



REO núm: 1001
Data: 20/07/2021

Índex de satisfacció del client ISC. 2020

Informe de resultats



Índex de Satisfacció del Client (ISC) 2020 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)

Número d'estudi: PEL219-127



Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

Presentació	> 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. Evolució de la satisfacció	> anar-hi
1.4. Prioritats d'actuació	> anar-hi
1.5. Matriu 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. Impacte de la COVID-19	> anar-hi
4.1. Impacte en l'ús del servei	> anar-hi
4.2. Valoració de les mesures adoptades	> anar-hi
5. Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació	> anar-hi
6. Ús de xarxes socials	> anar-hi
7. Perfil de la persona usuària	> anar-hi
8. Síntesi de resultats	> anar-hi

Presentació

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

Presentació

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

Metodologia

D'ençà que s'elabora l'ISC, per fer l'enquesta **sempre s'ha utilitzat metodologia personal face-to-face**.

L'actual situació de pandèmia desaconsellava aquesta opció atès que resulta impossible limitar tota possible interacció enquestador-usuari a espais oberts, com hagués estat recomanable, i, a més, la durada de l'enquesta sovint comporta acompanyar la persona usuària dins del vagó durant part del seu viatge i s'haguessin pogut general incomoditats i dificultats per mantenir les mesures de seguretat.



Enguany, com a alternativa, s'ha optat per utilitzar una **metodologia mixta** basada en:

- **Enquesta online a persones usuàries captades a les estacions**. El personal de camp lliurava una invitació a respondre l'enquesta que incloïa la URL i un codi identificatiu únic.
- **Enquesta telefònica a persones usuàries captades a les estacions**. En base a telèfons facilitats per persones que no poguessin fer-la online però acceptessin fer-la telefònicament si se'ls trucava.
- **Enquesta online a persones usuàries procedents de panels**. Per garantir la grandària mostral prevista, s'ha complementat la mostra amb 400 enquestes procedents d'un panel d'investigació.

Presentació

Metodologia. Enquesta online a usuaris captats a les estacions

El procediment seguit per dur a terme l'**enquesta online entre usuaris captats a les estacions** ha estat el següent:

- El personal de camp explicava el motiu de l'enquesta i, si l'usuari/ària accedia a respondre-la, li lliurava una invitació personalitzada que incloïa la URL a visitar (www.safisfaccioFGC.cat) i un codi identificatiu únic. Aquest codi evitava que no usuaris o usuaris del servei als qui no s'hagués convidat poguessin respondre l'enquesta encara que en coneguessin l'adreça.
- El repartiment de les invitacions buscava reproduir la distribució d'enquestes de la mostra personal d'onades anteriors.
- Quan l'usuari convidat a respondre l'enquesta visitava el web havia de registrar-se, facilitant tant el seu correu electrònic com la seva conformitat a la cessió de dades, garantint així l'adequació a la legislació de protecció de dades.
- Un cop completat el procés de registre la persona usuària rebia instantàniament un correu electrònic que incloïa un enllaç personalitzat al "seu" qüestionari, diferent del que rebia qualsevol altre usuari que es registrés. Hi podia accedir en qualsevol moment i completar-lo d'un sol cop o en varies visites.

Comunicació FGC



Col·labora amb nosaltres
i **aconsegueix un obsequi**

Presentació

Metodologia. Enquesta online entre usuaris procedents d'un panel d'investigació

Atesa la incertesa en el nombre d'enquestes que podien obtenir-se mitjançant la captació d'usuaris a les estacions, **la mostra s'ha complementat amb 400 enquestes addicionals a persones usuàries d'FGC procedents d'un panel d'investigació**, que constitueixen la mostra mínima amb la que s'hauria pogut comptar en qualsevol circumstància.

Per tal de garantir que els panelistes responien al perfil desitjat es feia una **breu enquesta prèvia de cribatge** entre residents en algun dels 25 municipis que sabem que concentren, segons les dades recollides en l'onada de 2019, el 95% dels usuaris d'FGC de les línies Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia. El cribatge s'orientava a seleccionar a persones que 'De vegades/Sovint/Casi sempre/Sempre' utilitzen FGC. Només els panelistes que superaven aquest filtre previ podrien respondre l'enquesta.

Presentació

Metodologia. Ponderació de les dades agregades

En la mostra obtinguda entre **usuaris captats a les estacions** es preveia que estiguessin en major o menor mesura **sobrerrepresentats els usuaris intensius del servei**, perquè a priori és en aquest segment on es pot trobar una motivació més gran per respondre i donar la seva opinió.

Per contra, a **la mostra d'usuaris obtinguts via panel** era esperable l'efecte contrari, que els usuaris intensius, que quantitativament dins de la població són menys, quedessin infrarepresentats, mentre que **la proporció d'usuaris més esporàdics obtinguda era superior**.

Per tal de corregir aquestes distorsions, **la base agregada de totes dues mostres ha estat ponderada** per tal de garantir que els pesos de cada segment d'usuaris es corresponen al perfil d'usuaris conegut a partir d'edicions anteriors de l'estudi. En concret, les dades obtingudes enguany s'han ajustat a la distribució per edats i a la freqüència d'ús del servei (prèvia a la pandèmia) que va ser obtinguda a l'onada de 2019.

Presentació

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
2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi
3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
5. Hi ha empleats que atenen i vigilen
6. Els empleats són amables
7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren
8. Triga poc a dur-te a destinació
9. El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint
10. Acompleix els horaris establerts
11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren
12. Normalment pots anar assegut
13. No produeix un soroll amoïnador
14. Les parades o estacions són còmodes per esperar
15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte
16. Les estacions estan netes i conservades
17. La gent amb la qual viatges no és desagradable
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
21. El viatge resulta entretingut
22. Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
23. El preu del bitllet és adequat
24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
25. La informació sobre el servei
26. La informació en els casos d'incidències en el servei
27. El sistema de venda de bitllets

Presentació

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**:

- **Impacte de la COVID-19** en l'ús del servei
- Valoració de les **mesures adoptades enfront la pandèmia**
- **Empremta ecològica** dels desplaçaments a les estacions
- Ús de **xarxes socials**
- **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 que 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

Elaboració de l'ISC de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (2020)

Fitxa tècnica de les línies Barcelona - Vallès i Llobregat - Anoia

Univers	Persones de 16 o més anys usuàries de la línia Barcelona - Vallès o de la línia Llobregat - Anoia
Àmbit	Els serveis que formen part de l'estudi són els següents: <ul style="list-style-type: none"> ● Línia Barcelona - Vallès (B-V) <ul style="list-style-type: none"> ● Servei Urbà ● Metro Vallès ● Línia Llobregat – Anoia (L-A) <ul style="list-style-type: none"> ● Metro Baix Llobregat ● Rodalia
Mostra	La mostra total obtinguda és de 1152 enquestes, 620 a la línia Barcelona-Vallès i 532 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de $\pm 4,02\%$ i $4,34\%$ respectivament, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en el supòsit de màxima indeterminació ($p/q=50/50$).

Elaboració de l'ISC de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (2020)

Fitxa tècnica de les línies Barcelona - Vallès i Llobregat - Anoia

Tipus d'entrevista	<p>Entrevista online CAWI.</p> <p>Excepcionalment, entrevista telefònica CATI per a usuaris captats a les estacions que no podien fer-la online i es manifestaven disposats a fer-la telefònicament si se'ls trucava.</p>
Selecció de la mostra	<p>La distribució de les invitacions a respondre l'enquesta per a usuaris captats a les estacions s'ha fet proporcional a la demanda per línia i servei.</p> <p>En la selecció dels entrevistats procedents de panel s'han contemplat quotes per lloc de residència basades en la informació coneguda sobre el perfil de l'usuari de 2019.</p>
Qüestionari	<p>Qüestionari estructurat en català i castellà. L'usuari podia commutar en qualsevol moment a l'altra versió lingüística.</p>
Ponderació	<p>Les dades s'han ajustat a la distribució per edats i a la freqüència d'ús del servei (prèvia a la pandèmia) obtinguda el 2019.</p>
Treball de camp	<p>Del 19 de novembre a l'1 de desembre de 2020</p>

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,...).	64,5	64	64,8	-0,8
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	67,8	69,6	66,8	2,8
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	61,1	62,3	60,4	1,9
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	71,6	73,3	70,6	2,7
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	55,4	56,4	54,8	1,6
6	El personal és amable	64,2	64,3	64,1	0,2
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	71,7	74,5	69,9	4,6
8	Triga poc a dur-te a destinació.	67,9	70,5	66,2	4,3
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	71,5	71,9	71,3	0,6
10	Acompleix els horaris establerts.	84,2	79,2	87,3	-8,1
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	62,5	62,9	62,3	0,6
12	Normalment pots seure	57,6	55,1	59,1	-4
13	No produeix un soroll amoïnador.	54	56,1	52,7	3,4
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar.	55	56,1	54,3	1,8
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	63,3	62,8	63,6	-0,8
16	Les estacions estan netes i conservades.	71,7	73,8	70,4	3,4
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable.	61,1	59,3	62,2	-2,9
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	71,1	70,2	71,6	-1,4
19	No hi ha perill d'accidents.	71,4	71	71,7	-0,7
20	Els cotxes estan nets i conservats.	73,8	75,9	72,5	3,4
21	El viatge resulta entretingut.	38,4	38,6	38,3	0,3
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	65,2	65,8	64,8	1
23	El preu del bitllet és adequat.	60,2	59,9	60,4	-0,5
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	67	68,1	66,4	1,7
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	67,8	67,3	68,1	-0,8
26	La informació en els casos d'incidències en el servei.	68,9	69,2	68,8	0,4
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	66,8	68,3	65,9	2,4

Importància dels atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



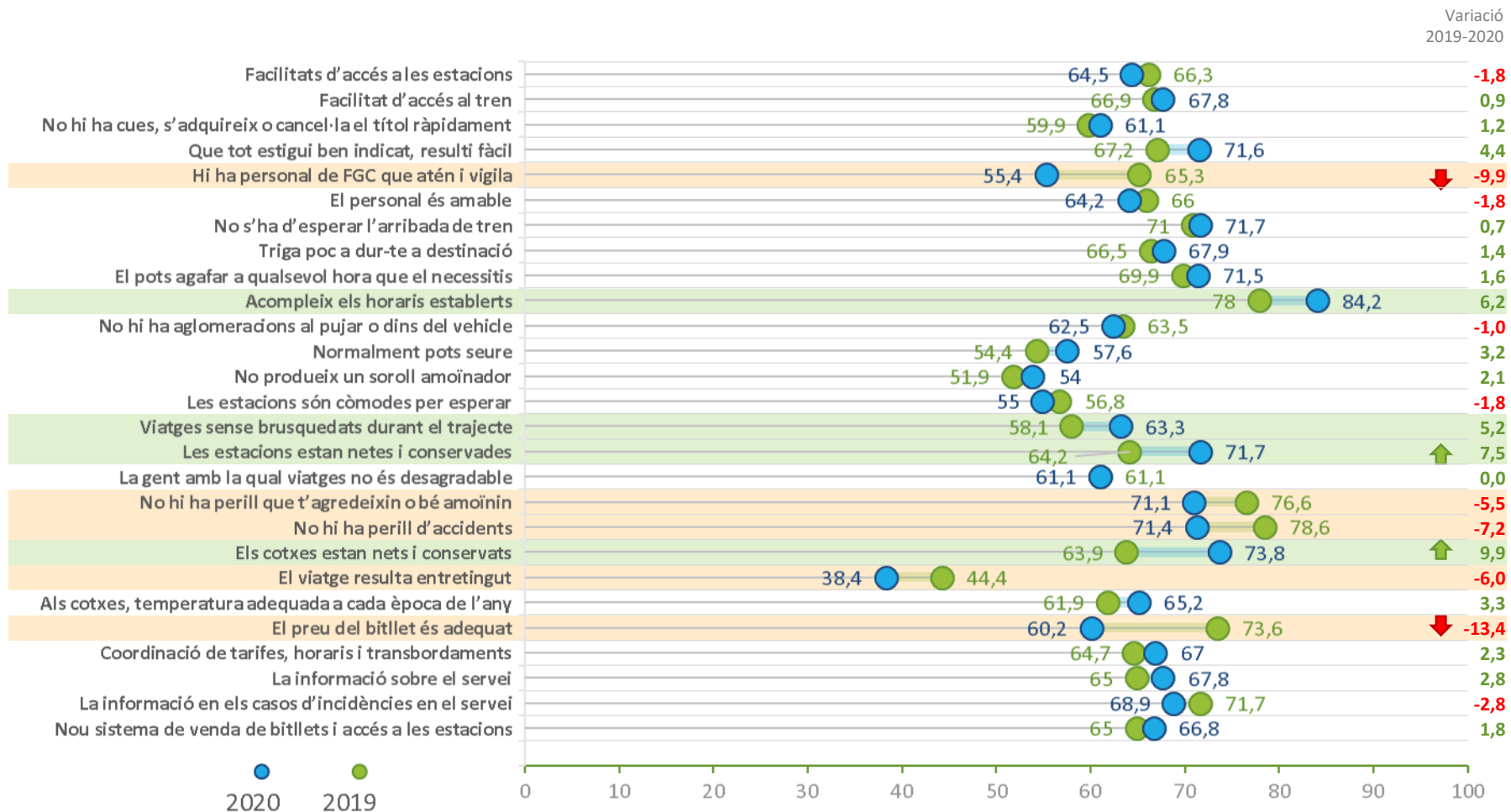
Importància amb els atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

Atributs	IMPORTÀNCIA Total	LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA		
		Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	66,9	67,6	61,7	5,9
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	64,2	64,5	62,2	2,3
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	63,5	64	60,2	3,8
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	70,2	70,8	65,6	5,2
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	55,4	55,1	57,6	-2,5
6 El personal és amable	63,8	64,3	60,2	4,1
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	68,2	68,7	64,9	3,8
8 Triga poc a dur-te a destinació.	67,7	68,6	61,1	7,5
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	70,9	72,4	59,8	12,6
10 Acompleix els horaris establerts.	82	82,2	80,3	1,9
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	64,2	65,1	56,8	8,3
12 Normalment pots seure	57,5	56,8	62,5	-5,7
13 No produeix un soroll amoïnador.	52,8	53,5	48,2	5,3
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	55,5	56	51,7	4,3
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	61,3	62,6	51,4	11,2
16 Les estacions estan netes i conservades.	66	66,9	59,1	7,8
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	59,5	59,7	57,4	2,3
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	68,8	69,1	66,8	2,3
19 No hi ha perill d'accidents.	68,2	68,6	65,6	3
20 Els cotxes estan nets i conservats.	69,3	70,7	58,6	12,1
21 El viatge resulta entretingut.	37,7	37,6	38,4	-0,8
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	62,7	62,6	64	-1,4
23 El preu del bitllet és adequat.	62,6	63,6	54,8	8,8
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	67,1	68,1	59,9	8,2
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	67,6	68,3	62,6	5,7
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	67,7	68,2	63,6	4,6
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	64,9	65,4	61,1	4,3

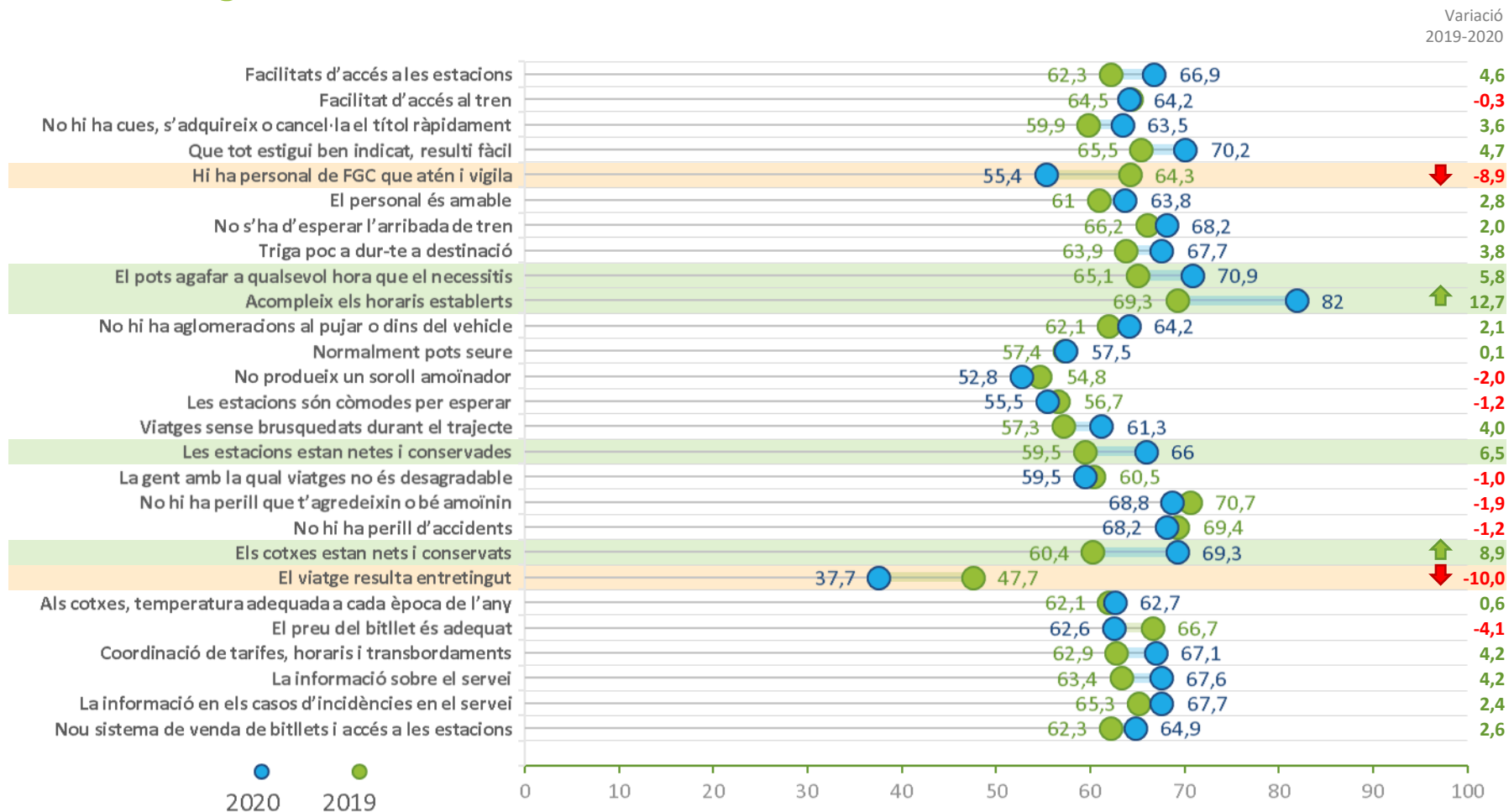
Evolució de la importància (2019-2020)

Línia Barcelona - Vallès



Evolució de la importància (2019-2020)

Línia Llobregat - Anoia



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,...).	76,9	75,4	77,8	-2,4
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	84,6	82,7	85,8	-3,1
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	76,4	76,1	76,6	-0,5
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	79,6	78	80,6	-2,6
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	66,1	67,3	65,3	2
6 El personal és amable	71,4	70,4	72	-1,6
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	74,5	78	72,3	5,7
8 Triga poc a dur-te a destinació	74,8	80,3	71,5	8,8
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	70	72,7	68,3	4,4
10 Acompleix els horaris establerts	85,6	85,1	85,8	-0,7
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	62,7	65,5	61	4,5
12 Normalment pots seure	64,4	68,1	62,1	6
13 No produeix un soroll amoïnador.	71,7	74,1	70,2	3,9
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	72,3	73,8	71,4	2,4
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	75,8	75,8	75,7	0,1
16 Les estacions estan netes i conservades.	77	77,8	76,5	1,3
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	70,6	70,8	70,4	0,4
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	72,4	71,9	72,6	-0,7
19 No hi ha perill d'accidents.	78,4	77,7	78,8	-1,1
20 Els cotxes estan nets i conservats.	75,3	78,5	73,3	5,2
21 El viatge resulta entretingut.	66,3	67,9	65,4	2,5
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	69,7	71,6	68,5	3,1
23 El preu del bitllet és adequat.	49,8	56,7	45,5	11,2
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	67,3	71,2	64,9	6,3
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	74,9	73,8	75,6	-1,8
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	70,3	69,9	70,6	-0,7
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	75,1	73,6	76	-2,4

Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



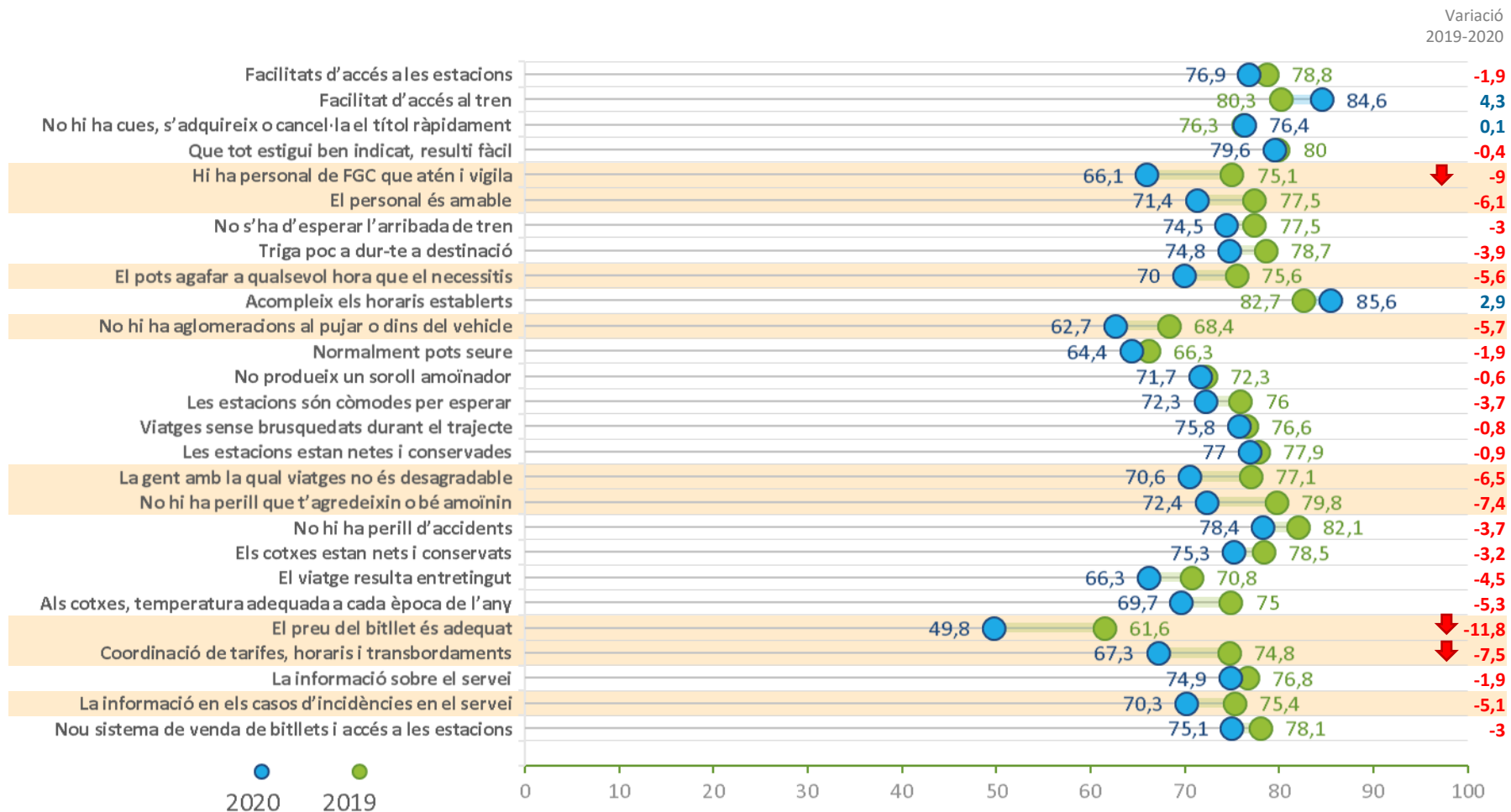
Satisfacció amb els atributs estudiats

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,...).	76,4	76,8	73,3	3,5
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	75,2	75	76,2	-1,2
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	76,9	76,7	77,8	-1,1
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	77,2	77,6	74,4	3,2
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	60	59,9	61,3	-1,4
6 El personal és amable	68,6	69,1	64,3	4,8
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	71	73	55,8	17,2
8 Triga poc a dur-te a destinació	74,7	77	57,8	19,2
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	66,5	69,1	46,3	22,8
10 Acompleix els horaris establerts	82,8	83	81,4	1,6
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	66,9	66,6	68,9	-2,3
12 Normalment pots seure	67,4	66,6	73,7	-7,1
13 No produeix un soroll amoïnador.	68,2	68,5	66	2,5
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	67,5	68,9	57,1	11,8
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	72,4	72,8	69,2	3,6
16 Les estacions estan netes i conservades.	71,8	72,5	66,2	6,3
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	64,2	64,9	58,8	6,1
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	65	65,8	59,1	6,7
19 No hi ha perill d'accidents.	75,2	75,5	73,1	2,4
20 Els cotxes estan nets i conservats.	72	72,8	65,9	6,9
21 El viatge resulta entretingut.	62,4	63	57,8	5,2
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	70,2	70	71,2	-1,2
23 El preu del bitllet és adequat.	51,9	53,6	38,9	14,7
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	66,7	68	57,2	10,8
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	72	72,7	66,7	6
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	66,8	67,1	64,4	2,7
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	73,9	74,2	71,7	2,5

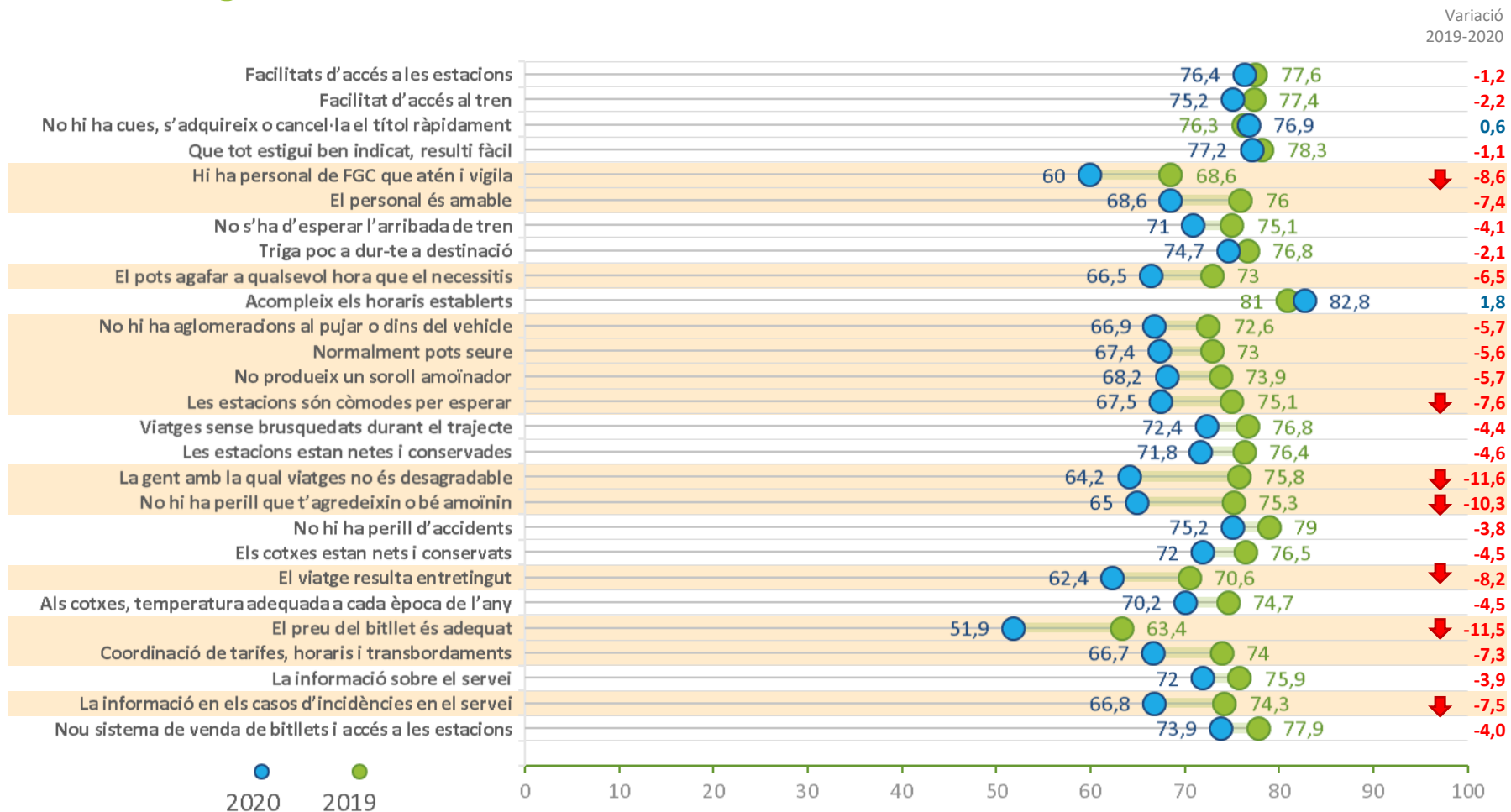
Evolució de la satisfacció (2019-2020)

Línia Barcelona - Vallès



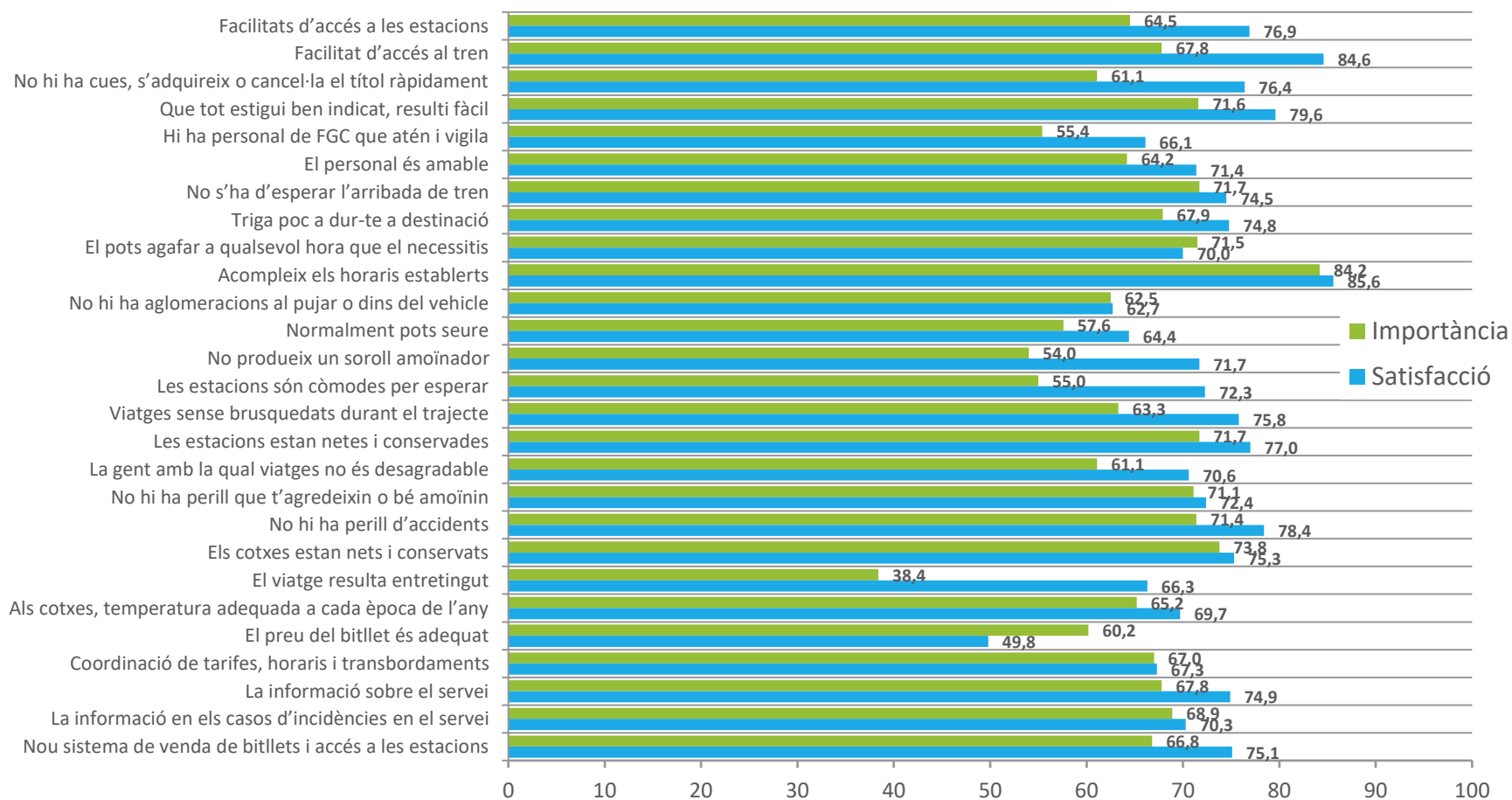
Evolució de la satisfacció (2019-2020)

Línia Llobregat - Anoia



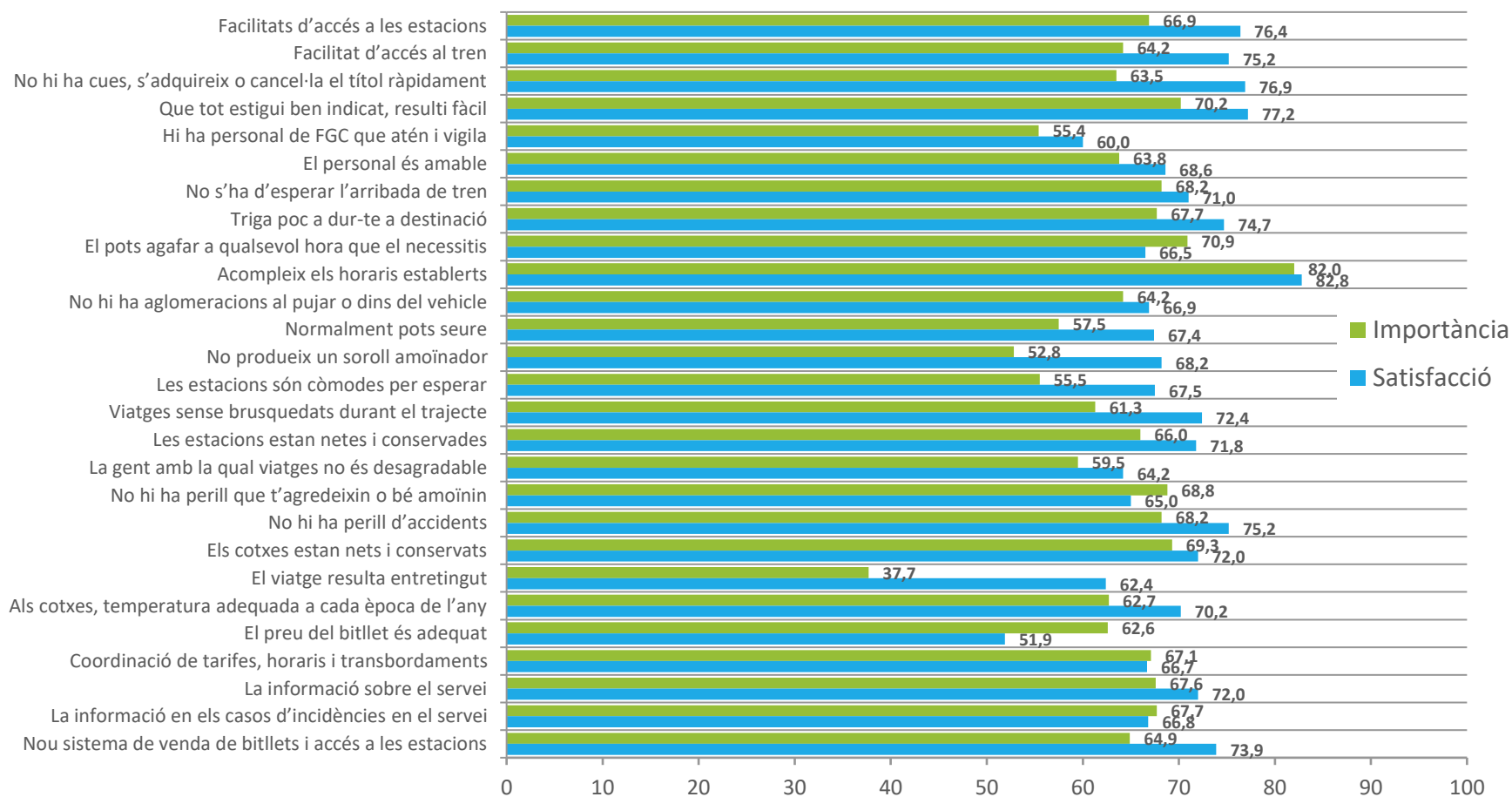
Importància i satisfacció

Línia Barcelona - Vallès



Importància i satisfacció

Línia Llobregat - Anoia



Prioritats d'actuació

Elaboració de matrius de millora estratègica

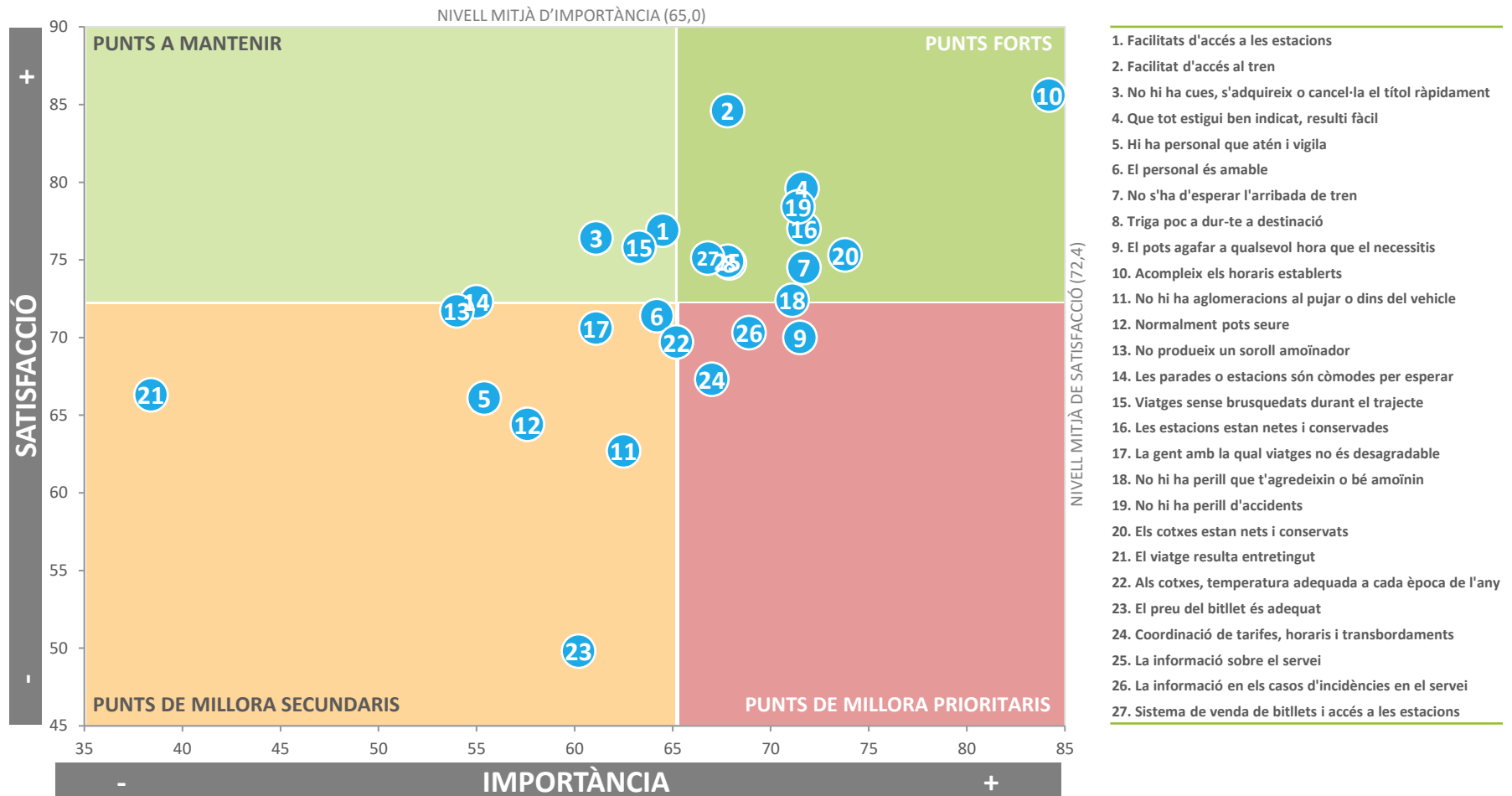
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

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.



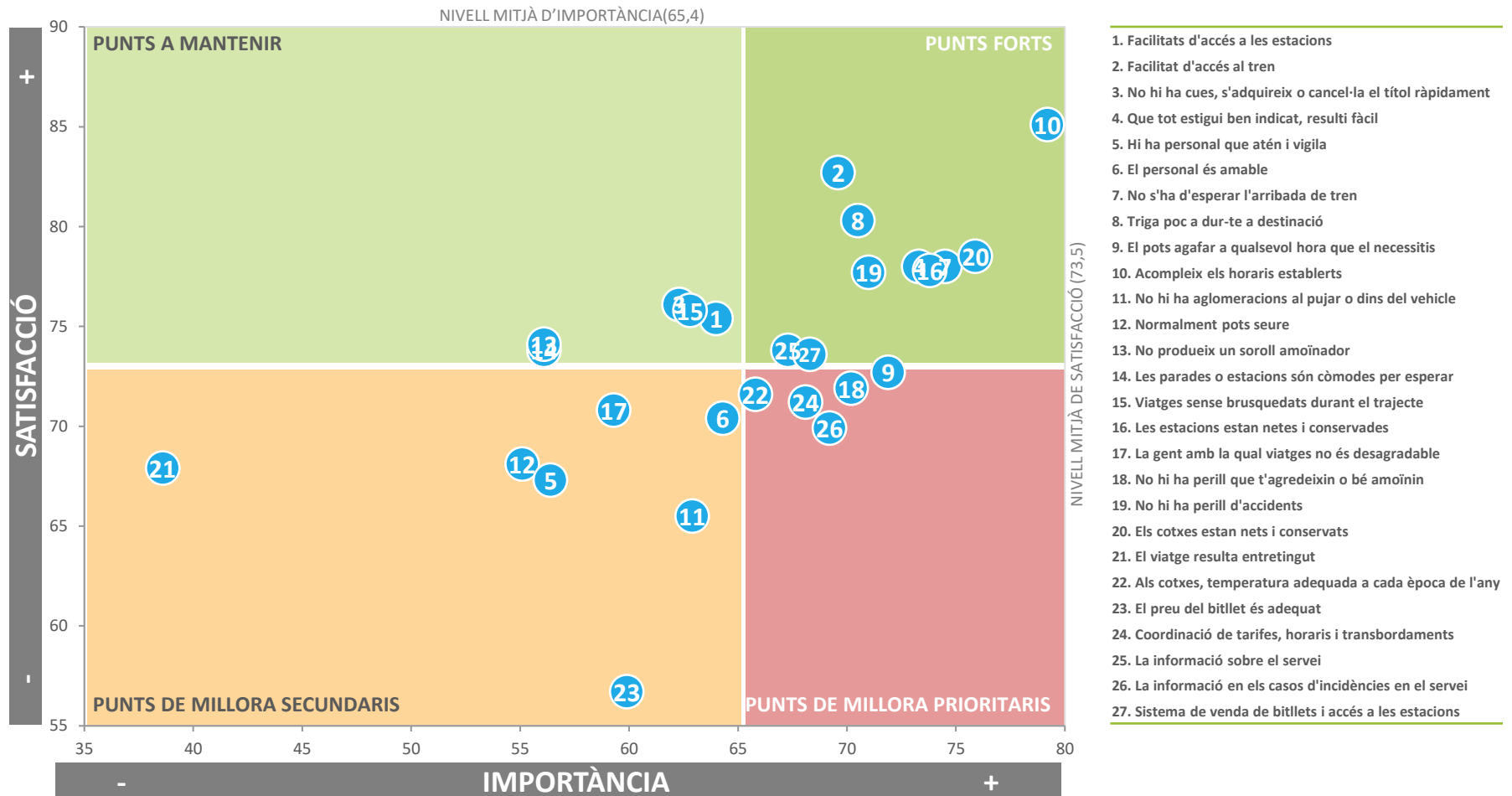
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



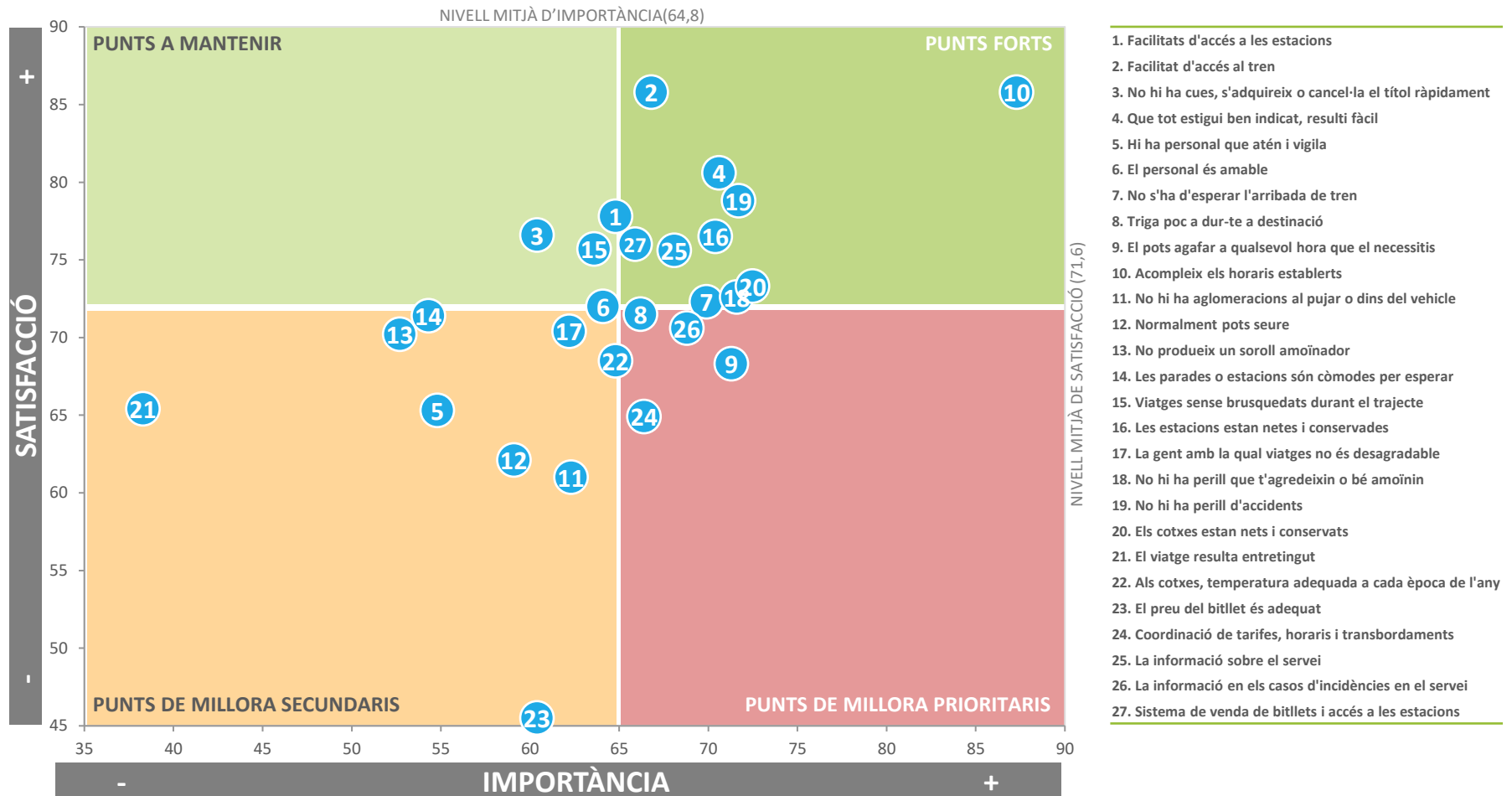
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)



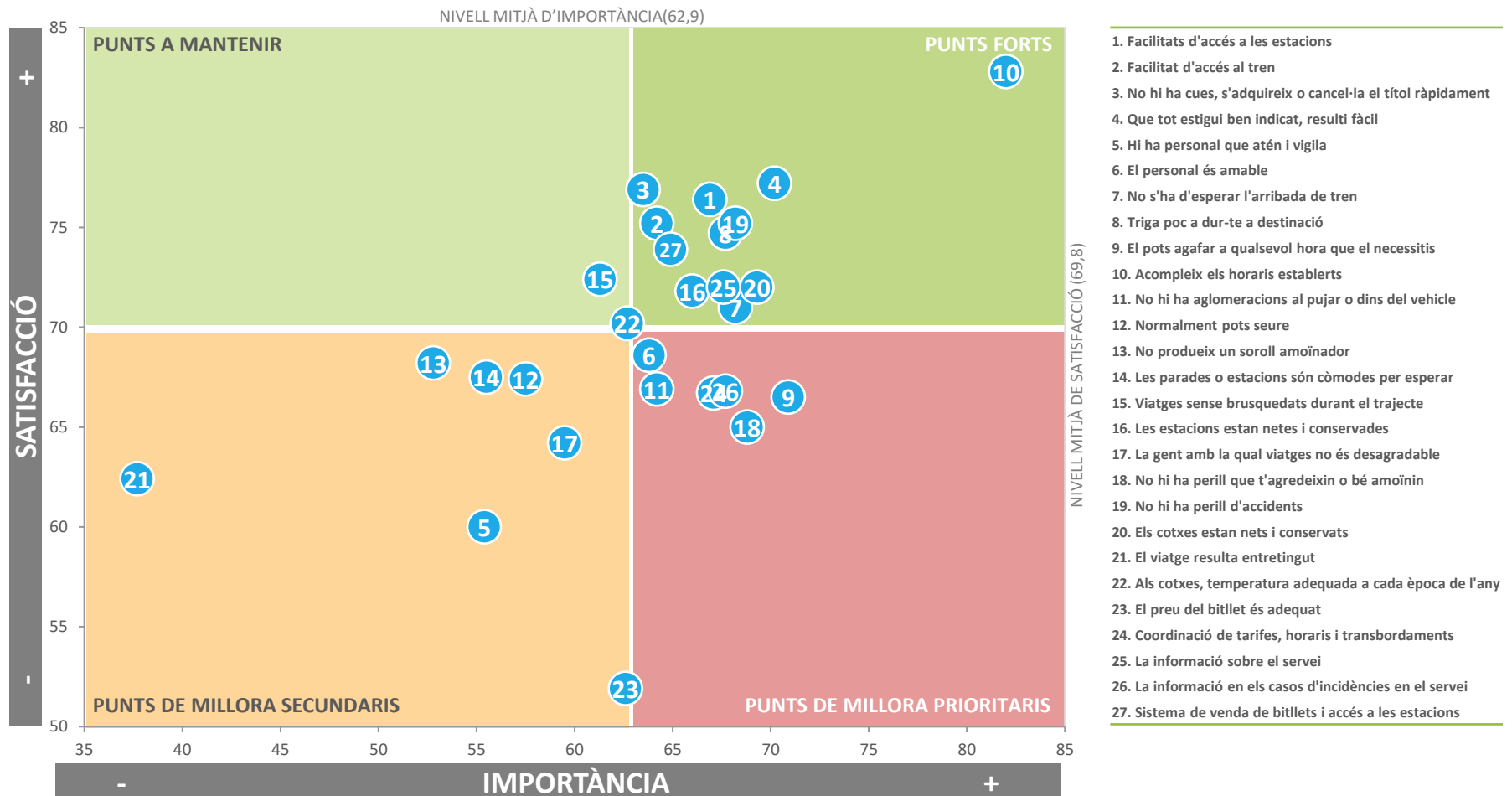
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



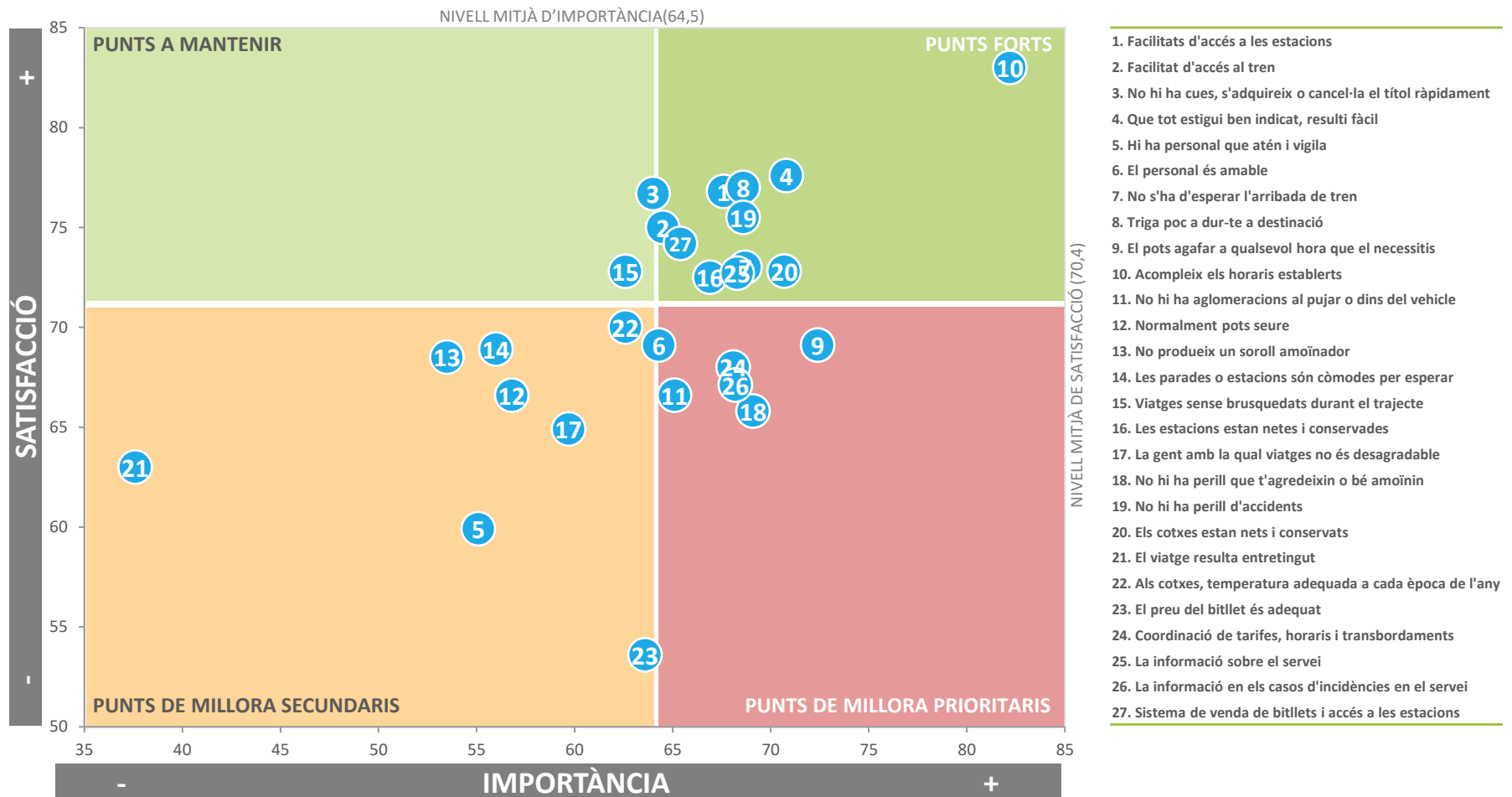
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia



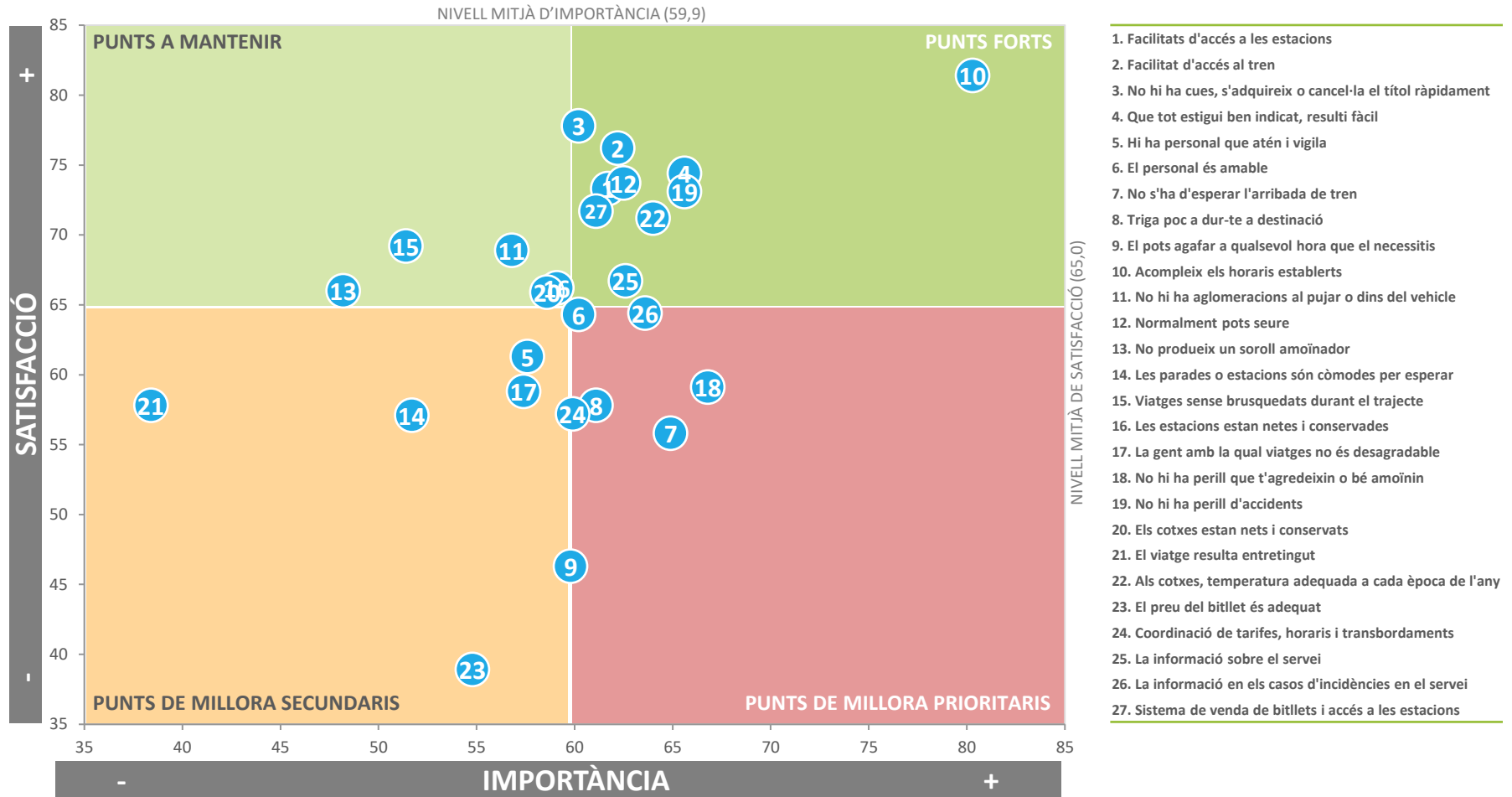
Matriu de millora estratègica

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

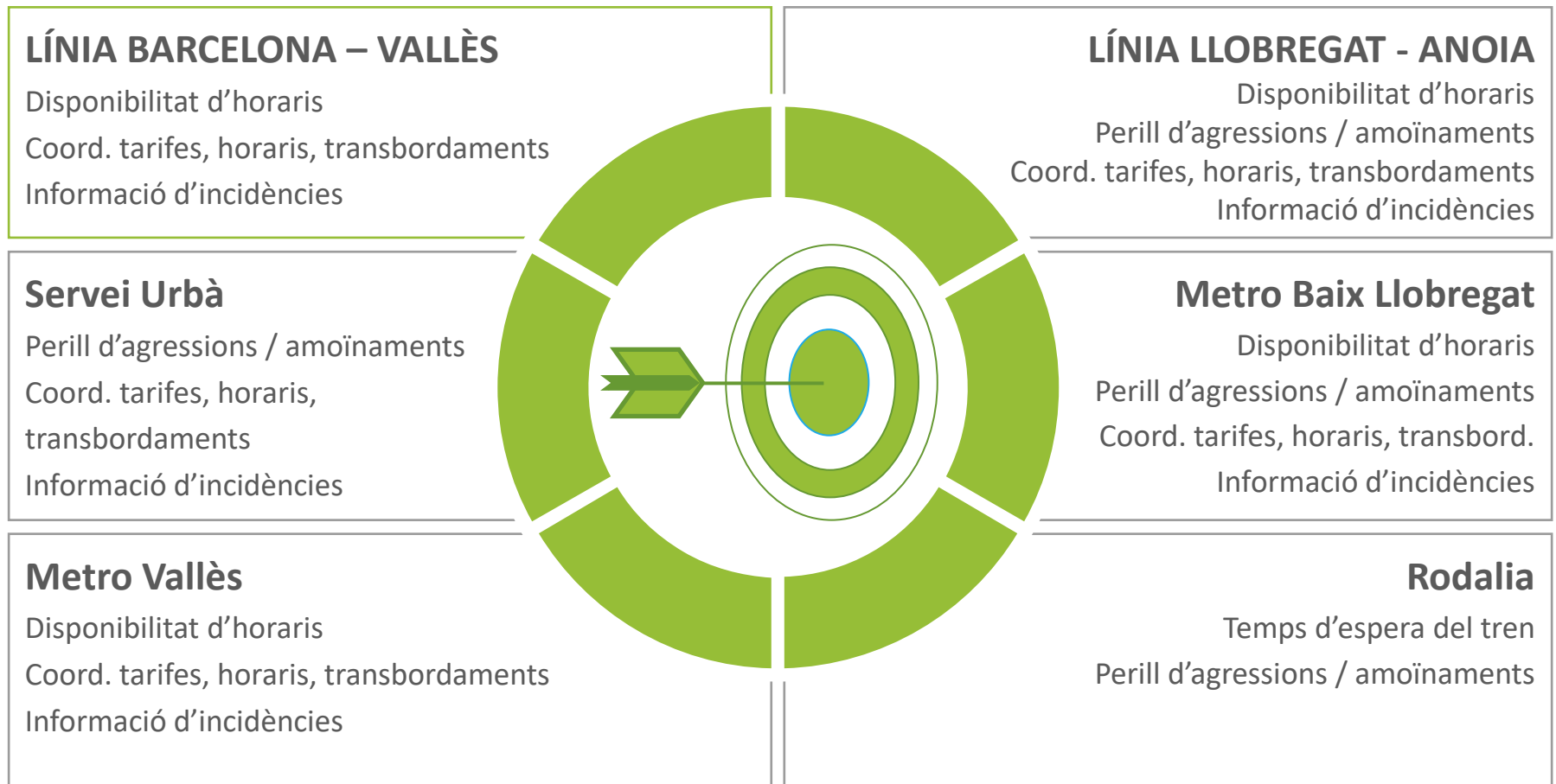


Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia (Rodalia)



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.

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

- ISC de cada individu

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

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

- ISC global

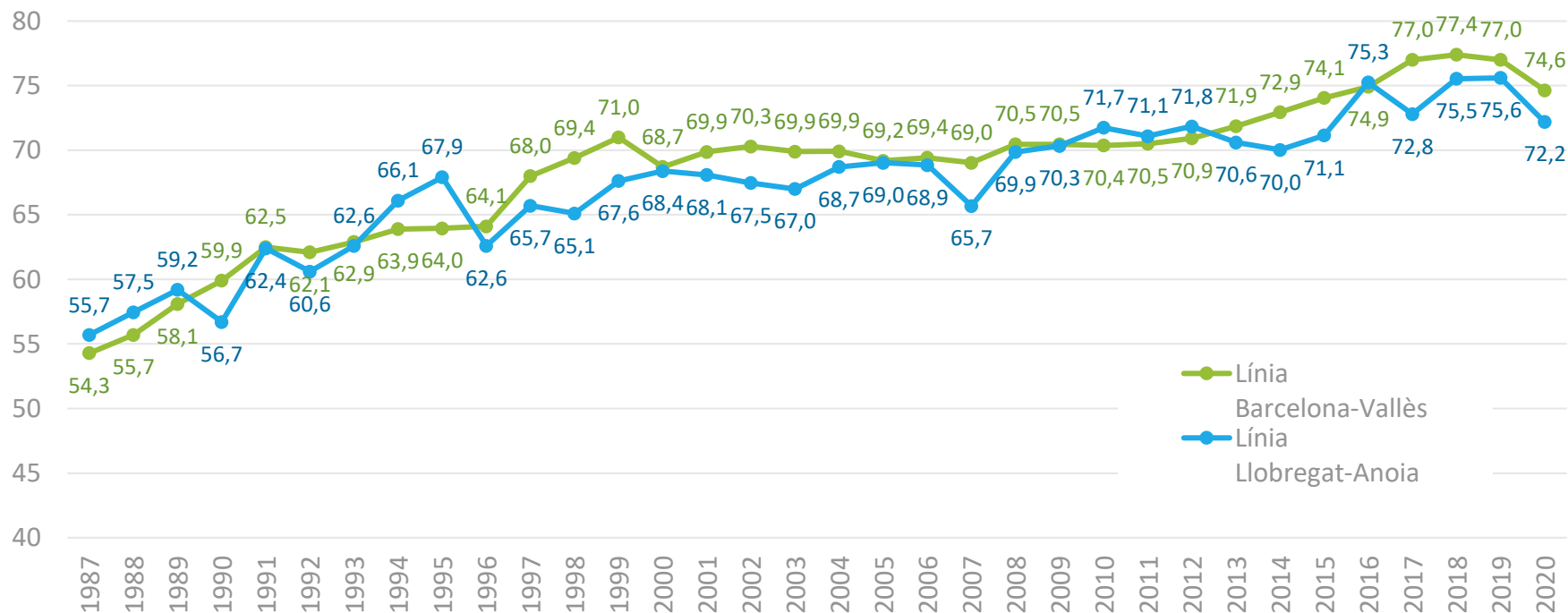
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

ISC per línia

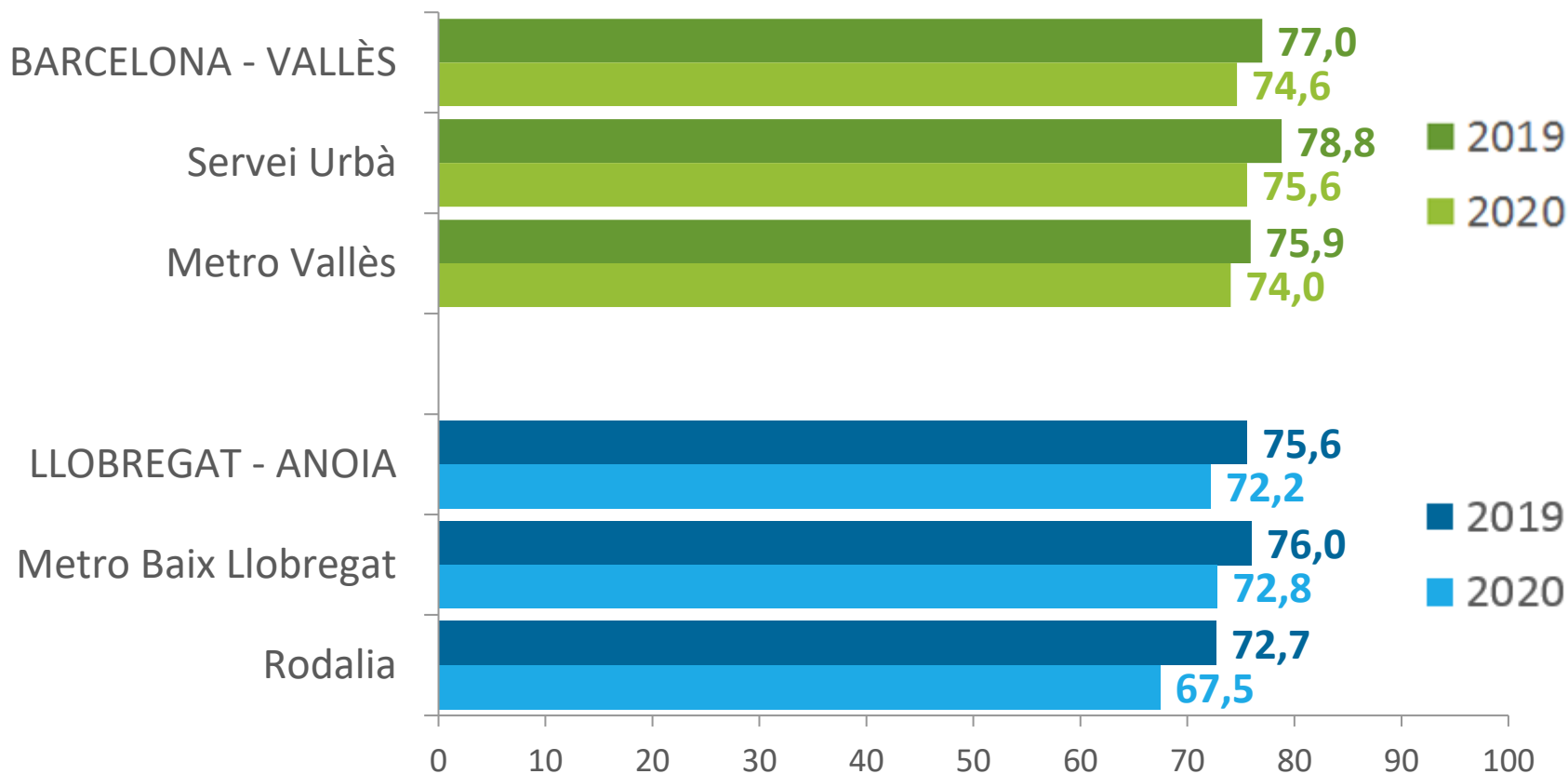
Evolució ISC 1987-2020

Els ISC d'ambdues línies baixen respecte de 2019, el de la **línia Barcelona - Vallès** baixa 2,4 punts mentre que el descens en la **línia Llobregat - Anoia** arriba fins als 3,4.



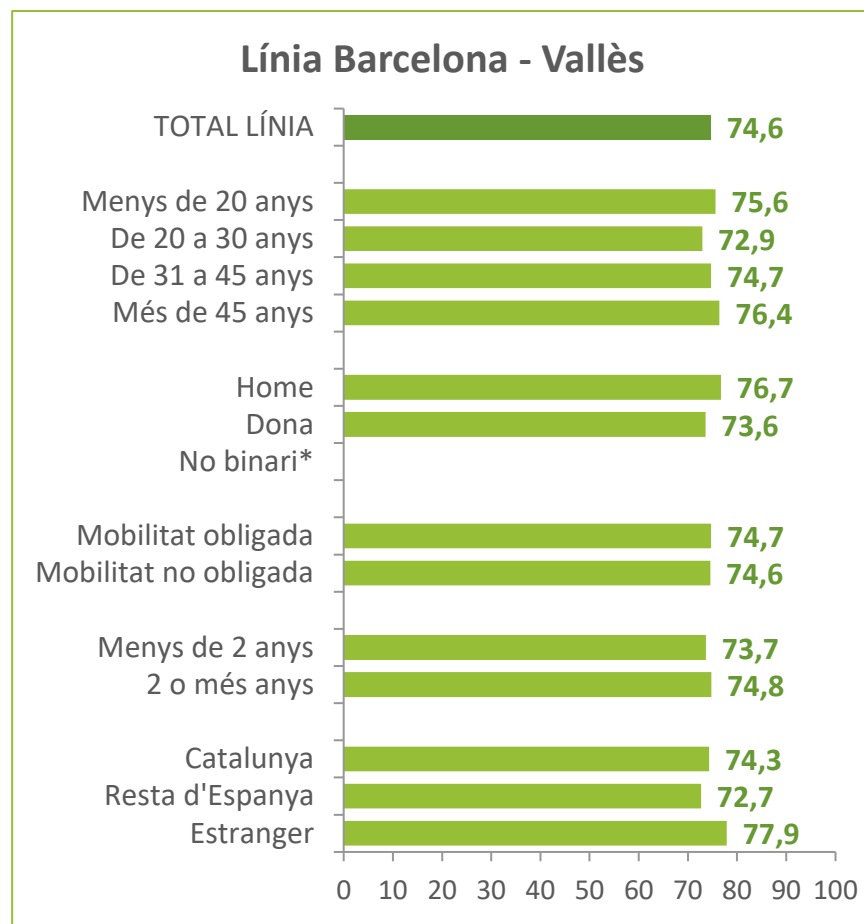
ISC per línia i servei

ISC globals

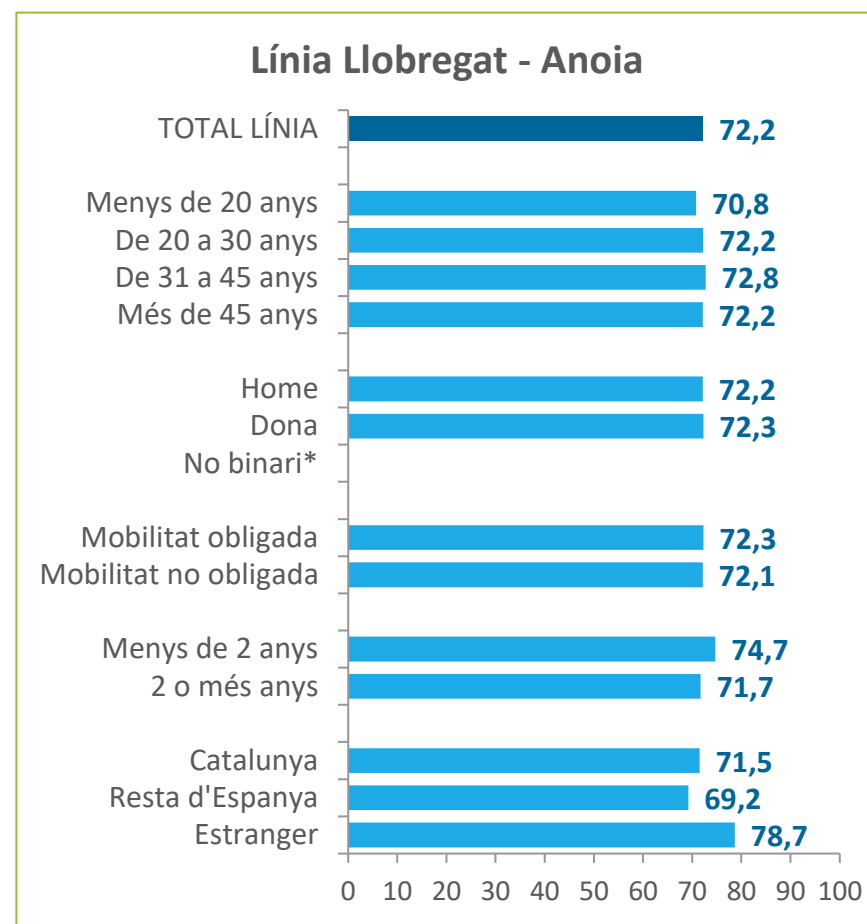


ISC per segments

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



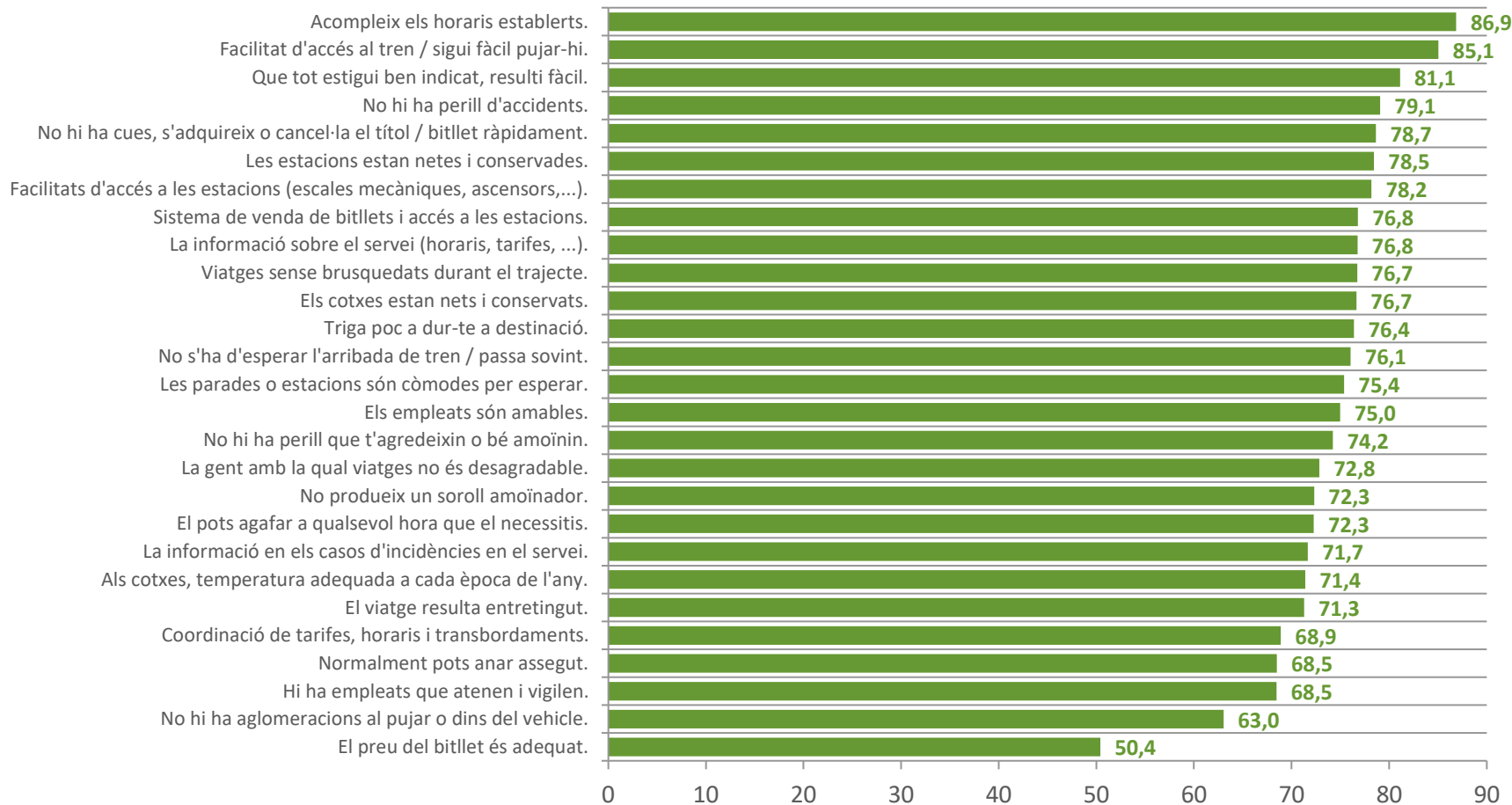
* Base insuficient



* Base insuficient

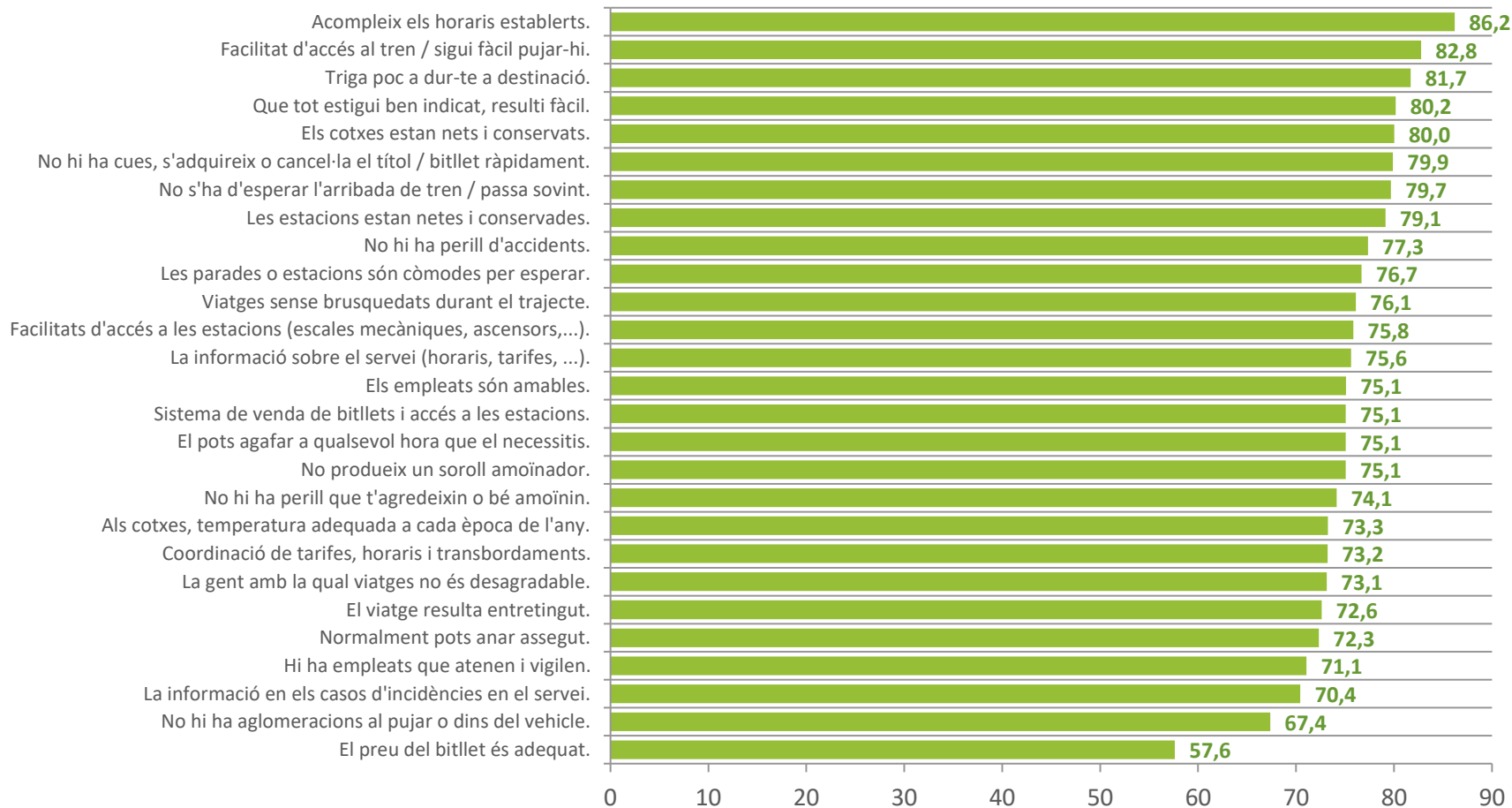
ISC per atributs

Línia Barcelona - Vallès



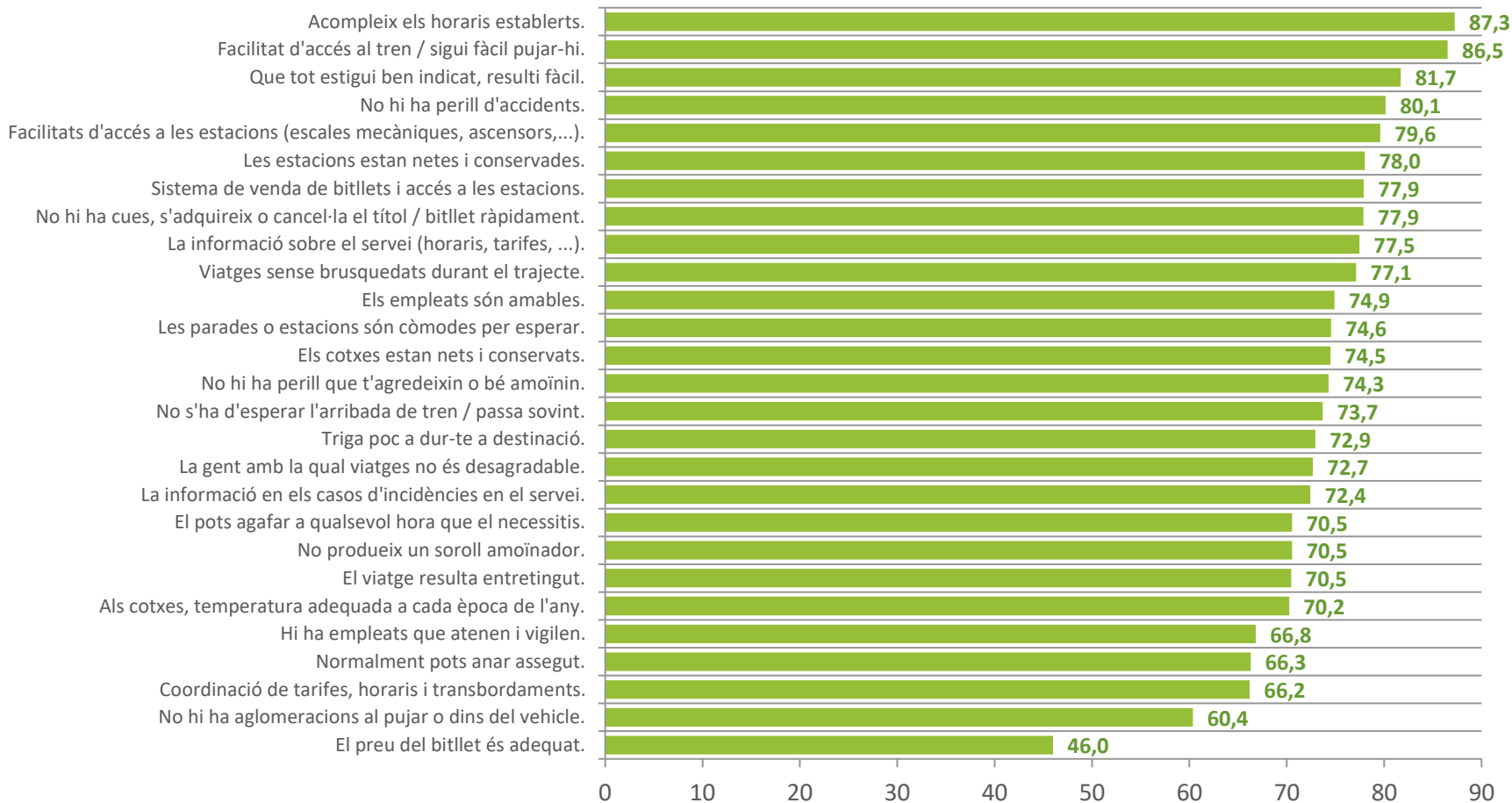
ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Servei urbà)



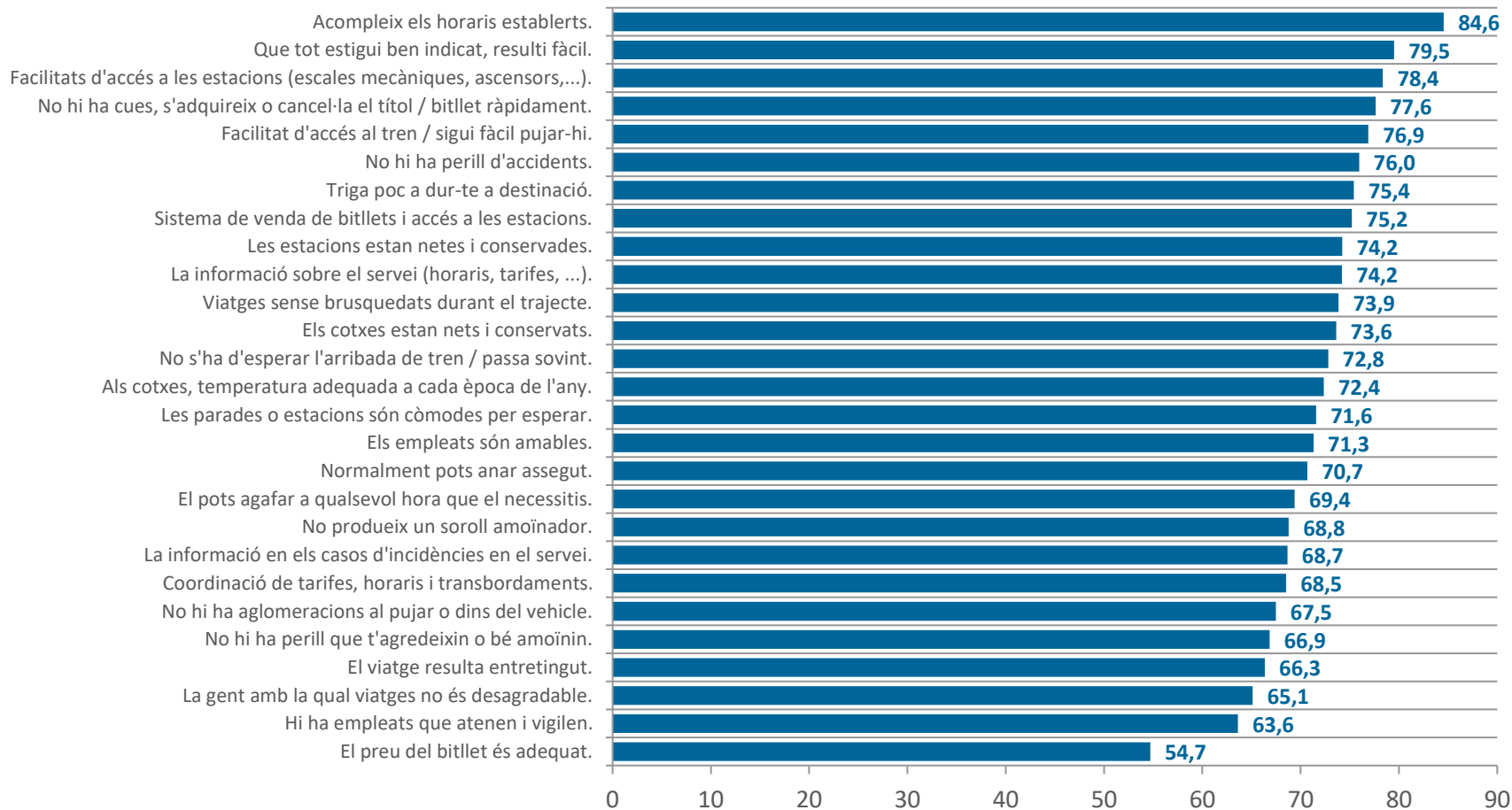
ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



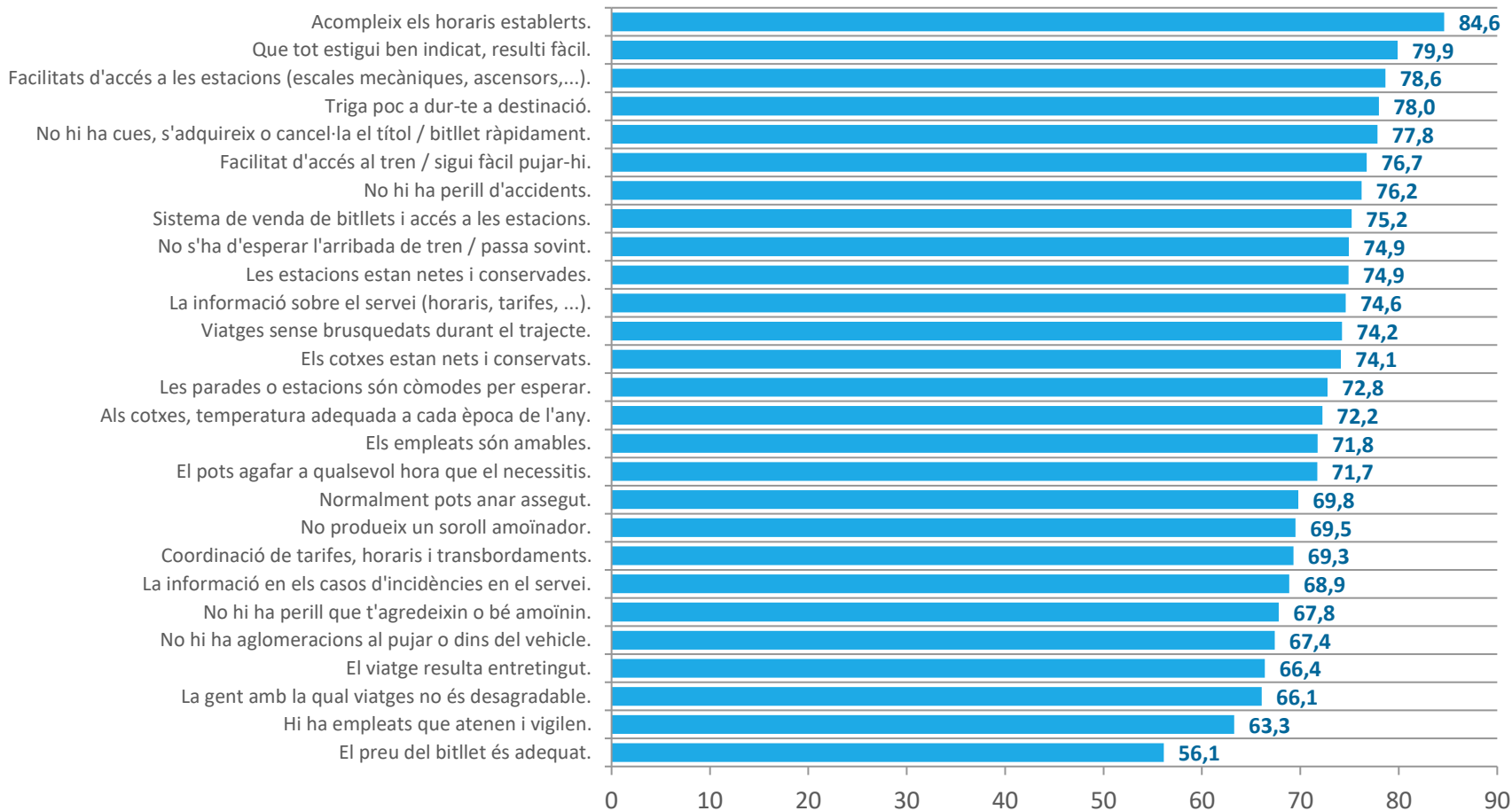
ISC per atributs

Línia Llobregat - Anoia



ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Metro Baix Llobregat)



ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)

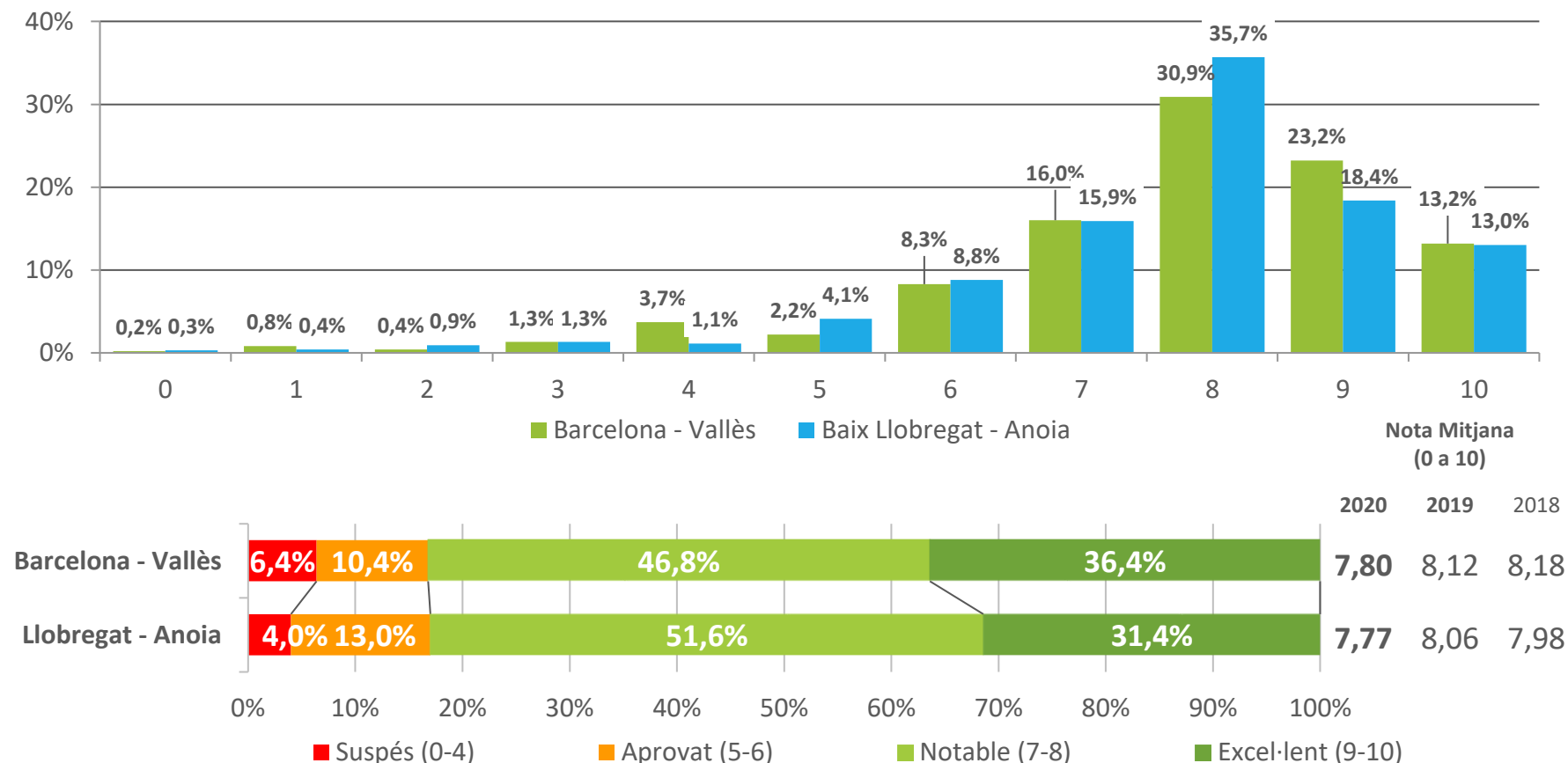


3. Valoració del servei

Valoració global del servei i per línies

Valoració global del servei

Resultats globals per línia

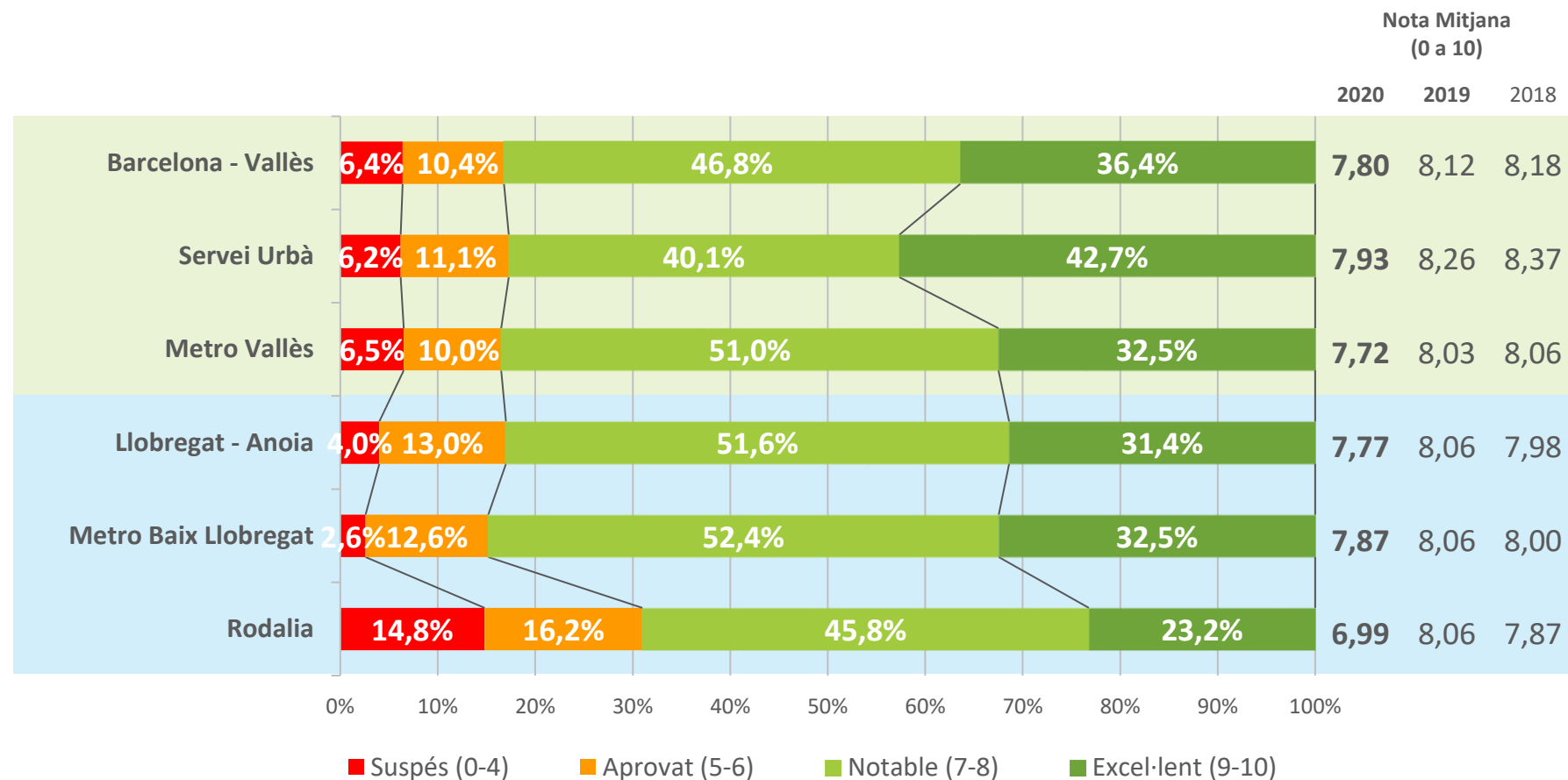


(P31) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè a les mesures preses pels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) per adaptar-se a la situació de pandèmia, sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Resultats globals per línia i servei

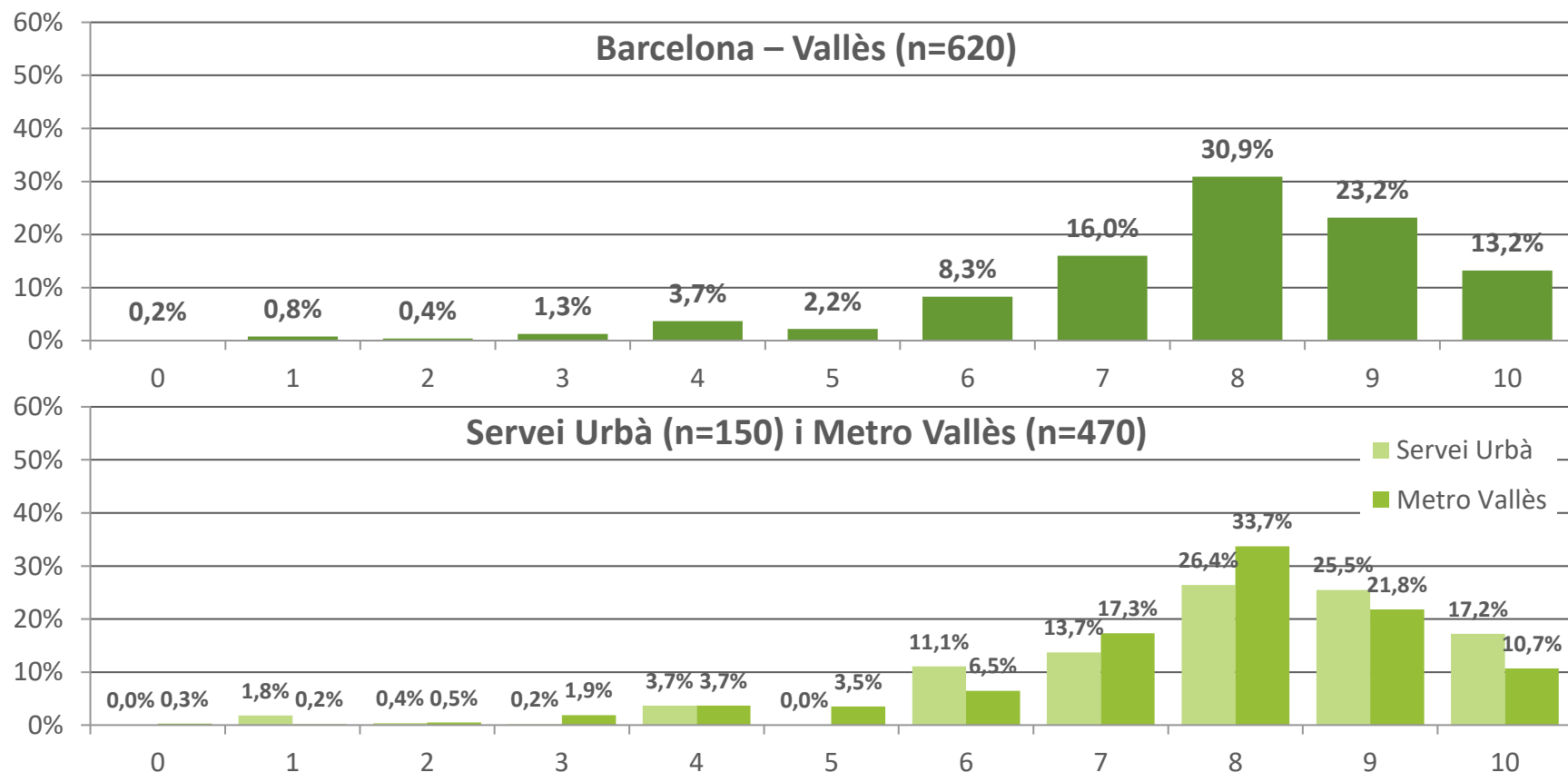


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Línia Barcelona - Vallès

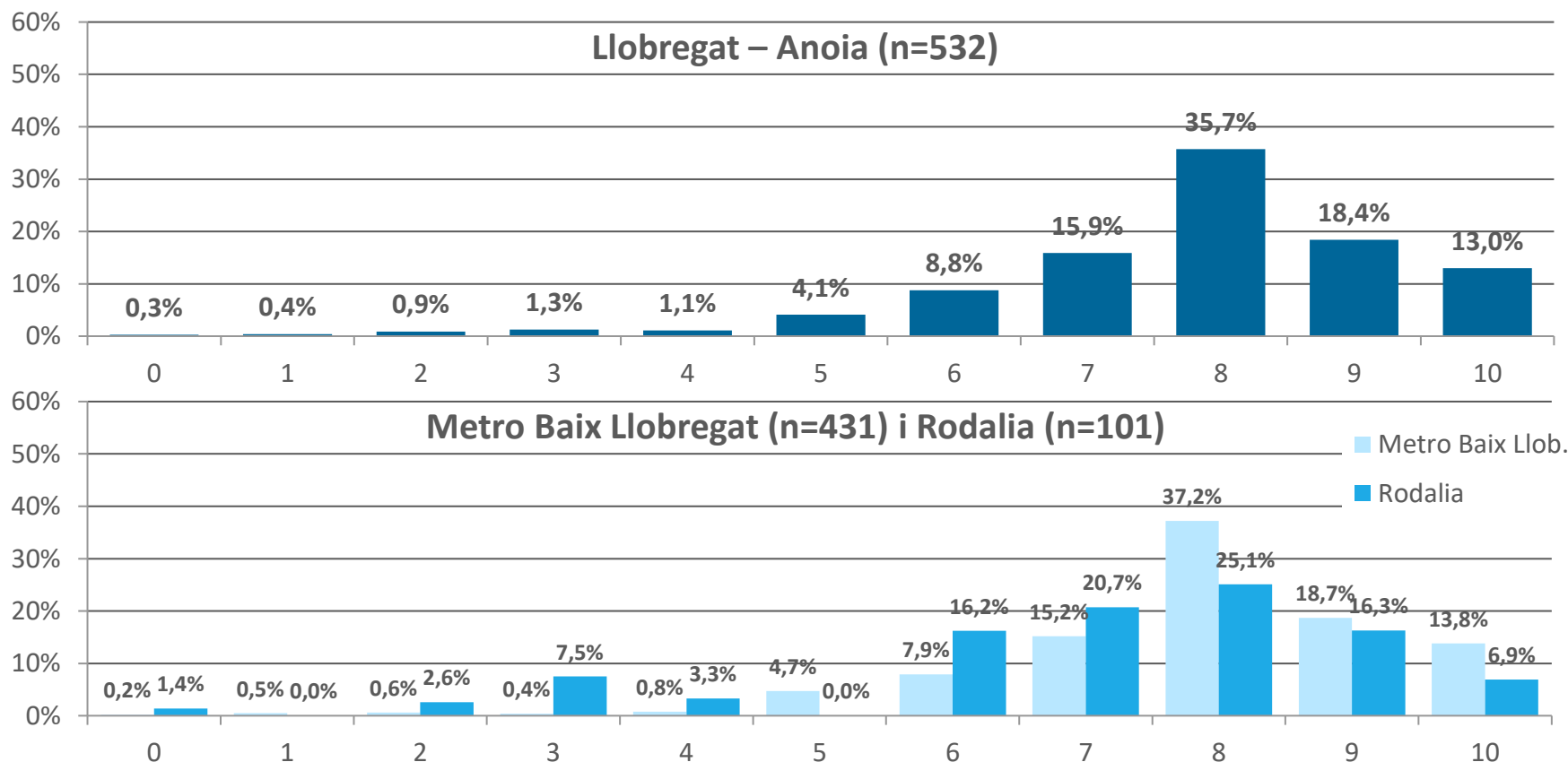


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 620 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: 532 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

4. Impacte de la COVID-19

Impacte en l'ús del servei i valoració de les mesures adoptades

Impacte de la COVID-19

Impacte en la intensitat d'ús del servei per línies i serveis

		Trajectes setmanals			Ha incrementat, mantingut o reduït el nombre de viatges?			Principals motius de la reducció de viatges (si en fa menys)							
		n	Ara	Abans	% Var.				n						
Total	BV & LA	(1152)	7,58	9,21	-17,7%	6,0%	57,1%	36,8%	(379)	50,1%	43,1%	31,3%	13,0%	6,3%	5,9%
Línia Barcelona - Vallès		(620)	7,99	9,77	-18,3%	5,0%	58,9%	36,0%	(193)	40,3%	47,6%	28,2%	10,9%	6,6%	8,0%
	- Servei urbà	(150)	7,28	9,84	-26,0%	6,6%	49,4%	44,0%	(56)	42,0%	49,3%	26,0%	6,6%	8,5%	11,6%
	- Metro Vallès	(470)	8,42	9,74	-13,4%	4,1%	64,8%	31,2%	(137)	38,8%	46,2%	30,1%	14,6%	5,0%	4,8%
Línia Llobregat - Anoia		(532)	7,18	8,65	-17,0%	7,0%	55,3%	37,7%	(186)	59,5%	38,8%	34,3%	15,0%	6,1%	3,8%
	- Metro Baix Llobregat	(431)	7,20	8,75	-17,8%	7,1%	53,7%	39,2%	(162)	60,0%	39,8%	35,8%	15,0%	5,5%	3,6%
	- Rodalia	(101)	7,04	7,87	-10,5%	5,5%	67,1%	27,4%	(24)	54,5%	27,8%	18,3%	14,5%	12,7%	6,3%

■ % ha incrementat viatges
■ % fa els mateixos viatges
■ % ha reduït viatges

Surt menys	Treballa des de casa	Evita llocs amb gent	inseguretat Transp. Púb	ERTO / Aturat	Fa classes online
------------	----------------------	----------------------	-------------------------	---------------	-------------------

(P24) Actualment, en una setmana normal, quants trajectes com aquest o similars fa vostè amb els FGC, comptant totes les anades i tornades?

(P23) Abans de la pandèmia, quants en feia? / **NOMÉS SI ARA L'UTILITZA MENYS (P23c) Per quina raó diria que ara utilitza menys FGC?**

Impacte de la COVID-19

Impacte en la intensitat d'ús del servei per edat i activitat (ambdues línies)

		n	Trajectes setmanals			Ha incrementat, mantingut o reduït el nombre de viatges?			n	Principals motius de la reducció de viatges (si en fa menys)					
			Ara	Abans	% Var.										
Total	BV & LA	(1152)	7,58	9,21	-17,7%	6,0%	57,1%	36,8%	(379)	50,1%	43,1%	31,3%	13,0%	6,3%	5,9%
Edat	< 20 anys	(101)	8,37	9,85	-15,0%	15,9%	43,9%	40,2%	(34)	37,2%	46,7%	19,8%	12,3%	0,0%	15,4%
	20-30 anys	(260)	8,09	10,10	-19,7%	5,6%	49,3%	45,1%	(108)	52,3%	43,1%	30,9%	15,0%	6,7%	10,1%
	31-45 anys	(373)	7,34	9,03	-18,6%	3,0%	64,5%	32,6%	(123)	62,4%	40,4%	38,8%	8,4%	10,3%	0,0%
	> 45 anys	(418)	6,95	8,22	-15,5%	4,9%	63,9%	31,1%	(114)	41,8%	43,7%	31,0%	14,9%	5,4%	0,0%
Activitat	Treb. compte d'altri	(719)	7,96	9,31	-14,5%	3,7%	65,6%	30,7%	(208)	46,6%	52,0%	32,4%	12,1%	2,6%	1,1%
	Treb. compte propi	(104)	7,20	8,29	-13,1%	9,3%	53,7%	37,1%	(33)	56,6%	29,0%	55,7%	18,4%	0,0%	0,0%
	Estudiant	(163)	7,93	10,20	-22,3%	11,1%	40,2%	48,7%	(68)	50,6%	47,3%	20,6%	9,6%	5,2%	20,0%
	Jubilat/da/pension.	(76)	3,20	4,95	-35,6%	4,7%	42,0%	53,3%	(30)	70,3%	14,2%	41,4%	27,9%	6,4%	0,0%
	Aturat/da	(60)	5,13	9,24	-44,5%	1,2%	42,9%	55,8%	(28)	44,8%	10,6%	23,2%	17,3%	47,0%	0,0%

■ % ha incrementat viatges
■ % fa els mateixos viatges
■ % ha reduït viatges

Surt menys

Treballa des de casa

Evita llocs amb gent

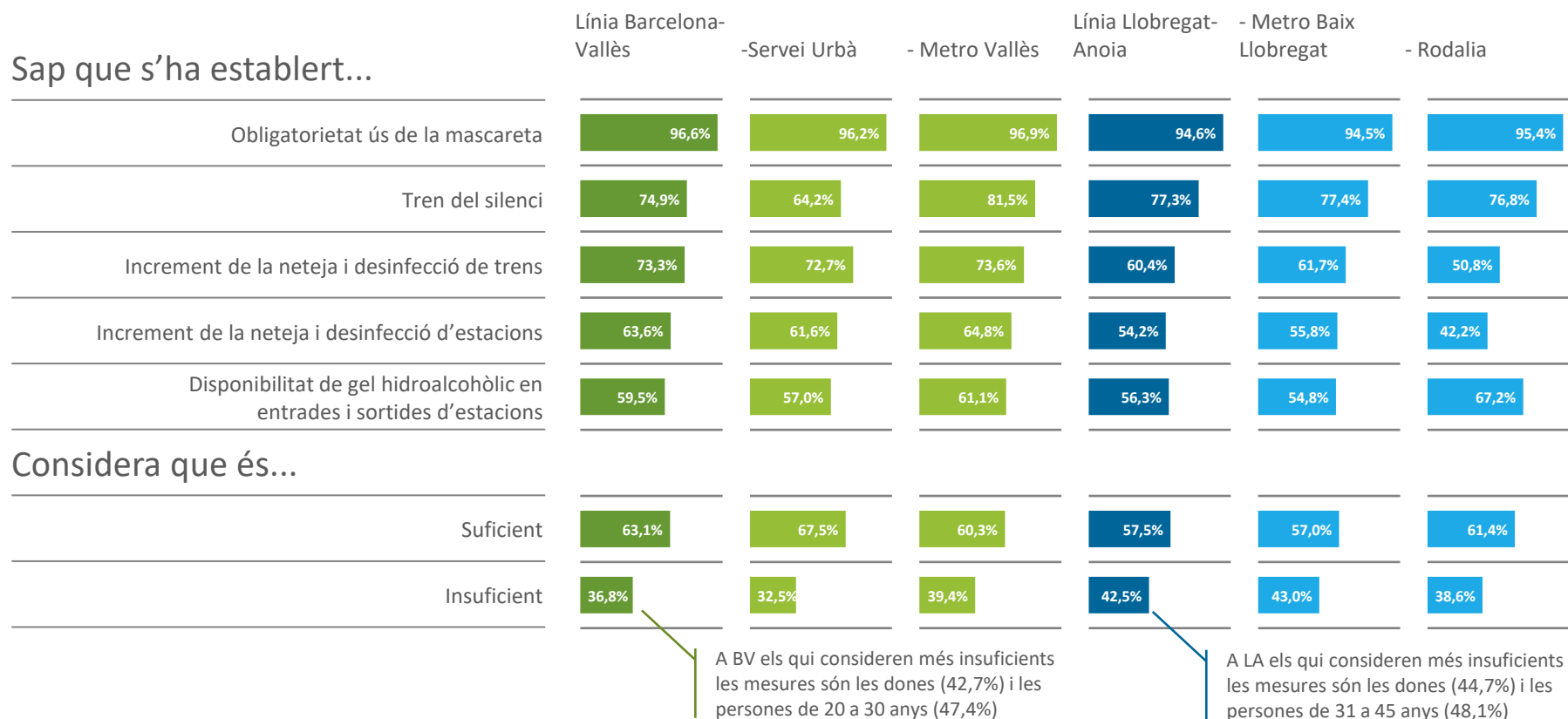
inseguretat Transp. Púb

ERTO / Aturat

Fa classes online

Coneixement de les mesures adoptades

Resultats globals per línia i servei

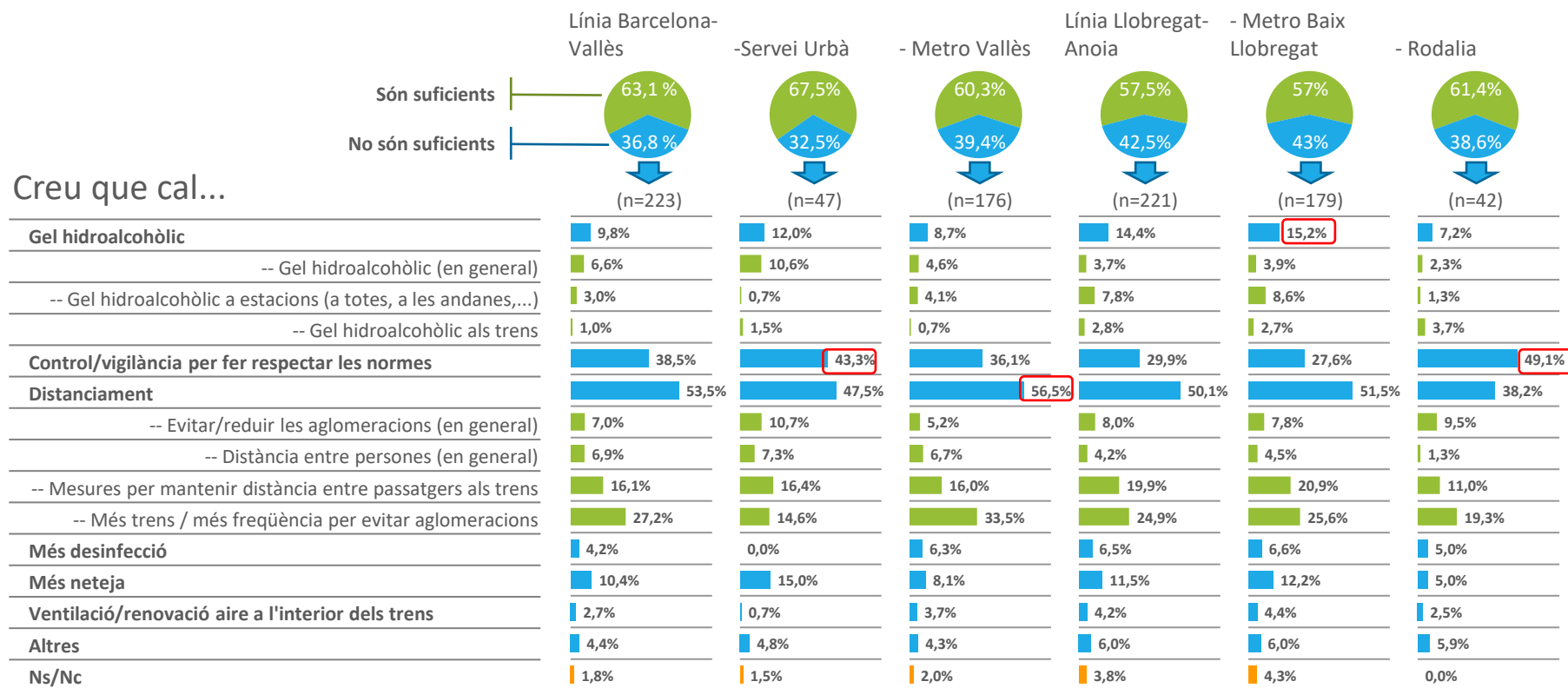


(P28) FGC ha adoptat diverses mesures per prevenir el contagi de COVID-19. Pel que vostè sap, quines de les següents mesures s'han posat en marxa?

(P29) Creu que aquestes mesures són suficients?

Dèficits percebuts en les mesures adoptades

Resultats globals per línia i servei



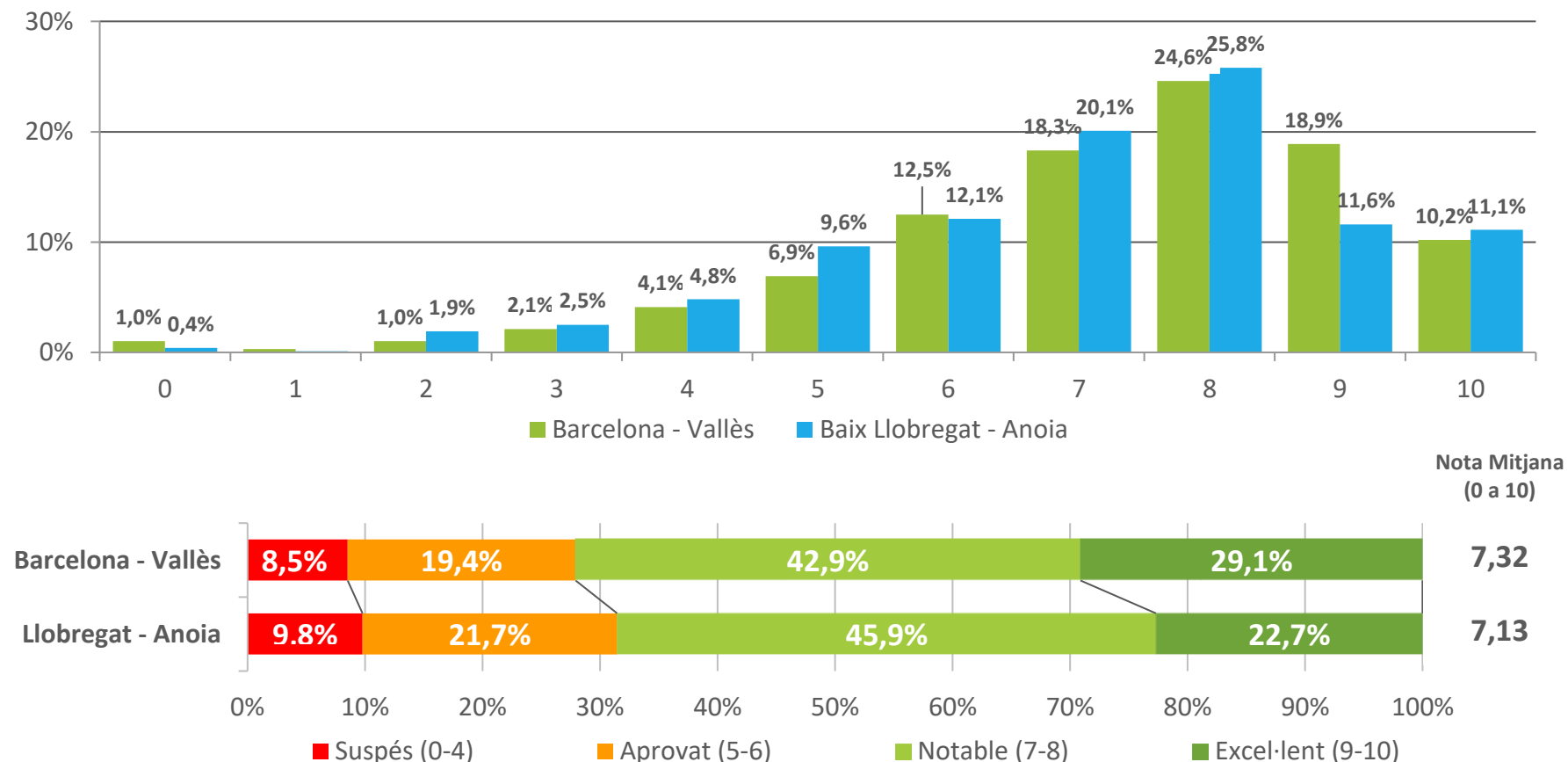
(P29) Creu que aquestes mesures són suficients?

NOMÉS SI NO LES PERCEP COM A SUFICIENTS (P30) Quines mesures addicionals anti-COVID creu que hauria d'adoptar FGC?

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

Valoració global de les mesures adoptades

Resultats globals per línia

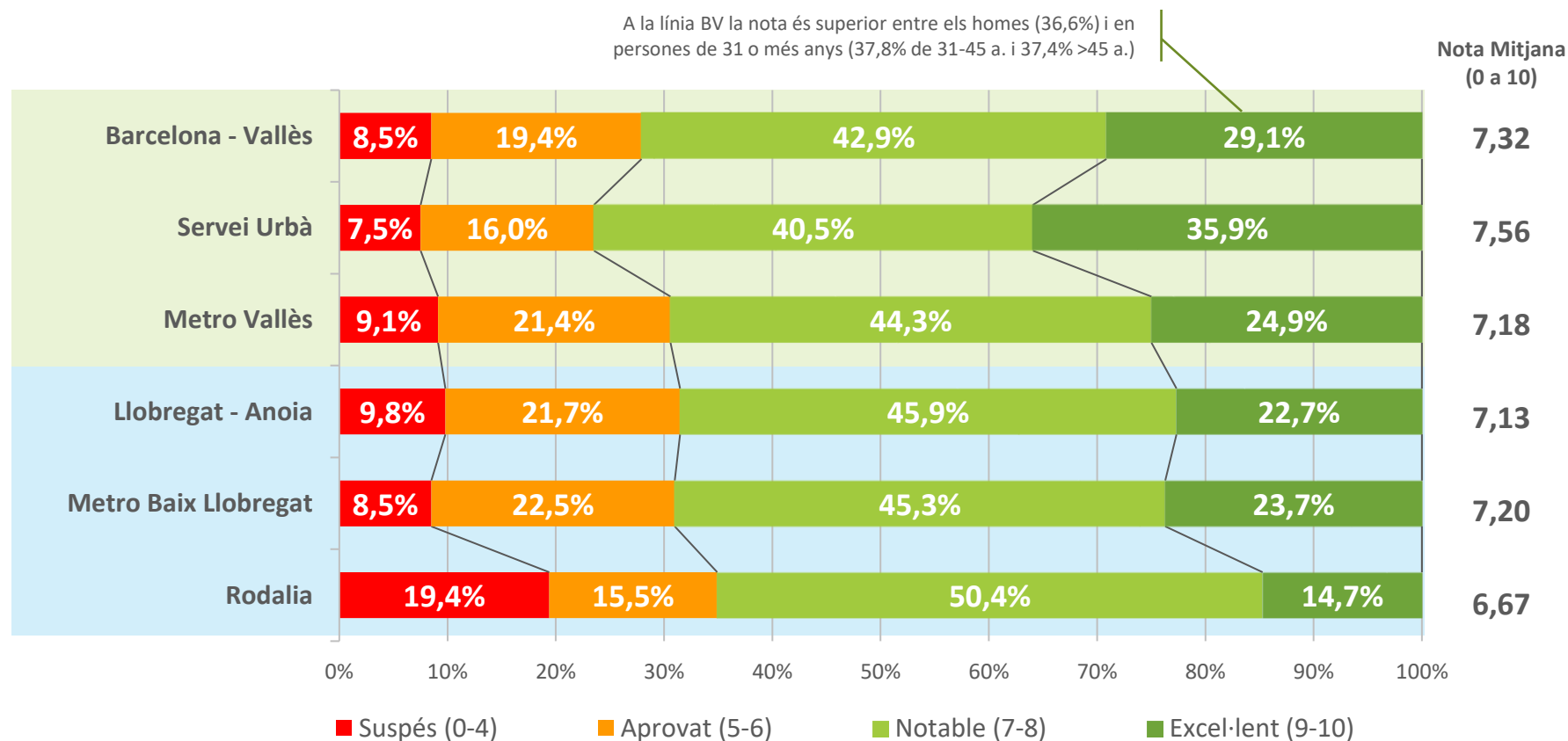


(P31) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè a les mesures preses pels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) per adaptar-se a la situació de pandèmia, sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

Valoració global de les mesures adoptades

Resultats globals per línia i servei



(P31) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè a les mesures preses pels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) per adaptar-se a la situació de pandèmia, sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

5. 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	67,0%	61,0%	70,4%	63,4%	64,2%	57,4%
Metro	13,5%	22,3%	8,5%	22,8%	24,7%	8,9%
Bus urbà	6,8%	8,1%	6,1%	5,3%	4,3%	12,9%
Cotxe particular	4,1%	0,3%	6,3%	3,3%	1,9%	14,0%
- Conductor	3,0%	0,3%	4,5%	1,8%	1,2%	7,0%
- Acompanyant, conduïa una altra persona	1,1%		1,8%	1,5%	0,7%	7,0%
Patinet	1,9%		3,0%	1,2%	1,1%	1,9%
Bus interurbà	1,2%	1,3%	1,1%	1,3%	1,1%	2,9%
Renfe / rodalies	1,9%	3,9%	0,7%	0,1%	0,1%	0,7%
Altres trajectes FGC	1,2%	1,8%	0,8%	0,6%	0,7%	
Bicicleta particular	1,2%	0,5%	1,5%	0,4%	0,5%	
Moto	0,5%	0,2%	0,6%	0,3%	0,3%	0,6%
Bicicleta compartida (tipus Bicing)	0,3%	0,5%	0,2%	0,3%	0,3%	
Taxi	0,1%		0,2%	0,3%	0,2%	0,6%
Moto elèctrica	0,0%		0,0%	0,2%	0,2%	
Altres	0,2%		0,3%	0,4%	0,5%	

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

(P27b) Quin mitjà de transport va fer servir per accedir fins a l'estació [NOM DE L'ESTACIÓ D'ORIGEN DEL VIATGE DE TORNADA]?

BASE: TOTAL MOSTRA (1540 trajectes corresponents a les 1152 persones entrevistades)

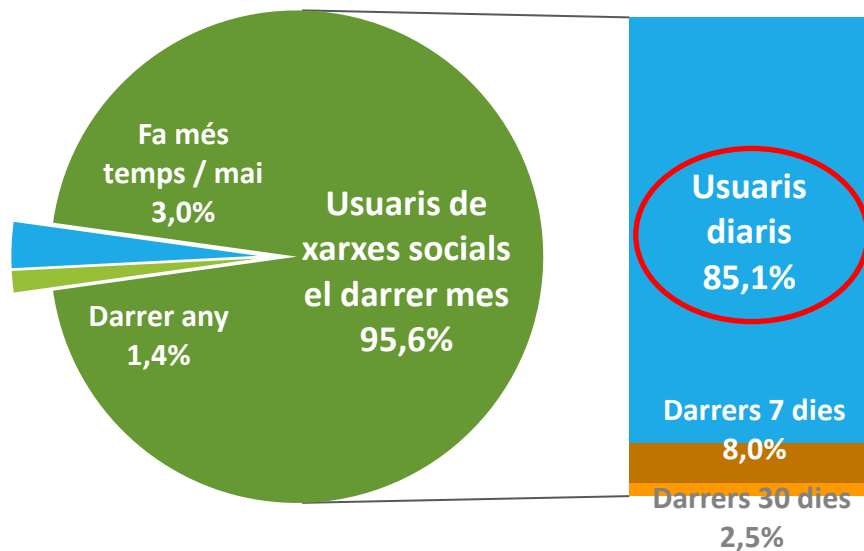
6. Ús de xarxes socials

Índex d'ús de xarxes socials, xarxes utilitzades, motivacions d'ús i ús en relació amb mitjans de transport

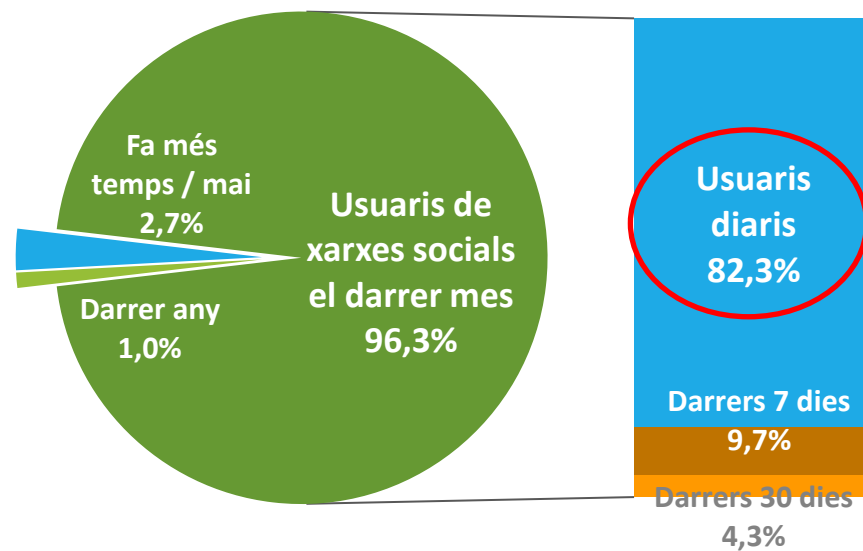
Índex d'ús de xarxes socials

Ambdues línies

Línia Barcelona - Vallès (n=620)



Línia Llobregat – Anoia (n=532)



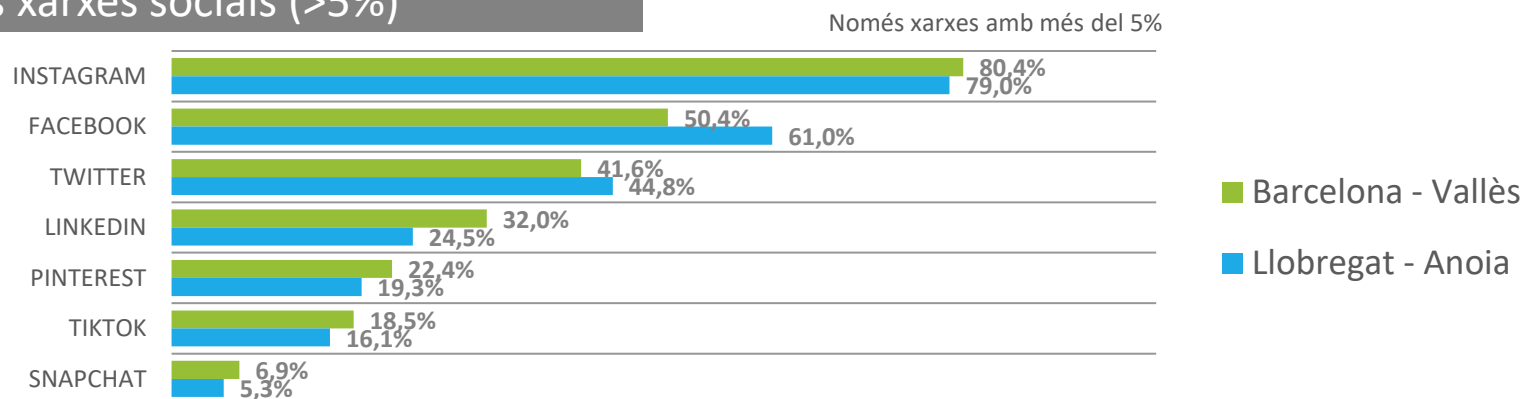
(P32) Sense tenir en compte el dia d'avui, ¿quan va ser el darrer cop que va accedir a una xarxa social?

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

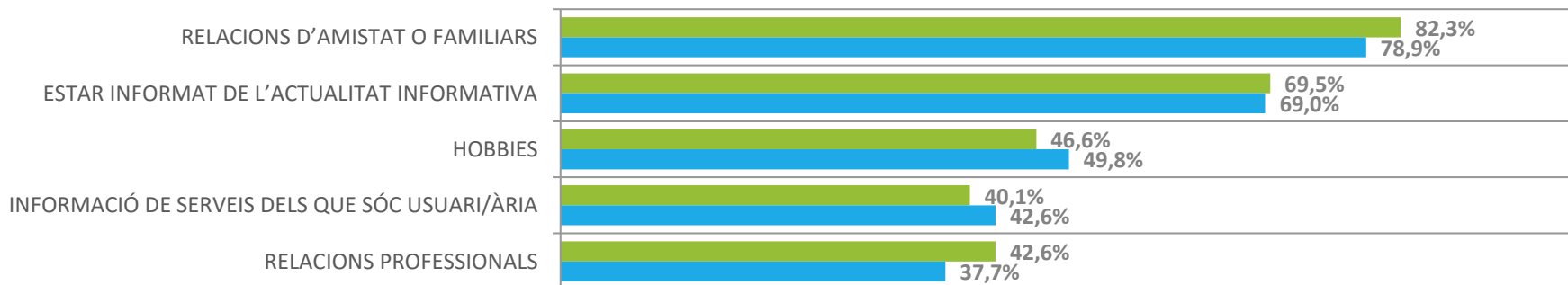
Principals xarxes socials i motivacions per al seu ús entre la clientela

Ambdues línies

Principals xarxes socials (>5%)



Principals motivacions d'ús



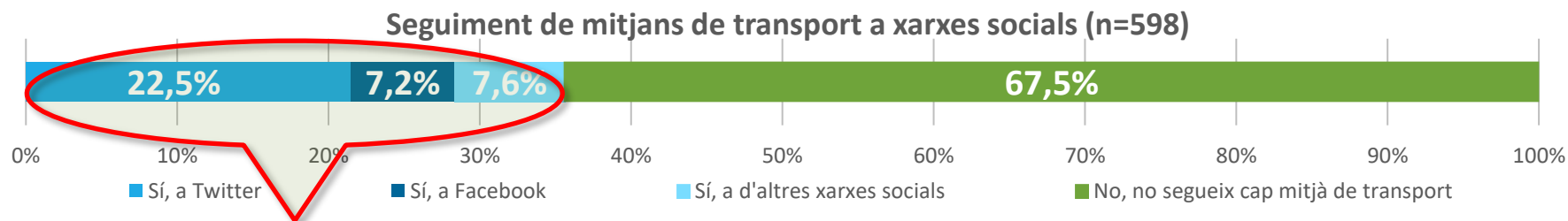
(P33) Quines xarxes socials utilitza? (RESPOSTA MÚLTIPLE. NO LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR) N'utilitza cap altre?

(P34) Per a què fa servir les xarxes socials? (LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. POSSIBLE RESPOSTA MÚLTIPLE)

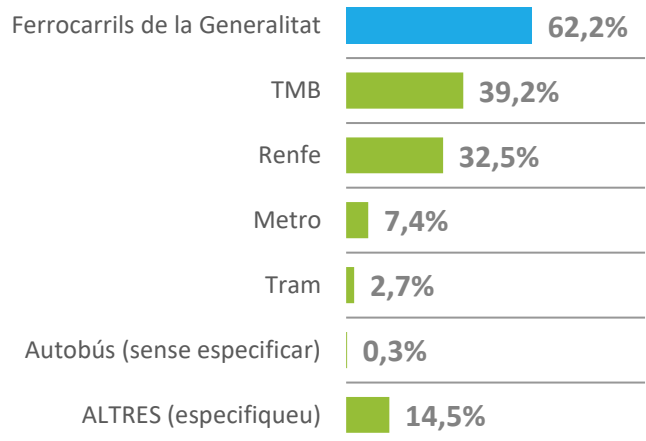
BASE: PERSONES ENTREVISTADES QUE HAN ESTAT USUÀRIES DE XARXES SOCIALS EL DARRER MES (979 persones entrevistades)

Mitjans de transport seguits a xarxes socials

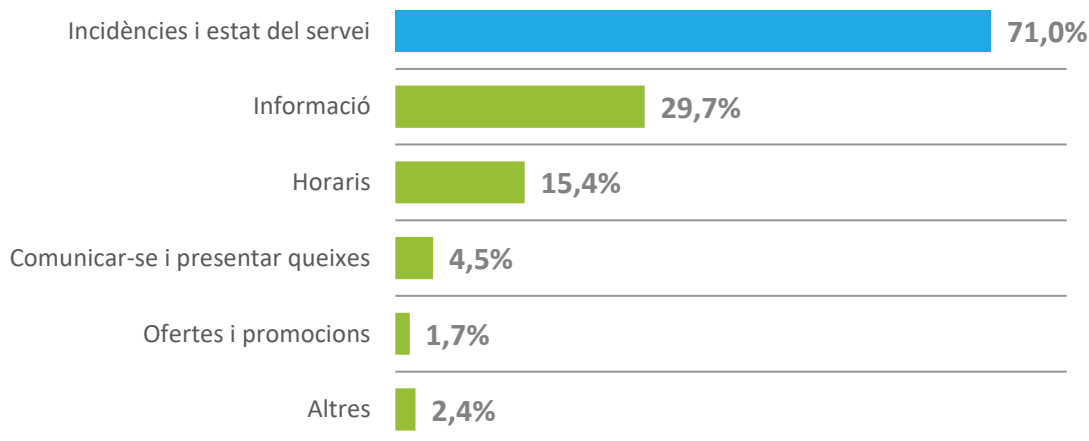
Línia Barcelona - Vallès



Quins mitjans segueix? (n=182)



Per a què fa servir les xarxes socials? (n=182)

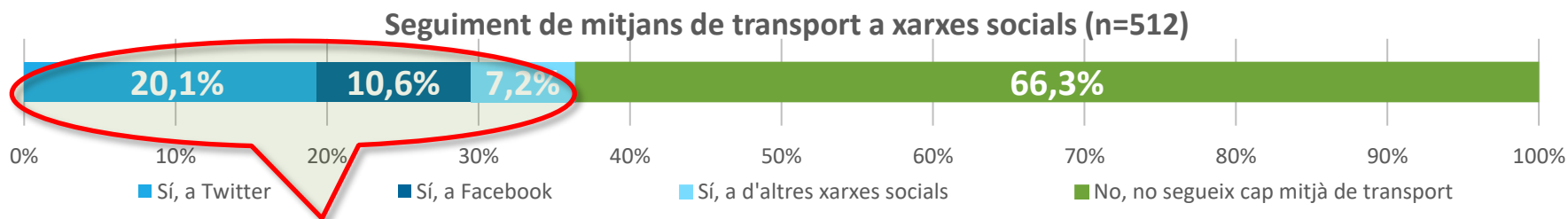


(P35) És vostè seguidor/a d'algun mitjà de transport a alguna xarxa social (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)? A quines? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

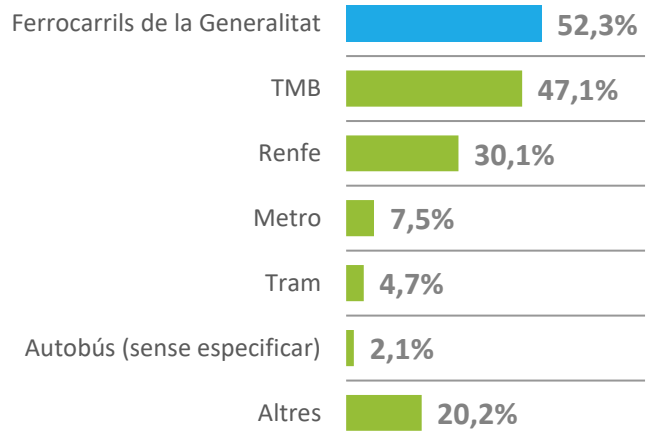
(P36) De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE) / (P37) Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen?

Mitjans de transport seguits a xarxes socials

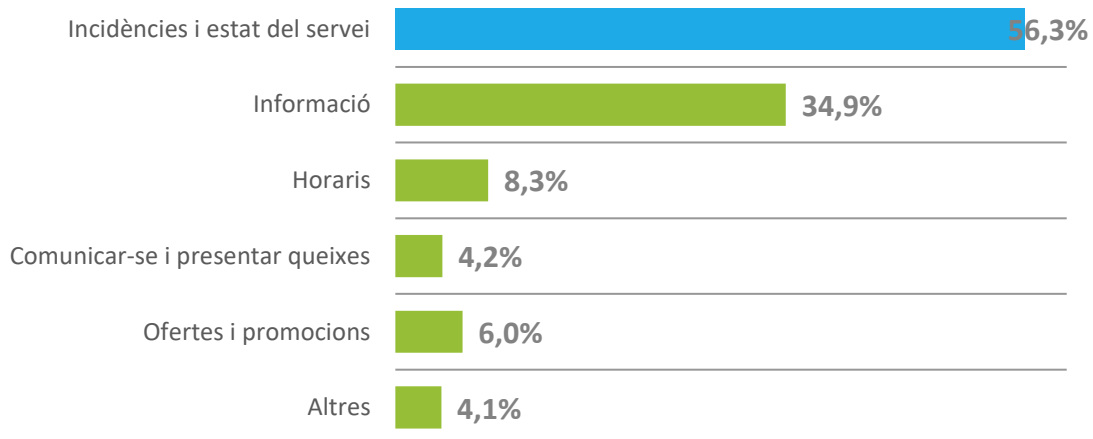
Línia Llobregat - Anoia



Quins mitjans segueix? (n=172)



Per a què fa servir les xarxes socials? (n=172)



(P35) És vostè seguidor/a d'algun mitjà de transport a alguna xarxa social (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)? A quines? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

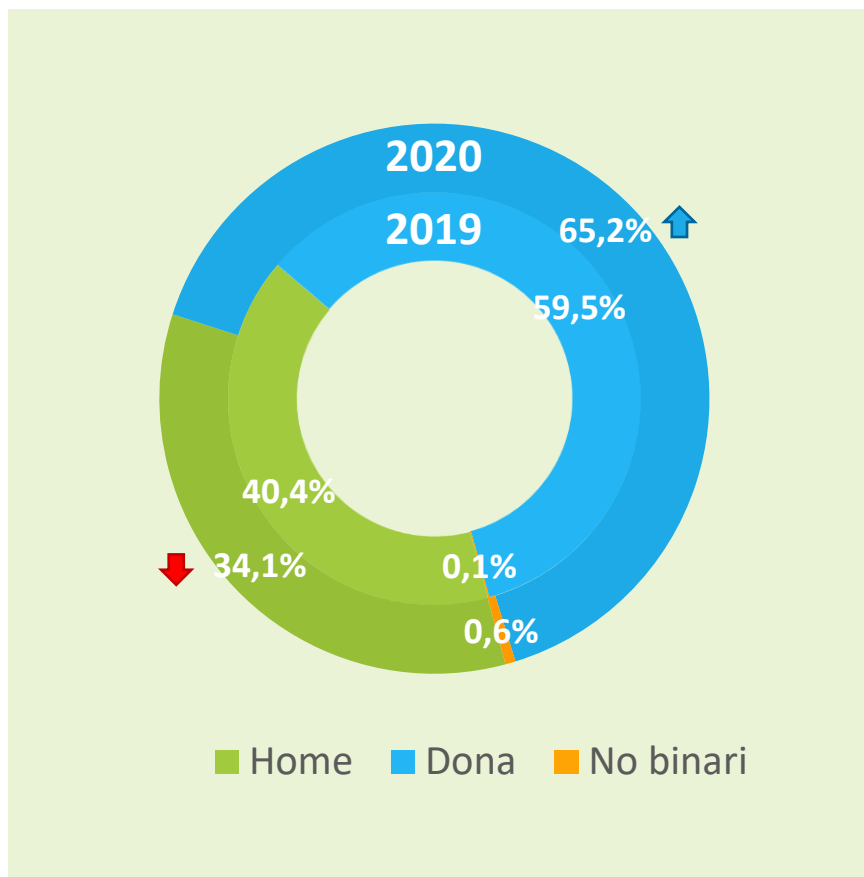
(P36) De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE) / (P37) Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen?

7. Perfil de la persona usuària

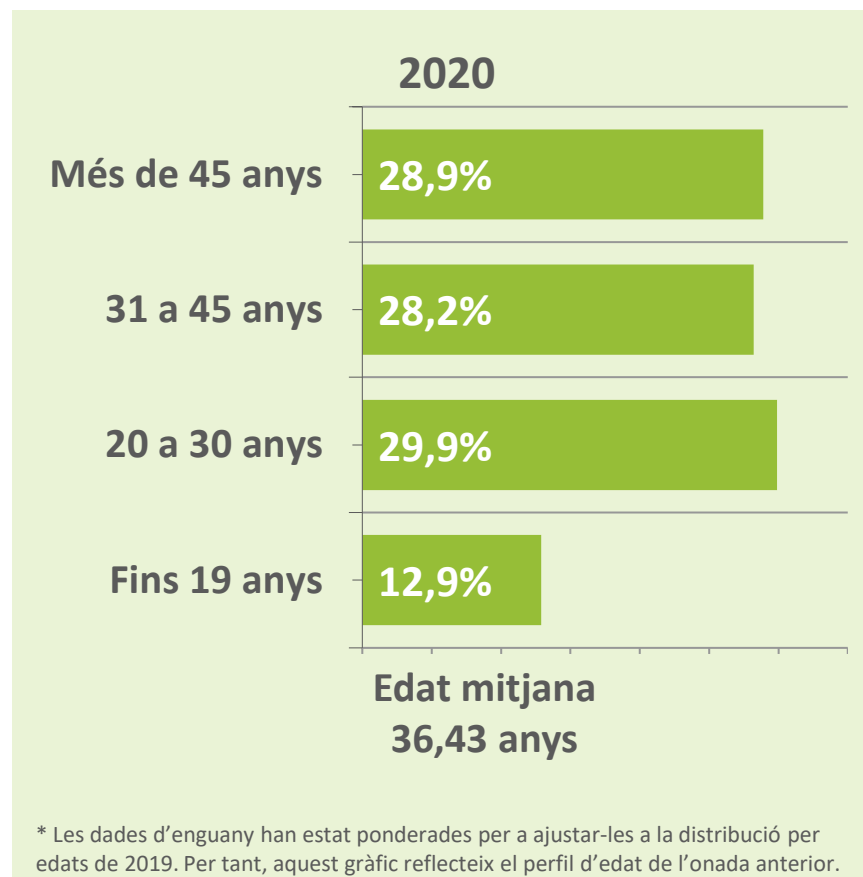
Perfil de la persona usuària

Gènere i edat

Gènere

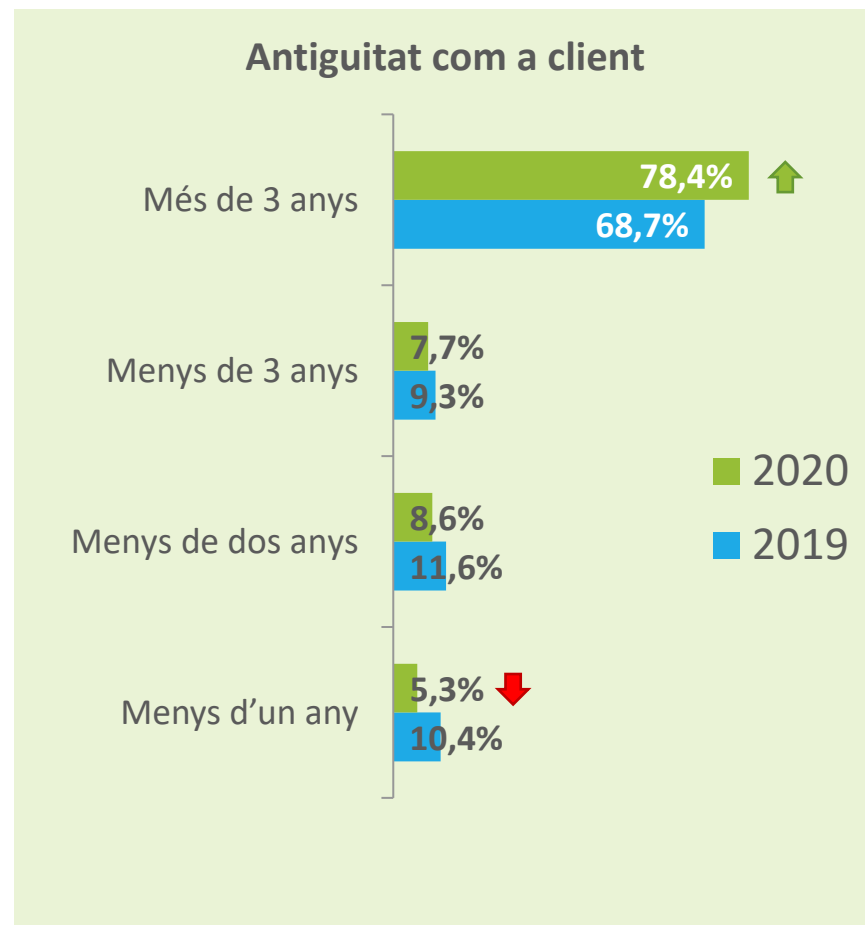
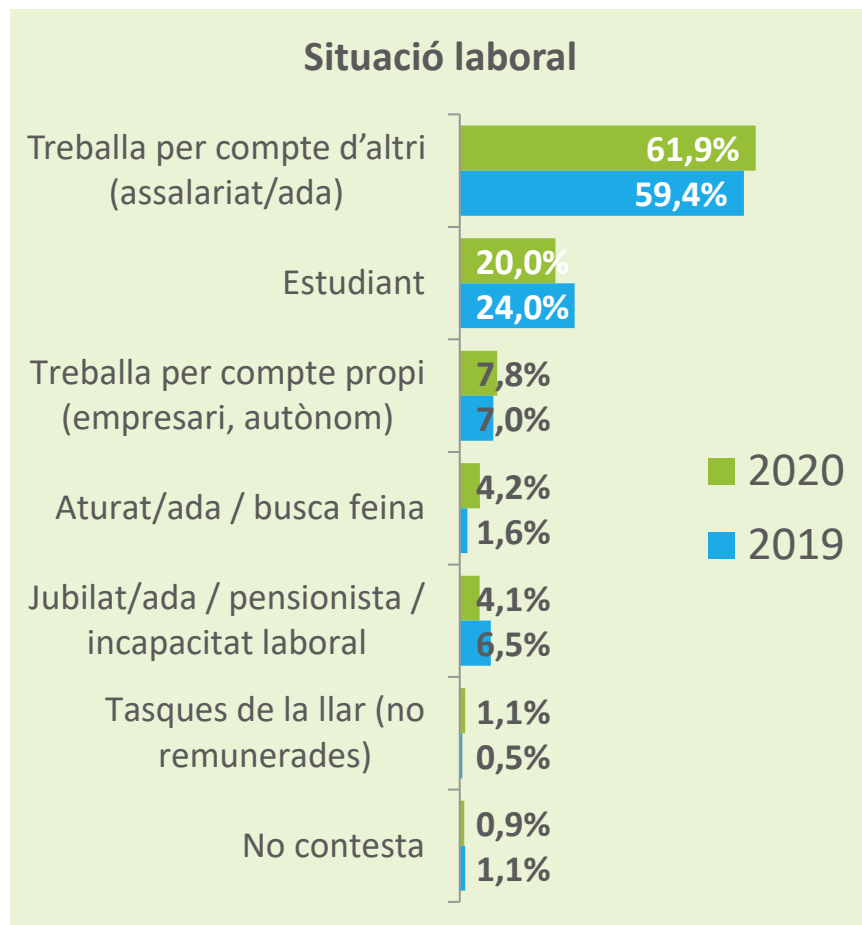


Edat*



Perfil de la persona usuària

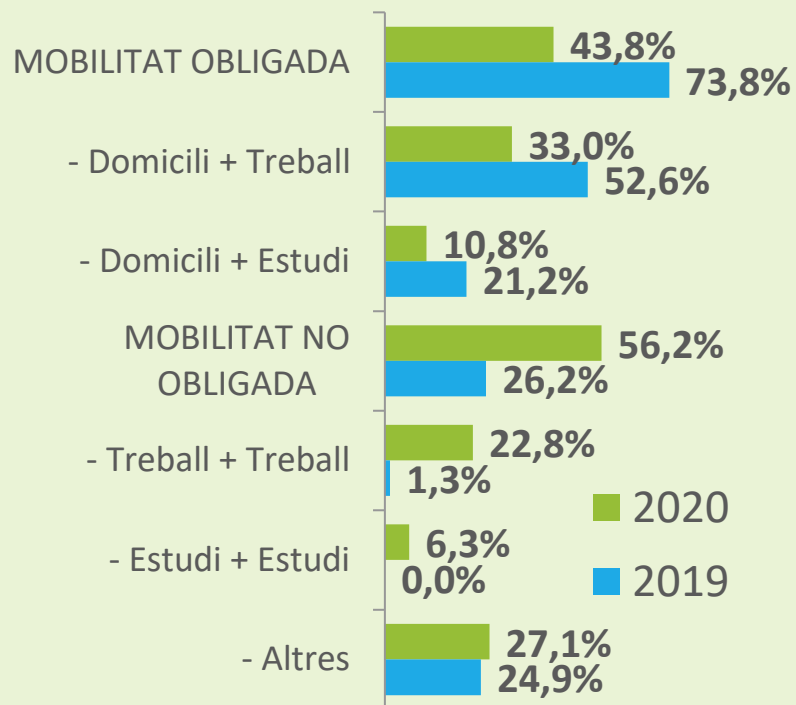
Situació laboral i antiguitat com a client de FGC



Perfil de la persona usuària

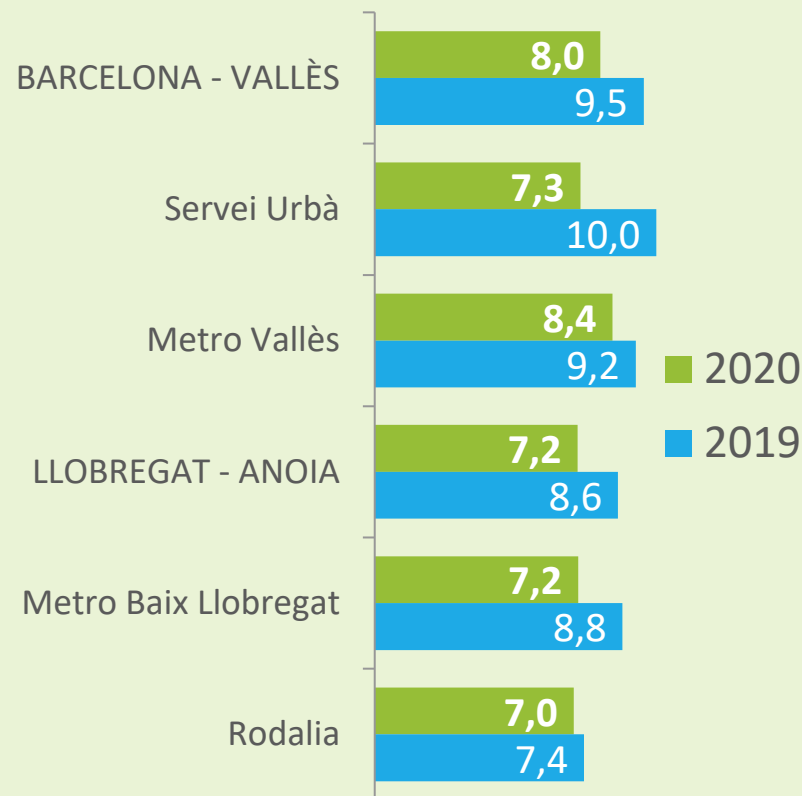
Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC

Principal motiu del desplaçament



* Enguany el qüestionari era, per primer cop, autoadministrat. Els enquestats poden no haver entès què se'ls demanava en les preguntes de motiu en origen i motiu en destinació i haver interpretat que el motiu d'un desplaçament és un de sol.

Mitjana setmanal de trajectes



8. 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 **74,6**, 2,4 punts per sota del de l'any passat (77,4). Com és habitual, l'ISC és superior entre la clientela del **Servei Urbà (75,6)** respecte dels del **Metro Vallès (74,0)**.
- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia **Llobregat - Anoia** registra un valor de **72,2**, 3,4 punts per sota del de 2019 (75,6). El servei de **Metro Baix Llobregat** obté un ISC apreciablement superior (**72,8**) al del servei **Rodalía (67,5)**.
- Tot i que vista amb perspectiva la davallada no és excessiva perquè situa l'ISC en els nivells de 2016-2017, no gaire allunyats en el temps, sí cal tenir en compte que es produeix alhora en tots els segments demogràfics i serveis. En aquest sentit, la disminució que s'aprecia no pot atribuir-se a una transformació en el perfil de les persones usuàries (p.e. que s'hagués incrementat el pes d'alguna tipologia d'usuari/ària amb tendència a valoracions més negatives) sinó a l'efecte d'un fenomen, la pandèmia, que impacta sobre el conjunt de la població usuària.



Síntesi de resultats

Transformació en les prioritats i efecte halo invers

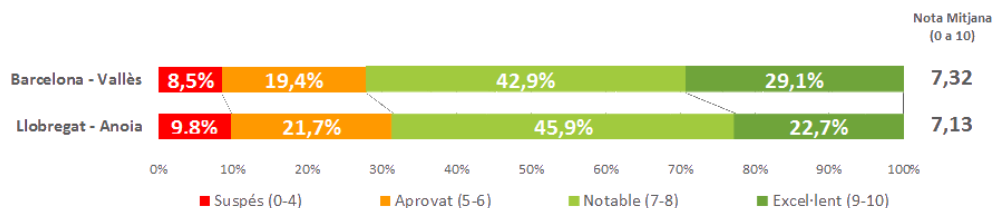
- La pandèmia ha comportat un **canvi en les prioritats** i ha dut a un **increment en la importància** que la clientela confereix a aspectes com ara **l'acompliment dels horaris i la neteja i la conservació de les estacions i dels trens**, tant a la línia de Barcelona-Vallès com a la de Llobregat-Anoia. Alhora, ha disminuït la importància atribuïda al preu o la presència de personal, també a ambdues línies.
- Ara bé, en paral·lel, la pandèmia també ha comportat una **disminució generalitzada de la satisfacció** en gairebé tots els aspectes que s'avaluen a l'ISC, inclosos aquells que aparentment no hi guarden relació directa i no s'hi haurien de veure afectats.
 - A la **línia Barcelona - Vallès** la satisfacció ha augmentat respecte de 2019 només en compliment dels horaris establerts, facilitat d'accés al tren i absència de cues. A la resta d'aspectes avaluats la satisfacció disminueix.
 - A la **línia Llobregat - Anoia** la satisfacció és superior a la de 2019 en compliment dels horaris establerts i absència de cues. A la resta d'aspectes avaluats la satisfacció disminueix.
- Això suggereix que, com a producte de la situació pandèmica, s'estaria produint un **efecte halo invers**, en que la rellevància d'un tret negatiu arrossega a la baixa la percepció i la valoració de tota la resta.



Síntesi de resultats

Valoració de les actuacions per fer front a la situació de pandèmia

- Pel que fa a les mesures adoptades per FGC per fer front a la situació generada per la COVID-19, la clientela les coneix, molt especialment l'obligatorietat ús de la mascareta i la implantació del tren del silenci, i les valora de forma molt positiva atès que els atorga una nota global mitjana de notable.



- Ara bé, tot i que no és la majoria, hi ha un segment apreciable de la clientela, un 36,8% a BV i un 42,5% a LA, que troba que les mesures adoptades són insuficients i que voldria que s'incrementessin encara més.



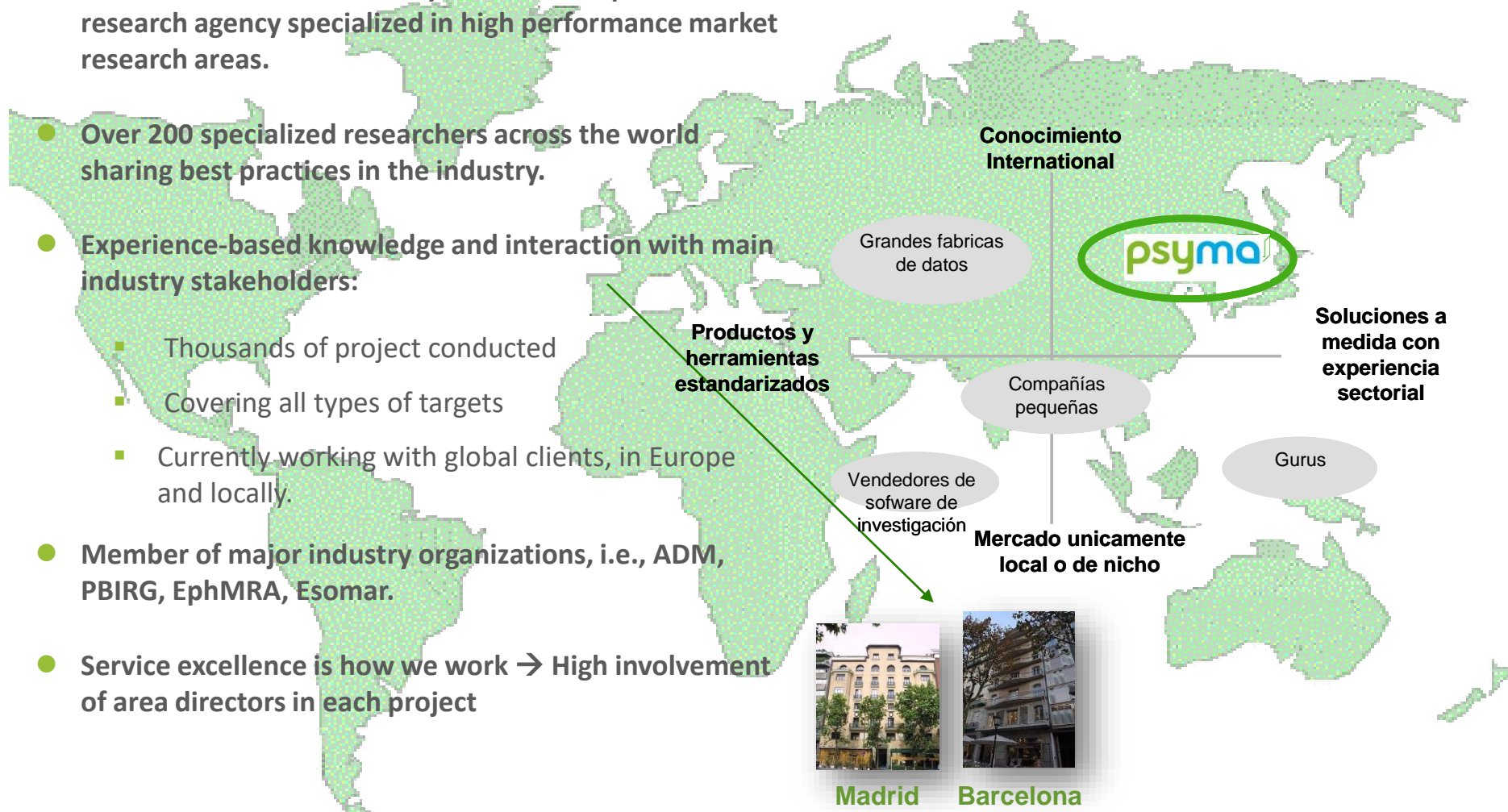
Background



Psyma Group overview

Background

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



The Psyma Team

Passionate People. Creative Solutions



Jordi Solà Ferrer

B2B & Consumer Packaged Goods Director

+34 673 808 734

jordi.sola@psyma.com

The logo for psyma, with 'psy' in green and 'ma' in blue, is centered within a white semi-circular shape on a green background.

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