



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

REO núm. 851

Data 05 d'abril de 2017



# ISC 2016

## FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)

Enquesta feta per INSTITUTO APOLDA S.L.  
INFORME DE RESULTATS  
Desembre de 2016

## TAULA DE CONTINGUT

	<u>Pàgina</u>
1. INTRODUCCIÓ .....	4
2. ÀMBIT.....	5
3. OBJECTIUS.....	6
4. METODOLOGIA .....	8
SISTEMA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ .....	8
UNIVERS .....	8
ÀMBIT TEMPORAL.....	8
MOSTRA .....	8
SELECCIÓ DE LA MOSTRA.....	10
5. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS.....	11
IMPORTÀNCIA, SATISFACCIÓ I ISC DEL SERVEI .....	12
IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS ESTUDIATS .....	13
SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS ESTUDIATS .....	17
EVOLUCIÓ DE LA SATISFACCIÓ .....	22
PUNTS D'ACTUACIÓ.....	26
GRÀFICS D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ.....	27
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT .....	34
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT. METODOLOGIA.....	35
EVOLUCIÓ ISC.....	36
ISC PER LÍNIA I SERVEI.....	37
ISC PER SEGMENTS .....	38
ISC PER ASPECTES .....	39
VALORACIÓ DEL SERVEI .....	45
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI .....	46
EVOLUCIÓ DEL SERVEI EN ELS DARRERS DOS ANYS .....	50

	<u>Pàgina</u>
.....	
COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT.....	51
APLICACIÓ APP DELS SERVEIS DE FGC.....	53
VALORACIÓ DELS NOUS TRENS (LÍNIA BARCELONA-VALLÈS).....	58
ÚS I AVALUACIÓ DE LA CÀRREGA DE DISPOSITIUS MÒBILS.....	60
ÚS I AVALUACIÓ DELS TRENS REMODELATS DE LA LÍNIA LLOBREGAT-ANOIA.....	62
CAMPANYA “AGENTS CÍVICS” DE SENSIBILITZACIÓ DE CIVISME.....	64
PERFIL DE L’USUARI.....	66
PERFIL DE L’USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ.....	67
6. SÍNTESI DE RESULTATS.....	71

## 1. INTRODUCCIÓ

Els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) verifica de forma continuada el nivell de qualitat del servei de ferrocarrils. En aquest marc d'interès, l'objecte d'aquesta enquesta és actualitzar la informació de l'Índex de Satisfacció del Client de FGC i conèixer l'opinió dels clients sobre les actuacions de FGC en la seva Xarxa Principal, amb l'objectiu de millorar el servei que se li ofereix. A tal efecte, FGC considera molt important tenir un indicador del nivell de qualitat del servei des de l'òptica del client així com la seva evolució en el temps.

El present document, que forma part d'aquesta verificació continua del nivell de qualitat, correspon a la realització d'enquestes als usuaris del servei de FGC i està orientat a conèixer l'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.

Les pàgines següents descriuen els objectius, la metodologia utilitzada i els resultats aconseguits.



## 2. ÀMBIT

Els serveis que formen part de l'estudi són els següents:

- **Línia Barcelona - Vallès (B-V)**

- Servei Urbà
- Metro Vallès

- **Línia Llobregat – Anoia (L-A)**

- Metro Baix Llobregat
- Rodalia

### 3. OBJECTIUS

L'objecte dels treballs és la realització d'enquestes als usuaris dels serveis de FGC, per tal de determinar l'Índex de Satisfacció del Client (ISC), a partir del grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als atributs del servei.

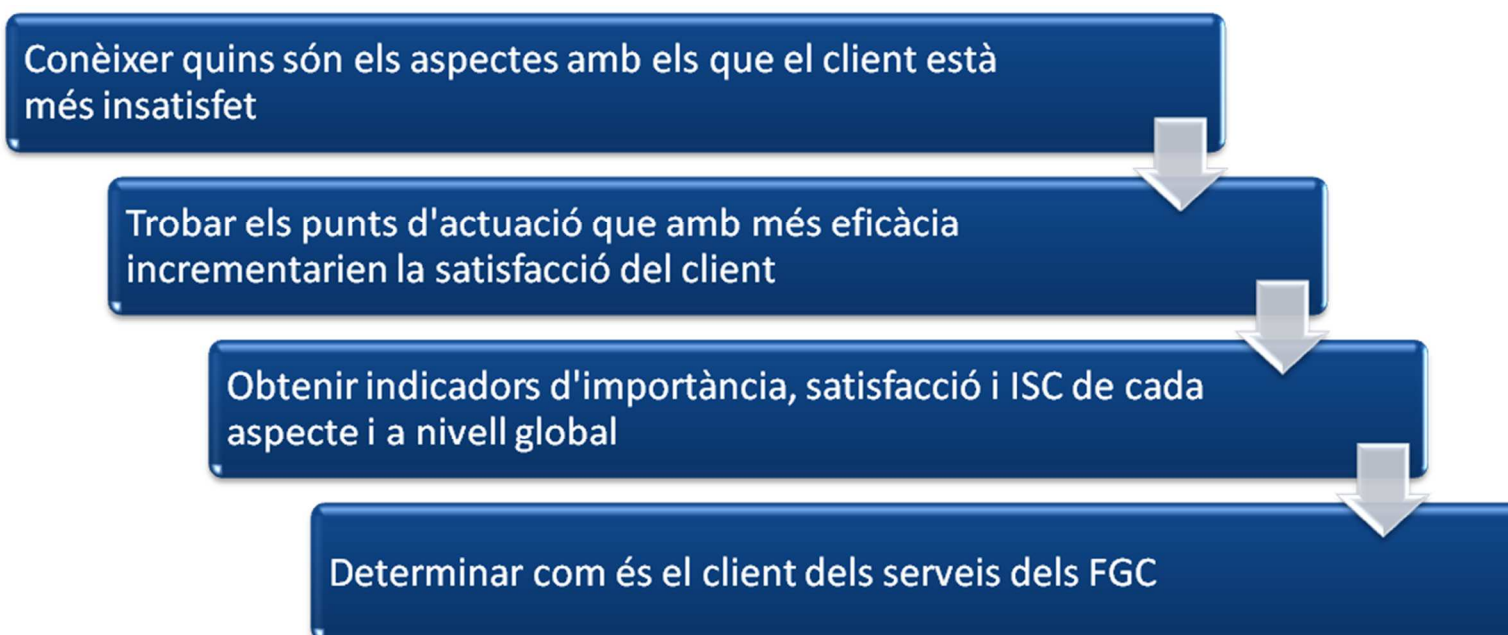
Els atributs estudiats són:

- Facilitats d'accés a les estacions
- Facilitat d'accés al tren
- No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- Hi ha empleats que atenen i vigilen
- Els empleats són amables
- No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- Triga poc a dur-te a destinació
- El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- Acompleix els horaris establerts
- No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- Normalment pots anar assegut
- No produeix un soroll amoïnador
- Les estacions són còmodes per esperar
- Viatges sense brusquedats durant el trajecte
- Les estacions estan netes i conservades
- La gent amb la qual viatges no és desagradable
- No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- No hi ha perill d'accidents
- Els cotxes estan nets i conservats
- El viatge resulta entretingut
- Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- El preu del bitllet és adequat
- Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- La informació sobre el servei
- La informació en els casos d'incidències en el servei
- Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

A més de l'ISC corresponent a cada servei, l'estudi s'adreça a obtenir altres blocs d'informació relacionats amb:

- Valoració del servei
- Aplicació online dels serveis de FGC
- Seguretat
- Perfil de l'usuari
- Valoració dels nous trens remodelats.

A mode de resum, els objectius de l'estudi són:



## 4. METODOLOGIA

### SISTEMA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ

La recollida d'informació s'ha dut a terme mitjançant entrevistes personals administrant un qüestionari prèviament estructurat. La realització de les entrevistes s'ha fet a la xarxa de FGC, a clients mentre feien ús de la prestació de servei de manera que es pogués recollir informació sobre el nivell de satisfacció dels diferents aspectes del servei.

### UNIVERS

Compost pels usuaris, d'edat a partir dels 14 anys, de les diverses línies estudiades.

### ÀMBIT TEMPORAL

El treball de camp s'ha fet del 25 d'octubre al 24 de novembre del 2016.

### MOSTRA

La mostra total és de 1240 entrevistes. La distribució mostral per parades es va fer proporcional segons la demanda d'usuaris en cada una d'elles. A les taules següents es presenta la mostra per línies i parades:

Taula 1: Mostra

Línia	Viatgers dia feiner	Mostra	Error mostral
Barcelona - Vallès	239.496	608	3,97
Llobregat - Anoia	76.338	632	3,88
Total	315.834	1240	2,78

*Les xifres de viatgers considerades corresponen a un dia feiner del mes d'octubre de 2016, segons dades proporcionades per FGC.*

	LÍNIA BARCELONA - VALLÈS		
	Servei Urbà	Metro Vallès	Total
01. PL. CATALUNYA	59	65	124
02. PROVENÇA	52	33	85
03. GRÀCIA	18	13	31
04. SANT GERVASI	4	1	5
05. MUNTANER	18	8	26
06. BONANOVA	7	1	8
07. TRES TORRES	8	2	10
08. SARRIÀ	25	17	42
09. REINA ELISENDA	4	1	5
10. PLAÇA MOLINA	6	1	7
11. PÀDUA	6	1	7
12. PUTXET	14	1	15
13. TIBIDABO	15	1	16
14. PEU FUNICULAR		5	5
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		4	4
16. BAIXADOR VALLVIDRERA		3	3
17. LES PLANES		5	5
18. LA FLORESTA		5	5
19. VALLDORREIX		13	13
20. SANT CUGAT		38	38
21. MIRASOL		8	8
22. HOSPITAL GENERAL		6	6
23. RUBÍ		19	19
24. LES FONTS		4	4
25. TERRASSA RAMBLA		15	15
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		11	11
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		7	7
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		5	5
29. VOLPELLERES		6	6
30. SANT JOAN		12	12
31. BELLATERRA		6	6
32. UNIV. AUTÒNOMA, UAB		22	22
33. SANT QUIRZE		10	10
34. CAN FEU / GRÀCIA		4	4
35. SABADELL PLAÇA MAJOR		19	19
TOTAL	236	372	608

	LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA		
	Metro B. Llob.	Rodalía	Total
01. PL. ESPAÑA	129	40	169
02. MAGÒRIA-LA CAMPANA	17		17
03. ILDEFONS CERDÀ	32	3	35
04. EUROPA / FIRA	39	2	41
05. GORNAL	18	3	21
06. SANT JOSEP	24		24
07. L'HOSPITALET-AVDA CARRILET	50	5	55
08. ALMEDA	31	1	32
09. CORNELLÀ RIERA	29	1	30
10. SANT BOI	46	1	47
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOP.	22		22
12. COLÒNIA GÜELL	1		1
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	4		4
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	18	1	19
15. CAN ROS	13	1	14
16. QUATRE CAMINS	6		6
17. PALLEJÀ	8		8
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	14	1	15
19. PALAU	7	1	8
20. MARTORELL VILA-CASTELLB.	1		1
21. MARTORELL CENTRAL	9	3	12
22. MARTORELL ENLLAÇ	6	2	8
23. ABRERA	3		3
24. OLESA DE MONTSERRAT	8	2	10
25. ESPARREGUERA			0
26. AERI MONTSERRAT		1	1
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		3	3
28. CASTELLBELL I EL VILAR			0
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		2	2
30. MANRESA VILADORDIS		1	1
31. MANRESA ALTA		2	2
32. MANRESA BAIXADOR		2	2
33. SANT ESTEVE SESROVIRE		3	3
34. LA BEGUDA			0
35. CAN PARELLADA			0
36. MASQUEFA		3	3
37. PIERA		5	5
38. VALLBONA D'ANOIA		1	1
39. CAPELLADES		2	2
40. POBLA DE CLARAMUNT		1	1
41. VILANOVA DEL CAMÍ		1	1
42. IGUALADA		3	3
TOTAL	535	97	632

## SELECCIÓ DE LA MOSTRA

La selecció de la mostra s'ha fet assegurant l'aleatorietat en estacions i andanes per períodes horaris, seleccionant-los de forma proporcional al seu flux.

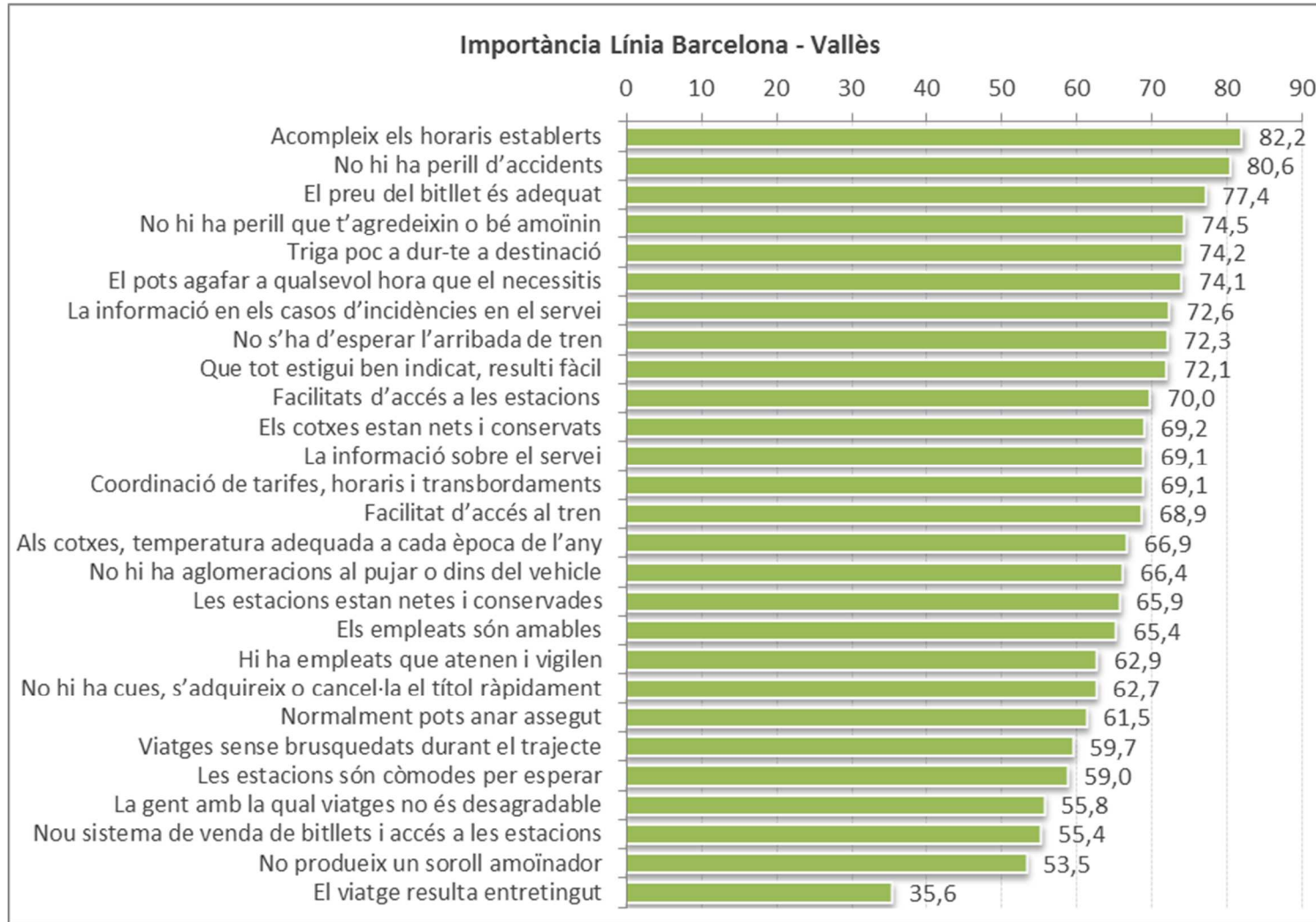
Les entrevistes s'han realitzat al llarg del dia en dos torns d'entrevistador (matí i tarda) per poder enquestar a l'usuari / client en el temps d'espera a l'estació. En cas de no acabar l'entrevista en l'estació, s'acompanyava al client dins del tren. Amb aquesta metodologia s'ha obtingut la variabilitat en els diferents períodes horaris, així com el seu tipus de mobilitat i tipus de viatger.

## 5. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

## IMPORTÀNCIA, SATISFACCIÓ I ISC DEL SERVEI



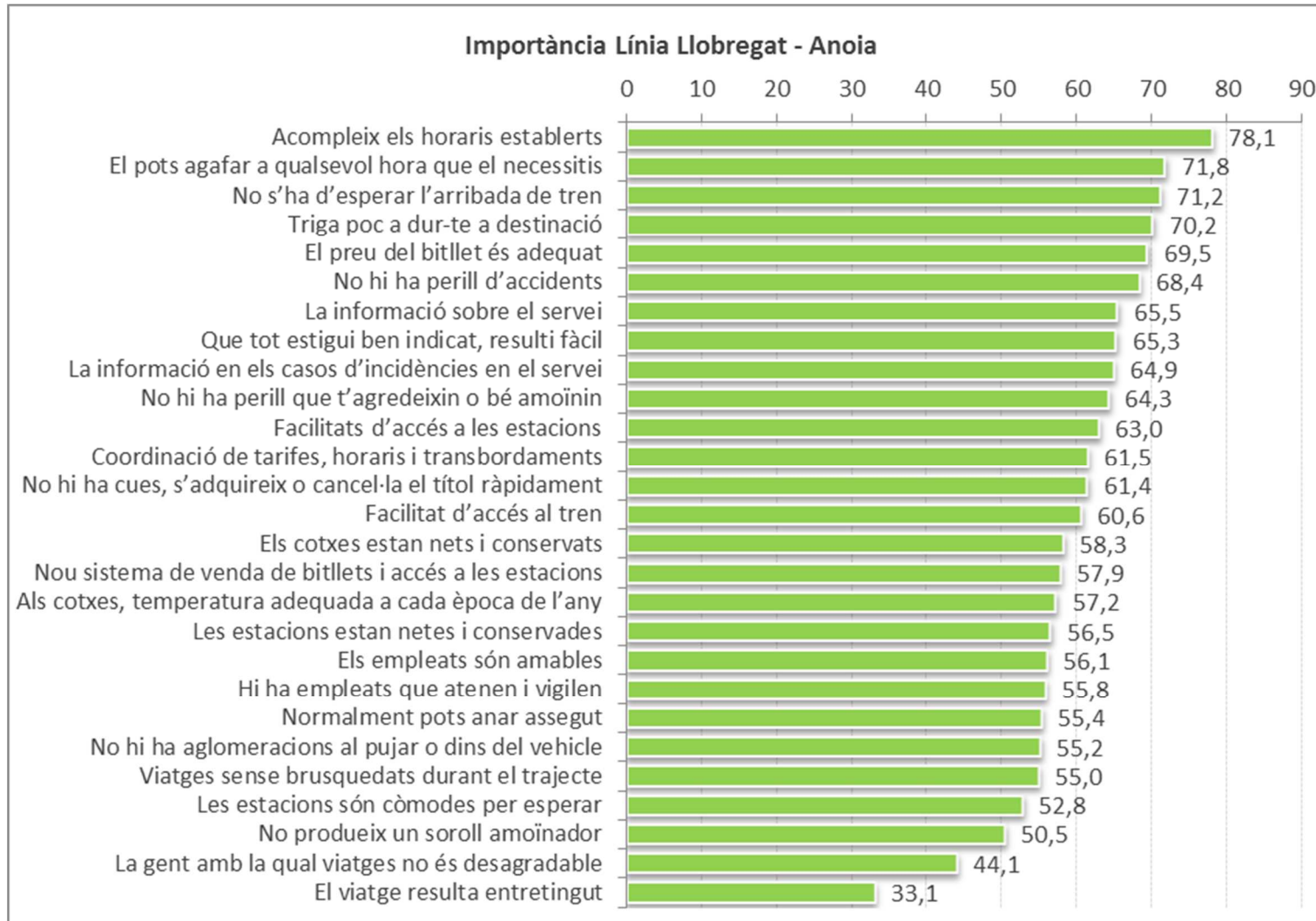
**IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS ESTUDIATS**



*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

IMPORTÀNCIA	LÍNIA BARCELONA - VALLÈS				
	Atributs	Total	Servei Urbà	Metro Vallès	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions	70,0	62,6	74,9	-12,3
2	Facilitat d'accés al tren	68,9	66,3	70,6	-4,2
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	62,7	59,1	65,1	-6,0
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	72,1	69,0	74,2	-5,2
5	Hi ha empleats que atenen i vigilen	62,9	58,1	66,1	-8,0
6	Els empleats són amables	65,4	61,5	68,1	-6,6
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren	72,3	65,4	76,9	-11,5
8	Triga poc a dur-te a destinació	74,2	70,8	76,5	-5,7
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	74,1	66,8	79,0	-12,2
10	Acompleix els horaris establerts	82,2	74,5	87,3	-12,8
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	66,4	60,0	70,6	-10,6
12	Normalment pots anar assegut	61,5	58,5	63,5	-5,0
13	No produeix un soroll amoïnador	53,5	50,7	55,3	-4,6
14	Les estacions són còmodes per esperar	59,0	55,4	61,4	-6,1
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	59,7	60,1	59,4	0,7
16	Les estacions estan netes i conservades	65,9	62,1	68,5	-6,4
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	55,8	52,2	58,3	-6,1
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	74,5	69,0	78,2	-9,3
19	No hi ha perill d'accidents	80,6	75,9	83,8	-7,9
20	Els cotxes estan nets i conservats	69,2	64,5	72,2	-7,7
21	El viatge resulta entretingut	35,6	34,2	36,5	-2,3
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	66,9	61,1	70,7	-9,6
23	El preu del bitllet és adequat	77,4	67,5	84,0	-16,4
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	69,1	63,9	72,5	-8,5
25	La informació sobre el servei	69,1	64,2	72,3	-8,2
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	72,6	64,9	77,6	-12,7
27	Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	55,4	53,4	56,8	-3,4

Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.

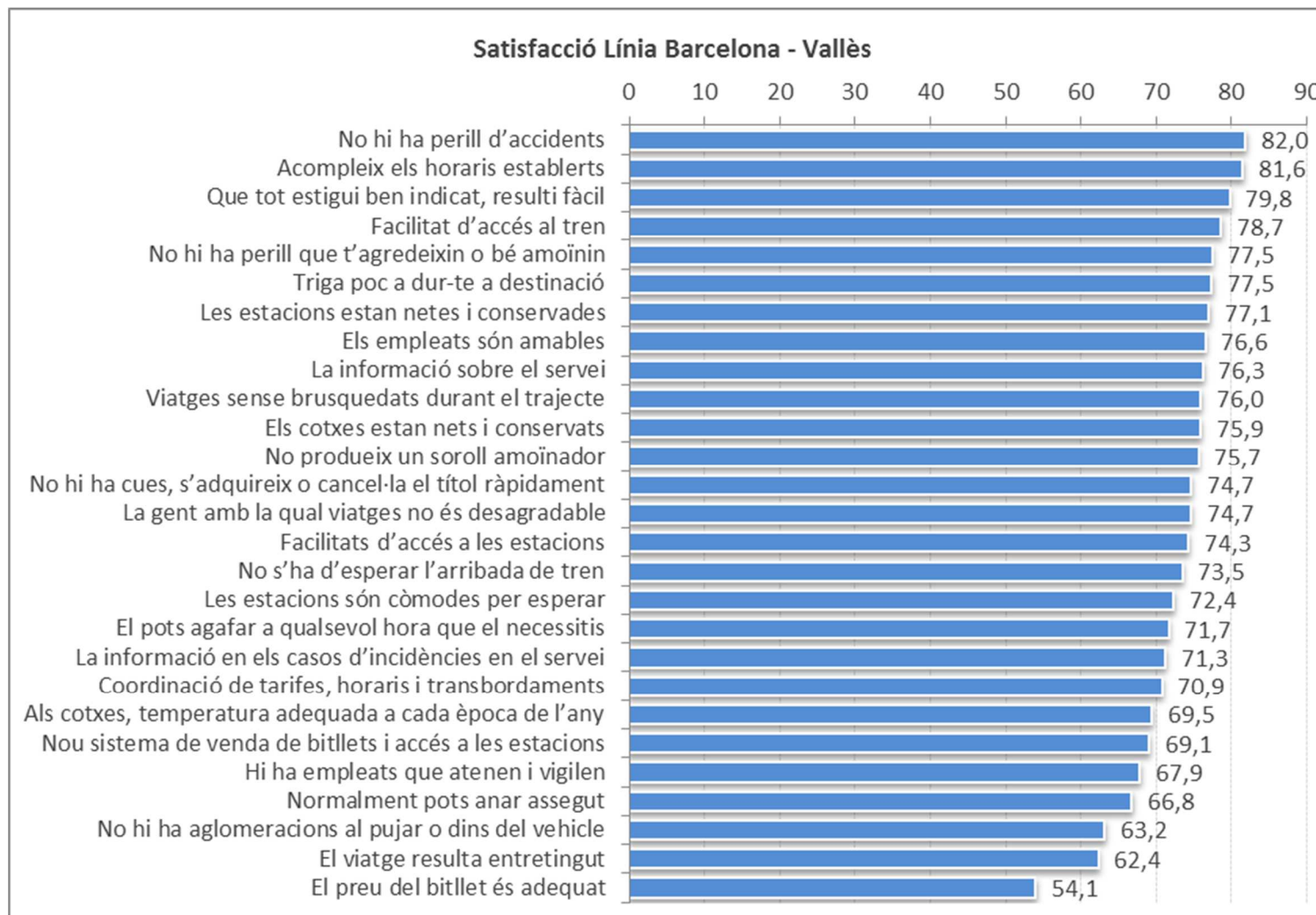


*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

IMPORTÀNCIA	LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA				
	Atributs	Total	Metro B.Llobregat	Rodalía	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions	63,0	62,9	63,9	-1,0
2	Facilitat d'accés al tren	60,6	60,2	64,1	-4,0
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	61,4	62,0	56,8	5,2
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	65,3	64,8	68,8	-3,9
5	Hi ha empleats que atenen i vigilen	55,8	56,2	53,5	2,7
6	Els empleats són amables	56,1	56,6	51,8	4,8
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren	71,2	71,9	66,1	5,8
8	Triga poc a dur-te a destinació	70,2	70,8	65,1	5,7
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	71,8	71,9	71,1	0,9
10	Acompleix els horaris establerts	78,1	77,8	80,5	-2,8
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	55,2	55,8	50,9	4,8
12	Normalment pots anar assegut	55,4	55,1	57,5	-2,4
13	No produeix un soroll amoïnador	50,5	50,7	48,3	2,4
14	Les estacions són còmodes per esperar	52,8	53,1	50,7	2,4
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	55,0	54,8	56,0	-1,1
16	Les estacions estan netes i conservades	56,5	56,4	57,3	-0,9
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	44,1	45,1	35,9	9,2
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	64,3	64,9	59,9	5,0
19	No hi ha perill d'accidents	68,4	68,3	68,9	-0,5
20	Els cotxes estan nets i conservats	58,3	58,6	56,3	2,3
21	El viatge resulta entretingut	33,1	34,1	25,8	8,3
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	57,2	57,1	58,3	-1,2
23	El preu del bitllet és adequat	69,5	70,3	62,8	7,5
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	61,5	61,1	64,9	-3,8
25	La informació sobre el servei	65,5	64,8	70,4	-5,6
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	64,9	64,9	65,4	-0,6
27	Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	57,9	57,5	60,4	-2,8

*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

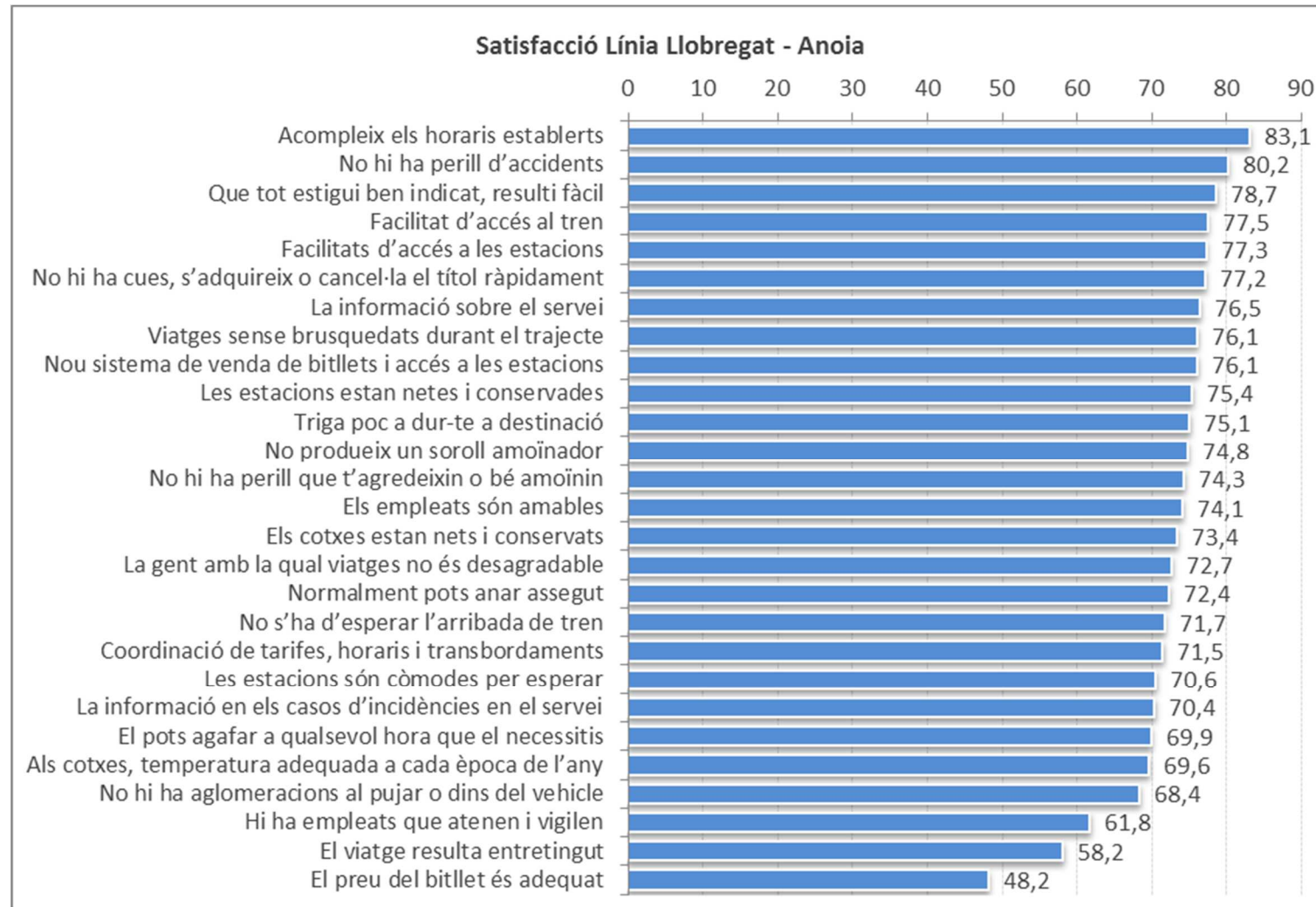
## SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS ESTUDIATS



*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

Atributs	LÍNIA BARCELONA - VALLÈS			
	Total	Servei Urbà	Metro Vallès	Diferència
1 Facilitats d'accés a les estacions	74,3	71,4	76,2	-4,8
2 Facilitat d'accés al tren	78,7	79,5	78,1	1,3
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	74,7	74,7	74,6	0,1
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	79,8	78,9	80,5	-1,6
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen	67,9	66,7	68,8	-2,1
6 Els empleats són amables	76,6	76,5	76,9	-0,4
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren	73,5	71,3	75,0	-3,7
8 Triga poc a dur-te a destinació	77,5	79,5	76,3	3,2
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	71,7	70,3	72,7	-2,3
10 Acompleix els horaris establerts	81,6	79,3	83,2	-3,9
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	63,2	66,9	60,9	6,0
12 Normalment pots anar assegut	66,8	70,9	63,9	7,0
13 No produeix un soroll amoïnador	75,7	74,2	76,7	-2,5
14 Les estacions són còmodes per esperar	72,4	71,2	73,2	-2,0
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte	76,0	74,8	76,7	-1,8
16 Les estacions estan netes i conservades	77,1	76,7	77,5	-0,9
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable	74,7	74,1	75,1	-1,0
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	77,5	75,7	78,8	-3,0
19 No hi ha perill d'accidents	82,0	80,7	82,9	-2,2
20 Els cotxes estan nets i conservats	75,9	76,8	75,4	1,4
21 El viatge resulta entretingut	62,4	60,9	63,4	-2,5
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	69,5	68,9	69,7	-0,7
23 El preu del bitllet és adequat	54,1	55,8	53,1	2,7
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	70,9	71,2	70,7	0,6
25 La informació sobre el servei	76,3	74,4	77,4	-2,9
26 La informació en els casos d'incidències en el servei	71,3	69,5	72,3	-2,9
27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	69,1	72,7	67,4	5,3



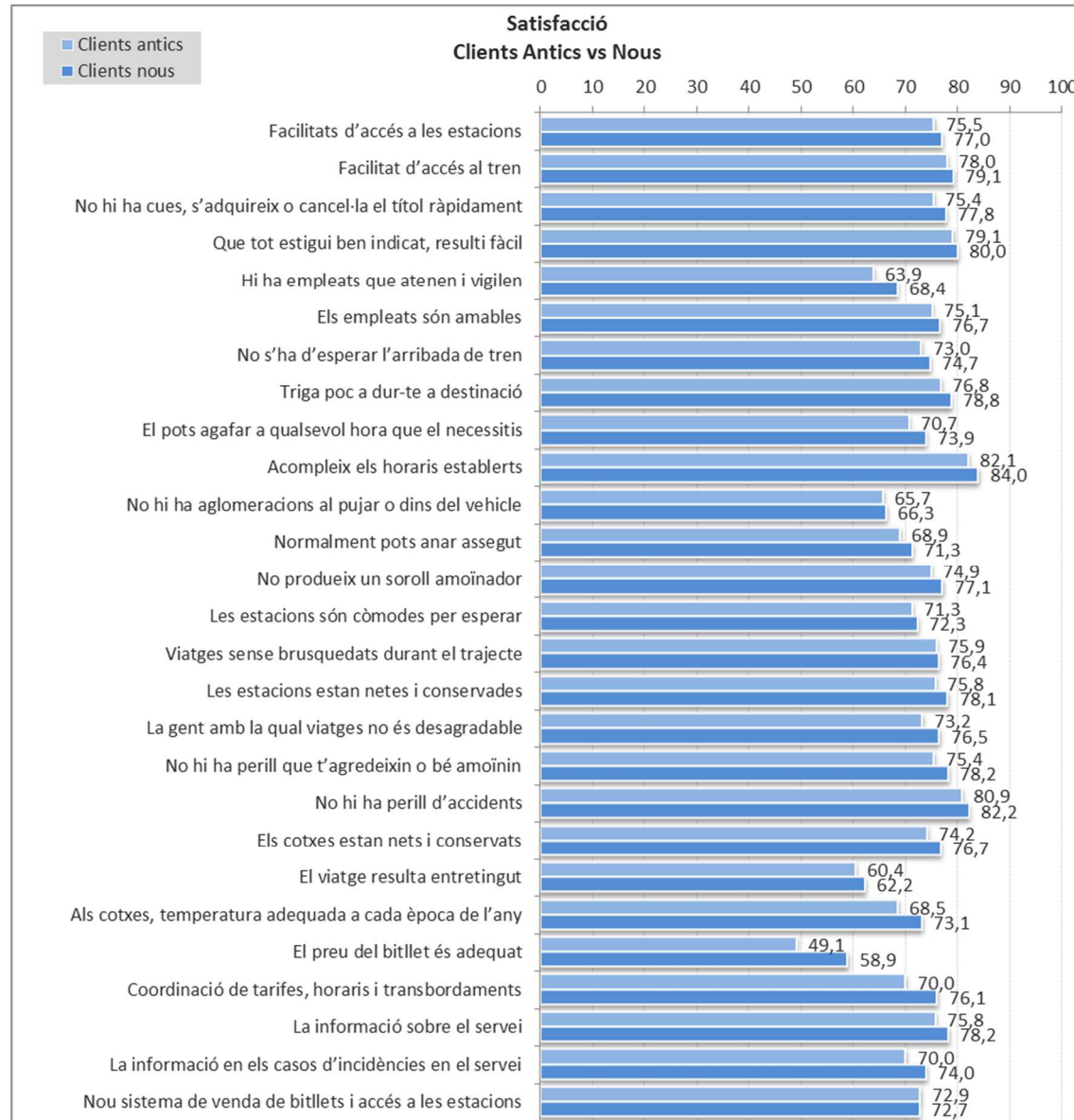


*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

SATISFACCIÓ	LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA						
	Atributs	Total	Metro B.Llobregat	Rodalía	Diferència MBLL-ROD	Ramal Manresa	Ramal Igalada
1 Facilitats d'accés a les estacions	77,3	77,8	74,5	3,2	74,2	73,6	78,2
2 Facilitat d'accés al tren	77,5	77,6	79,2	-1,6	77,5	78,9	77,7
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	77,2	77,3	77,1	0,2	77,1	75,4	77,4
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	78,7	78,8	78,1	0,7	76,8	77,5	79,1
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen	61,8	62,3	58,2	4,1	63,1	60,3	61,8
6 Els empleats són amables	74,1	73,8	75,6	-1,8	75,4	74,9	73,7
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren	71,7	74,9	60,7	14,3	66,7	52,3	76,0
8 Triga poc a dur-te a destinació	75,1	78,4	65,8	12,6	68,1	63,1	79,5
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	69,9	72,8	58,4	14,3	63,2	51,8	73,9
10 Acompleix els horaris establerts	83,1	83,3	83,4	0,0	83,2	83,5	83,3
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	68,4	68,0	71,5	-3,5	67,7	73,6	68,1
12 Normalment pots anar assegut	72,4	71,5	78,7	-7,2	75,9	79,4	71,1
13 No produeix un soroll amoïnador	74,8	75,2	75,1	0,0	76,8	73,5	75,0
14 Les estacions són còmodes per esperar	70,6	70,6	71,3	-0,7	67,9	71,4	71,1
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte	76,1	76,0	77,1	-1,0	74,3	79,2	76,1
16 Les estacions estan netes i conservades	75,4	75,7	74,6	1,1	75,3	73,0	75,8
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable	72,7	73,1	71,8	1,4	72,2	70,6	73,3
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	74,3	74,7	74,3	0,4	74,0	73,3	74,9
19 No hi ha perill d'accidents	80,2	80,0	82,4	-2,4	79,8	82,1	80,2
20 Els cotxes estan nets i conservats	73,4	73,3	75,7	-2,4	72,2	77,7	73,5
21 El viatge resulta entretingut	58,2	59,4	56,8	2,6	58,1	56,6	59,5
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	69,6	69,9	69,1	0,9	71,1	67,7	69,8
23 El preu del bitllet és adequat	48,2	48,8	46,6	2,3	49,1	41,9	49,0
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	71,5	72,4	67,7	4,7	69,2	63,7	72,9
25 La informació sobre el servei	76,5	76,5	76,5	0,0	75,2	75,4	76,8
26 La informació en els casos d'incidències en el servei	70,4	70,3	72,4	-2,1	72,3	71,2	70,3
27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	76,1	76,6	73,7	2,8	76,5	71,0	76,7

*Cal tenir present que les mostres dels Ramals de Manresa i Igualada són reduïdes (83 i 60, respectivament)*

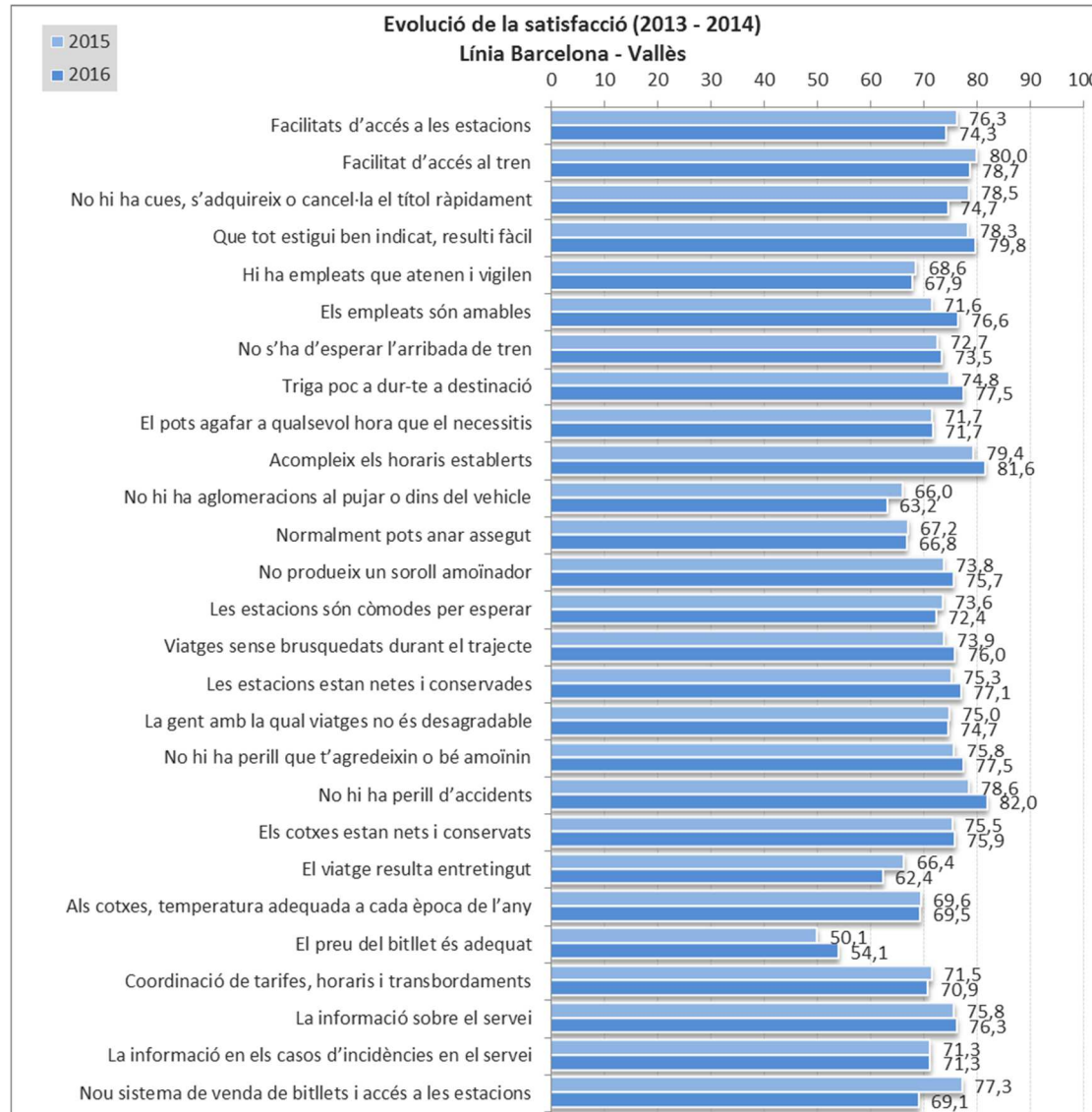


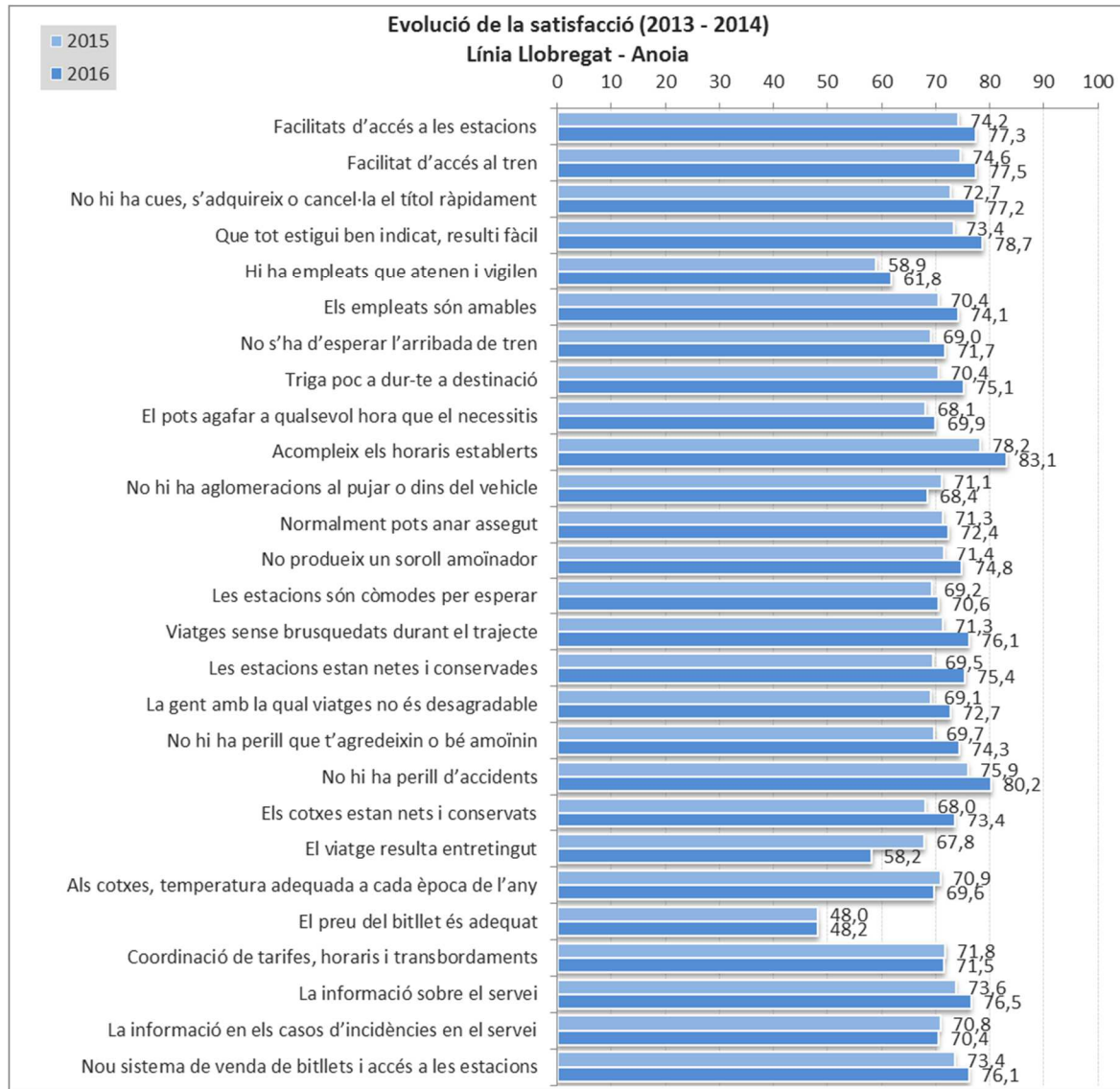


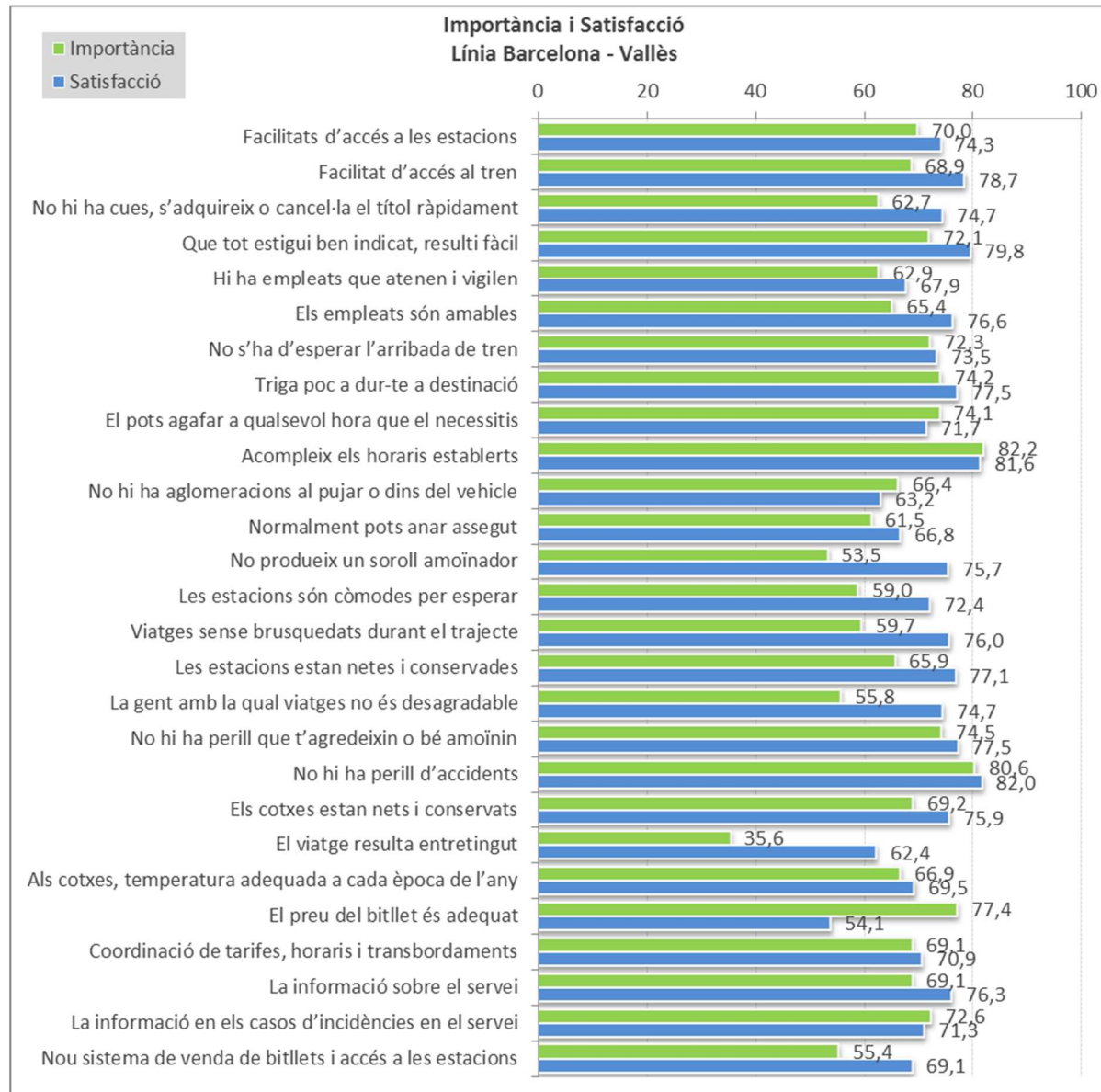
(\*) Clients antics: usuaris del servei des de fa més de 2 anys  
Clients nous: usuaris amb freqüència

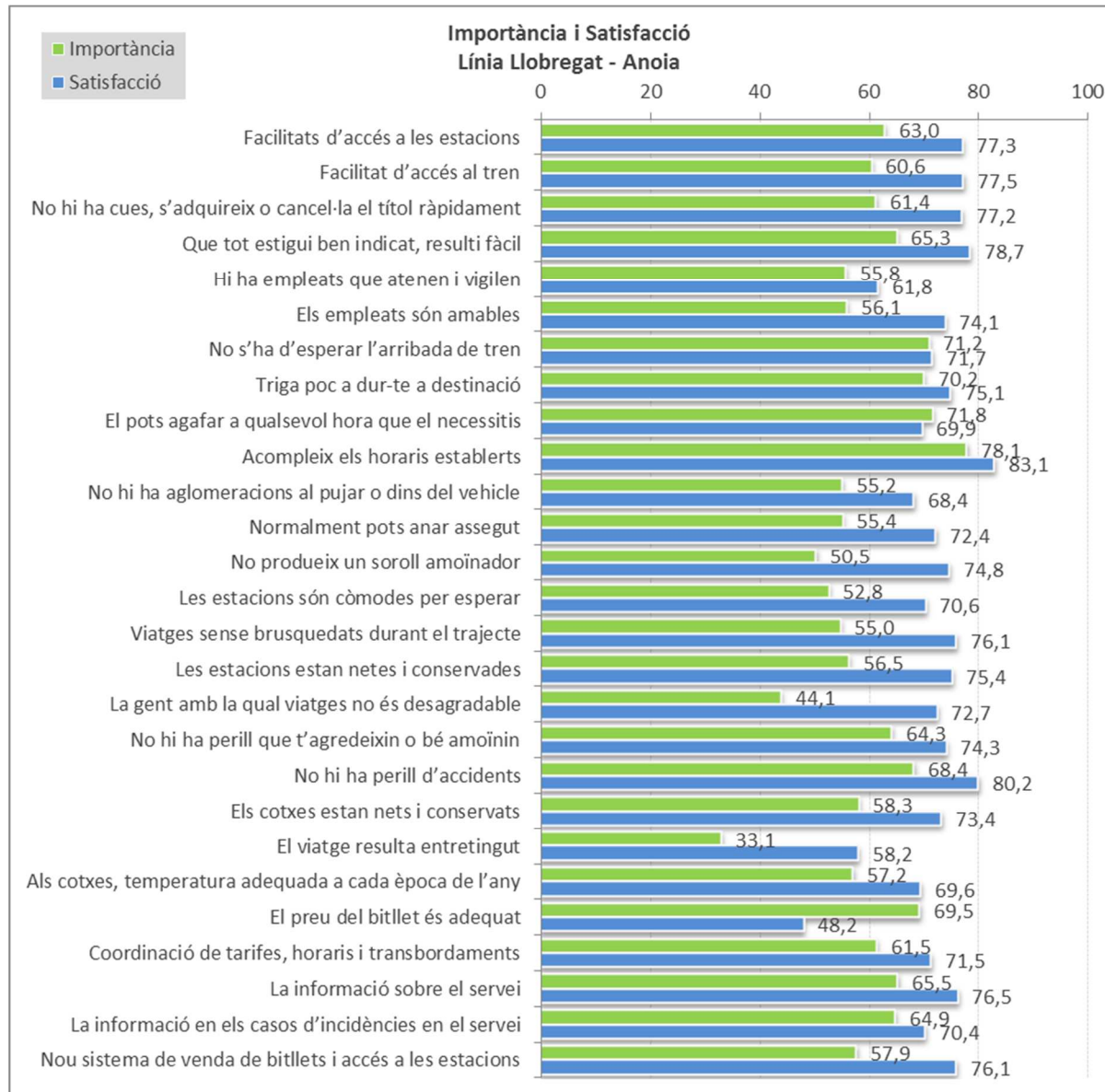
Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.

## EVOLUCIÓ DE LA SATISFACCIÓ



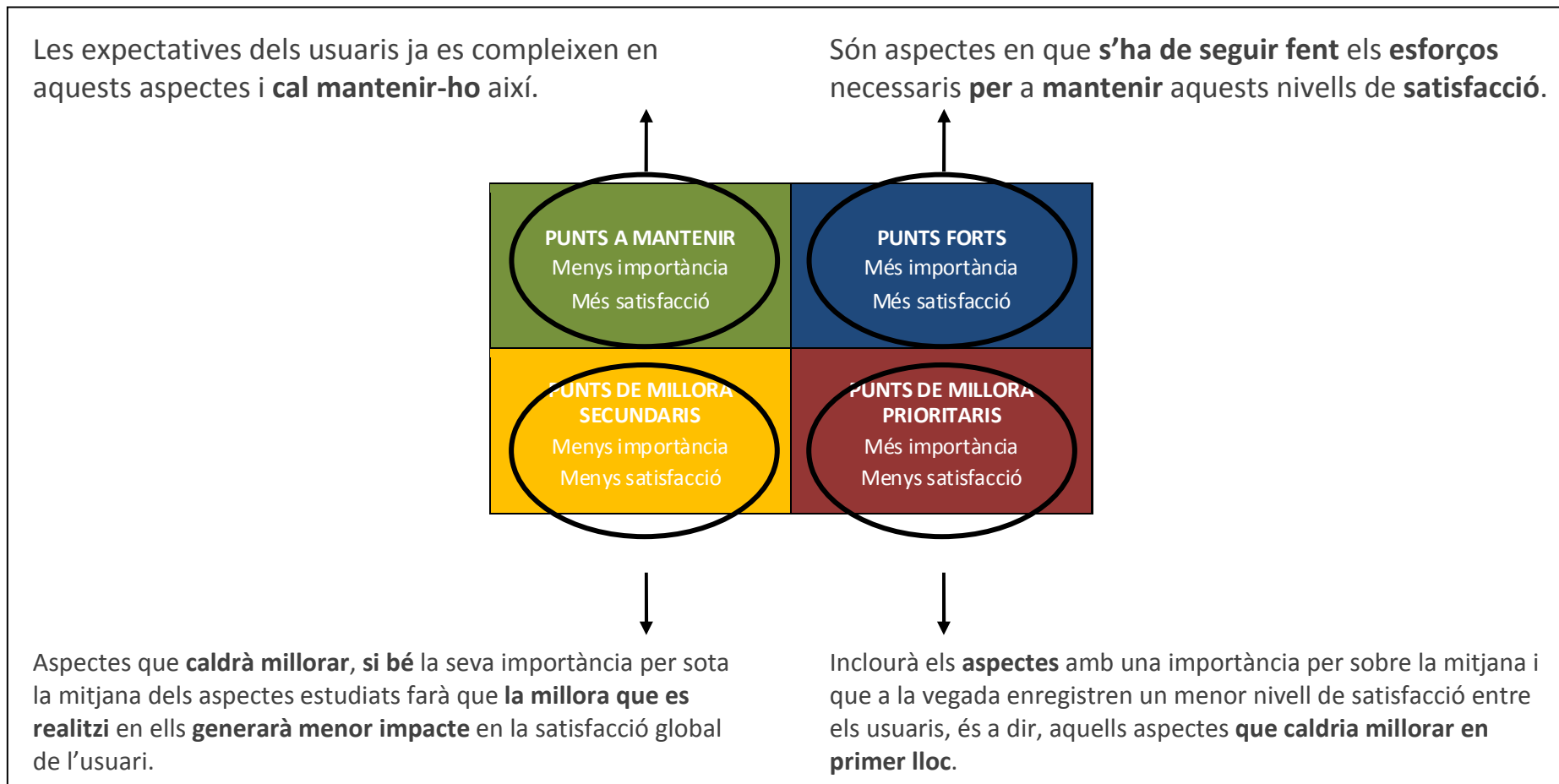






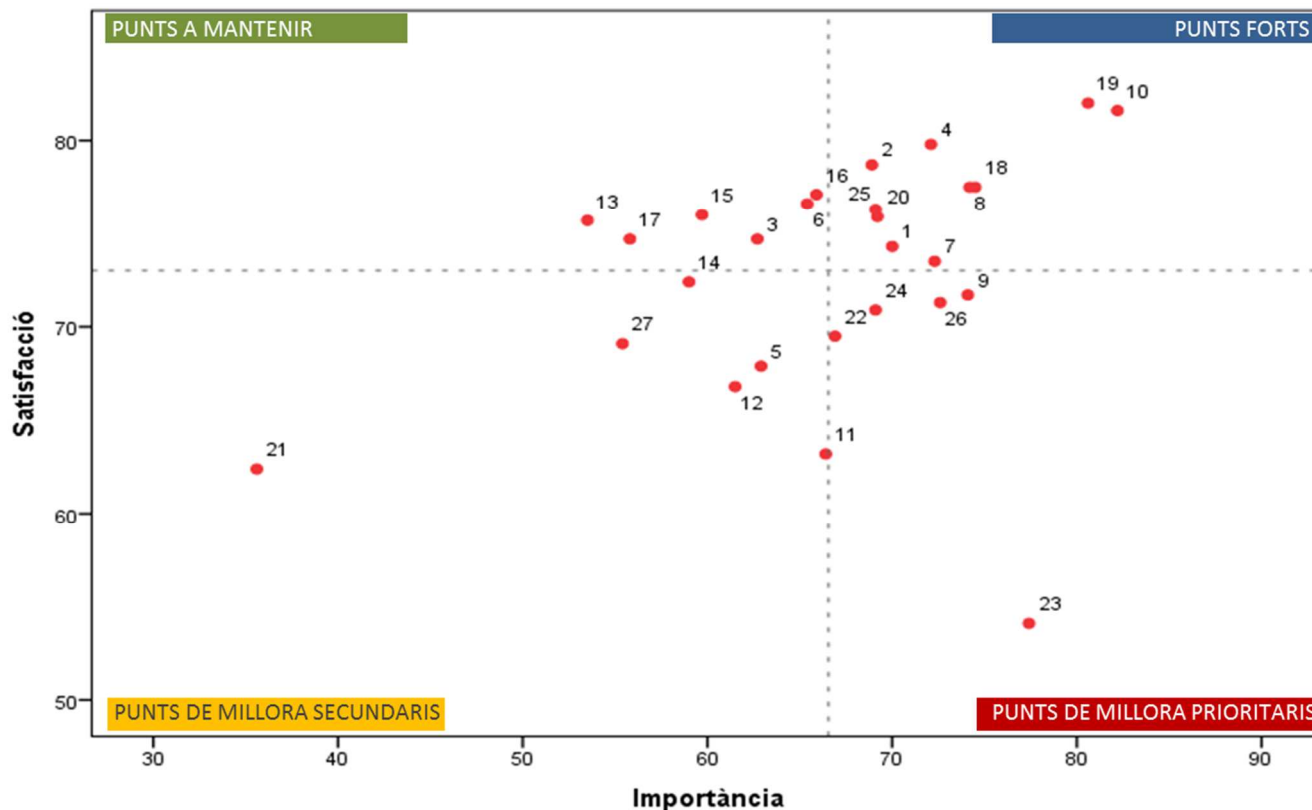
## PUNTS D'ACTUACIÓ

Si en un mateix gràfic comparem, per a un atribut de servei determinat, quina és la seva importància i quin és el nivell de satisfacció declarat pels usuaris, això ens permetrà veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment. El gràfic (tipus XY) de la pàgina següent situa la importància del factor en el seu eix vertical i el nivell de satisfacció en el seu eix horitzontal i sobre aquests dos eixos situem els atributs analitzats. A més, el gràfic inclou una línia vertical i una altra horitzontal que assenyalen les mitjanes en ambdós aspectes (importància i satisfacció), de manera que podem parlar de quatre quadrants:



## GRÀFICS D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

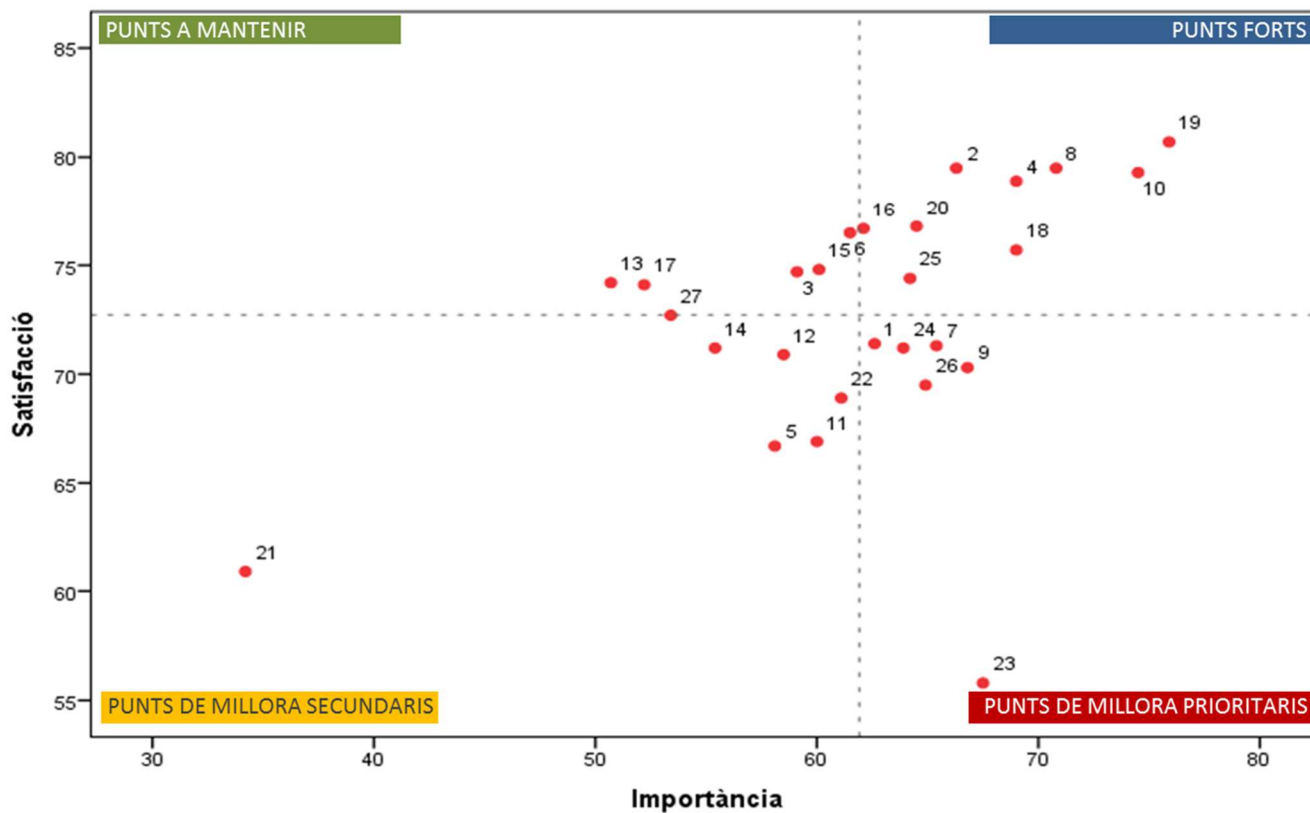
### Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 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 que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les 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 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions



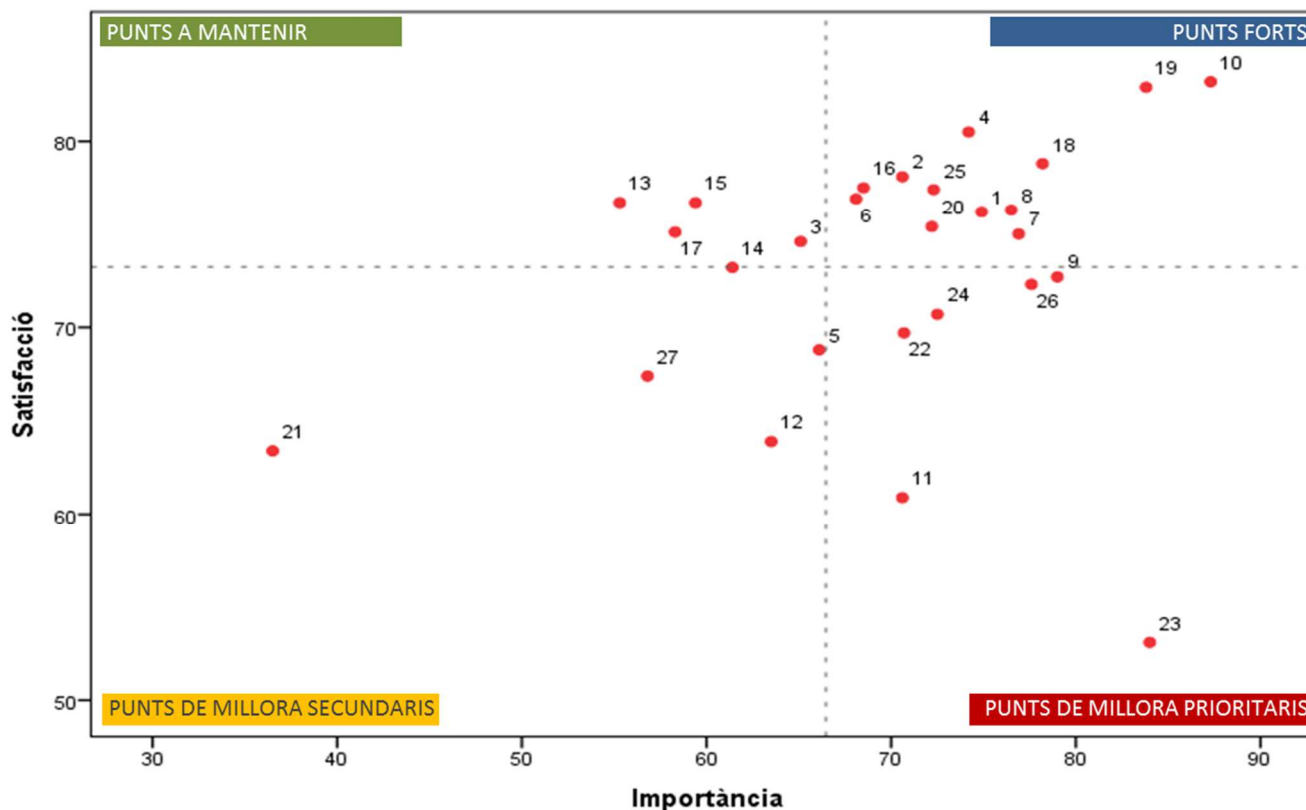
### Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)



- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 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 que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les 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 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

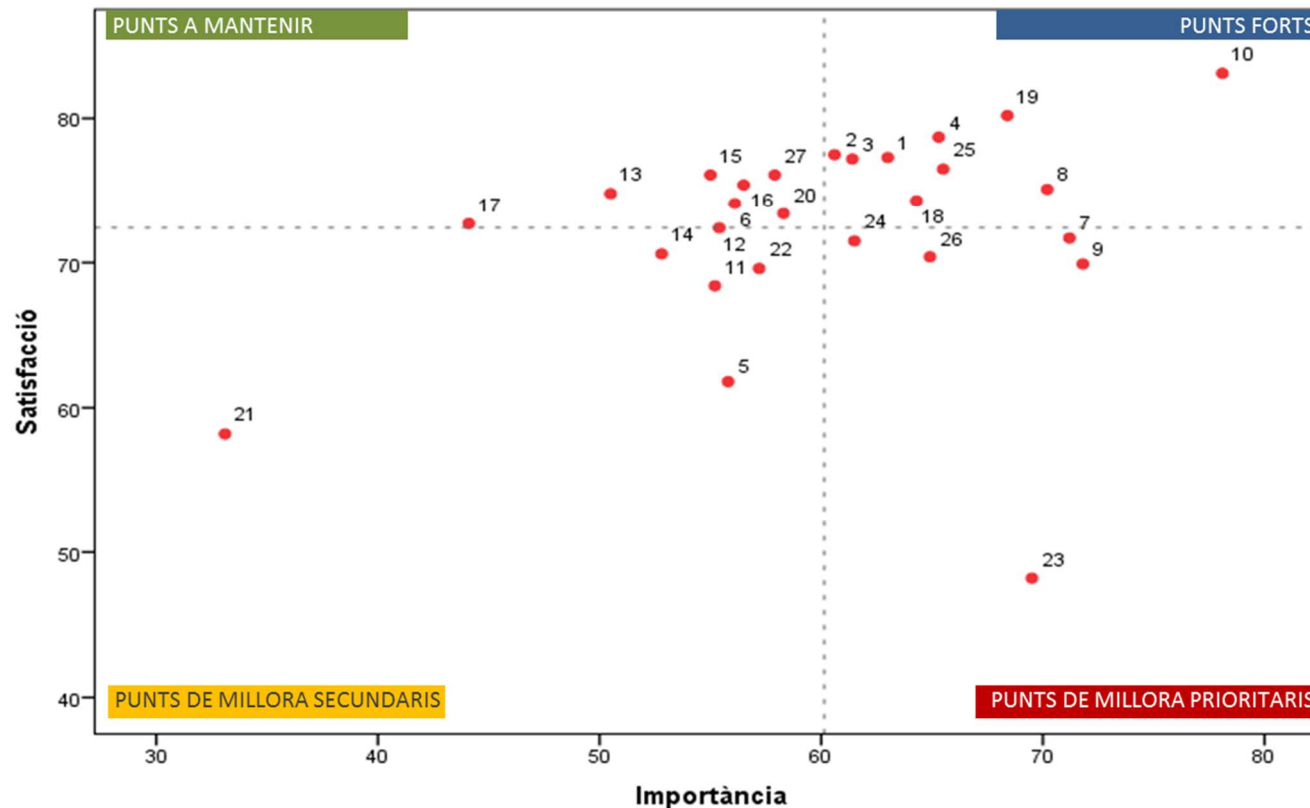


### Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



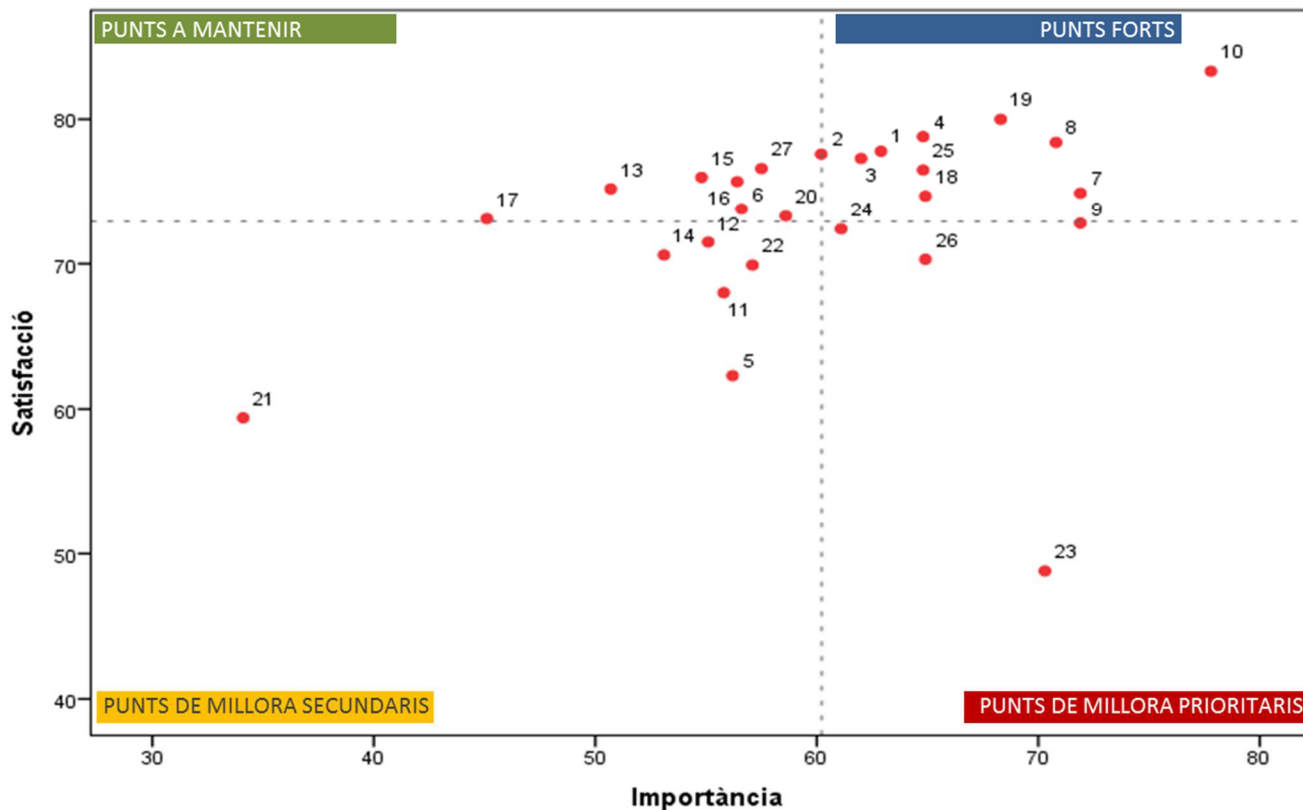
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc a dur-te a destinació
- 9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les 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 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

## Importància per satisfacció Línia Llobregat - Anoia



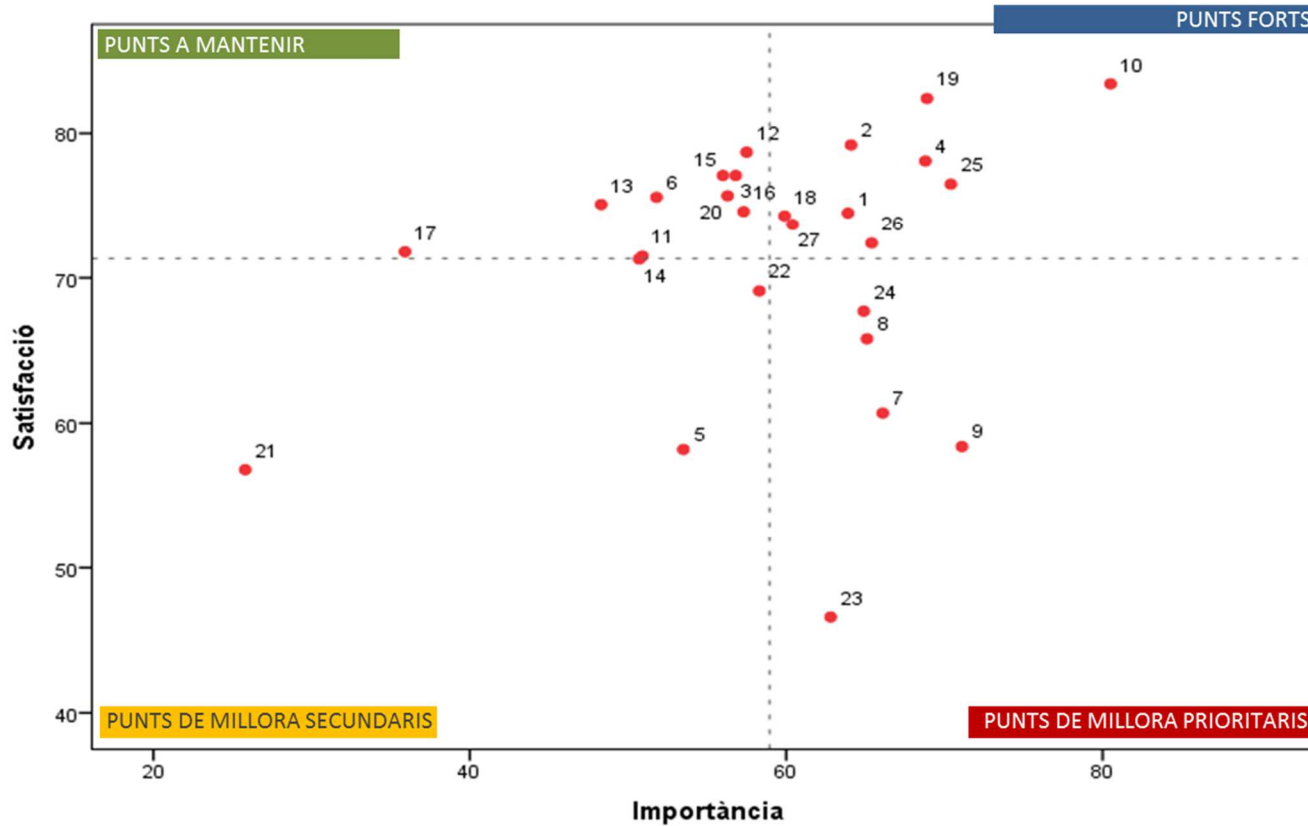
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc a dur-te a destinació
- 9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les 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 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

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



- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 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 que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les 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 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

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



- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 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 que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les 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 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

## PRINCIPALS PUNTS D'ACTUACIÓ PRIORITARIS

El preu del bitllet destaca com a punt a millorar en tots els serveis.

<p><b>BARCELONA - VALLÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> </ul>	<p><b>LLOBREGAT - ANOIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> </ul>
<p><b>SERVEI URBÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> </ul>	<p><b>METRO BAIX LLOBREGAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> </ul>
<p><b>METRO VALLÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Aglomeracions al pujar o dins del vehicle</li> </ul>	<p><b>RODALIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> <li>• No s'ha d'esperar a l'arribada del tren</li> <li>• Triga poc a dur-te a destinació</li> </ul>

## ÍNDIX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT

## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT. 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 la comparació entre la importància i la satisfacció, ambdós conceptes es posen base 100.

- ISC de cada atribut:

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

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

- ISC de cada individu:

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

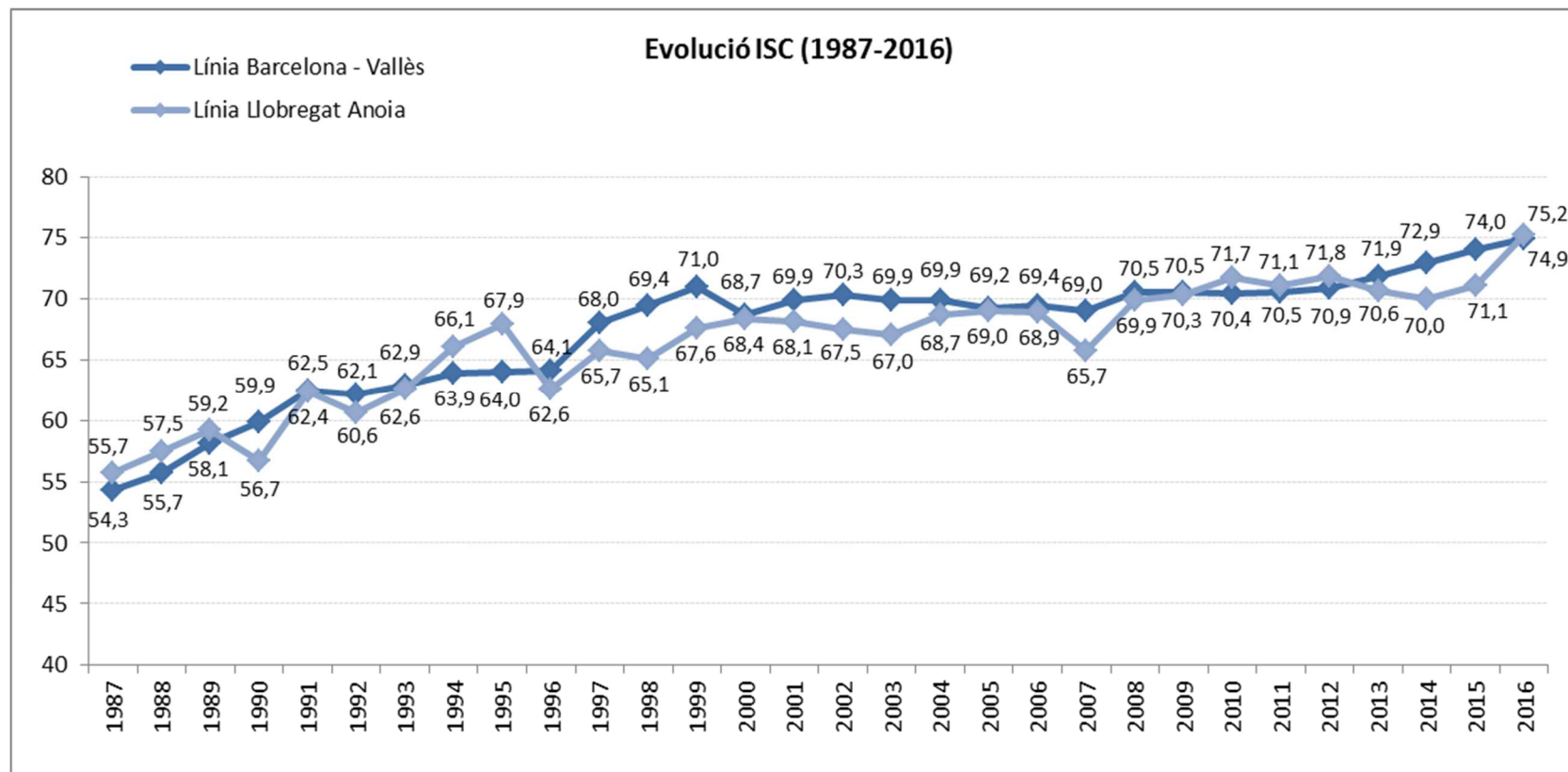
$$ISC_{(j)} = \frac{\sum_{i=1}^{12} W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^{12} W_i^j}$$

- ISC global:

*És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.*

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

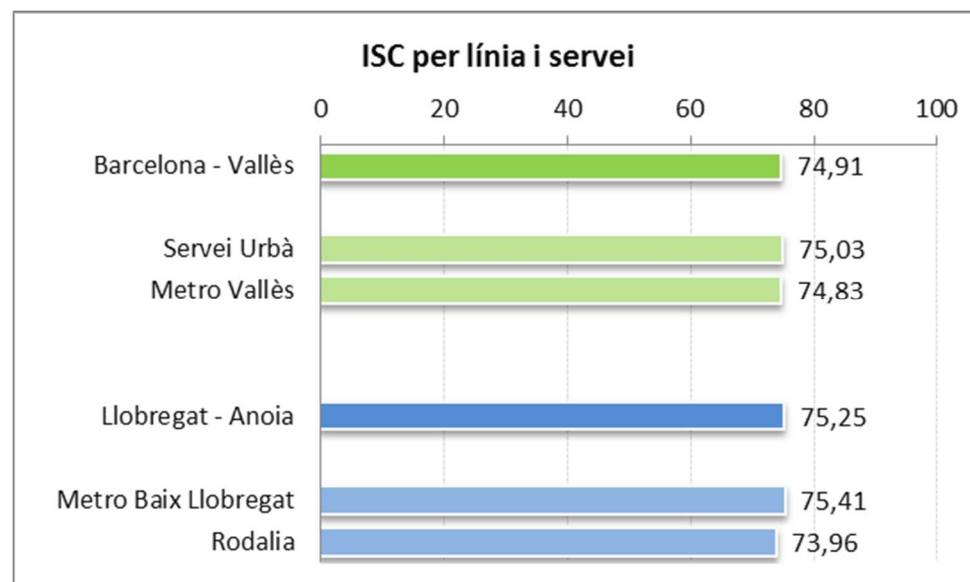
## EVOLUCIÓ ISC



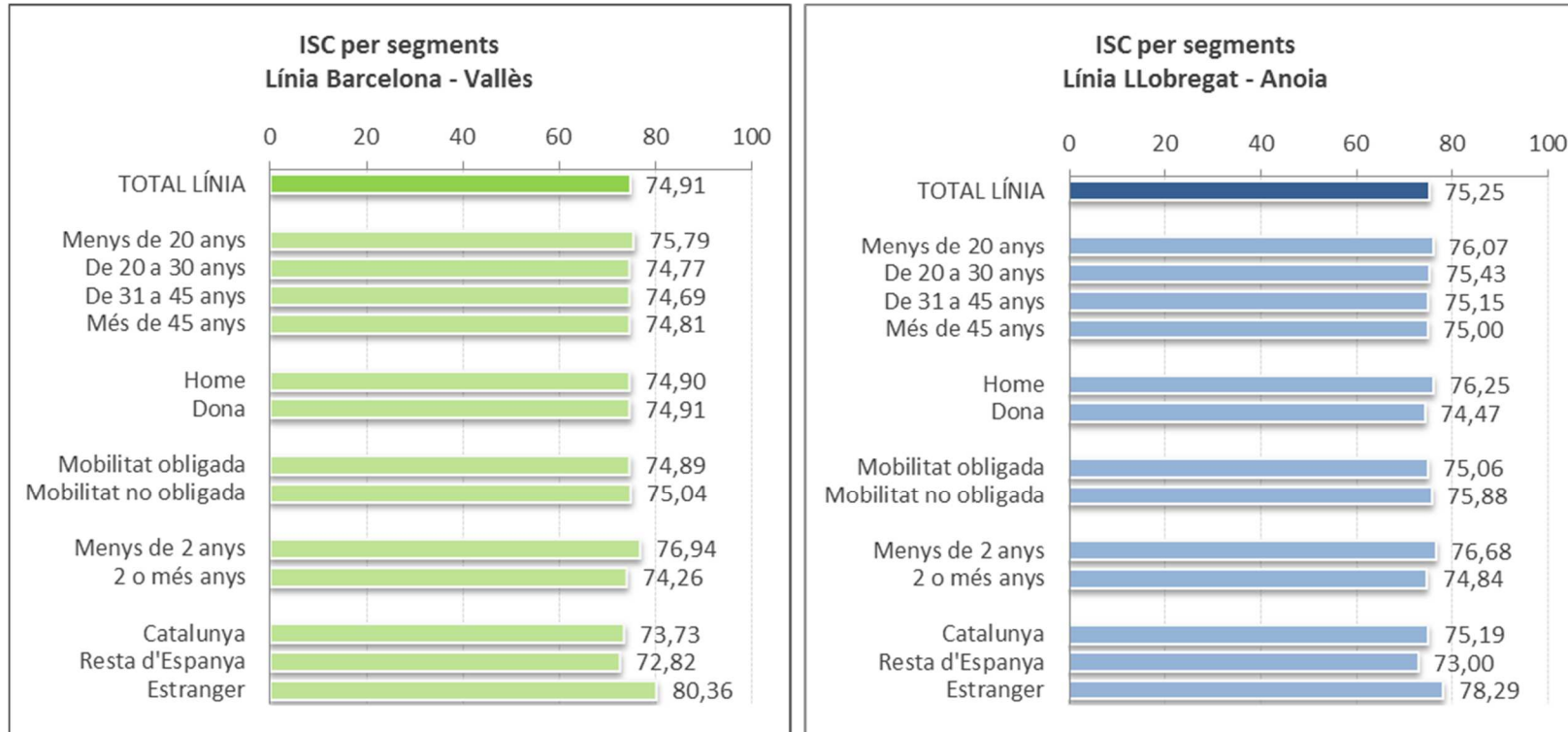
Els dos ISCs mostren un increment en relació als de l'any anterior, increment més acusat (i amb diferència estadísticament significativa) en el cas de la línia Llobregat-Anoia (del 71,1 al 75,2), mentre que a la línia Barcelona-Vallès passem de l'anterior 74,0 al actual 74,9, sense diferència significativa.



## ISC PER LÍNIA I SERVEI

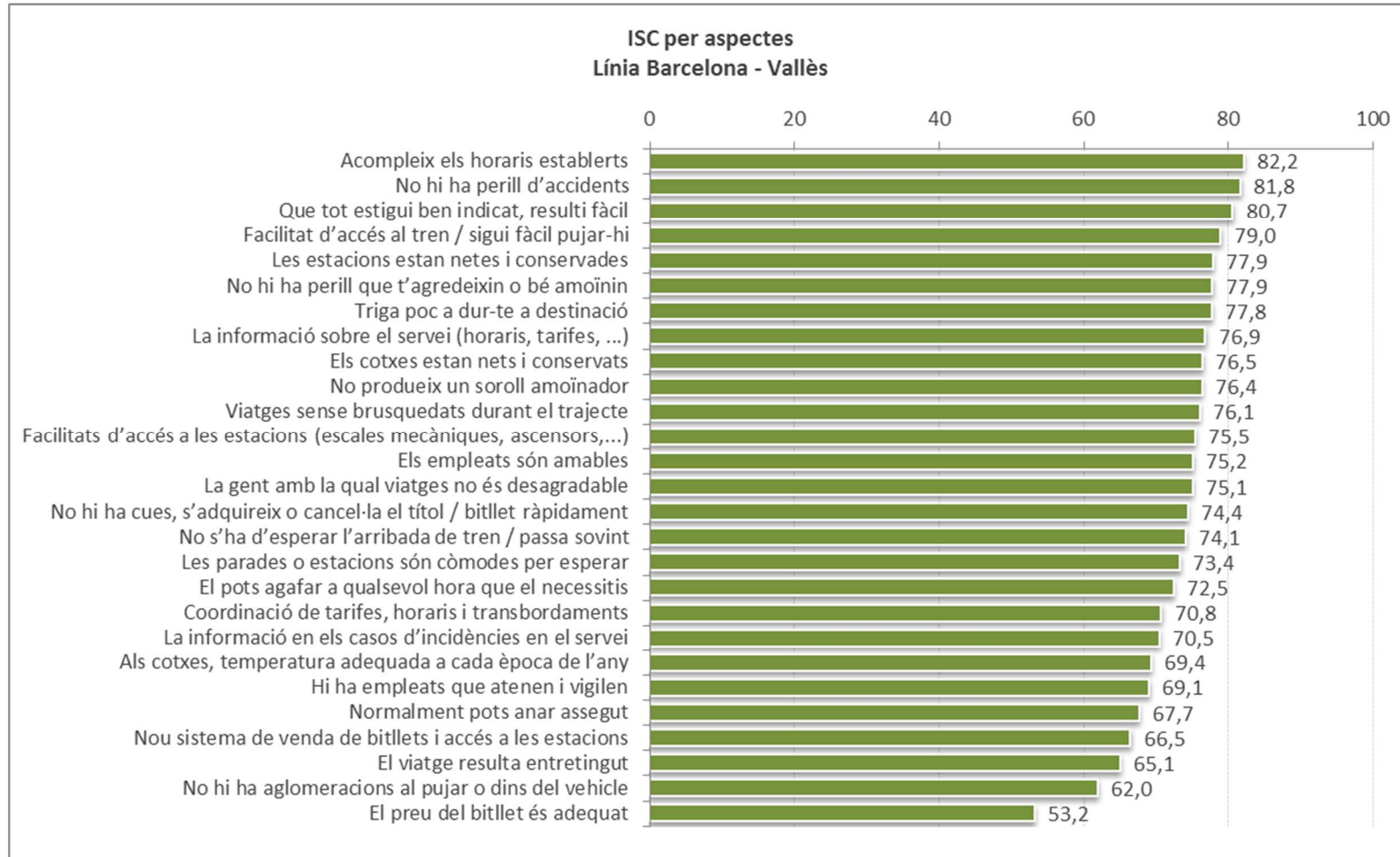


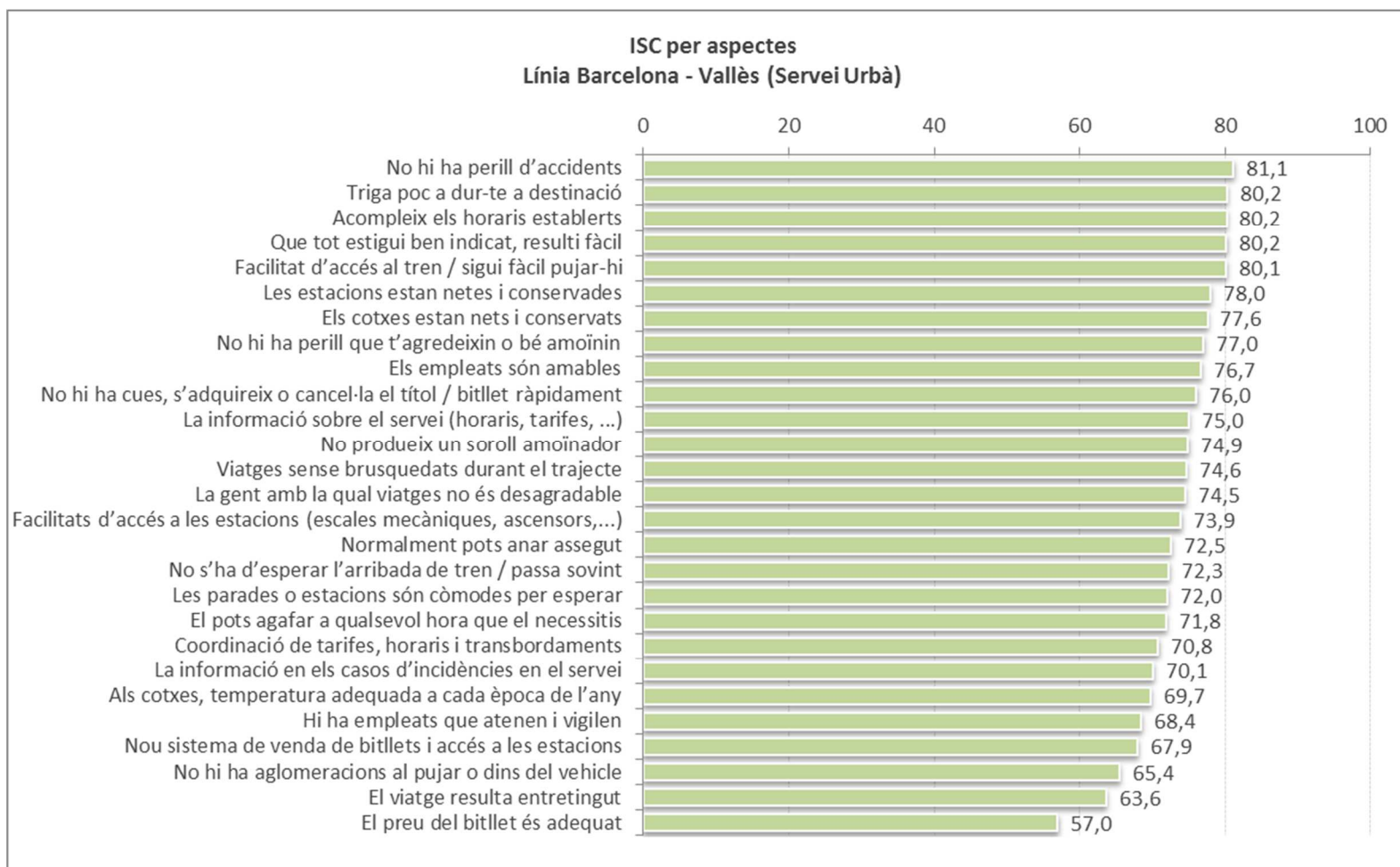
**ISC PER SEGMENTS**

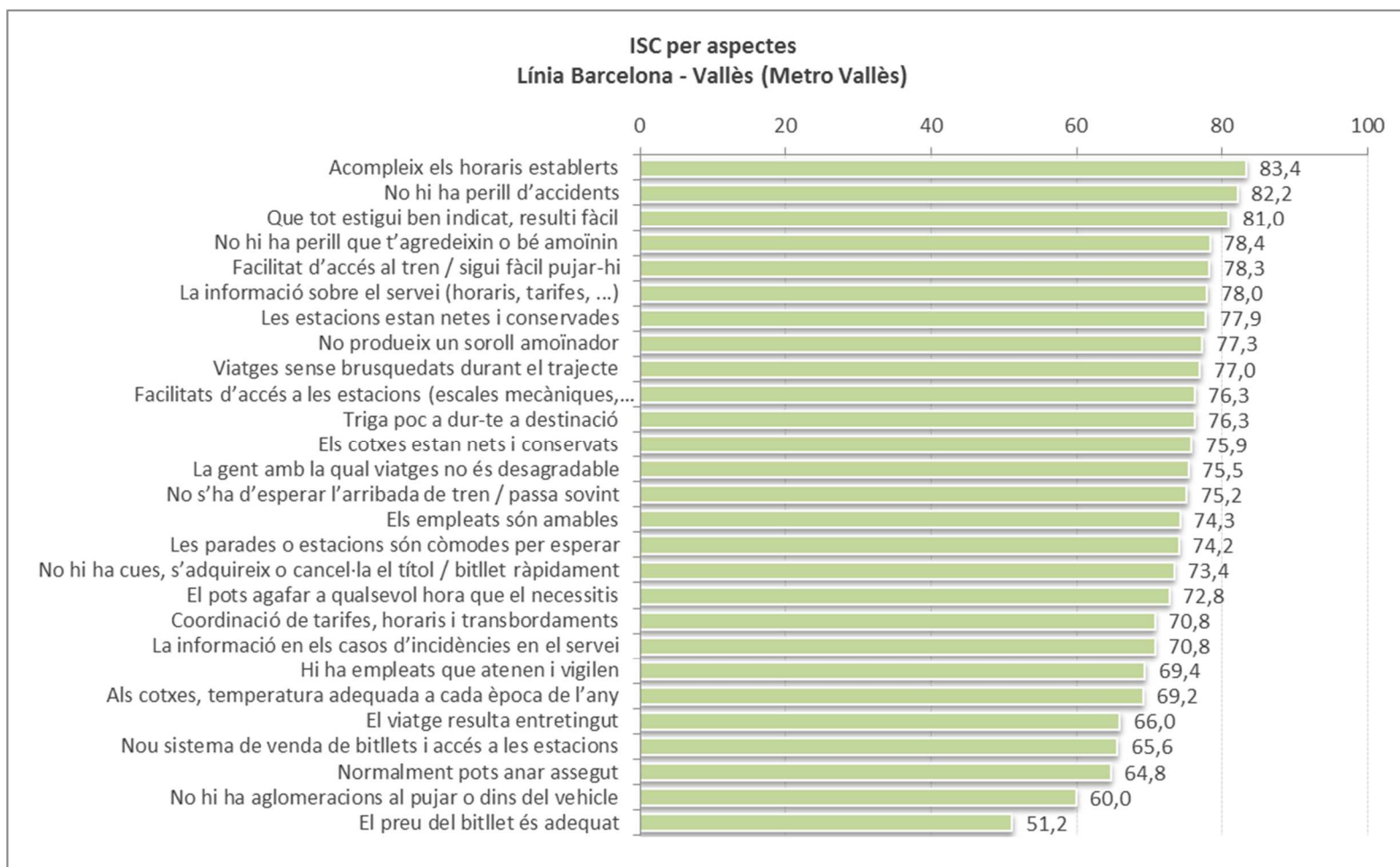


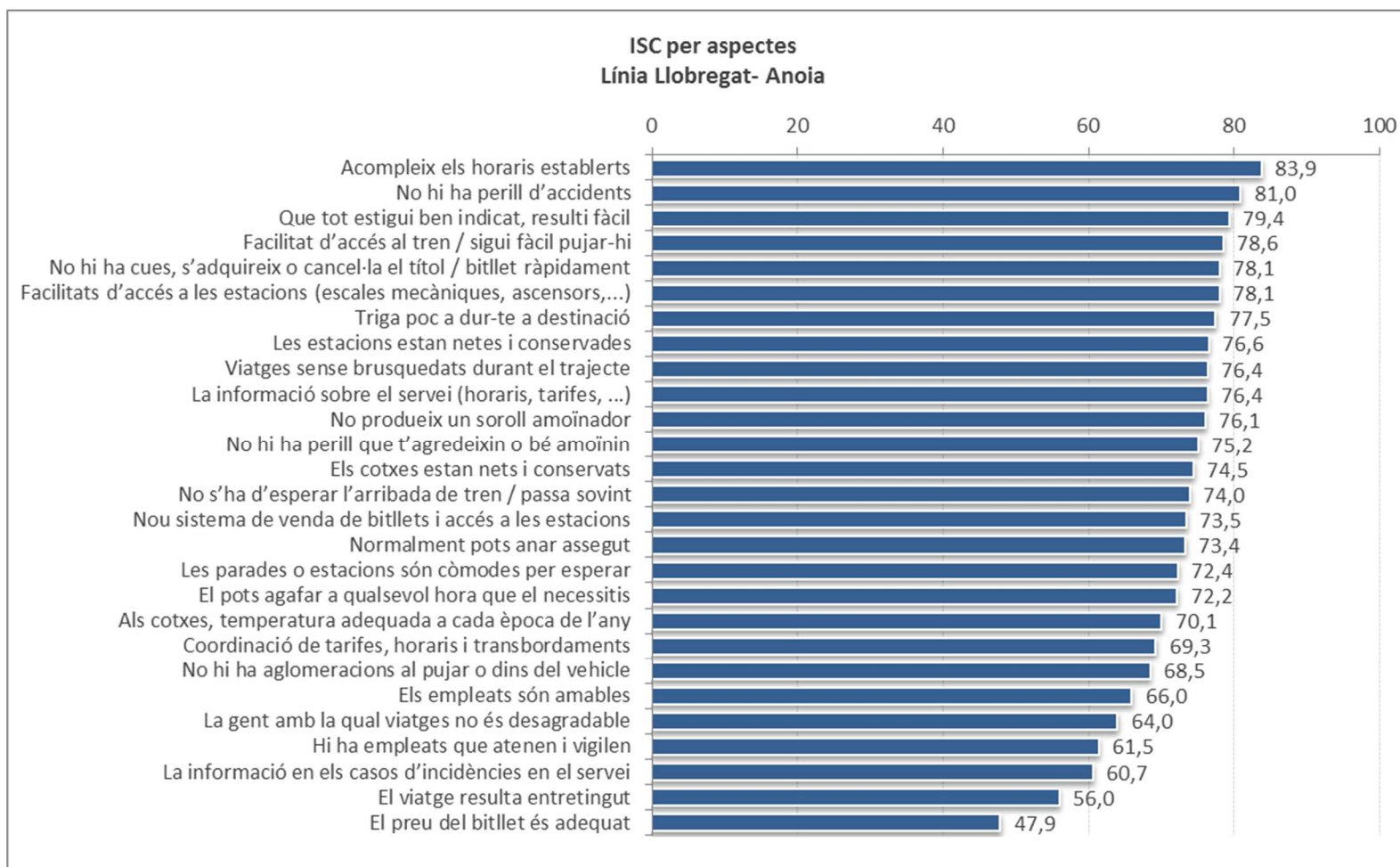
En les dues línies s'observen poques diferències per edat. Per sexe, a la línia Llobregat-Anoia els homes es manifesten una mica més favorablement. La major diferència en el gràfic anterior correspon als usuaris de les dues línies nascuts a l'estranger, que mostren un major ISC en les dues línies.

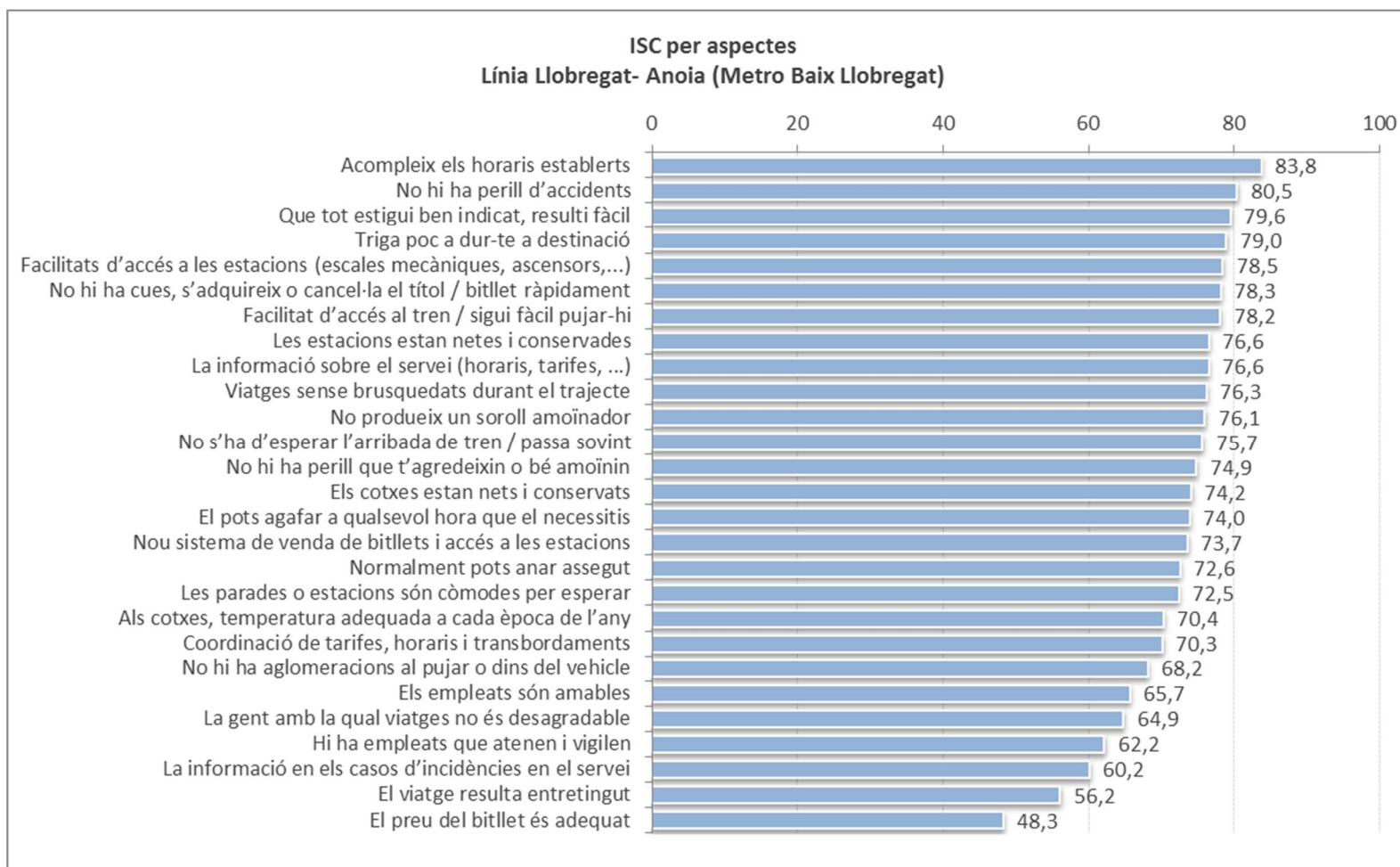
**ISC PER ASPECTES**



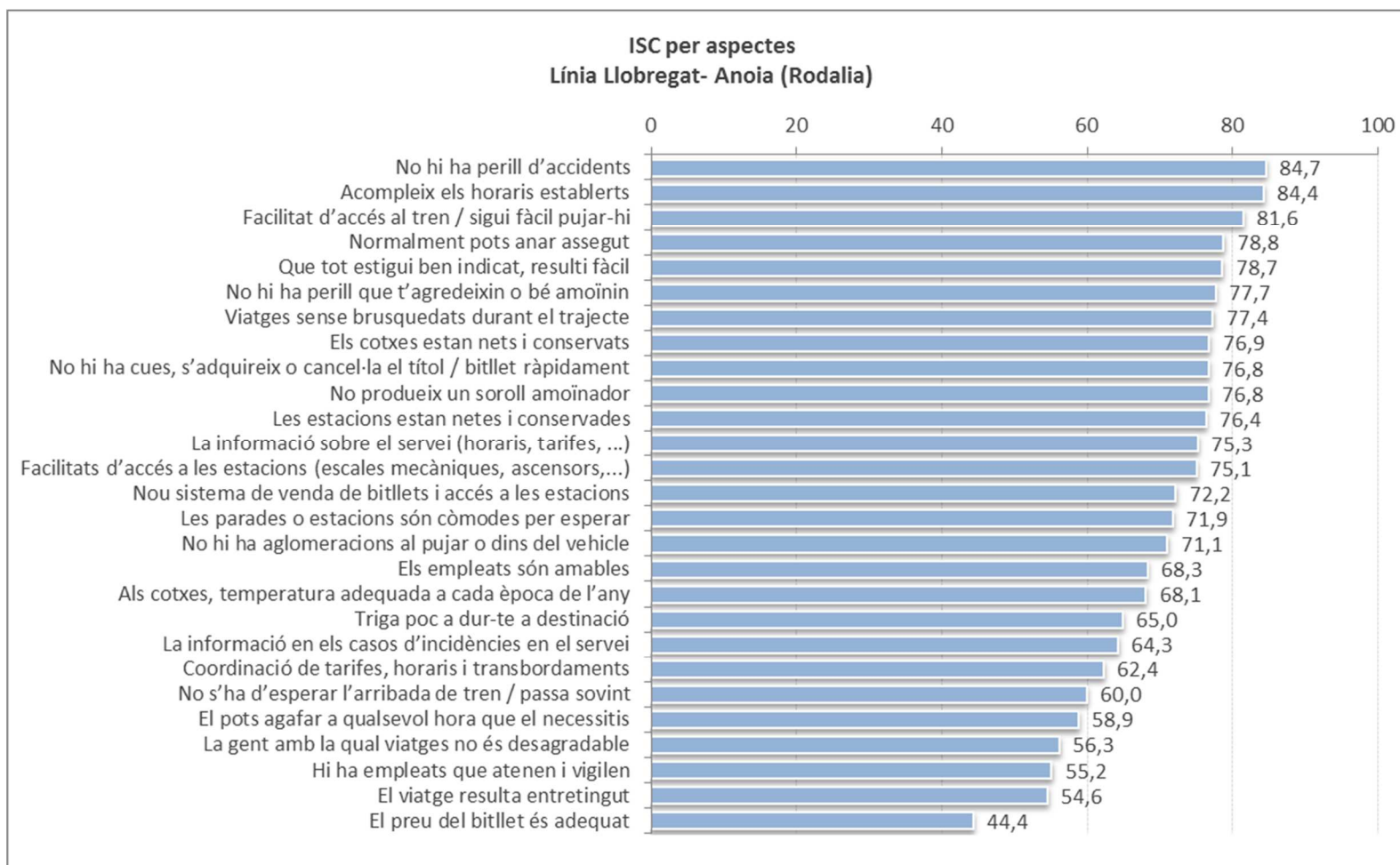








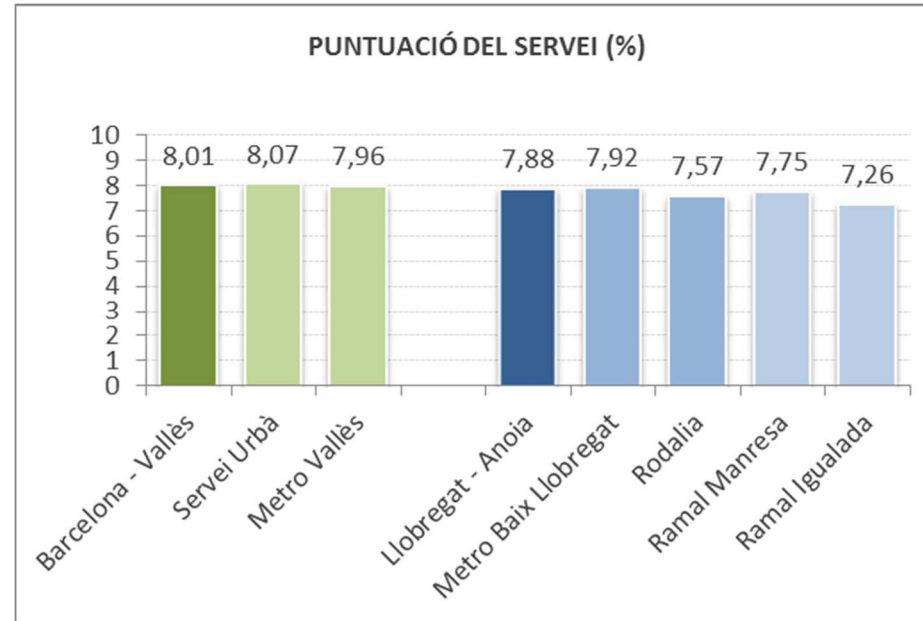




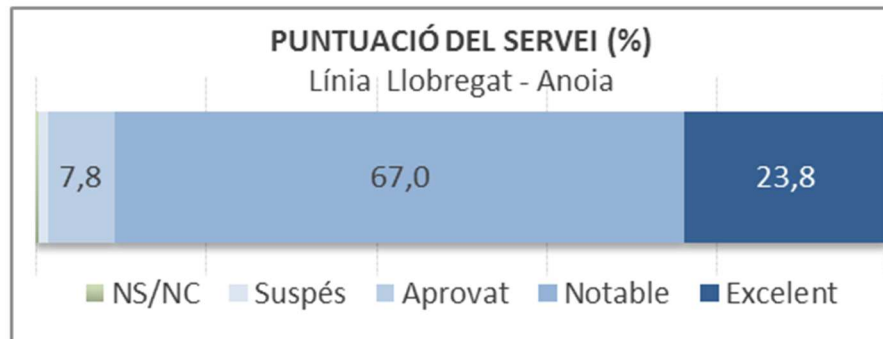
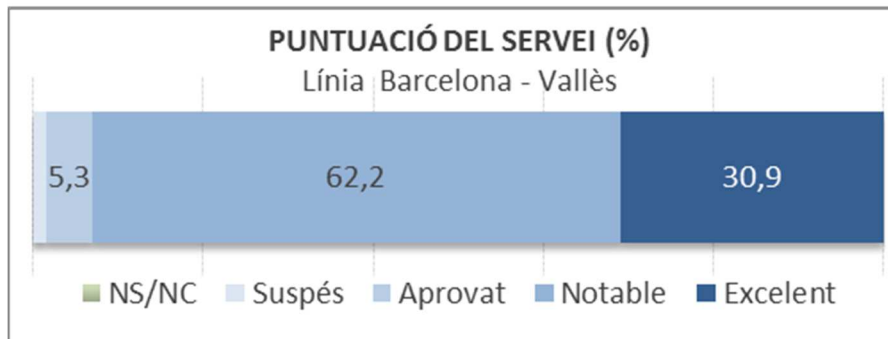
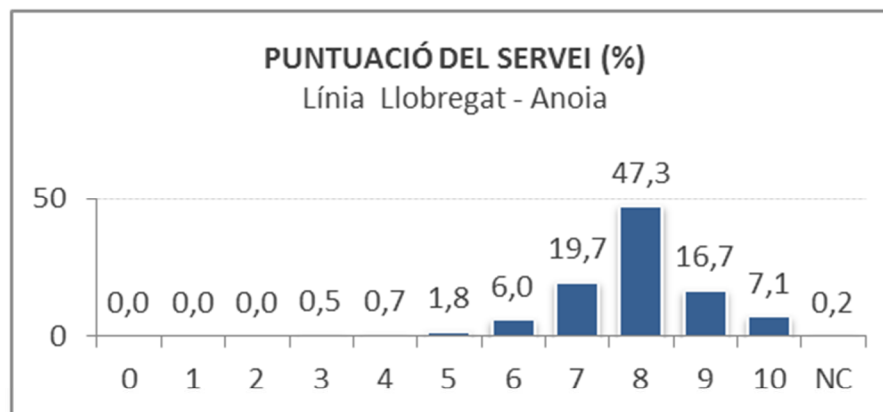
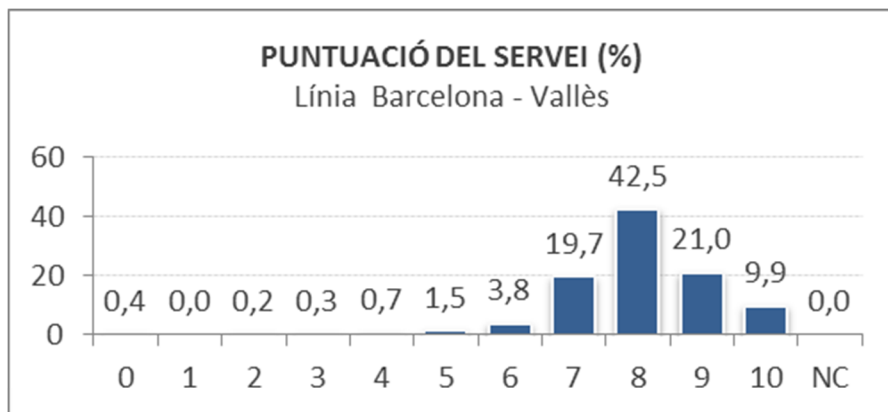


## VALORACIÓ DEL SERVEI

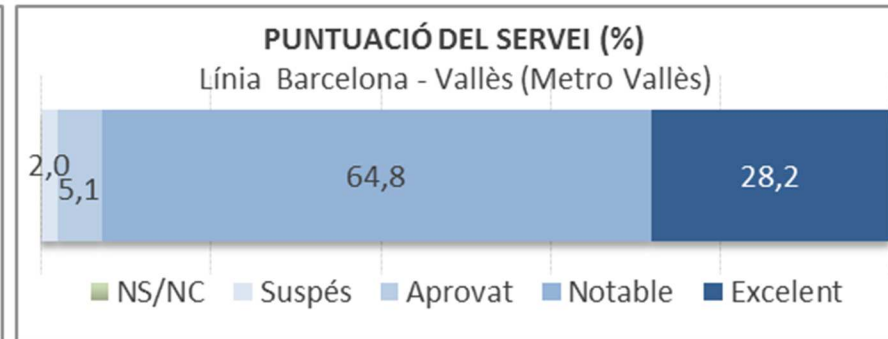
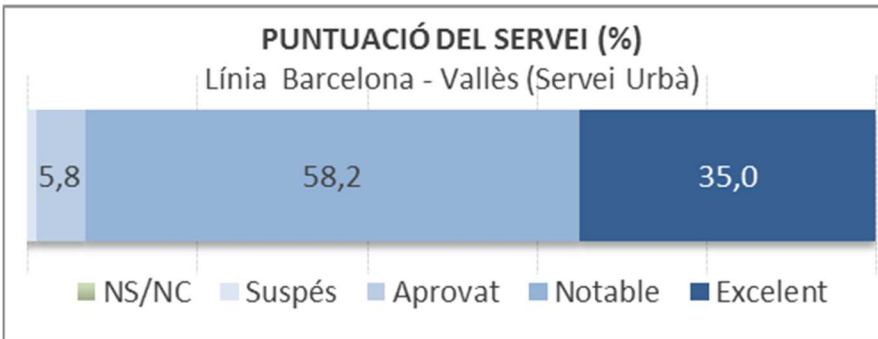
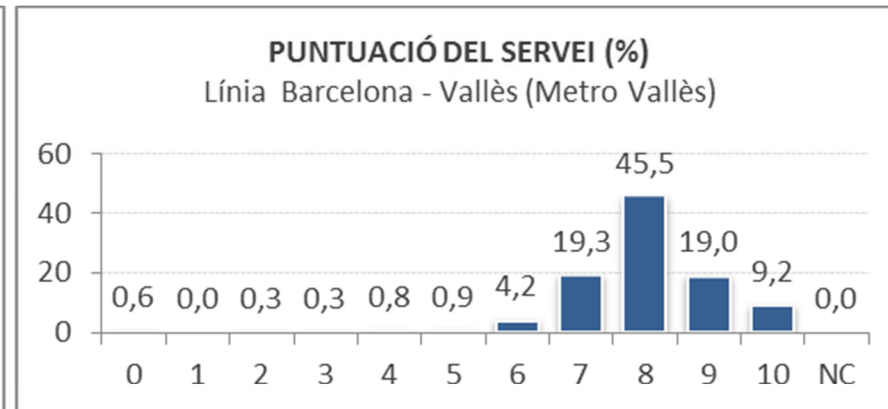
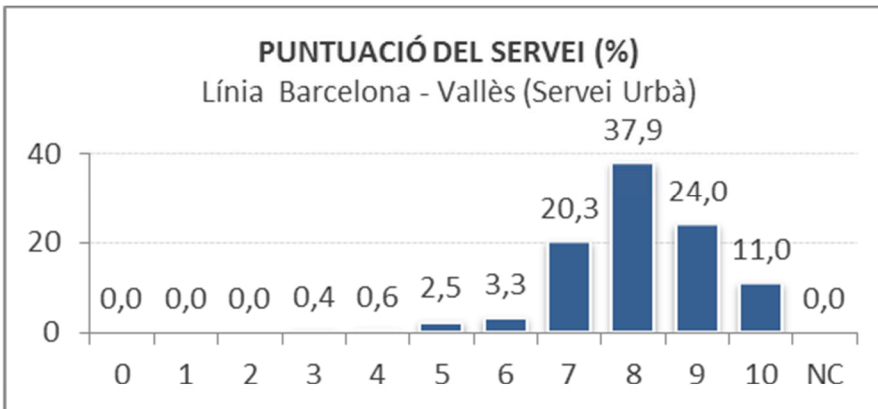
## VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

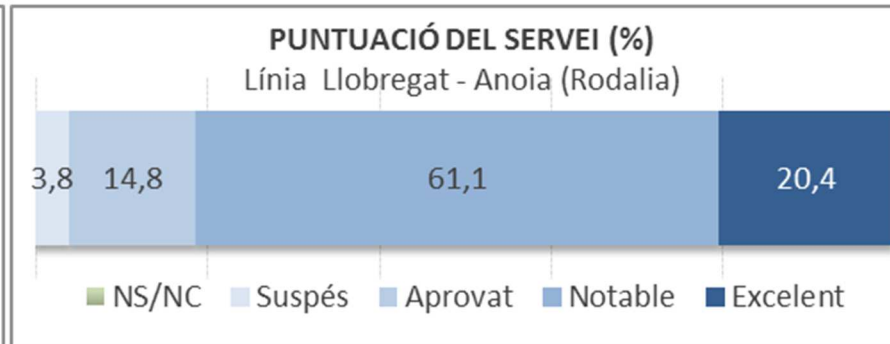
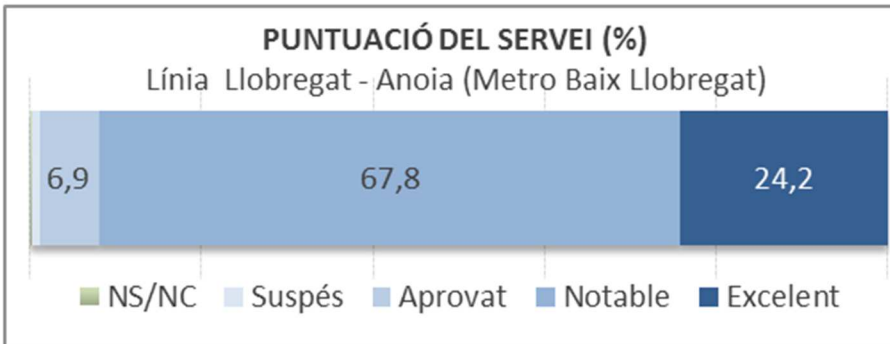
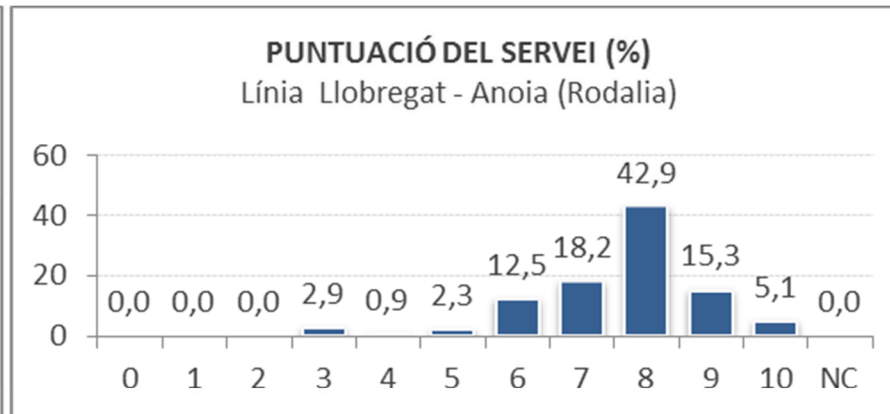
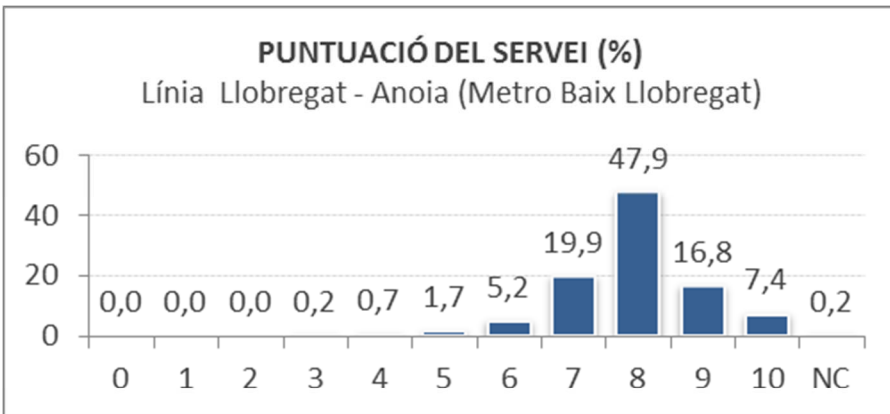


La valoració global del servei de la Línia Barcelona-Vallès presenta una mitjana lleugerament superior (8,01 en una escala de 0-a 10) a la obtinguda per la Línia Llobregat-Vallès (7,88), encara que sense diferència estadística. En la primera d'aquestes dues línies, no hi trobem diferències significatives entre el Servei Urbà (8,07) i el Metro Vallès (7,96). Pel que fa a la línia Llobregat-Anoia, el servei de Rodalia (7,57) mostra una avaluació inferior estadísticament al del Metro Baix Llobregat (7,92).



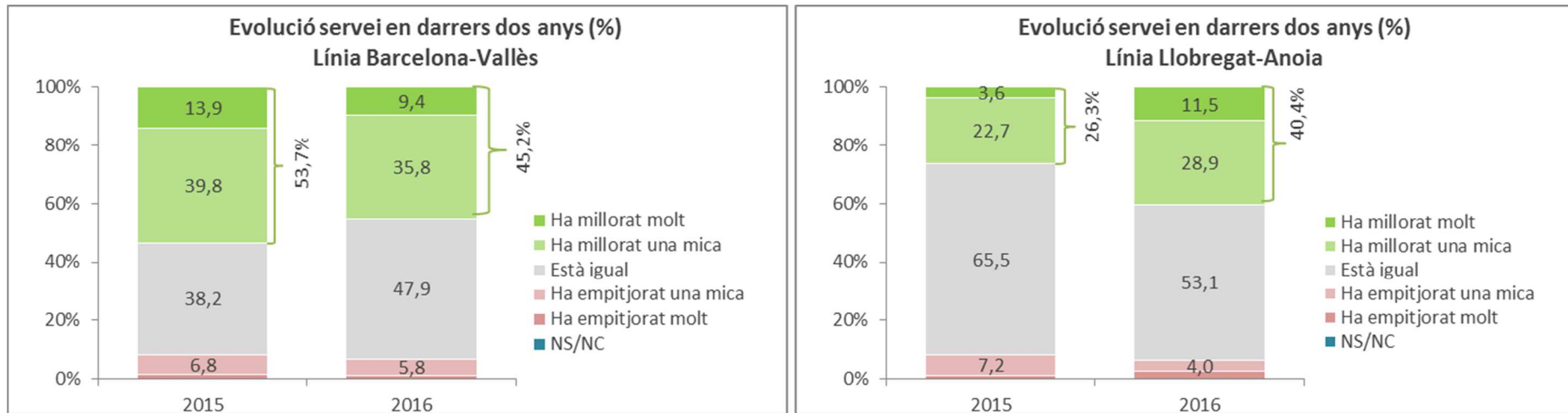
La majoria de la mostra entrevistada tant d'una línia com de l'altra valora el servei amb un notable.





## EVOLUCIÓ DEL SERVEI EN ELS DARRERS DOS ANYS

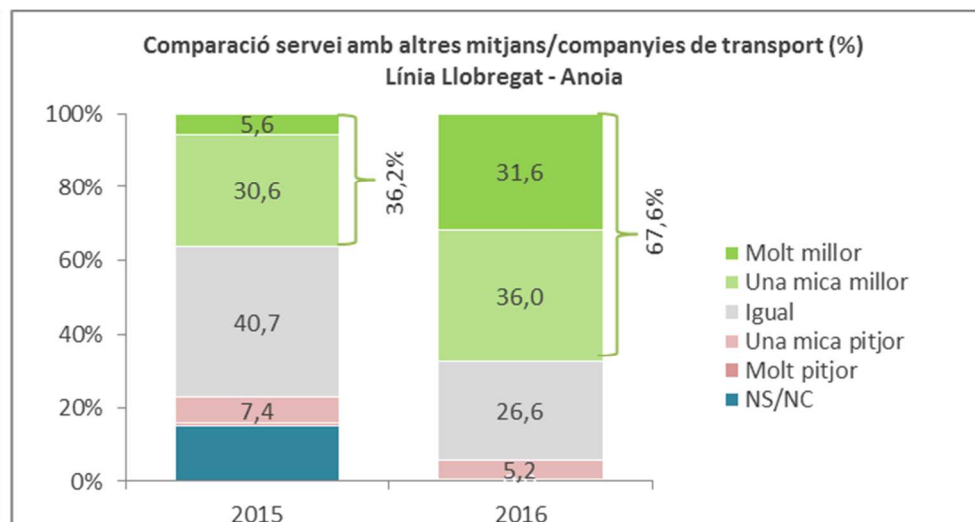
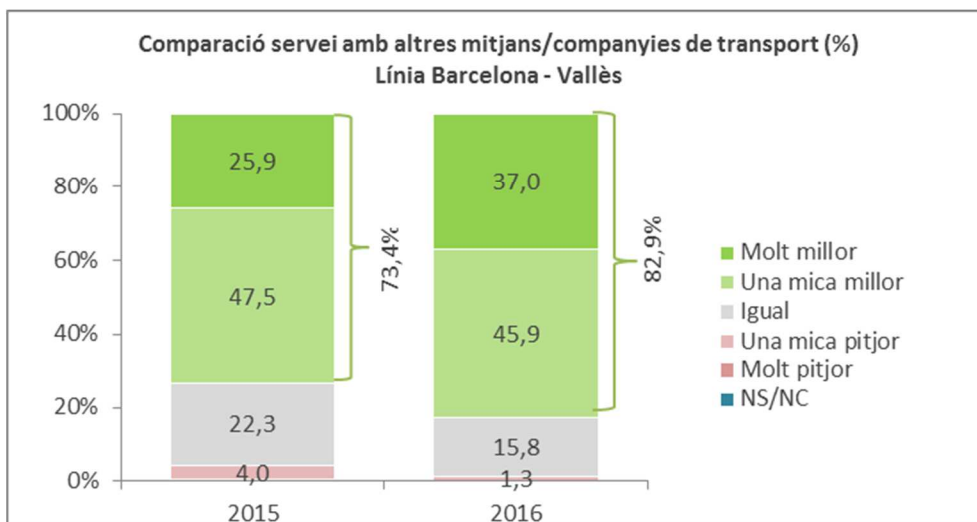
Referint-nos al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu que ha millorat o empitjorat?



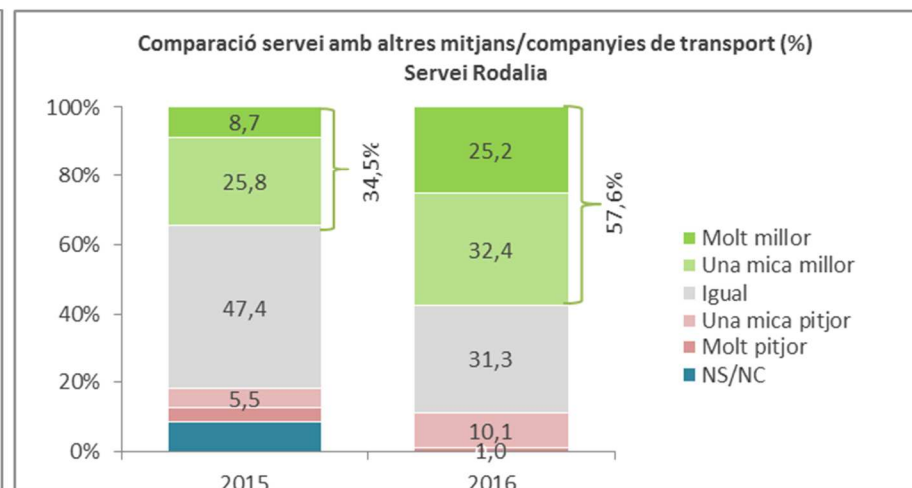
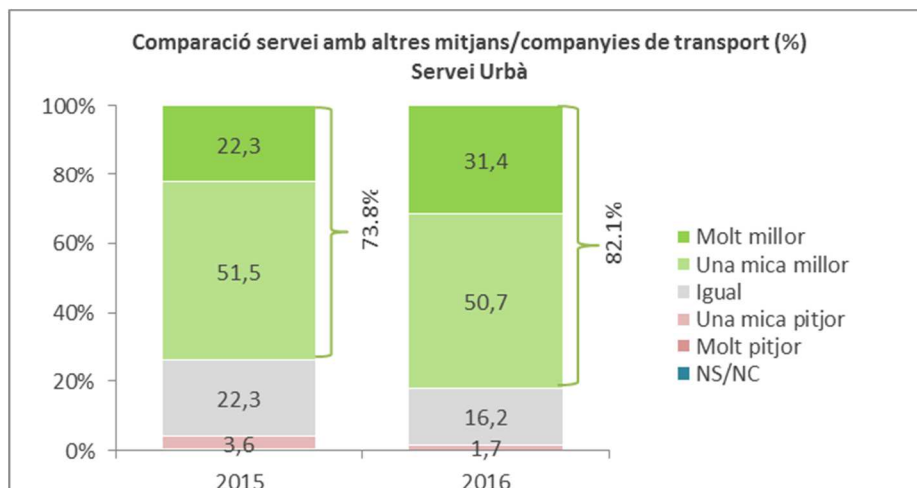
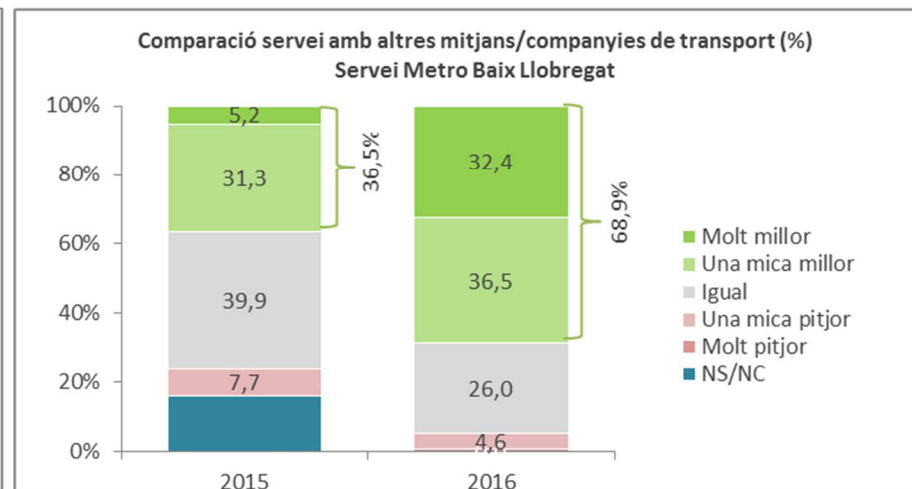
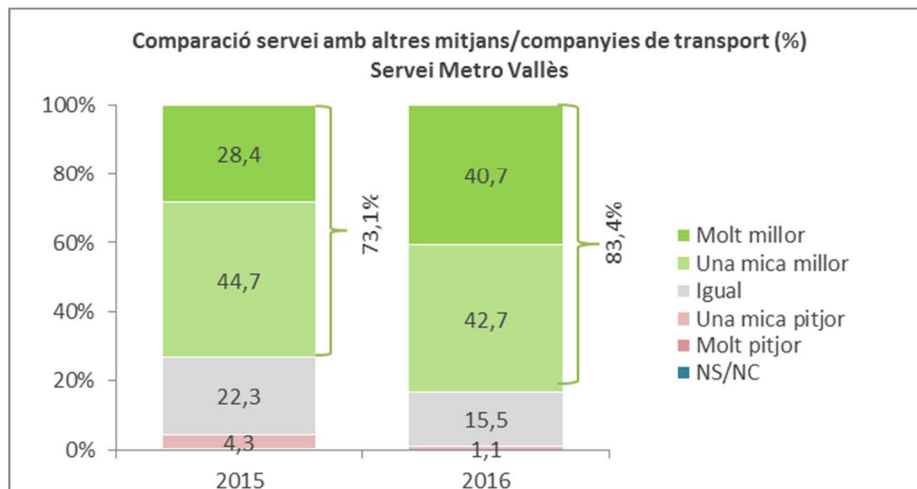
Són pocs els que consideren que l'evolució del servei ha estat desfavorable en els darrers dos anys. La majoria dels enquestats opinen que, en les dues línies, aquest servei ha millorat o s'ha mantingut en aquest període de temps. Comparant amb els resultats de l'any anterior, veiem que la línia Llobregat-Anoia mostra una millor evolució, si bé el conjunt d'opinions favorables segueix lleugerament per sota de les mateixes dades de la línia Barcelona-Vallès.

### COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT

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



## COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (II)

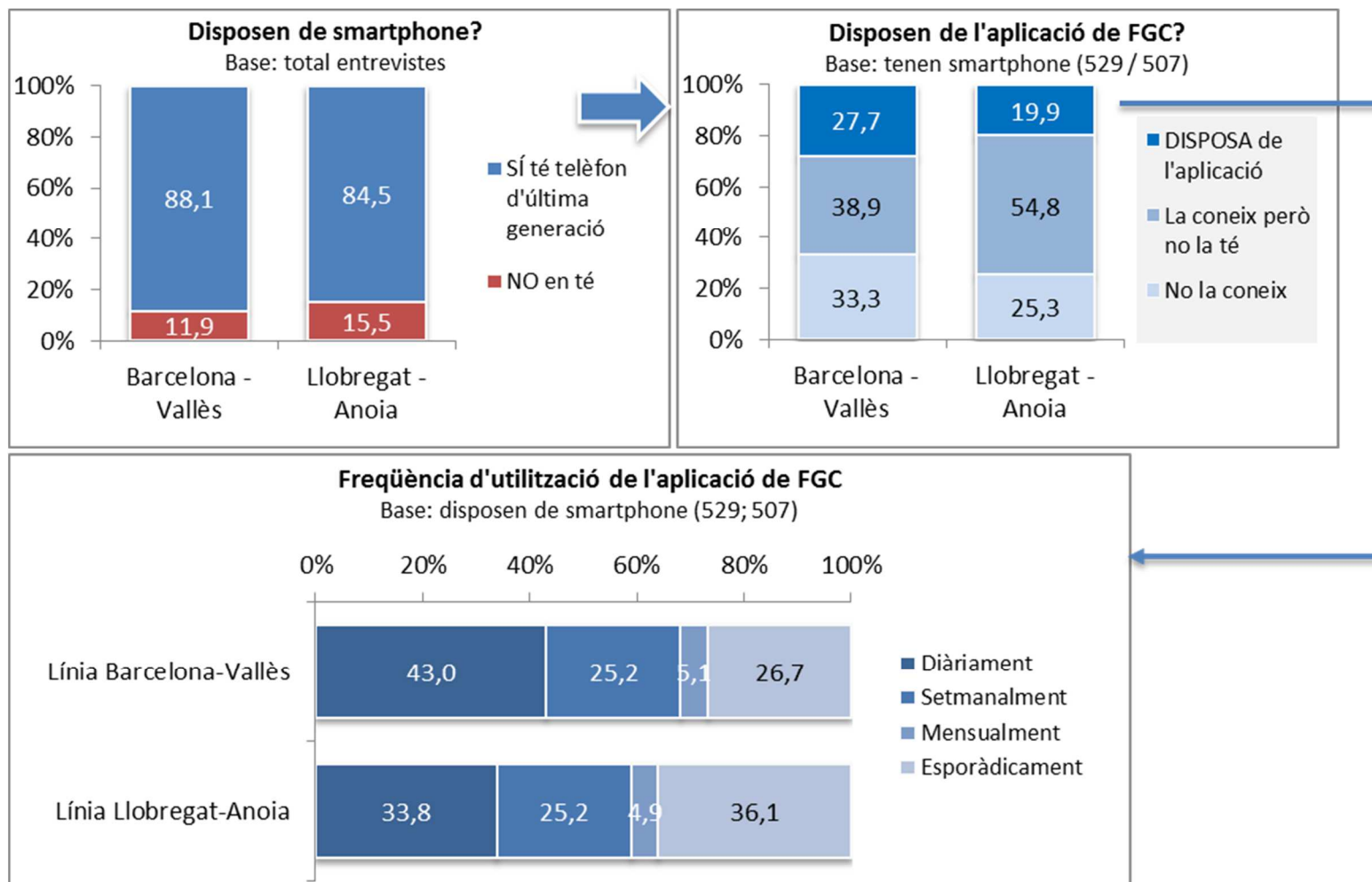




## APLICACIÓ APP DELS SERVEIS DE FGC

## APLICACIÓ ONLINE DE FGC

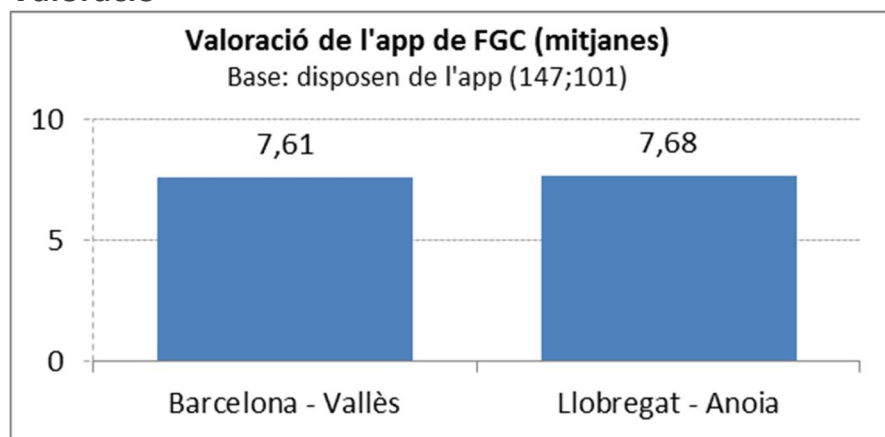
Té telèfon d'última generació (Iphone, Android,...)? **(EN CAS AFIRMATIU)** Disposa de l'aplicació (APP) que serveix per informar online d'horaris, itineraris, línies i l'estat dels serveis de FGC? **(EN CAS AFIRMATIU)** Troba que és fàcil d'utilitzar?



## APLICACIÓ ONLINE DE FGC (II)

Amb quina freqüència utilitza aquesta aplicació? Com la valora globalment? (escala 0-10)

### Valoració



**(EN CAS DE VALORAR-LA NEGATIVAMENT: 0-4 en escala 0-10)**

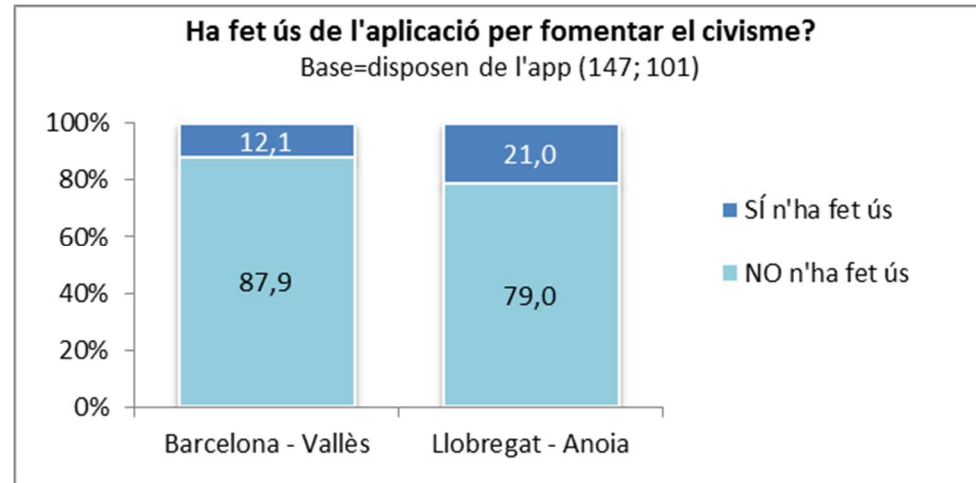
Per quin motiu valora així el servei?

	LÍNIA	
	Barcelona-Vallès	Llobregat-Anoia
Base Valora negativament l'APP (0-4)	8	5
	%	%
POCA INFORMACIÓ // SOLS INFORMACIÓ DEL PROPER TREN	11,4	
CONSUMEIX MOLTA BATERIA		19,6
NO FUNCIONA BÉ	31,6	0,0
NO ACTUALITZAT / NO DONEN HORARIS BÉ	31,9	19,6
ALTRES RESPOSTES	25,2	80,4

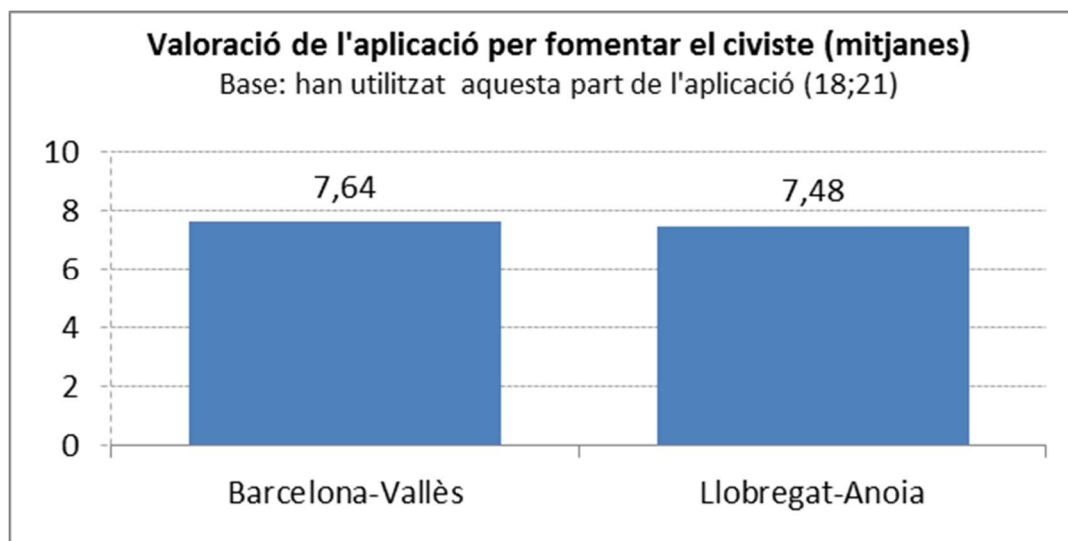
## APLICACIÓ DE FGC PER FOMENTAR EL CIVISME EN ELS SERVEIS

*Ha fet ús de la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions?*

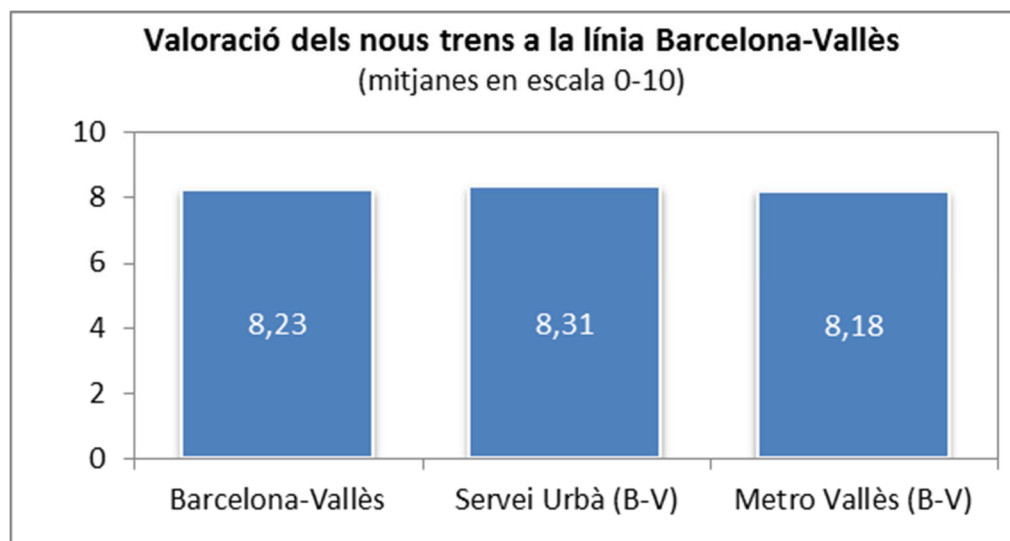
**(EN CAS AFIRMATIU) Com la valora? Si ha rebut resposta a la seva aportació, com la valora?**



18 usuaris a la línia Barcelona-Vallès i 21 a la línia Llobregat-Anoia han fet servir l'aplicació per fomentar el civisme en trens i estacions, atorgant al servei una valoració global de 7,64 punts (Barcelona-Vallès) i 7,48 punts (Llobregat-Anoia) en una escala de 0 a 10.



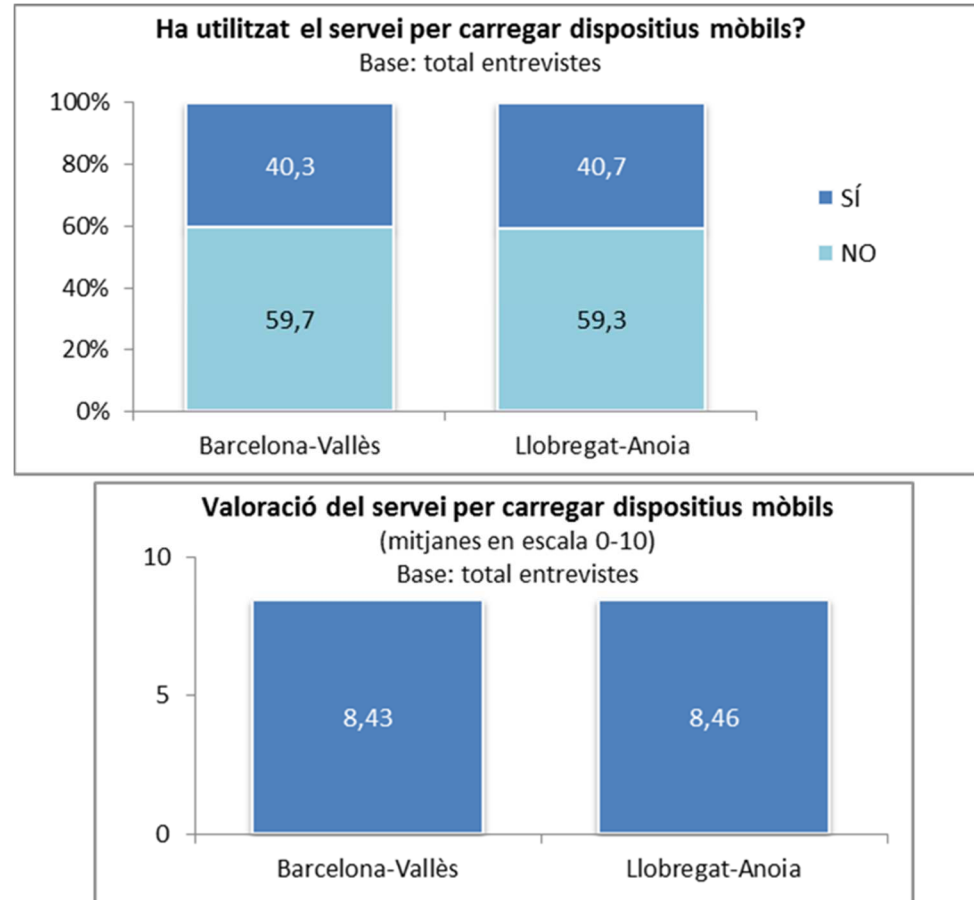
## VALORACIÓ DELS NOUS TRENS (LÍNIA BARCELONA-VALLÈS)



## ÚS I AVALUACIÓ DE LA CÀRREGA DE DISPOSITIUS MÒBILS



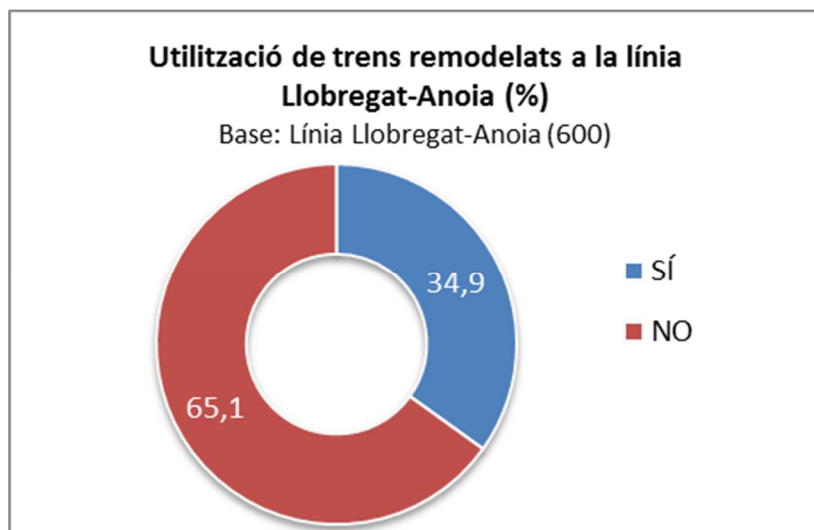
## ÚS I AVALUACIÓ DE LA CÀRREGA DE DISPOSITIUS MÒBILS



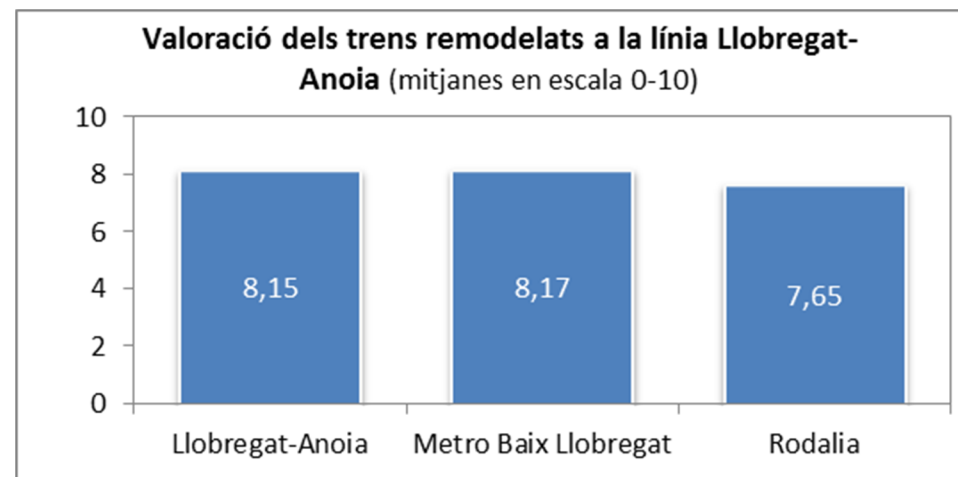
El 40,3% dels usuaris de la línia Barcelona-Vallès i el 40,7% dels de la línia Llobregat-Anoia declaren haver utilitzat aquest servei de càrrega de dispositius mòbils. L'avaluació és clarament positiva, amb valors mitjans de 8,43 i 8,46, respectivament, en una escala de 0-10. Totes aquestes xifres són molt similars a les de l'enquesta de l'any 2015.

## ÚS I AVALUACIÓ DELS TRENS REMODELATS DE LA LÍNIA LLOBREGAT-ANOIA

## ÚS I AVALUACIÓ DELS TRENS REMODELATS DE LA LÍNIA LLOBREGAT-ANOIA

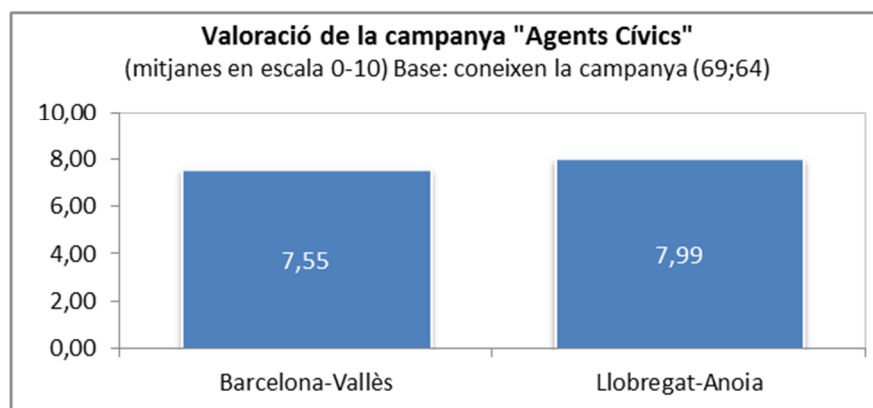
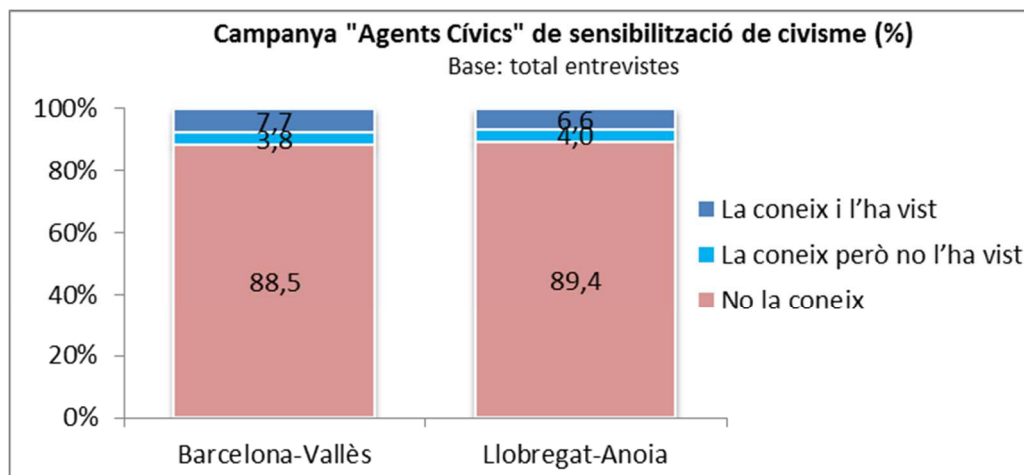


El 34,9% dels usuaris de la línia Llobregat-Anoia diuen haver agafat algun dels nous trens remodelats d'aquesta línia. L'avaluació que en fan és molt favorable, amb una nota mitjana de 8,15 en una escala de 0 a 10.



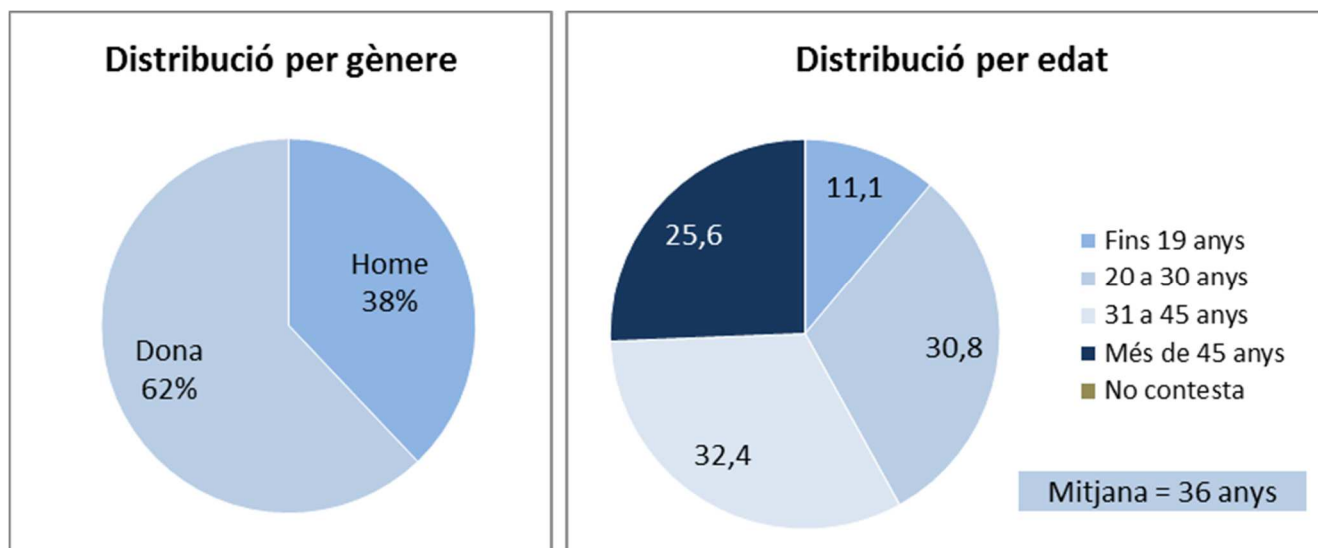
**CAMPANYA “AGENTS CÍVICS” DE SENSIBILITZACIÓ DE CIVISME**

Ha tingut coneixement de la campanya "AGENTS CÍVICS" de sensibilització de civisme que FGC està portant a terme mitjançant accions de teatralització en els mateixos trens?  
 SI CONEIX CAMPANYA: Com valora aquesta campanya de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

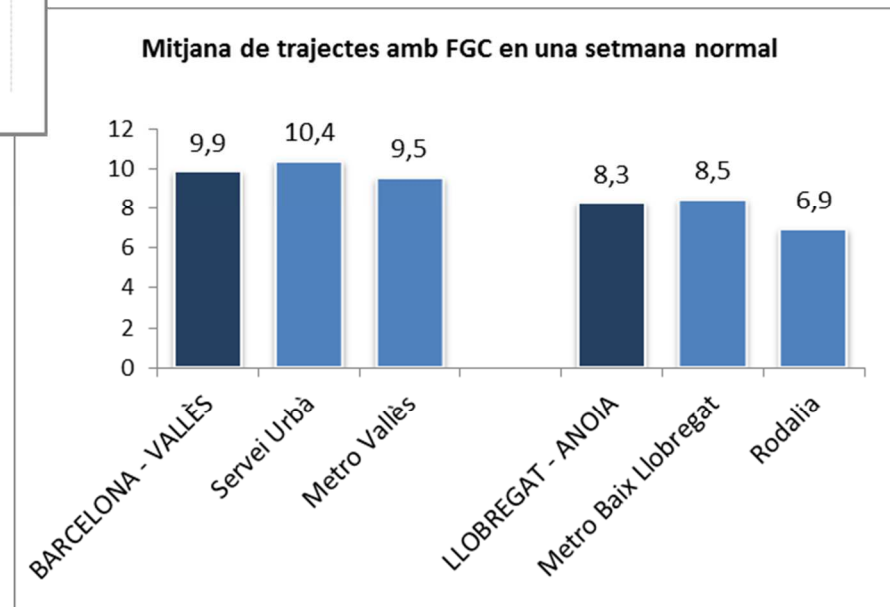
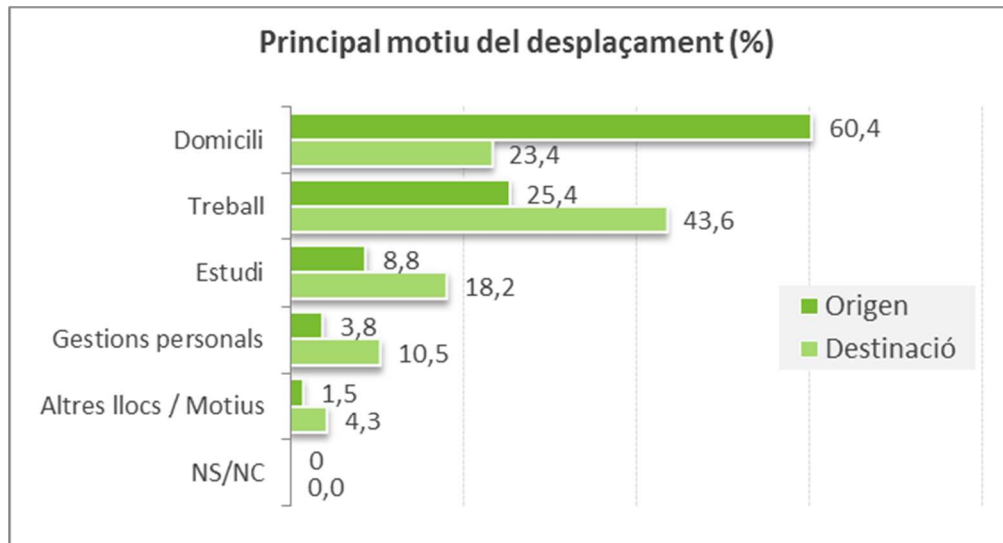


## PERFIL DE L'USUARI

**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ**

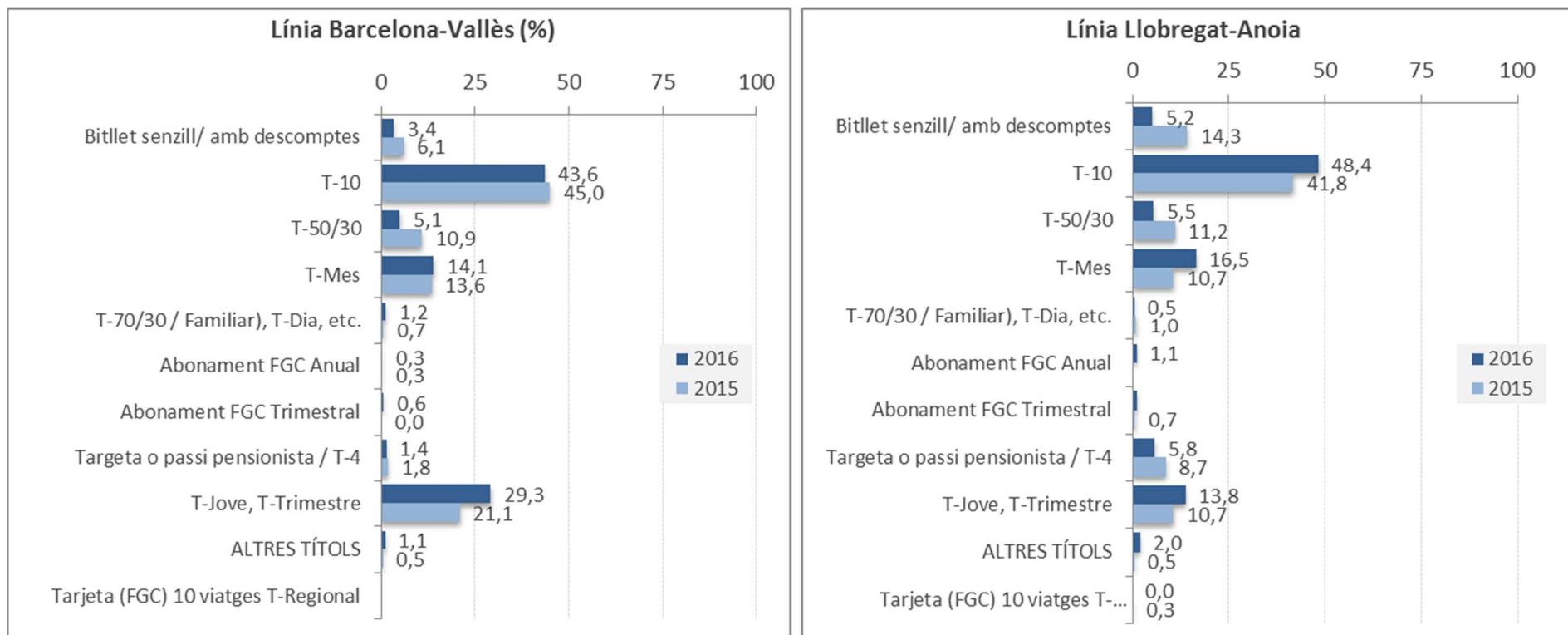


**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (II)**

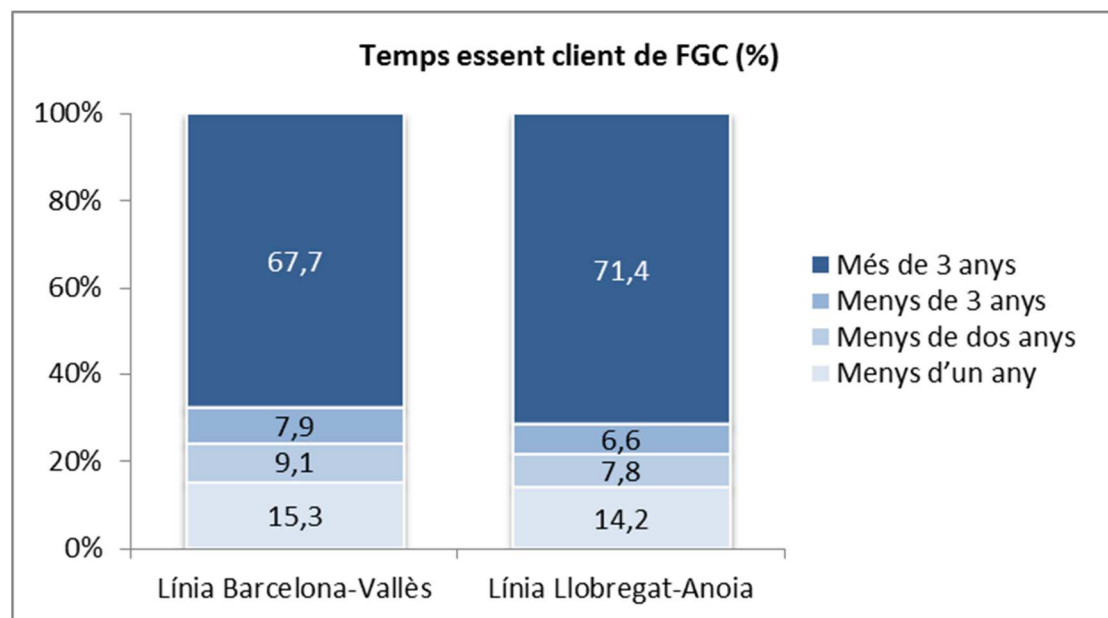




**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (III)**



**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (IV)**



## 6. SÍNTESI DE RESULTATS

**L'índex de satisfacció del client (ISC)** dels serveis de FGC de la **línia Barcelona - Vallès** obté un valor de 74,9, similar a l'obtingut l'any 2015 (74,0). Aquest ISC és semblant entre els usuaris del Servei Urbà (75,03) i els del Metro Vallès (74,83). L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la **línia Llobregat - Anoia** obté un valor de 75,2, valor superior (amb diferència significativa) que l'enregistrat un any abans (71,1). El servei de Metro Baix Llobregat obté un ISC de 75,41 i el Servei Rodalia de 73,96, sense diferència significativa entre ells.

En el quadre de **satisfacció** per aspectes per a la Línia Barcelona - Vallès destaquen amb els percentatges més alts els següents aspectes: absència de perill d'accidents, compliment dels horaris establerts, tot està ben indicat i la facilitat d'accés al tren. En el cas de la línia Llobregat – Anoia destaquen: a compleixen els horaris establerts, no hi ha perill d'accidents i que tot està ben indicat. Per altra banda, l'aspecte amb la menor satisfacció obtinguda en les dues línies és "l'adequació del preu del bitllet", especialment a la línia Llobregat-Anoia.

Els **punts d'actuació prioritari**, és a dir, aquells que s'assenyalen com més importants i als que s'atorguen una avaluació relativament menor en termes de satisfacció, es redueixen pràcticament a un de sol: el preu del bitllet.

La majoria dels enquestats opinen que l'evolució del servei ha millorat en les dues línies o s'ha mantingut en aquest període de temps. Comparant amb els resultats de l'any anterior, veiem que la línia Llobregat-Anoia mostra una millor evolució, si bé el conjunt d'opinions favorables segueix lleugerament per sota de les mateixes dades de la línia Barcelona-Vallès.

Entre els usuaris de la Línia Barcelona – Vallès, el 27,7% dels que disposen de *smartphone* (el 88,1% del total) manifesten tenir l'**app per informar online d'horaris, itineraris, línies i l'estat dels serveis de FGC**. A la Línia Llobregat – Anoia, els clients que disposen de l'aplicació són el 19,9% dels qui tenen *smartphone* (84,5% del total en aquesta línia). En termes d'avaluació es veuen resultats molt similars en les dues línies (7,61 i 7,68 en una escala 0-10).

Aquells que han utilitzat el **sistema de càrrega de dispositius mòbils** (40,3% a la mostra de la línia Barcelona – Vallès i 40,7% a la mostra de la línia Llobregat-Anoia) li atorguen una valoració mitjana propera a **8,5** punts sobre 10 en ambdós casos.

Els **nous trens de la línia Barcelona-Vallès** són ben valorats, amb una puntuació mitjana de 8,23 en una escala 0-10. Aquesta avaluació és lleugerament major en el servei Urbà (8,31) que en el Metro Vallès (8,18).

El 34,9% dels usuaris de la línia Llobregat-Anoia diuen haver agafat algun dels **nous trens remodelats** d'aquesta línia. L'avaluació que en fan és favorable, amb una nota mitjana de 8,15 en una escala de 0 a 10. Aquesta avaluació és més favorable en el servei Metro Baix Llobregat (8,17) que en el servei de Rodalia (7,65).