



REO núm: 1027
Data: 07/06/2022

Índex de Satisfacció del Client ISC 2021

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



FGC

**Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya**

Índex de Satisfacció del Client (ISC) 2021 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: PEL219-128

Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

Presentació	> anar-hi
Introducció i metodologia	> anar-hi
Objectius	> anar-hi
Fitxa tècnica	> anar-hi
Distribució de la mostra	> anar-hi
Resum dels principals resultats	> anar-hi
1. Importància i satisfacció	> anar-hi
1.1. Importància dels atributs estudiats	> anar-hi
1.2. Satisfacció amb els atributs estudiats	> anar-hi
1.3. Evolució de la satisfacció	> anar-hi
1.4. Prioritats d'actuació	> anar-hi
1.5. Matriu de millora estratègica	> anar-hi

Índex

2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)	> anar-hi
2.1. Índex de Satisfacció del Client. Metodologia	> anar-hi
2.2. Evolució ISC per línia	> anar-hi
2.3. ISC per línia i servei	> anar-hi
2.4. ISC per segments	> anar-hi
2.5. ISC per atributs	> anar-hi
3. Valoració del servei	> anar-hi
3.1. Valoració global del servei	> anar-hi
3.2. Línia Barcelona - Vallès	> anar-hi
3.3. Línia Llobregat - Anoia	> anar-hi

Índex

- | | |
|---|------------------------------|
| 4. Mitjà de transport utilitzat per accedir a l'estació | > anar-hi |
| 5. Coneixement i valoració dels canals digitals d'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'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 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'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

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 **xarxes socials**
- **Perfil** de la persona usuària



Presentació

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

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 1118 enquestes, 565 a la línia Barcelona-Vallès i 553 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de $\pm 4,21\%$ i $\pm 4,25\%$ 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

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 9 al 23 de novembre de 2021

Presentació

Distribució de la mostra

LÍNIA BARCELONA – VALLÈS			
Parada	Servei urbà	Metro Vallès	Total
1. PL. CATALUNYA	50	46	96
2. PROVENÇA	41	51	92
3. GRÀCIA	16	21	37
4. SANT GERVASI	5	1	6
5. MUNTANER	15	12	27
6. LA BONANOVA	5	1	6
7. LES TRES TORRES	6	2	8
8. SARRIÀ	25	14	39
9. REINA ELISENDA	6	2	8
10. PLAÇA MOLINA	4		4
11. PÀDUA	5	2	7
12. EL PUTXET	13	3	16
13. AV. TIBIDABO	11	2	13
14. PEU DEL FUNICULAR		3	3
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		3	3
16. BAIXADOR DE VALLVIDRERA		2	2
17. LES PLANES		1	1
18. LA FLORESTA		3	3
19. VALLDOREIX		9	9
20. SANT CUGAT		31	31
21. MIRA-SOL		5	5
22. HOSPITAL GENERAL		4	4
23. RUBÍ		19	19
24. LES FONTS		2	2
25. TERRASSA RAMBLA		11	11
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		8	8
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		5	5
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		4	4
29. VOLPELLERES		10	10
30. SANT JOAN		9	9
31. BELLATERRA		7	7
32. UNIVERSITAT AUTÒNOMA		25	25
33. SANT QUIRZE		9	9
34. CAN FEU / GRÀCIA		6	6
35. SABADELL PL. MAJOR		12	12
36. LA CREU ALTA		6	6
37. SABADELL NORD		7	7
38. SABADELL PARC DEL NORD		5	5
Total	202	363	565

LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
Parada	Metro B. Llob.	Rodalies	Total
1. PL. ESPANYA	111	11	122
2. MAGÒRIA LA CAMPANA	15	1	16
3. ILDEFONS CERDÀ	24	1	25
4. EUROPA / FIRA	31	1	32
5. GORNAL	11	1	12
6. SANT JOSEP	20	1	21
7. L'HOSPITALET AV.CARRILET	44	3	47
8. ALMEDA	27	1	28
9. CORNELLÀ RIERA	27		27
10. SANT BOI	32	2	34
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	19	1	20
12. COLÒNIA GÜELL	4		4
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	6		6
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	19	1	20
15. CAN ROS	12	1	13
16. QUATRE CAMINS	6	1	7
17. PALLEJÀ	11	1	12
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	15	1	16
19. EL PALAU	6	2	8
20. MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL	6		6
21. MARTORELL CENTRAL	14	4	18
22. MARTORELL ENLLAÇ	4	2	6
23. ABRERA	3		3
24. OLESA DE MONTSERRAT	7	1	8
25. ESPARREGUERA	1		1
26. AERI DE MONTSERRAT		3	3
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		1	1
28. CASTELLBELL I EL VILAR		3	3
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		2	2
30. MANRESA VILADORDIS		3	3
31. MANRESA ALTA		5	5
32. MANRESA BAIXADOR		3	3
33. SANT ESTEVE SESROVIERES			0
34. LA BEGUDA			0
35. CAN PARELLADA		3	3
36. MASQUEFA		6	6
37. PIERA		1	1
38. VALLBONA D'ANOIA		1	1
39. CAPELLADES		2	2
40. LA POBLA DE CLARAMUNT		1	1
41. VILANOVA DEL CAMÍ		6	6
42. IGUALADA		1	1
Total	475	78	553

Resum dels principals resultats

1. Importància i satisfacció

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

Importància dels atributs estudiats

Línia Barcelona - Vallès



Importància amb els atributs estudiats

Servei Urbà i Metro Vallès

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

Importància dels atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



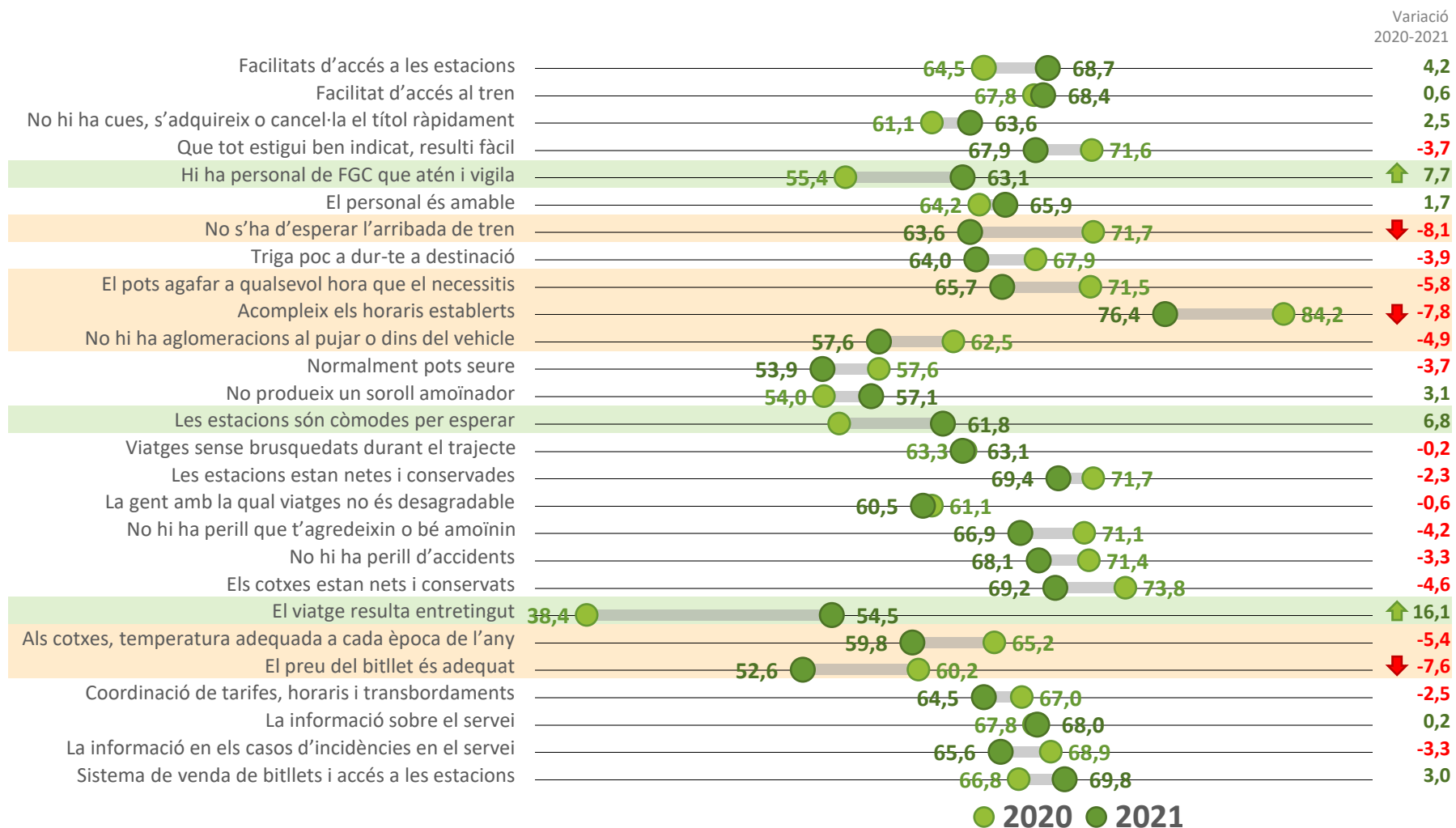
Importància amb els atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

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

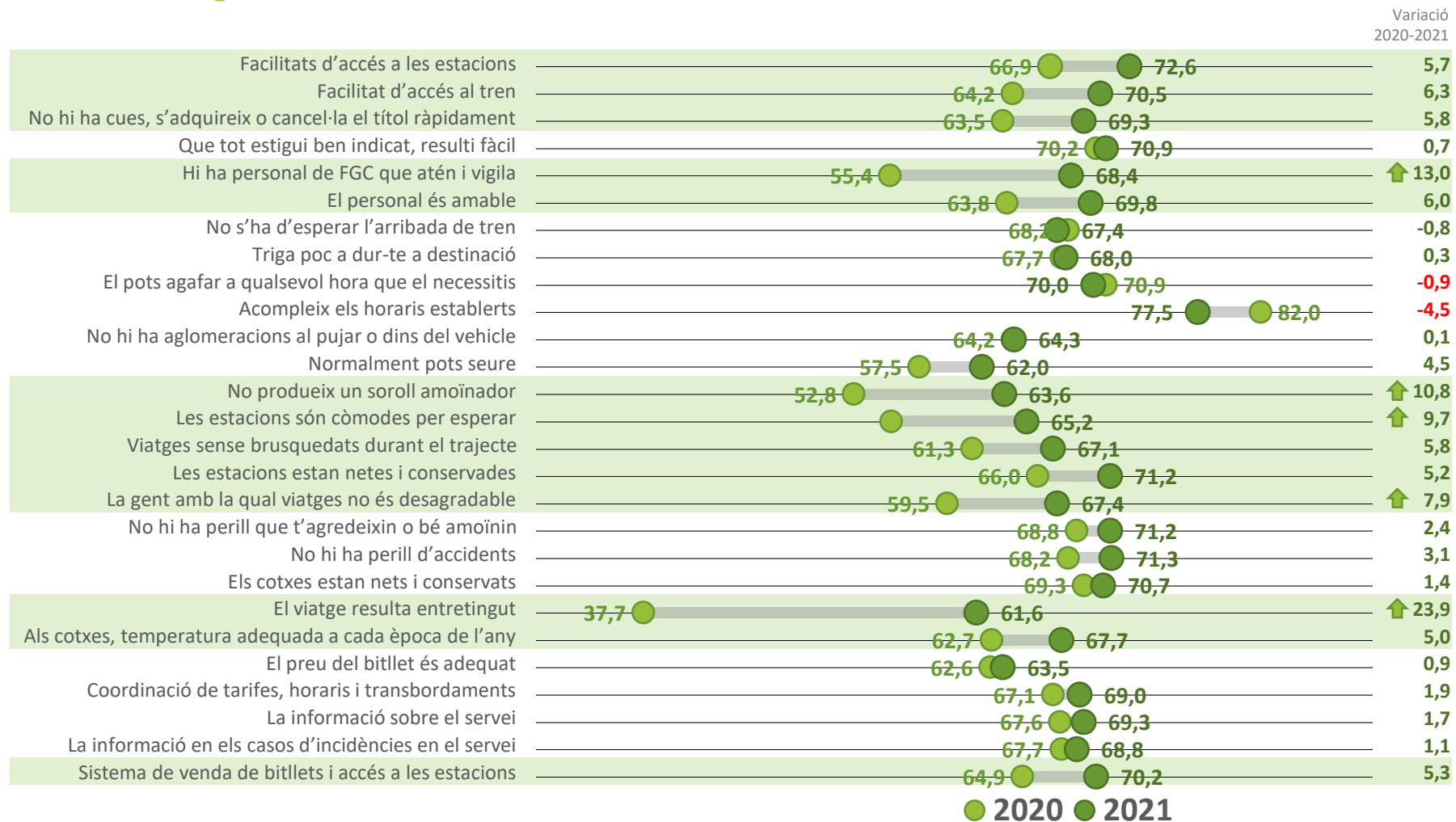
Evolució de la importància (2020-2021)

Línia Barcelona - Vallès



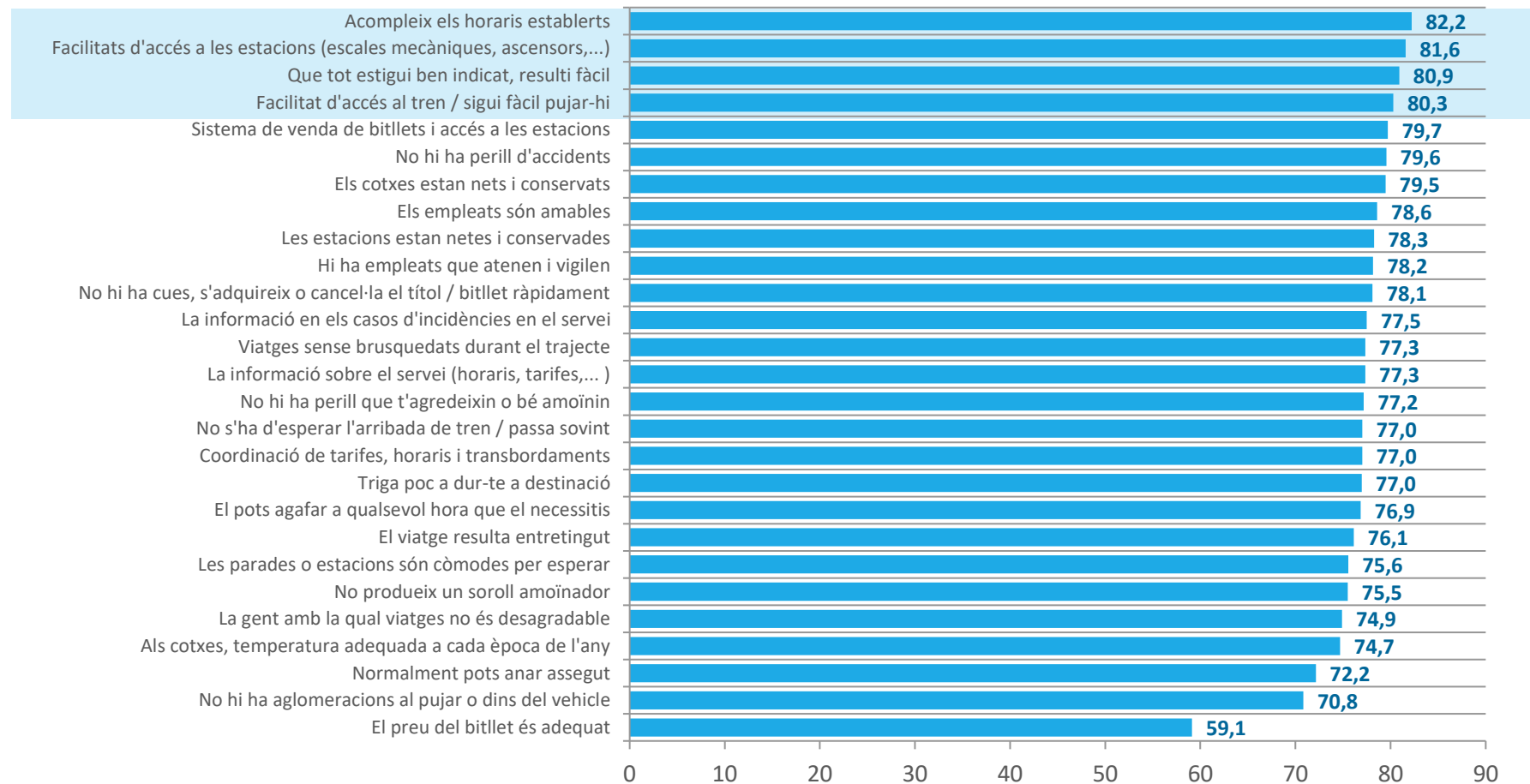
Evolució de la importància (2020-2021)

Línia Llobregat - Anoia



Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Barcelona - Vallès



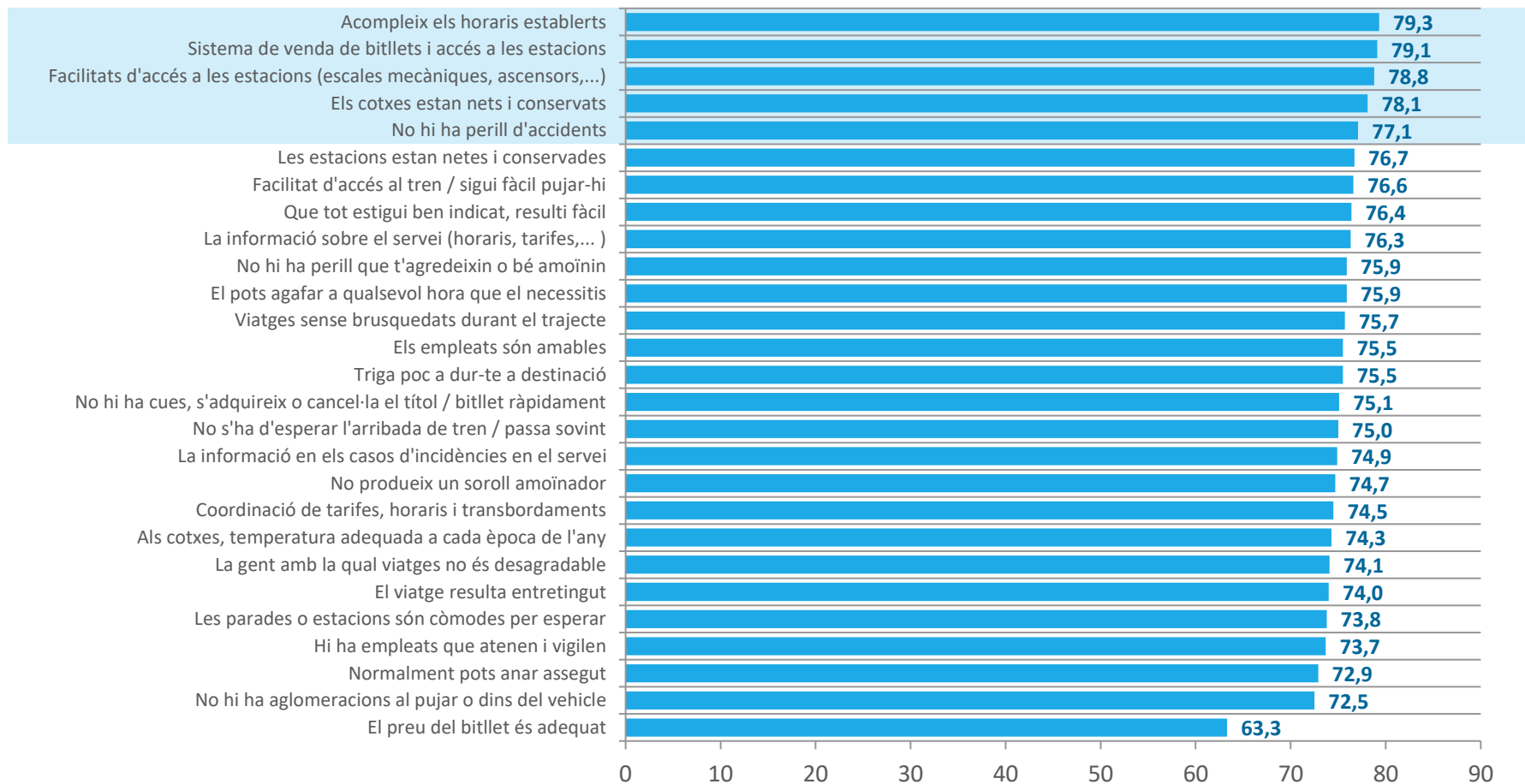
Satisfacció amb els atributs estudiats

Servei Urbà i Metro Vallès

SATISFACCIÓ		LÍNIA BARCELONA VALLÈS		
Atributs	Total	Servei Urbà	Metro Vallès	Diferència
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	81,6	81,5	81,6	-0,09
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	80,3	80,4	80,3	0,09
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	78,1	79,2	77,6	1,54
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	80,9	82,2	80,3	1,88
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen.	78,2	78,7	77,9	0,82
6 Els empleats són amables.	78,6	80,0	77,9	2,13
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	77,0	77,2	76,9	0,32
8 Triga poc a dur-te a destinació.	77,0	76,8	77,1	-0,28
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	76,9	77,2	76,7	0,45
10 Acompleix els horaris establerts.	82,2	83,3	81,7	1,66
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	70,8	69,9	71,3	-1,42
12 Normalment pots anar assegut.	72,2	72,4	72,1	0,3
13 No produeix un soroll amoïnador.	75,5	75,3	75,6	-0,37
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	75,6	75,3	75,7	-0,33
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	77,3	77,8	77,1	0,65
16 Les estacions estan netes i conservades.	78,3	78,3	78,2	0,06
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	74,9	74,3	75,2	-0,82
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	77,2	77,5	77,0	0,46
19 No hi ha perill d'accidents.	79,6	79,5	79,6	-0,08
20 Els cotxes estan nets i conservats.	79,5	80,3	79,1	1,28
21 El viatge resulta entretingut.	76,1	76,1	76,2	-0,08
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	74,7	74,3	74,9	-0,62
23 El preu del bitllet és adequat.	59,1	58,8	59,3	-0,54
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	77,0	77,5	76,8	0,7
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	77,3	76,7	77,6	-0,92
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	77,5	77,5	77,5	0,04
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	79,7	79,0	80,1	-1,08

Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



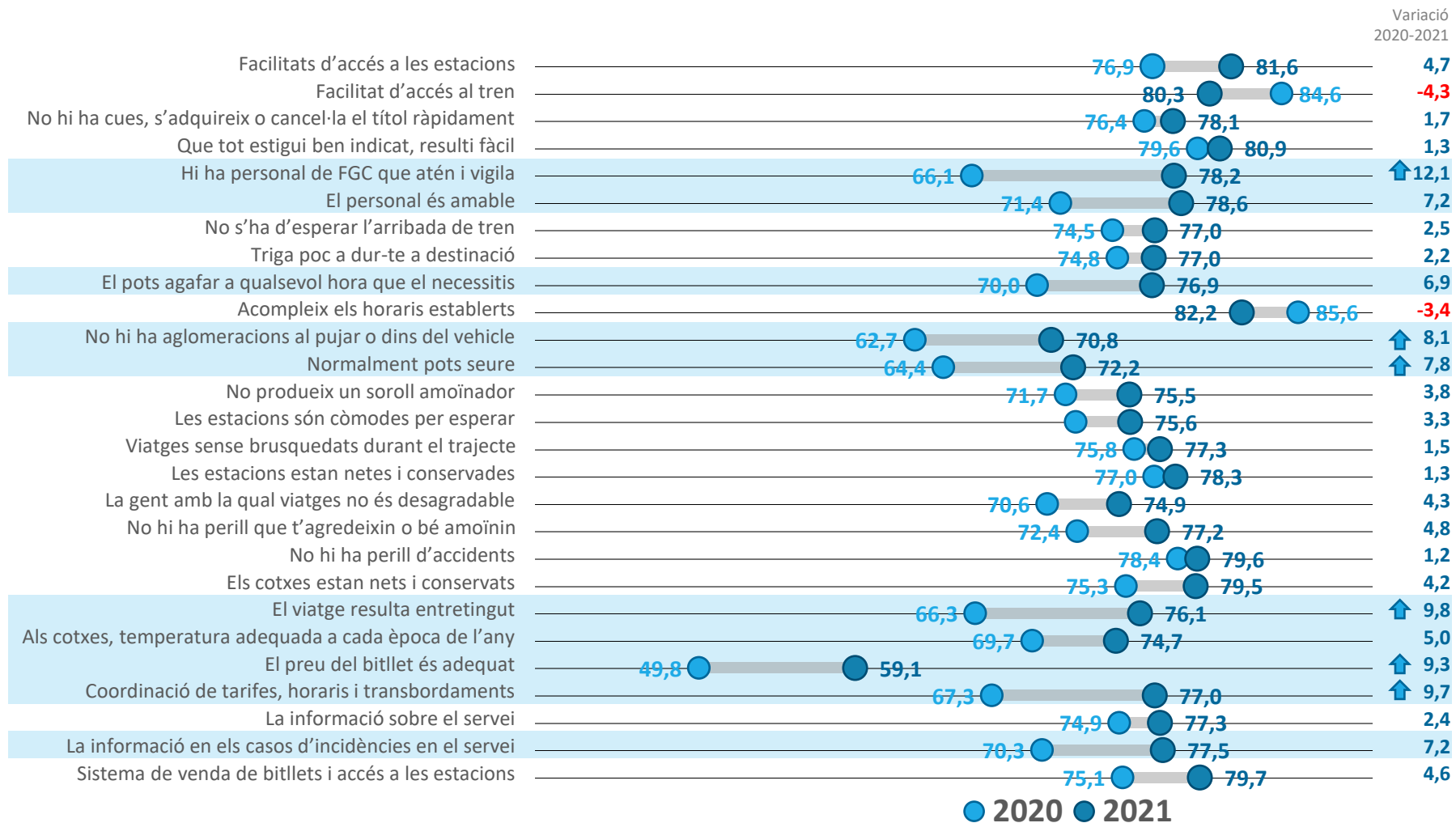
Satisfacció amb els atributs estudiats

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,...).	78,8	79,3	75,5	3,77
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	76,6	77,5	71,3	6,17
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	75,1	75,5	72,7	2,76
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	76,4	77,0	72,6	4,33
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen.	73,7	73,9	72,5	1,43
6 Els empleats són amables.	75,5	76,3	70,6	5,68
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	75,0	75,4	72,3	3,11
8 Triga poc a dur-te a destinació.	75,5	76,3	70,5	5,82
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	75,9	76,4	72,2	4,18
10 Acompleix els horaris establerts.	79,3	80,4	72,7	7,66
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	72,5	73,1	68,4	4,68
12 Normalment pots anar assegut.	72,9	73,6	68,5	5,08
13 No produeix un soroll amoïnador.	74,7	75,4	70,3	5,02
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	73,8	74,3	70,4	3,93
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	75,7	76,6	70,3	6,29
16 Les estacions estan netes i conservades.	76,7	77,5	71,6	5,84
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	74,1	74,9	69,4	5,52
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	75,9	77,0	69,5	7,42
19 No hi ha perill d'accidents.	77,1	77,4	75,6	1,8
20 Els cotxes estan nets i conservats.	78,1	78,3	76,6	1,77
21 El viatge resulta entretingut.	74,0	74,5	71,2	3,26
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	74,3	74,7	71,6	3,08
23 El preu del bitllet és adequat.	63,3	63,9	59,8	4,1
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	74,5	75,6	67,6	8,01
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	76,3	77,1	71,4	5,76
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	74,9	75,6	70,3	5,28
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	79,1	79,7	75,2	4,54

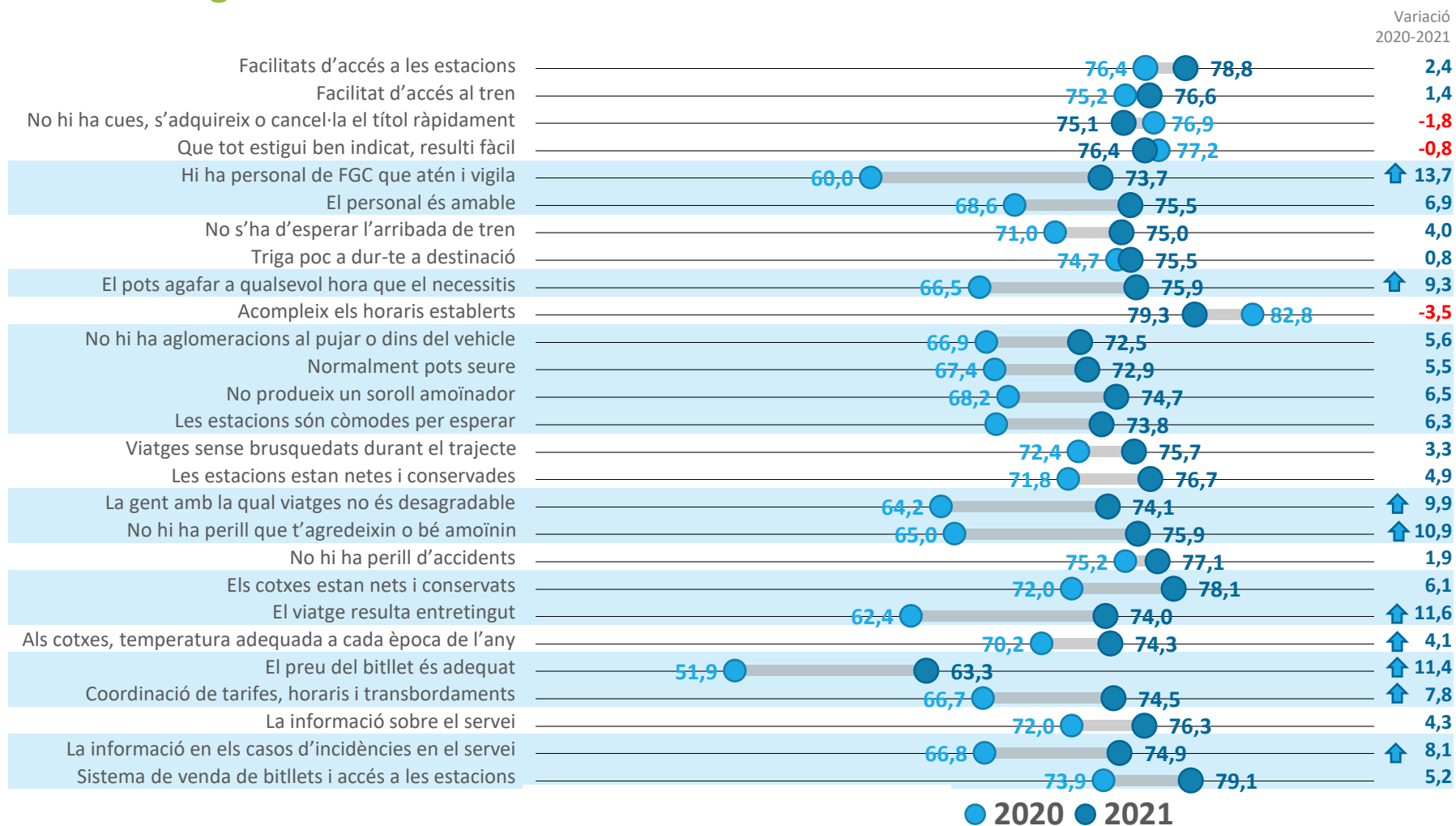
Evolució de la satisfacció (2020-2021)

Línia Barcelona - Vallès



Evolució de la satisfacció (2020-2021)

Línia Llobregat - Anoia



Importància i satisfacció

Línia Barcelona - Vallès



Importància i satisfacció

Línia Llobregat - Anoia



Prioritats d'actuació

Elaboració de matrius de millora estratègica

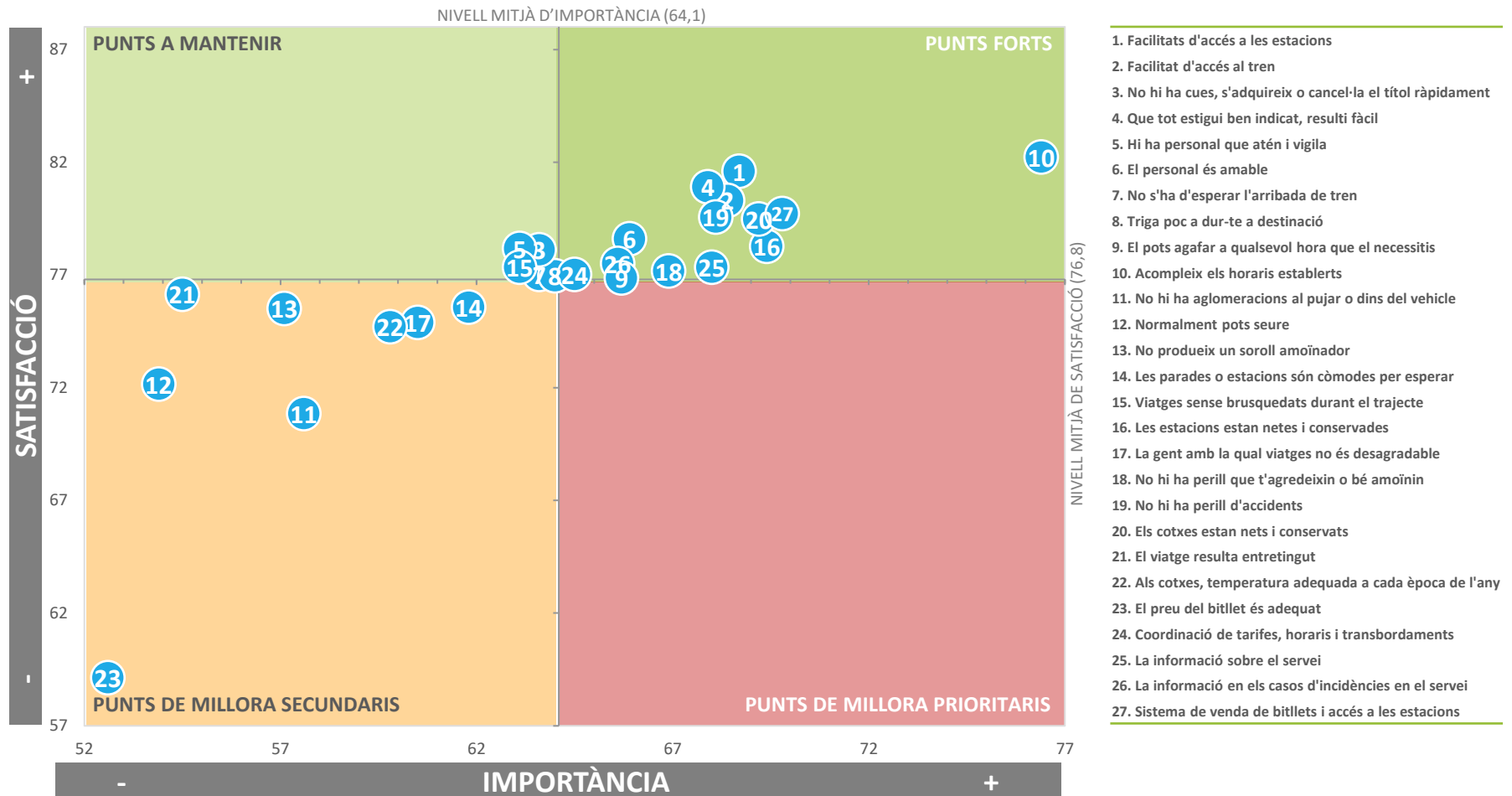
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

En els gràfics es pot veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment basant-se en quin dels **quatre quadrants** següents queda posicionat l'atribut.



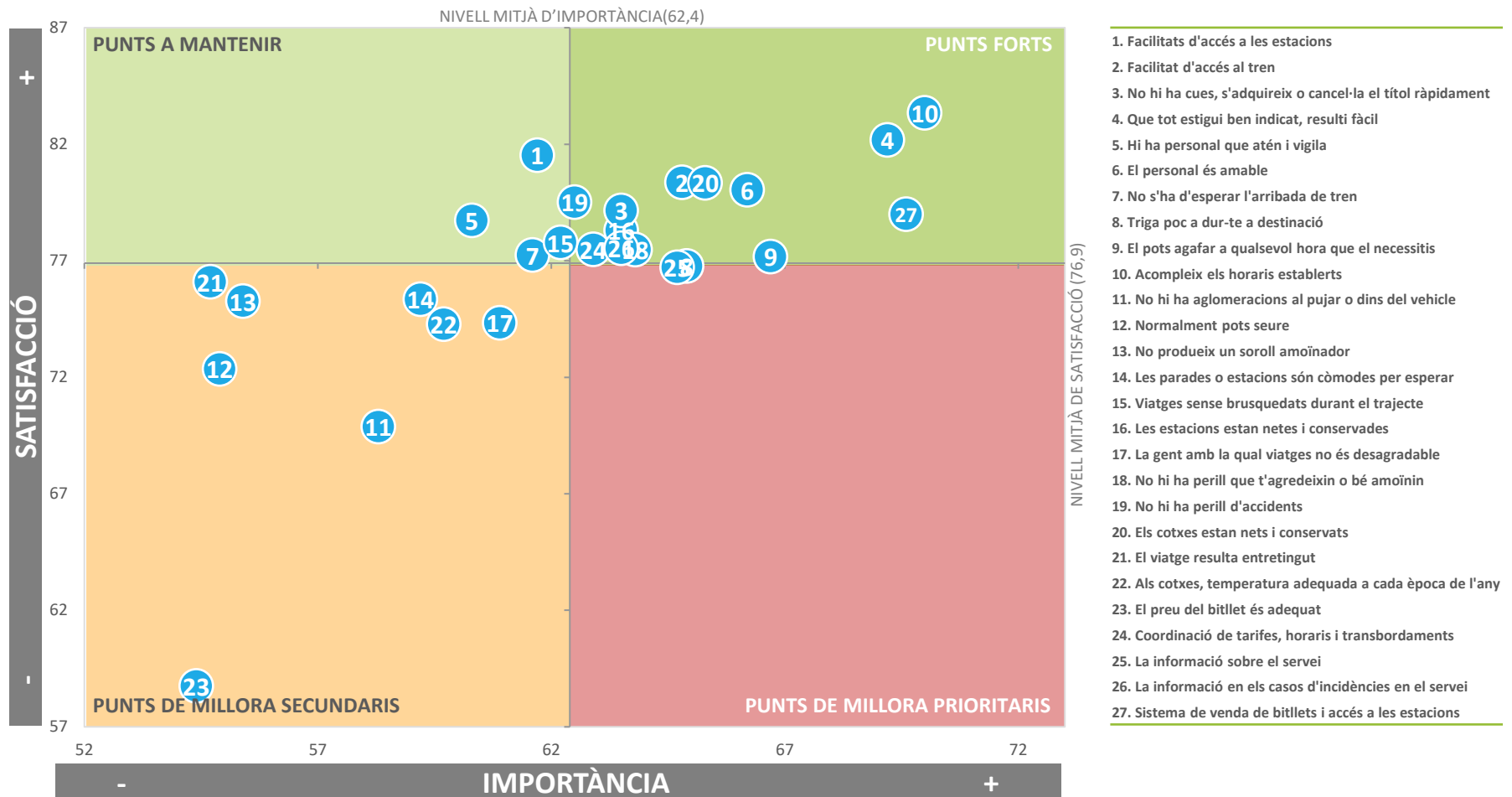
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



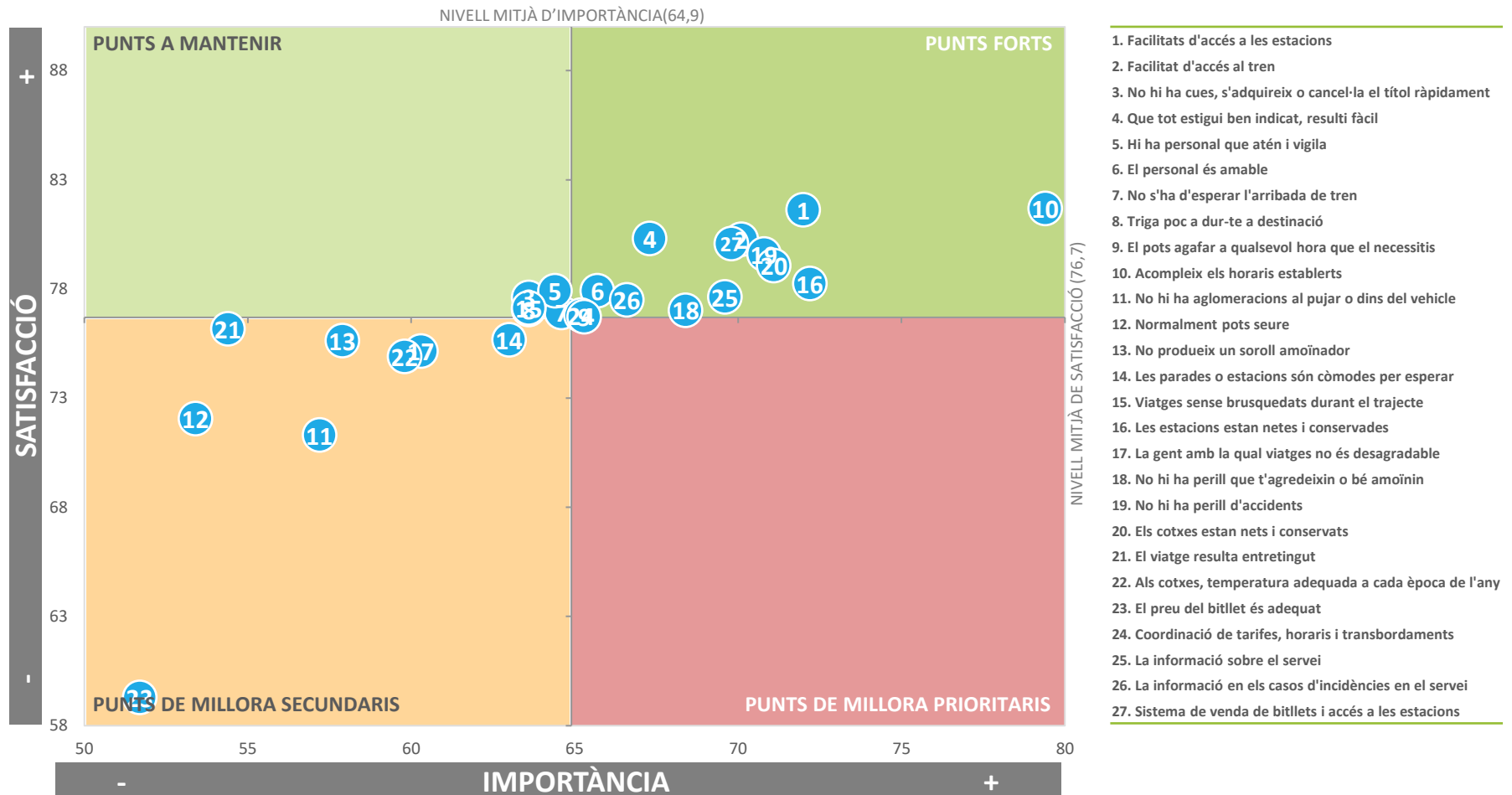
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)



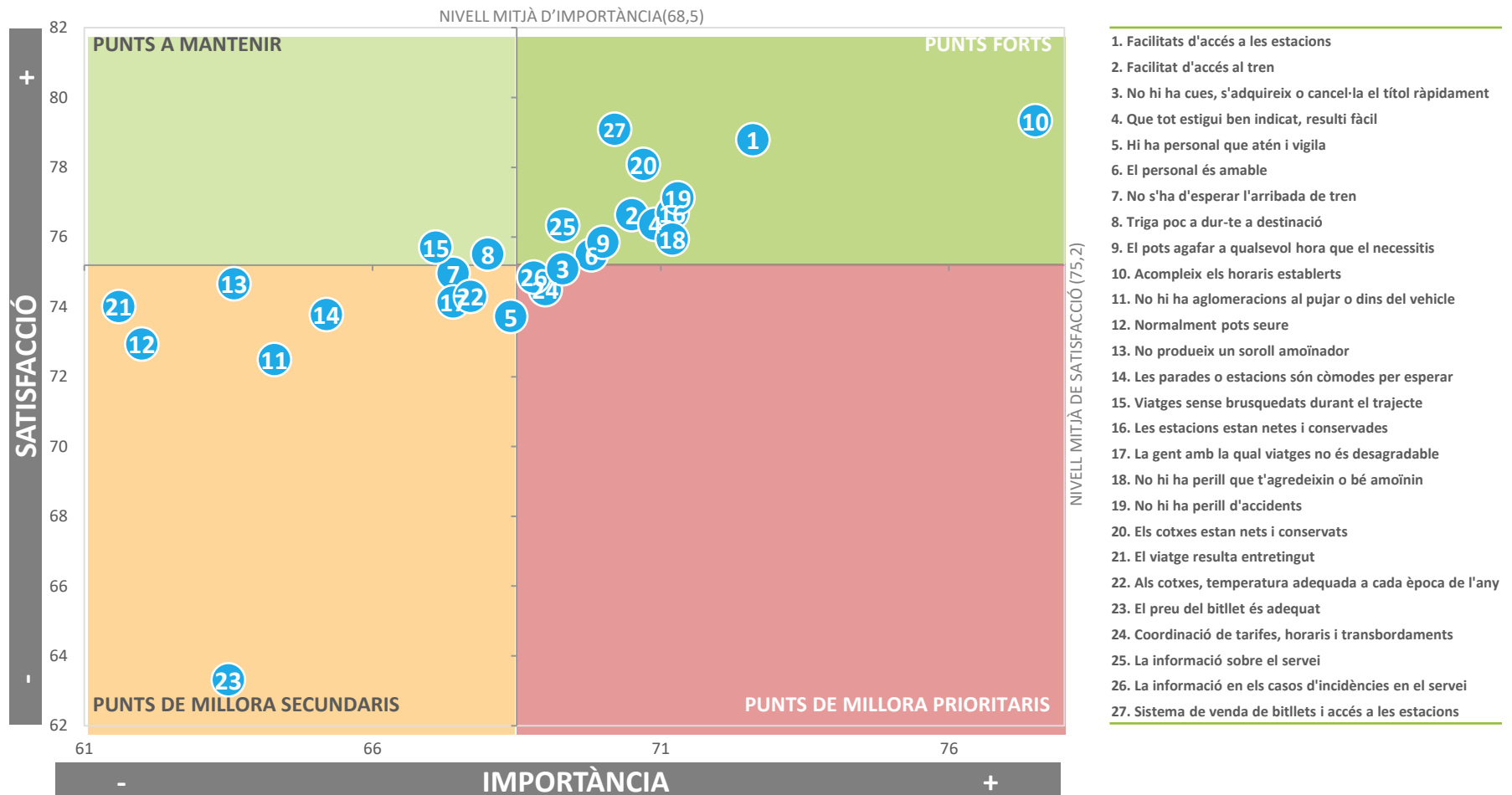
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



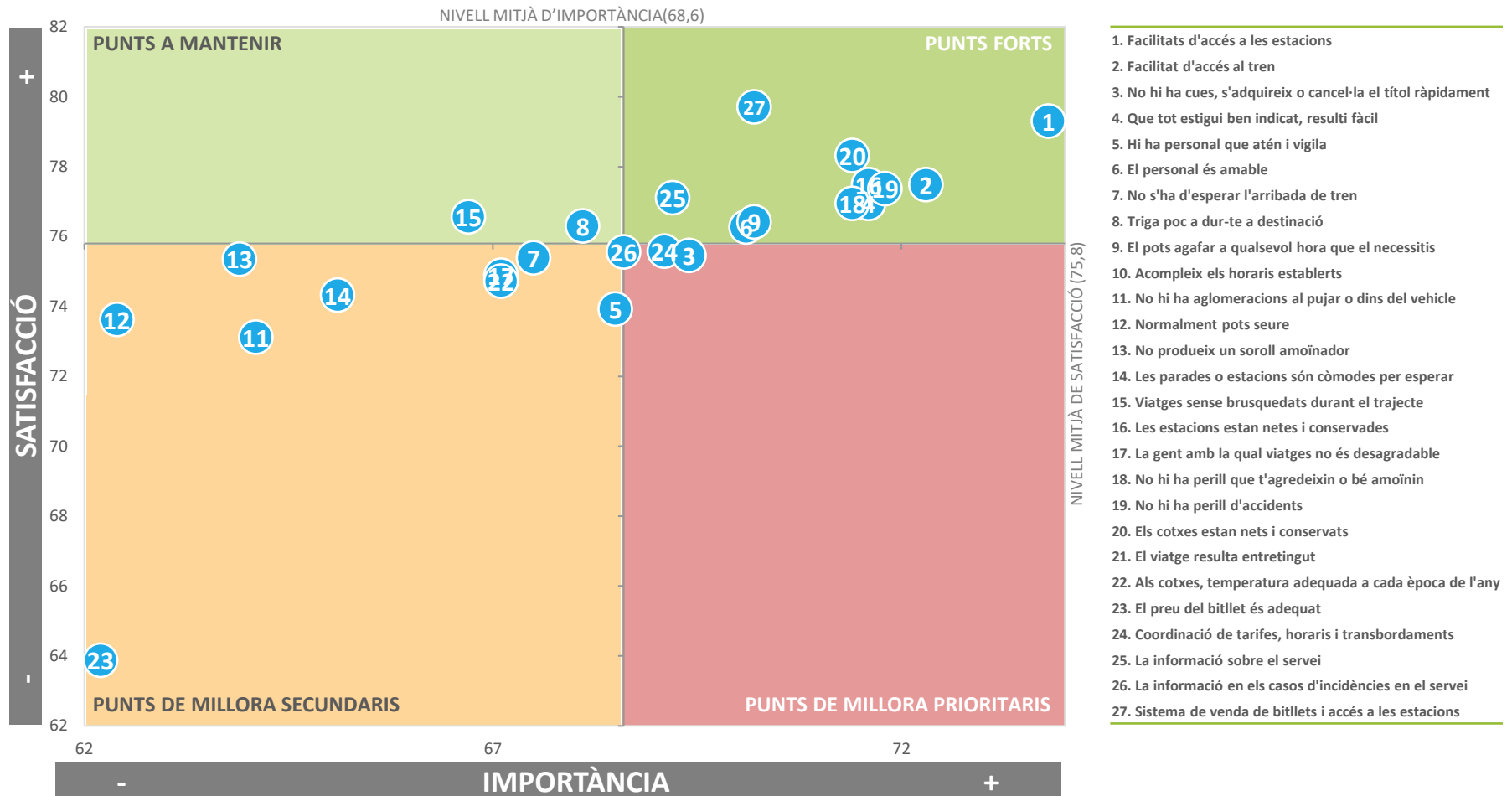
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia



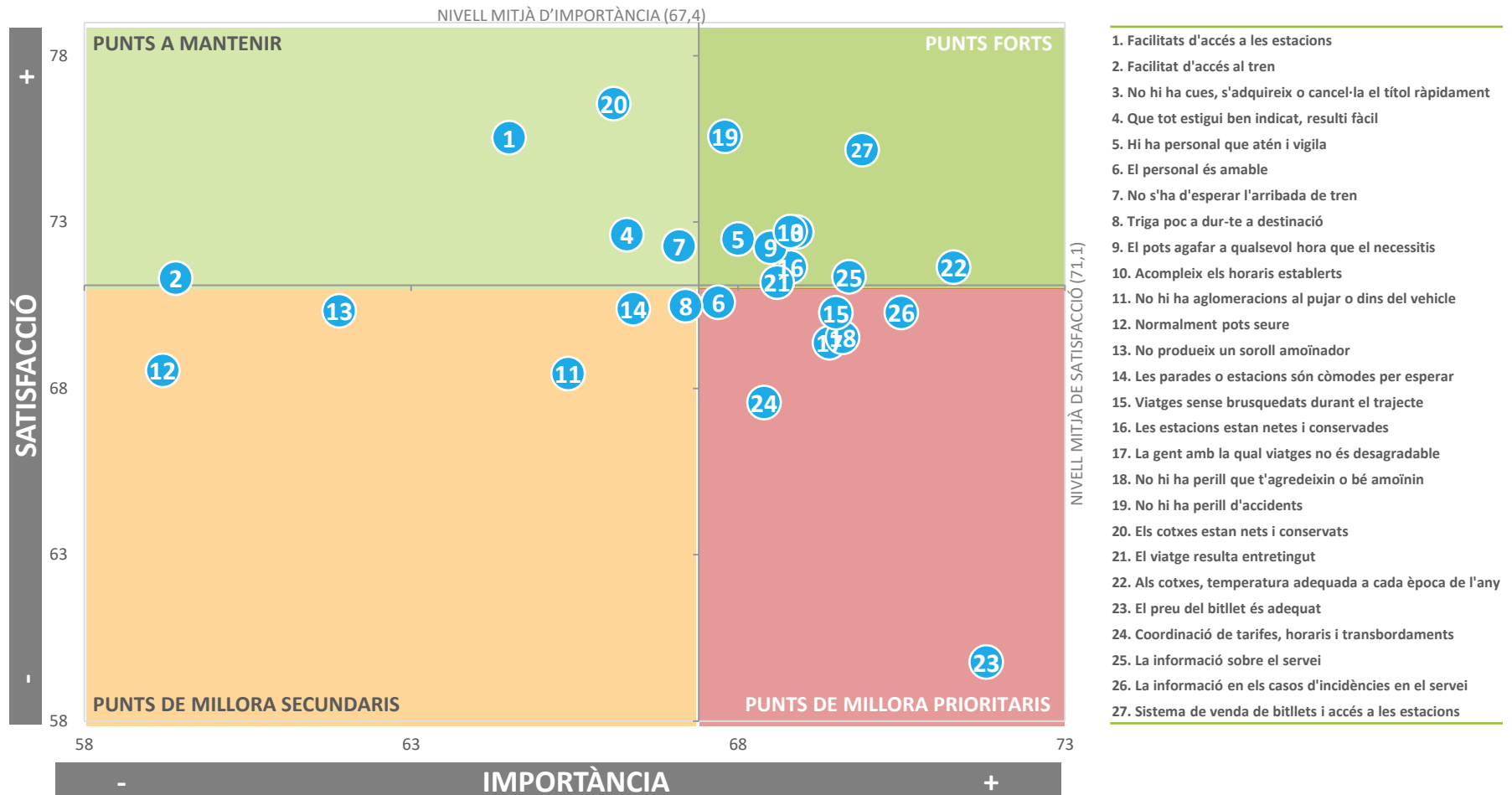
Matriu de millora estratègica

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

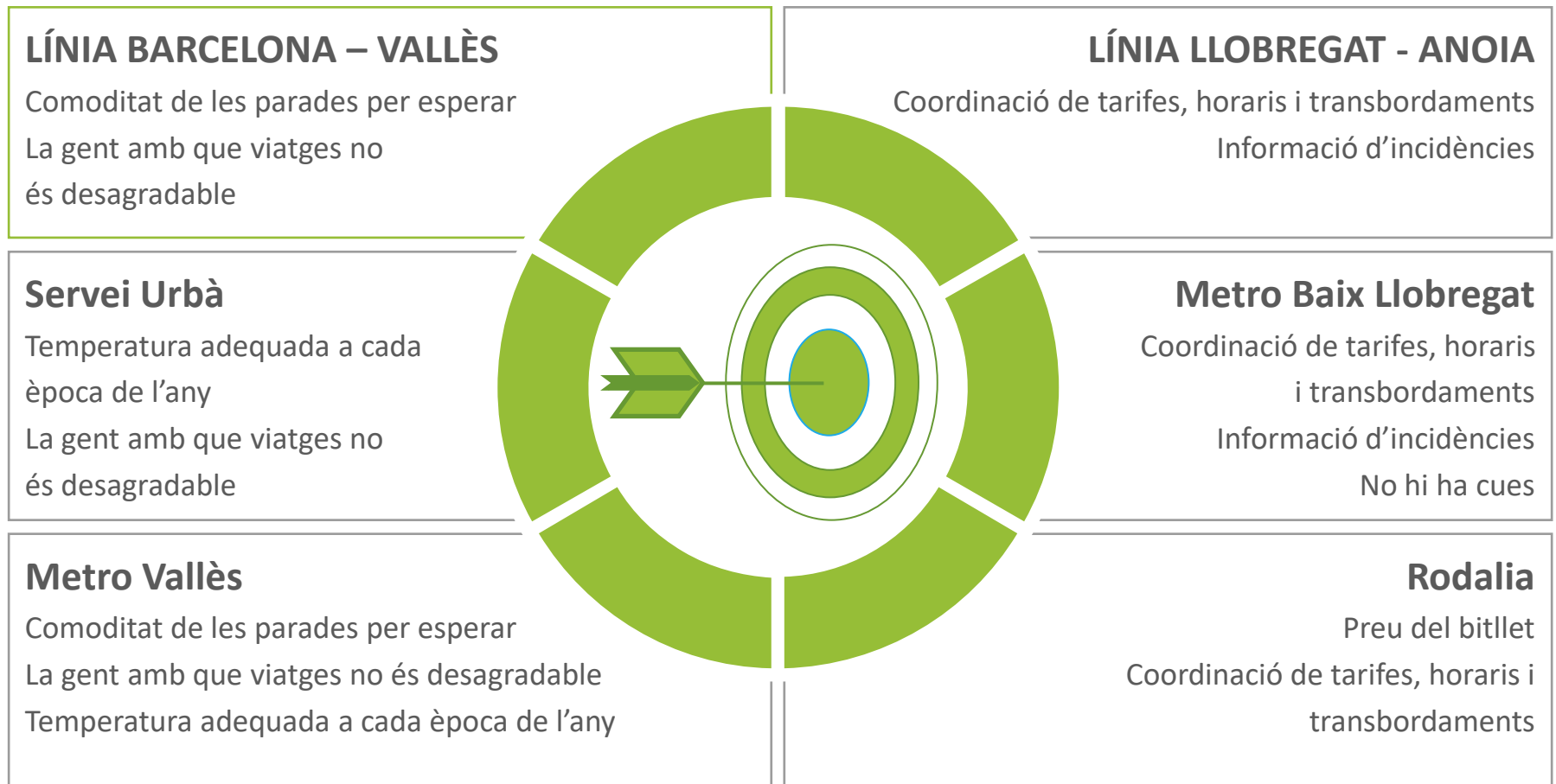


Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)



Principals punts d'actuació prioritaris



2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)

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

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Metodologia

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

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

- **ISC de cada atribut**

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

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

- **ISC de cada individu**

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

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

- **ISC global**

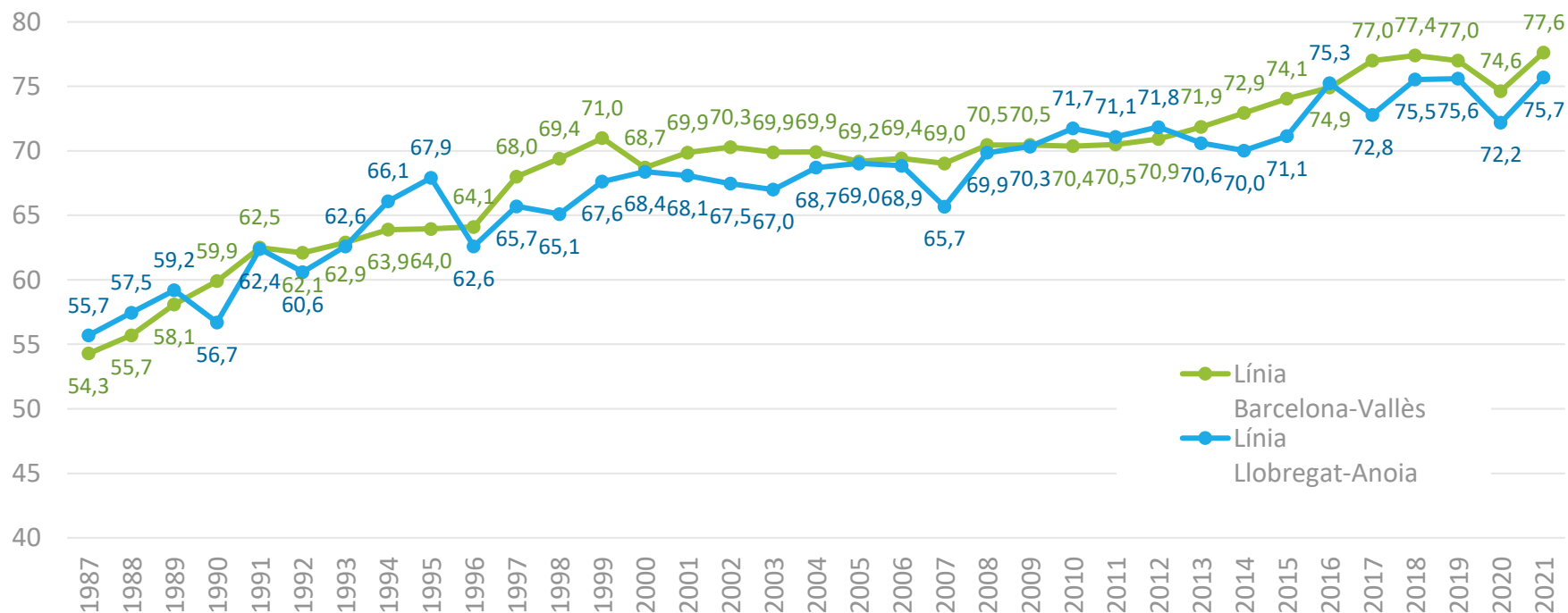
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

ISC per línia

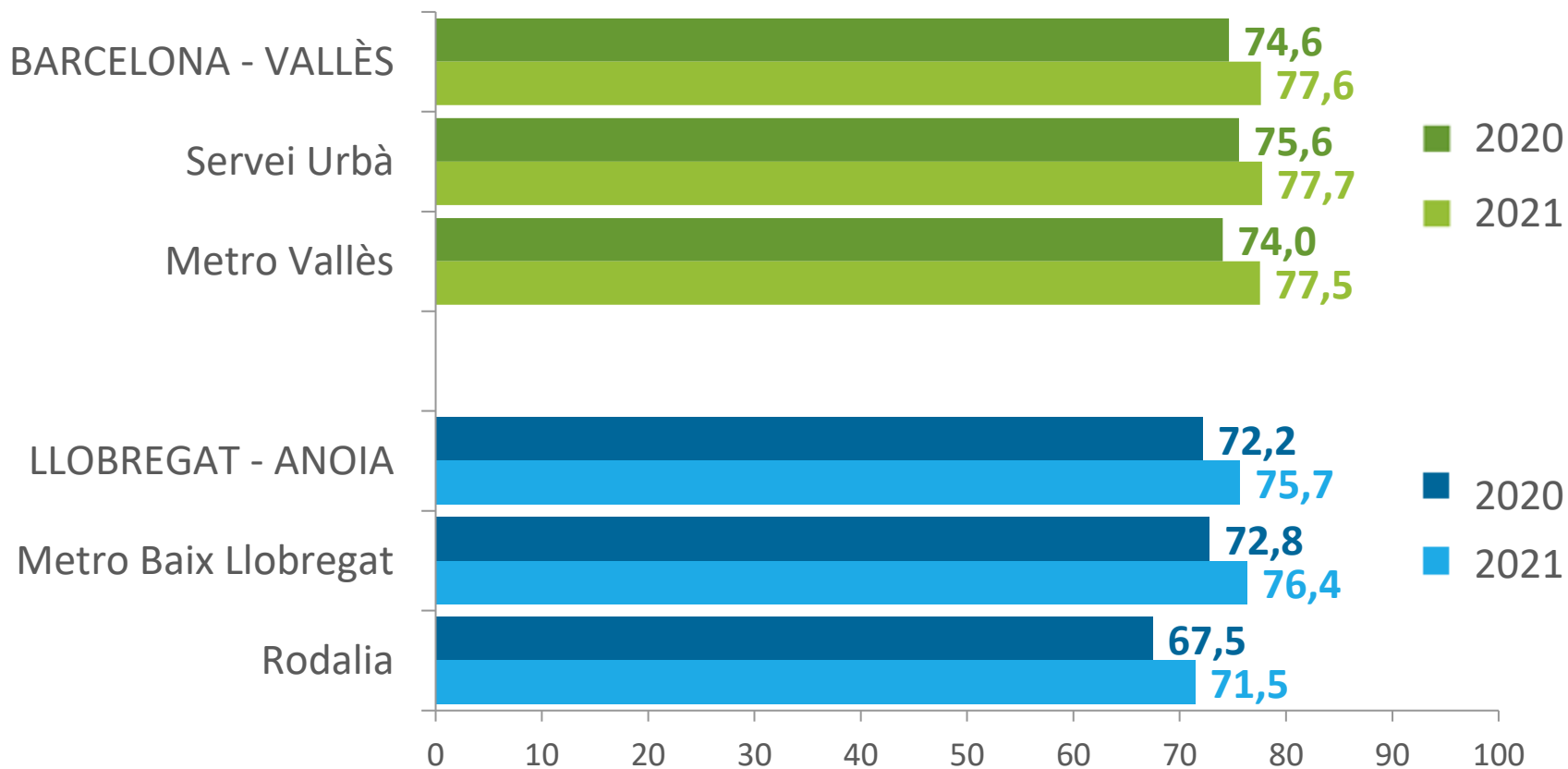
Evolució ISC 1987-2021

Els ISC d'ambdues línies recuperen els nivells de 2019. En concret, el de la **línia Llobregat - Anoià** supera 0,1 punts l'ISC de 2019 i a **línia Barcelona – Vallès** fins i tot supera en 0,6 punts l'ISC de 2019.



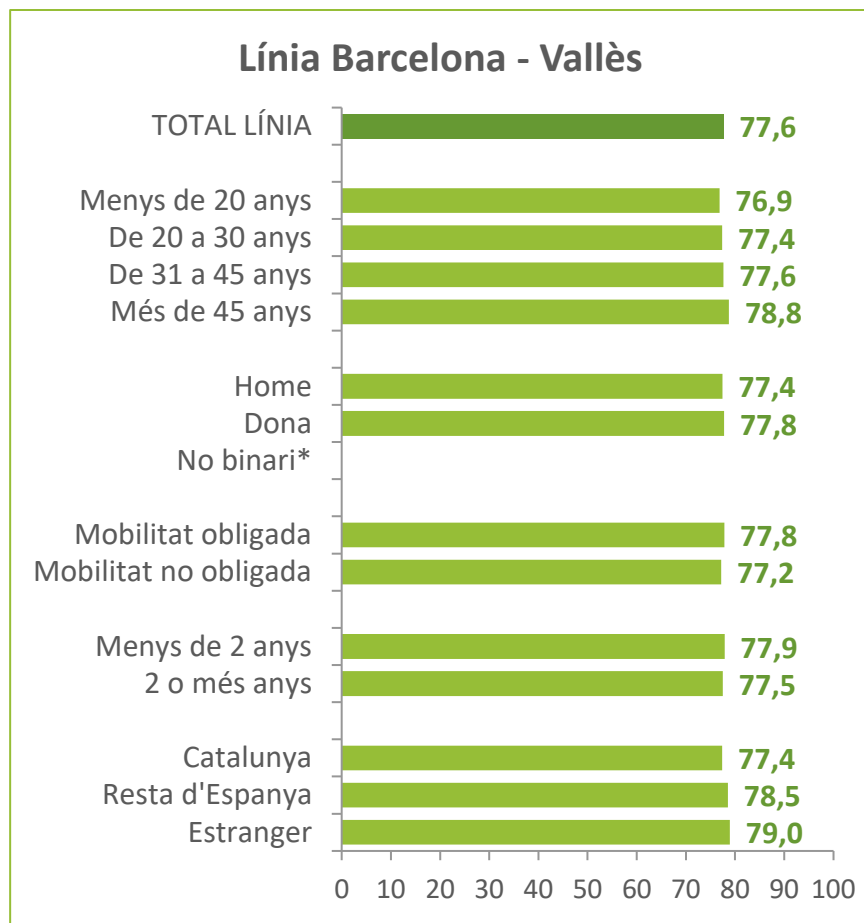
ISC per línia i servei

ISC globals

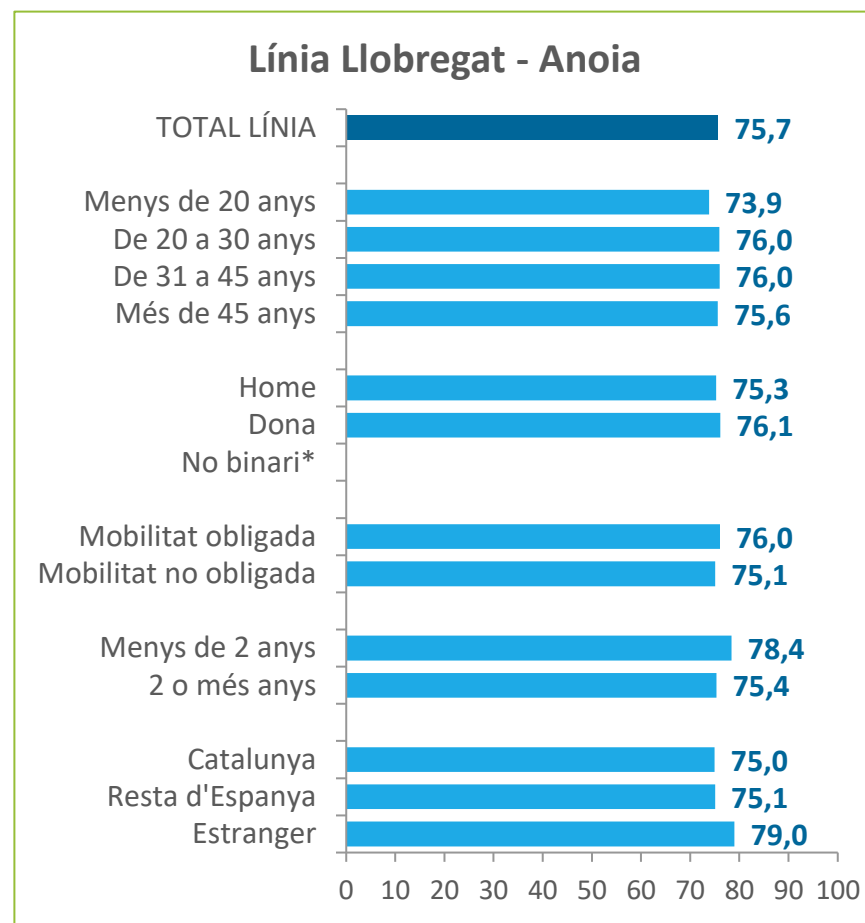


ISC per segments

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



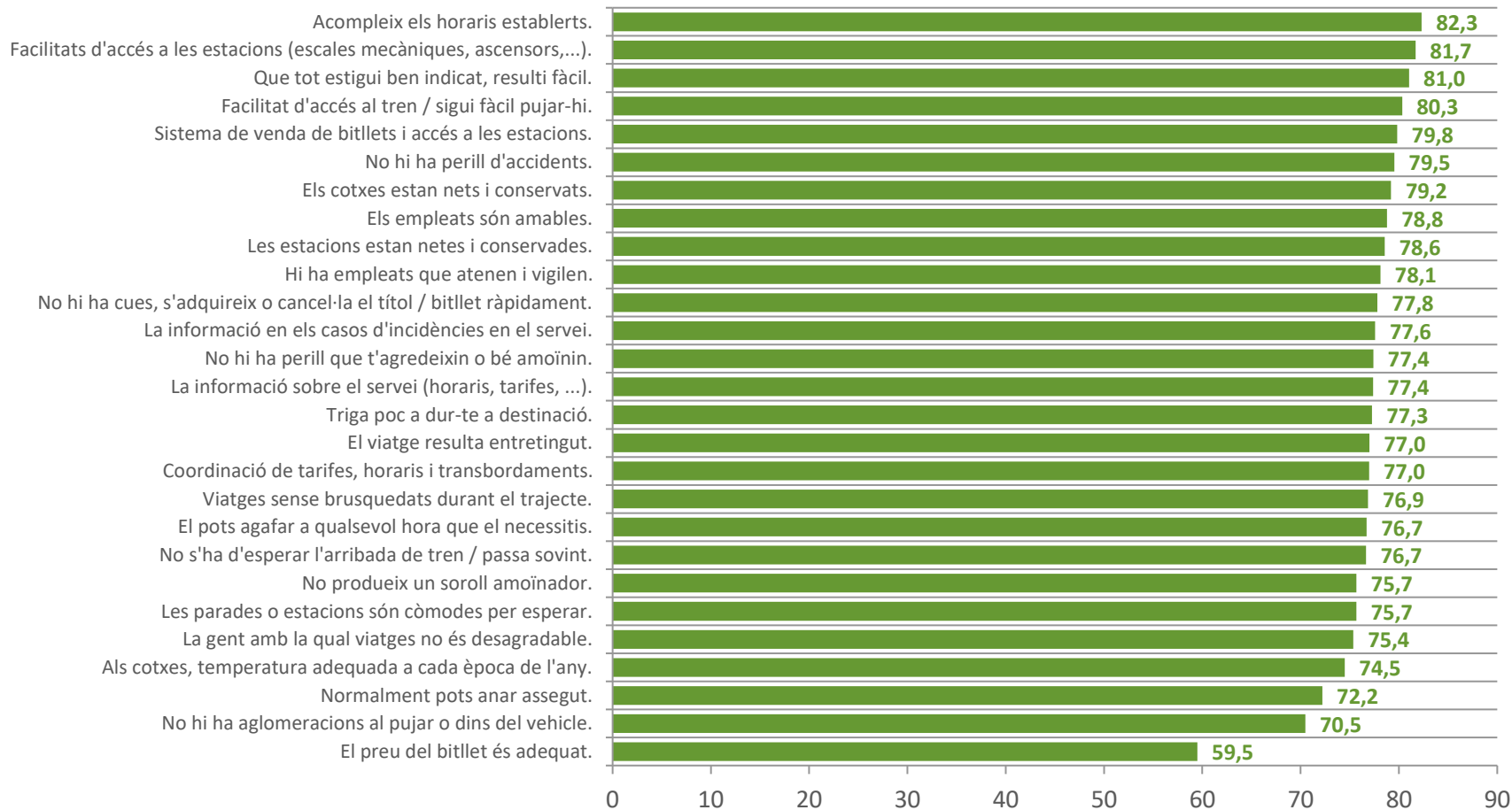
* Base insuficient



* Base insuficient

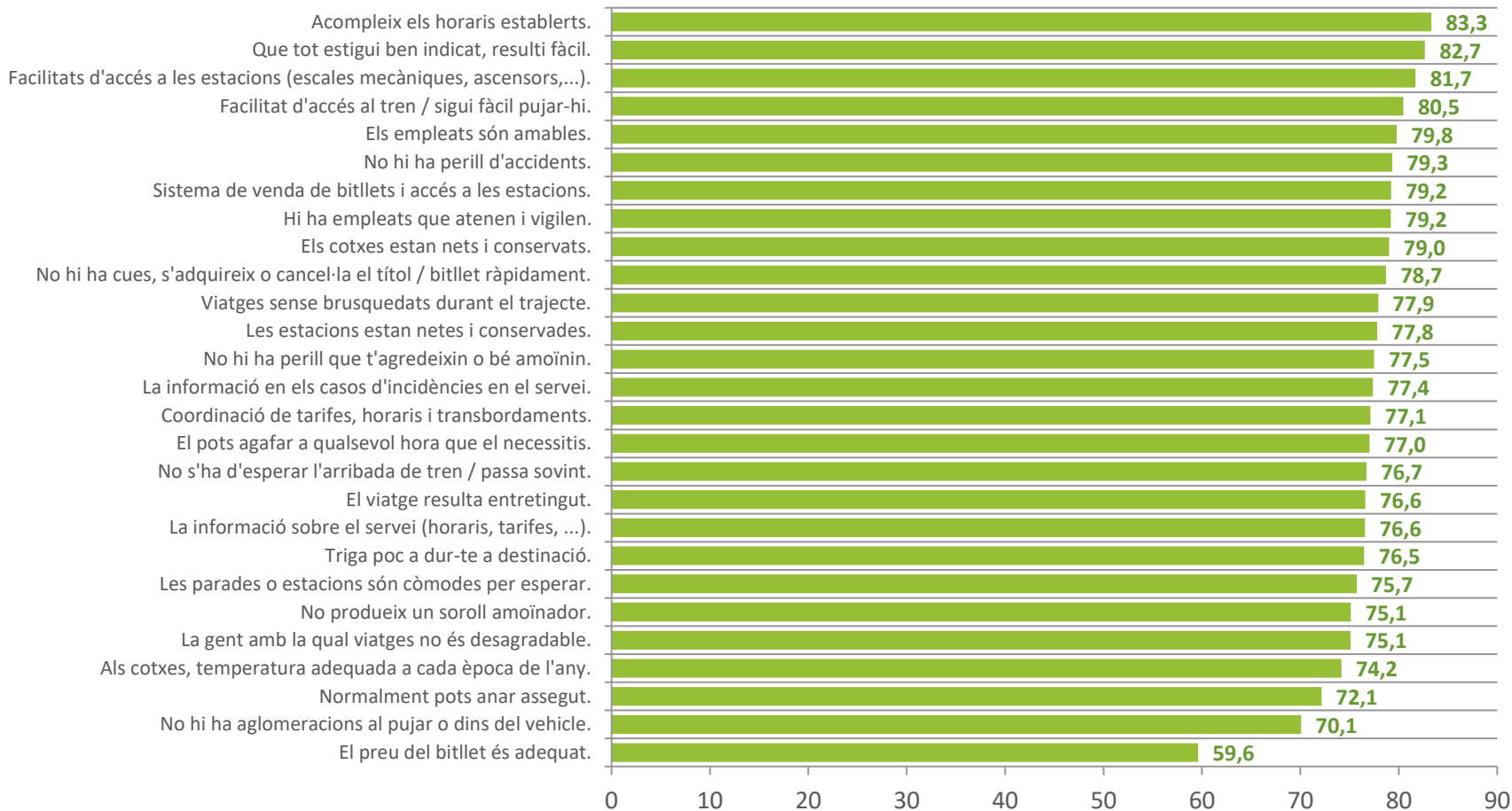
ISC per atributs

Línia Barcelona - Vallès



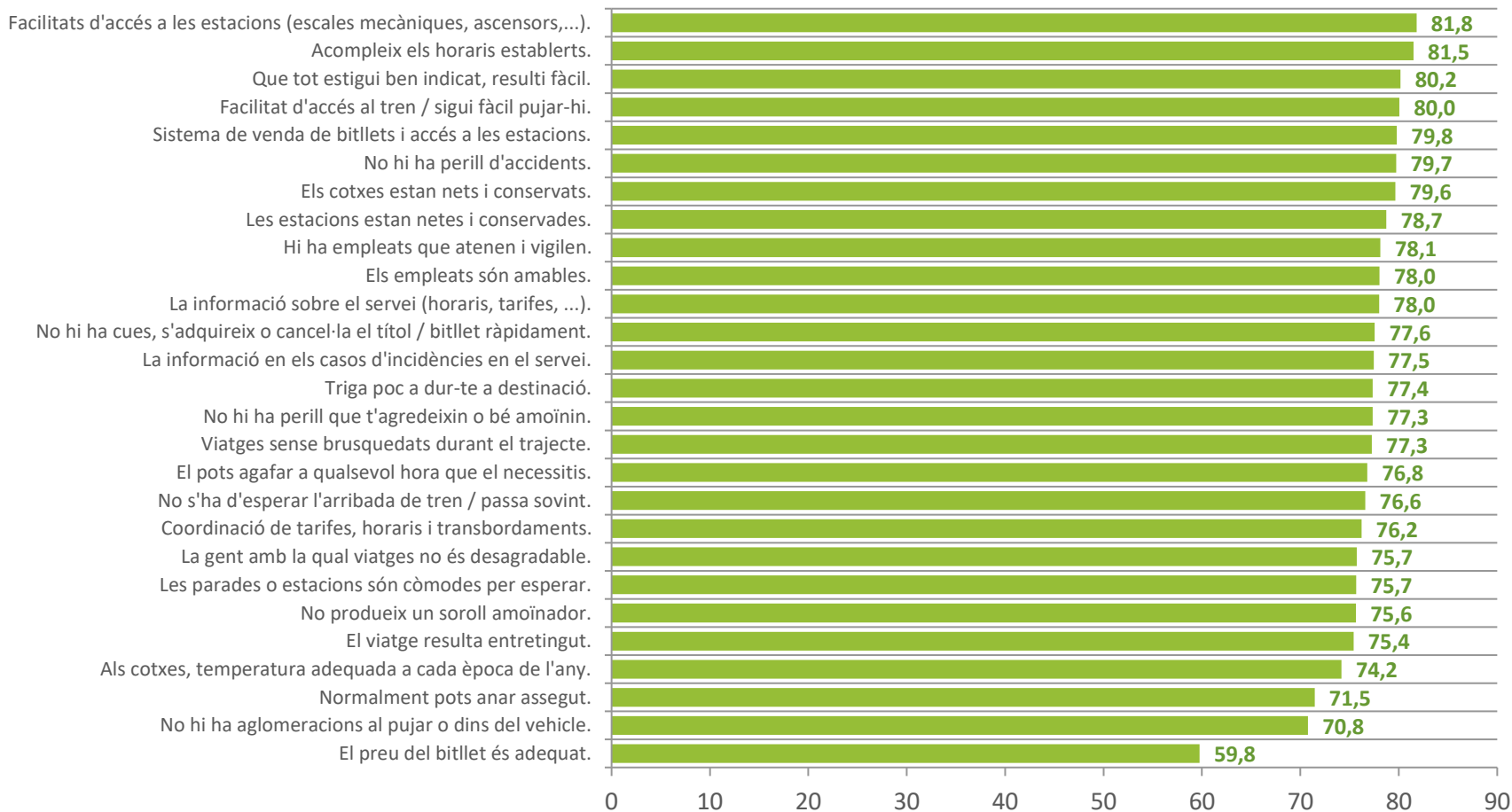
ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Servei urbà)



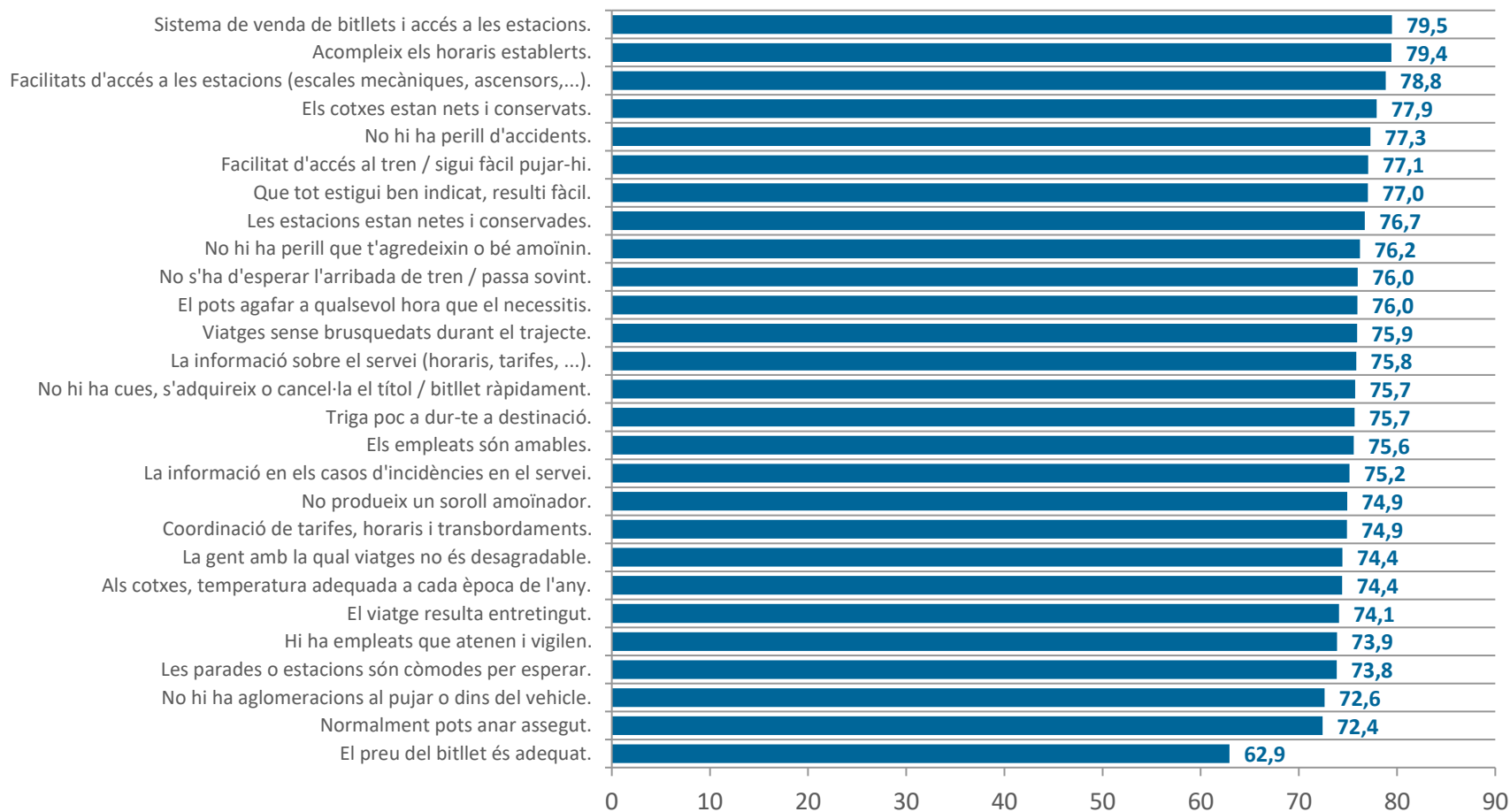
ISC per atributs

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)

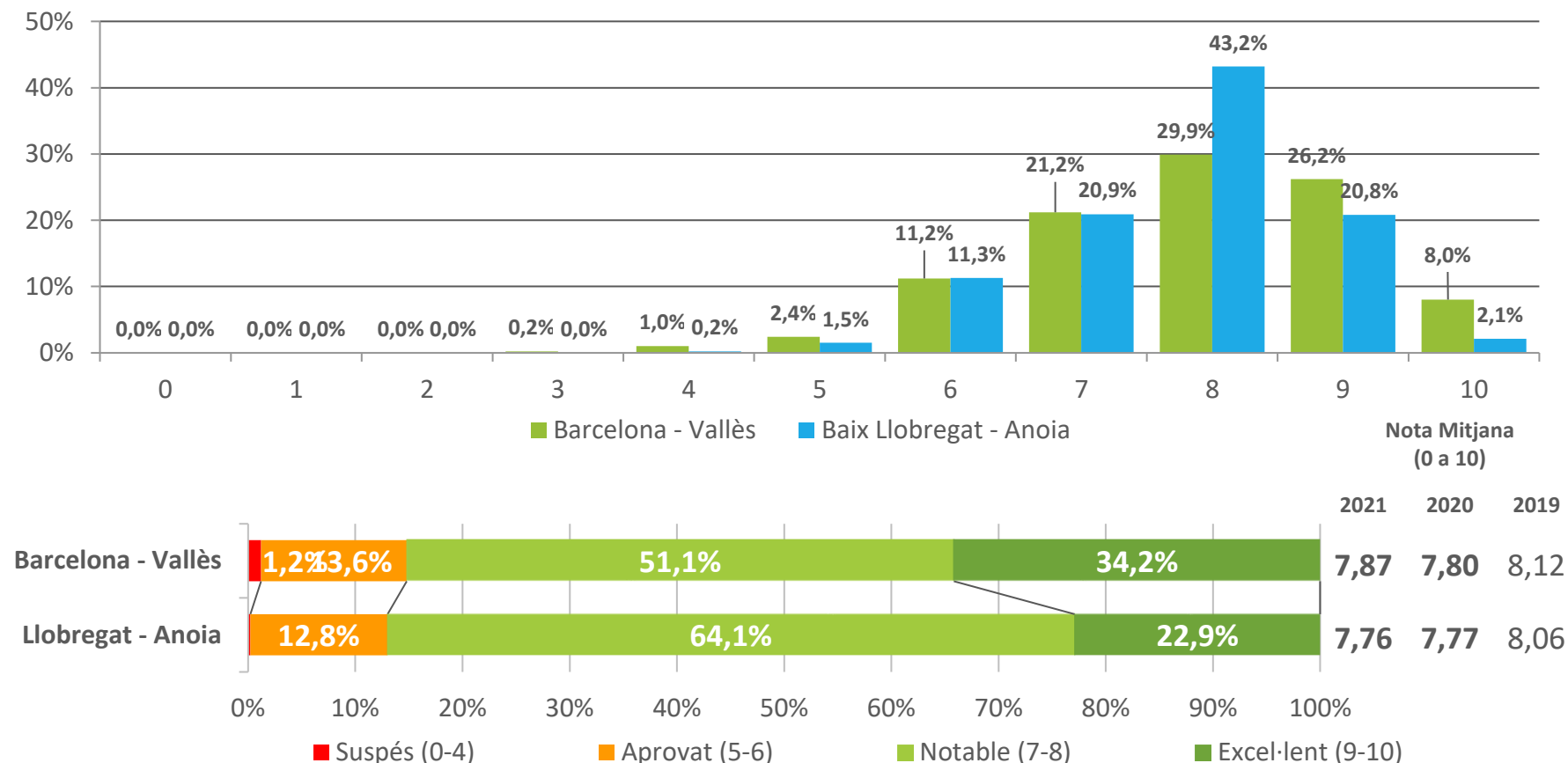


3. Valoració del servei

Valoració global del servei i per línies

Valoració global del servei

Resultats globals per línia

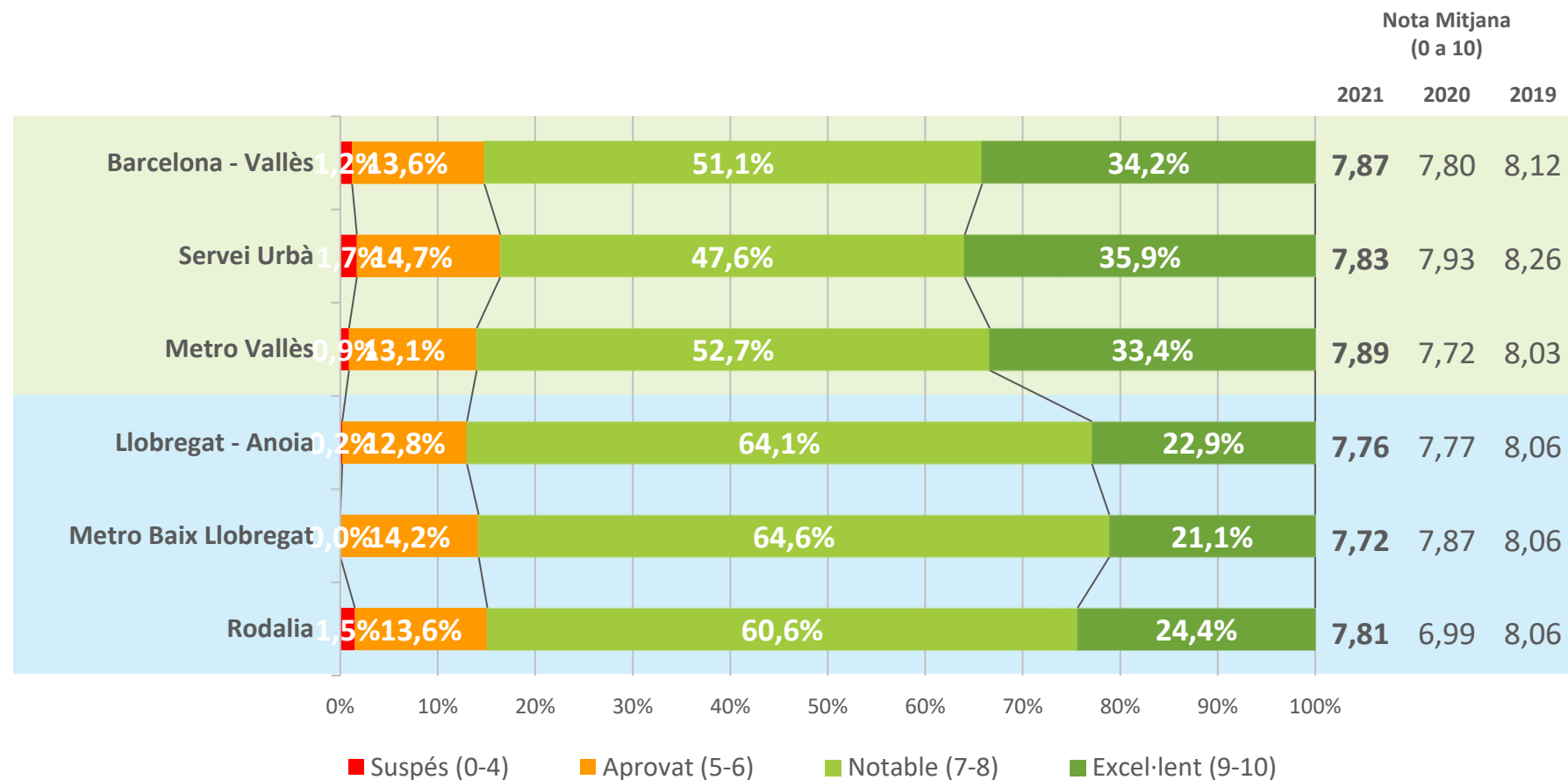


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1118 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Resultats globals per línia i servei

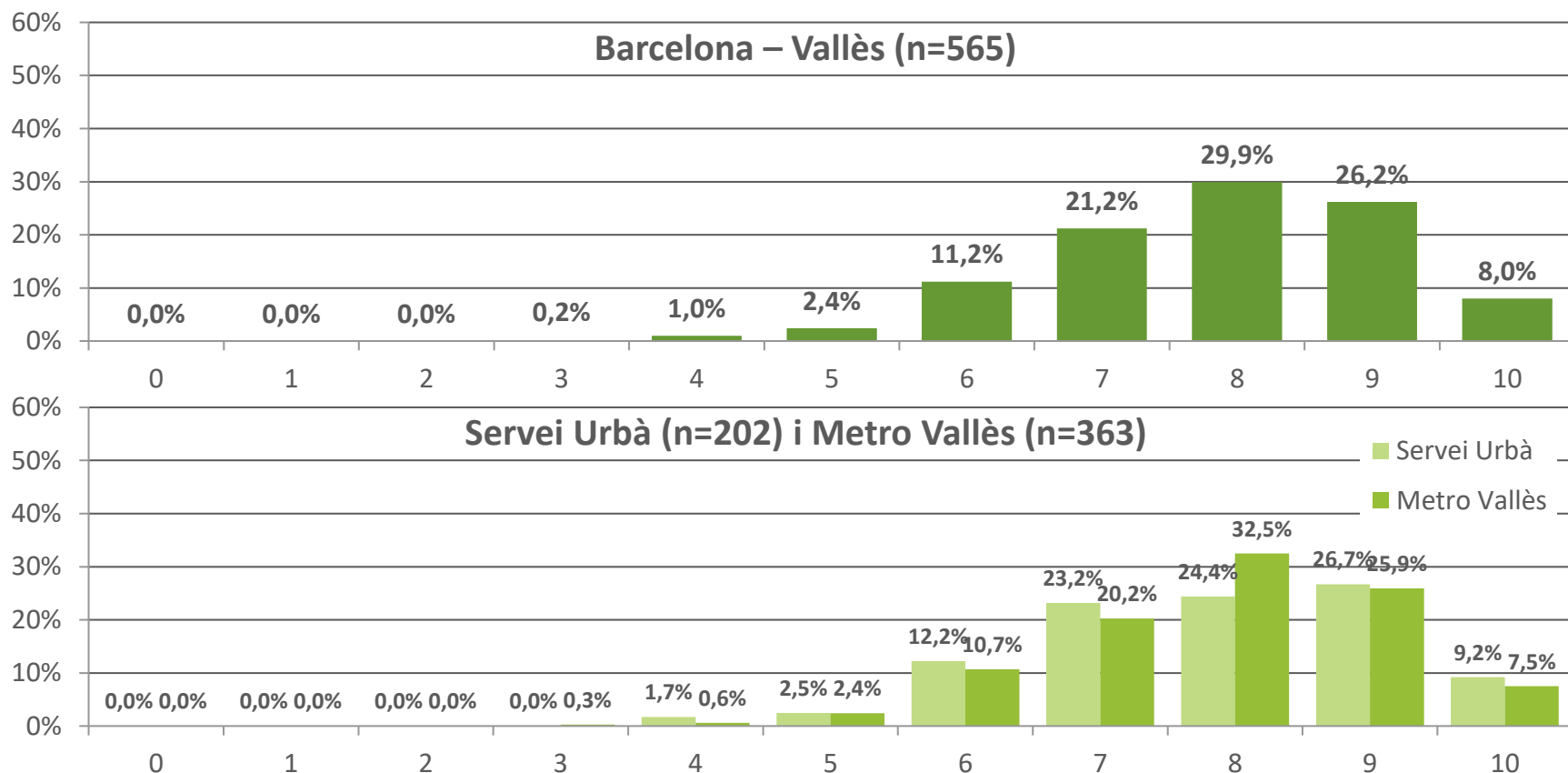


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1118 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Línia Barcelona - Vallès

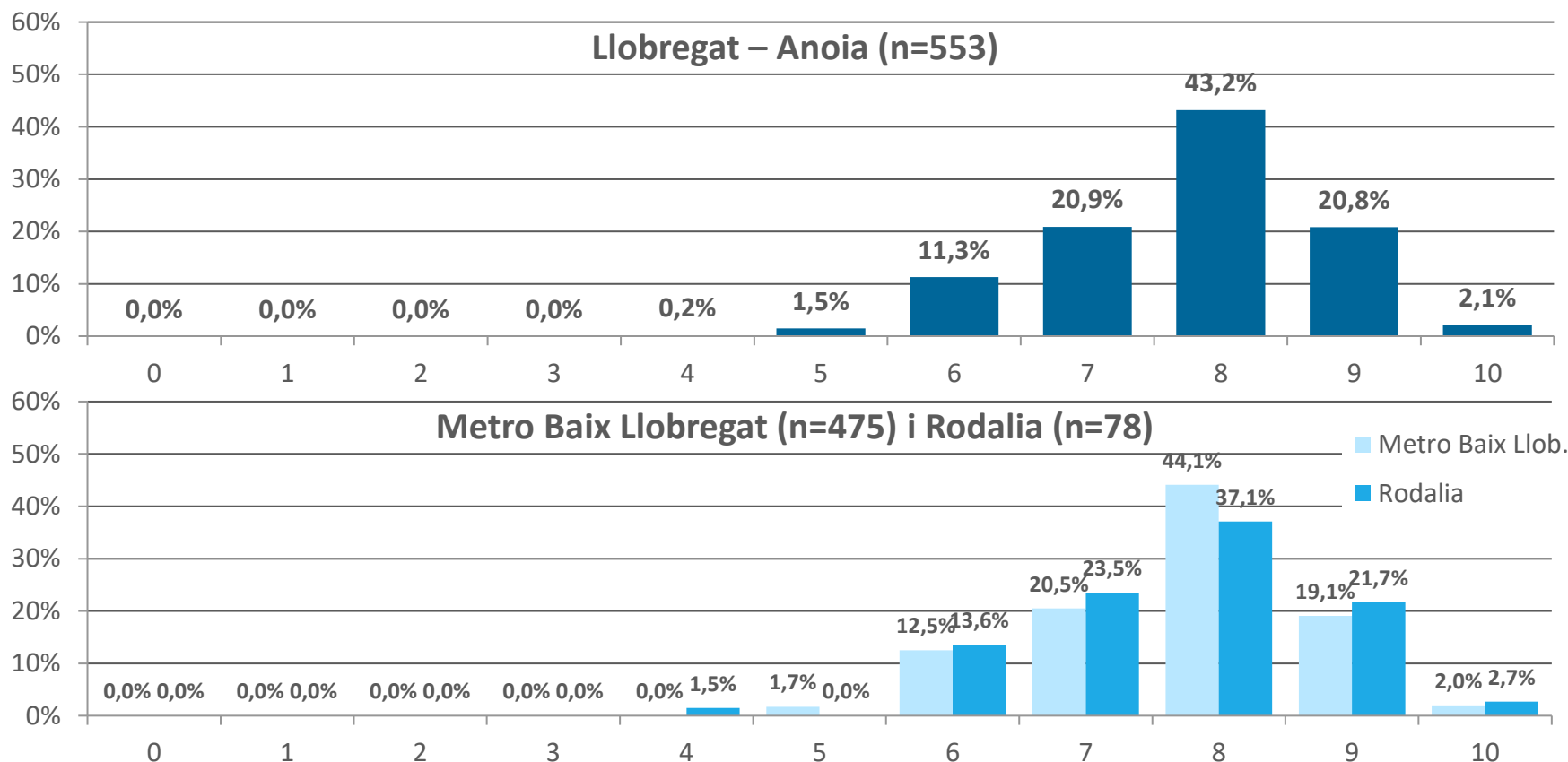


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 565 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: 553 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
A peu	66,3%	65,7%	66,6%	57,6%	56,8%	63,2%
Metro	14,1%	17,3%	12,6%	25,7%	27,9%	12,0%
Bus urbà	4,9%	2,0%	6,3%	3,5%	2,7%	8,5%
Cotxe particular	2,2%	0,7%	3,0%	4,7%	4,7%	4,6%
- Conductor	1,2%	0,3%	1,8%	1,0%	1,0%	1,3%
- Acompanyant, conduïa una altra persona	1,0%	0,4%	1,2%	3,7%	3,7%	3,3%
Patinet	3,2%	3,3%	3,2%	5,6%	5,9%	4,0%
Bus interurbà	0,3%	0,0%	0,4%	0,2%	0,2%	0,0%
Renfe / rodalies	1,7%	1,9%	1,7%	0,1%	0,0%	0,6%
Altres trajectes FGC	2,3%	3,1%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bicicleta particular	4,3%	5,9%	3,6%	2,4%	1,7%	6,4%
Moto	1,1%	1,0%	1,2%	0,3%	0,3%	0,0%
Bicicleta compartida (tipus Bicing)	0,4%	0,5%	0,4%	0,1%	0,1%	0,0%
Taxi	0,4%	0,3%	0,5%	0,5%	0,4%	0,7%
Moto elèctrica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altres	1,2%	0,0%	1,7%	0,2%	0,2%	0,0%

(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?

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

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
Temps des d'origen / fins a destinació						
<= 5'	29,0%	30,6%	28,3%	19,9%	19,5%	23,0%
6' a 10'	31,3%	29,0%	32,4%	39,1%	39,9%	34,4%
11' a 15'	16,8%	14,6%	17,9%	28,5%	28,2%	30,2%
16' a 20'	9,2%	10,0%	8,8%	9,3%	10,0%	5,2%
21' a 25'	2,8%	2,9%	2,8%	2,1%	1,8%	4,1%
>25'	10,8%	13,0%	9,8%	1,0%	0,6%	3,3%
Mitjana (en minuts)	13,68	14,07	13,49	11,45	11,33	12,26

(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)

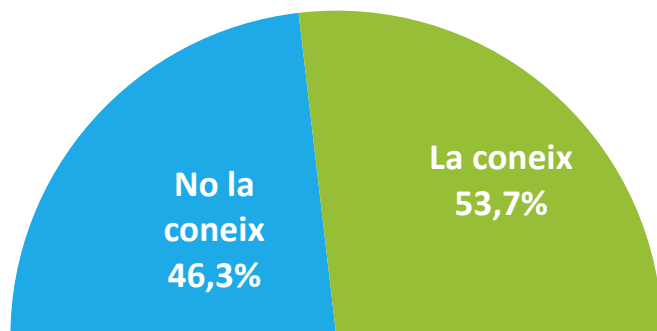
5. Coneixement i valoració dels canals digitals d'FGC

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

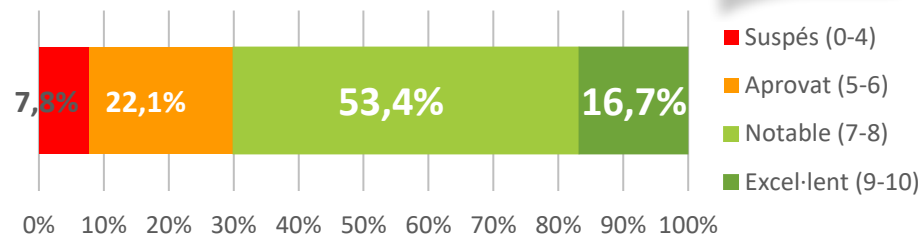
Ús i avaluació de la web de FGC i de Geotren

Línia Barcelona - Vallès

Coneix la pàgina web de FGC?

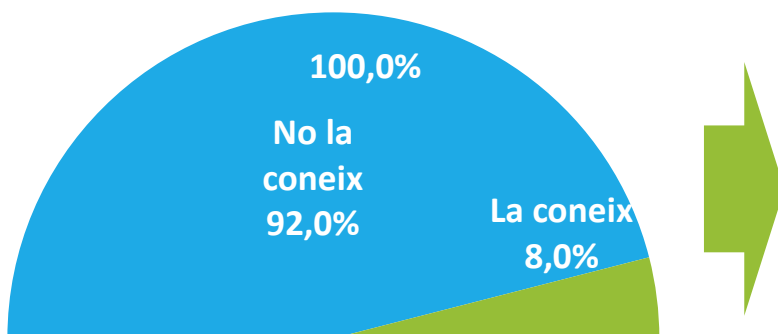


Valoració de la pàgina web (n=199)

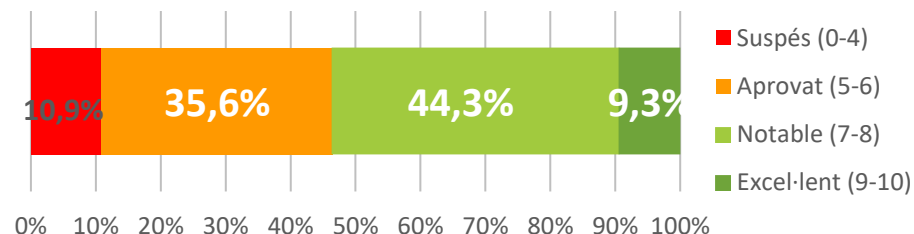


Nota Mitjana
(0 a 10)
7,07

Coneix la pàgina web Geotren?



Valoració de la pàgina web Geotren (n=44)

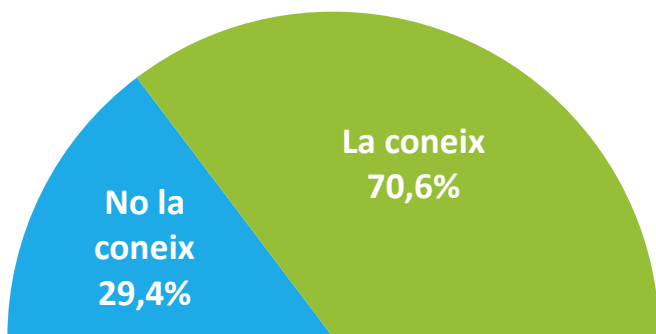


Nota Mitjana
(0 a 0)
6,47

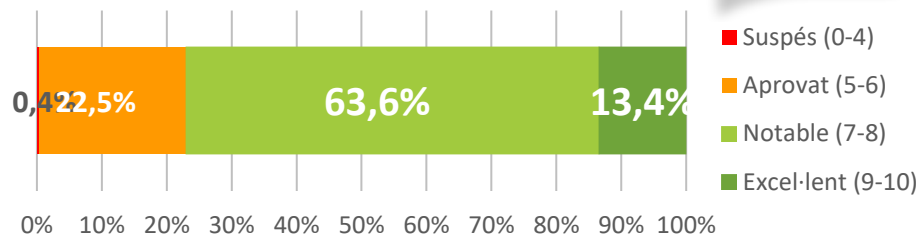
Ús i avaluació de la web de FGC i de Geotren

Línia Llobregat - Anoia

Coneix la pàgina web de FGC?

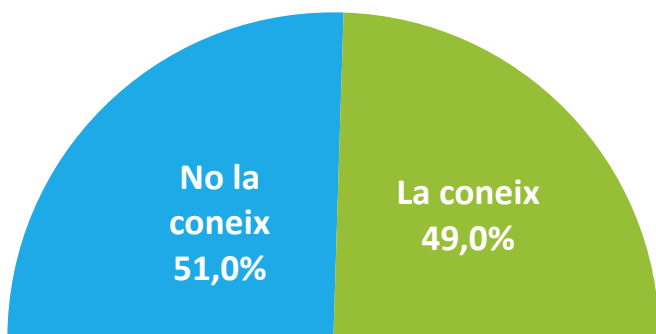


Valoració de la pàgina web (n=387)

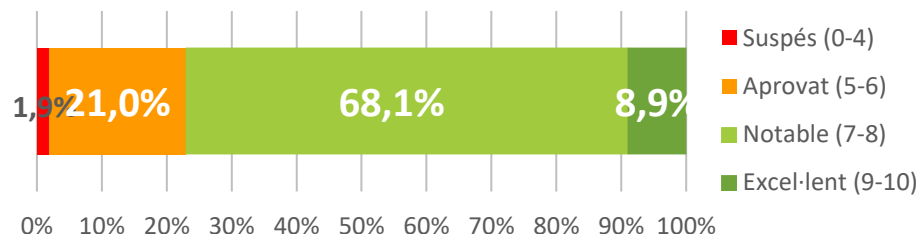


Nota Mitjana
(0 a 10)
7,27

Coneix la pàgina web Geotren?



Valoració de la pàgina web Geotren (n=268)

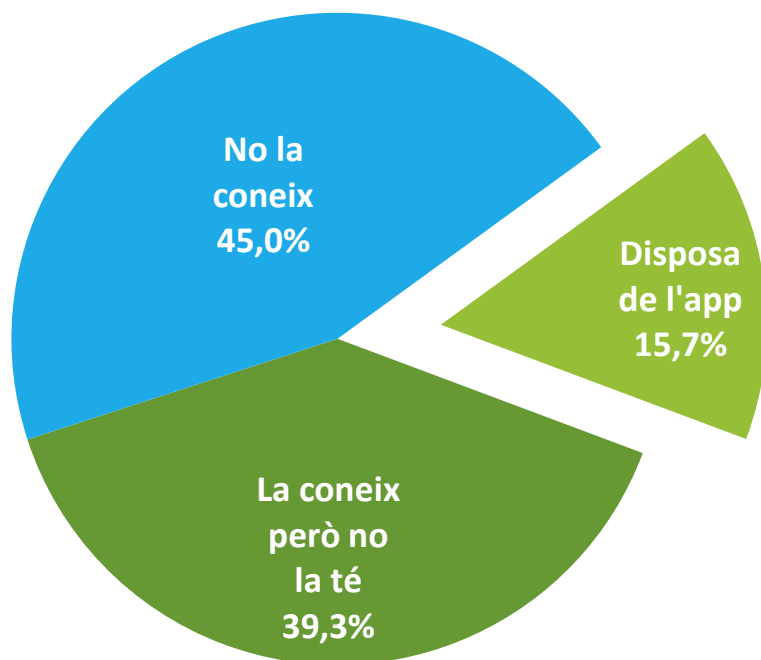


Nota Mitjana
(0 a 10)
7,20

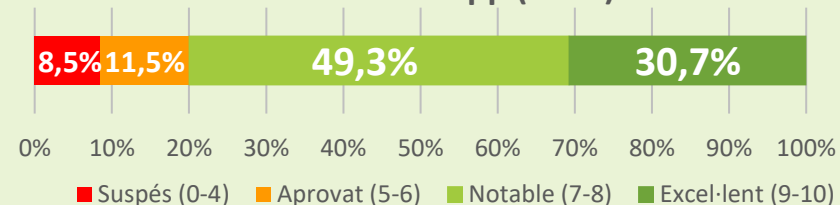
Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

Línia Barcelona - Vallès

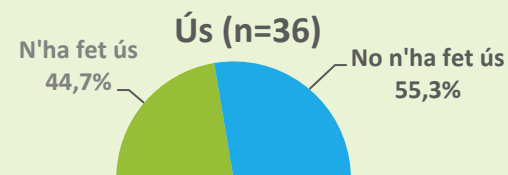
Disposa de l'app per a mòbil?



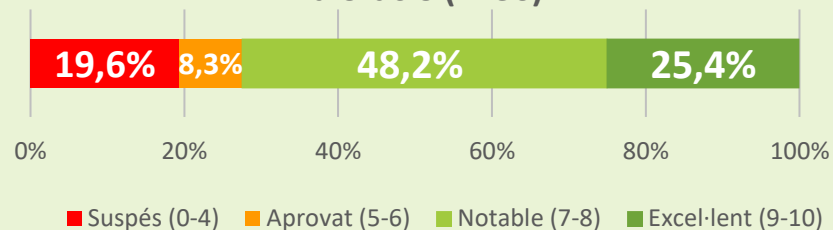
Valoració de l'App (n=81)



Part de l'App per fomentar el civisme



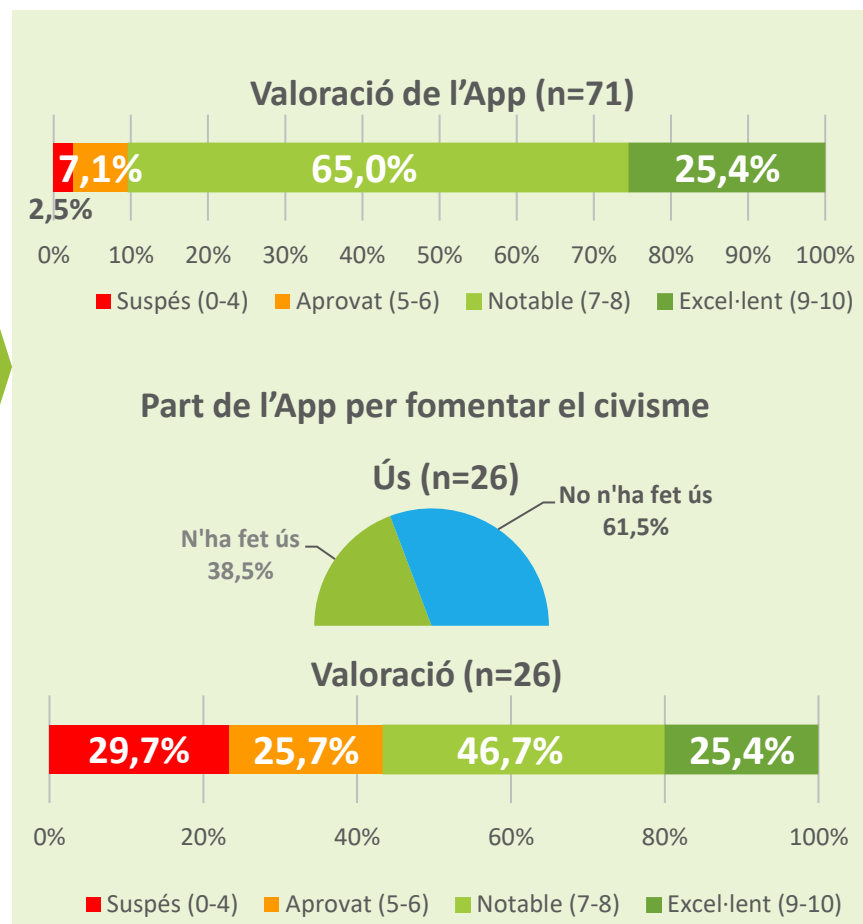
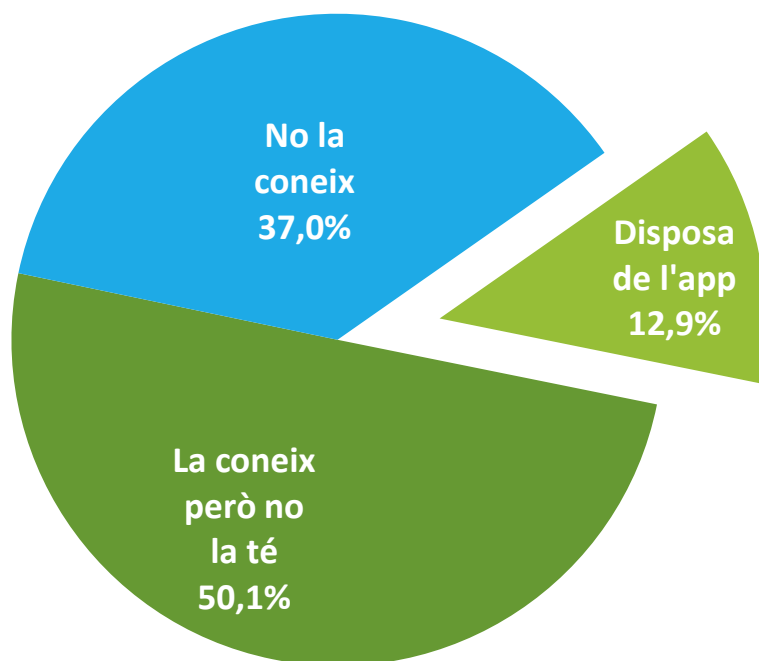
Valoració (n=36)



Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

Línia Llobregat - Anoia

Disposa de l'app per a mòbil?



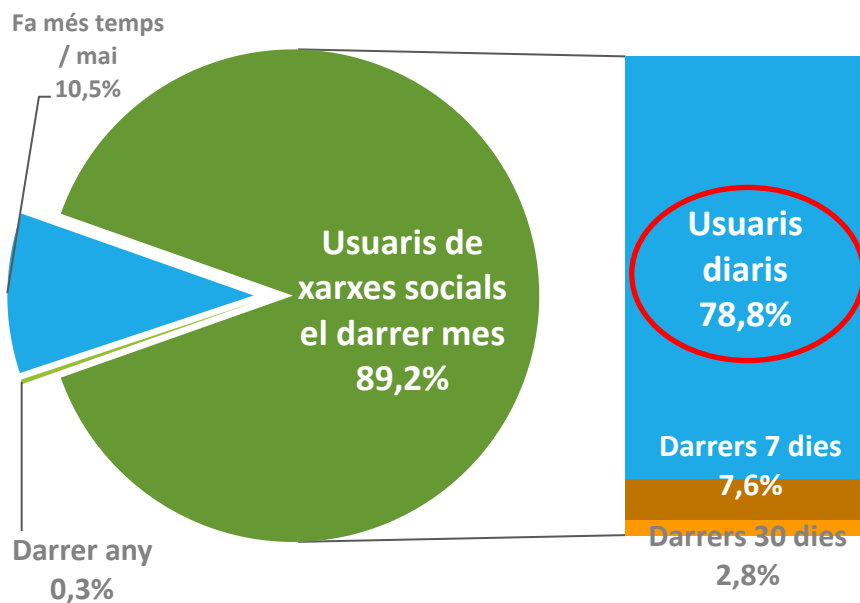
6. Ús de xarxes socials

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

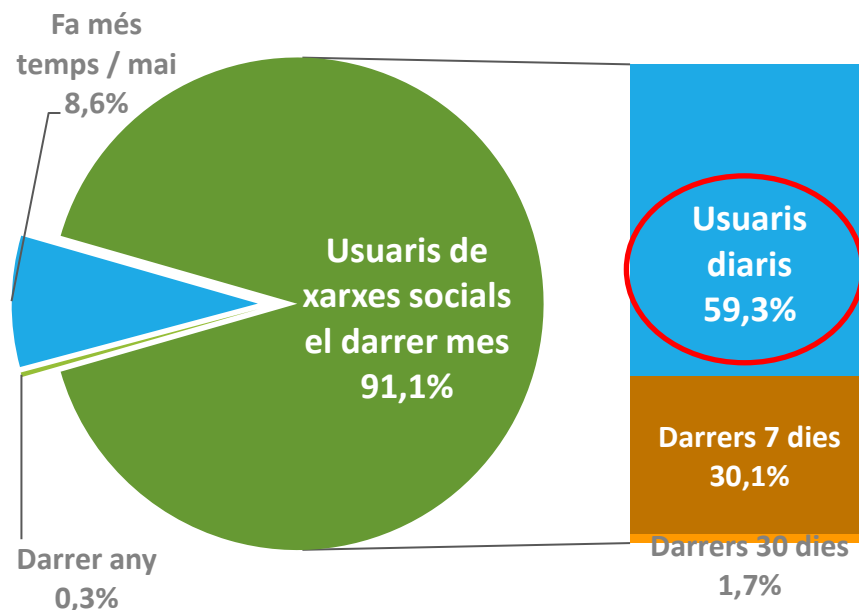
Índex d'ús de xarxes socials

Ambdues línies

Línia Barcelona - Vallès (n=565)



Línia Llobregat – Anoia (n=553)



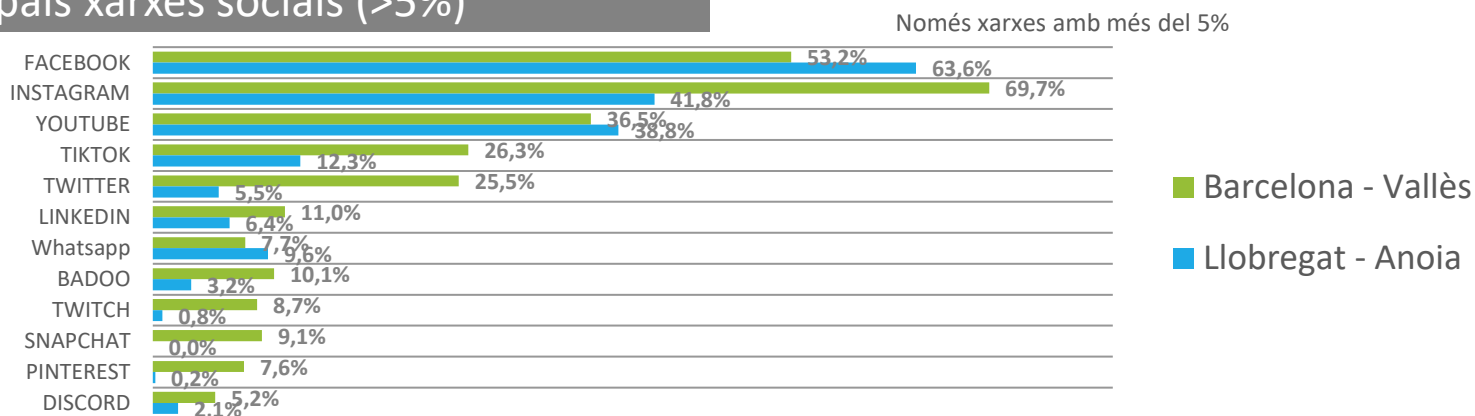
(P32) Sense tenir en compte el dia d'avui, ¿quan va ser el darrer cop que va accedir a una xarxa social?

BASE: TOTAL MOSTRA (1118 persones entrevistades)

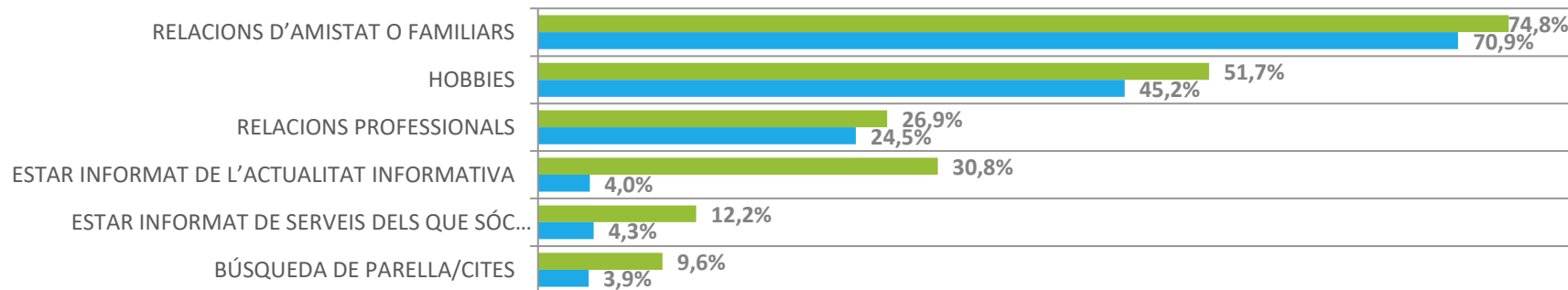
Principals xarxes socials i motivacions per al seu ús entre la clientela

Ambdues línies

Principals xarxes socials (>5%)



Principals motivacions d'ús



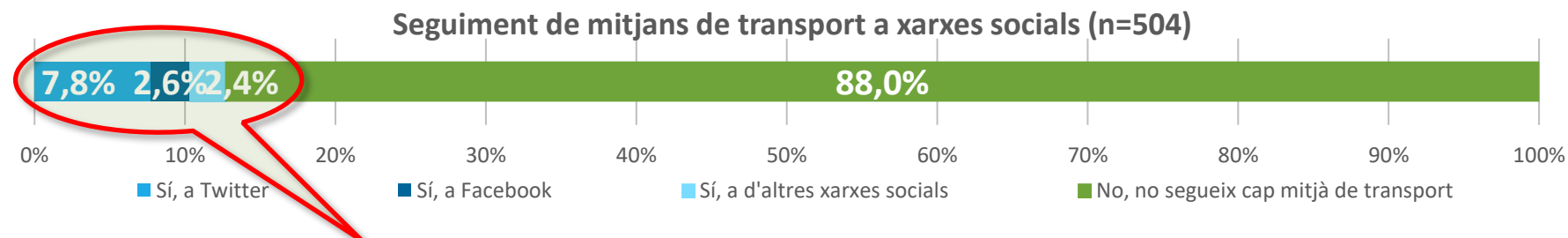
(P33) Quines xarxes socials utilitza? (RESPOSTA MÚLTIPLE. NO LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR) N'utilitza cap altre?

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

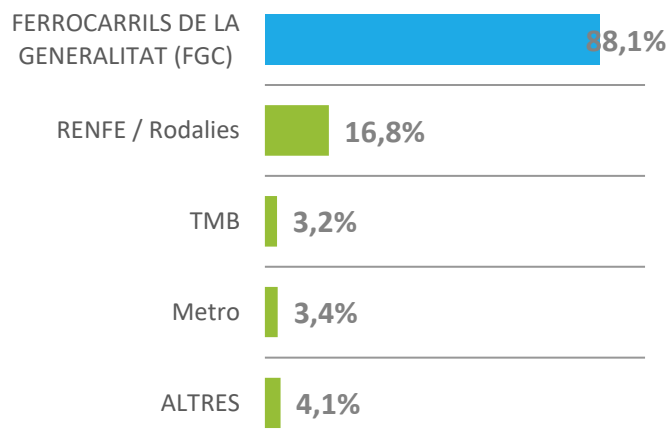
BASE: PERSONES ENTREVISTADES QUE HAN ESTAT USUÀRIES DE XARXES SOCIALS EL DARRER MES (1003 persones entrevistades)

Mitjans de transport seguits a xarxes socials

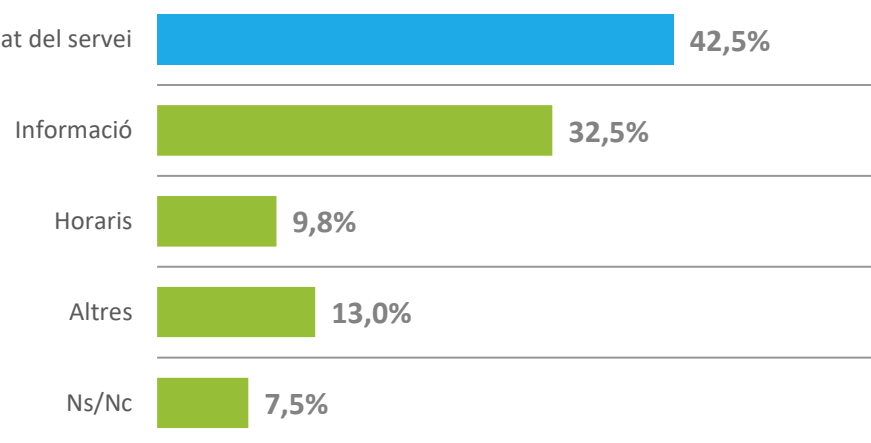
Línia Barcelona - Vallès



Quins mitjans segueix? (n=60)



Per a què fa servir les xarxes socials? (n=60)

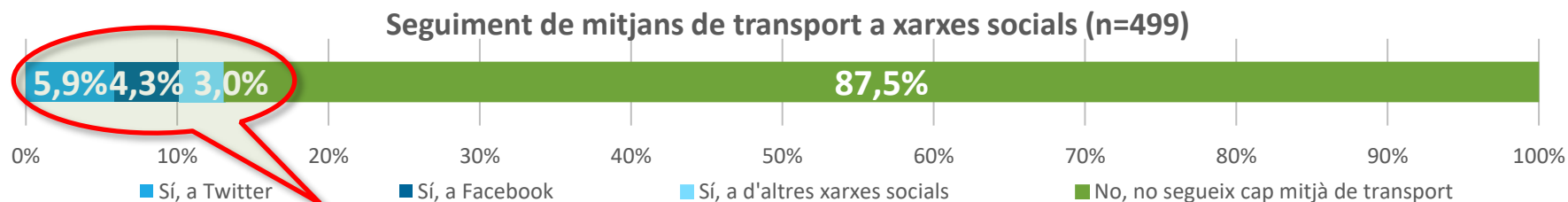


(P35) És vostè seguidor/a d'algun mitjà de transport a alguna xarxa social (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)? A quines? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

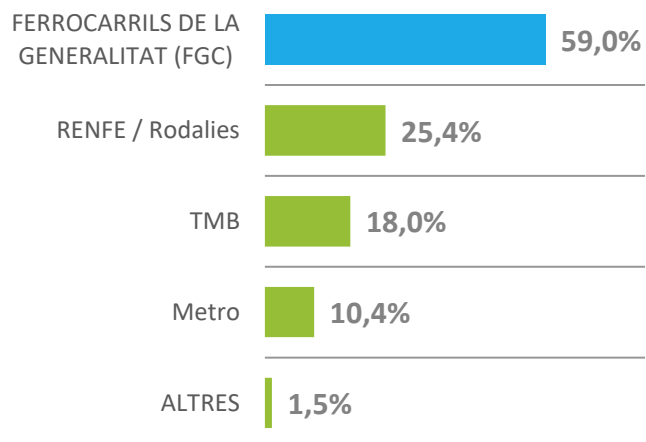
(P36) De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE) / (P37) Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen?

Mitjans de transport seguits a xarxes socials

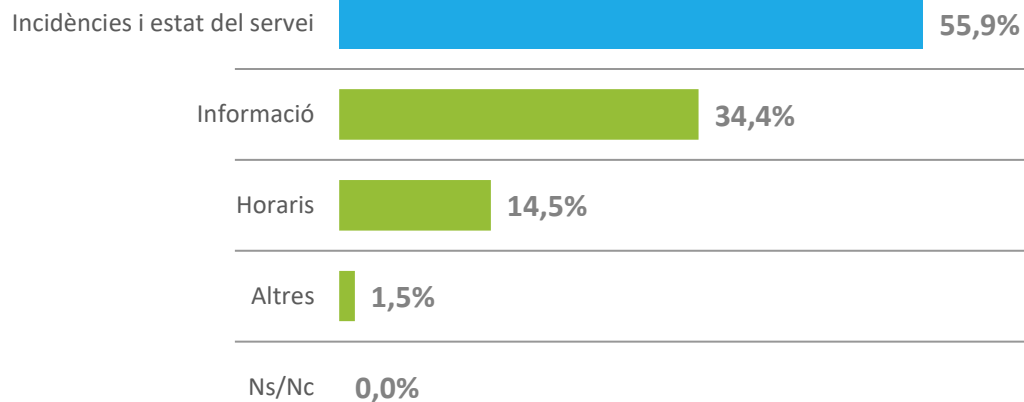
Línia Llobregat - Anoia



Quins mitjans segueix? (n=62)



Per a què fa servir les xarxes socials? (n=62)



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

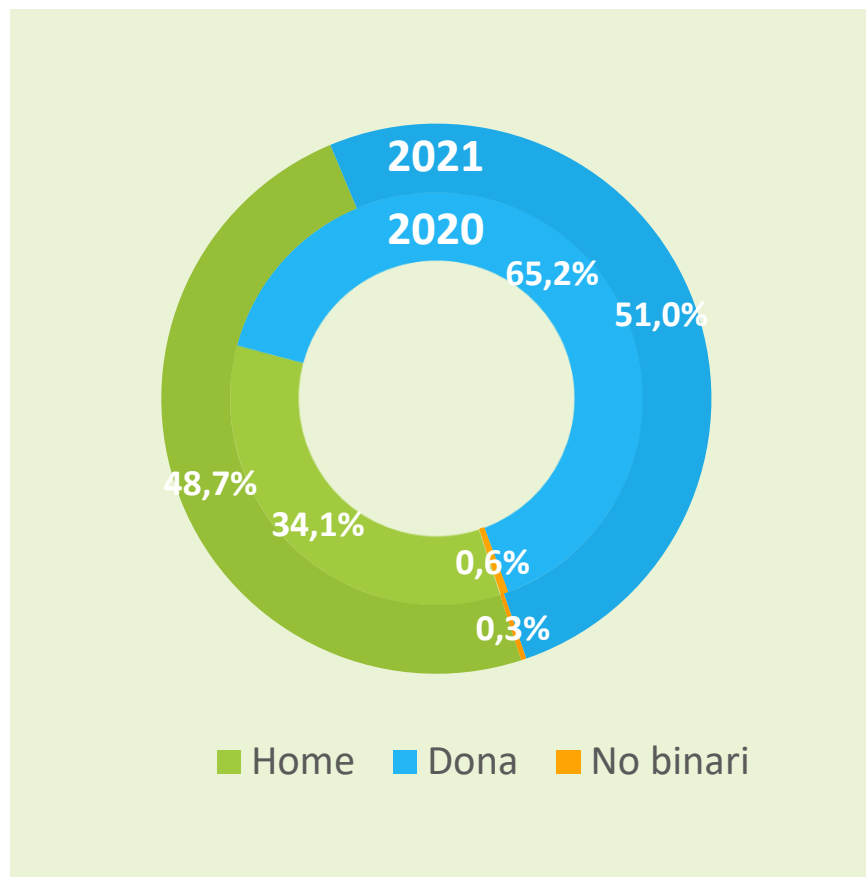
(P36) De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE) / (P37) Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen?

7. Perfil de la persona usuària

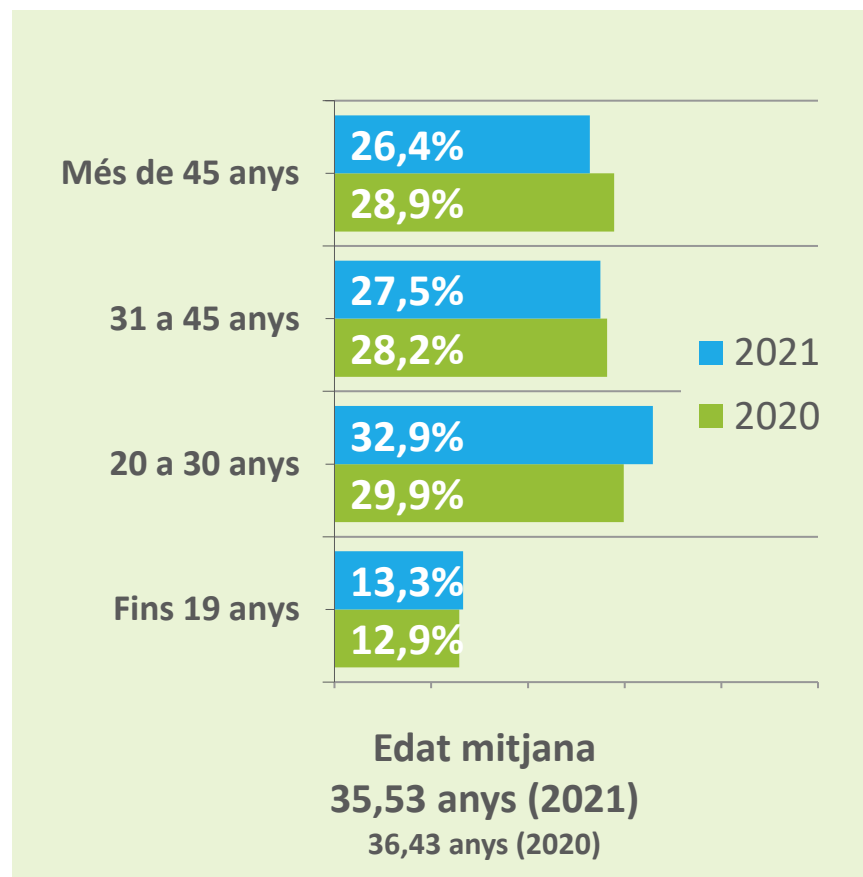
Perfil de la persona usuària

Gènere i edat

Gènere

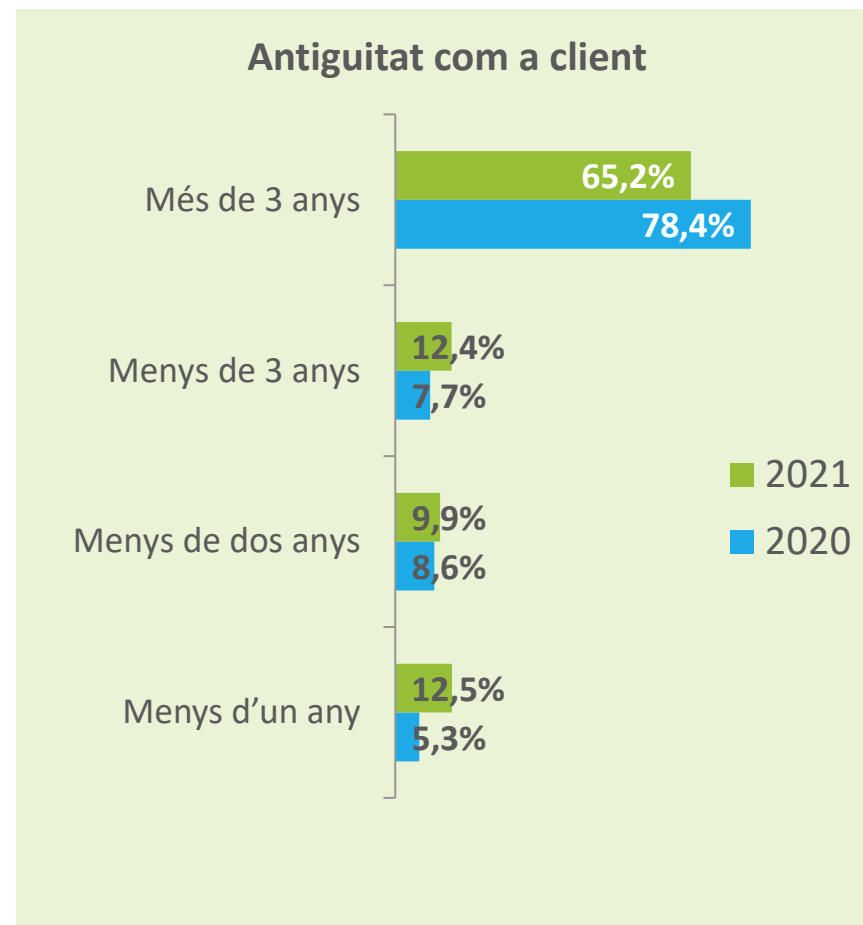
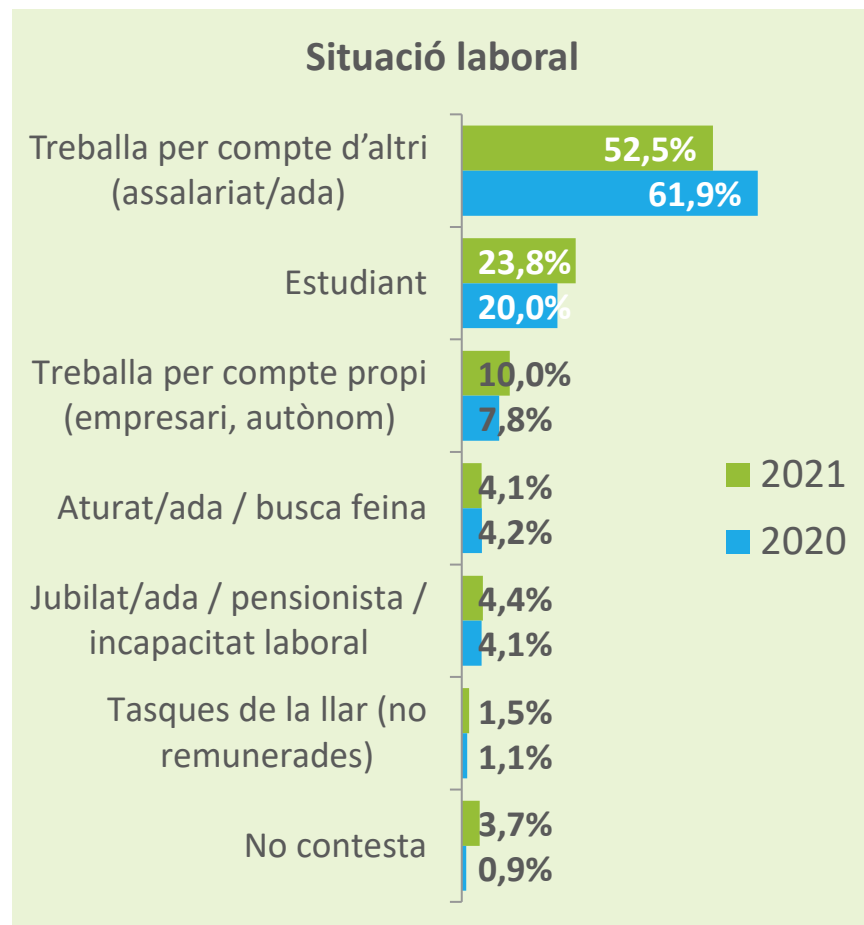


Edat



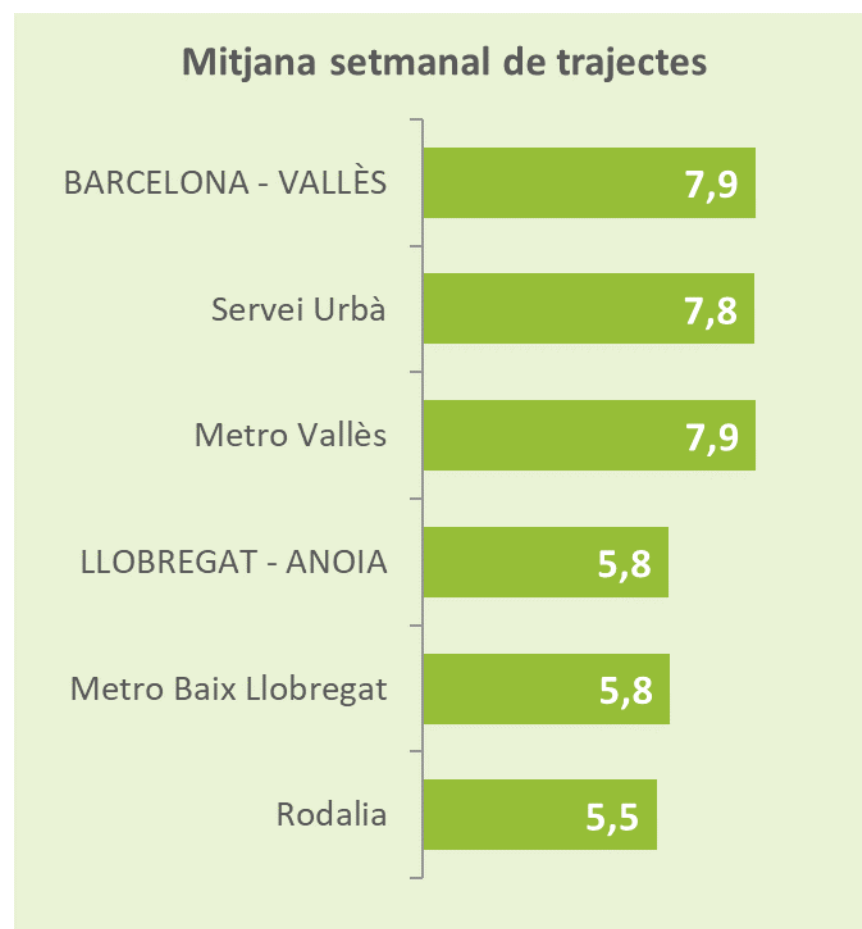
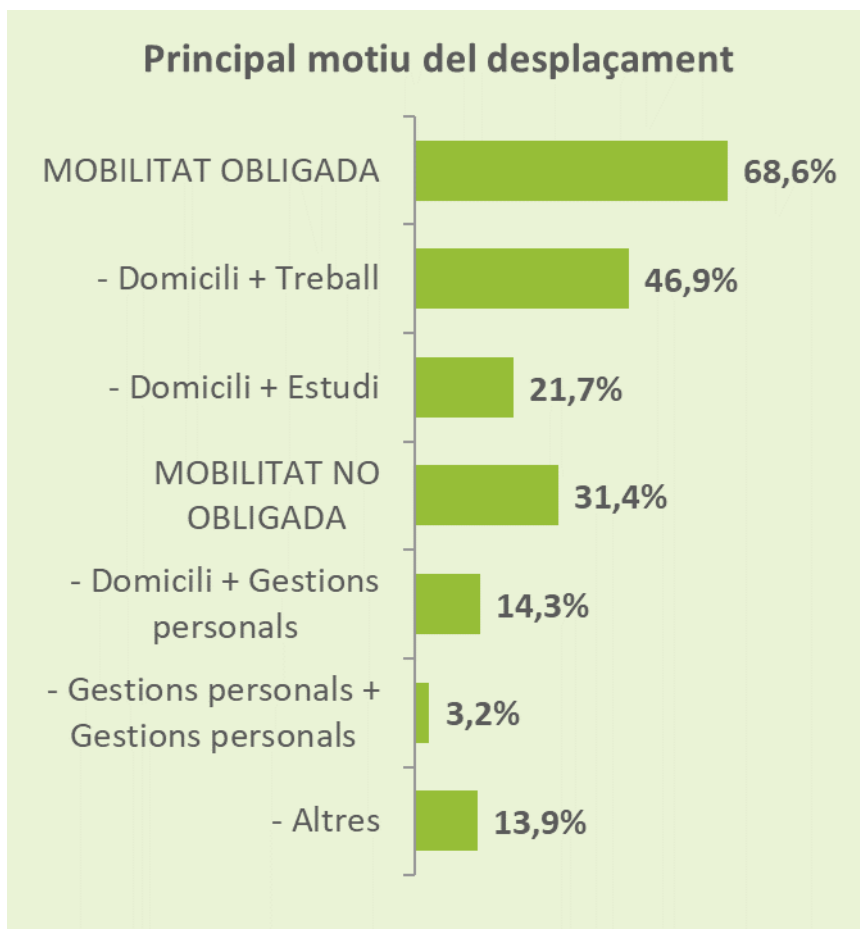
Perfil de la persona usuària

Situació laboral i antiguitat com a client de FGC



Perfil de la persona usuària

Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC



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 **77,6**, 3 punts per sobre de l'any passat (74,6) i 0,6 més respecte a 2019. Enguany, a diferència del que solia ser habitual, l'ISC és molt similar entre la clientela del **Servei Urbà (77,7)** respecte dels del **Metro Vallès (77,5)**.
- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia Llobregat - Anoià registra un valor de **75,7**, i recupera els nivells de 2019 (75,6) i supera el descens registrat l'any passat (72,2). El servei de **Metro Baix Llobregat** obté un ISC apreciablement superior (**76,4**) al del servei **Rodalía (71,5)**.



Síntesi de resultats

Retorn als nivells de valoració de 2019

- En definitiva, l'ISC d'ambdues línies deixa enrere l'impacte negatiu que l'any passat va tenir la situació global de pandèmia en la valoració de les persones usuàries i es recuperen, i fins i tot, milloren, els nivells de l'ISC de 2019.
- Aquesta superació també s'aprecia si posem el focus en el detall dels aspectes avaluats a l'ISC. Si en l'onada de 2020 s'apreciava una disminució generalitzada de la satisfacció en gairebé tots els aspectes com a producte de la situació pandèmica (efecte halo invers), fins i tot aquells que no semblaven tenir-hi relació directa, el 2021, un cop la clientela percep que ja s'ha superat el pitjor, es produeix un increment igualment generalitzat de les valoracions que comporta la represa i el retorn als nivells de 2019.



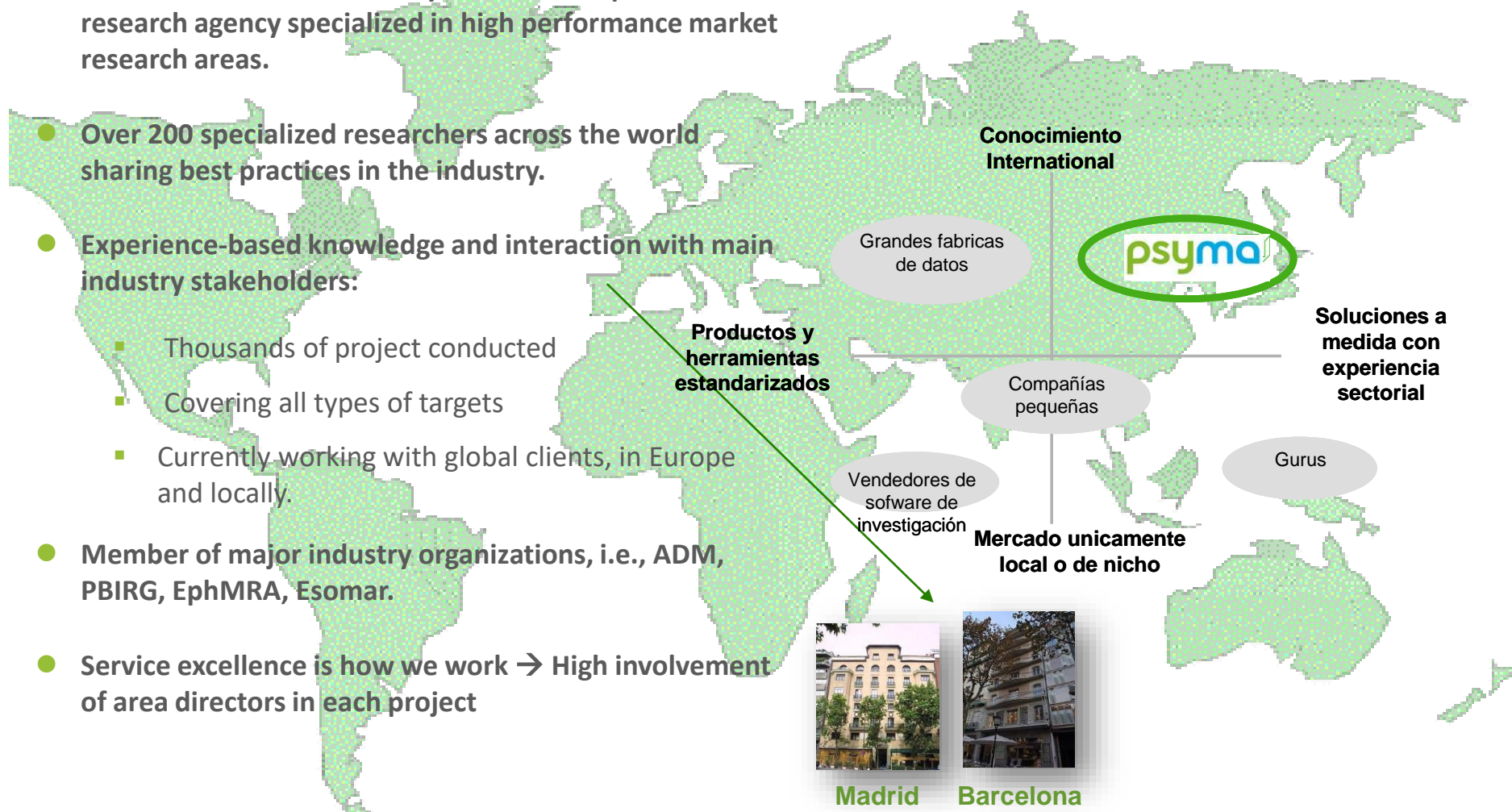
Background



Psyma Group overview

Background

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



The Psyma Team

Passionate People. Creative Solutions



Jordi Solà Ferrer

B2B & Consumer Packaged Goods Director

+34 673 808 734

jordi.sola@psyma.com

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

Passionate People.
Creative Solutions.

Psyma Company
250 Passionate People
Creative Solutions
Worldwide

Tel +34 93 487 79 14
Fax +34 93 487 17 01
b2b-cpg@psyma.com
www.psyma.com