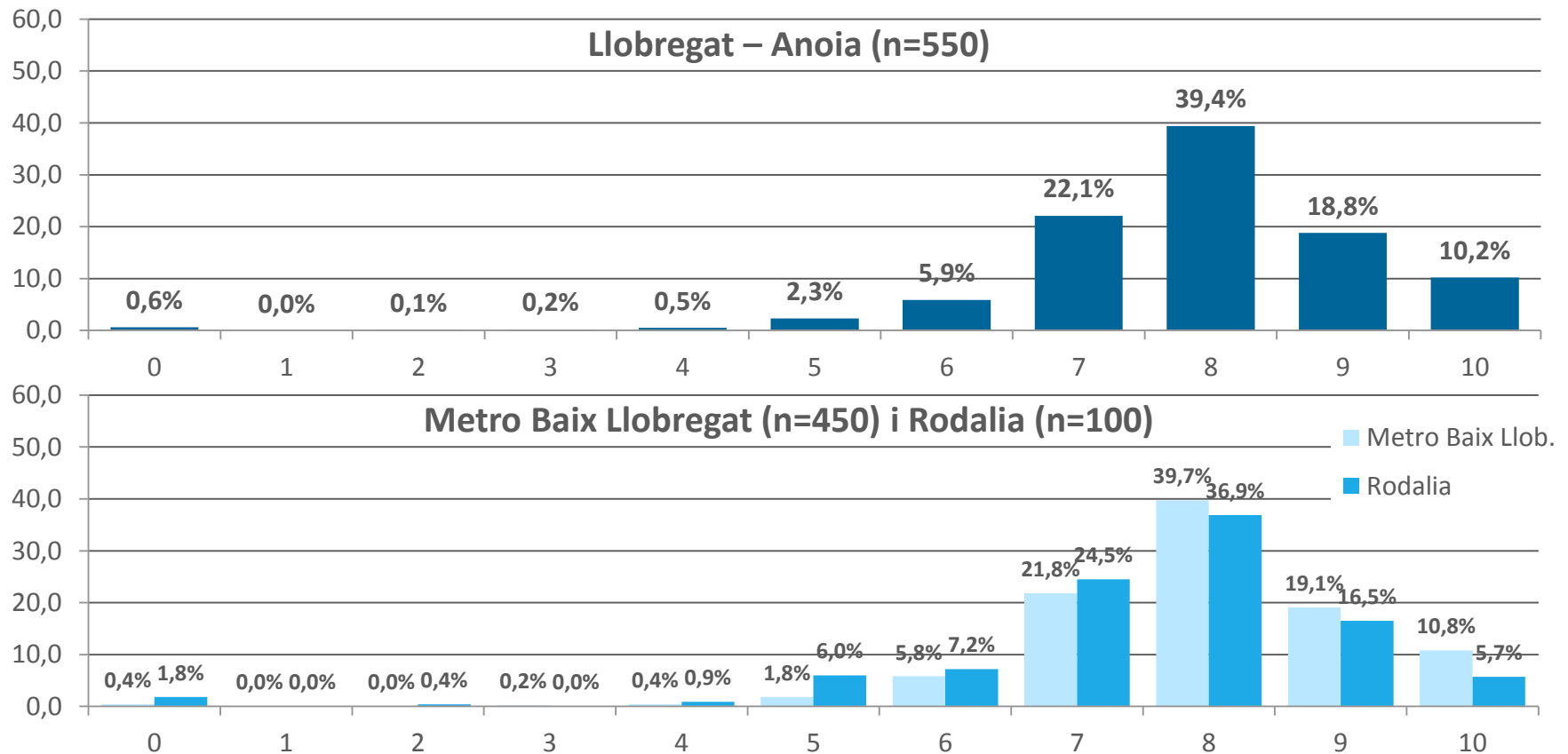


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 552 ENTREVISTATS DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

## Valoració global del servei

### Línia Llobregat - Anoia



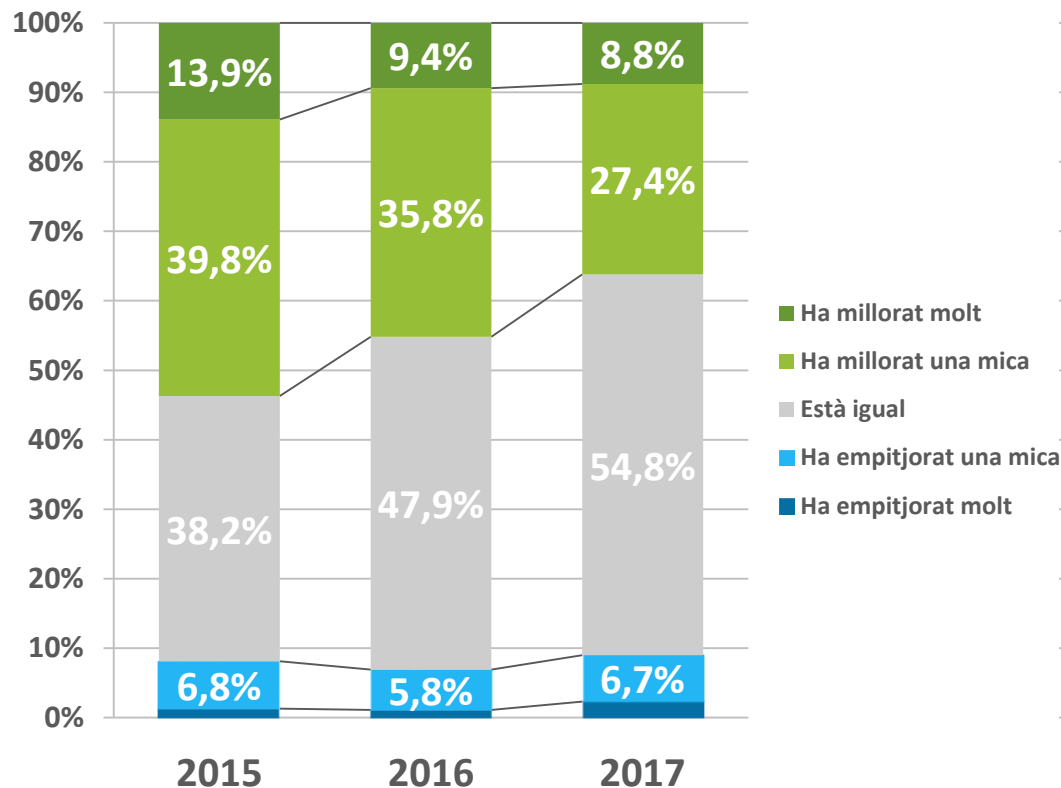
(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 550 ENTREVISTATS DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

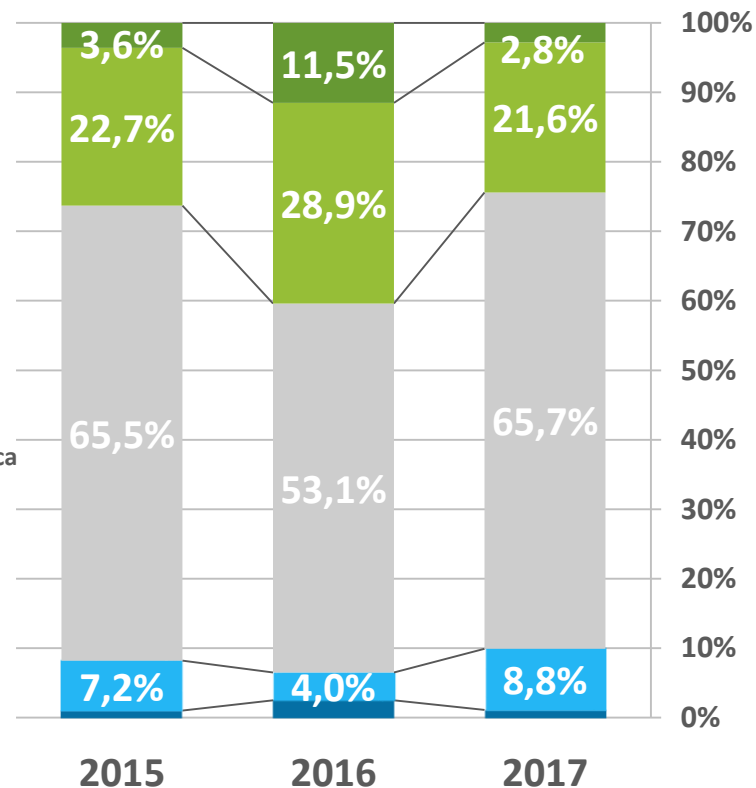
## Evolució del servei en els darrers dos anys

### Evolució 2015 - 2017

Línia Barcelona – Vallès (n=552)



Línia Llobregat – Anoia (n=550)

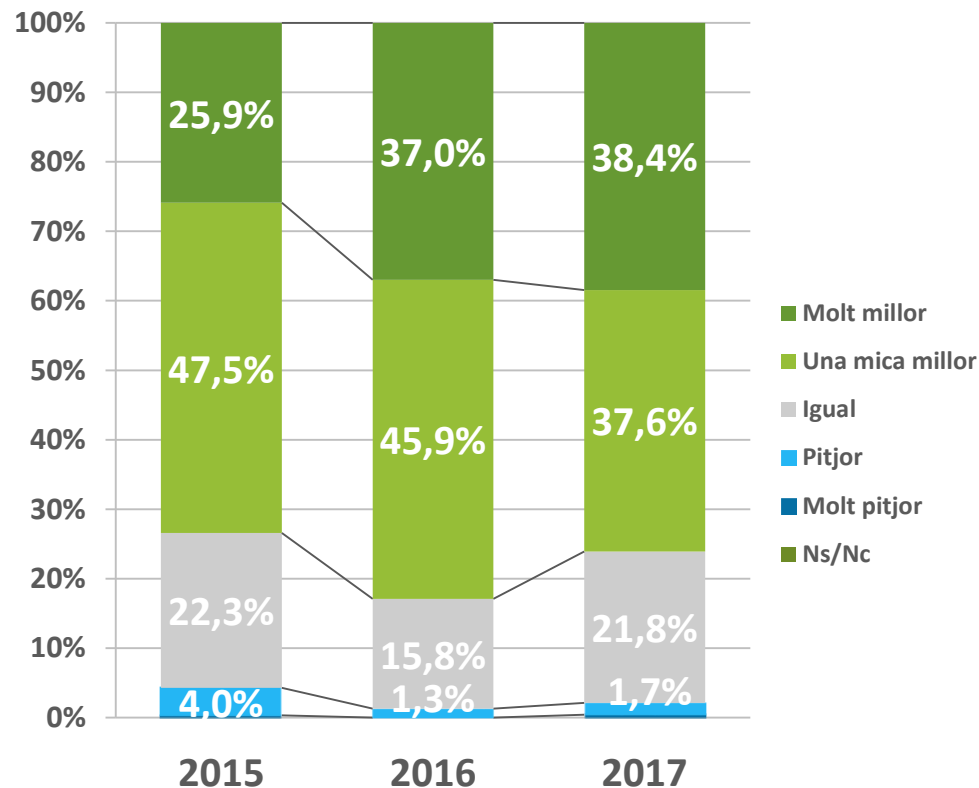


(P11) Referint-nos ara al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu vostè que ha millorat o que ha empitjorat?

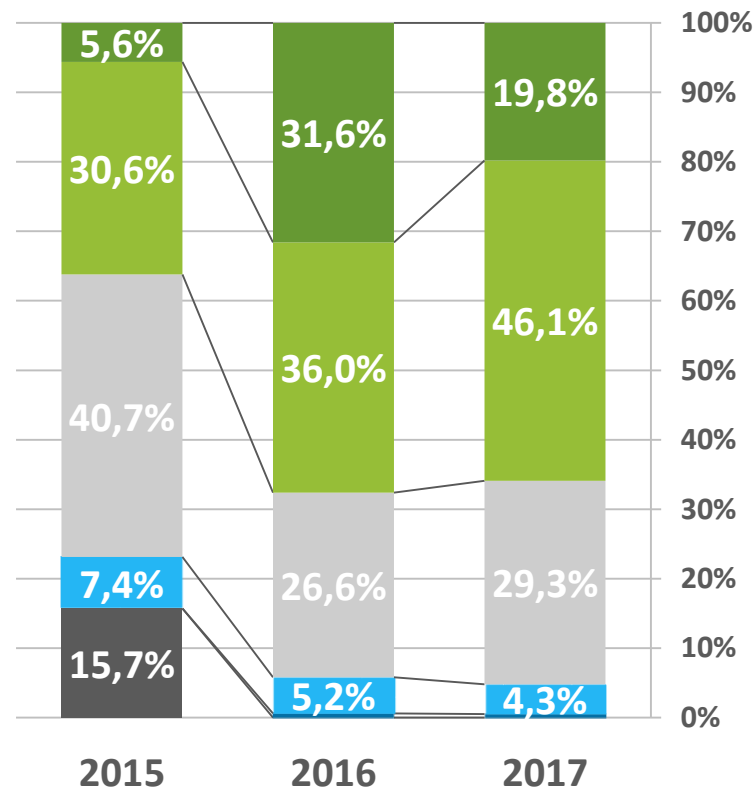
## Comparativa del servei amb altres mitjans de transport

### Evolució 2015 - 2017

Línia Barcelona – Vallès (n=552)



Línia Llobregat – Anoia (n=550)

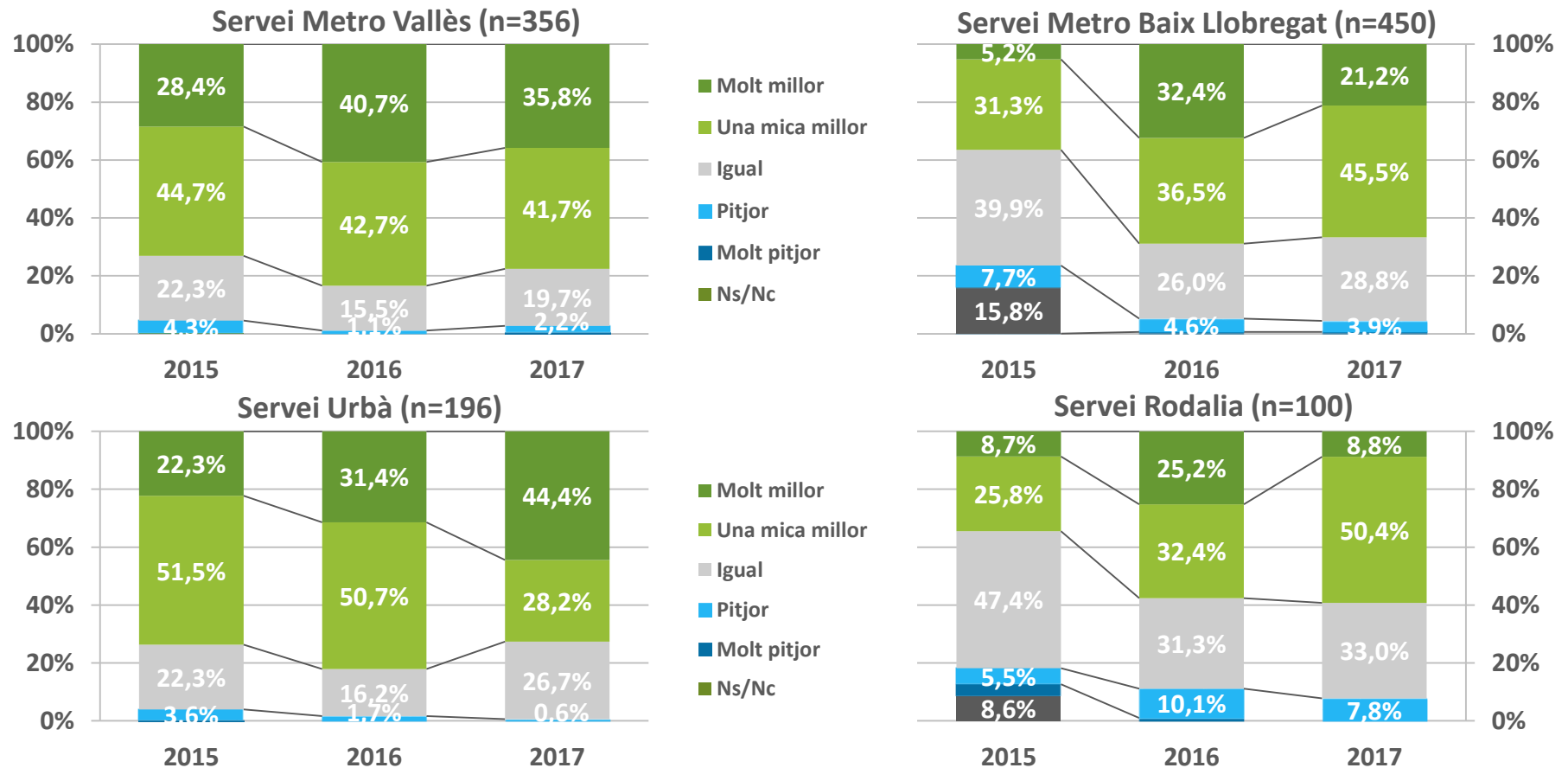


(P12) Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyes de transport?

BASE: TOTAL MOSTRA (1102 entrevistats)

## Comparativa del servei amb altres mitjans de transport

### Evolució 2015 - 2017



(P12) Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?

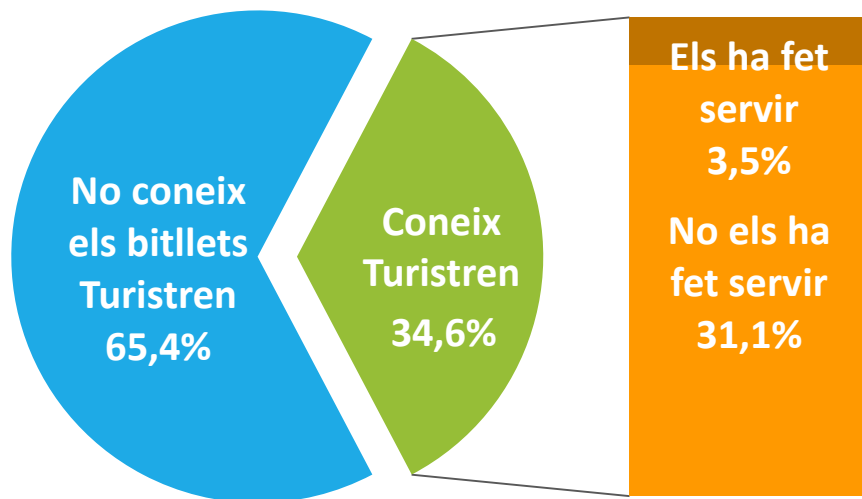
BASE: TOTAL MOSTRA (1102 entrevistats)

## 4. Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren

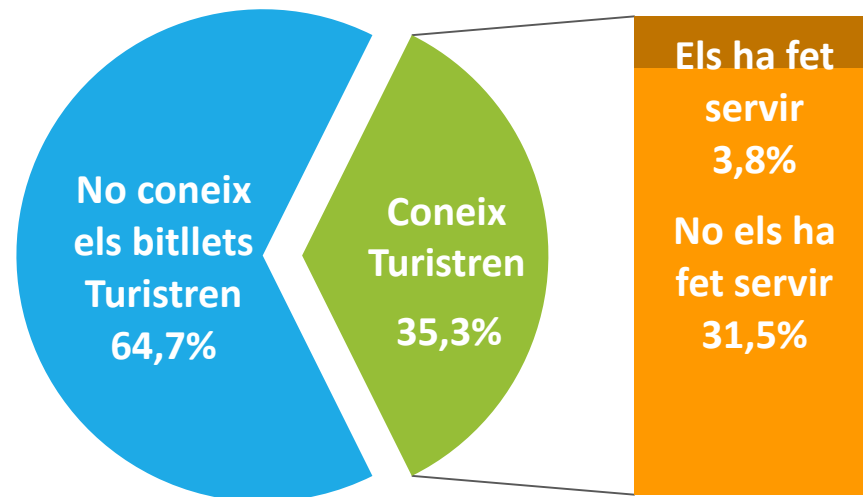
---

## Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren

Línia Barcelona - Vallès



Línia Llobregat - Anoia



(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?

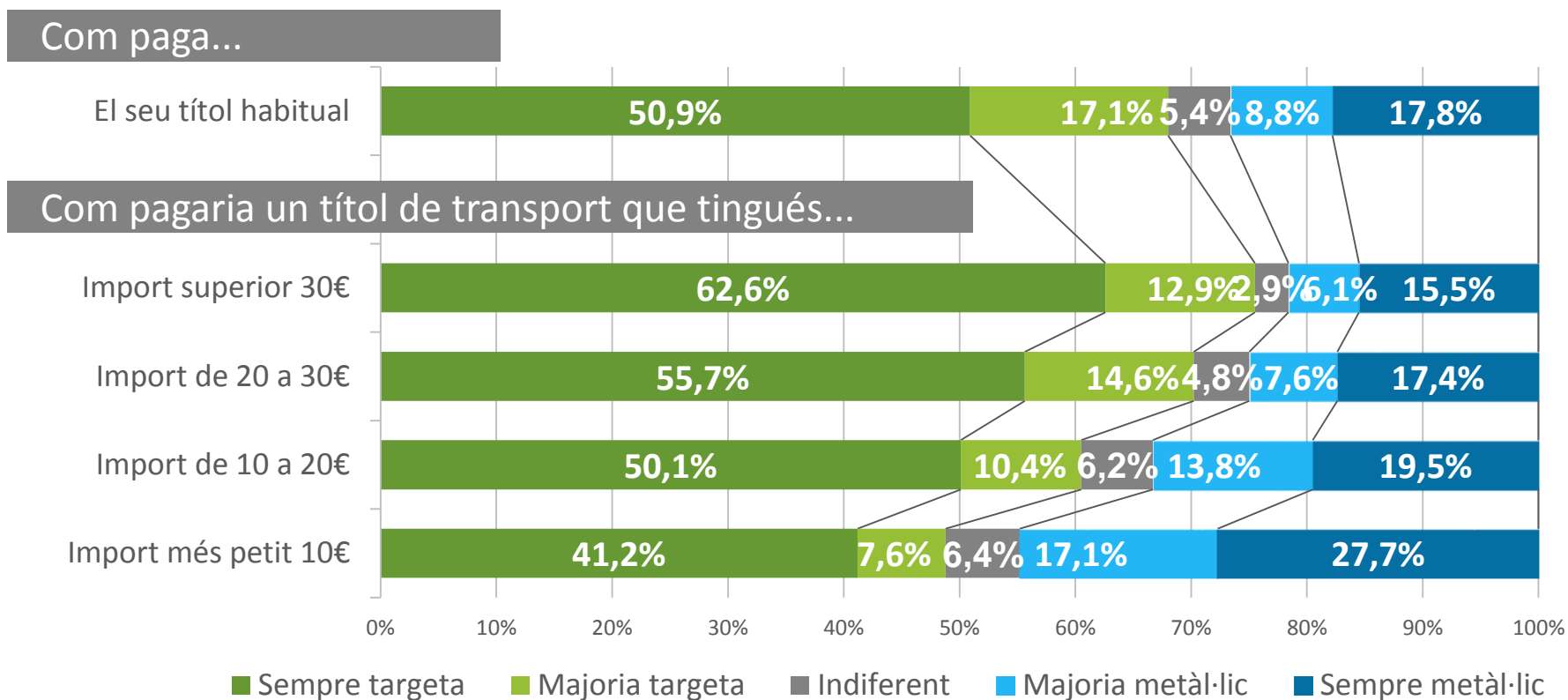
## 5. Grau d'acceptació del pagament amb targeta

---



## Grau d'acceptació del pagament amb targeta

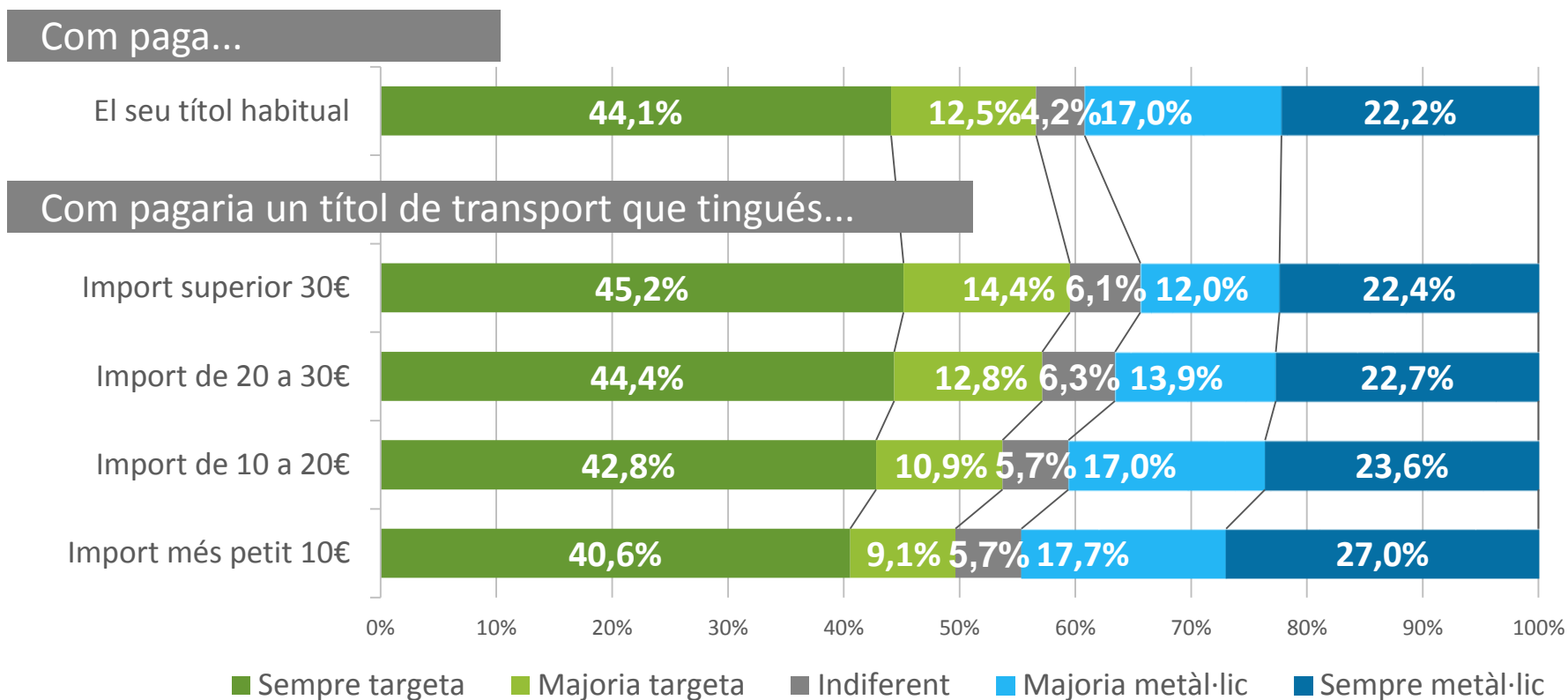
### Línia Barcelona - Vallès



(P32) Les màquines de venda de bitllets disposen de pagament amb targeta de crèdit o dèbit. Amb quina freqüència paga vostè el seu títol de transport amb targeta? / (P33a) Independentment del que costa el títol que vostè fa servir normalment, si el bitllet o targeta que hagués de comprar tingués un import superior a 30€, el pagaria ...? / (P33b) I si tingués un import de 20€ a 30 €...? / (P33c) I si fos d'un import de 10€ a 20 €...? / (P33d) I si fos més petit de 10€?

## Grau d'acceptació del pagament amb targeta

### Línia Llobregat - Anoia

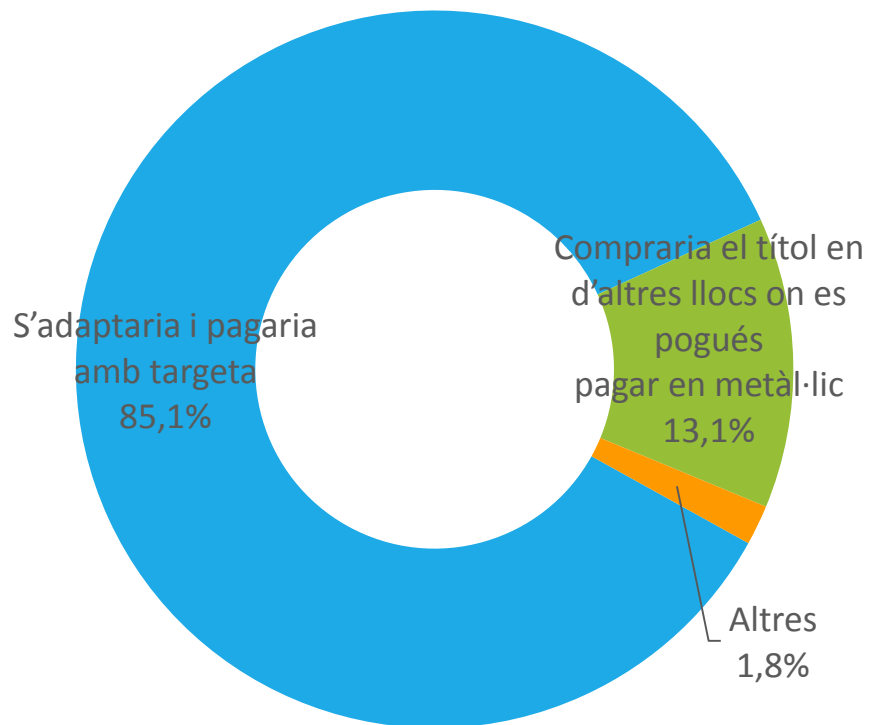


(P32) Les màquines de venda de bitllets disposen de pagament amb targeta de crèdit o dèbit. Amb quina freqüència paga vostè el seu títol de transport amb targeta? / (P33a) Independentment del que costa el títol que vostè fa servir normalment, si el bitllet o targeta que hagués de comprar tingués un import superior a 30€, el pagaria ...? / (P33b) I si tingués un import de 20€ a 30 €...? / (P33c) I si fos d'un import de 10€ a 20 €...? / (P33d) I si fos més petit de 10€?

## Si només es pogués pagar amb targeta...

### Ambdues línies

Línia Barcelona - Vallès



Línia Llobregat - Anoia



(P34) Si a la seva estació no es poguessin pagar els títols de transport en metàl·lic i només es pogués pagar amb targeta, vostè què creu que faria normalment?

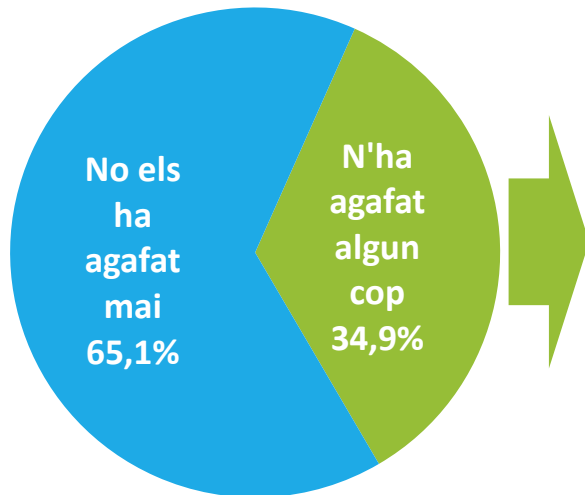
BASE: TOTAL MOSTRA (1102 entrevistats)

## 6. Ús i avaluació dels trens remodelats de la línia Llobregat – Anoia

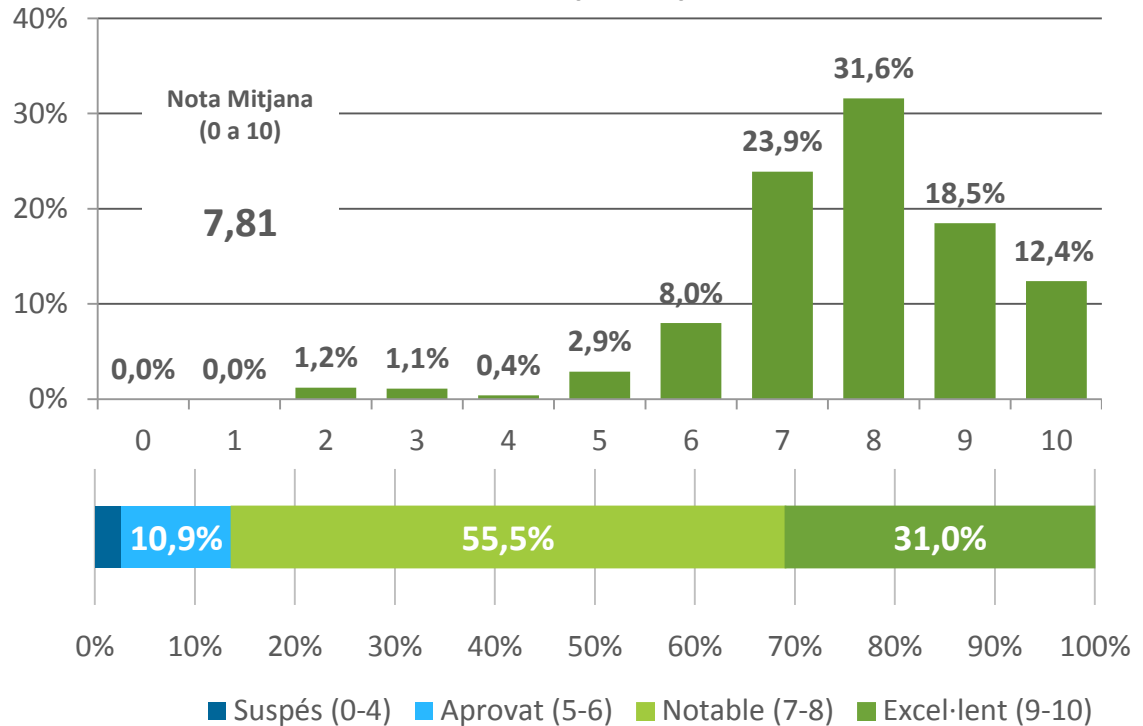
---

## Ús i avaluació dels trens remodelats de la línia Llobregat – Anoia

Ha agafat els nous trens (n=550)



Valoració (n=198)



**NOMÉS LÍNIA LLOBREGAT-ANOIA (P28)** En 2016 i 2017 s'ha iniciat el procés de remodelació de l'interior dels trens de la línia Llobregat-Anoia amb un nou disseny. Ha tingut la possibilitat d'agafar alguns d'aquests nous trens remodelats?

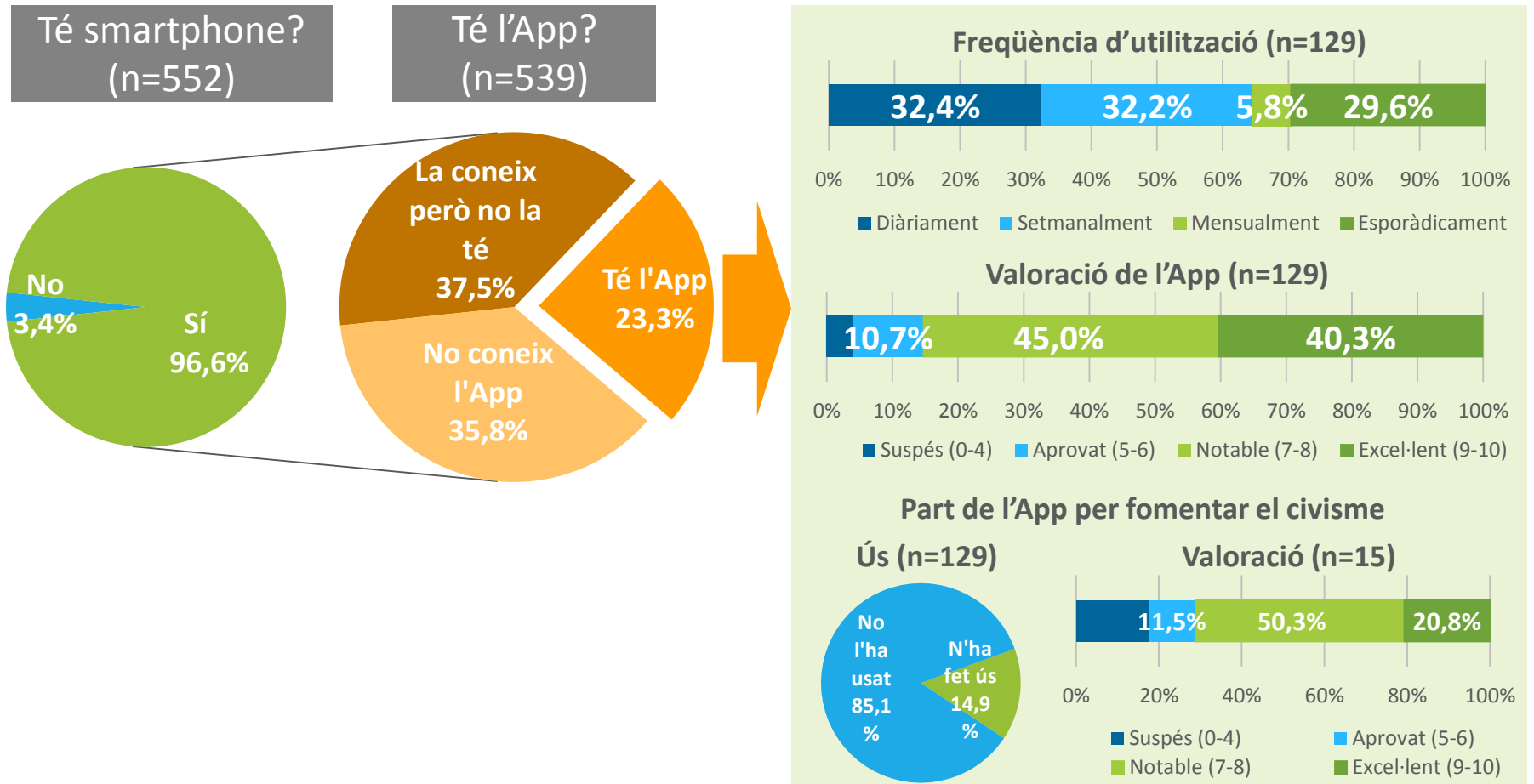
**NOMÉS SI HA AGAFAT ALGUN DELS NOUS TRENS REMODELATS (P29)** Com valora aquesta remodelació, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

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

---

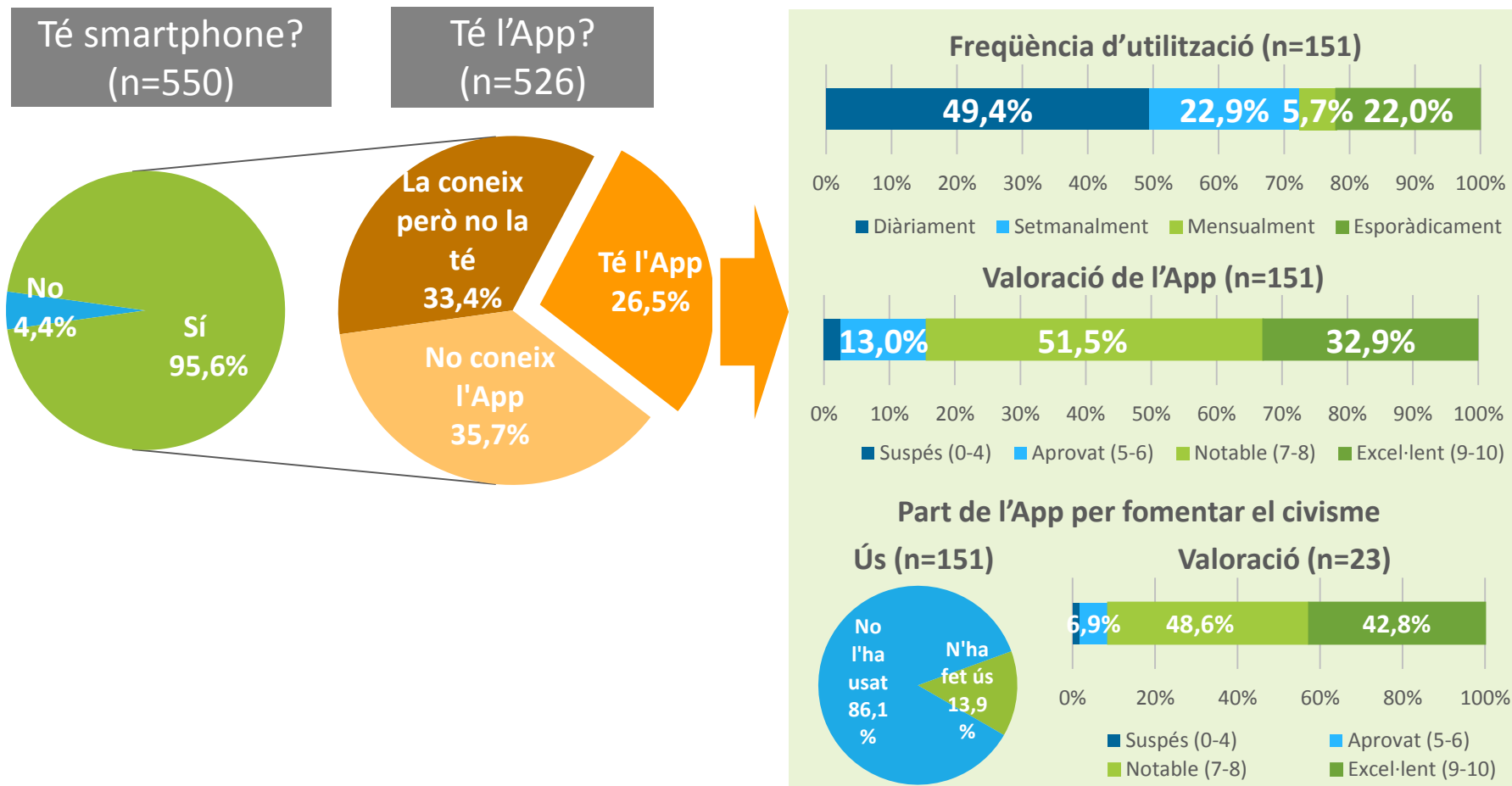
# Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

## Línia Barcelona - Vallès



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

### Línia Llobregat - Anoia





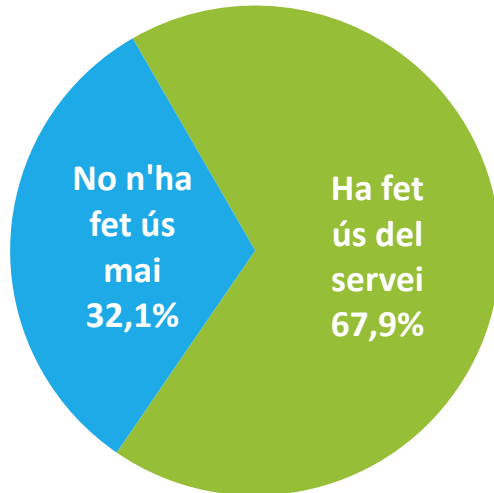
## 8. Ús i avaluació de la càrrega de dispositius mòbils

---

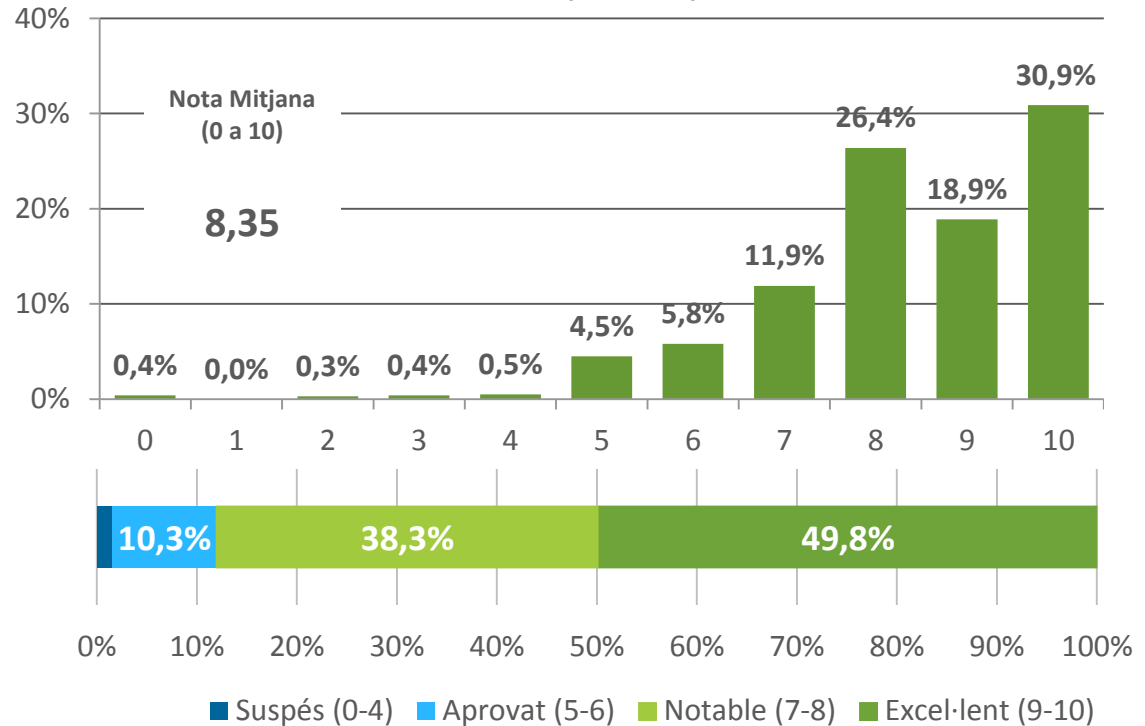
## Ús i avaluació de la càrrega de dispositius mòbils

### Resultat conjunt d'ambdues línies

Ús del servei (n=1102)



Valoració (n=1102)



(P26) En els trens de FGC (Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia) es poden carregar dins dels trens els dispositius mòbils (ordinadors, telèfons, tablets).

Ha fet ús d'aquest servei? Ha carregat el seu dispositiu mòbil?

(P27) Com valora aquest nou servei que s'ofereix, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

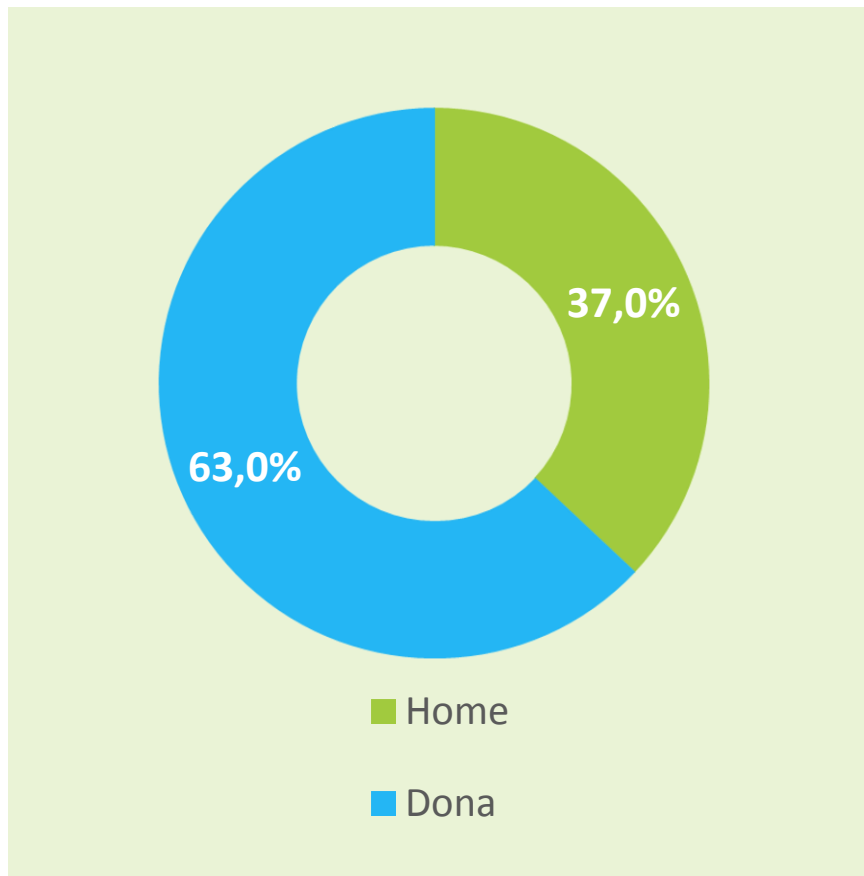
## 9. Perfil de l'usuari

---

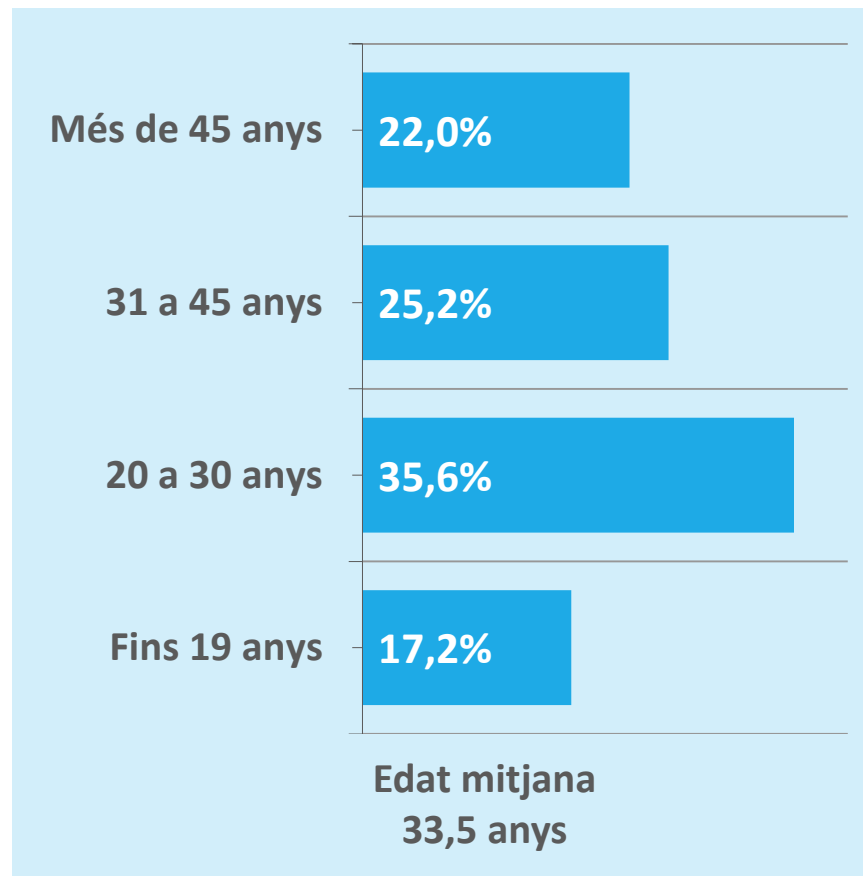
## Perfil de l'usuari

### Sexe i edat

#### Sexe



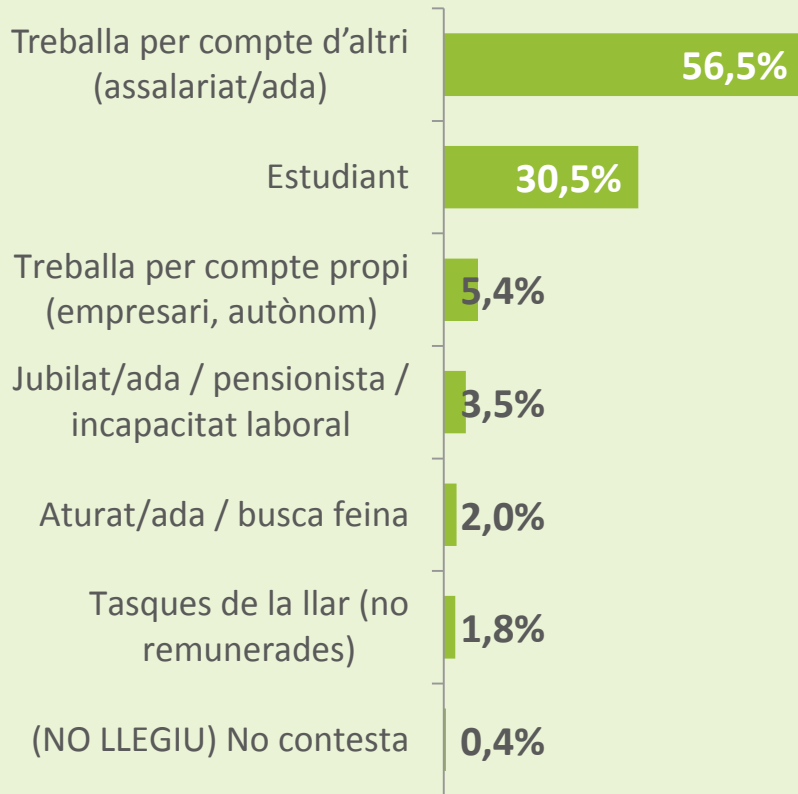
#### Edat



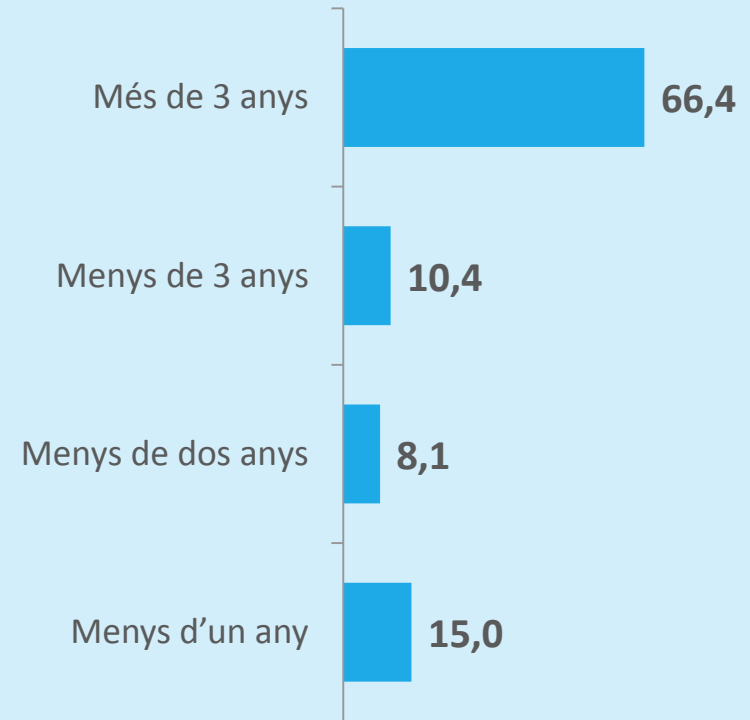
## Perfil de l'usuari

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

#### Situació laboral



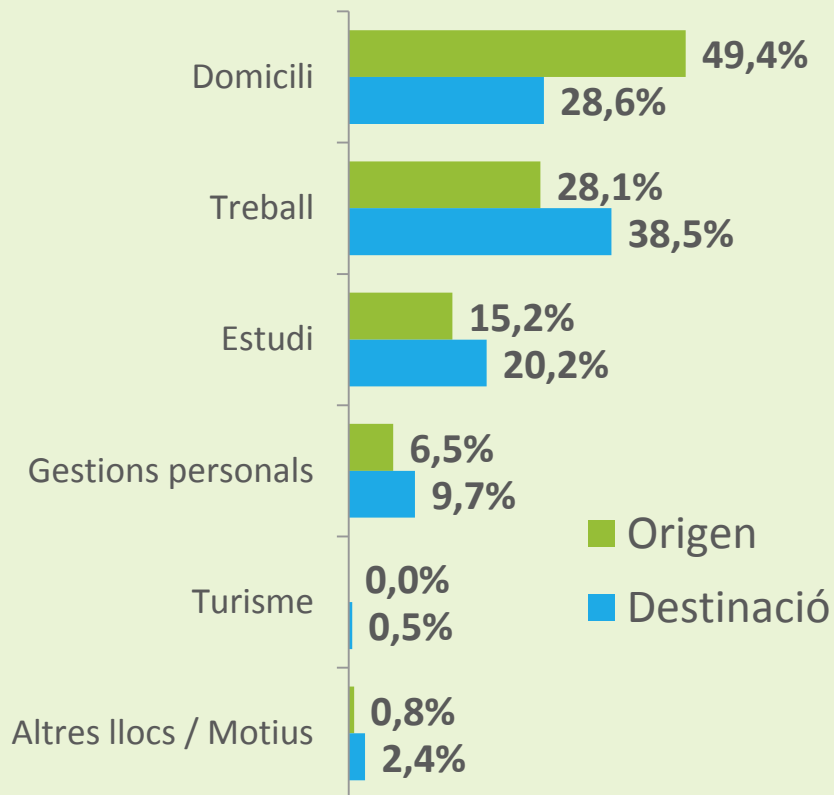
#### Antiguitat com a client



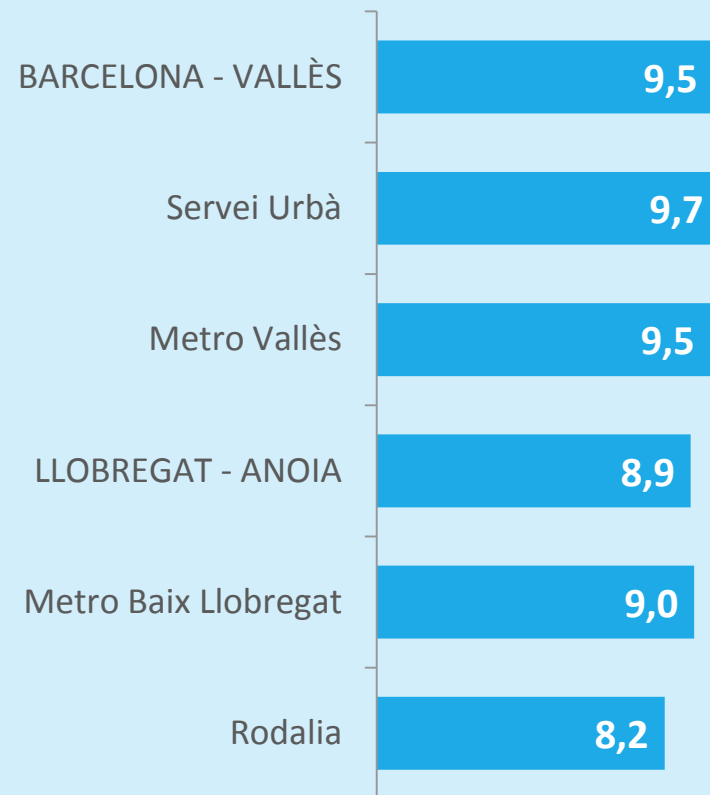
## Perfil de l'usuari

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

Principal motiu del desplaçament



Mitjana setmanal de trajectes



## 10. Síntesi de resultats

---

## Síntesi de resultats

### Índex de Satisfacció del Client (ISC)

- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia Barcelona - Vallès obté un valor de 77, el seu màxim històric. Aquest ISC és superior entre els usuaris del Servei Urbà (80,4) respecte dels del Metro Vallès (75,5). Aquest increment de valoració també s'aprecia en la millora en les valoracions globals del Servei Urbà, que passen d'una nota de 8,07 en 2016 a 8,12 enguany.
- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia Llobregat - Anoia obté un valor de 72,8, valor inferior al de 2016 (75,3) però que representa una millora respecte del nivell de 2015 (71,1). El servei de Metro Baix Llobregat obté un ISC de 73 i el servei Rodalia de 71, sense diferència significativa entre ells.





## Síntesi de resultats

### Satisfacció per aspectes

- A la **línia Barcelona - Vallès** la satisfacció supera 80 (sobre 100) en 6 dels 27 aspectes avaluats. És especialment alta en:
  - compliment dels horaris establerts,
  - absència de perill d'accidents
  - absència de perill d'agressions
  - tot està ben indicat.
- En la **línia Llobregat - Anoia** la satisfacció és alta tot i que en menor mesura i destaquen: a compleixen els horaris establerts, tot està ben indicat i no hi ha perill d'accidents.
- L'aspecte amb la menor satisfacció a ambdues línies és el preu del bitllet, especialment a la línia Llobregat-Anoia.



## Síntesi de resultats

### Punts d'actuació prioritaris

- Els **punts d'actuació prioritaris**, és a dir, aquells que s'assenyalen com més importants i als que s'atorguen una avaluació relativament menor en termes de satisfacció, són el preu del bitllet, especialment, i la coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.
- A aquests dos aspectes s'hi ha d'afegir, a la línia Barcelona - Vallès, les aglomeracions al vehicle i, a la línia Llobregat - Anoia, la disponibilitat d'horaris, sobretot pel que fa al servei de Rodalia.



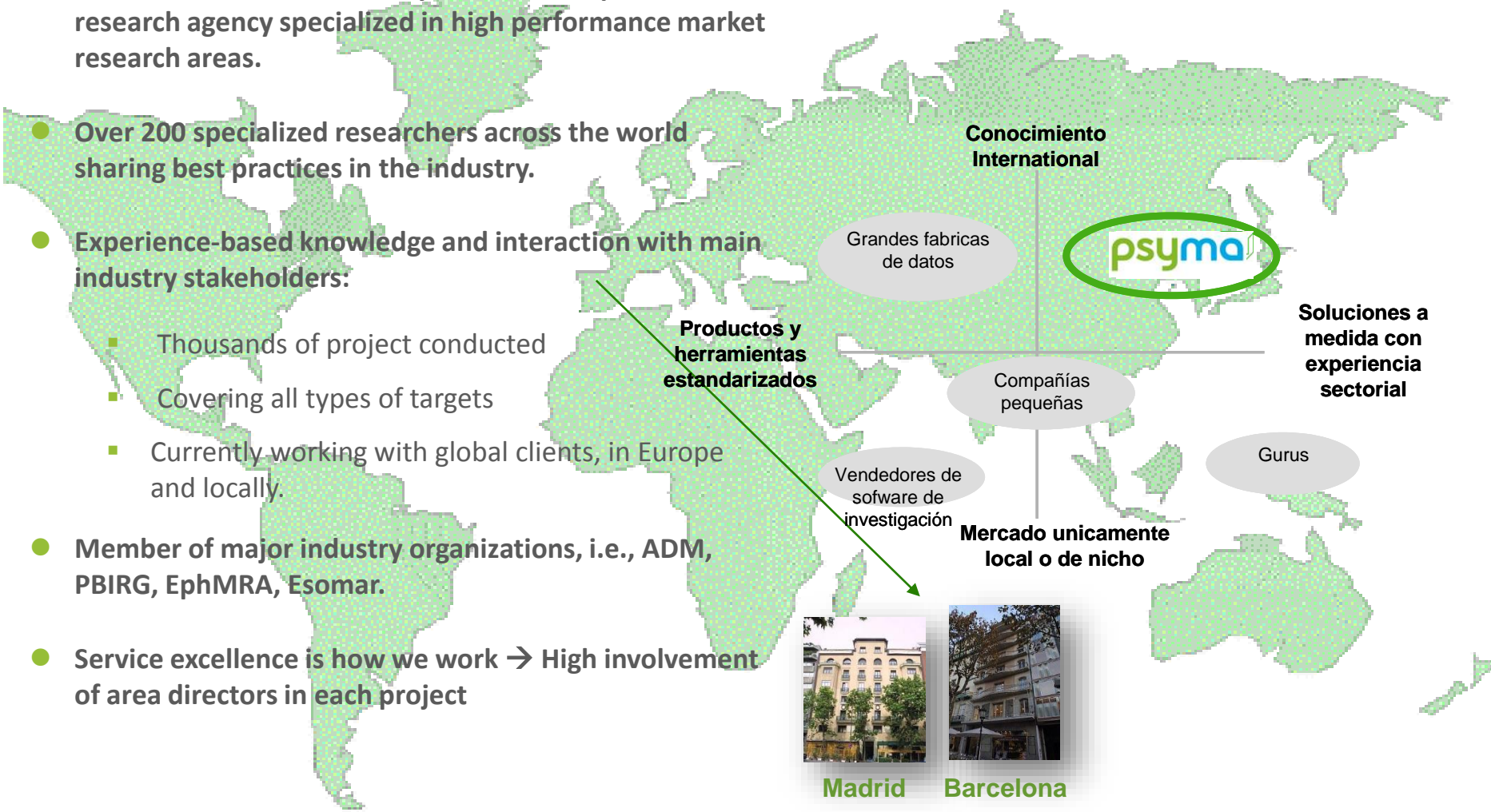
## Background



## 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