



REO núm: 967
Data: 03/06/2020

Índex de la satisfacció del client ISC. 2019

Informe de resultats LMT



Índex de Satisfacció del Client (ISC) 2019 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: PEL219-126

Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

Presentació de l'informe	> anar-hi
Introducció	> anar-hi
Objectius	> anar-hi
Fitxa tècnica	> anar-hi
Distribució de la mostra	> anar-hi
Resum dels principals resultats	> anar-hi
1. Importància i satisfacció	> anar-hi
1.1. Importància dels atributs estudiats	> anar-hi
1.2. Satisfacció amb els atributs estudiats	> anar-hi
1.3. Evolució de la satisfacció	> anar-hi
1.4. Prioritats d'actuació	> anar-hi
1.5. 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. Evolució del servei en els darrers dos anys	> anar-hi
3.3. Comparativa del servei amb altres mitjans de transport	> anar-hi

Índex

- | | |
|--|-----------|
| 4. Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren | > anar-hi |
| 5. Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC | > anar-hi |
| 6. Ús de xarxes socials | > anar-hi |
| 7. Perfil de la persona usuària | > anar-hi |
| 8. Síntesi de resultats | > anar-hi |

Presentació de l'informe

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

Presentació informe

Introducció

Els [Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya \(FGC\)](#) verifica de forma continuada el nivell de qualitat del servei 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 del servei 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'informe

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 de l'informe

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**
- Ús i avaluació de l'**APP de FGC**
- Ús de **xarxes socials**
- **Perfil** de la persona usuària



Presentació de l'informe

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

Presentació de l'estudi

Fitxa Tècnica

Univers	Persones de 16 o més anys que siguin usuàries de les línies estudiades
Àmbit	<p>Els serveis que formen part de l'estudi són els següents:</p> <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	<p>La mostra total és de 1136 enquestes, 540 a la línia Barcelona-Vallès i 596 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de $\pm 4,30\%$ i $\pm 4,10\%$ respectivament, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en el supòsit de màxima indeterminació ($p/q=50/50$).</p> <p>La distribució mostral per serveis i parades es va fer proporcional segons la demanda en cadascuna.</p>

Presentació de l'estudi

Fitxa Tècnica

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	<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 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.</p>
Dates de treball de camp	Del 24 al 31 d'octubre i del 11 al 28 de novembre de 2019

Presentació de l'estudi

Distribució de la mostra

LÍNIA BARCELONA – VALLÈS			
Parada	Servei urbà	Metro Vallès	Total
1. PL. CATALUNYA	46	53	99
2. PROVENÇA	32	24	56
3. GRÀCIA	13	15	28
4. SANT GERVASI	4	1	5
5. MUNTANER	7	7	14
6. LA BONANOVA	5	2	7
7. LES TRES TORRES	2	3	5
8. SARRIÀ	21	16	37
9. REINA ELISENDA	6	1	7
10. PLAÇA MOLINA	4	0	4
11. PÀDUA	5	1	6
12. EL PUTXET	13	1	14
13. AV. TIBIDABO	13	2	15
14. PEU DEL FUNICULAR		5	5
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		5	5
16. BAIXADOR DE VALLVIDRERA		3	3
17. LES PLANES		2	2
18. LA FLORESTA		5	5
19. VALLDOREIX		12	12
20. SANT CUGAT		38	38
21. MIRA-SOL		7	7
22. HOSPITAL GENERAL		6	6
23. RUBÍ		18	18
24. LES FONTS		3	3
25. TERRASSA RAMBLA		10	10
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		12	12
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		6	6
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		5	5
29. VOIPELLERES		14	14
30. SANT JOAN		15	15
31. BELLATERRA		5	5
32. UNIVERSITAT AUTÒNOMA		24	24
33. SANT QUIRZE		8	8
34. CAN FEU / GRÀCIA		5	5
35. SABADELL PL. MAJOR		12	12
36. LA CREU ALTA		11	11
37. SABADELL NORD		9	9
38. SABADELL PARC DEL NORD		3	3
Total	171	369	540

LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
Parada	Metro B. Llob.	Rodalí	Total
1. PL. ESPANYA	116	14	130
2. MAGÒRIA LA CAMPANA	15		15
3. ILDEFONS CERDÀ	27	5	32
4. EUROPA / FIRA	41		41
5. GORNAL	13		13
6. SANT JOSEP	18		18
7. L'HOSPITALET AV. CARRILET	47	2	49
8. ALMEDA	30		30
9. CORNELLÀ RIERA	28	1	29
10. SANT BOI	45	1	46
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	16		16
12. COLÒNIA GÜELL	1		1
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	4		4
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	18	1	19
15. CAN ROS	11		11
16. QUATRE CAMINS	8		8
17. PALLEJÀ	9		9
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	15	1	16
19. EL PALAU	8	2	10
20. MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL	2		2
21. MARTORELL CENTRAL	14	3	17
22. MARTORELL ENLLAÇ	4		4
23. ABRERA	15		15
24. OLESA DE MONTSERRAT	23	2	25
25. ESPARREGUERA			
26. AERI DE MONTSERRAT		3	3
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		4	4
28. CASTELLBELL I EL VILAR			
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		3	3
30. MANRESA VILADORDIS			
31. MANRESA ALTA		2	2
32. MANRESA BAIXADOR		4	4
33. SANT ESTEVE SESROVIRES		3	3
34. LA BEGUDA			
35. CAN PARELLADA			
36. MASQUEFA		3	3
37. PIERA		4	4
38. VALLBONA D'ANOIA		1	1
39. CAPELLADES		1	1
40. LA POBLA DE CLARAMUNT		1	1
41. VILANOVA DEL CAMÍ		1	1
42. IGUALADA		6	6
Total	528	68	596

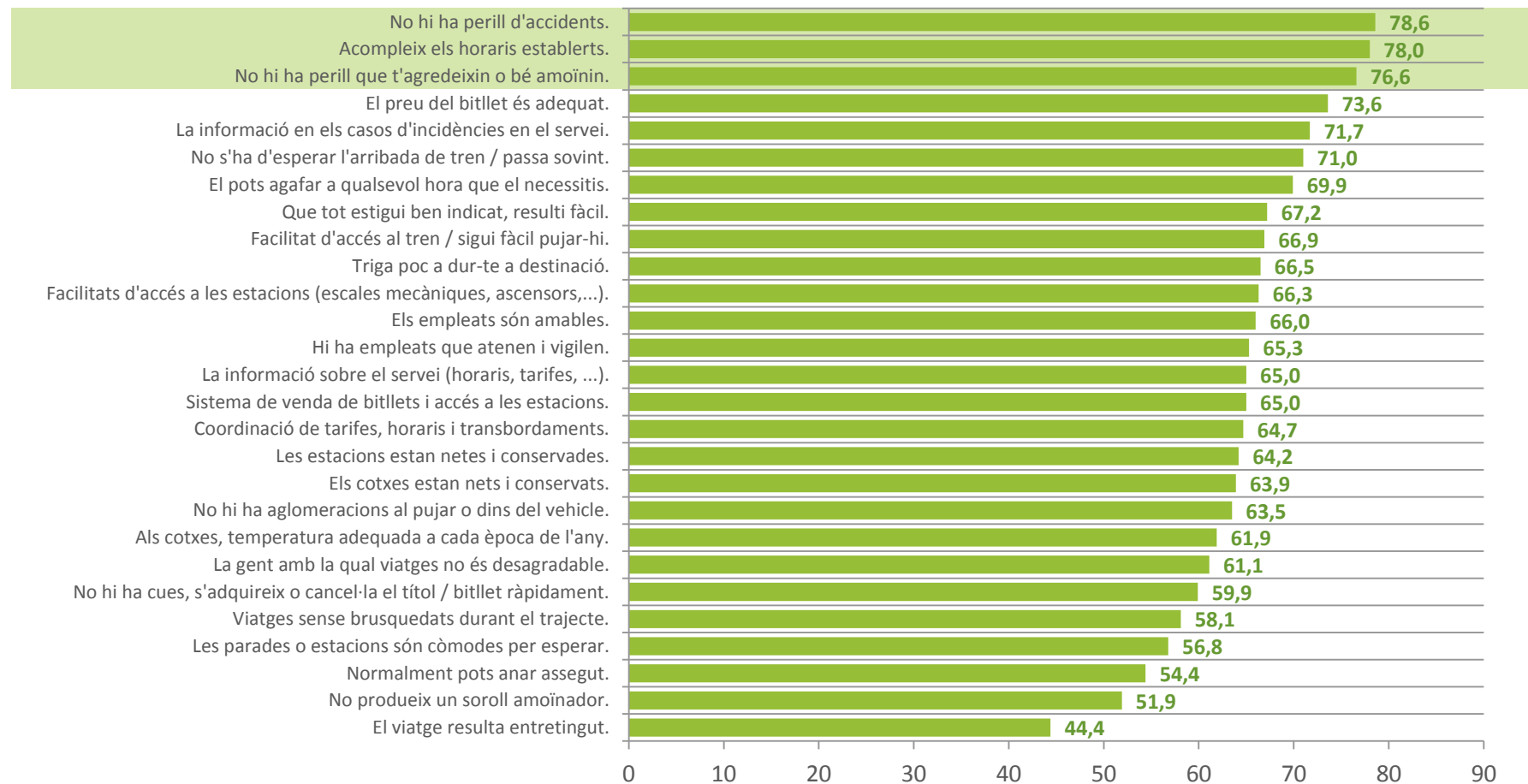
Resum dels principals resultats

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



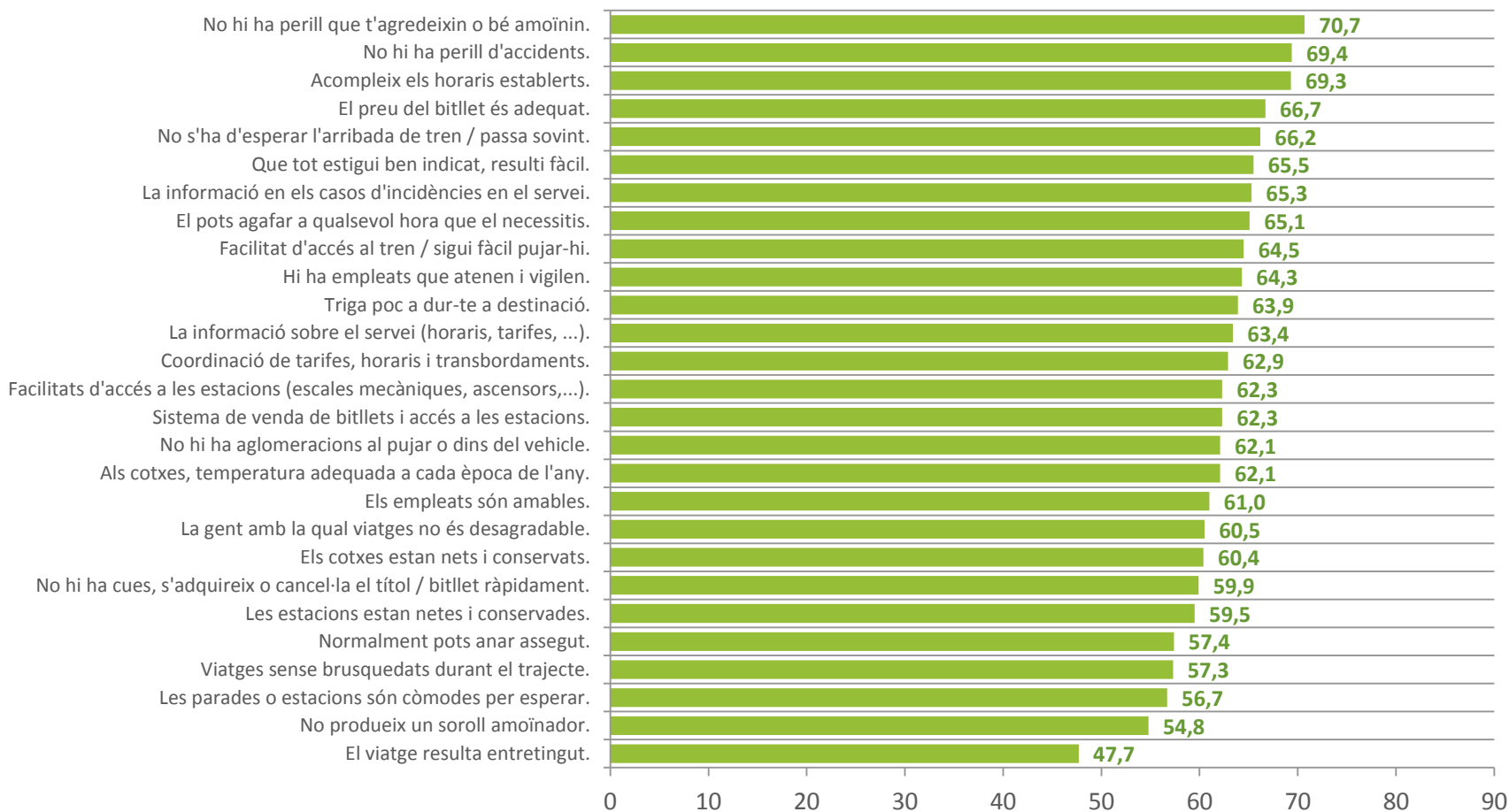
Importància amb els atributs estudiats

Servei Urbà i Metro Vallès

Atributs	IMPORTÀNCIA Total	LÍNIA BARCELONA VALLÈS		Diferència
		Servei Urbà	Metro Vallès	
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	66,3	65,8	66,6	-0,8
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	66,9	66,2	67,4	-1,2
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	59,9	59,3	60,2	-0,9
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	67,2	65	68,6	-3,6
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	65,3	66,8	64,4	2,4
6 El personal és amable	66	64,5	66,9	-2,4
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	71	72	70,4	1,6
8 Triga poc a dur-te a destinació.	66,5	68,5	65,3	3,2
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	69,9	74,2	67,2	7
10 Acompleix els horaris establerts.	78	79,3	77,3	2
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	63,5	62,2	64,3	-2,1
12 Normalment pots seure	54,4	53,1	55,3	-2,2
13 No produeix un soroll amoïnador.	51,9	50,4	52,9	-2,5
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	56,8	57,9	56	1,9
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	58,1	59,2	57,5	1,7
16 Les estacions estan netes i conservades.	64,2	66,7	62,7	4
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	61,1	59,2	62,3	-3,1
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	76,6	79	75,1	3,9
19 No hi ha perill d'accidents.	78,6	81	77,2	3,8
20 Els cotxes estan nets i conservats.	63,9	66,7	62,2	4,5
21 El viatge resulta entretingut.	44,4	42,4	45,7	-3,3
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	61,9	61,1	62,3	-1,2
23 El preu del bitllet és adequat.	73,6	71,4	75	-3,6
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	64,7	64,5	64,9	-0,4
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	65	63,8	65,7	-1,9
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	71,7	72,3	71,3	1
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	65	67,2	63,6	3,6

Importància dels atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



Importància amb els atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

IMPORTÀNCIA Atributs		LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
		Total	Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	62,3	62,7	59,5	3,2
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	64,5	65	61,1	3,9
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	59,9	60	59,2	0,8
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	65,5	65,4	66,6	-1,2
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	64,3	64	67,1	-3,1
6	El personal és amable	61	61,1	60,4	0,7
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	66,2	65,4	72,4	-7
8	Triga poc a dur-te a destinació.	63,9	63,9	64,2	-0,3
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	65,1	64,5	69,7	-5,2
10	Acompleix els horaris establerts.	69,3	68,6	74	-5,4
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	62,1	62,5	59	3,5
12	Normalment pots seure	57,4	57,2	58,6	-1,4
13	No produeix un soroll amoïnador.	54,8	54,9	54,5	0,4
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar.	56,7	56,6	57,6	-1
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	57,3	57,2	57,7	-0,5
16	Les estacions estan netes i conservades.	59,5	59	63,3	-4,3
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable.	60,5	60,6	59,5	1,1
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	70,7	70,5	72,6	-2,1
19	No hi ha perill d'accidents.	69,4	69,3	69,7	-0,4
20	Els cotxes estan nets i conservats.	60,4	59,9	64,5	-4,6
21	El viatge resulta entretingut.	47,7	47,7	48,2	-0,5
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	62,1	61,6	65,5	-3,9
23	El preu del bitllet és adequat.	66,7	66,3	70	-3,7
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	62,9	62,6	65,3	-2,7
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	63,4	63	67	-4
26	La informació en els casos d'incidències en el servei.	65,3	64,8	68,9	-4,1
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	62,3	61,9	65,4	-3,5

Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Barcelona - Vallès



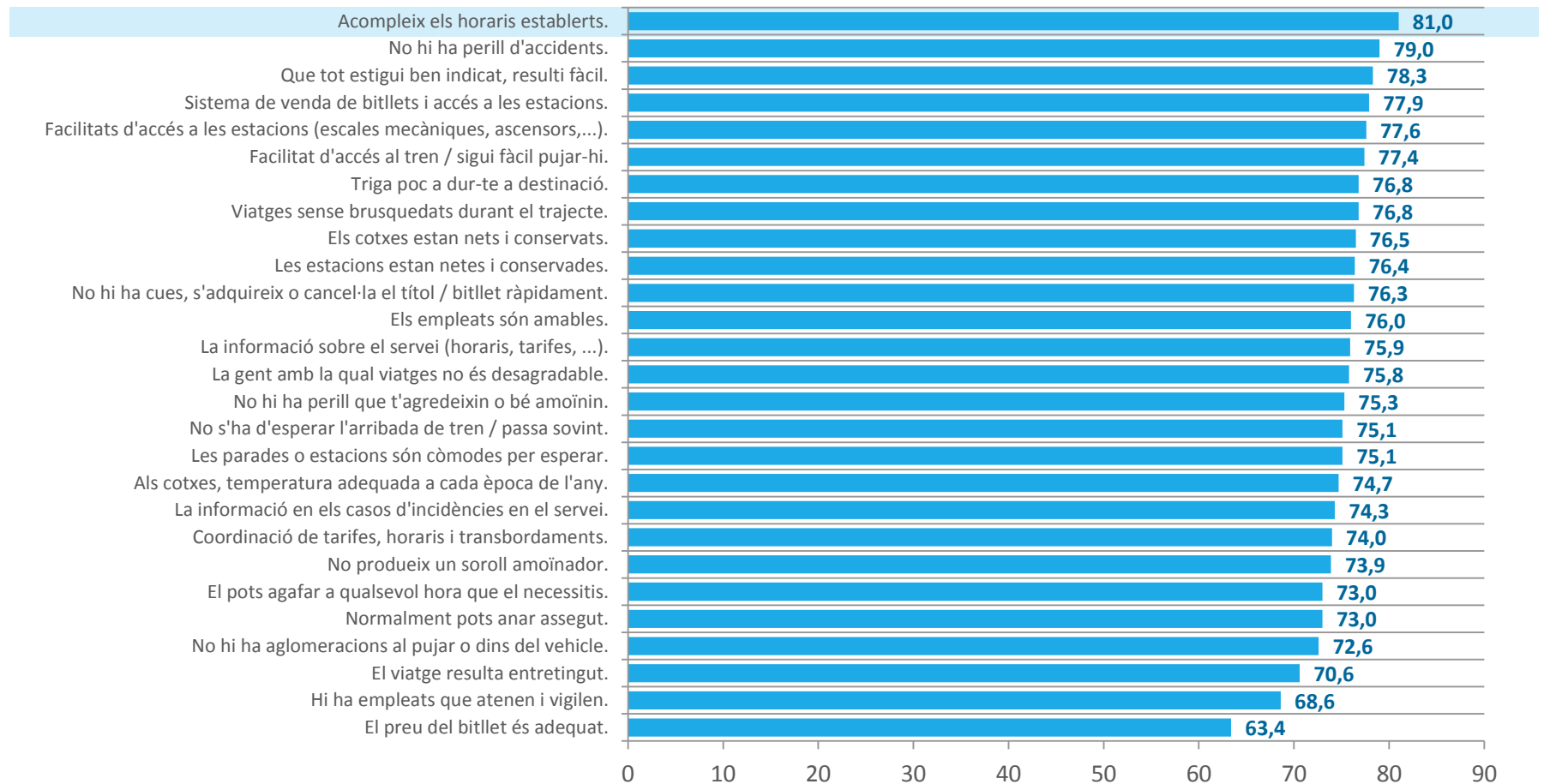
Satisfacció amb els atributs estudiats

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,...).	78,8	79,3	78,5	0,8
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	80,3	82,2	79,2	3
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	76,3	79,5	74,3	5,2
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	80	82,7	78,3	4,4
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	75,1	76,6	74,2	2,4
6 El personal és amable	77,5	78,3	76,9	1,4
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	77,5	79,3	76,4	2,9
8 Triga poc a dur-te a destinació	78,7	82,3	76,5	5,8
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	75,6	77,4	74,5	2,9
10 Acompleix els horaris establerts	82,7	83,5	82,2	1,3
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	68,4	73,3	65,4	7,9
12 Normalment pots seure	66,3	71,8	62,9	8,9
13 No produeix un soroll amoïnador.	72,3	75,2	70,6	4,6
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	76	78,2	74,7	3,5
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	76,6	79,7	74,7	5
16 Les estacions estan netes i conservades.	77,9	79,6	76,9	2,7
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	77,1	78,4	76,4	2
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	79,8	79,2	80,2	-1
19 No hi ha perill d'accidents.	82,1	82,8	81,6	1,2
20 Els cotxes estan nets i conservats.	78,5	80,7	77,1	3,6
21 El viatge resulta entretingut.	70,8	69,4	71,6	-2,2
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	75	77,8	73,2	4,6
23 El preu del bitllet és adequat.	61,6	67,1	58,2	8,9
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	74,8	77,4	73,2	4,2
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	76,8	78,6	75,6	3
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	75,4	75,7	75,1	0,6
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	78,1	79,2	77,5	1,7

Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



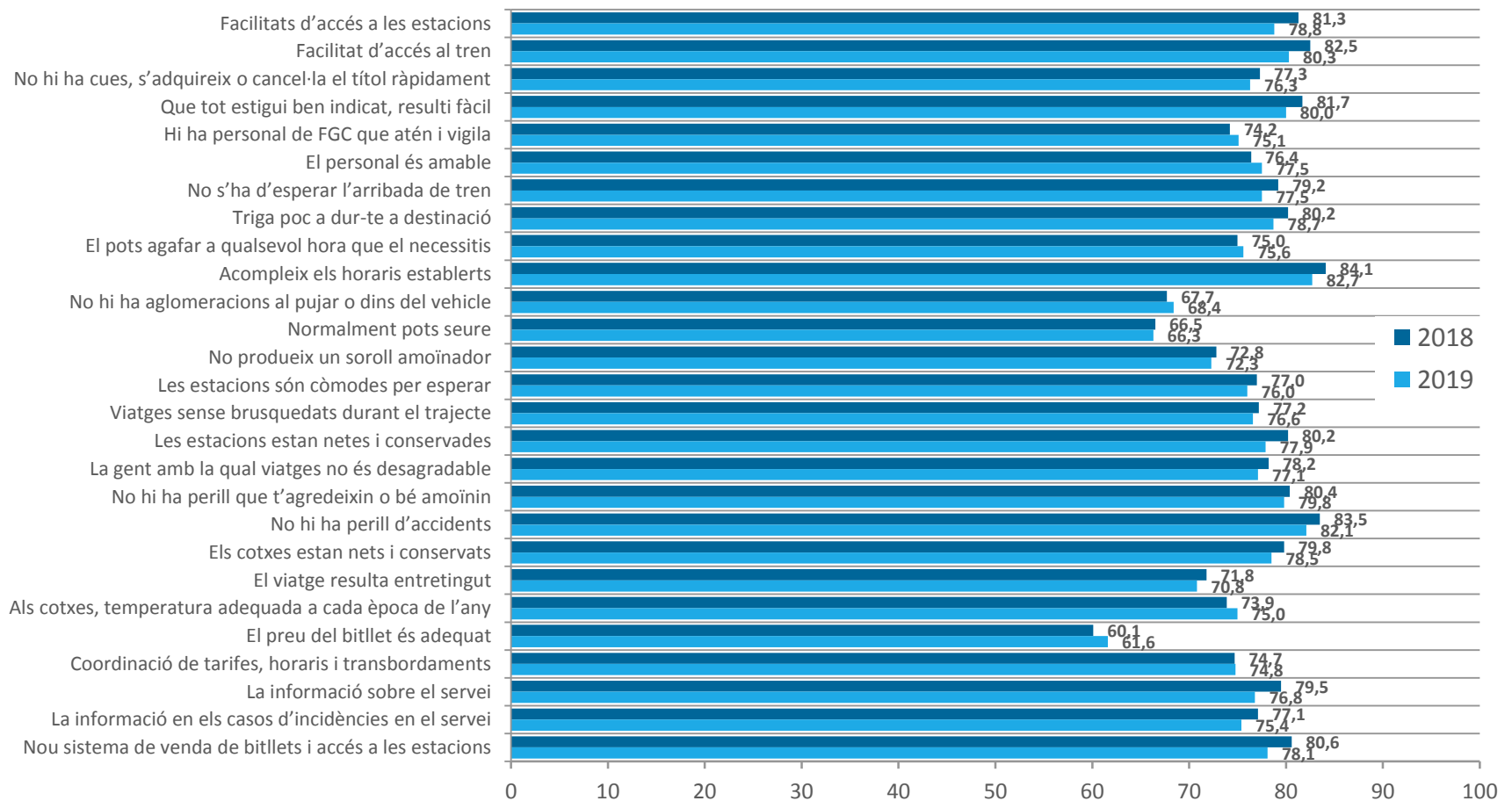
Satisfacció amb els atributs estudiats

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,...).	77,6	78	74,5	3,5
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	77,4	77,4	78,1	-0,7
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	76,3	76,3	76,1	0,2
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	78,3	78,7	75,9	2,8
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	68,6	68,8	66,4	2,4
6 El personal és amable	76	76,1	75,1	1
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	75,1	76,5	64,6	11,9
8 Triga poc a dur-te a destinació	76,8	78	67,7	10,3
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	73	74,2	63,5	10,7
10 Acompleix els horaris establerts	81	81,2	79,8	1,4
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	72,6	72,3	74,7	-2,4
12 Normalment pots seure	73	72,7	75,7	-3
13 No produeix un soroll amoïnador.	73,9	74	72,6	1,4
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	75,1	75,7	70,1	5,6
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	76,8	77,2	74,1	3,1
16 Les estacions estan netes i conservades.	76,4	76,5	75,1	1,4
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	75,8	76,3	71,9	4,4
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	75,3	75,6	73	2,6
19 No hi ha perill d'accidents.	79	79,4	75,6	3,8
20 Els cotxes estan nets i conservats.	76,5	77	72,4	4,6
21 El viatge resulta entretingut.	70,6	71,2	66,3	4,9
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	74,7	75,1	71,8	3,3
23 El preu del bitllet és adequat.	63,4	64,6	54,1	10,5
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	74	74,5	70,7	3,8
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	75,9	76,3	72,7	3,6
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	74,3	74,7	71,3	3,4
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	77,9	78	76,8	1,2

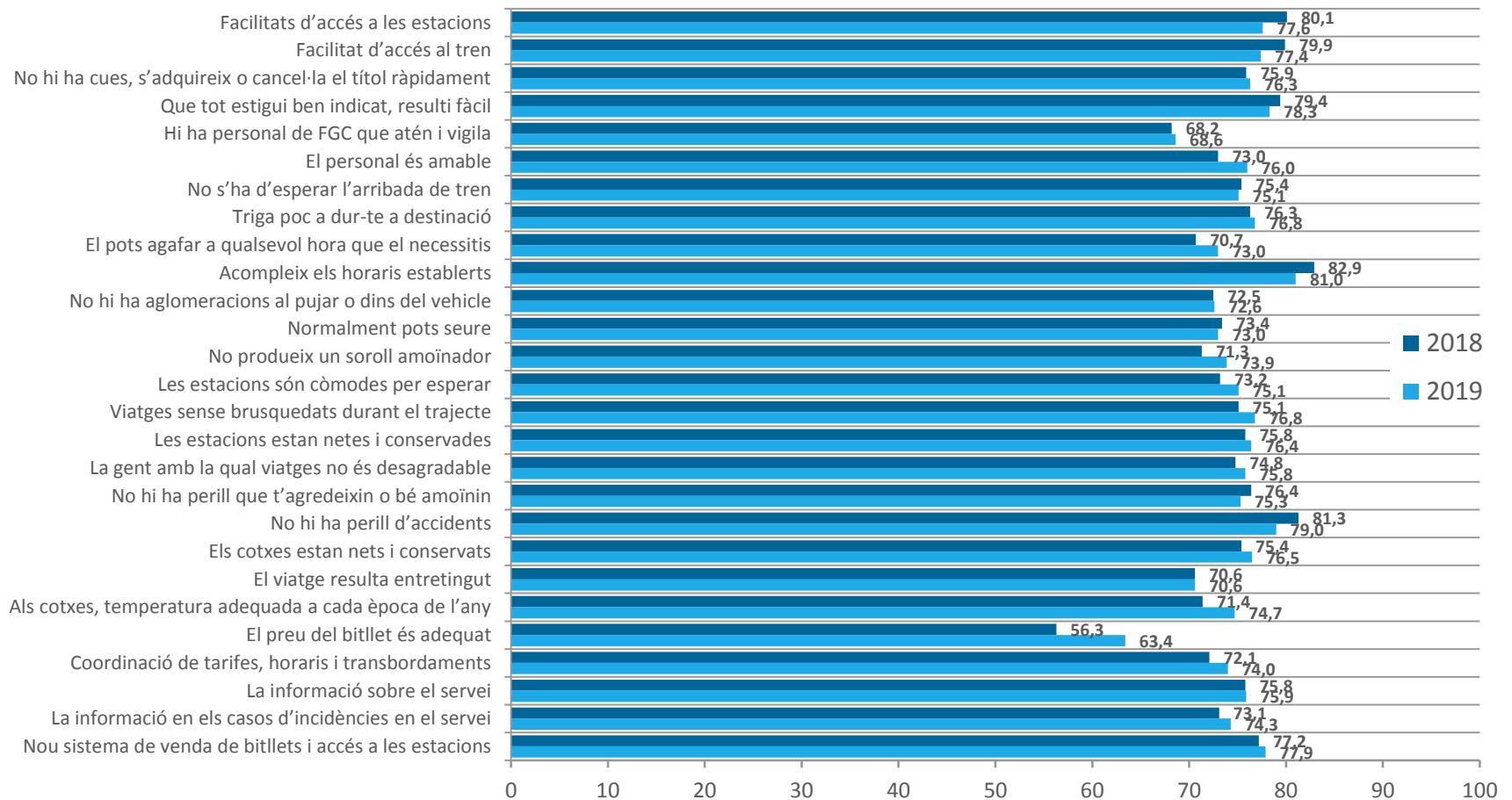
Evolució de la satisfacció (2018-2019)

Línia Barcelona - Vallès



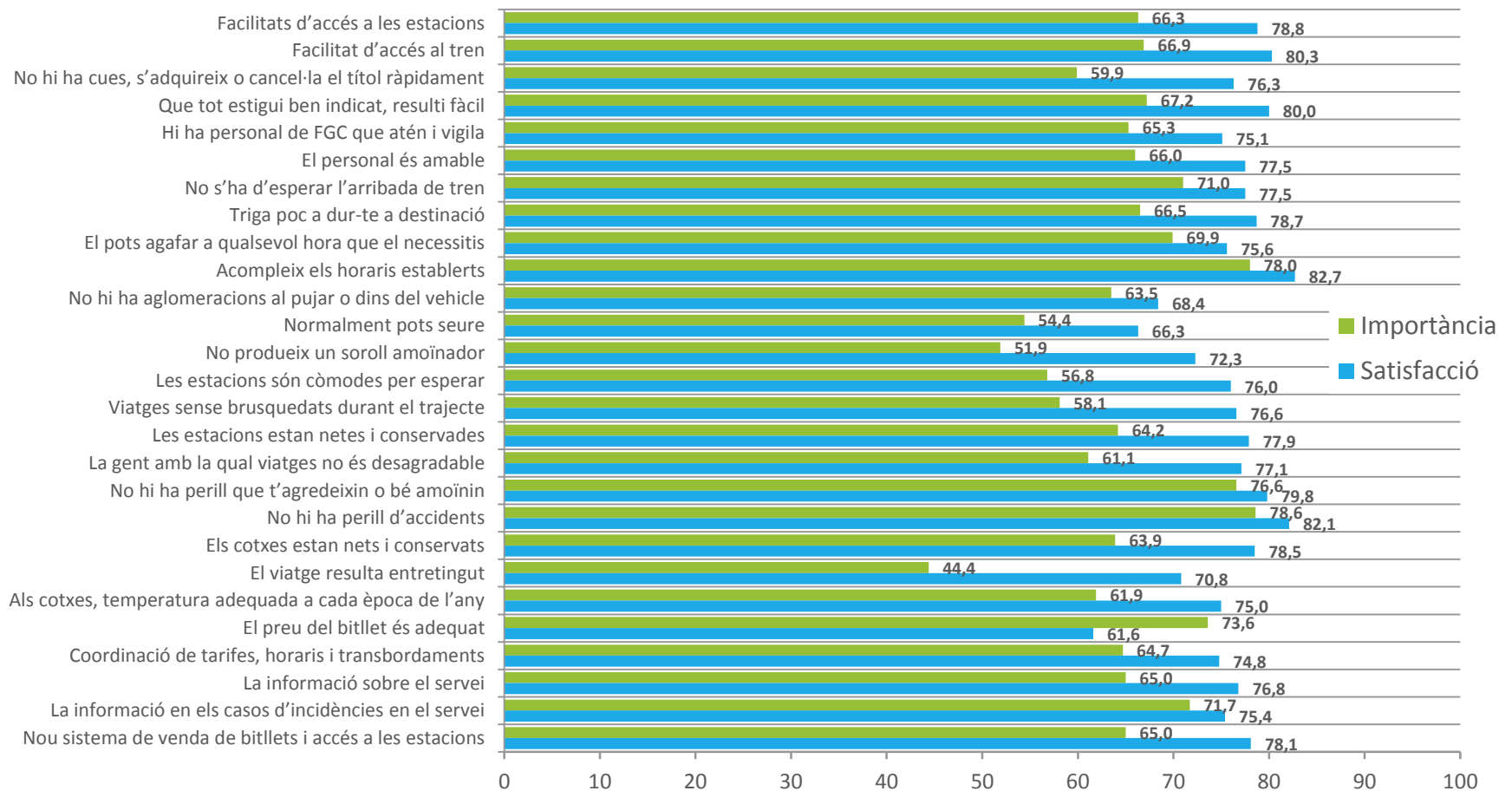
Evolució de la satisfacció (2018-2019)

Línia Llobregat - Anoia



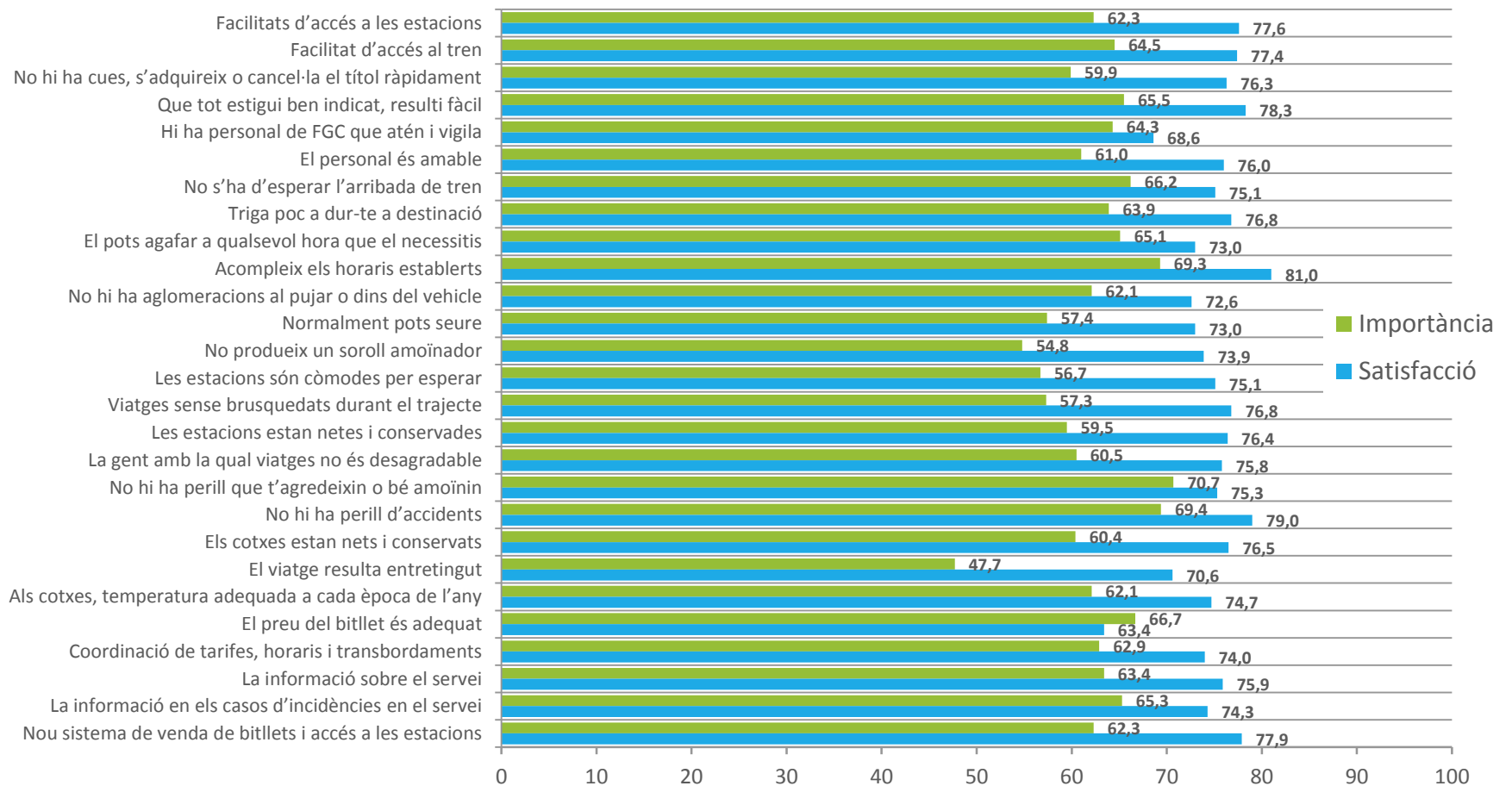
Importància i satisfacció

Línia Barcelona - Vallès



Importància i satisfacció

Línia Llobregat - Anoia



Prioritats d'actuació

Elaboració de matrius de millora estratègica

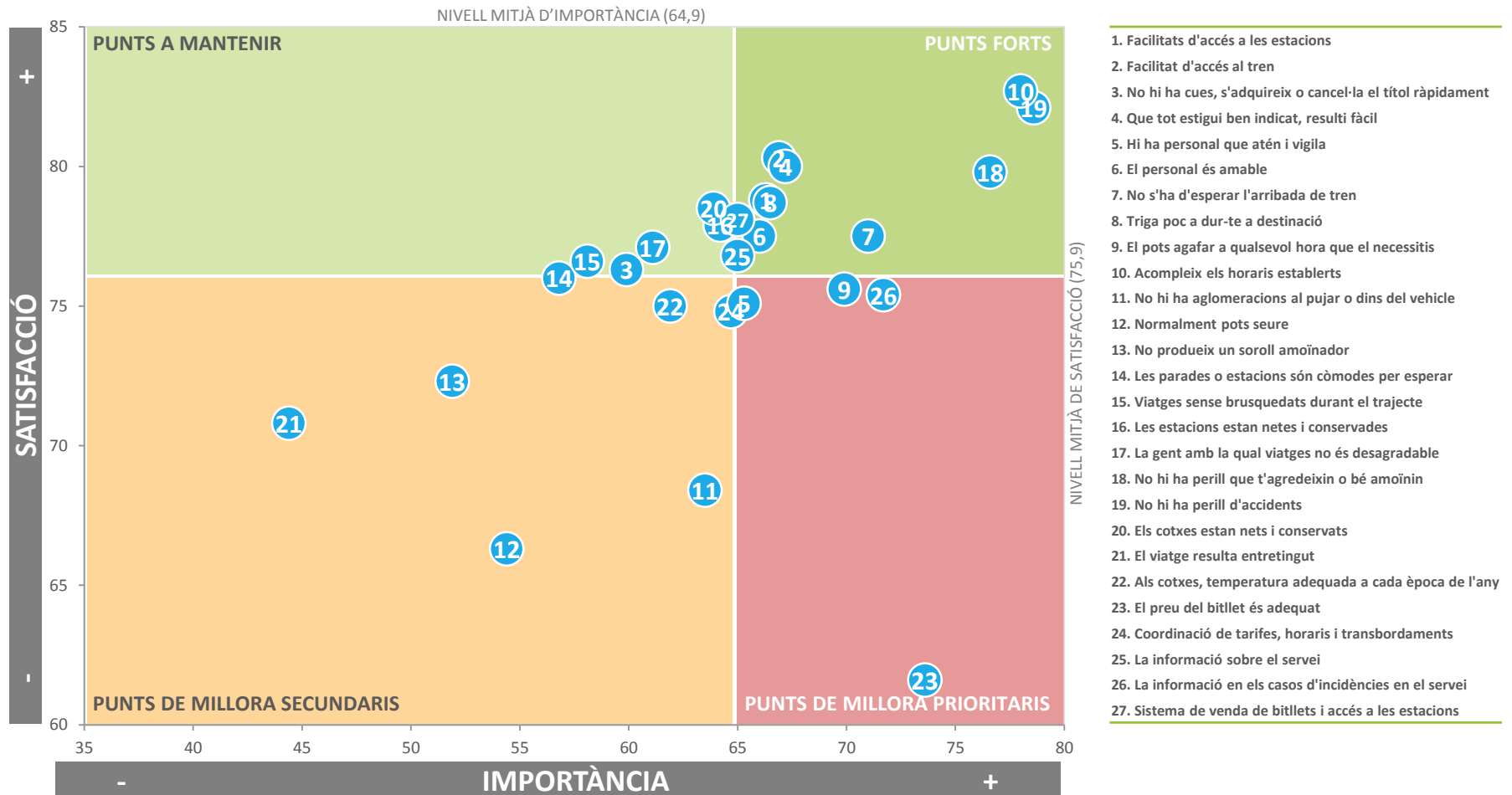
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

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.



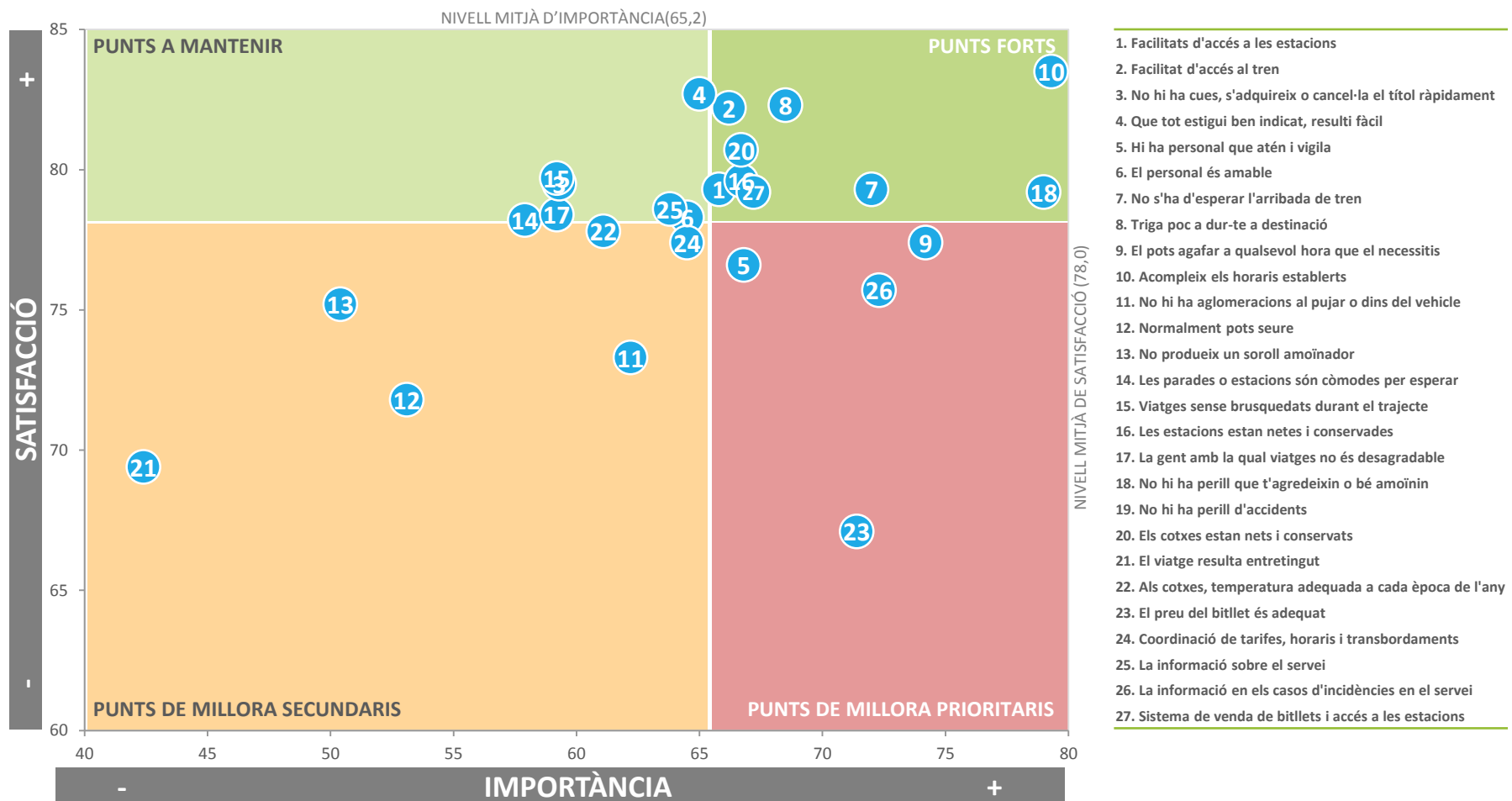
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



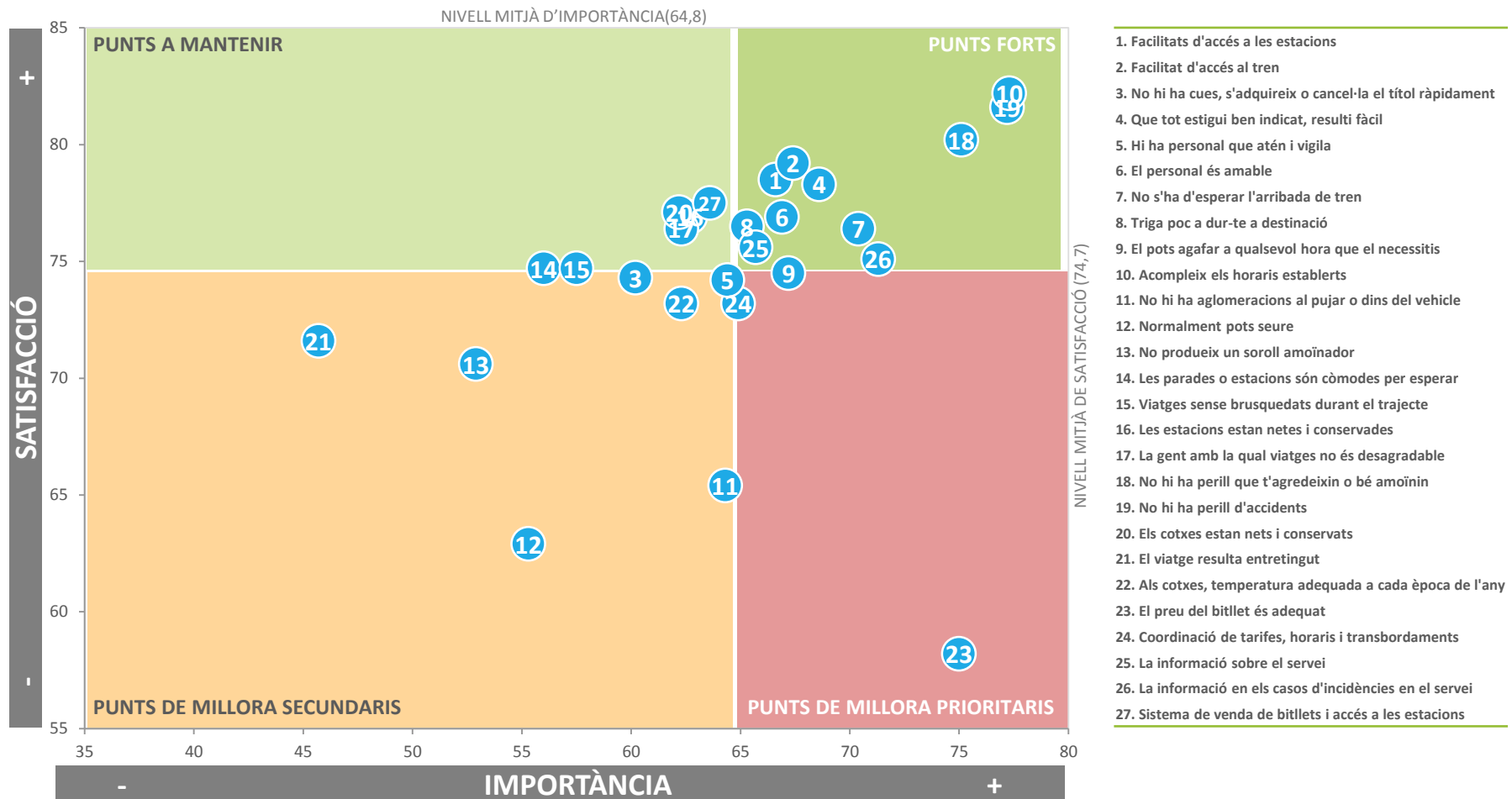
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)



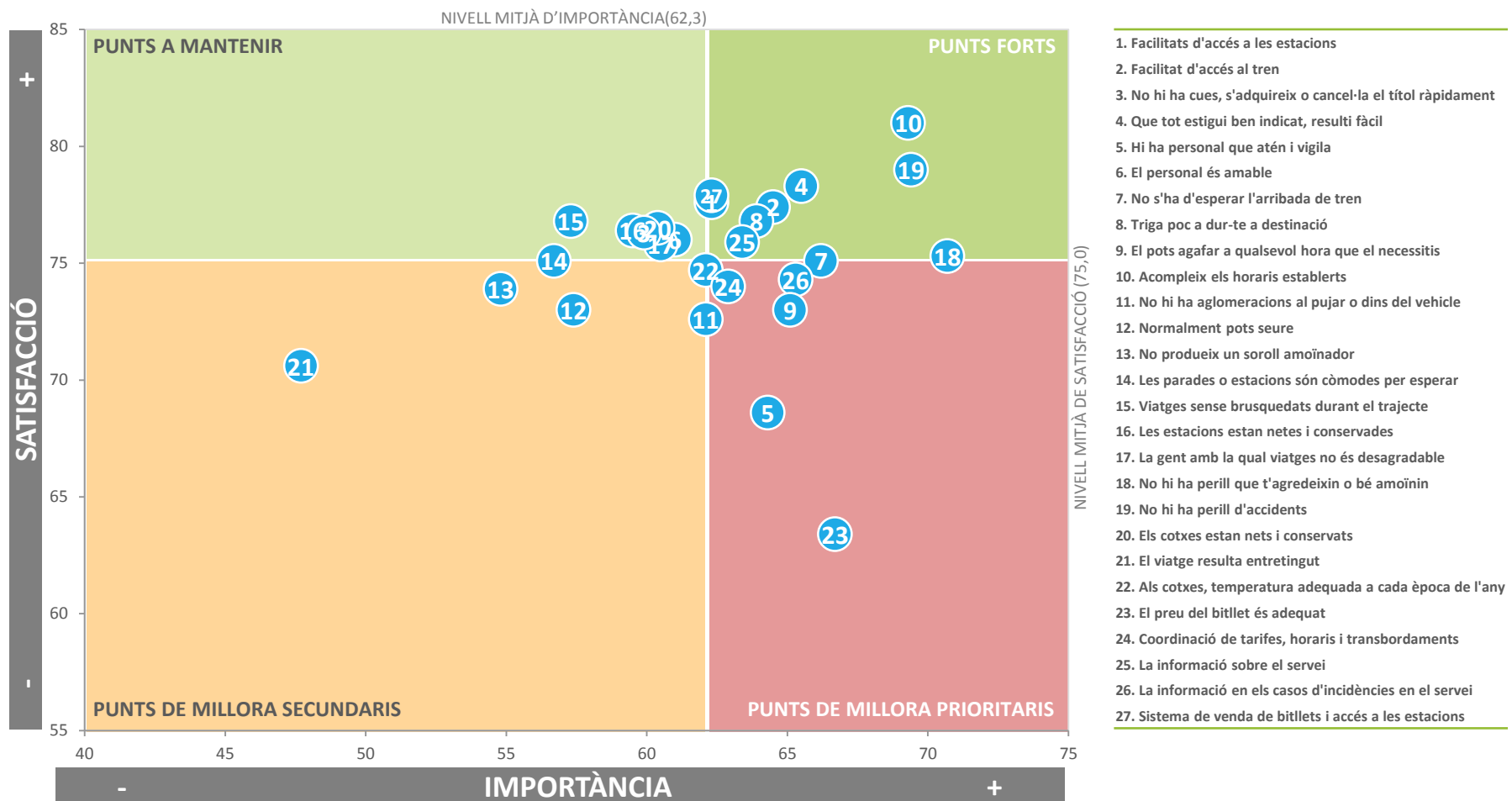
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



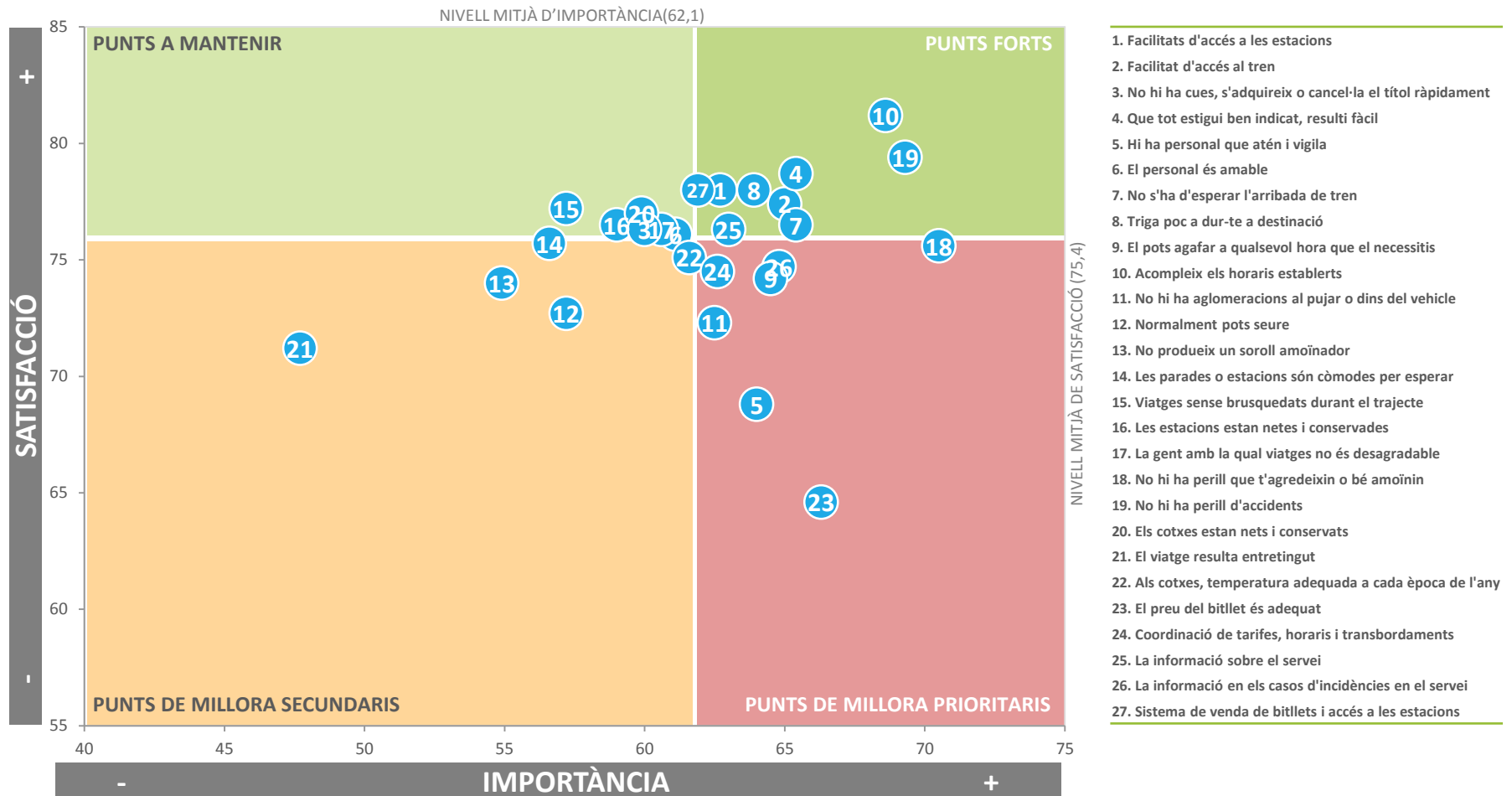
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia



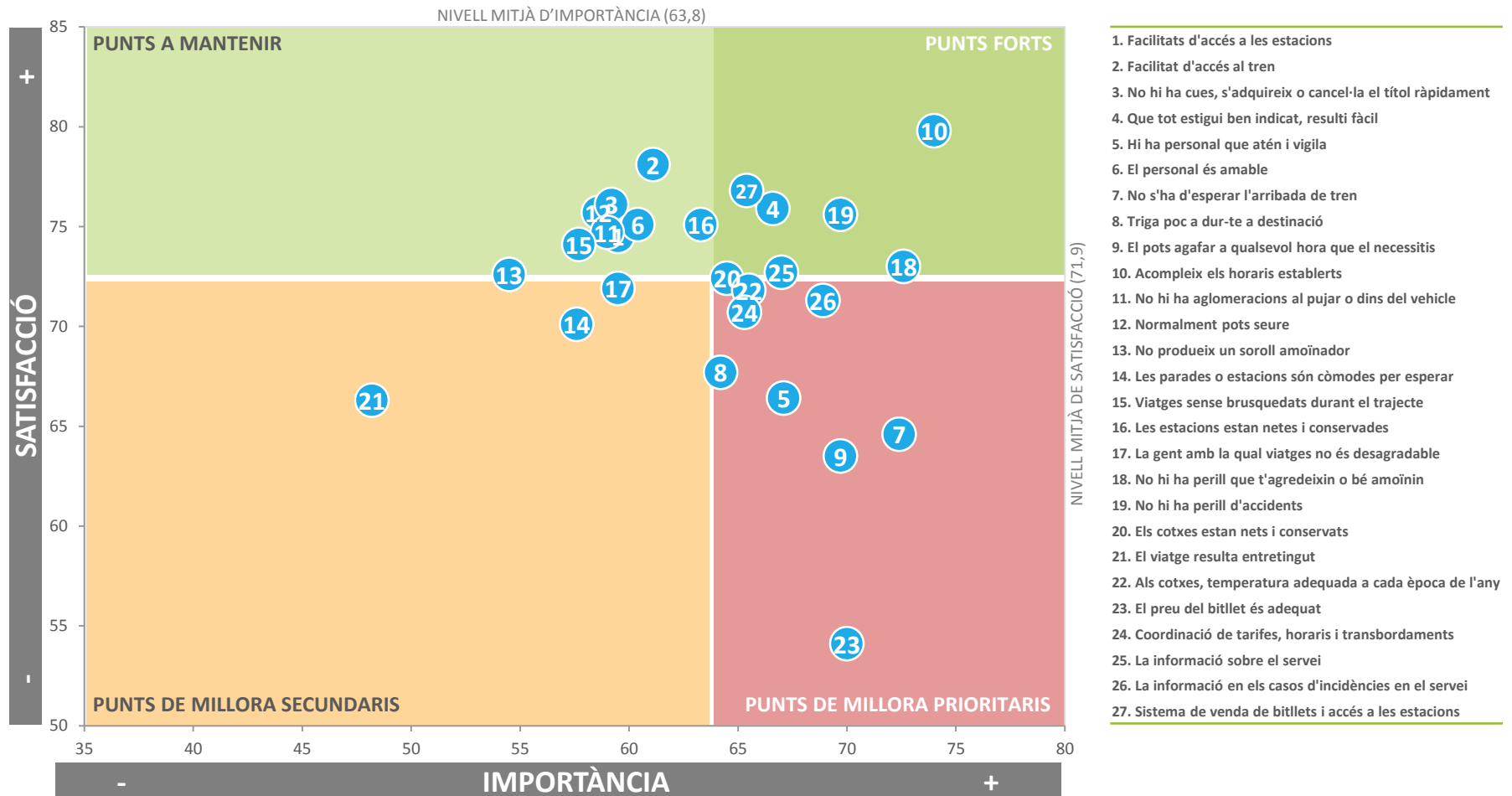
Matriu de millora estratègica

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

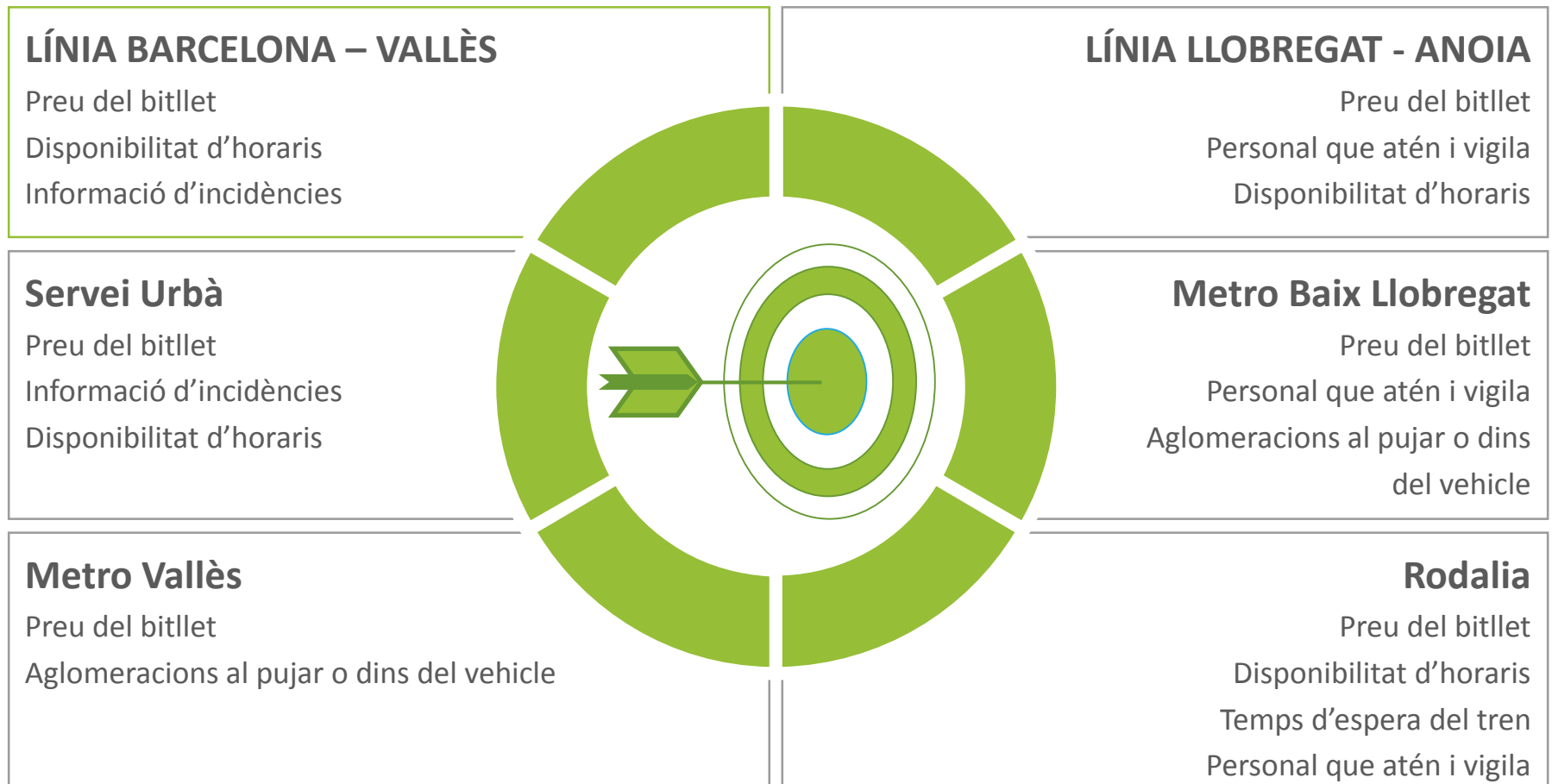


Matriu de millora estratègica

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**

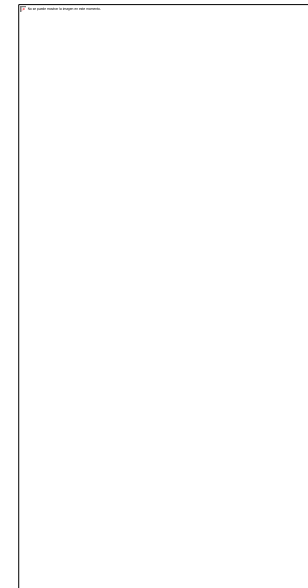
És la mitjana de les valoracions donades a cada atribut per tots els viatgers, ponderant cadascuna d'elles segons la importància que li assigna a cada individu aquest ítem.

- **ISC de cada individu**

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

- **ISC global**

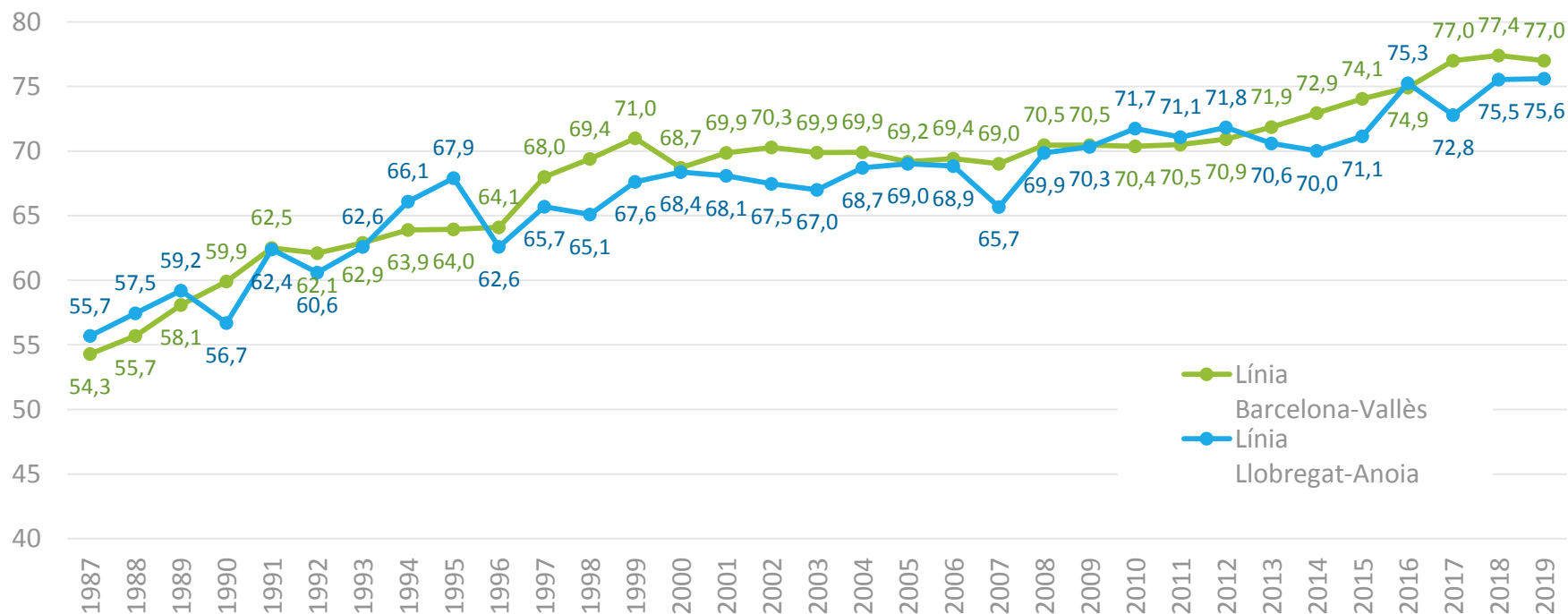
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.



ISC per línia

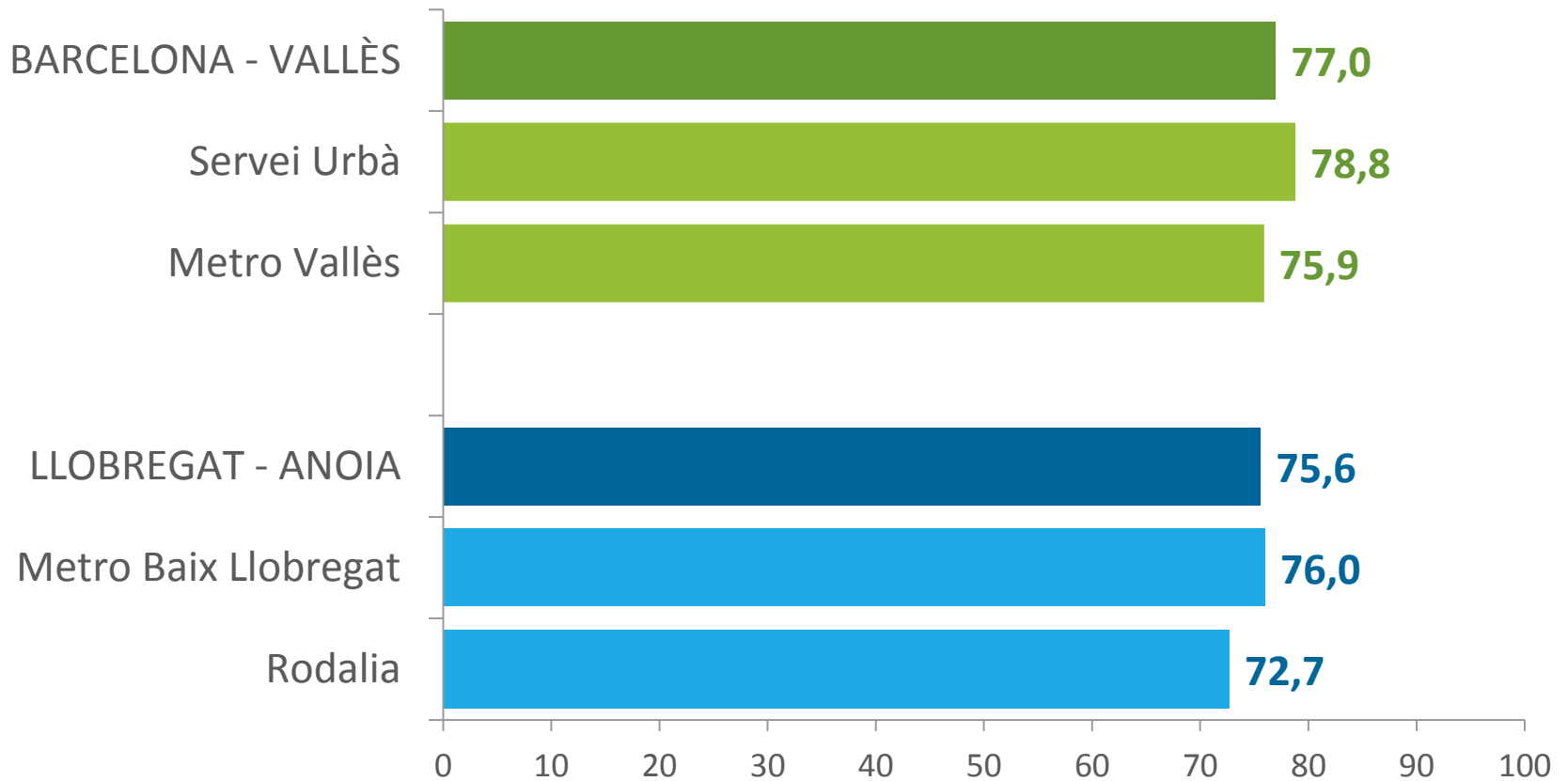
Evolució ISC 1987-2019

Els ISC d'ambdues línies se situen en **nivells molt similars als de 2018**. El ISC de la línia **Llobregat - Anoia** millora una dècima respecte de l'any passat (millor resultat històric) mentre el ISC de la línia **Barcelona - Vallès** baixa quatre dècimes, a nivells de l'any 2017.



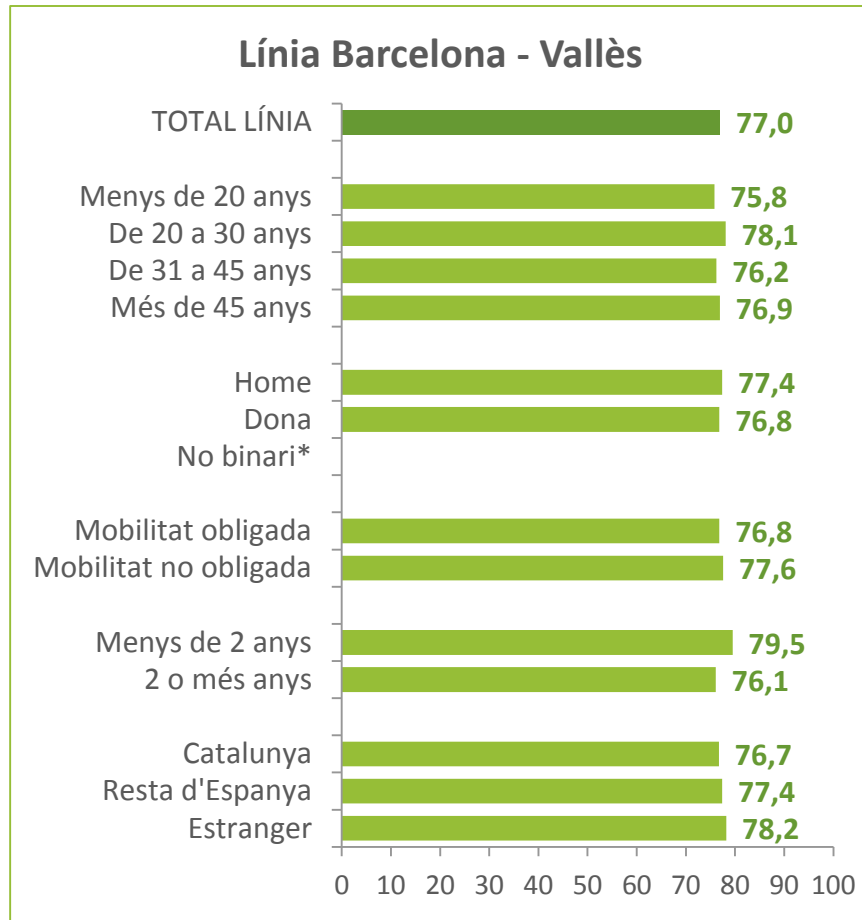
ISC per línia i servei

ISC globals

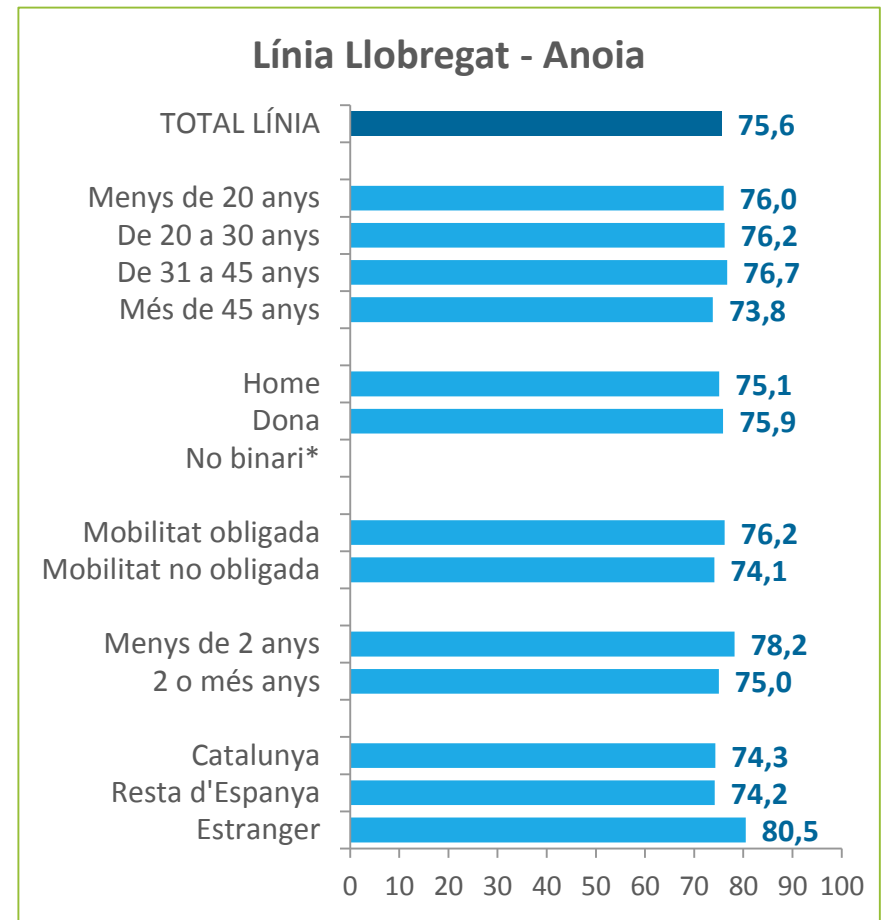


ISC per segments

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



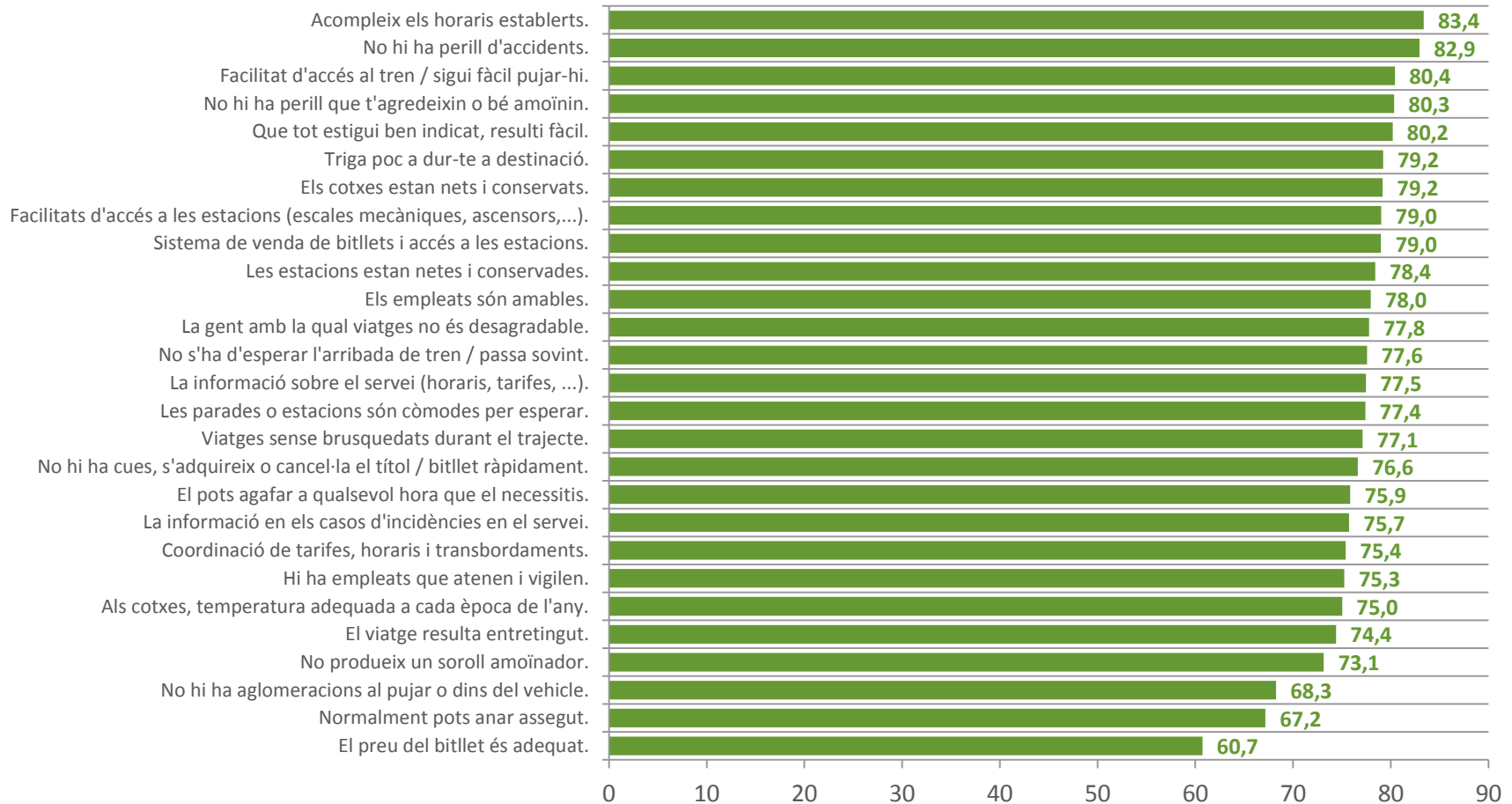
* Base insuficient



* Base insuficient

ISC per atributs

Línia Barcelona - Vallès



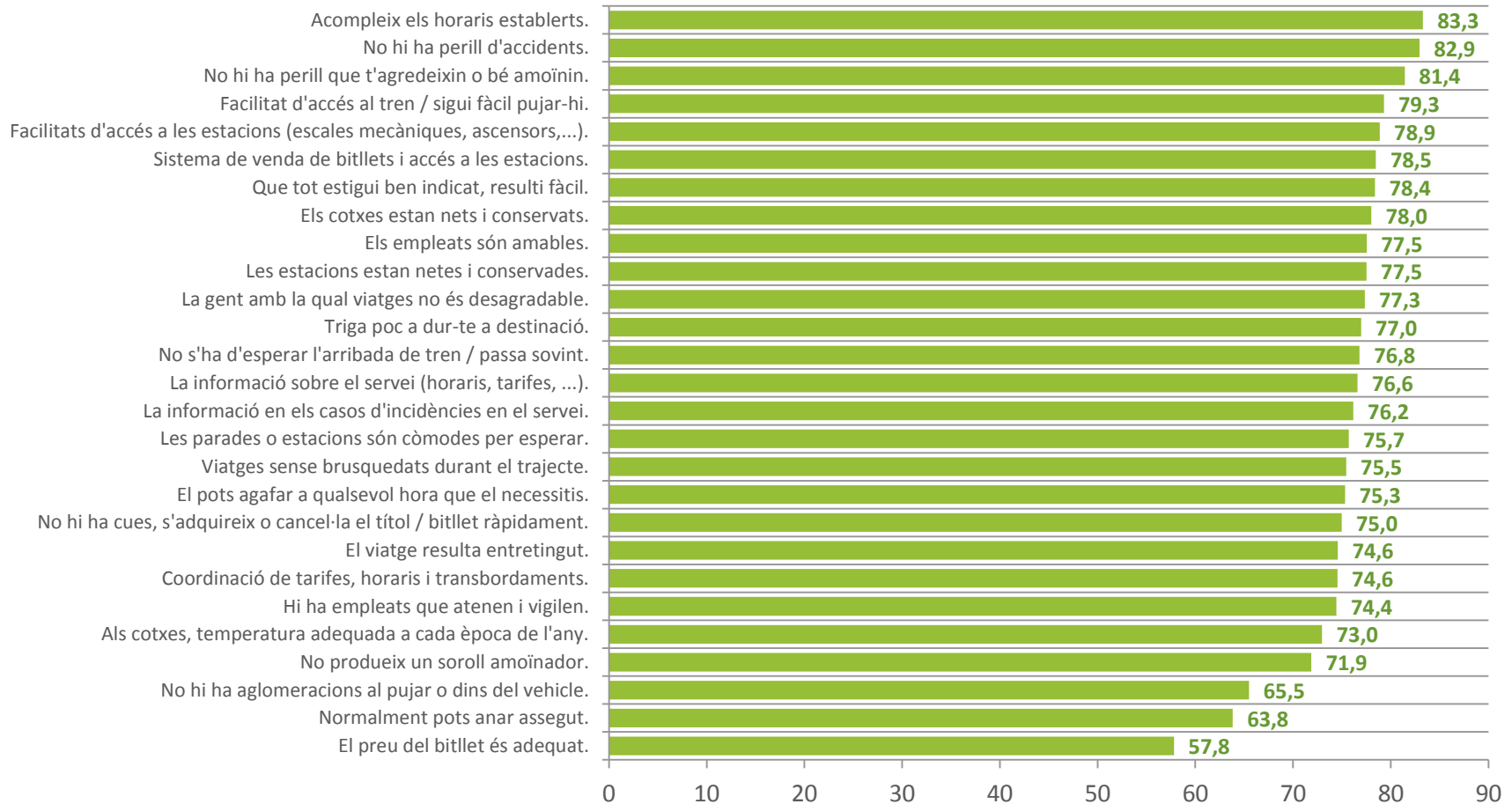
ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Servei urbà)



ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



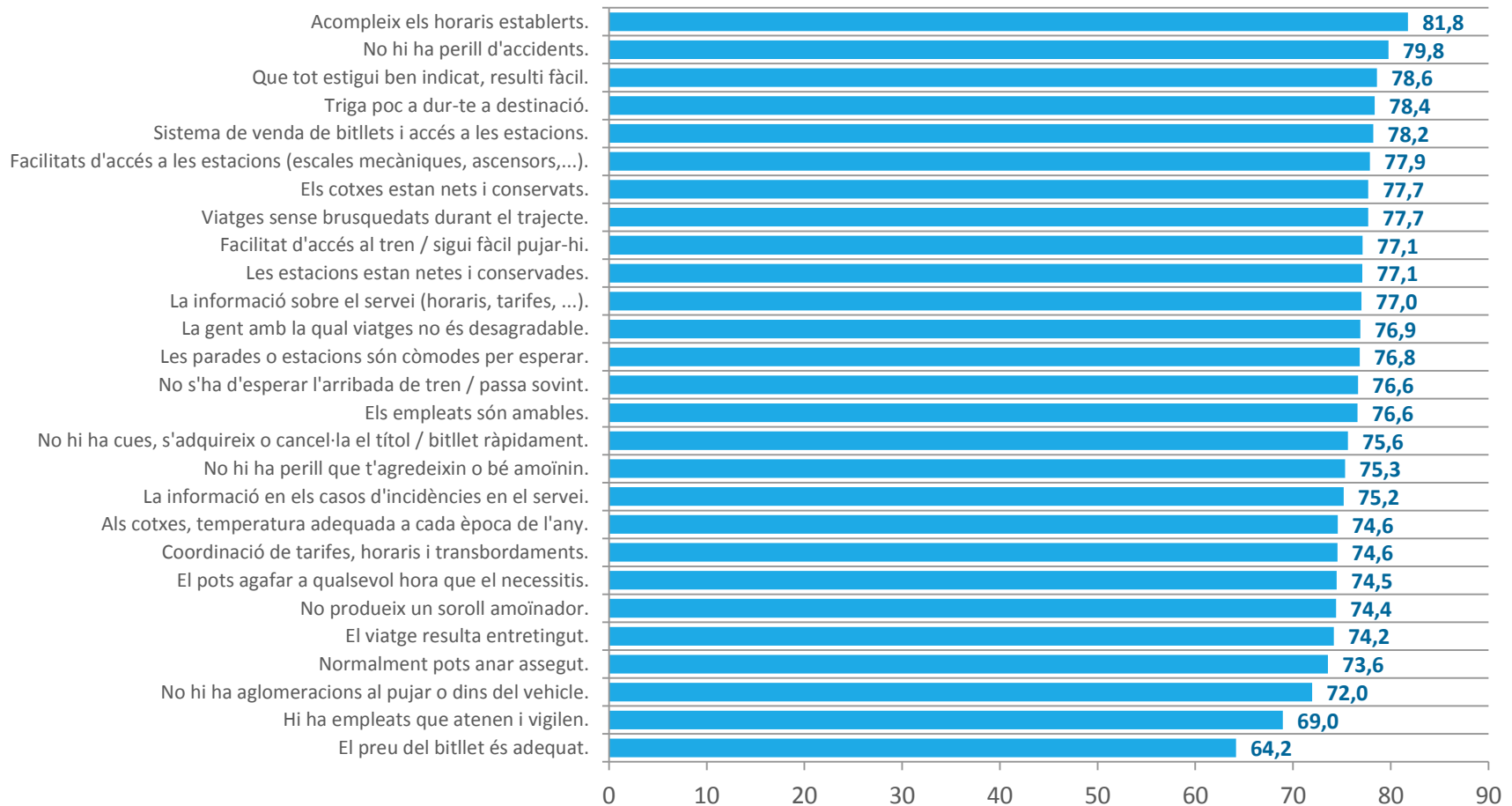
ISC per atributs

Línia Llobregat - Anoia



ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Metro Baix Llobregat)



ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)

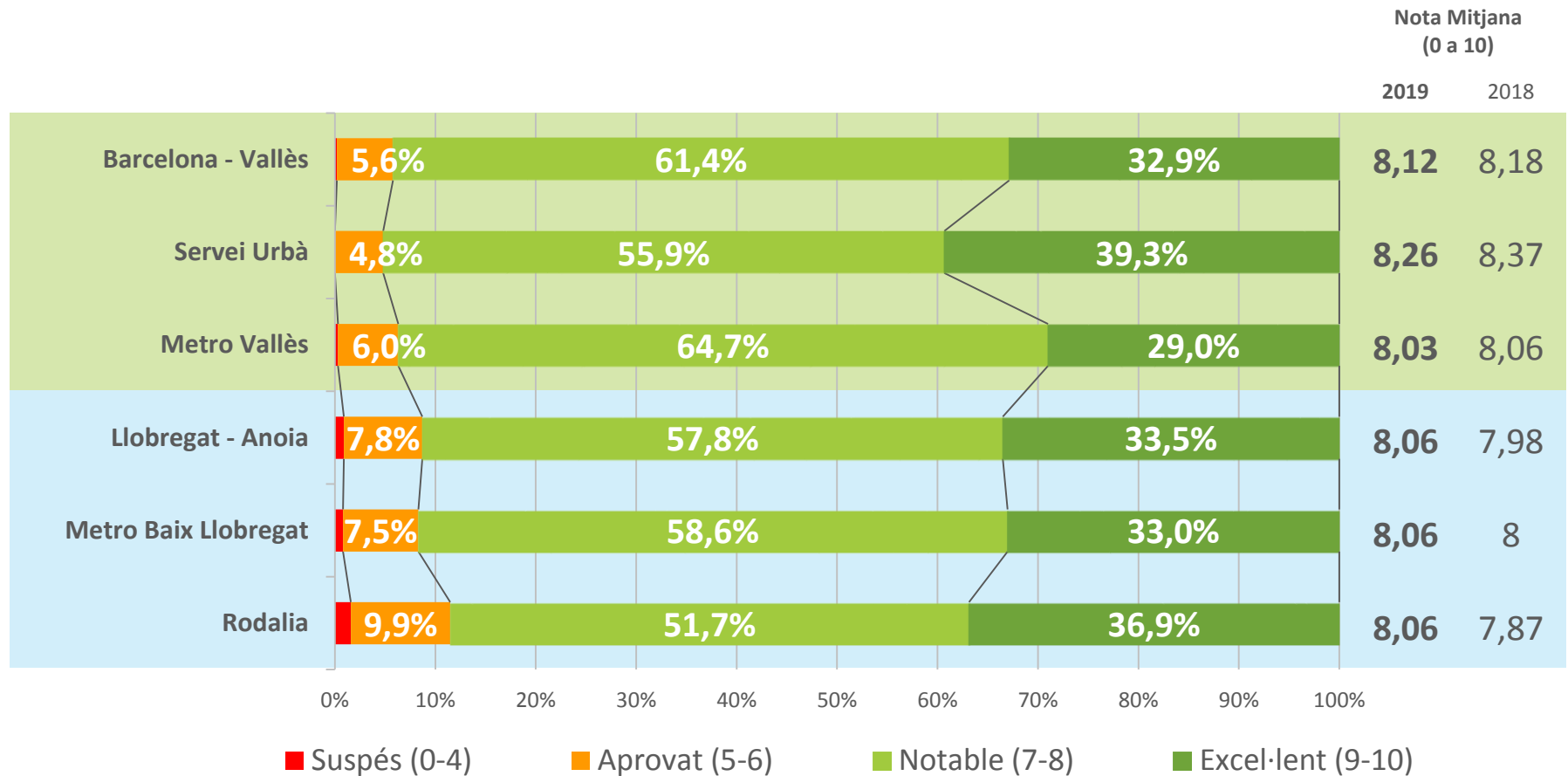


3. Valoració del servei

Valoració global del servei i 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

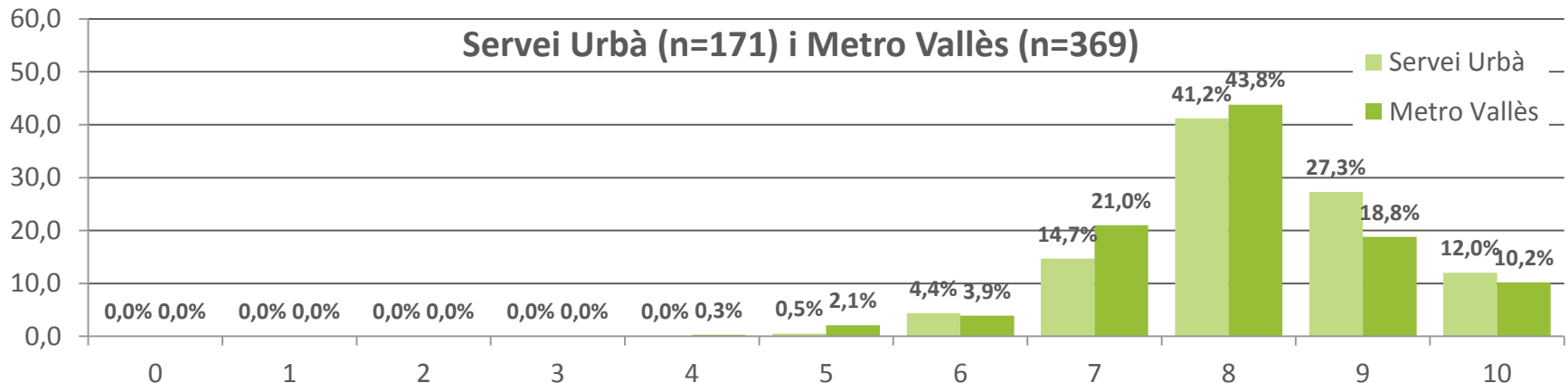
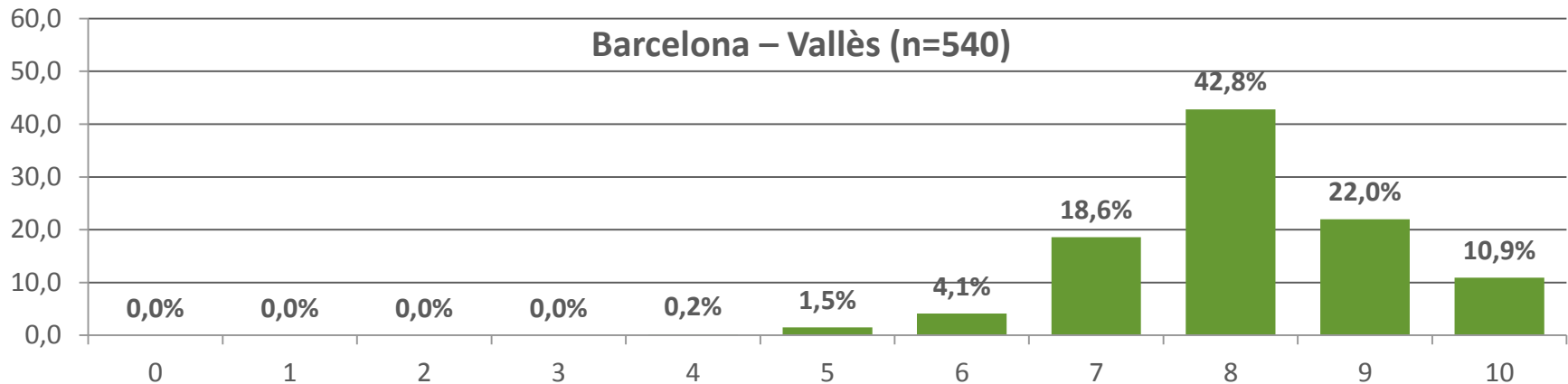


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1136 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Línia Barcelona - Vallès

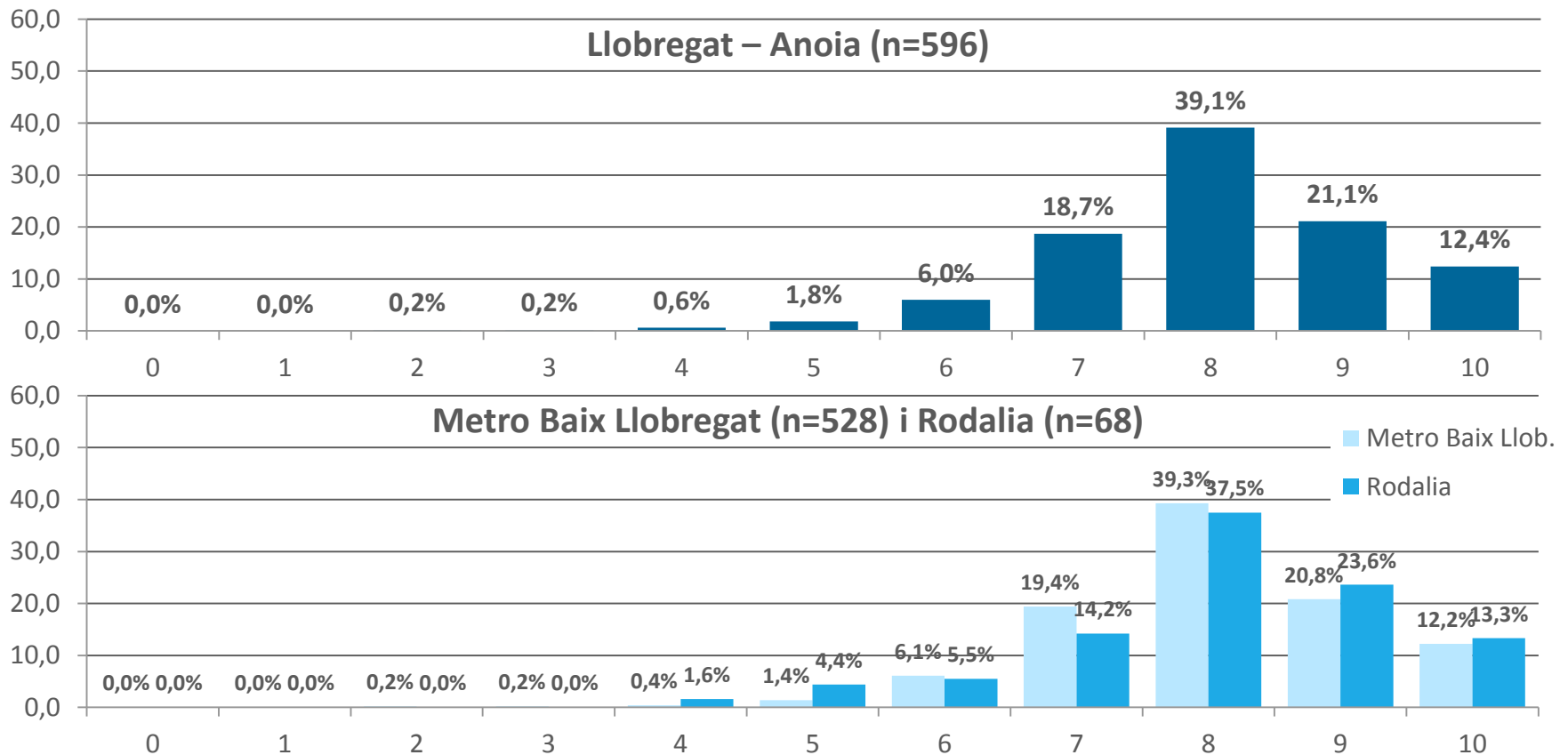


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 540 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

Valoració global del servei

Línia Llobregat - Anoia



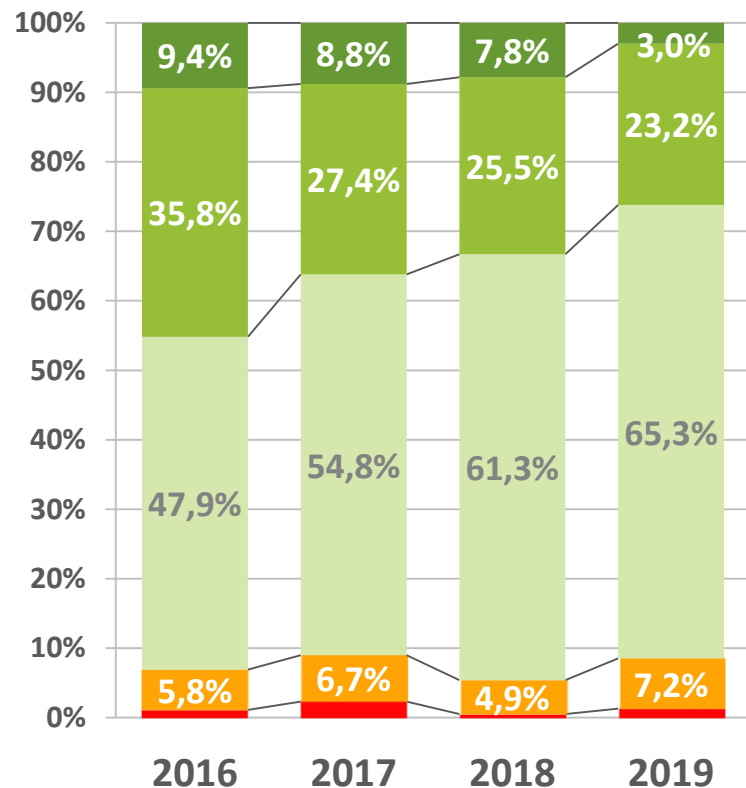
(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 596 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

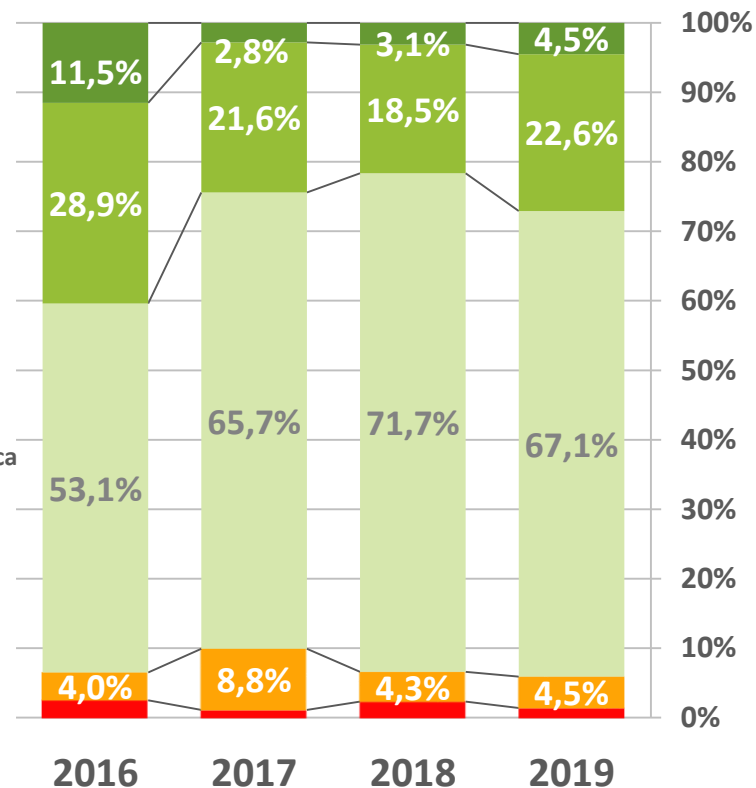
Evolució del servei en els darrers dos anys

Evolució 2016 - 2019

Línia Barcelona – Vallès (n=540)



Línia Llobregat – Anoia (n=596)



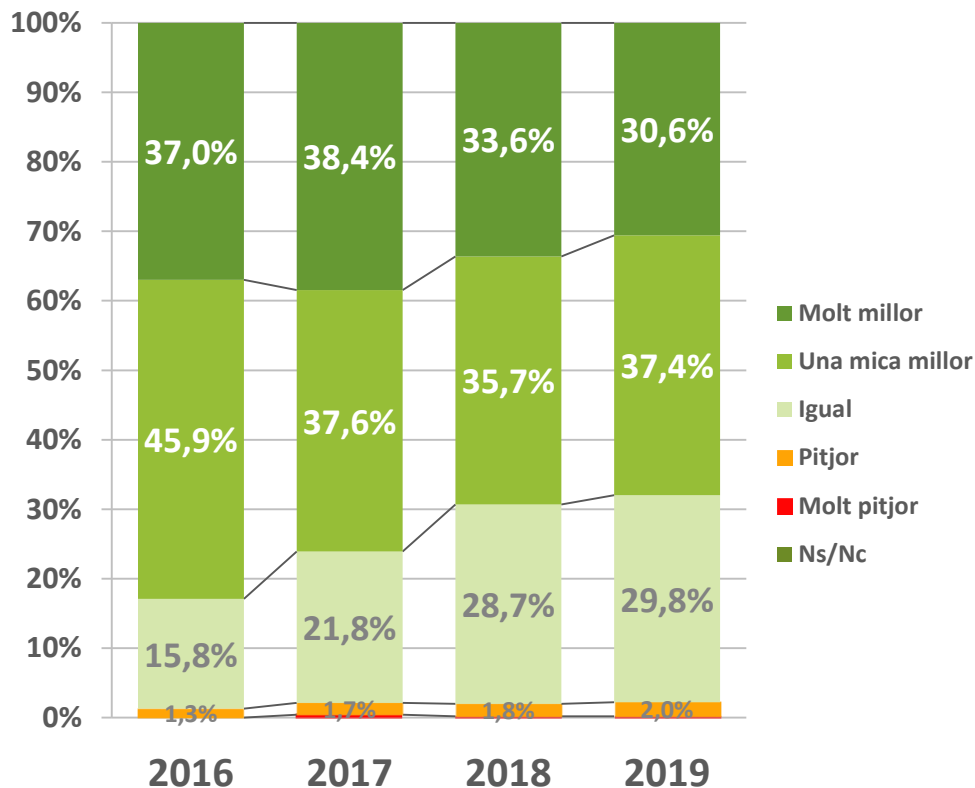
(P11) Referint-nos ara al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu vostè que ha millorat o que ha empitjorat?

BASE: TOTAL MOSTRA (1136 persones entrevistades)

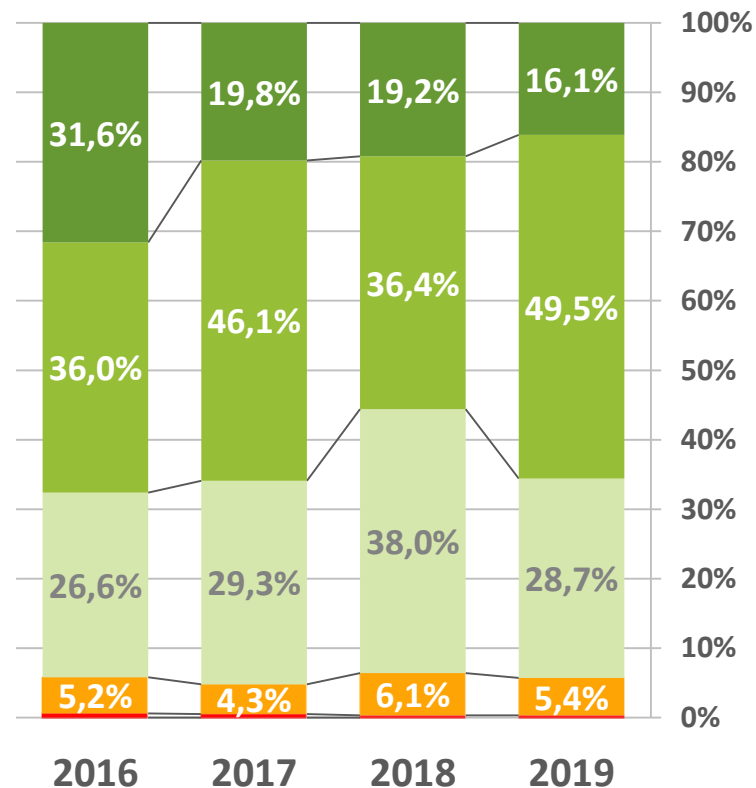
Comparativa del servei amb altres mitjans de transport

Evolució 2016 - 2019

Línia Barcelona – Vallès (n=540)



Línia Llobregat – Anoia (n=596)

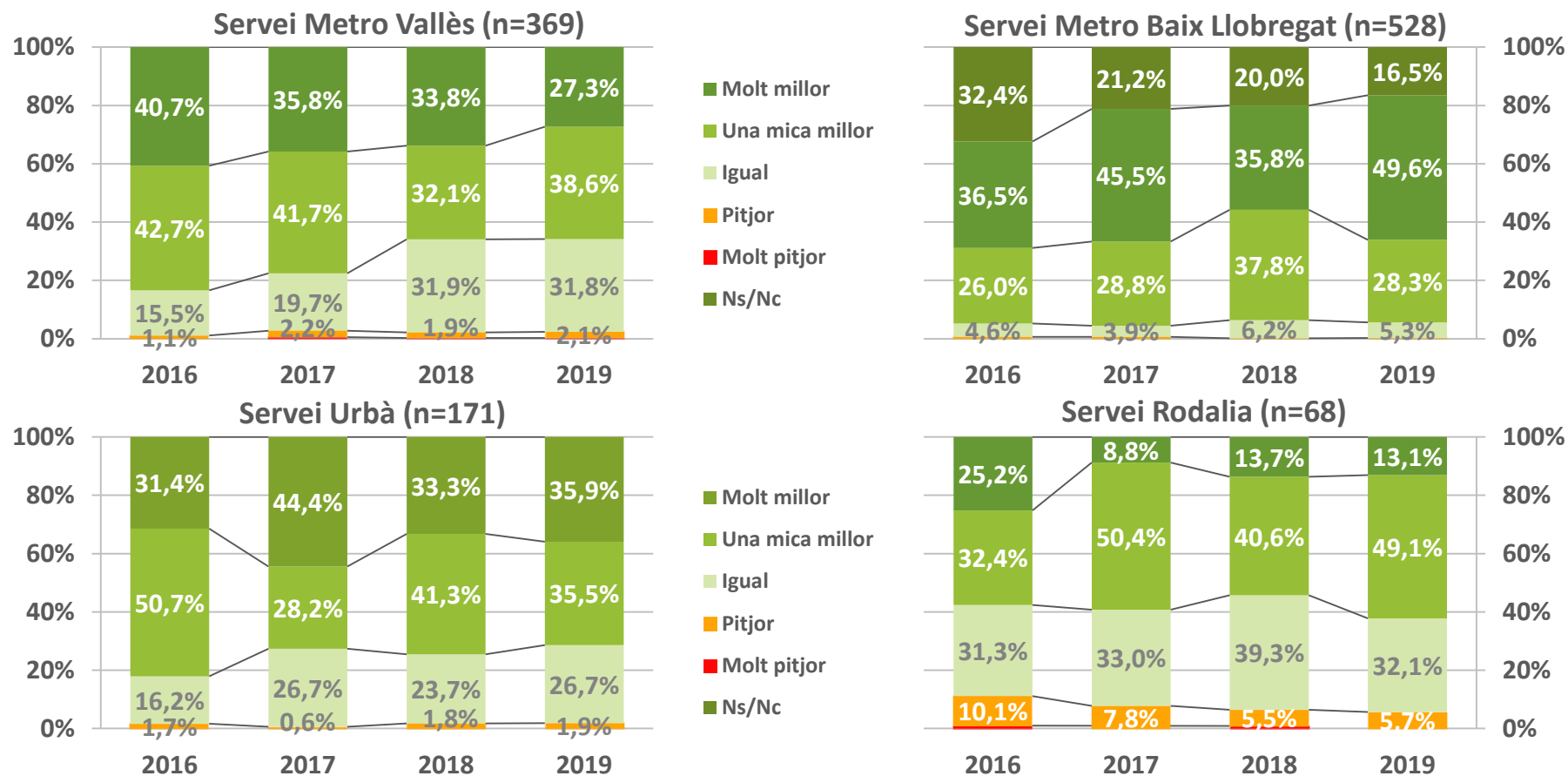


(P12) Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?

BASE: TOTAL MOSTRA (1136 persones entrevistades)

Comparativa del servei amb altres mitjans de transport

Evolució 2016 - 2019



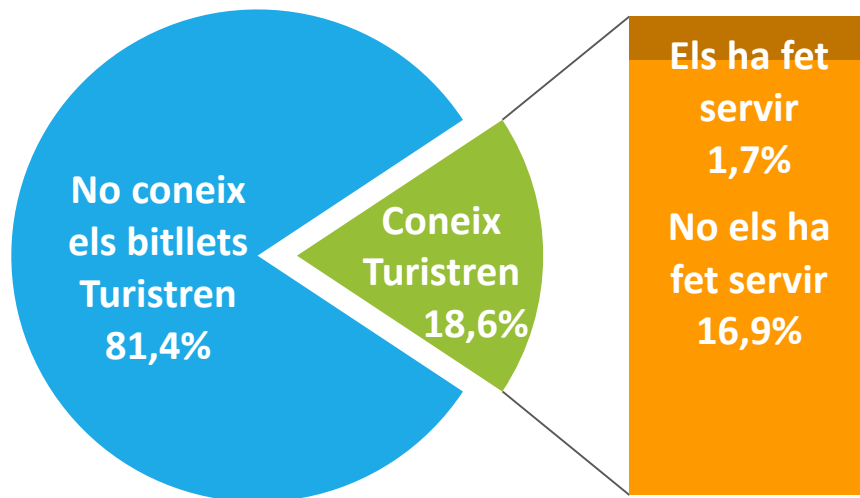
(P12) Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companies de transport?

BASE: TOTAL MOSTRA (1136 persones entrevistades)

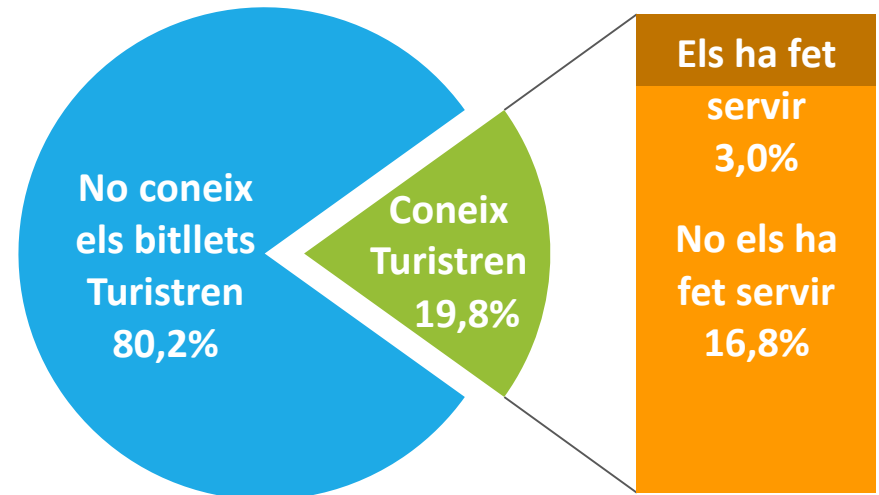
4. Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren

Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren

Línia Barcelona – Vallès (n=540)



Línia Llobregat – Anoia (n=596)



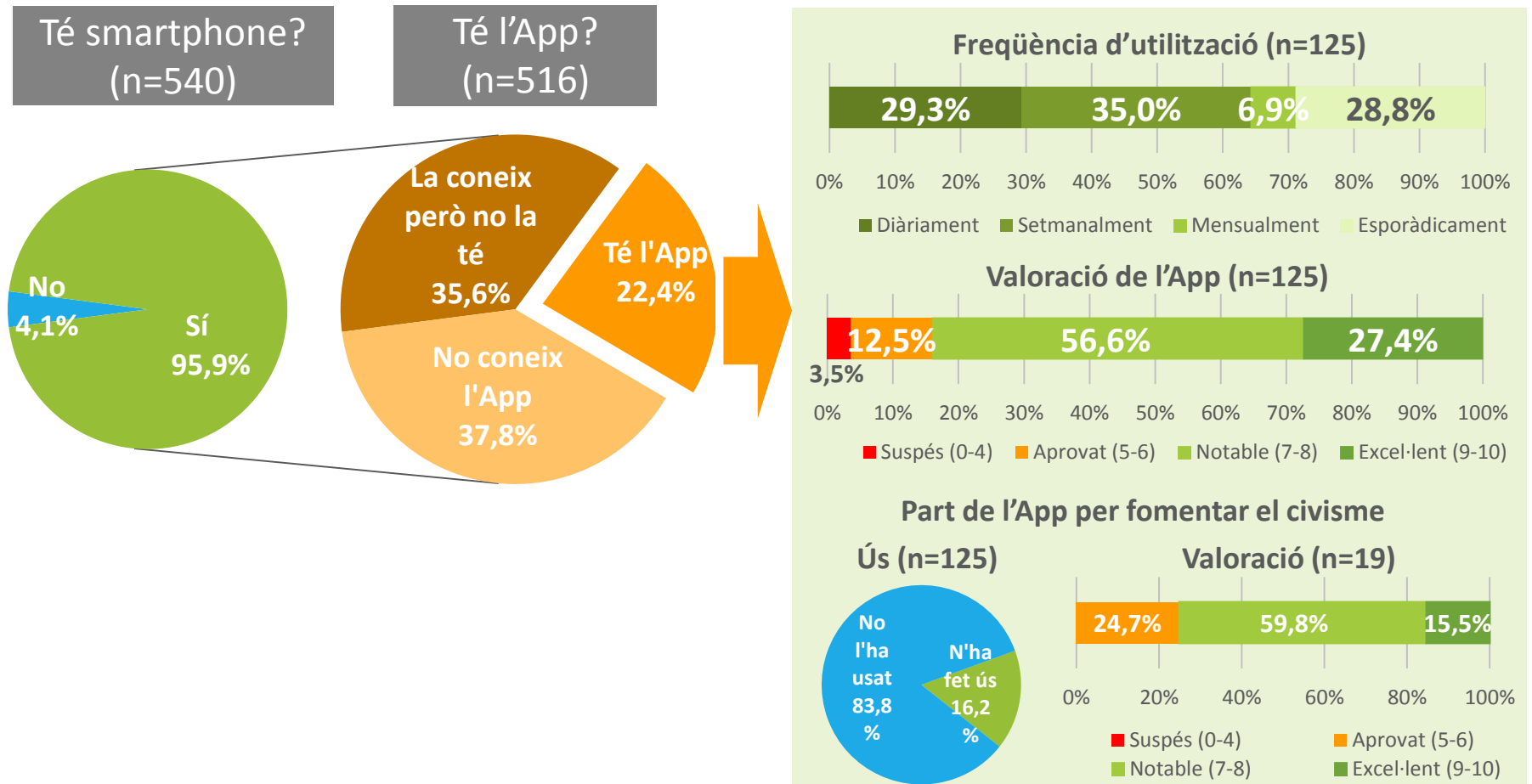
(P30) Sap vostè que hi ha un bitllet combinat “Tren + Activitat” anomenat TURISTREN, que combina el viatge amb tren amb la realització d’activitats de lleure com rutes culturals o visites a museus o centres d’interès turístic?

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

5. Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

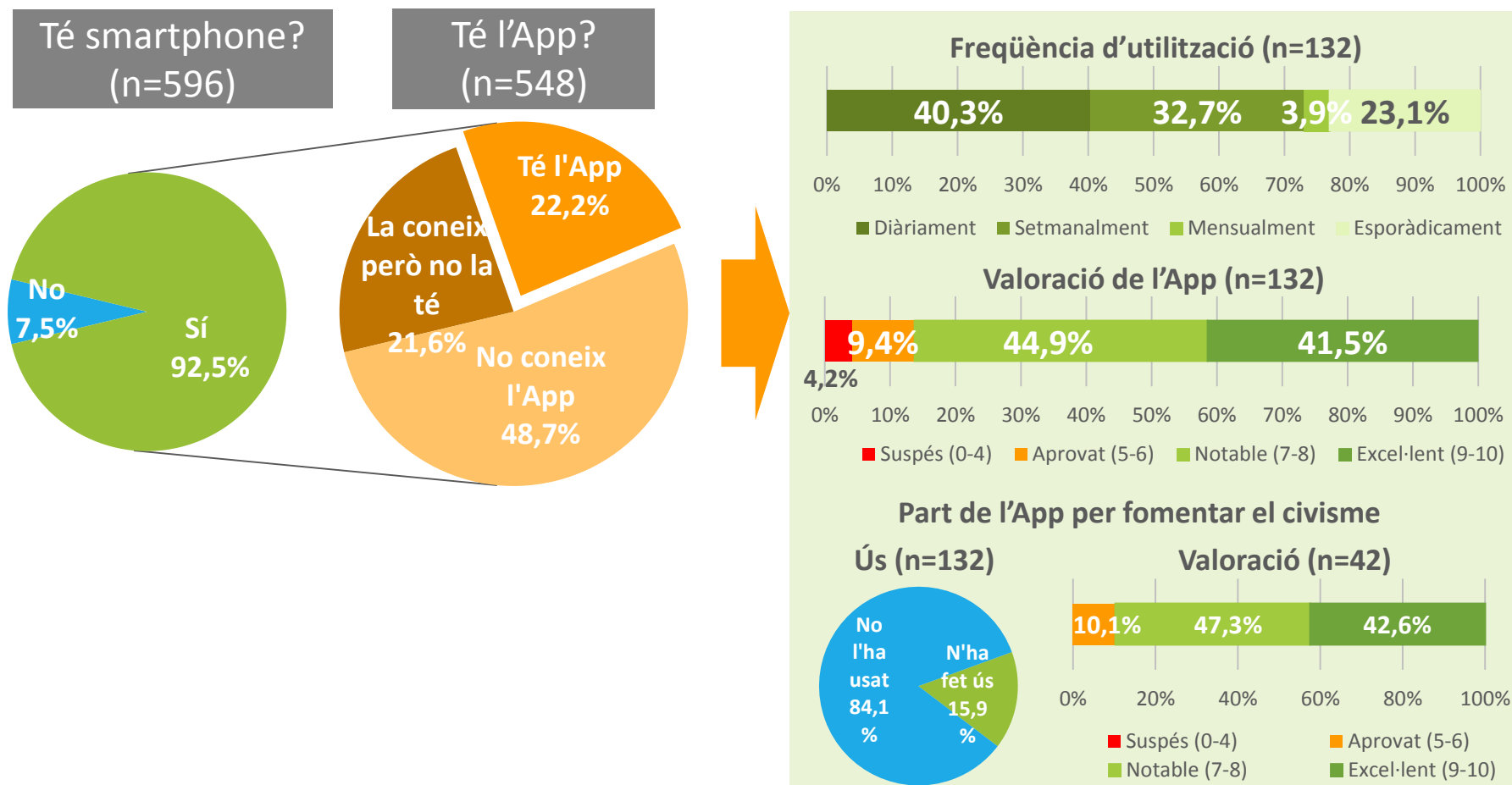
Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

Línia Barcelona - Vallès



Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

Línia Llobregat - Anoia

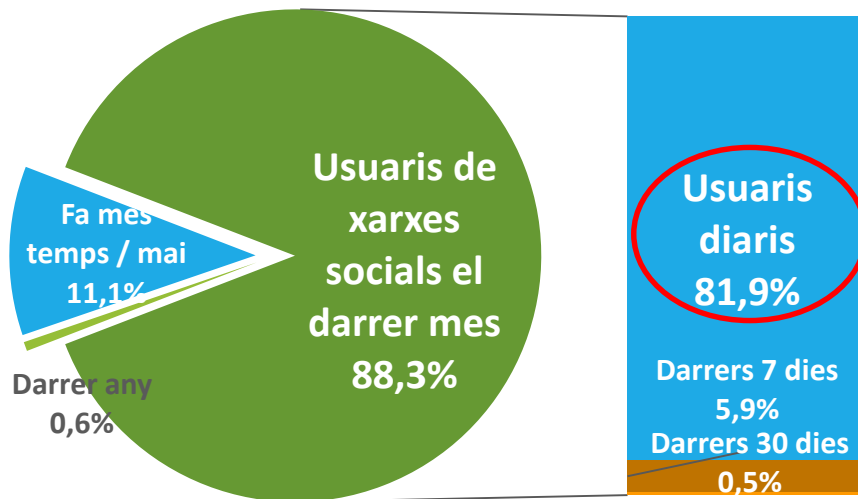


6. Ús de xarxes socials

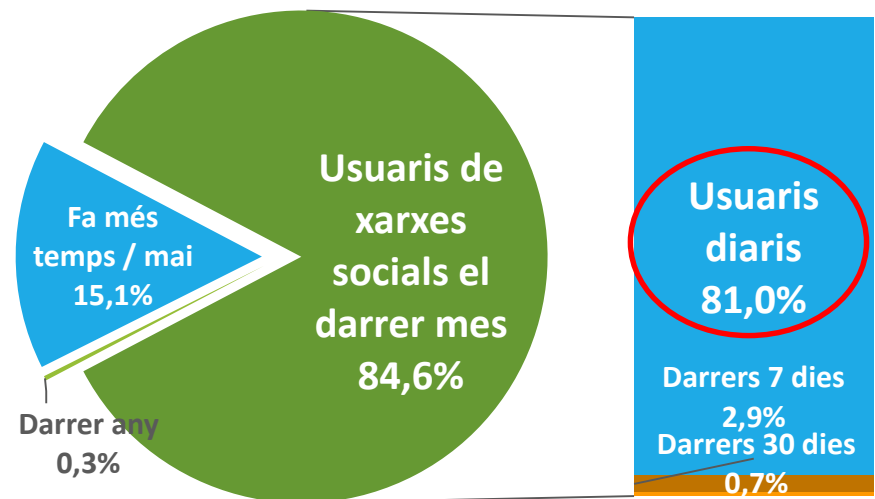
Índex d'ús de xarxes socials

Ambdues línies

Línia Barcelona - Vallès (n=540)



Línia Llobregat – Anoia (n=596)



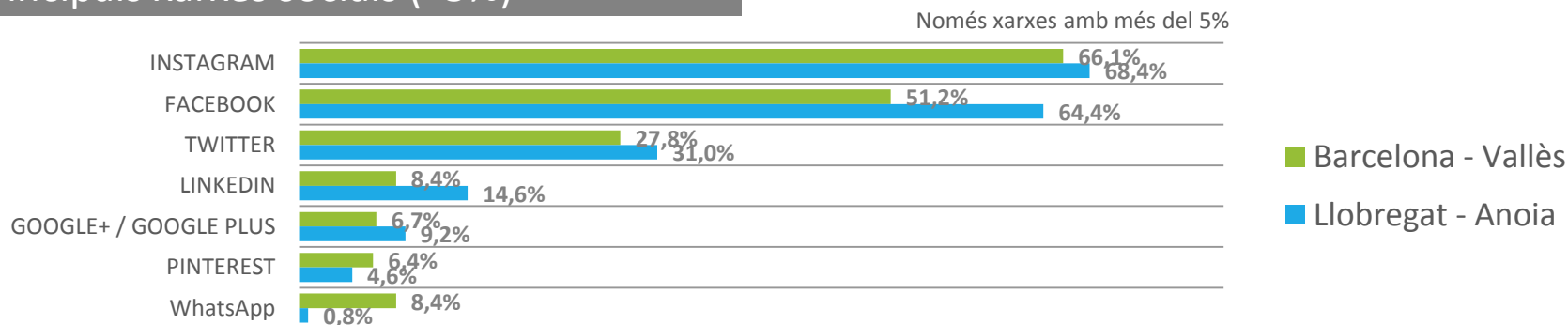
(P32) Sense tenir en compte el dia d'avui, ¿quan va ser el darrer cop que va accedir a una xarxa social?

BASE: TOTAL MOSTRA (1136 persones entrevistades)

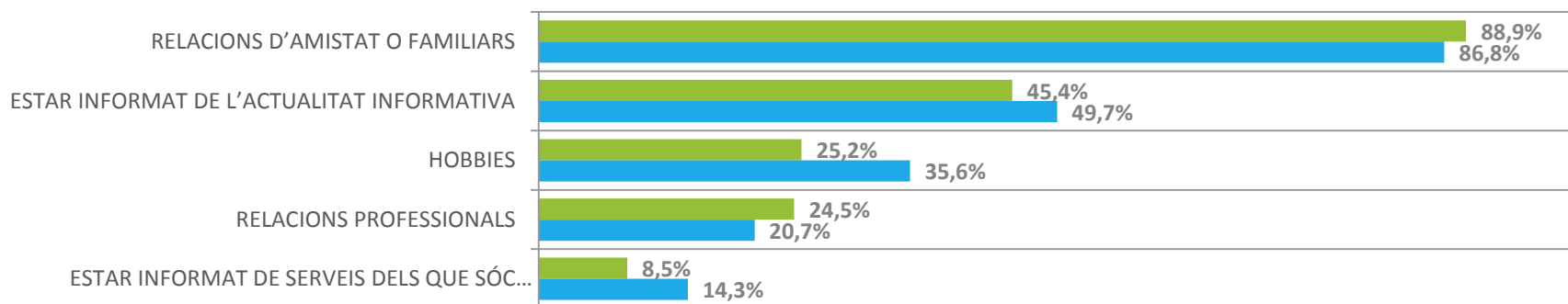
Principals xarxes socials i motivacions per al seu ús entre la clientela

Ambdues línies

Principals xarxes socials (>5%)



Principals motivacions d'ús



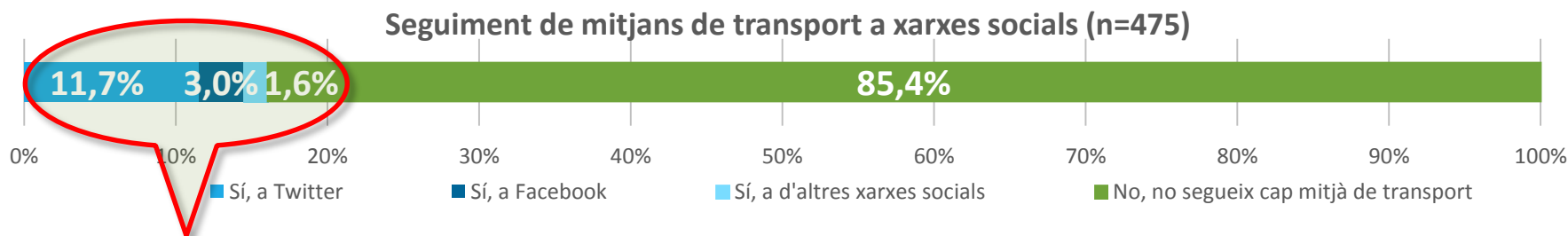
(P33) Quines xarxes socials utilitza? (RESPOSTA MÚLTIPLE. NO LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR) N'utilitza cap altre?

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

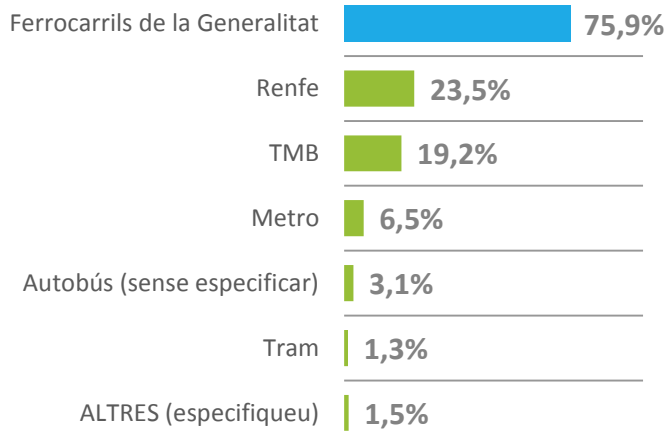
BASE: PERSONES ENTREVISTADES QUE HAN ESTAT USUÀRIES DE XARXES SOCIALS EL DARRER MES (979 persones entrevistades)

Mitjans de transport seguits a xarxes socials

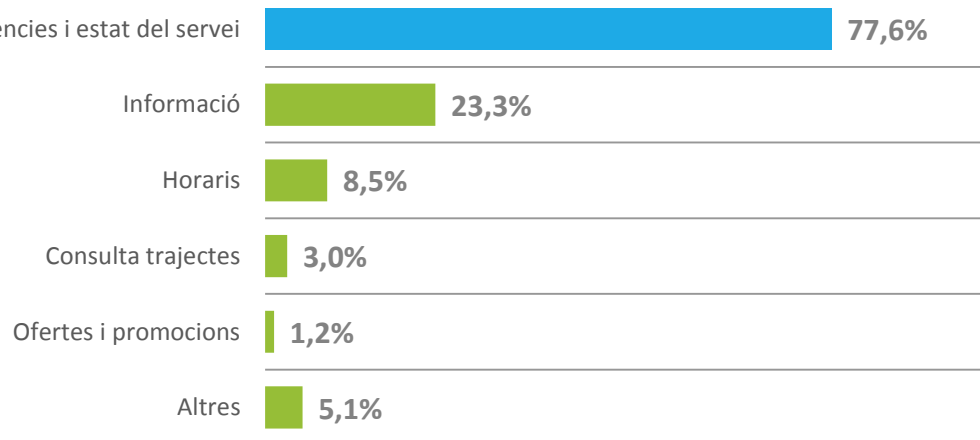
Línia Barcelona - Vallès



Quins mitjans segueix? (n=73)



Per a què fa servir les xarxes socials? (n=73)

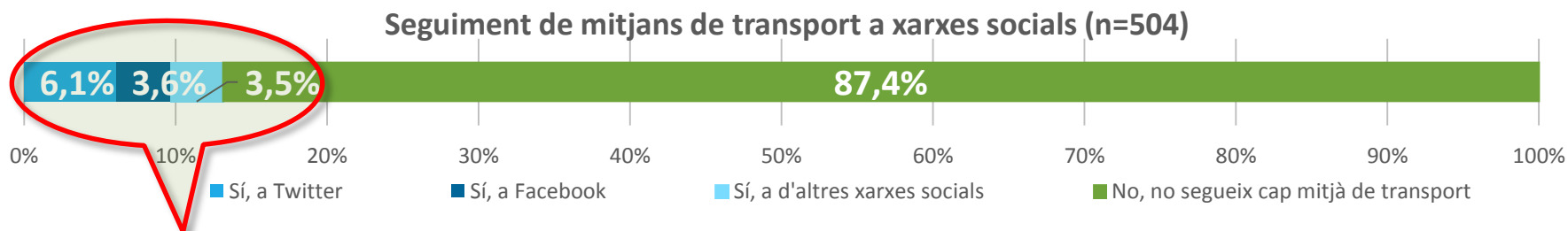


(P35) És vostè seguidor/a d'algun mitjà de transport a alguna xarxa social (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)? A quines? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

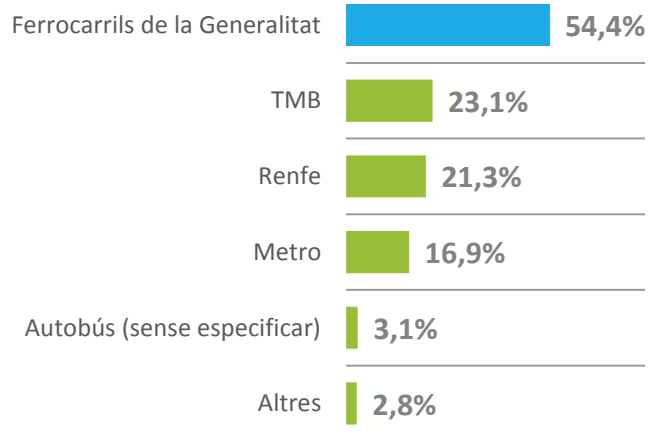
(P36) De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE) / (P37) Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen?

Mitjans de transport seguits a xarxes socials

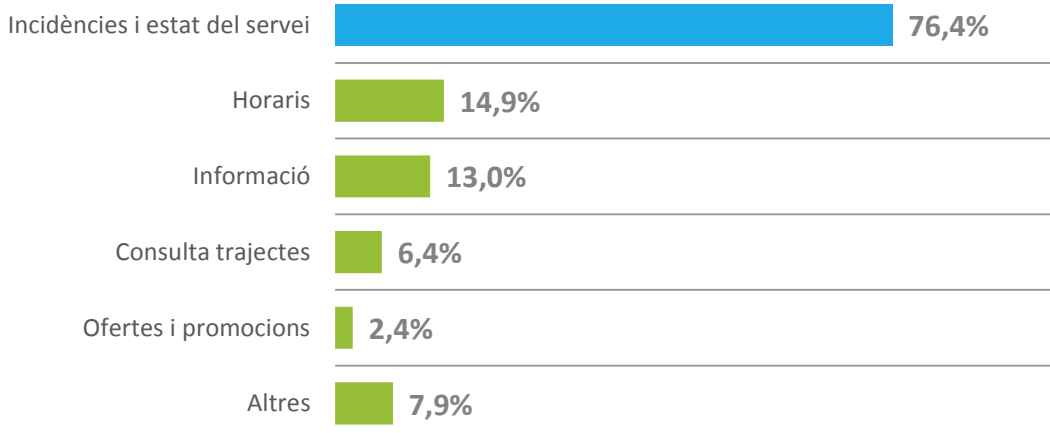
Línia Llobregat - Anoia



Quins mitjans segueix? (n=65)



Per a què fa servir les xarxes socials? (n=65)



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

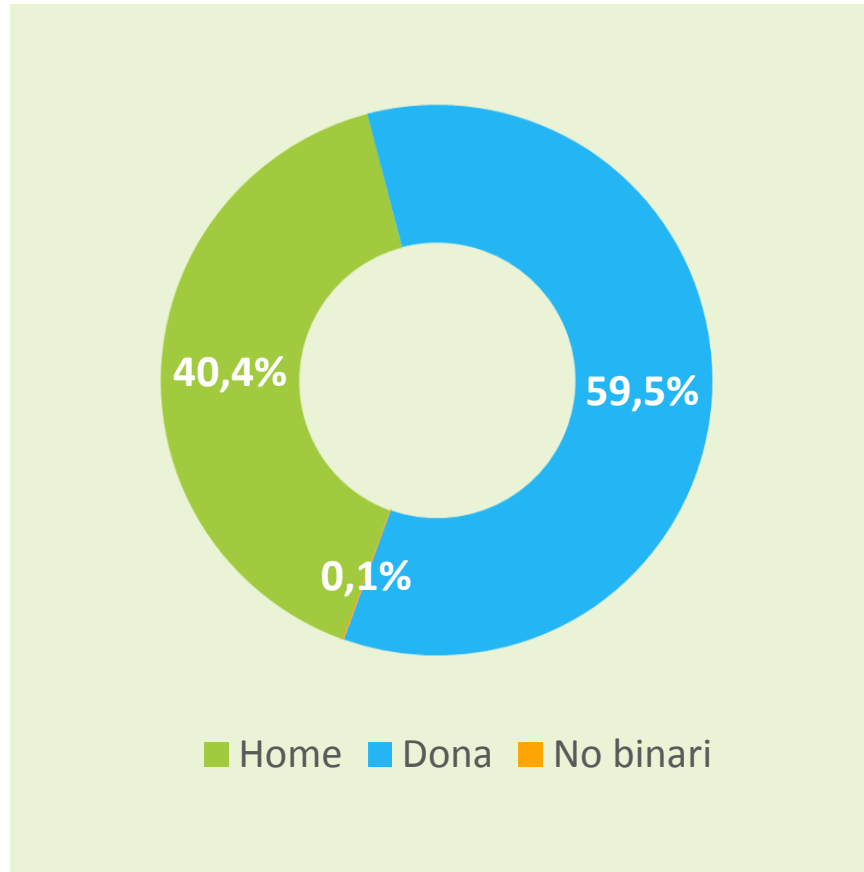
(P36) De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE) / (P37) Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen?

7. Perfil de la persona usuària

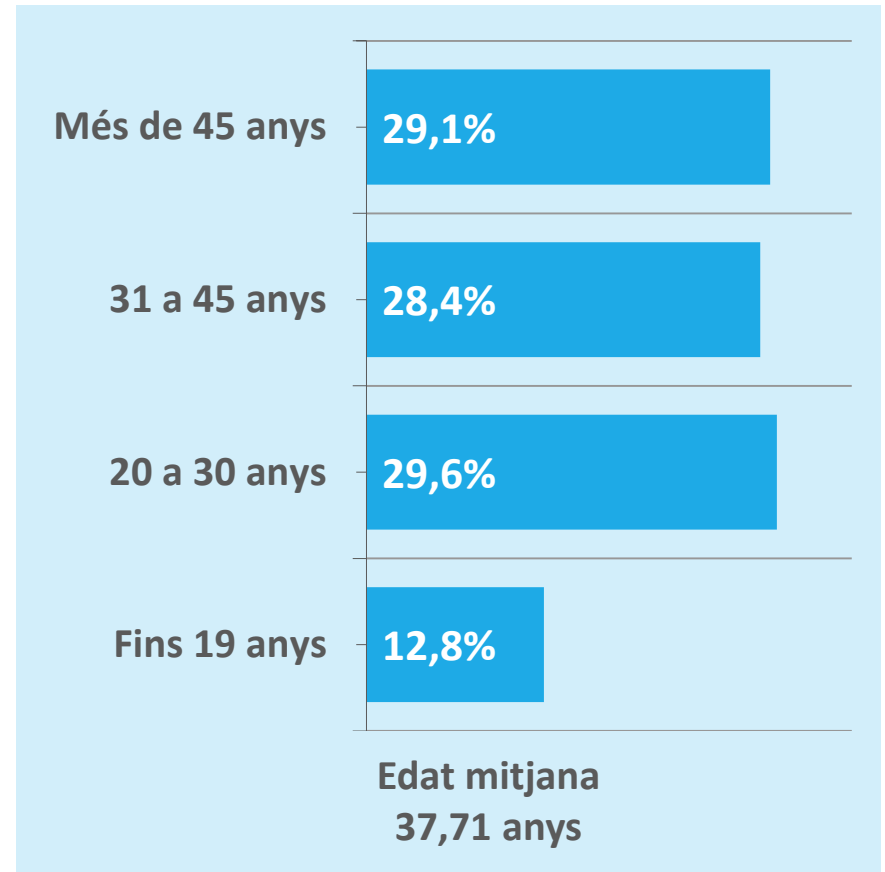
Perfil de la persona usuària

Gènere i edat

Gènere

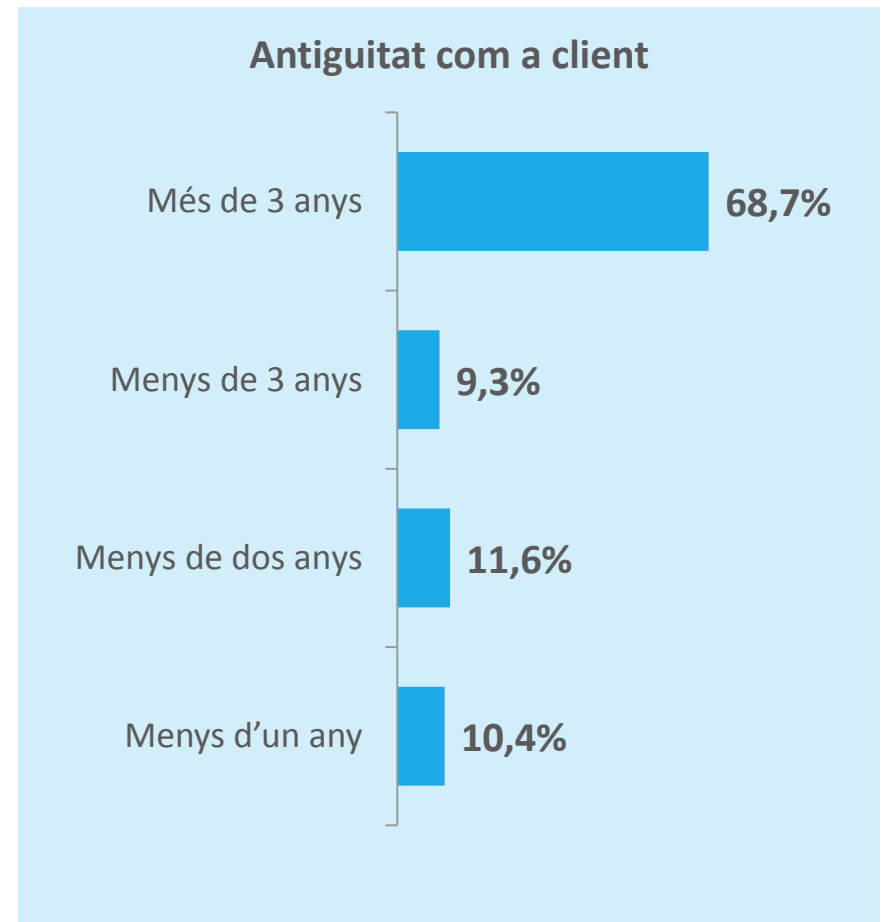
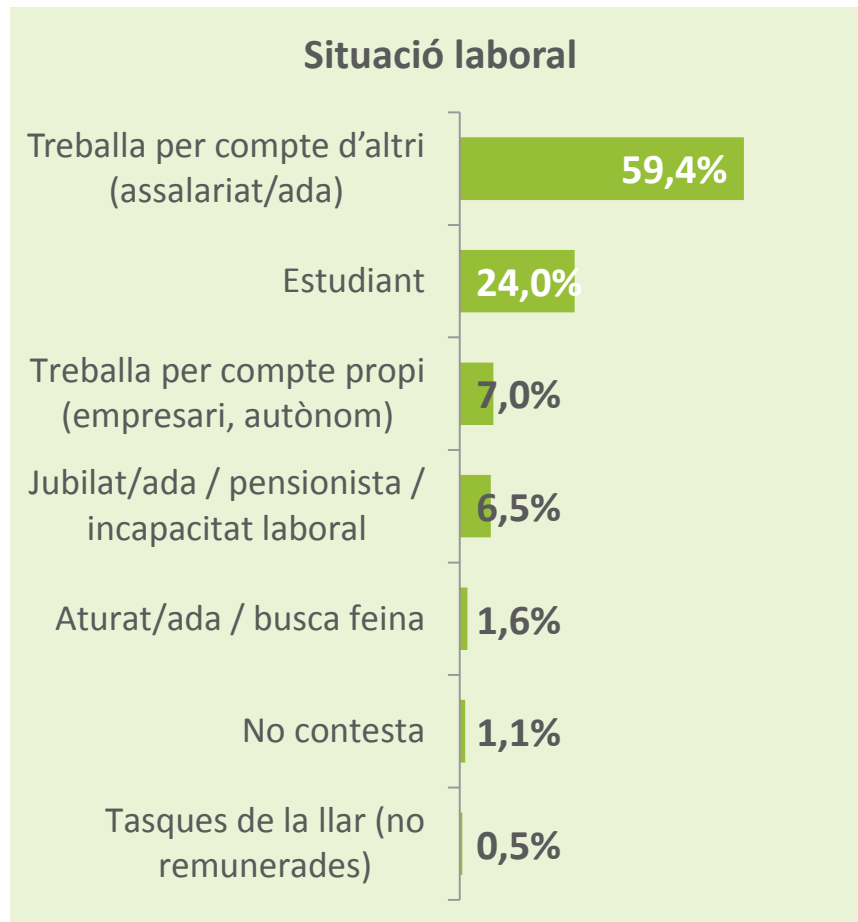


Edat



Perfil de la persona usuària

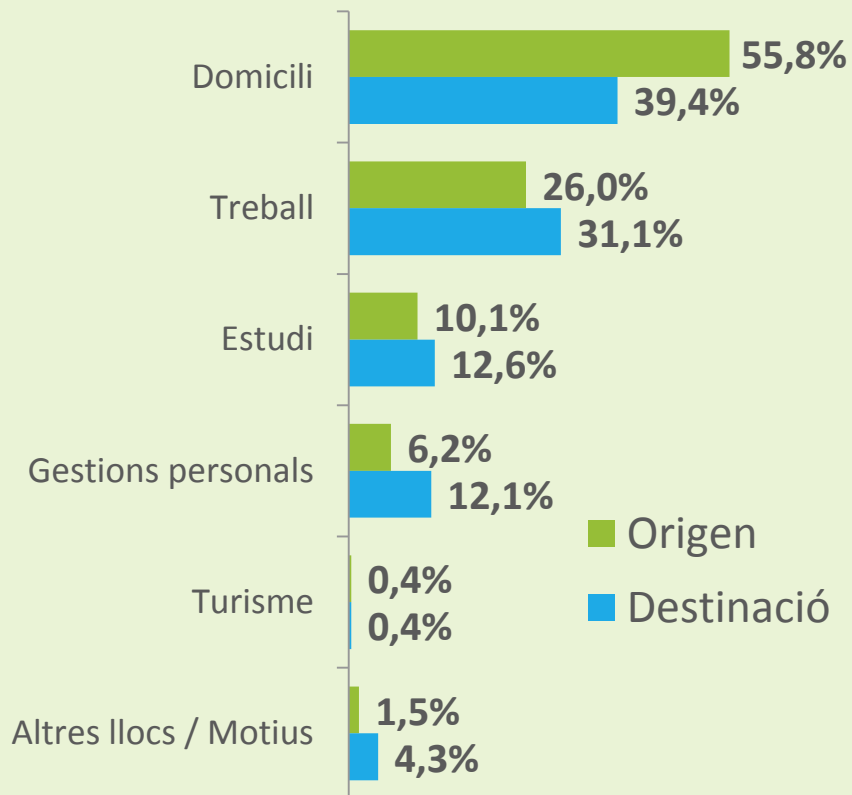
Situació laboral i antiguitat com a client de FGC



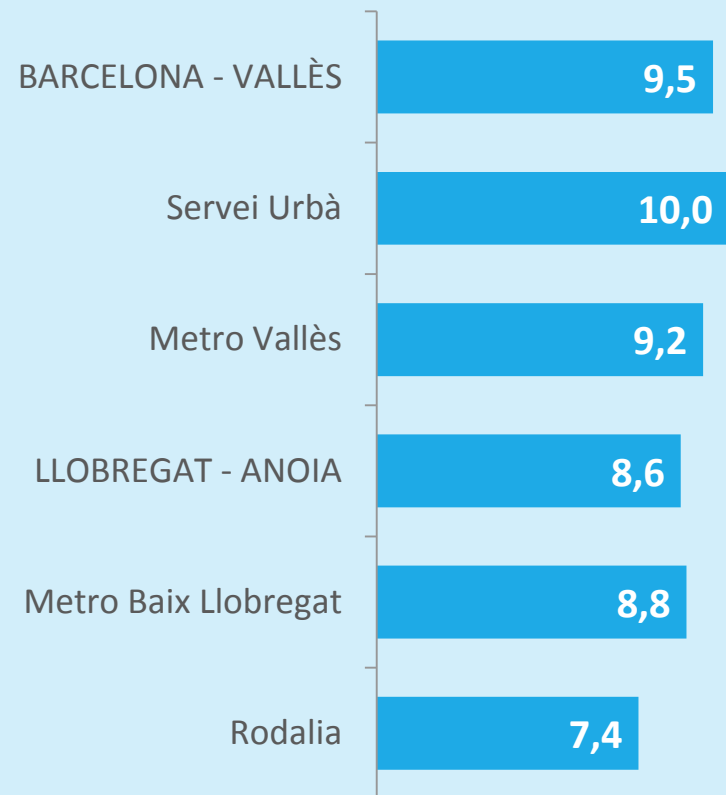
Perfil de la persona usuària

Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC

Principal motiu del desplaçament



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 **77**, lleugerament inferior al de l'any passat (77,4). Amb tot és el segon millor resultat de la història de l'indicador. Com sempre els darrers anys, l'ISC és superior entre la clientela del **Servei Urbà** (78,8) respecte dels del **Metro Vallès** (75,9).
- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia **Llobregat - Anoia** enregistra un valor de **75,6**, una dècima superior al de 2018 (75,4) i sent el millor valor des de l'any 1987. El servei de **Metro Baix Llobregat** obté un ISC apreciablement superior (76,0) al del servei **Rodalía** (72,7).



Síntesi de resultats

Satisfacció per aspectes

- A la **línia Barcelona - Vallès** la satisfacció arriba o supera 80 (sobre 100) en 4 dels 27 aspectes avaluats (eren 9 el 2018 y 6 el 2017), que són els següents:
 - compliment dels horaris establerts,
 - absència de perill d'accidents
 - facilitat d'accés al tren
 - tot està ben indicat.
- En la **línia Llobregat - Anoia** la satisfacció és superior a 80 en compliment dels horaris establerts, seguida de no hi ha perill d'accidents i tot està ben indicat.
- A ambdues línies la satisfacció més baixa és amb el preu del bitllet.



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 disponibilitat d'horaris.
- A aquests dos aspectes s'hi ha d'afegir, a la línia Barcelona - Vallès, la informació d'incidències, i específicament a Metro Vallès, les aglomeracions al vehicle.
- A la línia Llobregat - Anoia, destaquen també el personal que atén i vigila i específicament al Metro Baix Llobregat, les aglomeracions i, al servei de Rodalia, el temps d'espera.



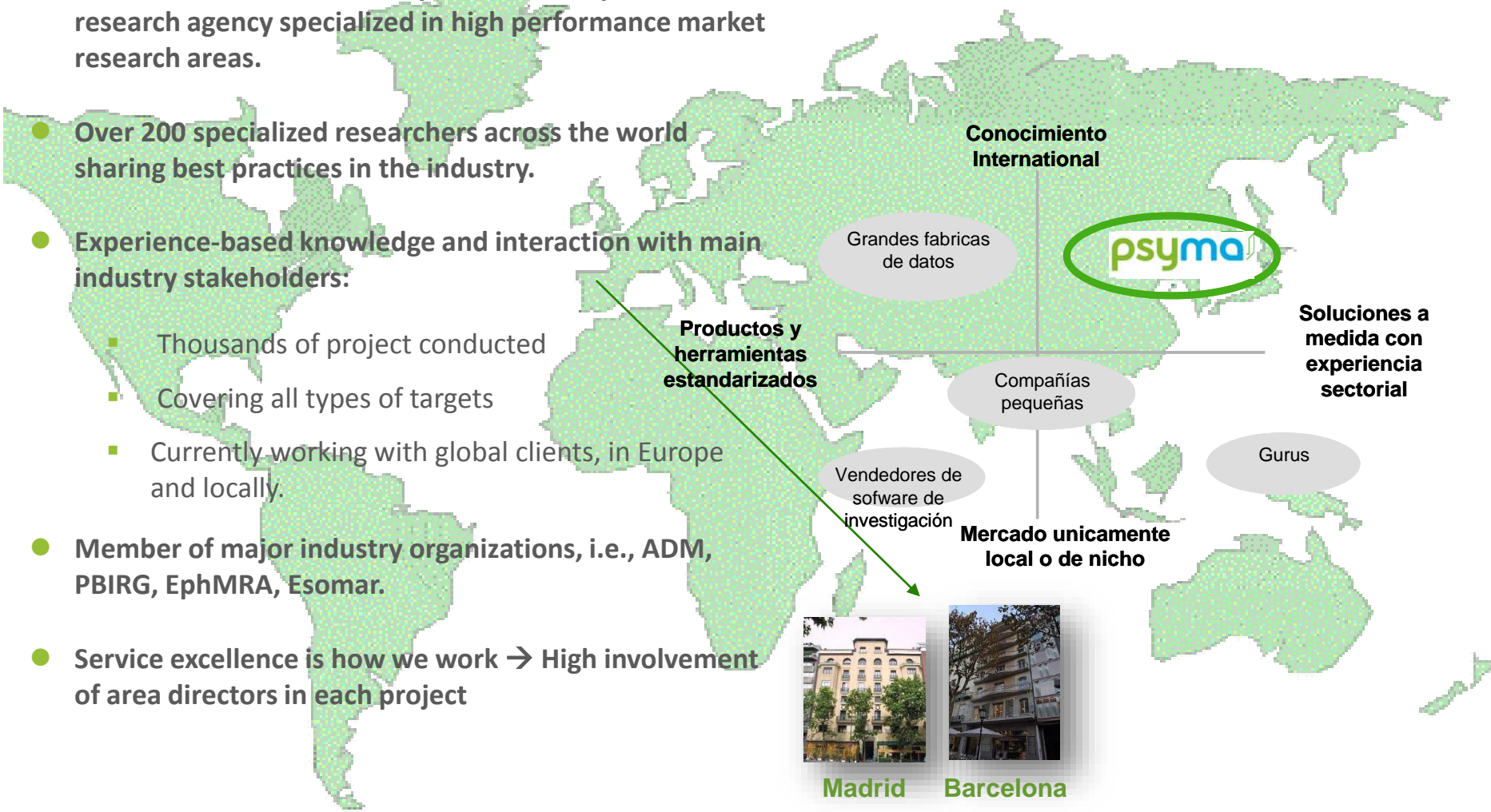
Background



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**



Madrid



Barcelona

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