



REO núm: 1091  
Data: 24/04/2024

## Índex de Satisfacció del Client ISC 2023

**Informe de resultats**  
**Barcelona Vallès - Llobregat Anoia**



# Índex de Satisfacció del Client (ISC) 2023 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:** PEL223-190



Passionate People.  
Creative Solutions.

## Índex

<b>Presentació de l'estudi</b>	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
Introducció i metodologia	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
Objectius	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
Fitxa tècnica	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
Distribució de la mostra	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
<b>Resum dels principals resultats</b>	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
<b>1. Importància i satisfacció</b>	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
1.1. Importància dels atributs estudiats	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
1.2. Satisfacció amb els atributs estudiats	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
1.3. Importància i satisfacció	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
1.4. Prioritats d'actuació	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
1.5. Matrius de millora estratègica	<a href="#">&gt; anar-hi</a>

## Índex

<b>2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)</b>	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
2.1. Índex de Satisfacció del Client. Metodologia	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
2.2. Evolució ISC per línia	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
2.3. ISC per línia i servei	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
2.4. ISC per segments	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
2.5. ISC per atributs	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
<b>3. Valoració del servei</b>	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
3.1. Valoració global del servei	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
3.2. Línia Barcelona - Vallès	<a href="#">&gt; anar-hi</a>
3.3. Línia Llobregat - Anoia	<a href="#">&gt; anar-hi</a>

## Índex

- |  |           |
|--|-----------|
| 4. Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació  | > anar-hi |
| 5. Coneixement i valoració dels canals digitals d'FGC    | > anar-hi |
| 6. Valoració del nou servei de la línia Barcelona-Vallès | > anar-hi |
| 7. Perfil de la persona usuària                          | > anar-hi |
| 8. Síntesi de resultats                                  | > anar-hi |

## Presentació de l'estudi

---

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

## Presentació de l'estudi

### Introducció

Els [Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya \(FGC\)](#) verifica de forma continuada el nivell de qualitat del 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 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 dels clients d'FGC](#) així com [conèixer-ne l'opinió](#) sobre les actuacions de FGC per millorar el servei que els ofereix en la seva Xarxa Principal.

L'enquesta està especialment orientada a l'obtenció de l'anomenat [Índex de Satisfacció del Client \(ISC\)](#), que mesura la qualitat percebuda pels usuaris tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als diferents aspectes del servei.

El present informe constitueix un resum dels resultats aconseguits. A les pàgines següents es descriuen els objectius i la metodologia utilitzada.

## Presentació de l'estudi

### Objectius de la investigació

L'objecte dels treballs és la realització d'enquestes a la clientela dels serveis de FGC, per tal de determinar l'Índex de Satisfacció del Client (ISC). Aquest índex mesura la qualitat percebuda per les persones usuàries tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als atributs del servei.

Els atributs analitzats són:

1. Facilitats d'accés a les estacions
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'estudi

### Objectius de la investigació

A més de l'ISC corresponent a cada servei, l'estudi ha permès obtenir informació relacionada amb els següents **objectius específics**:

- Seguretat
- **Empremta ecològica** dels desplaçaments a les estacions
- Ús de la **pàgina web**, de **Geotren** i de l'**app**
- Impacte del **descompte extraordinari**
- **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

## Presentació de l'estudi

### Fitxa Tècnica

<b>Univers</b>	Persones de 16 o més anys que siguin usuàries de les línies estudiades.
<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 1118 enquestes, 553 a la línia Barcelona-Vallès i 565 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de <math>\pm 4,25\%</math> i <math>\pm 4,21\%</math> respectivament, 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 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 persones usuàries 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 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>
<b>Dates de treball de camp</b>	Del 16 d'octubre al 16 de novembre de 2023.

## Presentació de l'estudi

### Distribució de la mostra

LÍNIA BARCELONA – VALLÈS			
Parada	Servei urbà	Metro Vallès	Total
1. PL. CATALUNYA	49	41	90
2. PROVENÇA	39	23	62
3. GRÀCIA	15	13	28
4. SANT GERVASI	7	3	10
5. MUNTANER	13	6	19
6. LA BONANOVA	8	2	10
7. LES TRES TORRES	9	2	11
8. SARRIÀ	23	15	38
9. REINA ELISENDA	4	1	5
10. PLAÇA MOLINA	4	1	5
11. PÀDUA	5		5
12. EL PUTXET	12	1	13
13. AV. TIBIDABO	11	1	12
14. PEU DEL FUNICULAR		4	4
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		4	4
16. BAIXADOR DE VALLVIDRERA		3	3
17. LES PLANES		3	3
18. LA FLORESTA		4	4
19. VALLDORREIX		12	12
20. SANT CUGAT		35	35
21. MIRA-SOL		7	7
22. HÒSPITAL GENERAL		9	9
23. RUBÍ		23	23
24. LES FONTS		4	4
25. TERRASSA RAMBLA		15	15
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		12	12
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		7	7
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		6	6
29. VOLPELLERES		12	12
30. SANT JOAN		10	10
31. BELLATERRA		5	5
32. UNIVERSITAT AUTÒNOMA		24	24
33. SANT QUIRZE		8	8
34. CAN FEU / GRÀCIA		5	5
35. SABADELL PL. MAJOR		14	14
36. LA CREU ALTA		7	7
37. SABADELL NORD		8	8
38. SABADELL PARC DEL NORD		4	4
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>354</b>	<b>553</b>

LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
Parada	M. B. Llobregat	Rodalía	Total
1. PL. ESPANYA	105	9	114
2. MAGÒRIA LA CAMPANA	14		14
3. ILDEFONS CERDÀ	28	1	29
4. EUROPA / FIRA	33	3	36
5. GORNAL	15		15
6. SANT JOSEP	21		21
7. L'HOSPITALET AV. CARRILET	46	1	47
8. ALMEDA	25	1	26
9. CORNELLÀ RIERA	31	1	32
10. SANT BOI	44	1	45
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	16		16
12. COLÒNIA GÜELL	2		2
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	7		7
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	18		18
15. CAN ROS	15		15
16. QUATRE CAMINS	10		10
17. PALLEJÀ	9		9
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	15	1	16
19. EL PALAU	12		12
20. MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL	2		2
21. MARTORELL CENTRAL	13	3	16
22. MARTORELL ENLLAÇ	6	1	7
23. ABRERA	4		4
24. OLESA DE MONTSERRAT	9	1	10
25. ESPARREGUERA			
26. AERI DE MONTSERRAT		2	2
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		4	4
28. CASTELLBELL I EL VILAR			
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		2	2
30. MANRESA VILADORDIS		2	2
31. MANRESA ALTA		2	2
32. MANRESA BAIXADOR		4	4
33. SANT ESTEVE SESROVIERES		4	4
34. LA BEGUDA		1	1
35. CAN PARELLADA		1	1
36. MASQUEFA		3	3
37. PIERA		6	6
38. VALLBONA D'ANOIA		1	1
39. CAPELLADES		2	2
40. LA POBLA DE CLARAMUNT		1	1
41. VILANOVA DEL CAMÍ		1	1
42. IGUALADA		6	6
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>65</b>	<b>565</b>

## Resum dels principals resultats

---

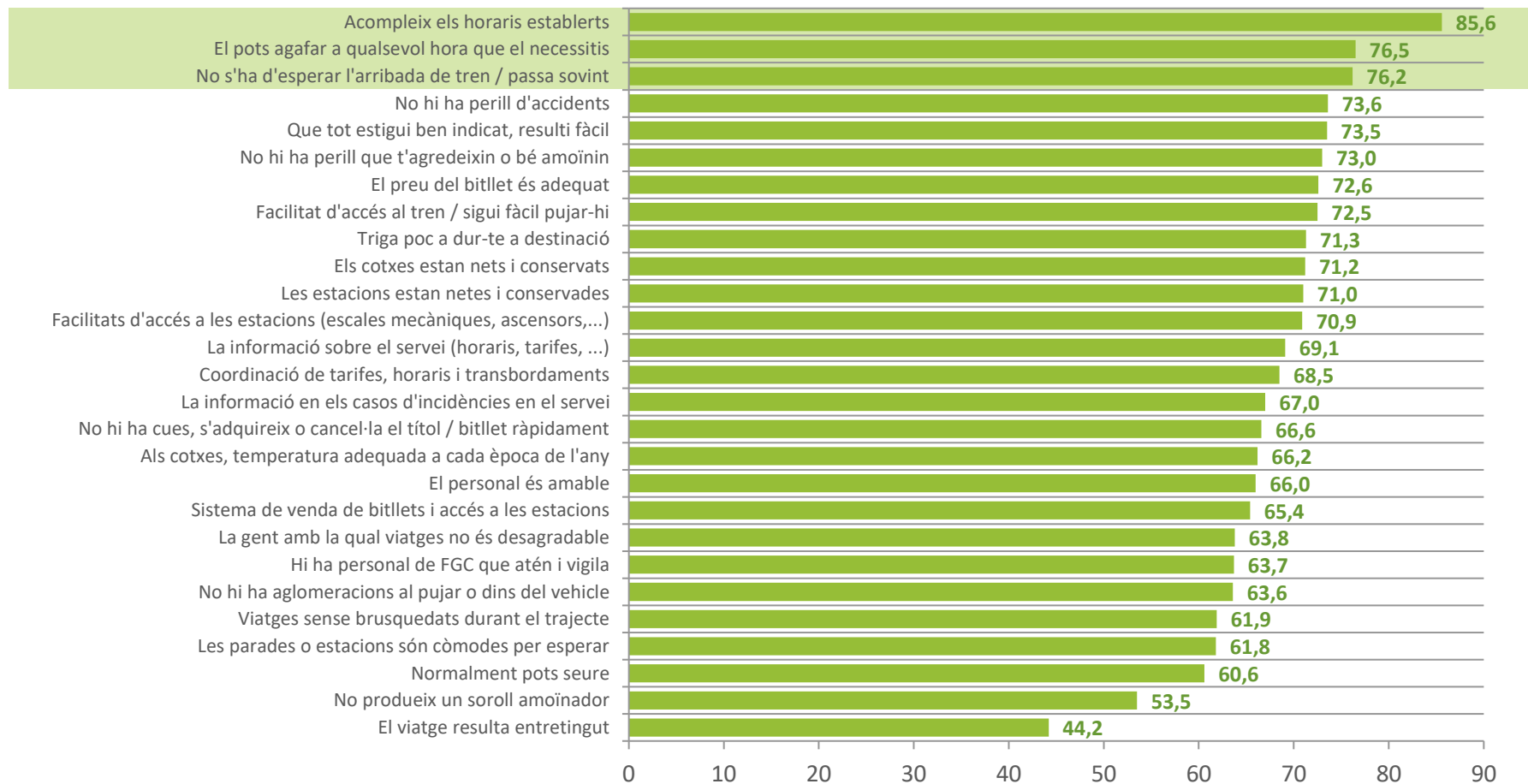
## 1. Importància i satisfacció

---

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

## Importància dels atributs estudiats

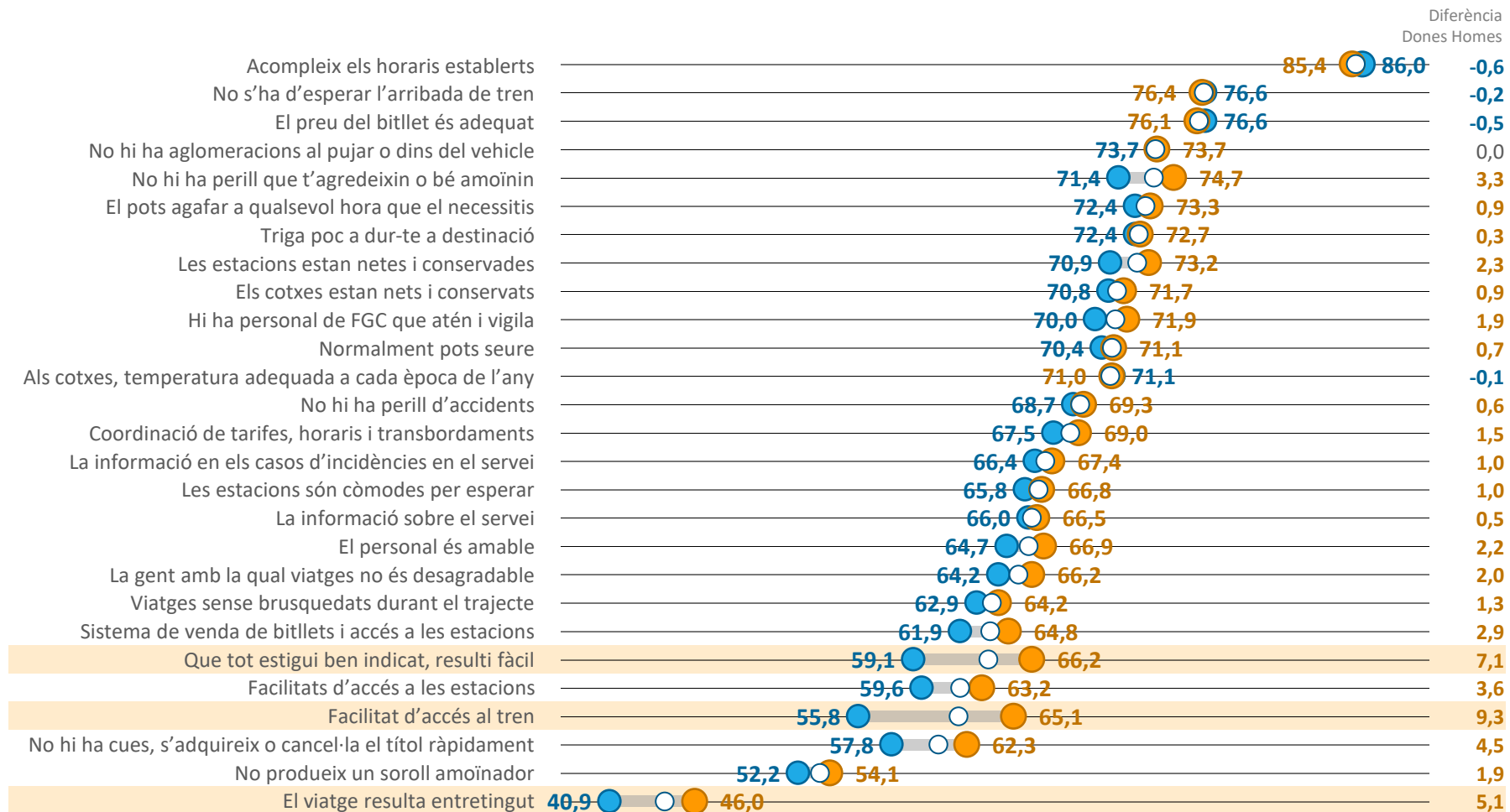
### Línia Barcelona - Vallès





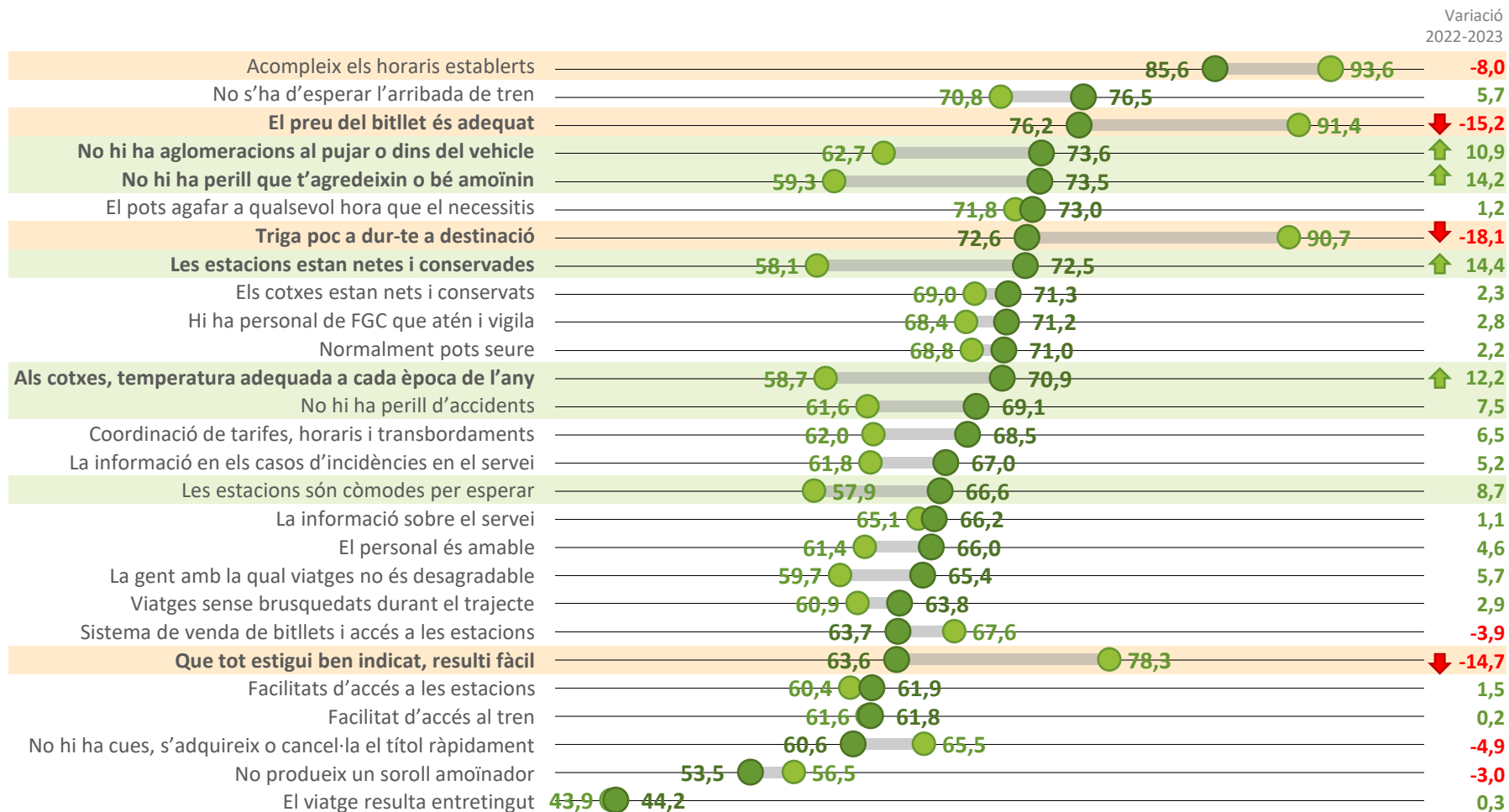
## Diferències per gènere en la importància dels atributs estudiats

### Línia Barcelona - Vallès



## Evolució de la importància (2022-2023)

### Línia Barcelona - Vallès



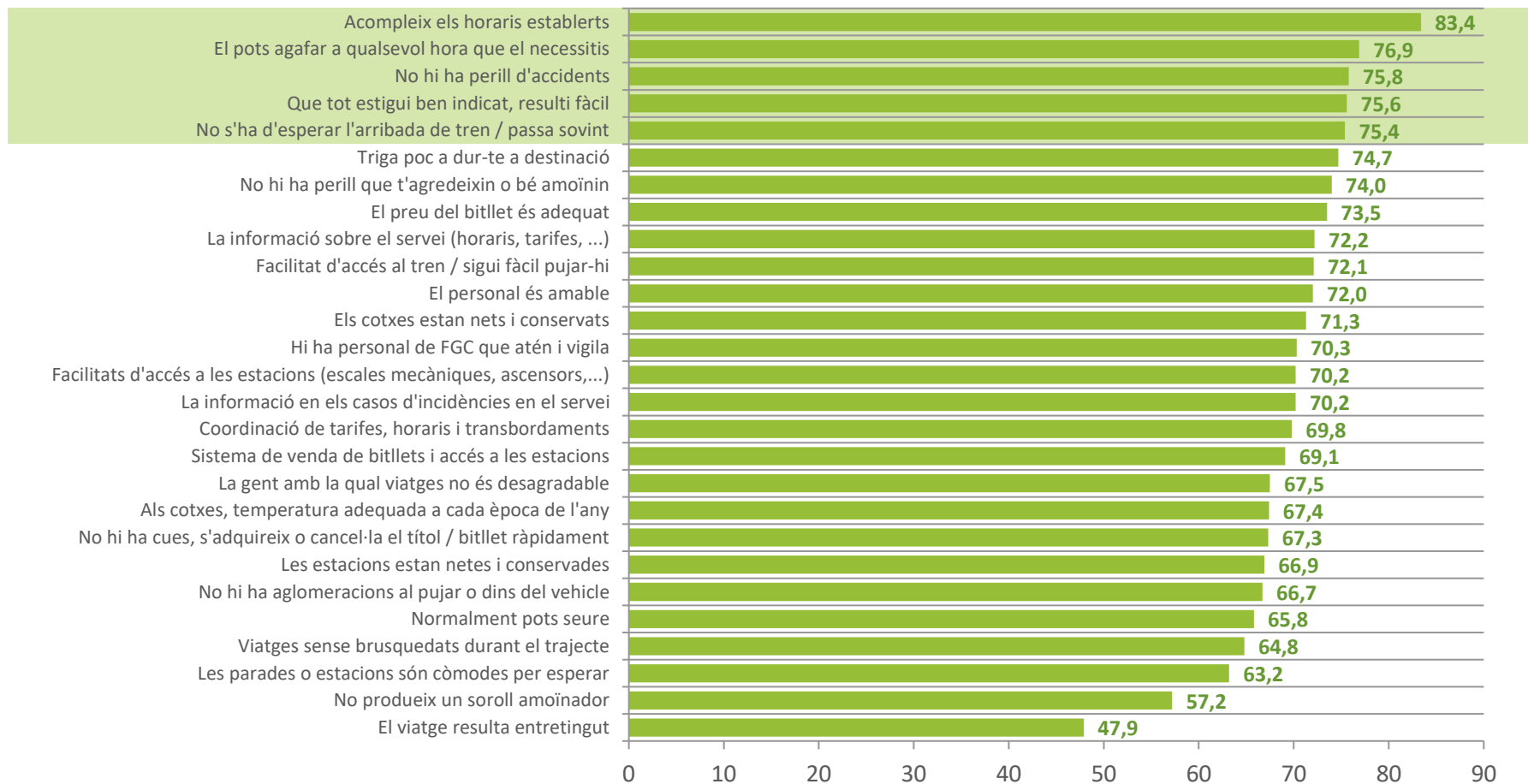
## Importància dels atributs estudiats

### Servei Urbà i Metro Vallès

IMPORTÀNCIA		LÍNIA BARCELONA VALLÈS			
Atributs		Total	Servei Urbà	Metro Vallès	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	70,9	71,2	70,8	0,4
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	72,5	70,0	73,9	-3,9
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	66,6	67,0	66,3	0,7
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	73,5	72,8	73,9	-1,1
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	63,7	69,0	60,7	8,3
6	El personal és amable	66,0	67,9	65,0	2,9
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	76,2	77,8	75,2	2,6
8	Triga poc a dur-te a destinació	71,3	73,0	70,4	2,6
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	76,5	76,8	76,3	0,5
10	Acompleix els horaris establerts	85,6	84,4	86,3	-1,9
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	63,6	64,6	63,1	1,5
12	Normalment pots seure	60,6	62,0	59,9	2,1
13	No produeix un soroll amoïnador	53,5	53,0	53,8	-0,8
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	61,8	61,6	61,9	-0,3
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	61,9	61,2	62,2	-1,0
16	Les estacions estan netes i conservades	71,0	71,8	70,5	1,3
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	63,8	67,1	62,0	5,1
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	73,0	73,6	72,7	0,9
19	No hi ha perill d'accidents	73,6	73,8	73,5	0,3
20	Els cotxes estan nets i conservats	71,2	71,9	70,9	1,0
21	El viatge resulta entretingut	44,2	45,1	43,7	1,4
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	66,2	69,9	64,0	5,9
23	El preu del bitllet és adequat	72,6	76,1	70,6	5,5
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	68,5	66,7	69,5	-2,8
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	69,1	68,5	69,4	-0,9
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	67,0	70,6	64,9	5,7
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	65,4	64,8	65,8	-1,0

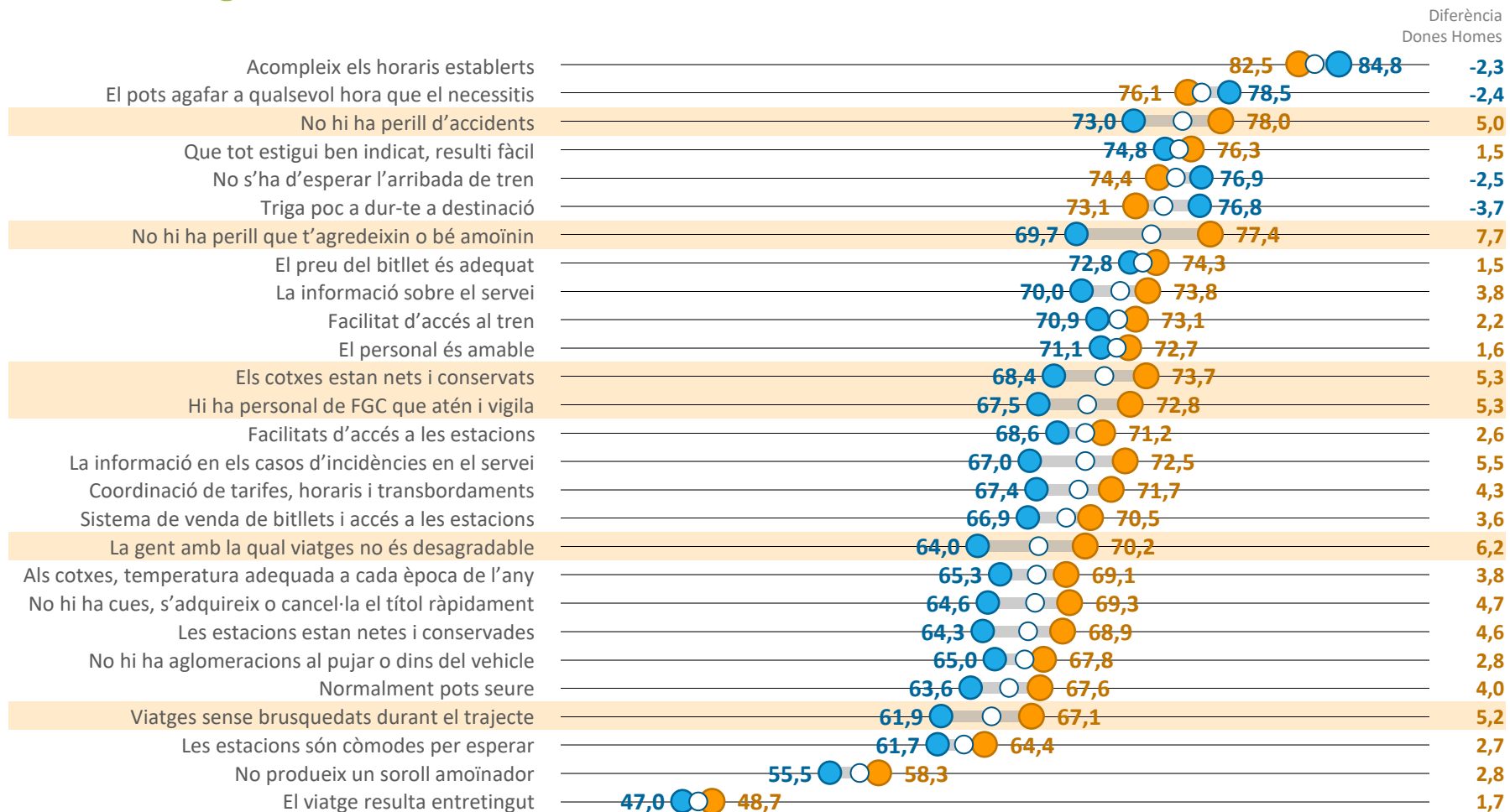
## Importància dels atributs estudiats

### Línia Llobregat - Anoia



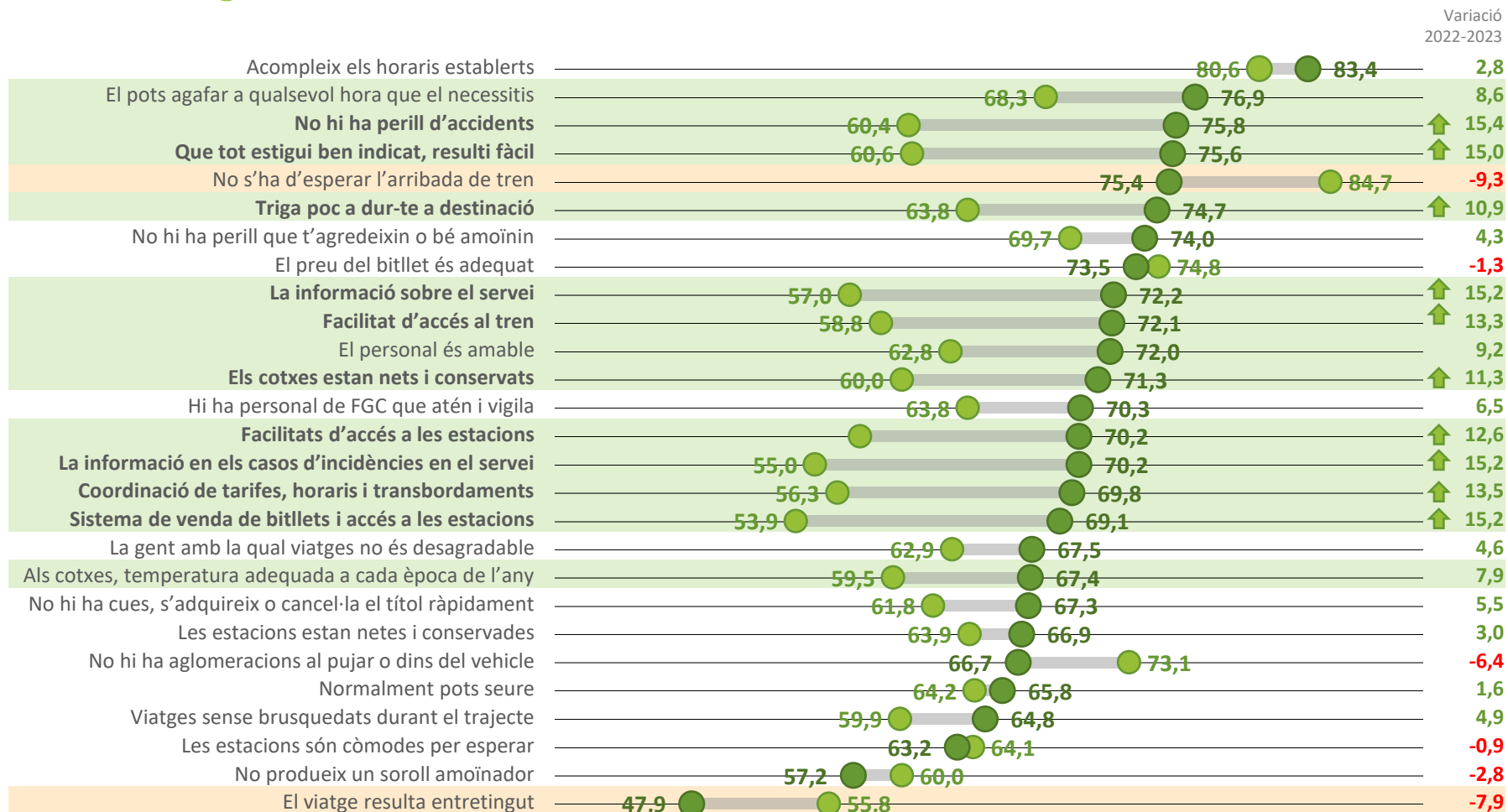
## Diferències per gènere en la importància dels atributs estudiats

### Línia Llobregat - Anoia



## Evolució de la importància (2022-2023)

### Línia Llobregat - Anoia



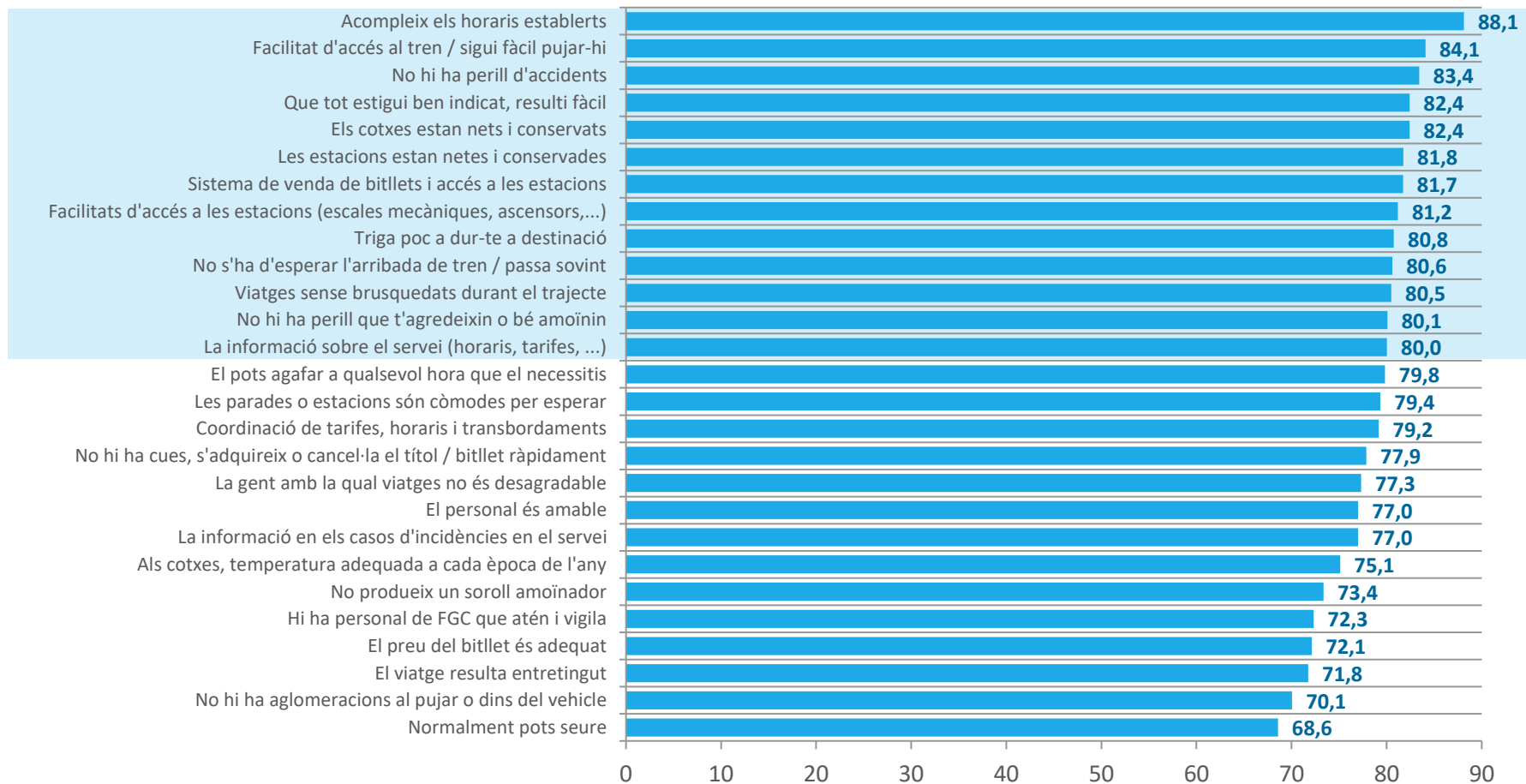
## Importància dels atributs estudiats

### Metro Baix Llobregat i Rodalia

Atributs	IMPORTÀNCIA	LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA		
	Total	Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	70,2	70,2	70,3	-0,1
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	72,1	72,0	73,4	-1,4
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	67,3	67,4	66,9	0,5
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	75,6	75,6	75,0	0,6
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	70,3	70,2	71,6	-1,4
6 El personal és amable	72,0	71,8	73,1	-1,3
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	75,4	75,7	73,4	2,3
8 Triga poc a dur-te a destinació	74,7	74,6	75,5	-0,9
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	76,9	77,3	73,4	3,9
10 Acompleix els horaris establerts	83,4	83,7	81,5	2,2
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	66,7	67,2	63,0	4,2
12 Normalment pots seure	65,8	65,5	67,8	-2,3
13 No produeix un soroll amoïnador	57,2	56,9	59,5	-2,6
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar	63,2	63,1	64,5	-1,4
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte	64,8	64,6	66,6	-2,0
16 Les estacions estan netes i conservades	66,9	67,3	63,4	3,9
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable	67,5	67,4	68,4	-1,0
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	74,0	74,8	67,8	7,0
19 No hi ha perill d'accidents	75,8	76,7	69,0	7,7
20 Els cotxes estan nets i conservats	71,3	71,0	73,5	-2,5
21 El viatge resulta entretingut	47,9	46,9	56,0	-9,1
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	67,4	67,0	70,2	-3,2
23 El preu del bitllet és adequat	73,5	74,1	68,9	5,2
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	69,8	70,0	68,6	1,4
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	72,2	72,1	72,9	-0,8
26 La informació en els casos d'incidències en el servei	70,2	69,9	72,6	-2,7
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	69,1	68,3	75,2	-6,9

## Satisfacció amb els atributs estudiats

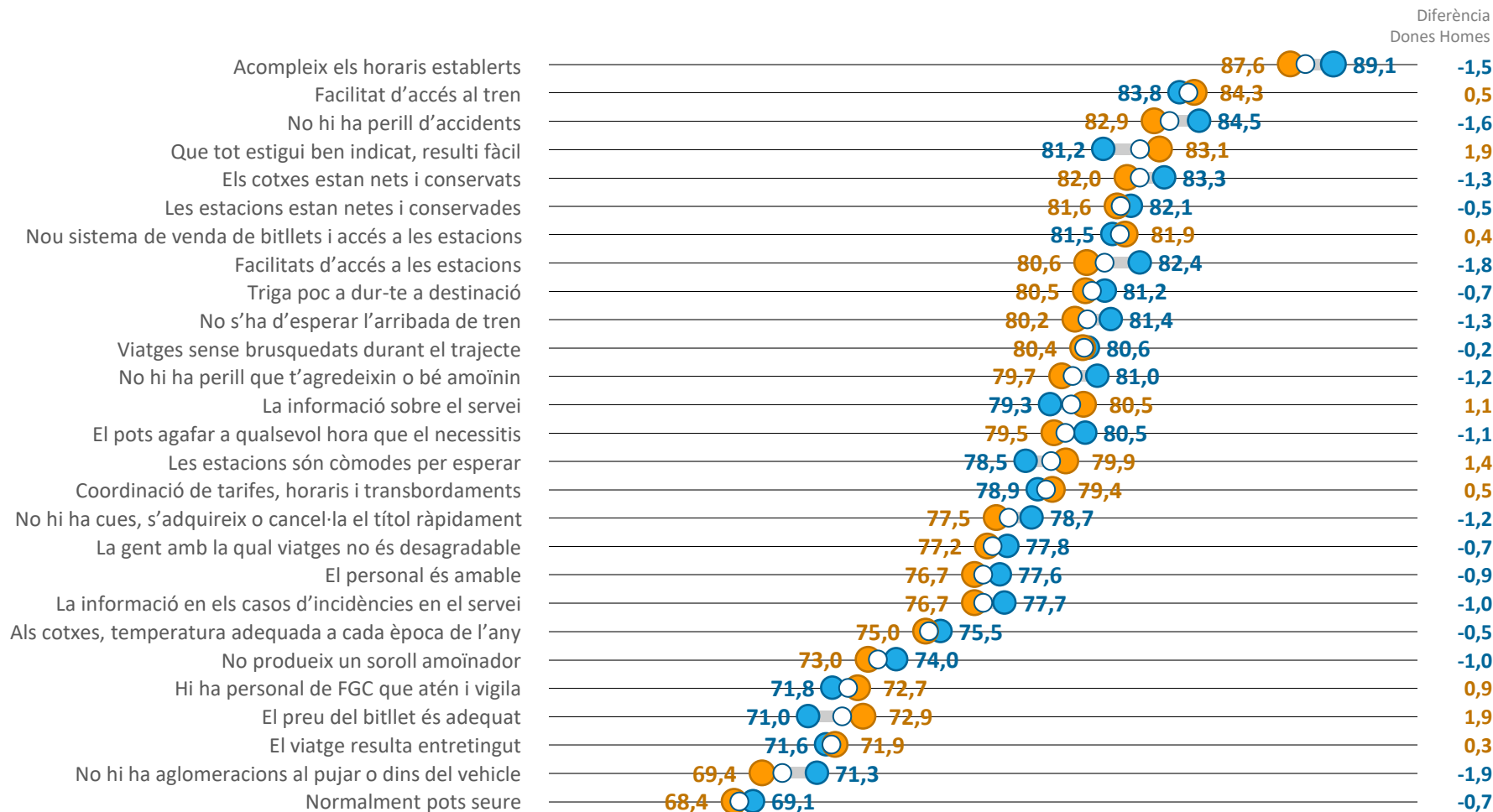
### Línia Barcelona - Vallès





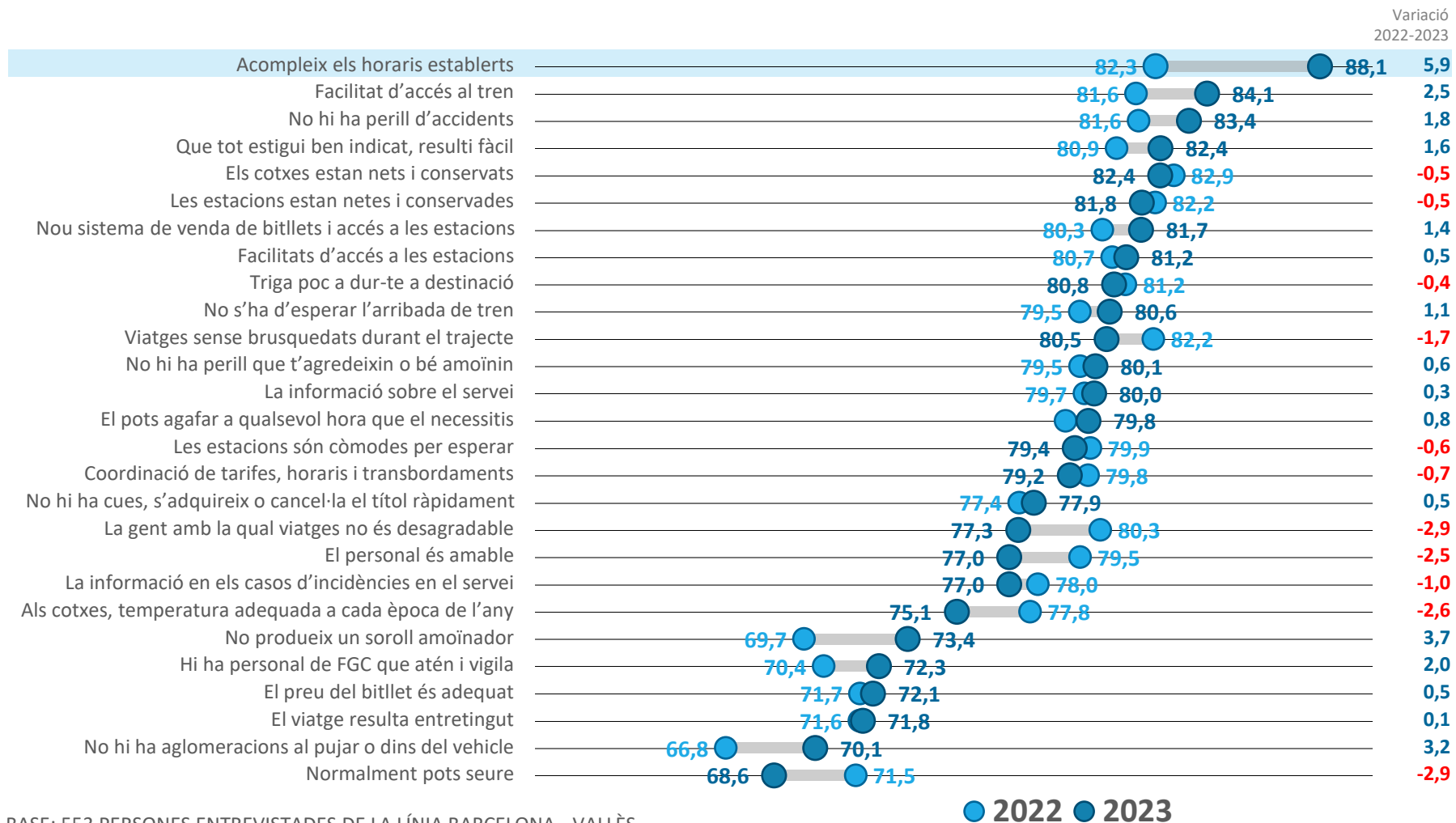
## Diferències per gènere en la satisfacció amb els atributs estudiats

### Línia Barcelona - Vallès



## Evolució de la satisfacció (2022-2023)

### Línia Barcelona - Vallès



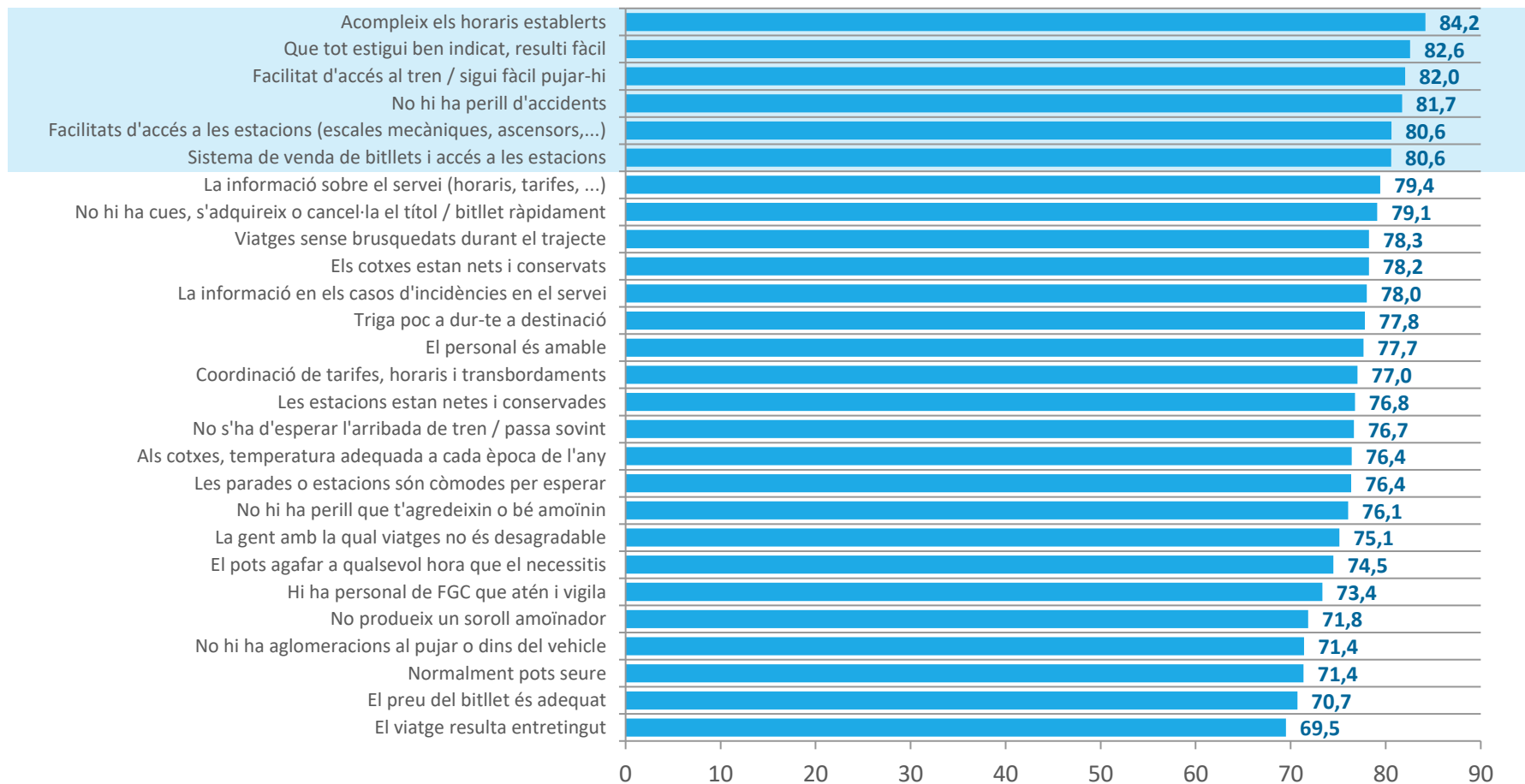
## Satisfacció amb els atributs estudiats

### Servei Urbà i Metro Vallès

SATISFACCIÓ Atributs		Total	LÍNIA BARCELONA VALLÈS		Diferència
			Servei Urbà	Metro Vallès	
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	81,2	82,5	80,5	2,1
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	84,1	85,1	83,5	1,6
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	77,9	79,7	76,9	2,8
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	82,4	83,5	81,8	1,6
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	72,3	76,7	69,9	6,9
6	El personal és amable	77,0	79,3	75,7	3,6
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	80,6	82,3	79,6	2,7
8	Triga poc a dur-te a destinació	80,8	84,5	78,6	5,9
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	79,8	84,1	77,5	6,6
10	Acompleix els horaris establerts	88,1	87,8	88,3	-0,5
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	70,1	75,2	67,2	8,0
12	Normalment pots seure	68,6	72,7	66,2	6,5
13	No produeix un soroll amoïnador	73,4	75,5	72,2	3,4
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	79,4	81,2	78,3	2,8
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	80,5	82,2	79,6	2,6
16	Les estacions estan netes i conservades	81,8	83,0	81,1	1,9
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	77,3	80,7	75,5	5,2
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	80,1	82,5	78,8	3,7
19	No hi ha perill d'accidents	83,4	85,0	82,5	2,5
20	Els cotxes estan nets i conservats	82,4	84,2	81,4	2,8
21	El viatge resulta entretingut	71,8	75,2	69,8	5,3
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	75,1	79,2	72,9	6,3
23	El preu del bitllet és adequat	72,1	77,6	69,0	8,6
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	79,2	83,0	77,0	6,0
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	80,0	83,1	78,3	4,7
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	77,0	80,2	75,2	5,0
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	81,7	83,4	80,8	2,6

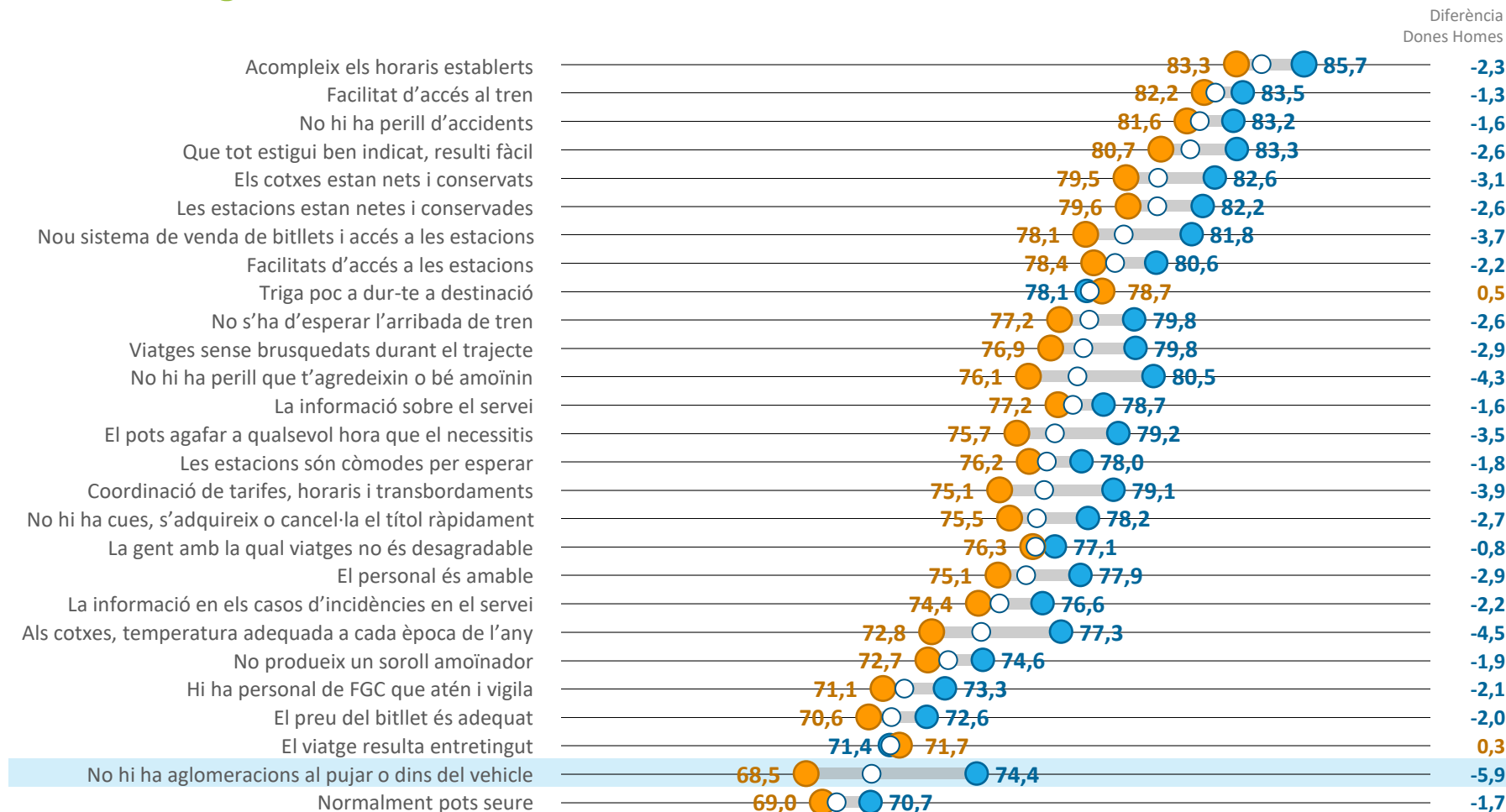
## Satisfacció amb els atributs estudiats

### Línia Llobregat - Anoia



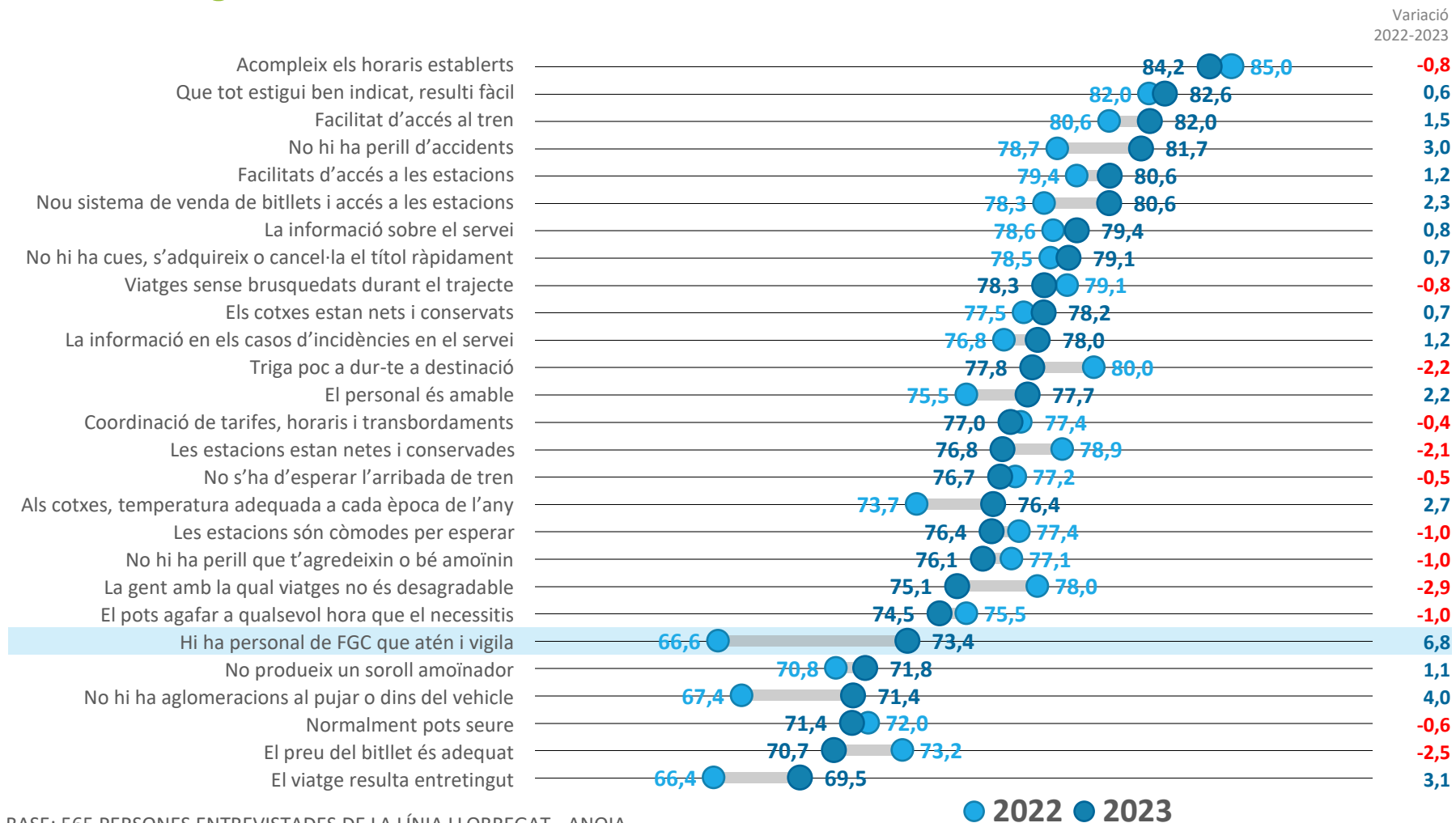
## Diferències per gènere en la satisfacció amb els atributs estudiats

### Línia Llobregat - Anoia



## Evolució de la satisfacció (2022-2023)

### Línia Llobregat - Anoia



## Satisfacció amb els atributs estudiats

### Metro Baix Llobregat i Rodalia

SATISFACCIÓ		LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
Atributs		Total	Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	80,6	81,0	77,9	3,1
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	82,0	82,3	80,2	2,1
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	79,1	78,8	81,4	-2,6
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	82,6	82,9	79,9	3,1
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	73,4	73,0	75,9	-2,8
6	El personal és amable	77,7	77,6	78,0	-0,4
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	76,7	77,5	70,6	6,8
8	Triga poc a dur-te a destinació	77,8	78,8	70,3	8,5
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	74,5	75,6	66,2	9,4
10	Acompleix els horaris establerts	84,2	84,3	83,4	0,9
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	71,4	71,6	69,9	1,7
12	Normalment pots seure	71,4	71,4	71,1	0,3
13	No produeix un soroll amoïnador	71,8	72,3	68,2	4,2
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	76,4	77,1	71,1	6,0
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	78,3	78,3	77,5	0,8
16	Les estacions estan netes i conservades	76,8	77,5	71,4	6,1
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	75,1	75,6	71,9	3,7
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	76,1	76,6	71,5	5,1
19	No hi ha perill d'accidents	81,7	81,9	80,3	1,6
20	Els cotxes estan nets i conservats	78,2	78,6	75,1	3,6
21	El viatge resulta entretingut	69,5	69,8	67,5	2,2
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	76,4	76,3	77,2	-0,9
23	El preu del bitllet és adequat	70,7	71,6	64,0	7,6
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	77,0	77,0	77,4	-0,4
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	79,4	79,4	79,2	0,2
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	78,0	78,2	76,3	1,9
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	80,6	80,7	80,0	0,7

## Importància i satisfacció

### Línia Barcelona - Vallès





## Importància i satisfacció

### Línia Llobregat - Anoia



## Prioritats d'actuació

### Elaboració de matrius de millora estratègica

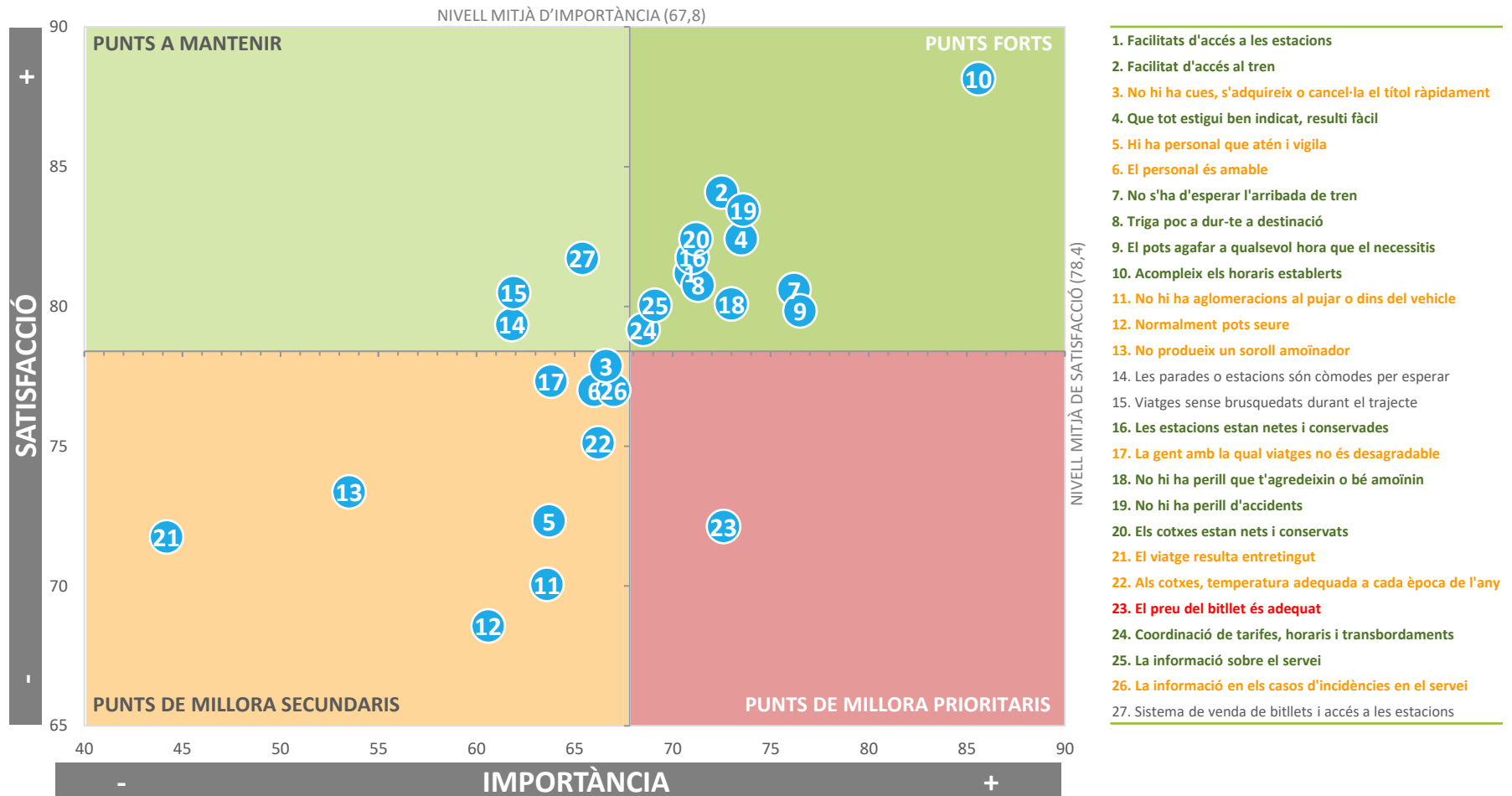
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

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.



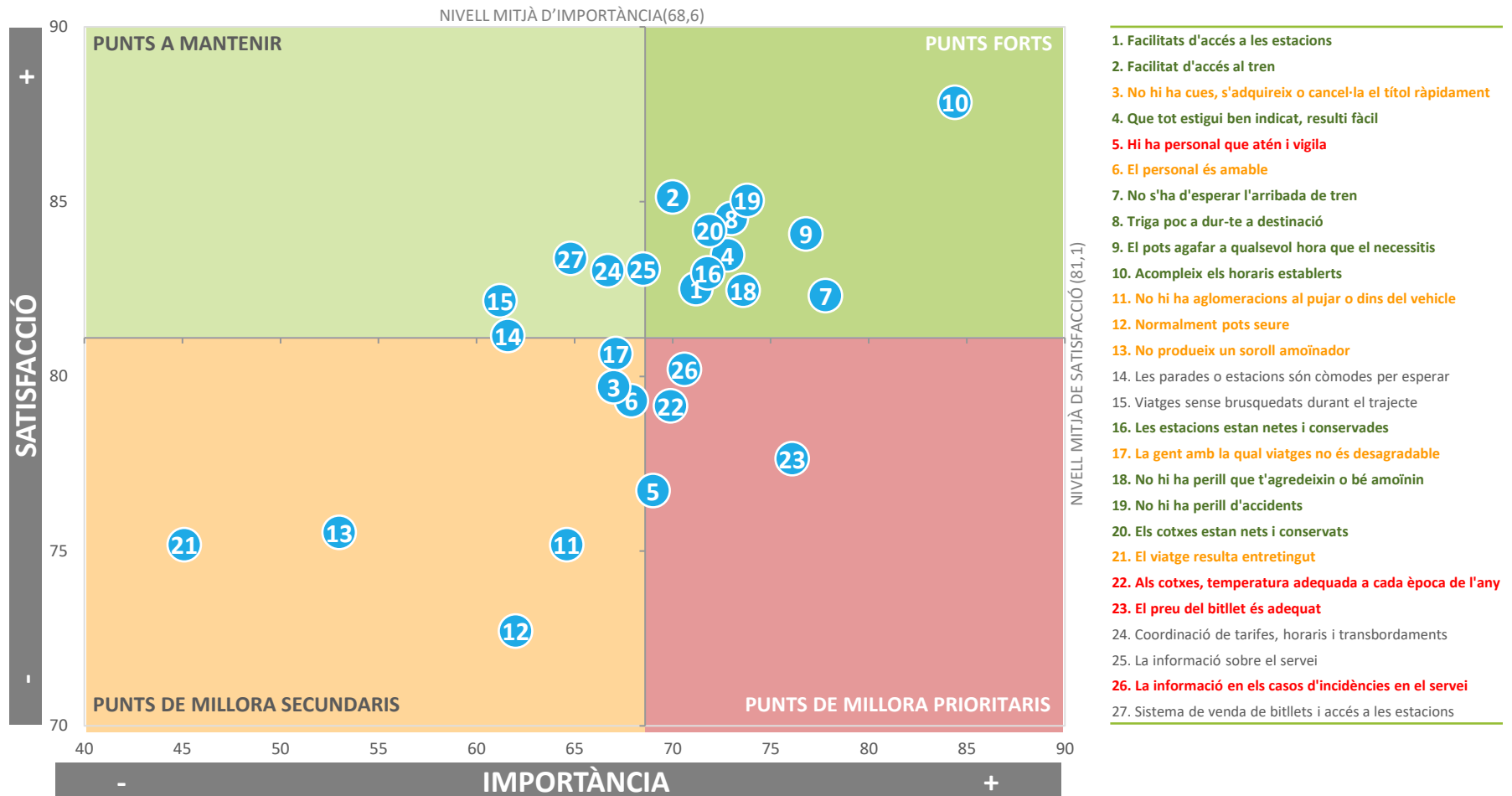
## Matriu de millora estratègica

### Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



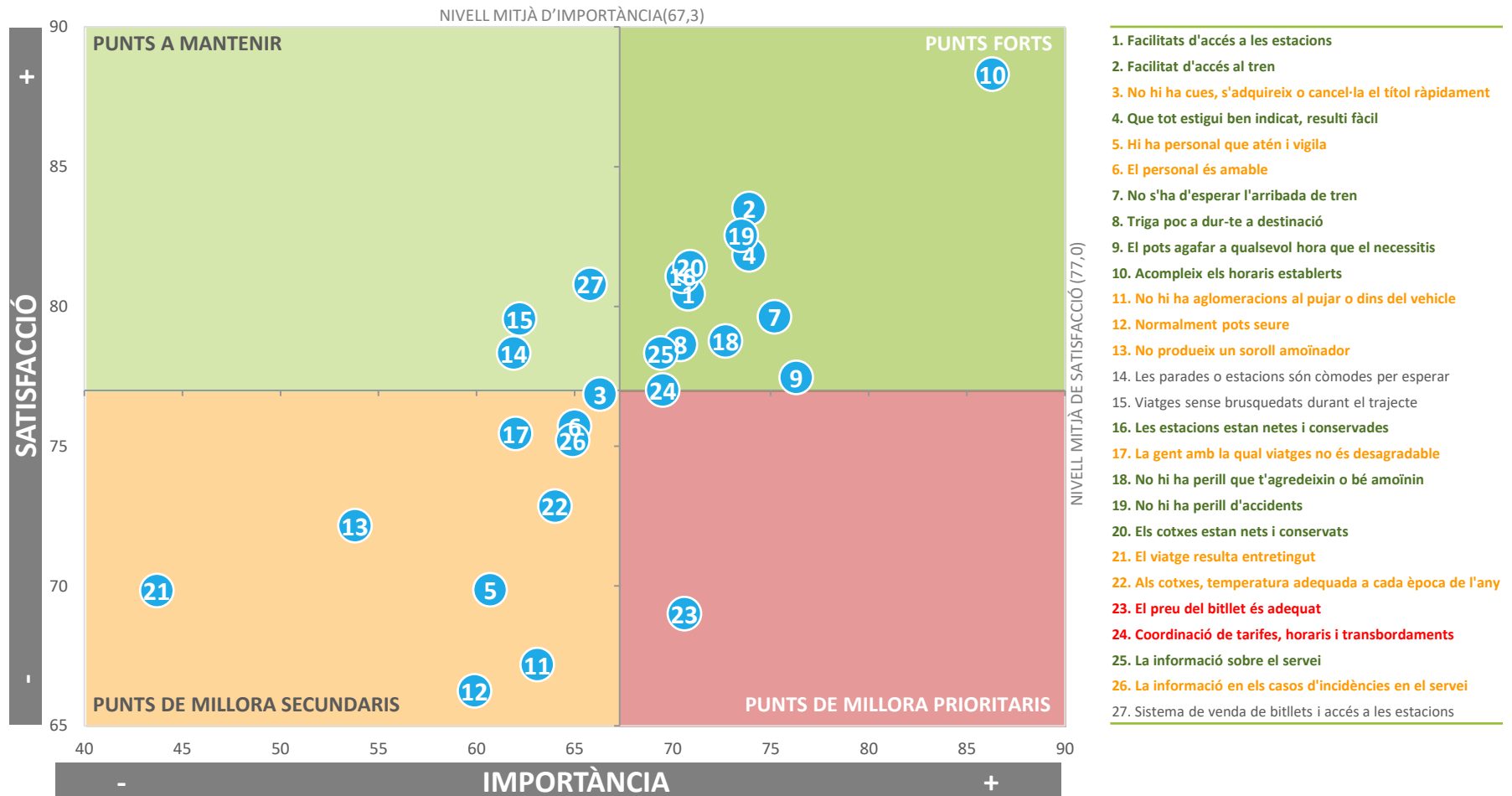
## Matriu de millora estratègica

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



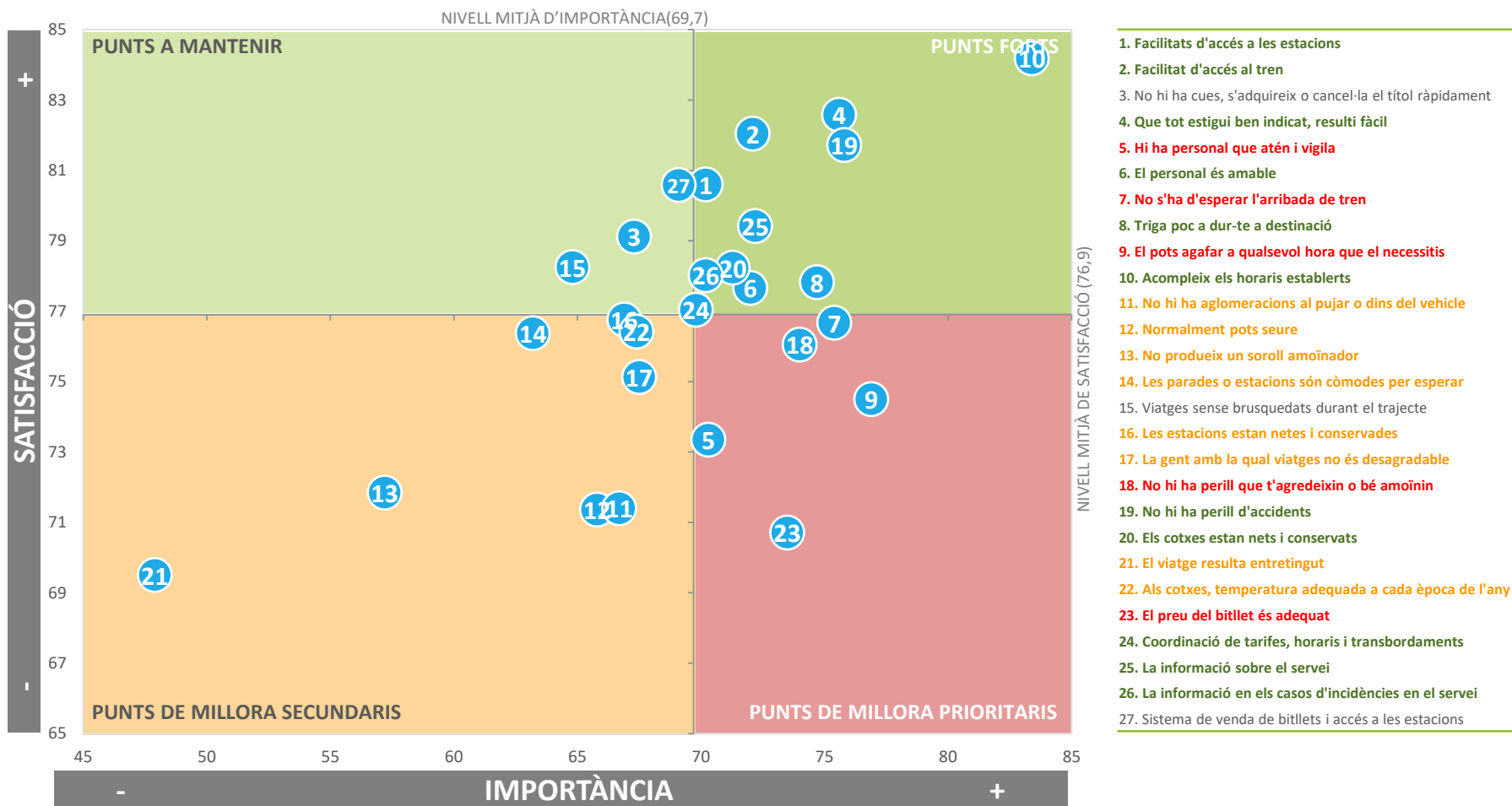
## Matriu de millora estratègica

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



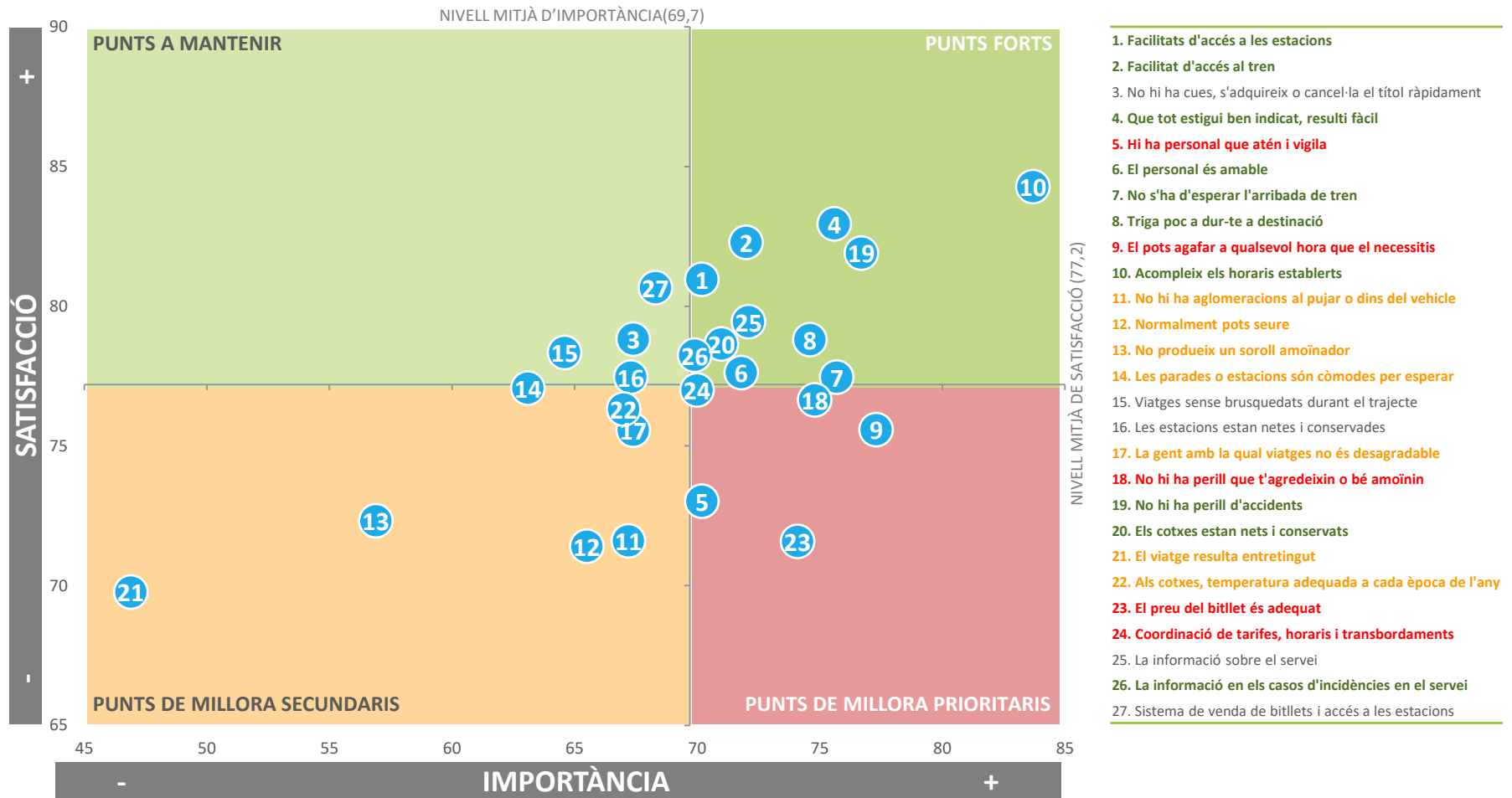
## Matriu de millora estratègica

### Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia



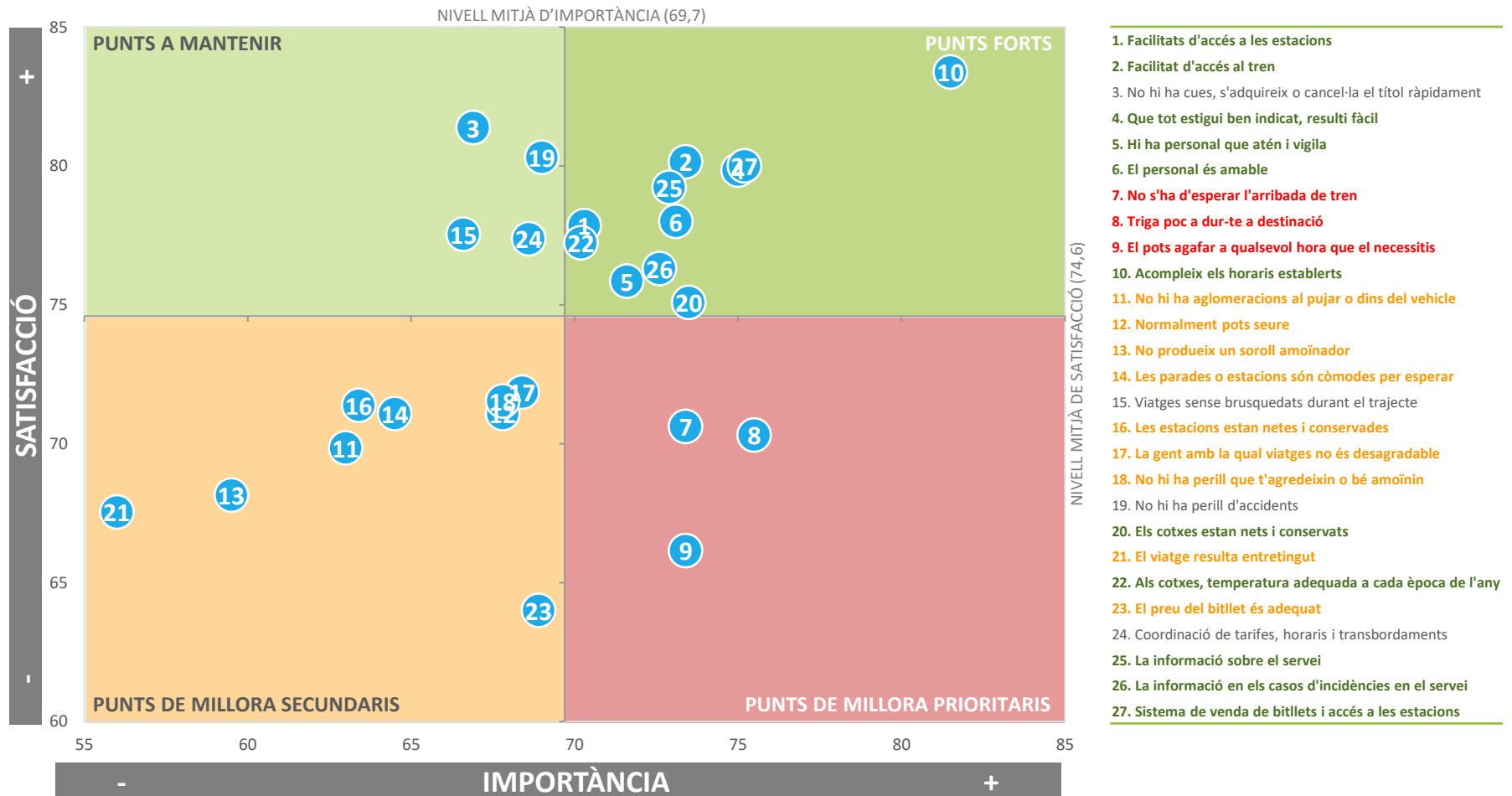
## Matriu de millora estratègica

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



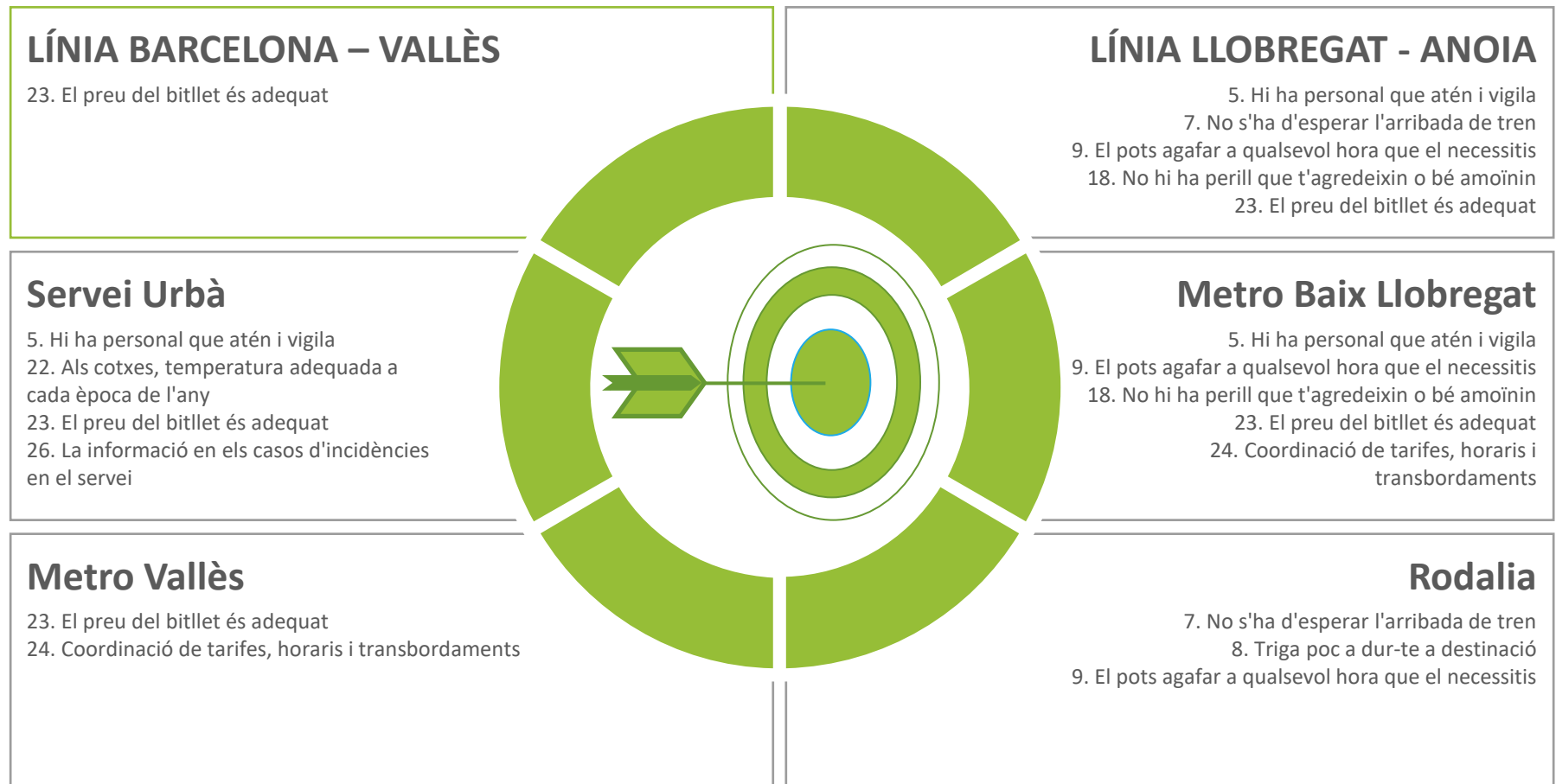
## Matriu de millora estratègica

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





## Punts de millora prioritaris



## 2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)

---

Metodologia, evolució ISC, ISC per línia i per servei, ISC per segments i ISC per atributs

## Índex de Satisfacció del Client (ISC)

### Metodologia

El **nivell de satisfacció** (X) és la puntuació expressada en una escala de 0 a 10. Aquest nivell de satisfacció es pondera segons la **importància** atorgada pels usuaris a cada un dels atributs.

Per a facilitar la comparació entre la importància i la satisfacció, ambdós conceptes es posen base 100.

- ISC de cada atribut

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

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

- 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

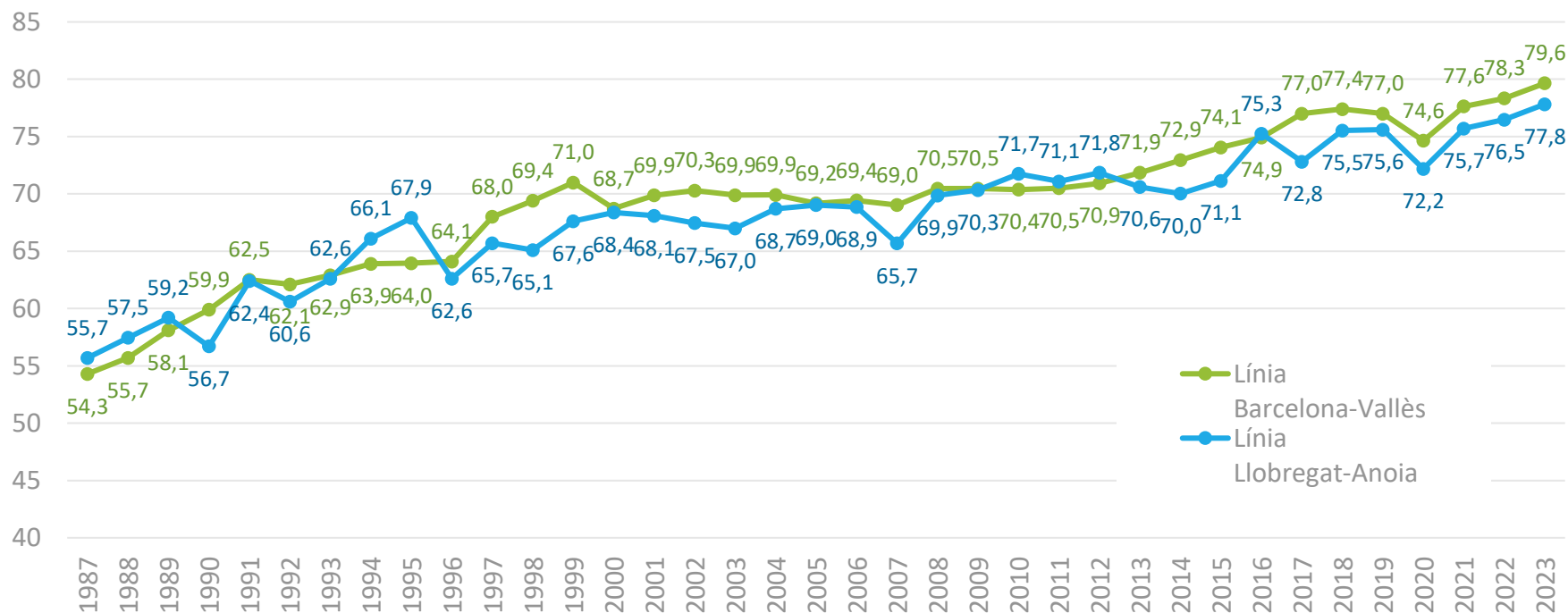
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

## ISC per línia

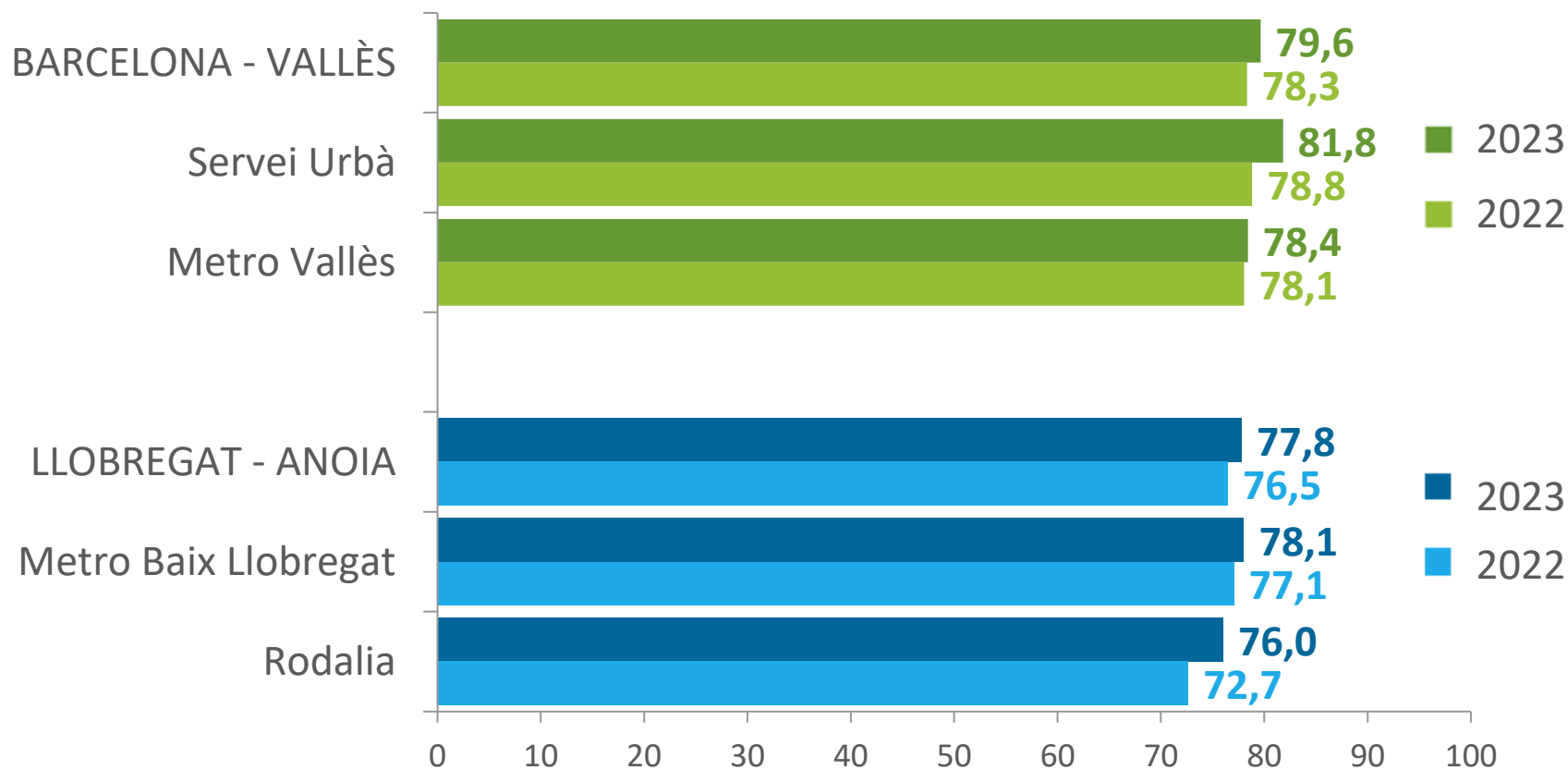
### Evolució ISC 1987-2023

Els ISC d'ambdues línies continuen la tendència ascendent posterior a la pandèmia. En concret, els l'ISC de la **línia Barcelona – Vallès** i de la **línia Llobregat - Anoia** augmenten tots dos en 1,3 punts.



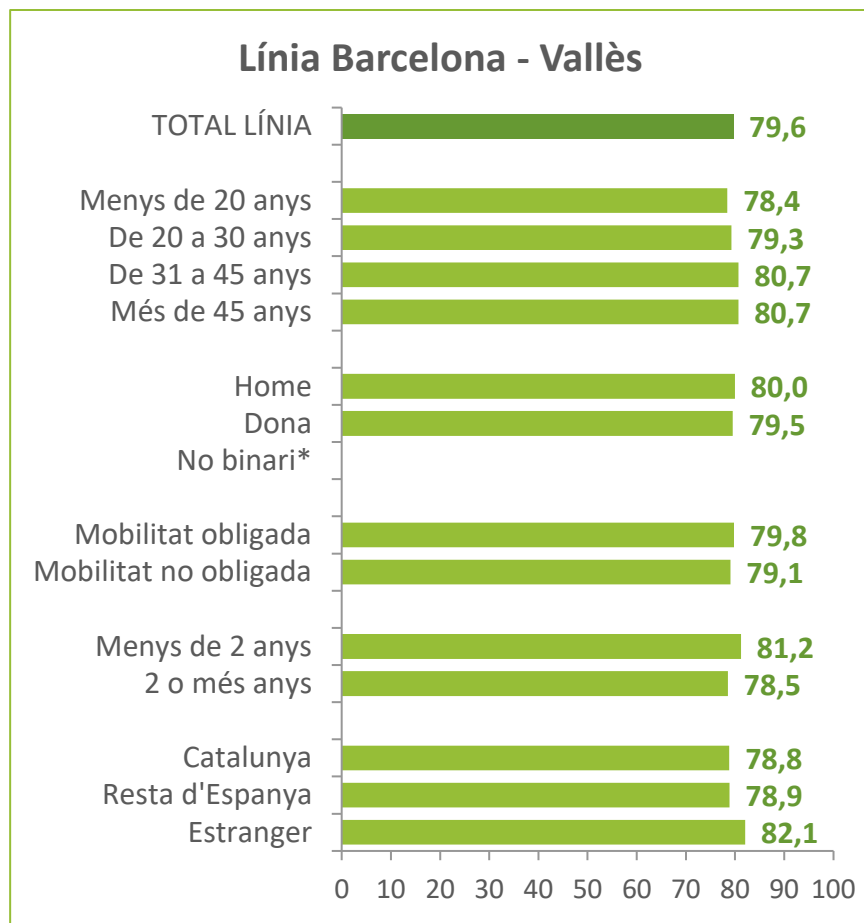
## ISC per línia i servei

### ISC globals

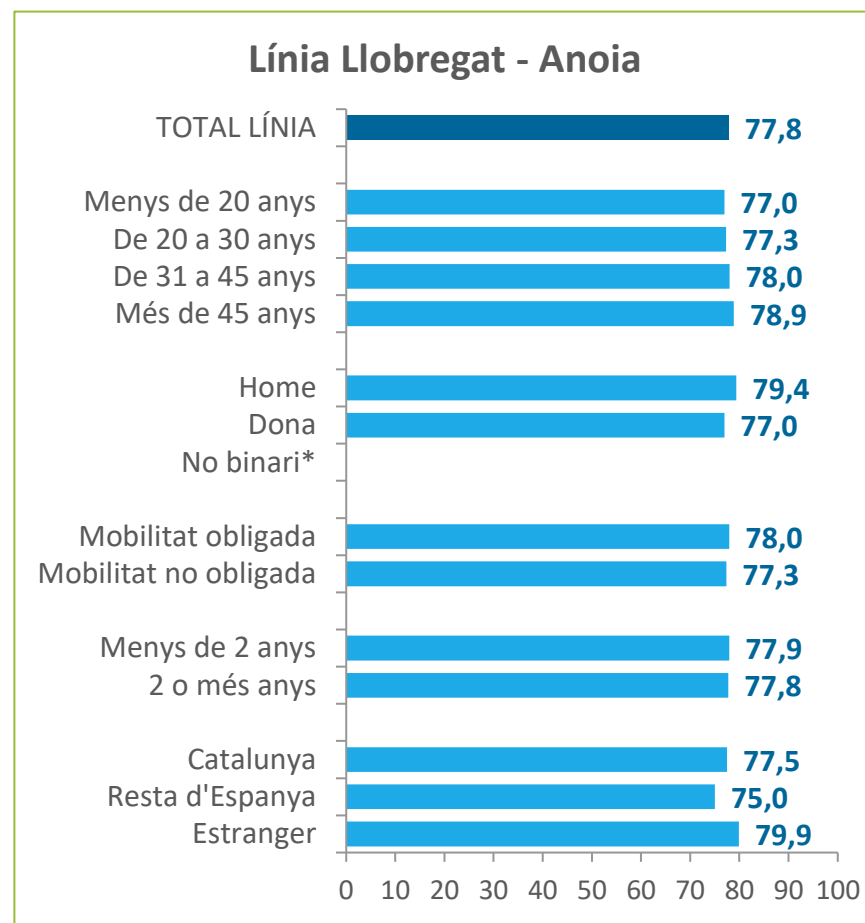


## ISC per segments

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



\* Base insuficient



\* Base insuficient

## ISC per atributs

### Línia Barcelona - Vallès



## ISC per atributs

### Línia Barcelona – Vallès (Servei urbà)





## ISC per atributs

### Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



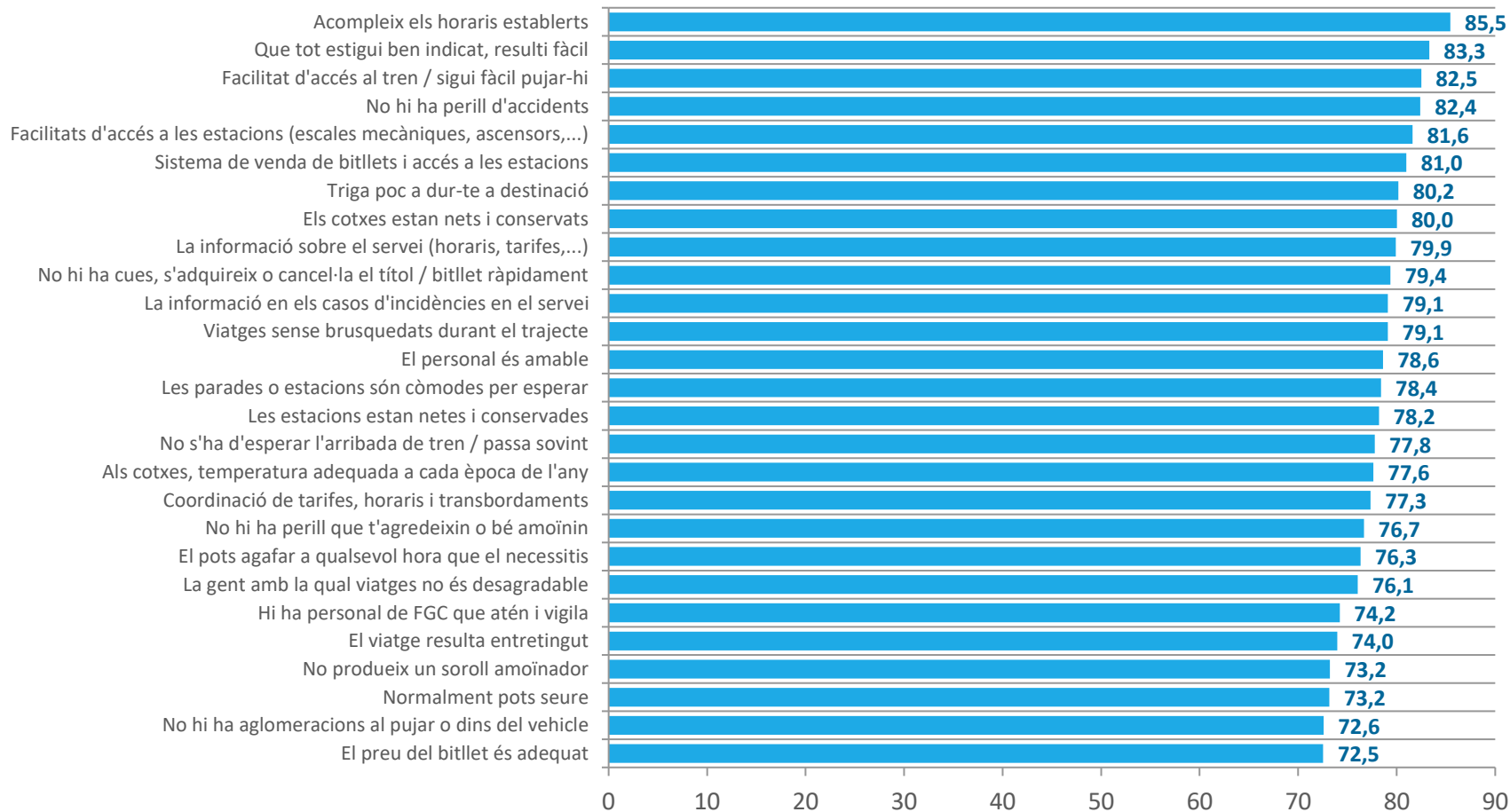
## ISC per atributs

### Línia Llobregat - Anoia



## ISC per atributs

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



## ISC per atributs

### Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)



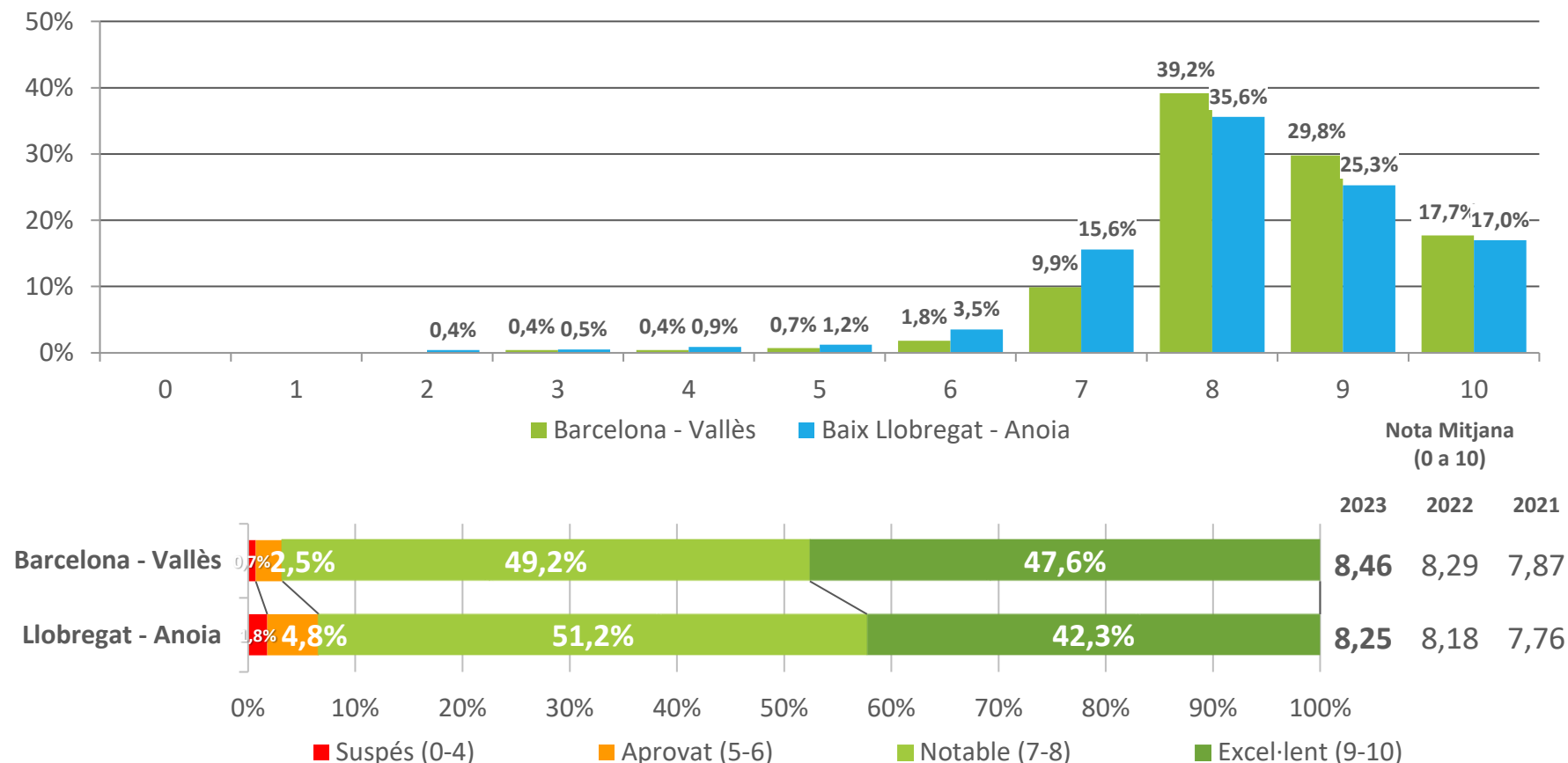
## 3. Valoració del servei

---

Valoració global del servei i per línies

## Valoració global del servei

### Resultats globals per línia

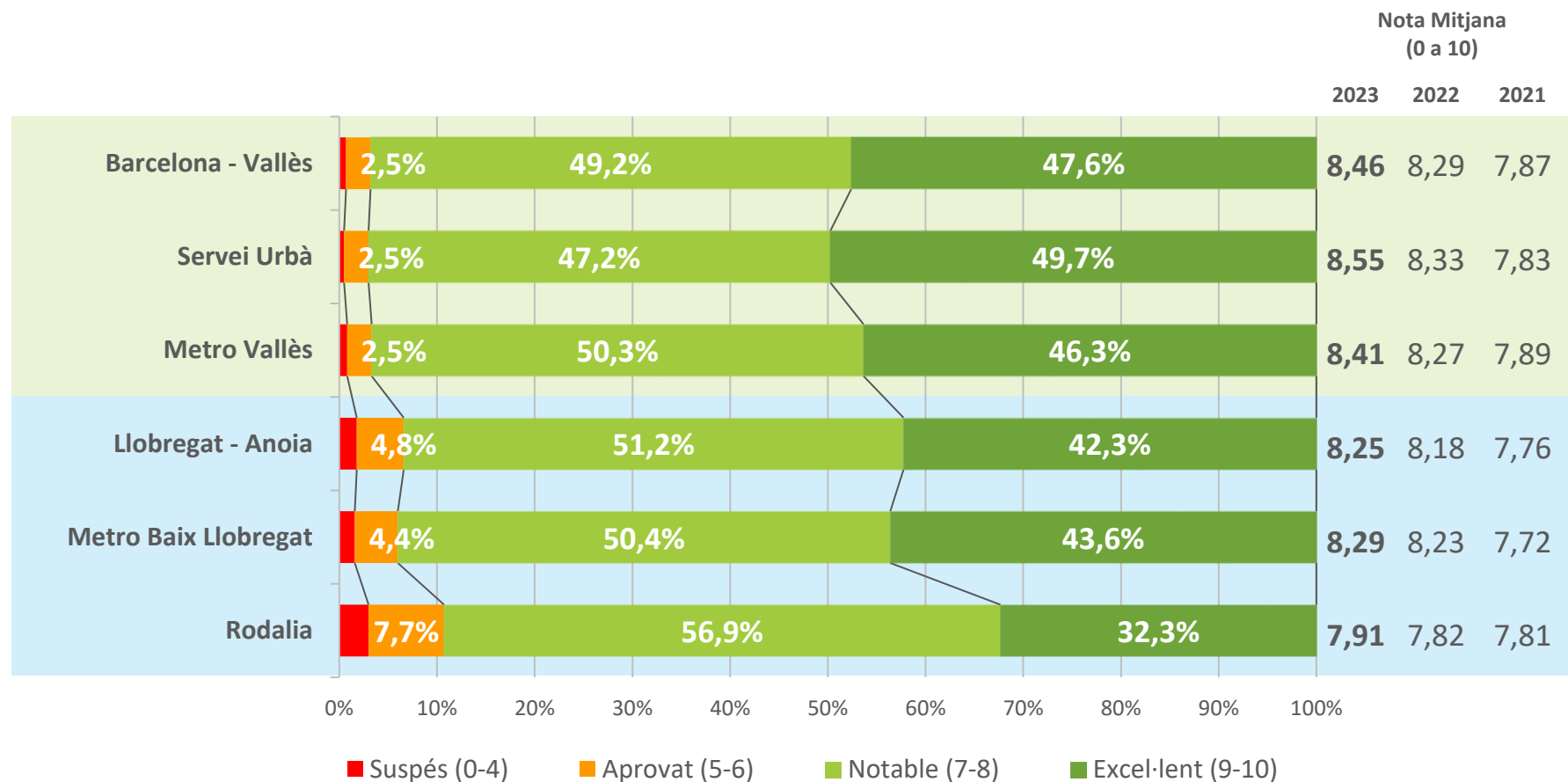


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1118 persones entrevistades)

## Valoració global del servei

### Resultats globals per línia i servei

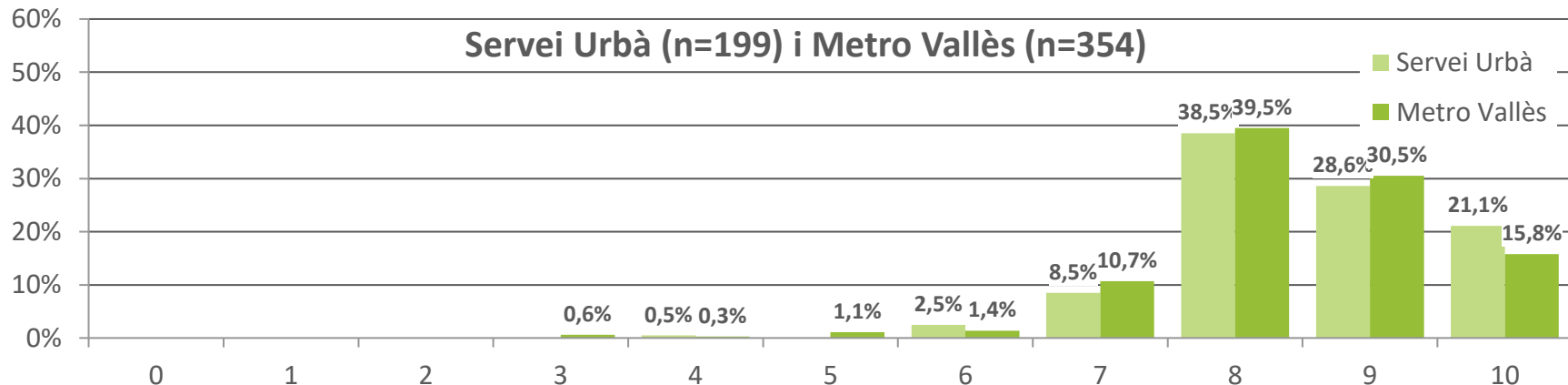
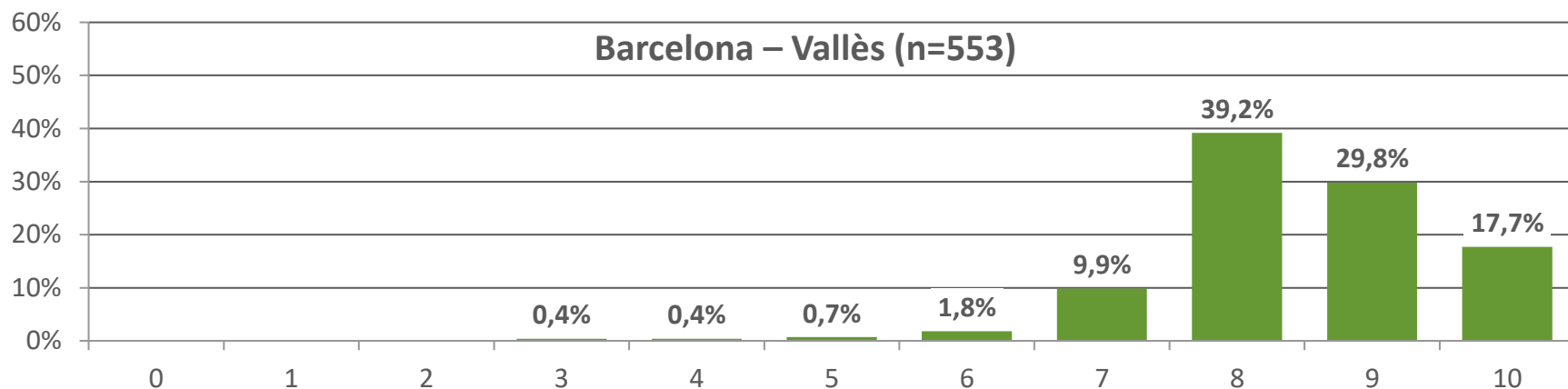


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1118 persones entrevistades)

## Valoració global del servei

### Línia Barcelona - Vallès



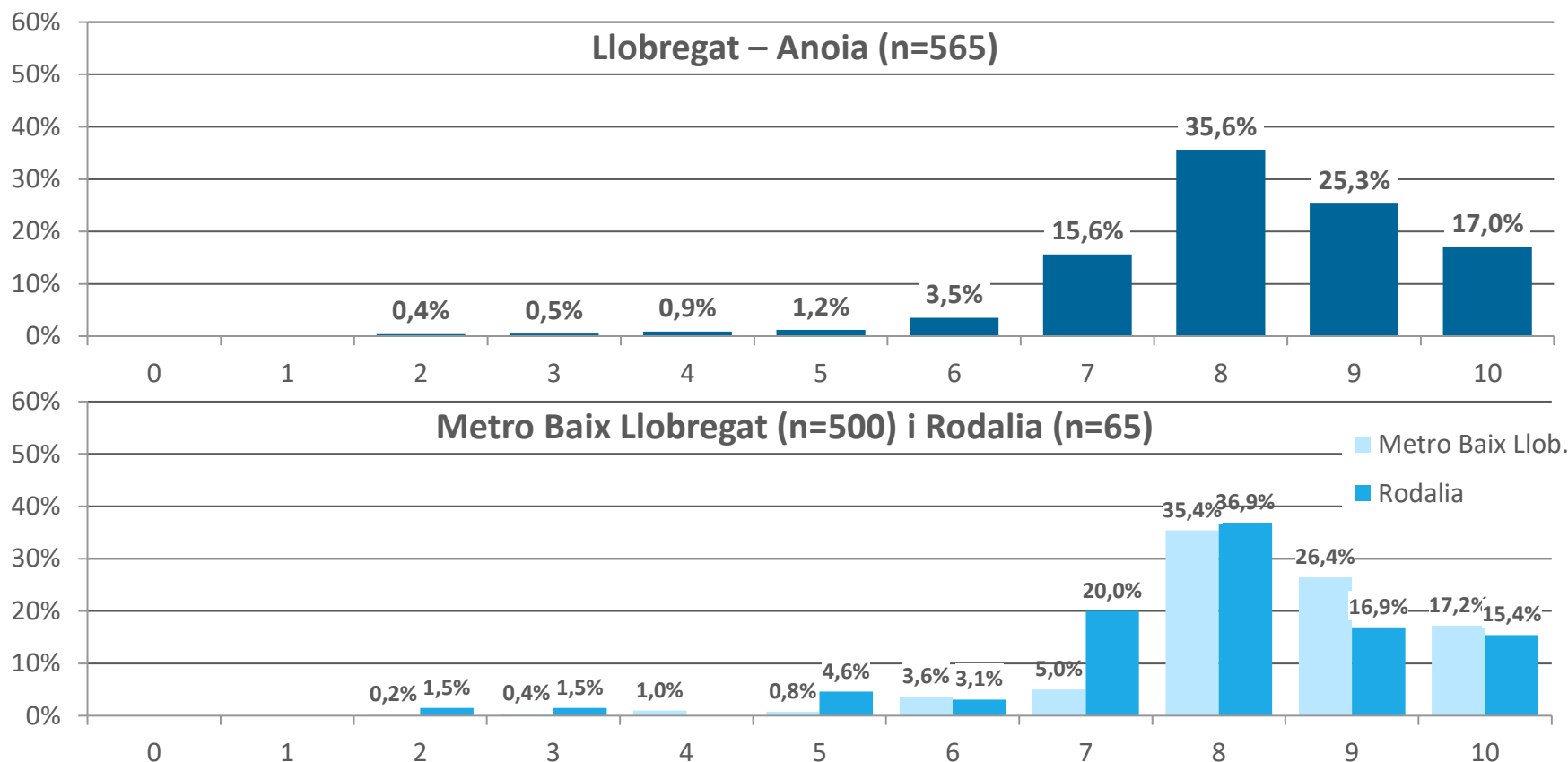
(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 553 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: 565 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

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

---

## Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació

### Resultats globals per línia i per servei





































	Línia Barcelona-Vallès	-Servei Urbà	- Metro Vallès	Línia Llobregat-Anoia	- Metro Baix Llobregat	- Rodalia
<b>A peu</b>	70,4%	69,8%	74,6%	68,9%	68,0%	76,2%
<b>Metro</b>	12,8%	20,6%	9,7%	17,5%	18,7%	8,5%
<b>Bus urbà</b>	9,0%	6,0%	6,9%	6,5%	6,5%	6,9%
<b>Cotxe particular</b>	3,6%	1,0%	3,1%	3,5%	3,4%	4,6%
- Conductor	1,4%	0,8%	2,9%	1,4%	1,3%	2,3%
- Acompanyant	2,2%	0,3%	3,3%	2,1%	2,1%	2,3%
<b>Rodalies / RENFE / Tren</b>	4,9%	5,5%	2,1%	1,9%	1,7%	3,8%
<b>FGC</b>	1,5%	0,8%	1,2%	0,4%	0,4%	
<b>Bicicleta particular</b>	1,0%	0,8%	1,4%	0,6%	0,5%	1,5%
<b>Bus interurbà</b>	0,3%	0,8%	0,2%	0,8%	0,9%	
<b>Moto</b>	0,2%		0,4%	0,6%	0,6%	0,8%
<b>Tramvia</b>	0,2%		0,4%	0,4%	0,5%	
<b>Bicicleta compartida (tipus Bicing)</b>	0,2%			0,1%	0,1%	
<b>Taxi</b>	0,1%		0,1%	0,1%	0,1%	
<b>Patinet</b>			0,2%	0,2%	0,2%	
<b>Altres</b>			0,5%	0,1%	0,1%	

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

(P3b) I quan surti de l'estació [NOM DE L'ESTACIÓ DE BAIXADA], quin mitjà de transport farà servir per prosseguir el seu viatge fins a arribar a la seva destinació?

## Temps de desplaçament fins a l'estació

### Resultats globals per línia i per servei

	Línia Barcelona-Vallès	-Servei Urbà	- Metro Vallès	Línia Llobregat-Anoia	- Metro Baix Llobregat	- Rodalia
<b>Temps des d'origen / fins a destinació</b>						
<= 5'	 35,9%	 38,4%	 34,5%	 32,4%	 32,4%	 32,3%
6' a 10'	 32,9%	 28,1%	 35,6%	 32,7%	 31,6%	 41,5%
11' a 15'	 13,7%	 13,6%	 13,7%	 14,2%	 14,9%	 9,2%
16' a 20'	 8,7%	 9,8%	 8,1%	 9,5%	 9,6%	 8,5%
21' a 25'	 1,8%	 2,3%	 1,6%	 1,7%	 1,9%	 0,0%
>25'	 7,0%	 7,9%	 6,7%	 9,4%	 9,6%	 8,5%
<b>Mitjana (en minuts)</b>	<b>11,74</b>	<b>11,68</b>	<b>11,77</b>	<b>12,90</b>	<b>13,00</b>	<b>12,14</b>

(P2e) Quan de temps ha trigat a arribar fins a l'estació on ha pujat des del seu lloc d'origen?

(P3e) Quan de temps creu que trigarà a arribar a la seva destinació final des de la sortida de l'estació?

BASE: TOTAL MOSTRA (2236 trajectes corresponents a les 1118 persones entrevistades)

## 5. Coneixement i valoració dels canals digitals d'FGC

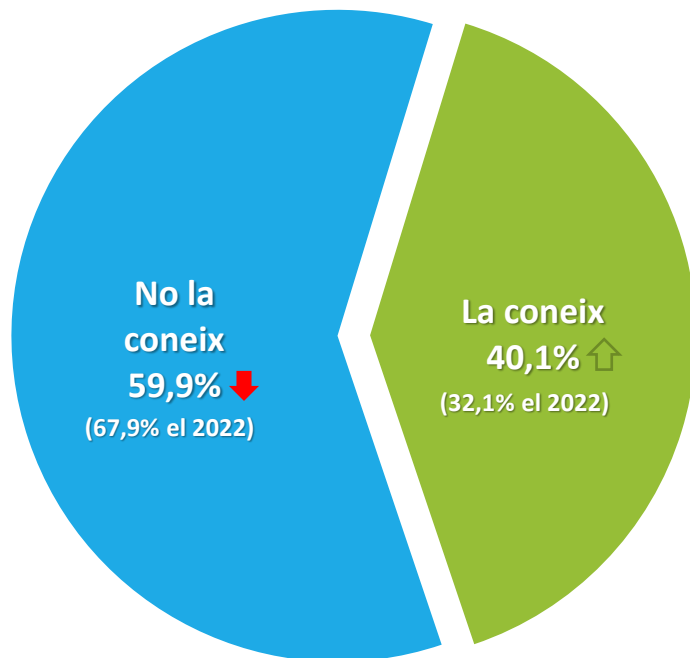
---

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

## Ús i avaluació de la web de FGC

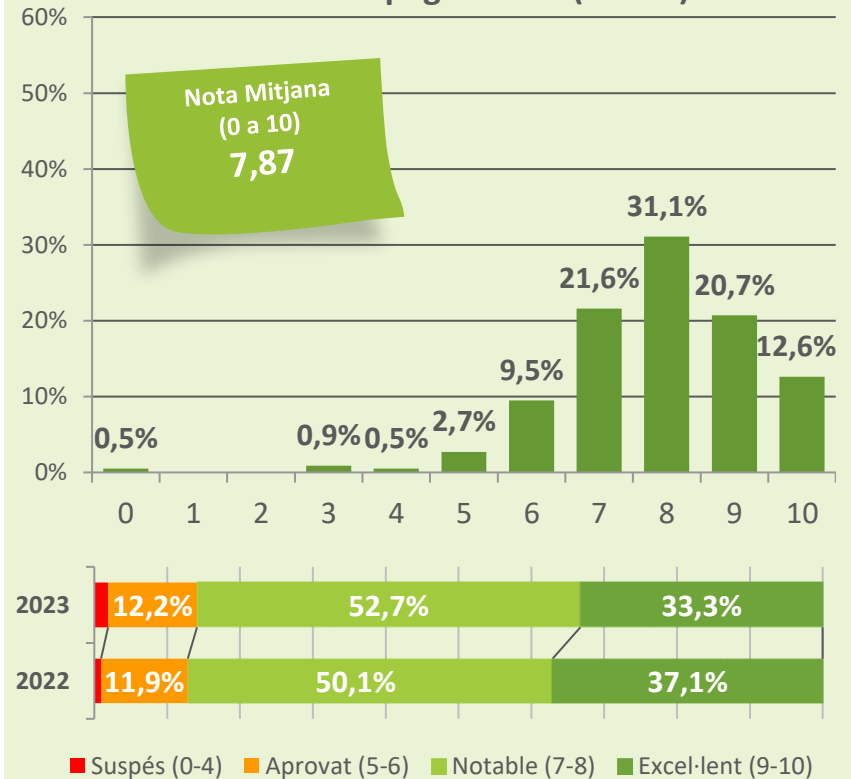
### Línia Barcelona - Vallès

Coneix la pàgina web de FGC?



n=222

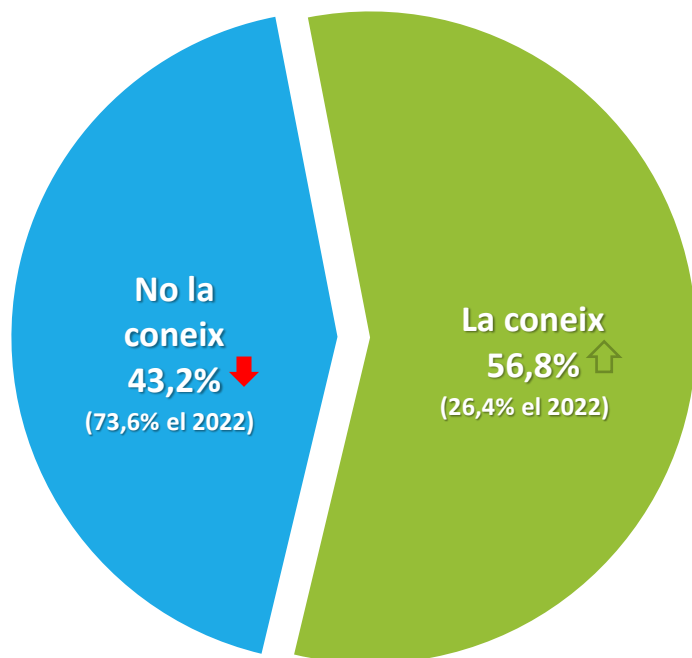
Valoració de la pàgina web (n=222)



## Ús i avaluació de la web de FGC

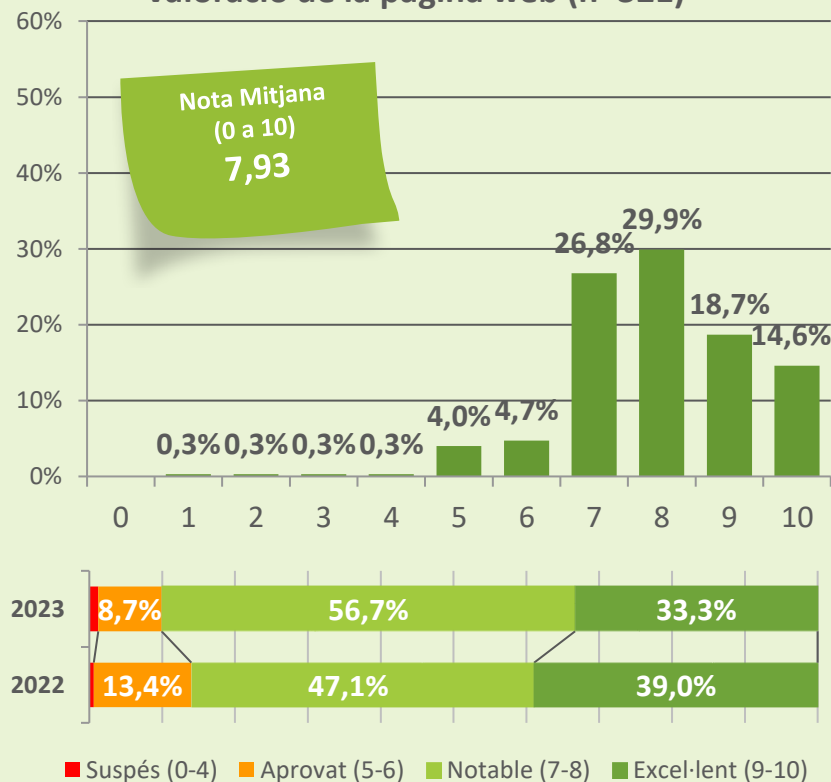
### Línia Llobregat - Anoia

Coneix la pàgina web de FGC?



n=321

Valoració de la pàgina web (n=321)

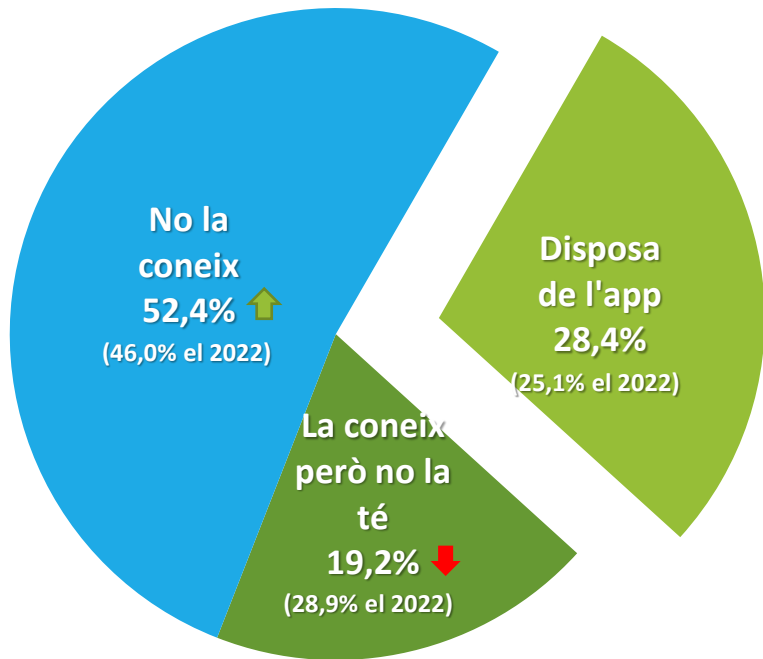


# Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

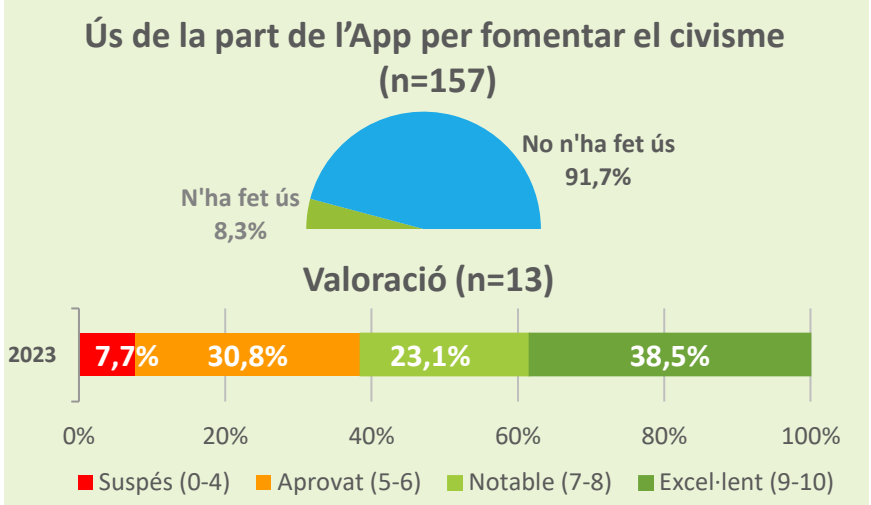
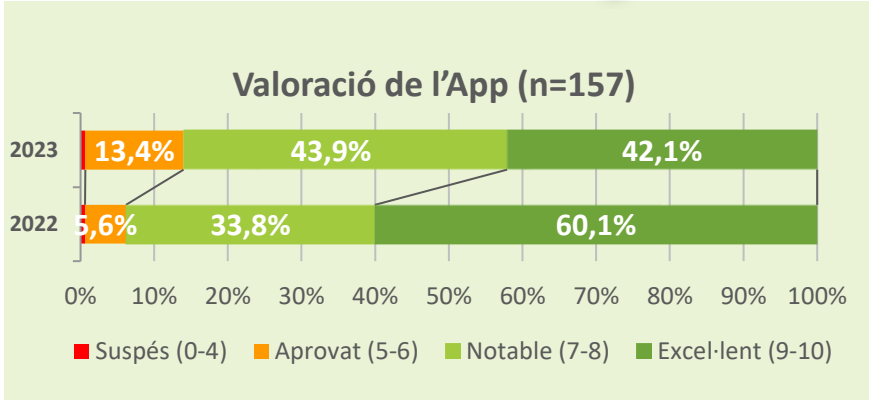
## Línia Barcelona - Vallès

Nota Mitjana  
(0 a 10)  
**8,06**

### Disposa de l'app per a mòbil?



n = 157



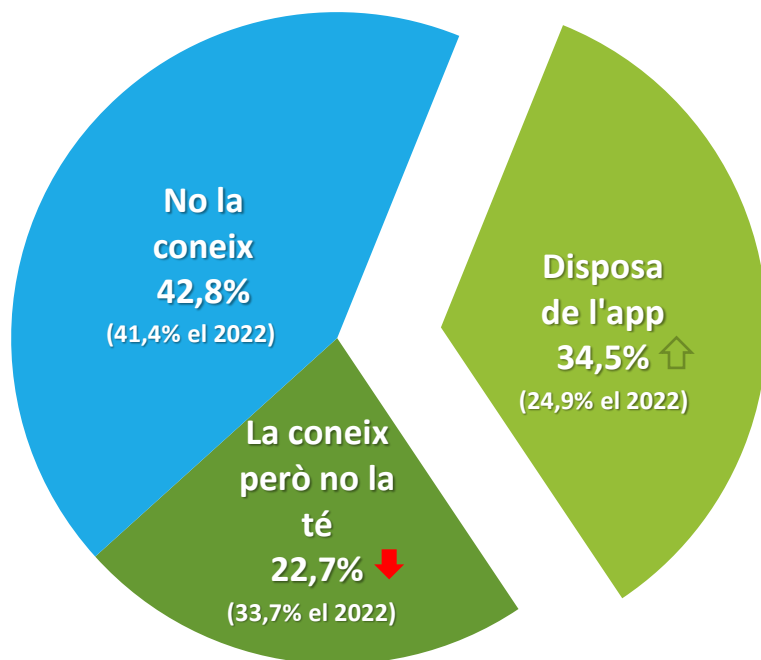


## Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

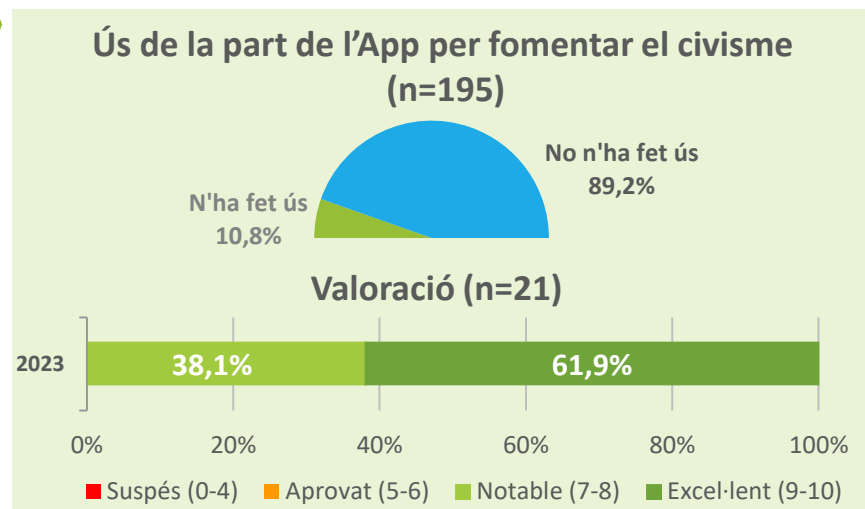
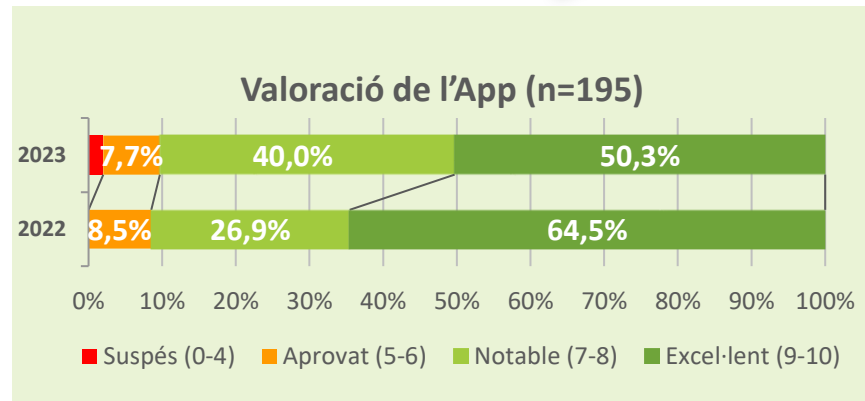
### Línia Llobregat - Anoia

Nota Mitjana  
(0 a 10)  
**8,29**

#### Disposa de l'app per a mòbil?



n = 195



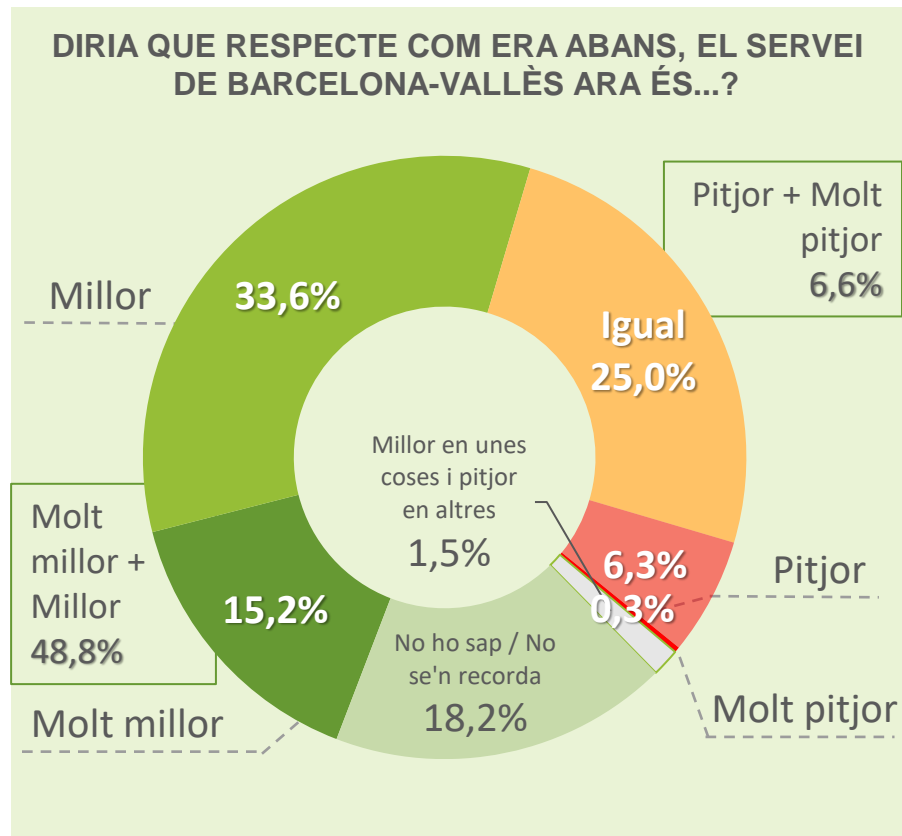
## 6. Valoració del nou servei de la línia Barcelona-Vallès

---

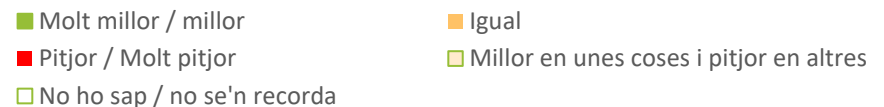
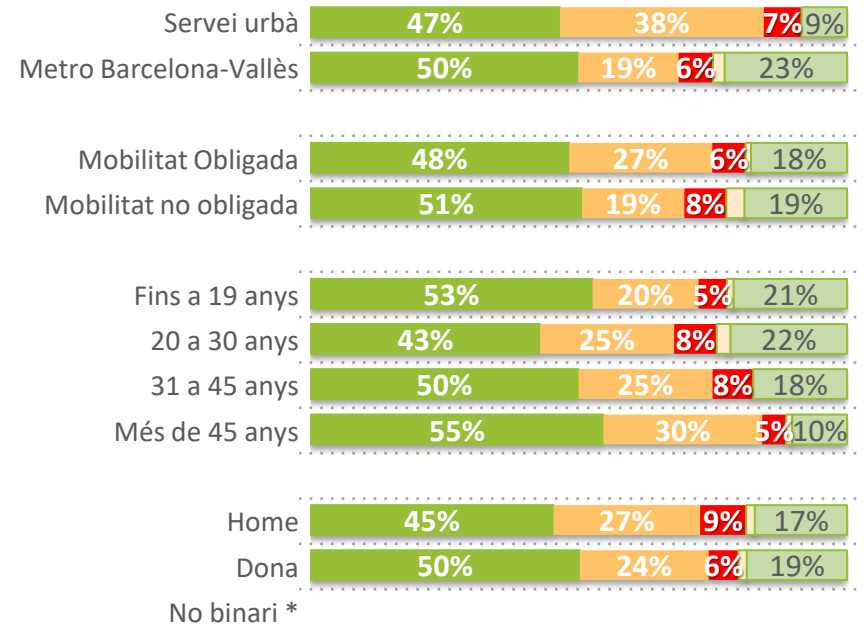
Valoració del nou servei, del nou sistema d'informació i dels nous trens

## Valoració del nou servei

### Comparació amb la situació prèvia



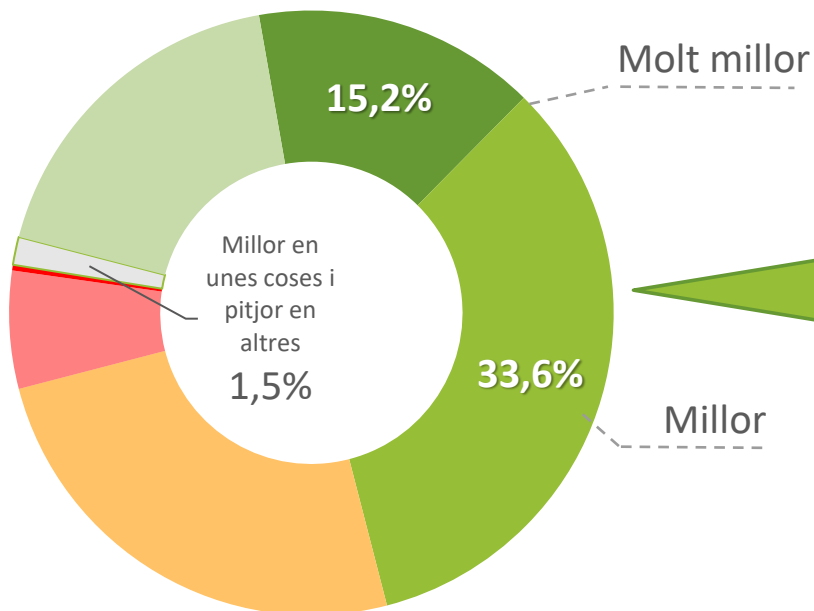
### Segmentació per tipologies d'usuari



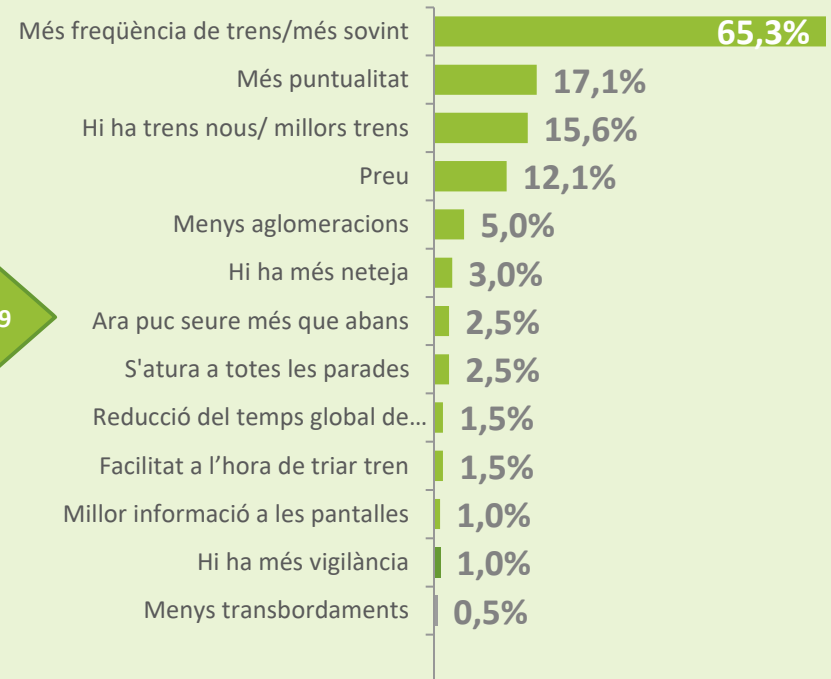
## Valoració del nou servei

### Aspectes en que el servei ha millorat

**DIRIA QUE RESPECTE COM ERA ABANS, EL SERVEI DE BARCELONA-VALLÈS ARA ÉS...?**



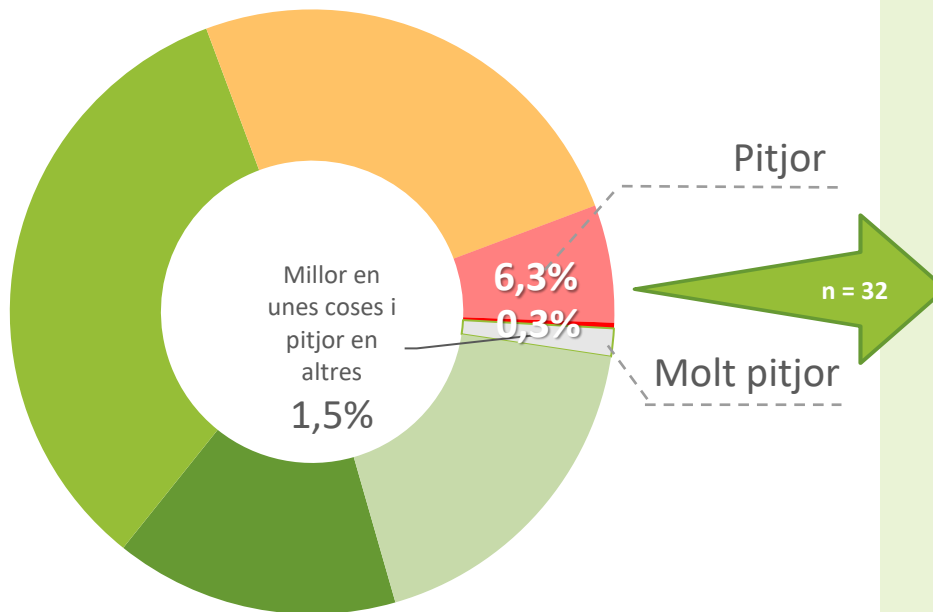
**NOMÉS EN CAS DE RESPOSTA POSITIVA (n = 199)  
EN QUINS ASPECTES CREU QUE HA MILLORAT EL SERVEI?**



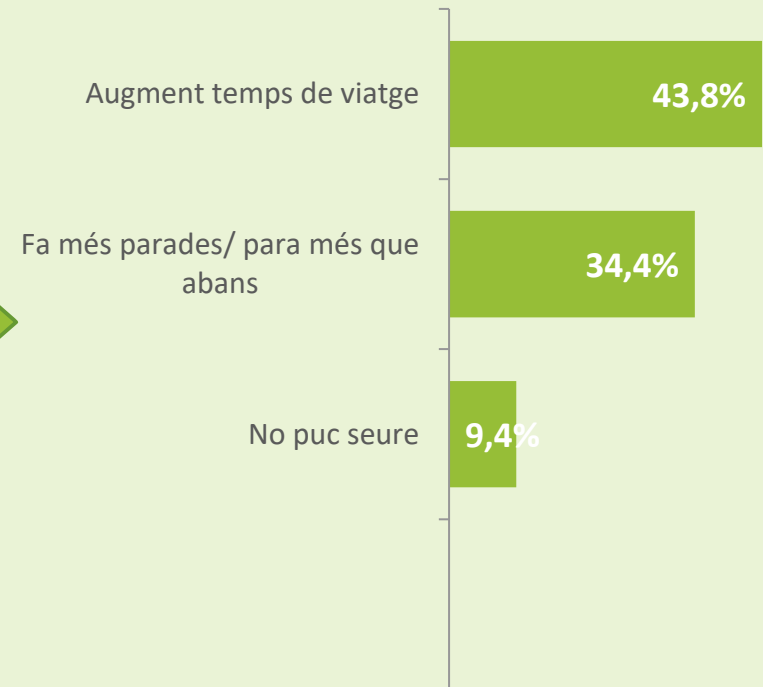
## Valoració del nou servei

### Aspectes en que el servei ha empitjorat

**DIRIA QUE RESPECTE COM ERA ABANS, EL SERVEI DE BARCELONA-VALLÈS ARA ÉS...?**

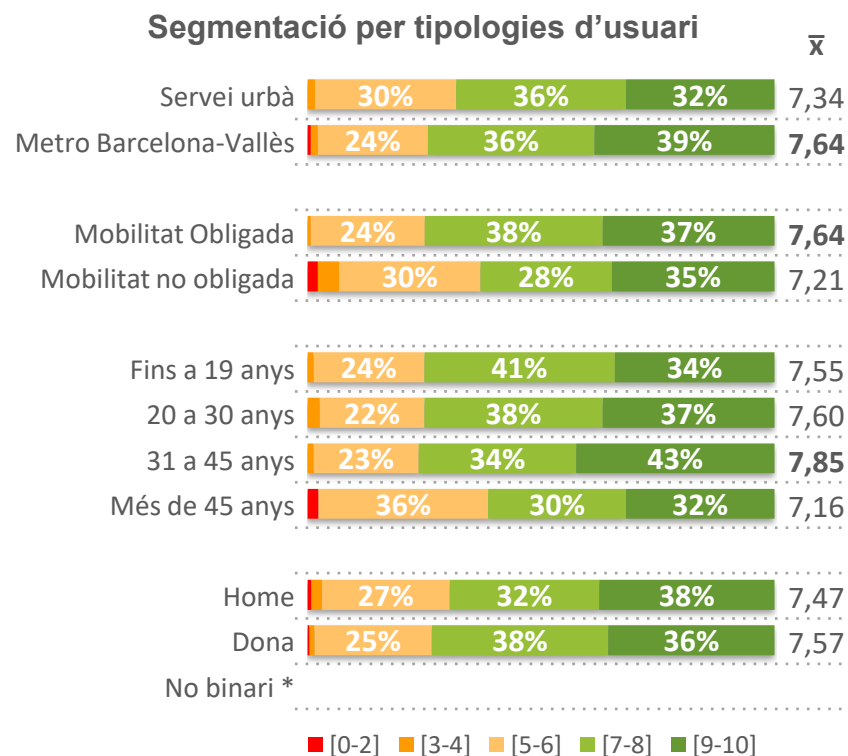
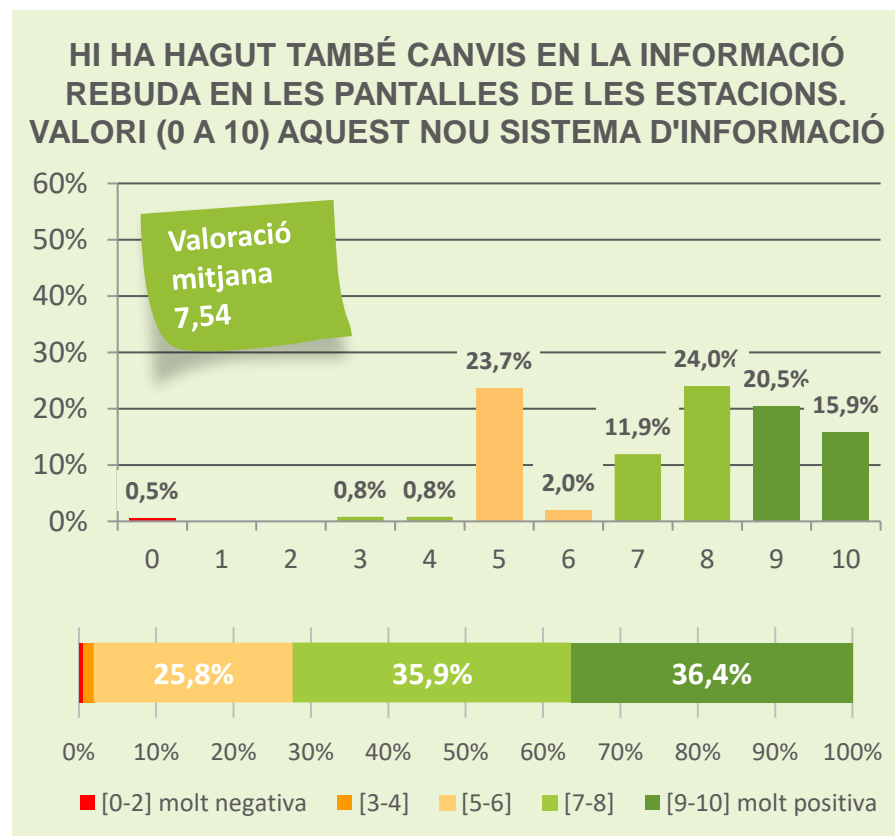


**NOMÉS EN CAS DE RESPOSTA NEGATIVA (n = 32)  
EN QUINS ASPECTES CREU QUE HA EMPITJORAT EL SERVEI?**



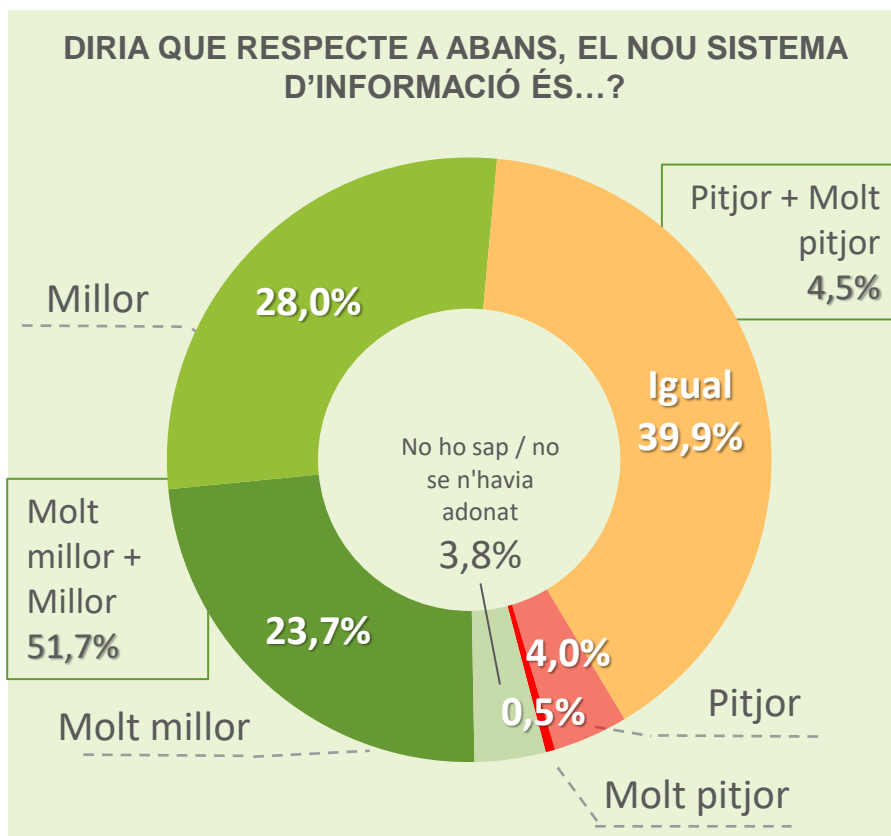
## Valoració del nou sistema d'informació

### Valoració global

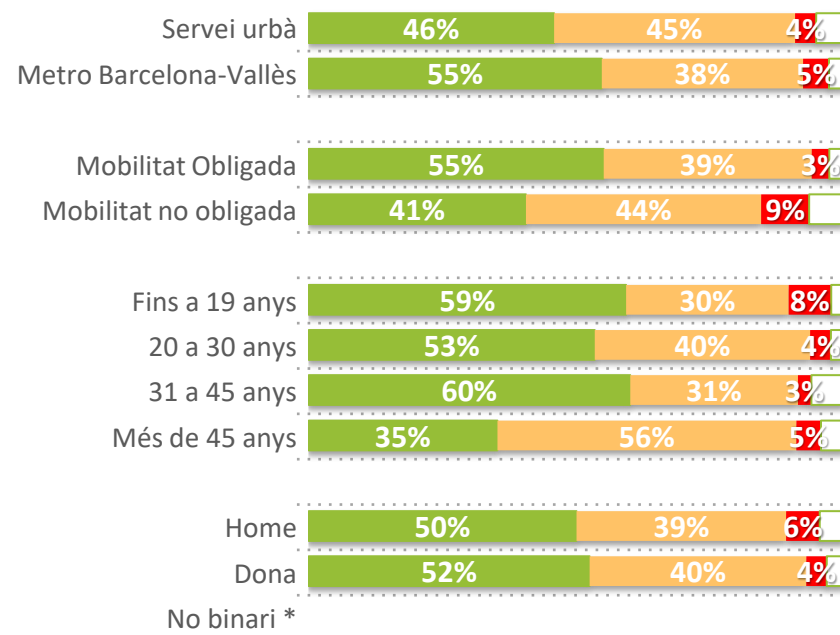


## Valoració del nou sistema d'informació

### Comparació amb el sistema d'informació anterior

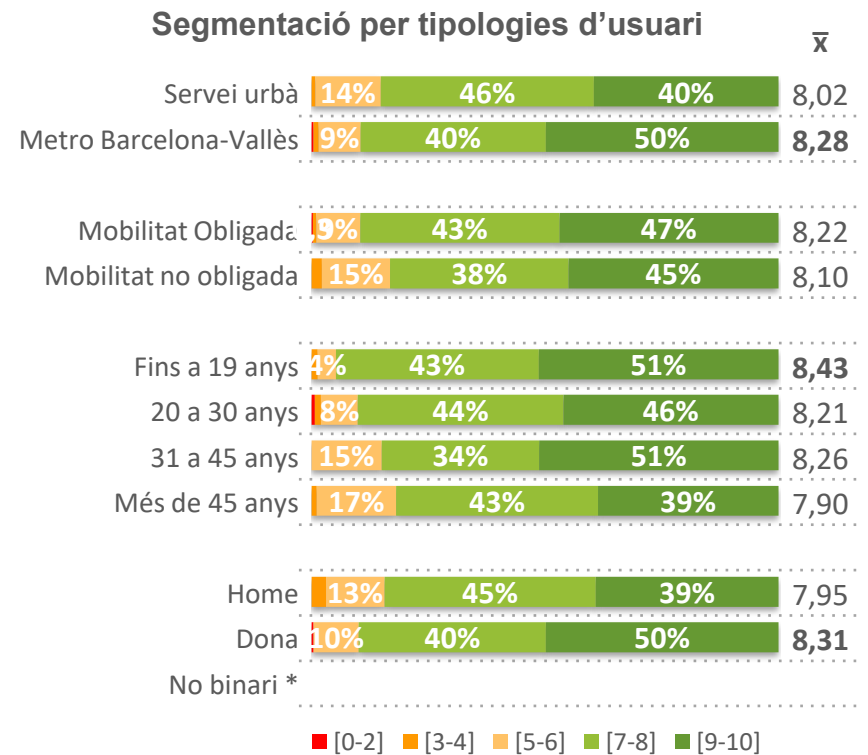
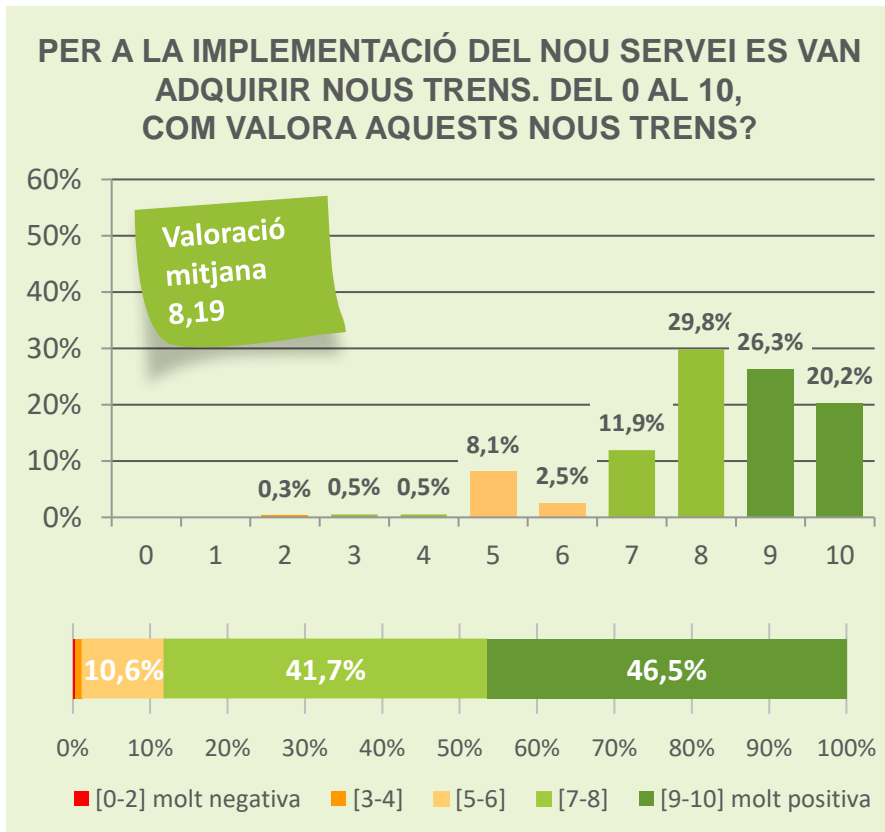


### Segmentació per tipologies d'usuari



## Valoració dels nous trens

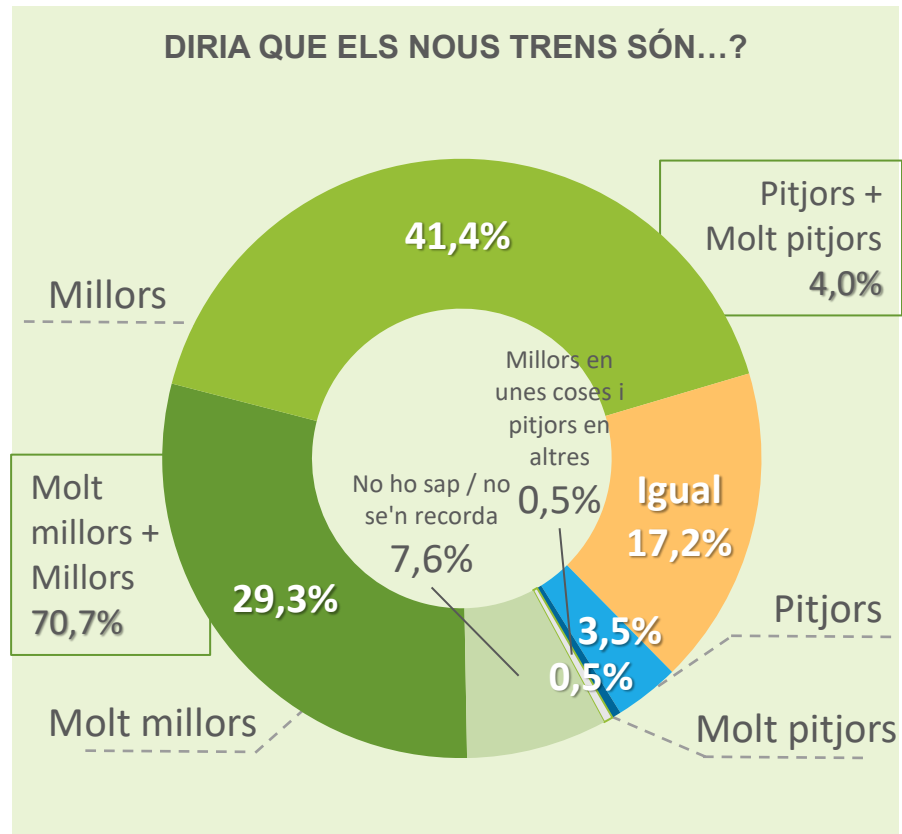
### Valoració global



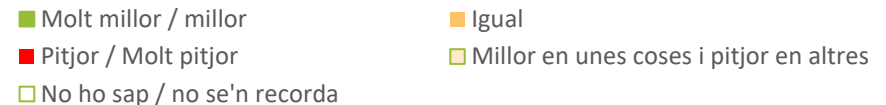
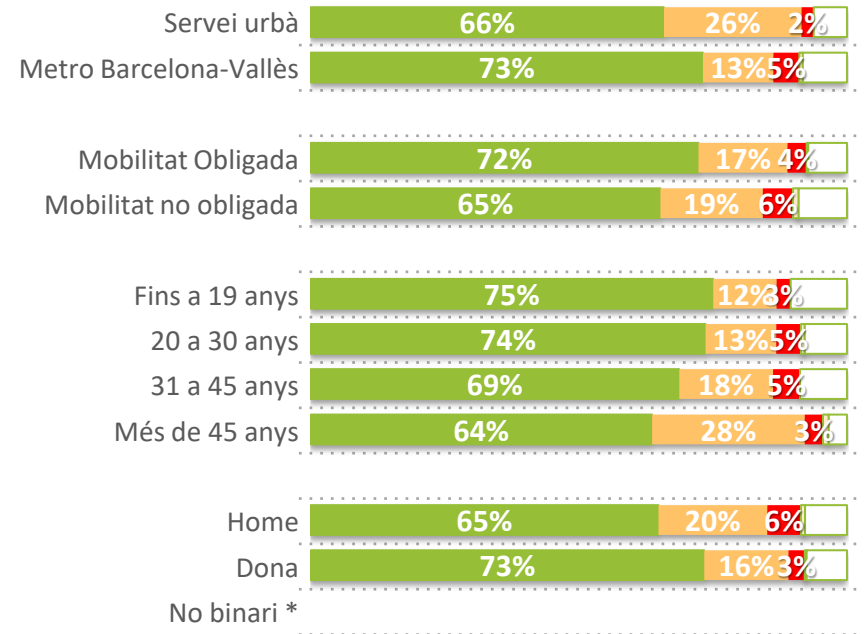


## Valoració dels nous trens

### Comparació amb la resta de trens en servei



#### Segmentació per tipologies d'usuari



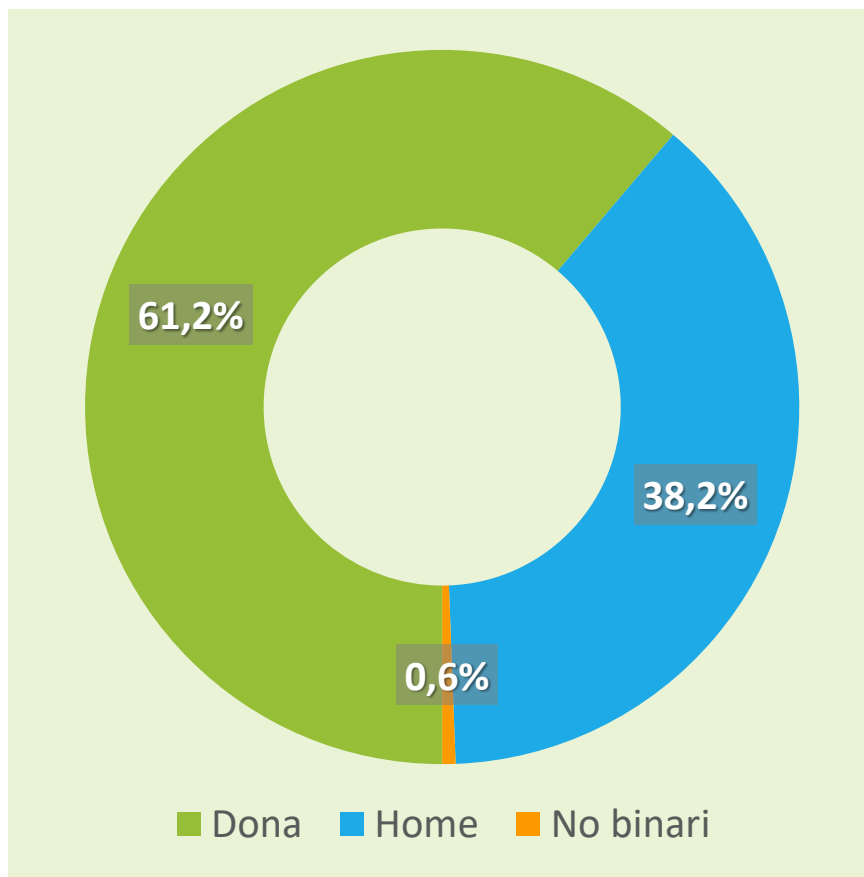
## 7. Perfil de la persona usuària

---

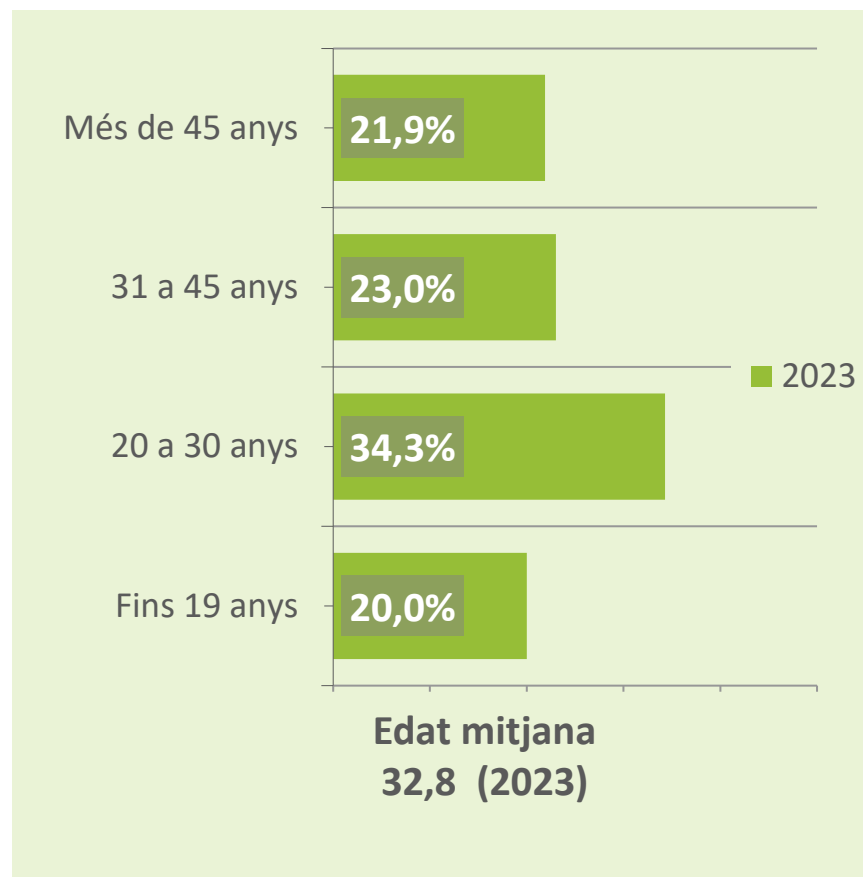
## Perfil de la persona usuària

### Gènere i edat

#### Gènere

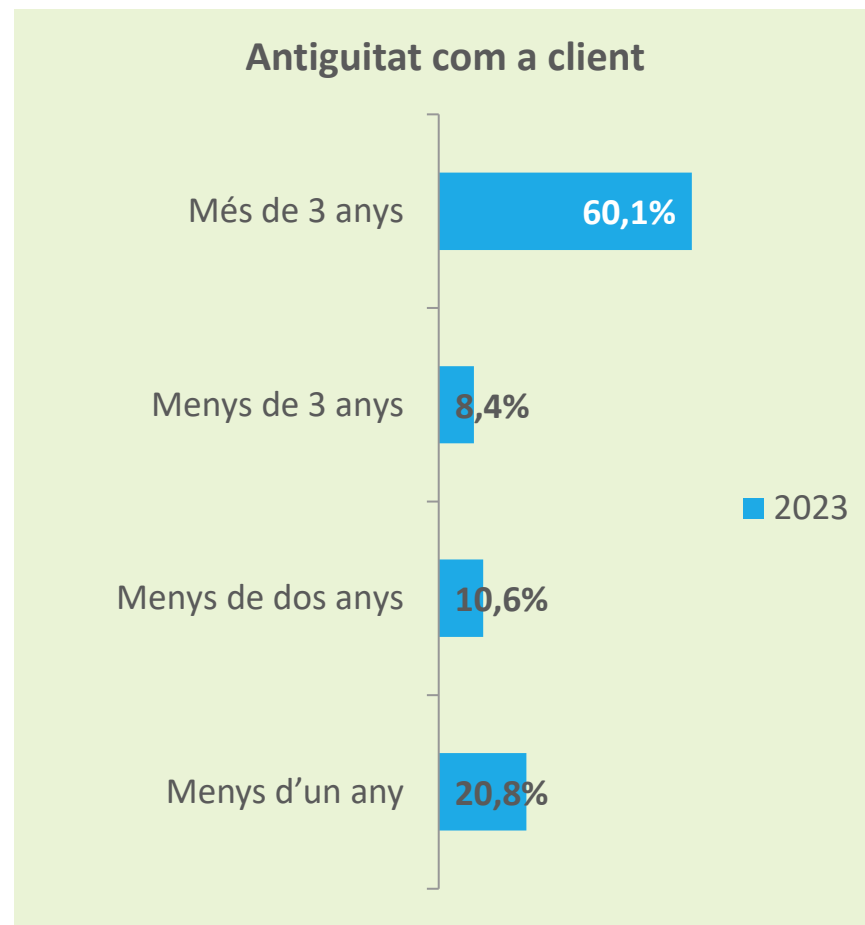
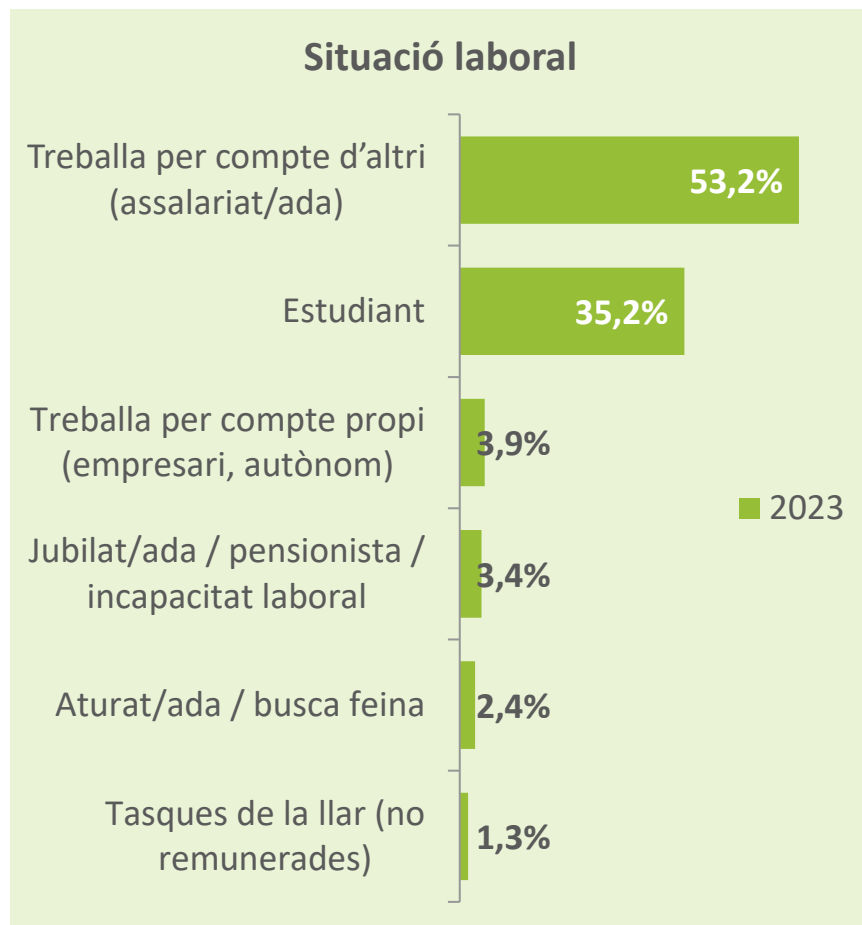


#### Edat



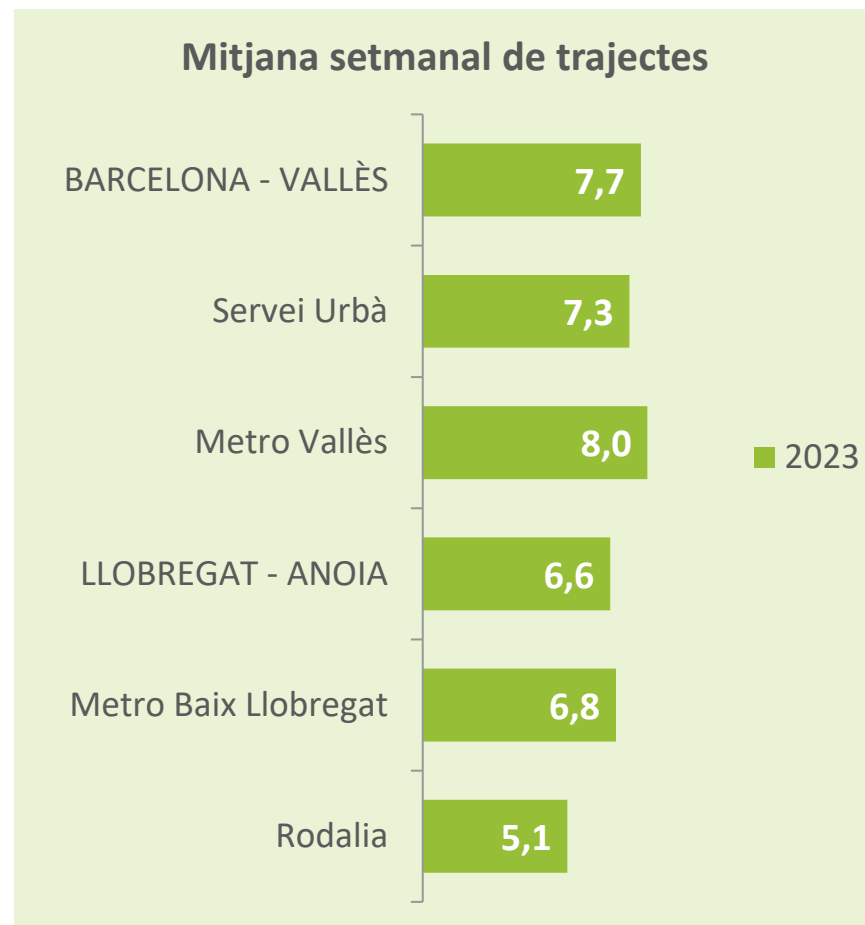
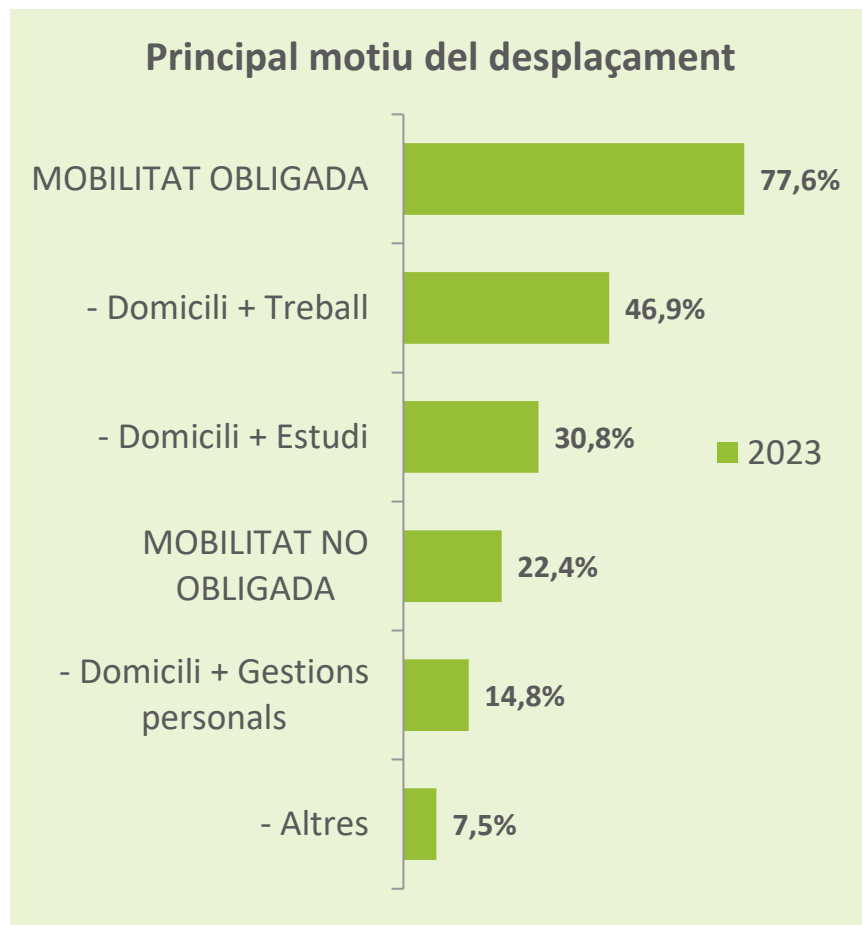
## Perfil de la persona usuària

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



## Perfil de la persona usuària

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



## 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 **79,6**, 1,3 punts per sobre de l'any passat (78,3). Com sol ser habitual, l'ISC del **Servei Urbà (81,8)** és lleugerament superior respecte al de **Metro Vallès (78,4)**. Ambdós serveis, especialment el Servei Urbà, creixen respecte a 2022.
- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia Llobregat - Anoia registra un valor de **77,8**, també 1,3 punts per sobre del de l'any passat (76,5). El servei de **Metro Baix Llobregat** obté un ISC superior (**78,1**) al del servei de **Rodalía (76,0)**, encara que, respecte a 2022, ambdós serveis creixen.



## Síntesi de resultats

### Valoració dels canvis introduïts en la línia Barcelona-Vallès

- Els usuaris de la línia Barcelona-Vallès valoren molt positivament els canvis introduïts a finals de l'any passat en l'oferta de trens i en les freqüències de pas: un 48,8% considera que ara el servei és millor o molt millor a com era abans, per només un 6,6% que creu que ha empitjorat. L'aspecte concret de millora del servei que més es valora (65,3%) és l'increment en la freqüència de pas.
- El nou sistema d'informació i els nous trens també reben valoracions molt positives. El 51,7% considera que el nou sistema d'informació és millor o molt millor que el que hi havia abans, per només un 4,5% que el troba pitjor. La nota mitjana del nou sistema d'informació és de 7,54.
- Pel que fa als trens, el 70,7% considera els nous trens són millors o molt millors que els que hi havia abans i només el 4,0% els considera pitjors o molt pitjors. La nota mitjana que s'atorga als nous trens és de 8,19.





## Background

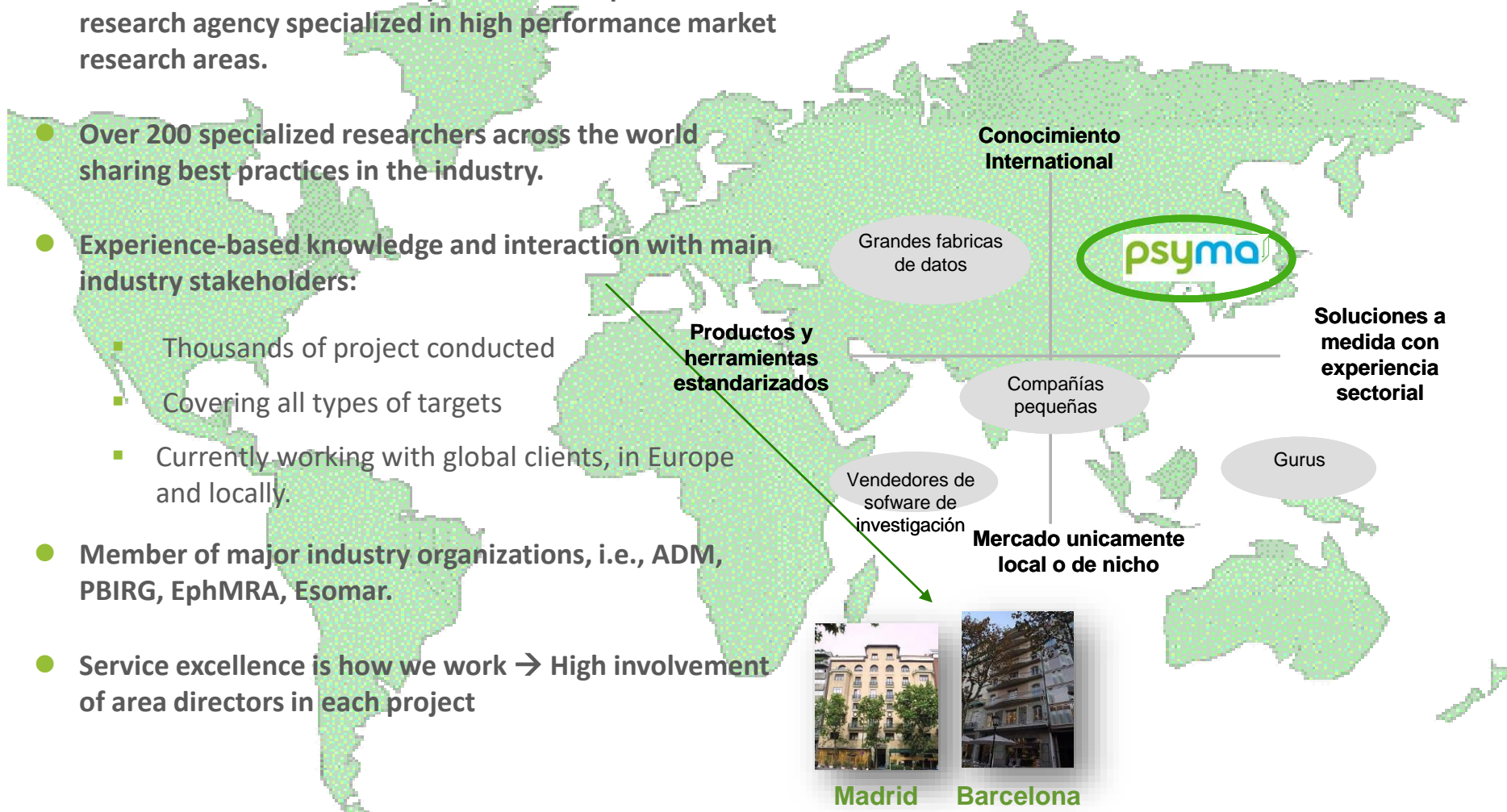


---

## 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)

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