



## ISC 2015 FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)

Enquesta feta per INSTITUTO APOLDA S.L.  
INFORME DE RESULTATS  
Desembre de 2015

## 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.....	51

PERCEPCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DELS ACTES INCÍVICS (I) .....	52
COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (I) .....	55
VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (I) .....	57
APLICACIÓ APP DELS SERVEIS DE FGC.....	62
APLICACIÓ ONLINE DE FGC (I).....	63
APLICACIÓ DE FGC PER FOMENTAR EL CIVISME EN ELS SERVEIS.....	65
WI-FI A LES ESTACIONS .....	67
CONEIXEMENT I ÚS DE WI-FI GRATUÏT EN ESTACIONS .....	68
VALORACIÓ DEL SERVEI WI-FI GRATUÏT EN ESTACIONS .....	69
VALORACIÓ DELS NOUS TRENS (línia Llobregat-Anoia) I CONEIXEMENT I ÚS DE BITLLETS COMBINATS .....	70
PERFIL DE L'USUARI.....	80
PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (I) .....	81
6. SÍNTESI DE RESULTATS.....	85

## 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.

## ÀMBIT

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

- **Línia Barcelona - Vallès (B-V)**
  - Servei Urbà
  - Metro Vallès
  
- **Línia Llobregat – Anoia (LL-A)**
  - Metro Baix Llobregat
  - Rodalia
  
  - Ramal Manresa (Abrera <-> Manresa Baixador)
  - Ramal Igualada (St. Esteve Sesrovires <-> Igualada)

## 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.

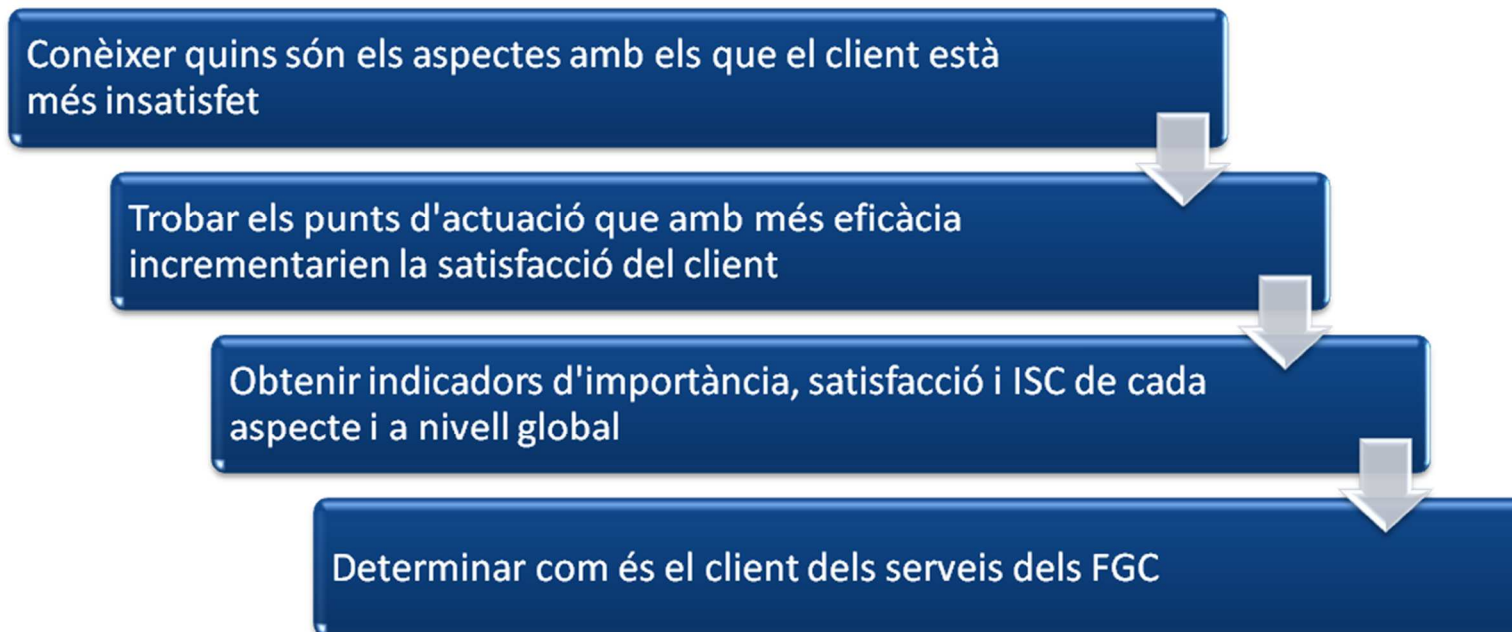
Els atributs estudiats són:

- 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
- Coneixement i ús de bitllets "Tren + Activitat" i de Wi-Fi gratuït en estacions

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



## 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 des del 9 de novembre al 4 de desembre del 2015.

### MOSTRA

La mostra total és de 1202 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	242.250	602	3,99
Llobregat - Anoia	77.534	600	3,96
Total	319.784	1202	2,81

*Les xifres de viatgers considerades corresponen a un dia feiner del mes d'octubre de 2015, segons dades proporcionades per FGC.*



	LÍNIA BARCELONA - VALLÈS	
	Servei Urbà	Metro Vallès
01. PL. CATALUNYA	60	52
02. PROVENÇA	53	34
03. GRÀCIA	18	14
04. SANT GERVASI	9	2
05. MUNTANER	20	9
06. BONANOVA	9	2
07. TRES TORRES	9	2
08. SARRIÀ	24	16
09. REINA ELISENDA	9	2
10. PLAÇA MOLINA	2	
11. PÀDUA	6	
12. PUTXET	13	2
13. TIBIDABO	14	2
14. PEU FUNICULAR		5
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		4
16. BAIXADOR VALLVIDRERA		4
17. LES PLANES		3
18. LA FLORESTA		4
19. VALLDOREIX		11
20. SANT CUGAT		35
21. MIRASOL		6
22. HOSPITAL GENERAL		6
23. RUBÍ		20
24. LES FONTS		3
25. TERRASSA RAMBLA		2
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		16
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		10
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		7
29. VOLPELLERES		7
30. SANT JOAN		14
31. BELLATERRA		5
32. UNIV. AUTÒNOMA, UAB		27
33. SANT QUIRZE		7
34. SABADELL ESTACIÓ		7
35. SABADELL RAMBLA		16
TOTAL	246	356

	LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA	
	Metro B. Llob.	Rodalí
01. PL. ESPAÑA	133	12
02. MAGÒRIA-LA CAMPANA	15	
03. ILDEFONS CERDÀ	32	1
04. EUROPA / FIRA	37	1
05. GORNAL	20	1
06. SANT JOSEP	22	
07. L'HOSPITALET-AVDA CARRILET	60	2
08. ALMEDA	32	1
09. CORNELLÀ RIERA	30	1
10. SANT BOI	49	1
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOP.	19	
12. COLÒNIA GÜELL	1	
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	4	
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	14	1
15. CAN ROS	11	
16. QUATRE CAMINS	4	
17. PALLEJÀ	7	
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	14	1
19. PALAU	6	1
20. MARTORELL VILA-CASTELLB.	1	
21. MARTORELL CENTRAL	9	3
22. MARTORELL ENLLAÇ	3	1
23. ABRERA	3	
24. OLESA DE MONTSERRAT	7	1
25. ESPARREGUERA		
26. AERI MONTSERRAT		3
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		5
28. CASTELLBELL I EL VILAR		
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		3
30. MANRESA VILADORDIS		2
31. MANRESA ALTA		2
32. MANRESA BAIXADOR		4
33. SANT ESTEVE SESROVIRE		3
34. LA BEGUDA		
35. CAN PARELLADA		
36. MASQUEFA		3
37. PIERA		5
38 VALLBONA D'ANOIA		1
39. CAPELLADES		1
40. POBLA DE CLARAMUNT		1
41. VILANOVA DEL CAMÍ		1
42. IGUALADA		5
TOTAL	533	67

## SELECCIÓ DE LA MOSTRA

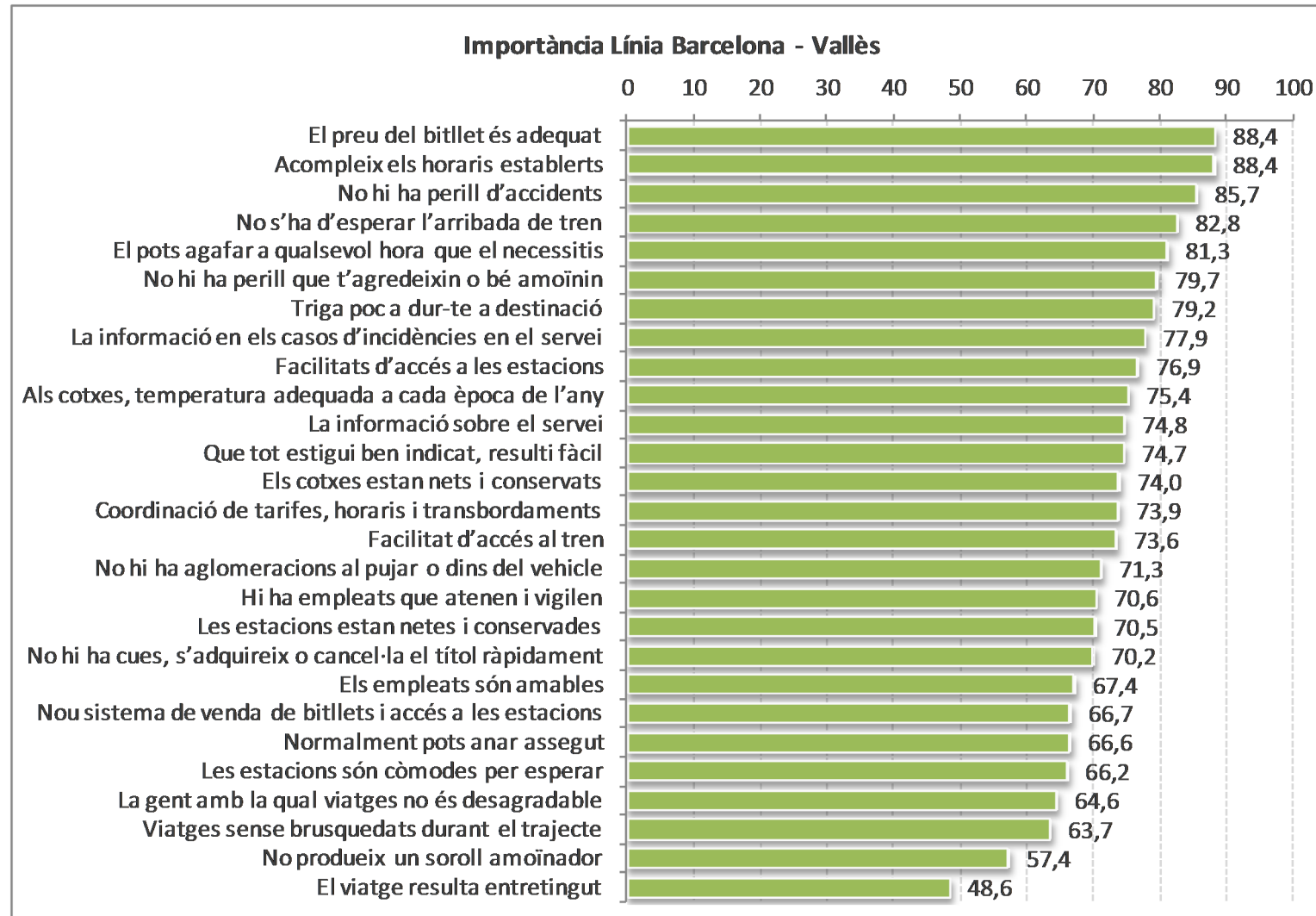
La selecció de la mostra s'ha fet assegurant l'aleatorietat en totes les estacions i andanes per períodes horaris, seleccionant-los de forma proporcional al seu flux.

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'ha acompanyat 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.

## RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

## IMPORTÀNCIA, SATISFACCIÓ I ISC DEL SERVEI

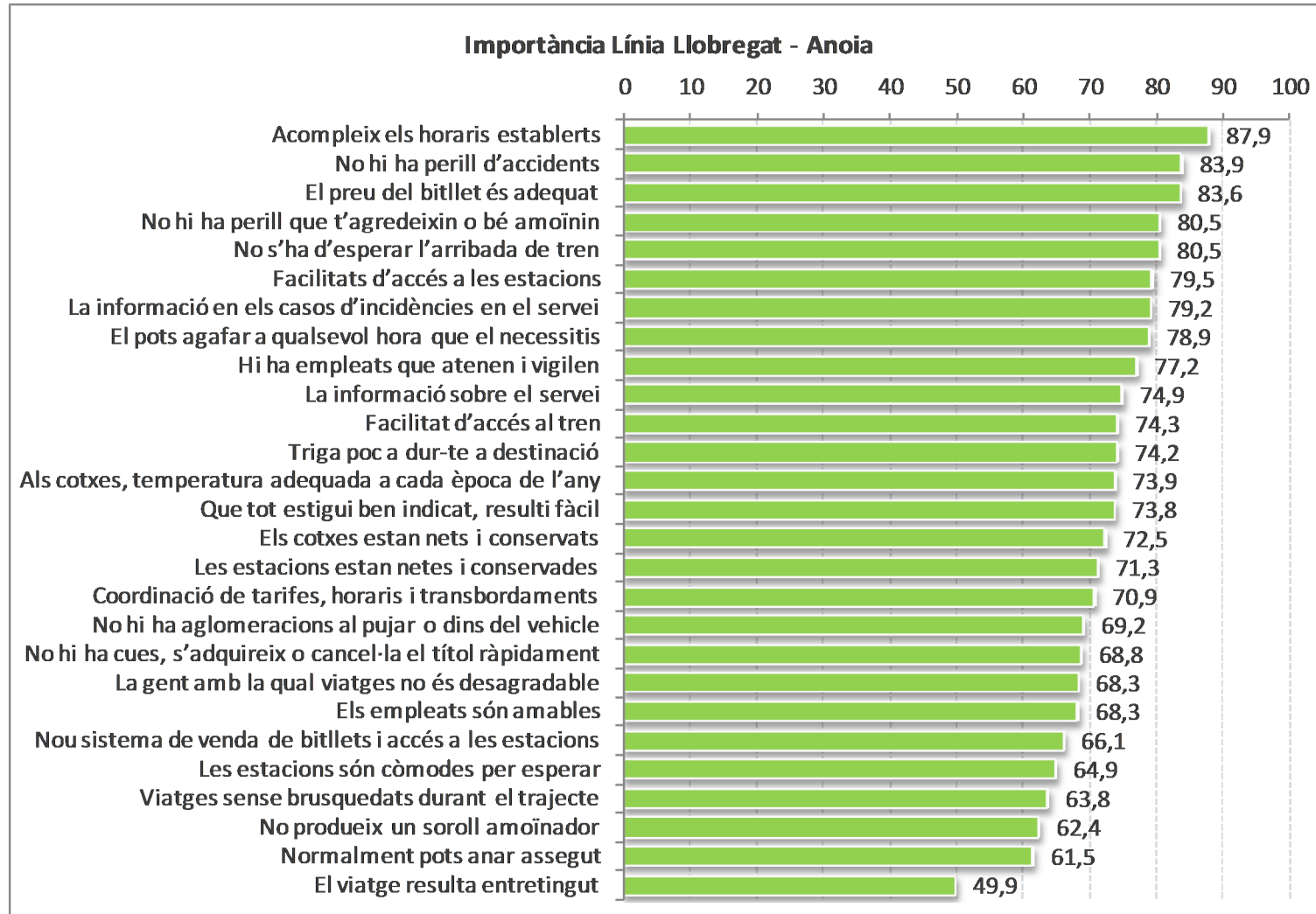
## IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS ESTUDIATS



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

IMPORTÀNCIA	LÍNIA BARCELONA - VALLÈS			
	Atributs	Total	Servei Urbà	Metro Vallès
1 Facilitats d'accés a les estacions	76,9	77,9	76,2	1,7
2 Facilitat d'accés al tren	73,6	75,4	72,3	3,2
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	70,2	72,1	68,9	3,2
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	74,7	76,2	73,7	2,4
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen	70,6	72,4	69,3	3,1
6 Els empleats són amables	67,4	66,9	67,7	-0,8
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren	82,8	81,0	84,0	-3,0
8 Triga poc a dur-te a destinació	79,2	79,3	79,2	0,1
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	81,3	82,4	80,5	1,9
10 Acompleix els horaris establerts	88,4	86,3	89,9	-3,6
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	71,3	70,6	71,8	-1,1
12 Normalment pots anar assegut	66,6	66,4	66,8	-0,4
13 No produeix un soroll amoïnador	57,4	58,5	56,6	1,9
14 Les estacions són còmodes per esperar	66,2	66,0	66,4	-0,3
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte	63,7	63,7	63,6	0,1
16 Les estacions estan netes i conservades	70,5	71,6	69,8	1,8
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable	64,6	66,9	63,1	3,8
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	79,7	78,9	80,3	-1,4
19 No hi ha perill d'accidents	85,7	84,4	86,5	-2,1
20 Els cotxes estan nets i conservats	74,0	74,9	73,5	1,4
21 El viatge resulta entretingut	48,6	53,6	45,0	8,6
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	75,4	76,3	74,8	1,5
23 El preu del bitllet és adequat	88,4	89,1	88,0	1,0
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	73,9	75,6	72,7	2,8
25 La informació sobre el servei	74,8	72,9	76,1	-3,3
26 La informació en els casos d'incidències en el servei	77,9	76,9	78,6	-1,6
27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	66,7	67,7	66,0	1,7

Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.



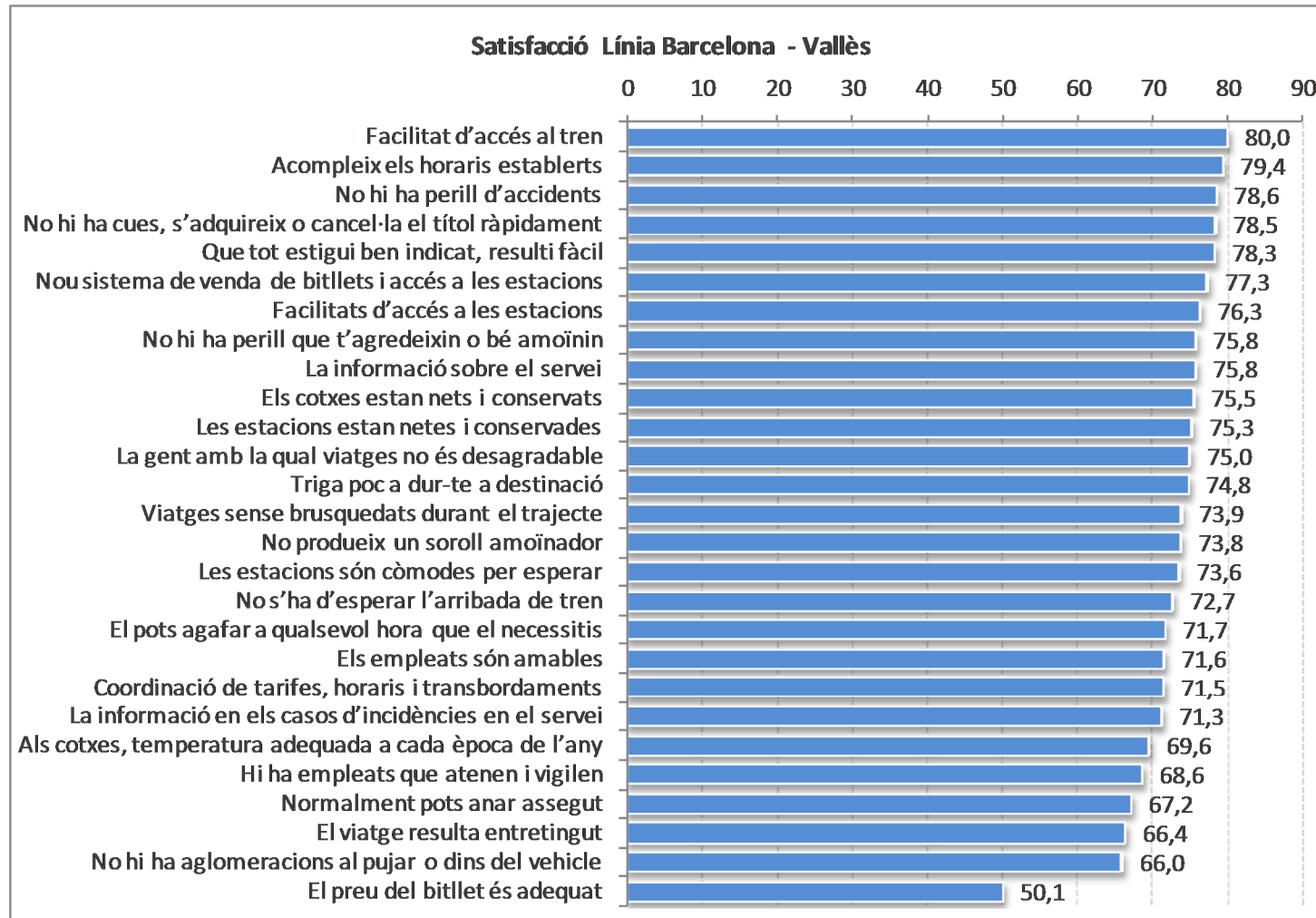
*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

IMPORTÀNCIA	LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA				
	Atributs	Total	Metro B.Llobregat	Rodalía	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions	79,5	80,1	74,3	5,8
2	Facilitat d'accés al tren	74,3	75,5	64,7	10,7
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	68,8	69,1	66,0	3,1
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	73,8	73,7	74,2	-0,4
5	Hi ha empleats que atenen i vigilen	77,2	77,1	78,0	-1,0
6	Els empleats són amables	68,3	68,6	65,4	3,2
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren	80,5	80,3	82,1	-1,7
8	Triga poc a dur-te a destinació	74,2	74,2	74,3	0,0
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	78,9	78,3	83,9	-5,5
10	Acompleix els horaris establerts	87,9	88,0	87,2	0,8
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	69,2	69,1	69,7	-0,6
12	Normalment pots anar assegut	61,5	60,7	68,1	-7,3
13	No produeix un soroll amoïnador	62,4	62,6	60,6	2,0
14	Les estacions són còmodes per esperar	64,9	65,3	62,5	2,8
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	63,8	63,6	65,5	-1,9
16	Les estacions estan netes i conservades	71,3	70,7	76,0	-5,3
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	68,3	68,2	69,0	-0,8
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	80,5	81,0	77,0	4,0
19	No hi ha perill d'accidents	83,9	83,6	86,0	-2,4
20	Els cotxes estan nets i conservats	72,5	71,8	77,9	-6,1
21	El viatge resulta entretingut	49,9	50,6	44,1	6,5
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	73,9	73,8	74,5	-0,8
23	El preu del bitllet és adequat	83,6	82,8	90,6	-7,8
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	70,9	71,0	69,7	1,3
25	La informació sobre el servei	74,9	75,5	70,9	4,6
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	79,2	79,1	80,2	-1,2
27	Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	66,1	66,7	61,6	5,1

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

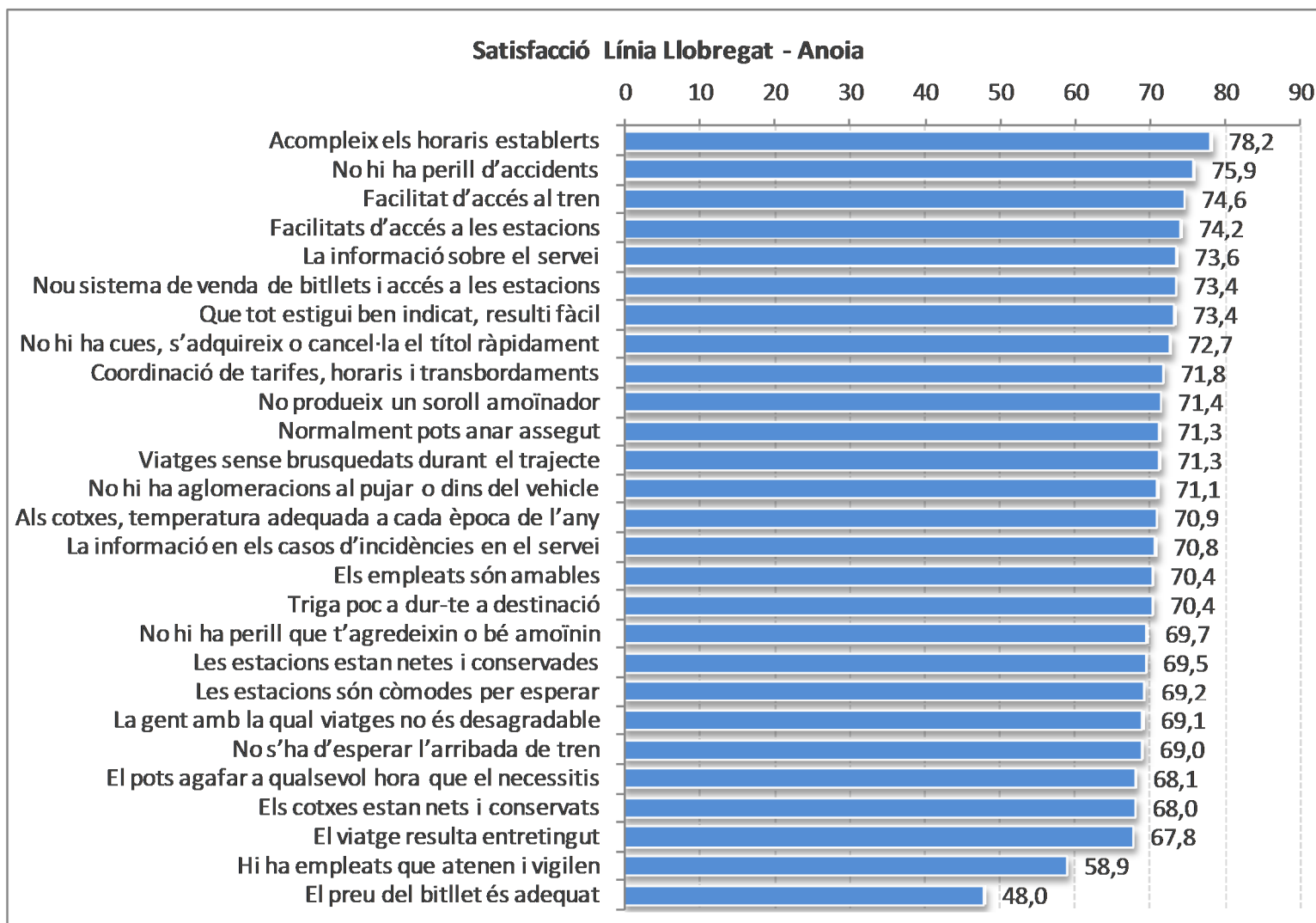


## SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS ESTUDIATS



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

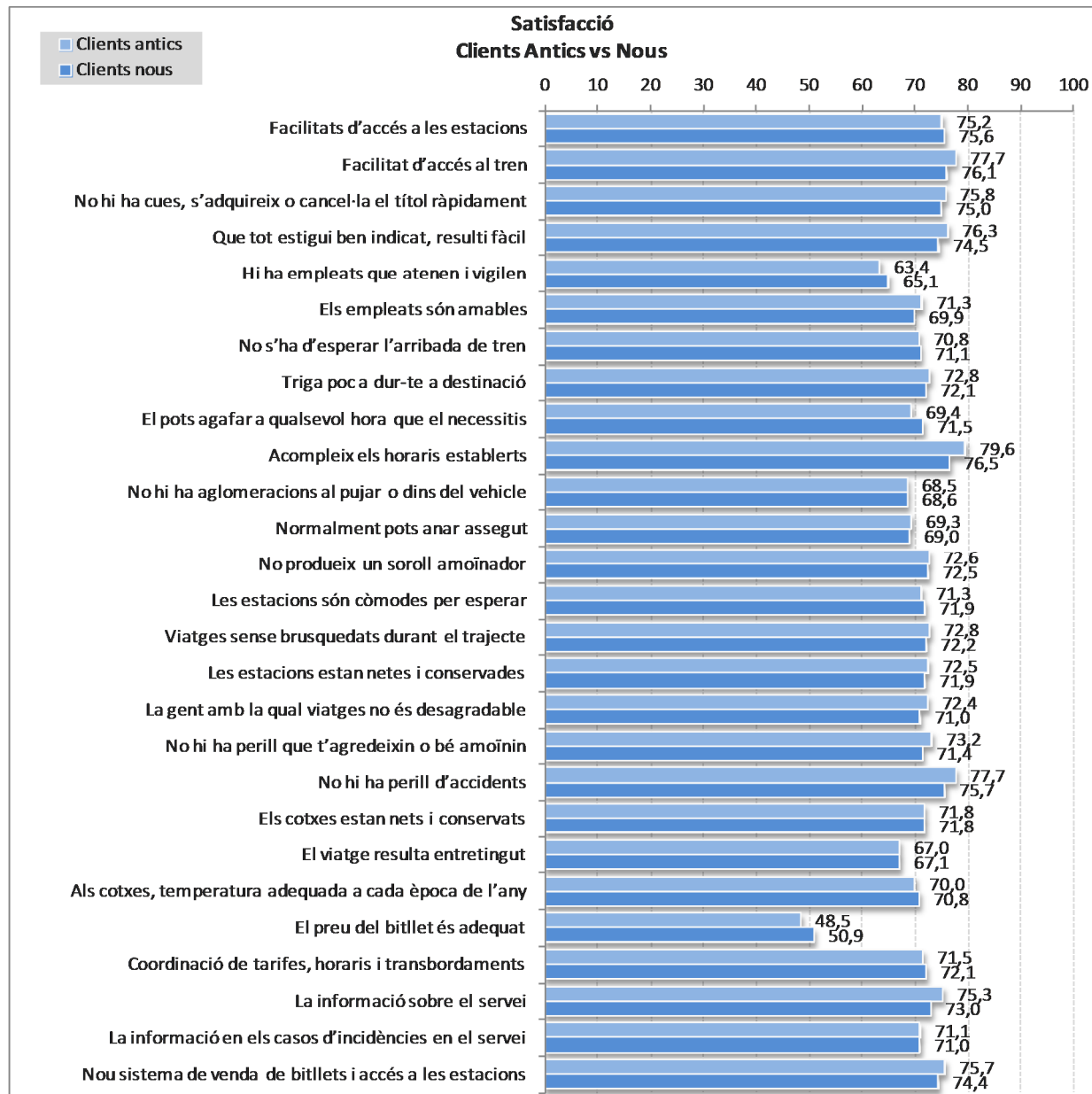
SATISFACCIÓ	LÍNIA BARCELONA - VALLÈS			
	Atributs	Total	Servei Urbà	Metro Vallès
1 Facilitats d'accés a les estacions	76,3	75,5	76,9	-1,4
2 Facilitat d'accés al tren	80,0	79,0	80,7	-1,7
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	78,5	78,0	78,8	-0,8
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	78,3	77,8	78,6	-0,8
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen	68,6	67,8	69,2	-1,4
6 Els empleats són amables	71,6	71,4	71,7	-0,3
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren	72,7	74,0	71,8	2,2
8 Triga poc a dur-te a destinació	74,8	79,1	71,9	7,2
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	71,7	74,6	69,7	4,8
10 Acompleix els horaris establerts	79,4	77,5	80,7	-3,2
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	66,0	69,2	63,8	5,4
12 Normalment pots anar assegut	67,2	69,8	65,3	4,5
13 No produeix un soroll amoïnador	73,8	74,9	73,0	1,8
14 Les estacions són còmodes per esperar	73,6	73,2	73,9	-0,6
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte	73,9	73,4	74,3	-0,9
16 Les estacions estan netes i conservades	75,3	74,7	75,7	-1,0
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable	75,0	74,3	75,4	-1,1
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	75,8	74,8	76,5	-1,7
19 No hi ha perill d'accidents	78,6	77,3	79,5	-2,2
20 Els cotxes estan nets i conservats	75,5	77,4	74,3	3,1
21 El viatge resulta entretingut	66,4	69,5	64,3	5,2
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	69,6	71,9	68,0	3,9
23 El preu del bitllet és adequat	50,1	53,4	47,8	5,6
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	71,5	72,4	70,9	1,5
25 La informació sobre el servei	75,8	74,1	76,9	-2,8
26 La informació en els casos d'incidències en el servei	71,3	71,8	70,9	1,0
27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	77,3	76,7	77,8	-1,1



*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	74,2	74,0	75,5	-1,5	72,5	72,6	74,6
2 Facilitat d'accés al tren	74,6	74,3	76,4	-2,0	72,9	75,4	74,7
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	72,7	72,6	73,8	-1,2	71,2	72,1	73,0
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	73,4	73,2	74,7	-1,6	71,2	73,9	73,6
5 Hi ha empleats que atenen i vigilen	58,9	59,1	57,9	1,2	53,7	59,8	59,6
6 Els empleats són amables	70,4	71,0	65,5	5,6	65,1	65,8	71,5
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren	69,0	70,1	59,9	10,2	58,9	56,0	71,5
8 Triga poc a dur-te a destinació	70,4	70,9	66,1	4,9	66,5	60,1	71,8
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	68,1	69,0	61,2	7,7	60,4	56,2	70,1
10 Acompleix els horaris establerts	78,2	77,8	81,3	-3,5	75,2	80,7	78,4
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	71,1	71,0	72,2	-1,2	72,2	67,6	71,3
12 Normalment pots anar assegut	71,3	71,1	73,1	-1,9	70,8	70,3	71,5
13 No produeix un soroll amoïnador	71,4	71,1	73,9	-2,8	69,8	71,3	71,7
14 Les estacions són còmodes per esperar	69,2	69,2	69,8	-0,6	67,3	67,3	69,7
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte	71,3	71,1	73,1	-2,0	69,4	72,6	71,5
16 Les estacions estan netes i conservades	69,5	69,3	70,9	-1,6	67,1	70,2	69,7
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable	69,1	69,0	70,5	-1,6	64,8	68,0	69,8
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	69,7	69,4	71,8	-2,4	68,3	67,2	70,1
19 No hi ha perill d'accidents	75,9	75,9	76,0	-0,1	74,4	74,3	76,2
20 Els cotxes estan nets i conservats	68,0	67,9	68,9	-1,0	65,4	66,8	68,5
21 El viatge resulta entretingut	67,8	67,5	70,2	-2,8	63,6	68,6	68,3
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	70,9	71,0	69,9	1,1	66,2	66,8	71,8
23 El preu del bitllet és adequat	48,0	48,8	42,3	6,5	46,5	40,0	48,9
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	71,8	71,7	72,1	-0,3	70,7	70,5	72,0
25 La informació sobre el servei	73,6	73,5	74,8	-1,3	73,2	71,9	73,8
26 La informació en els casos d'incidències en el servei	70,8	70,7	71,4	-0,7	70,8	67,3	71,1
27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	73,4	73,4	73,9	-0,5	71,1	70,8	74,0

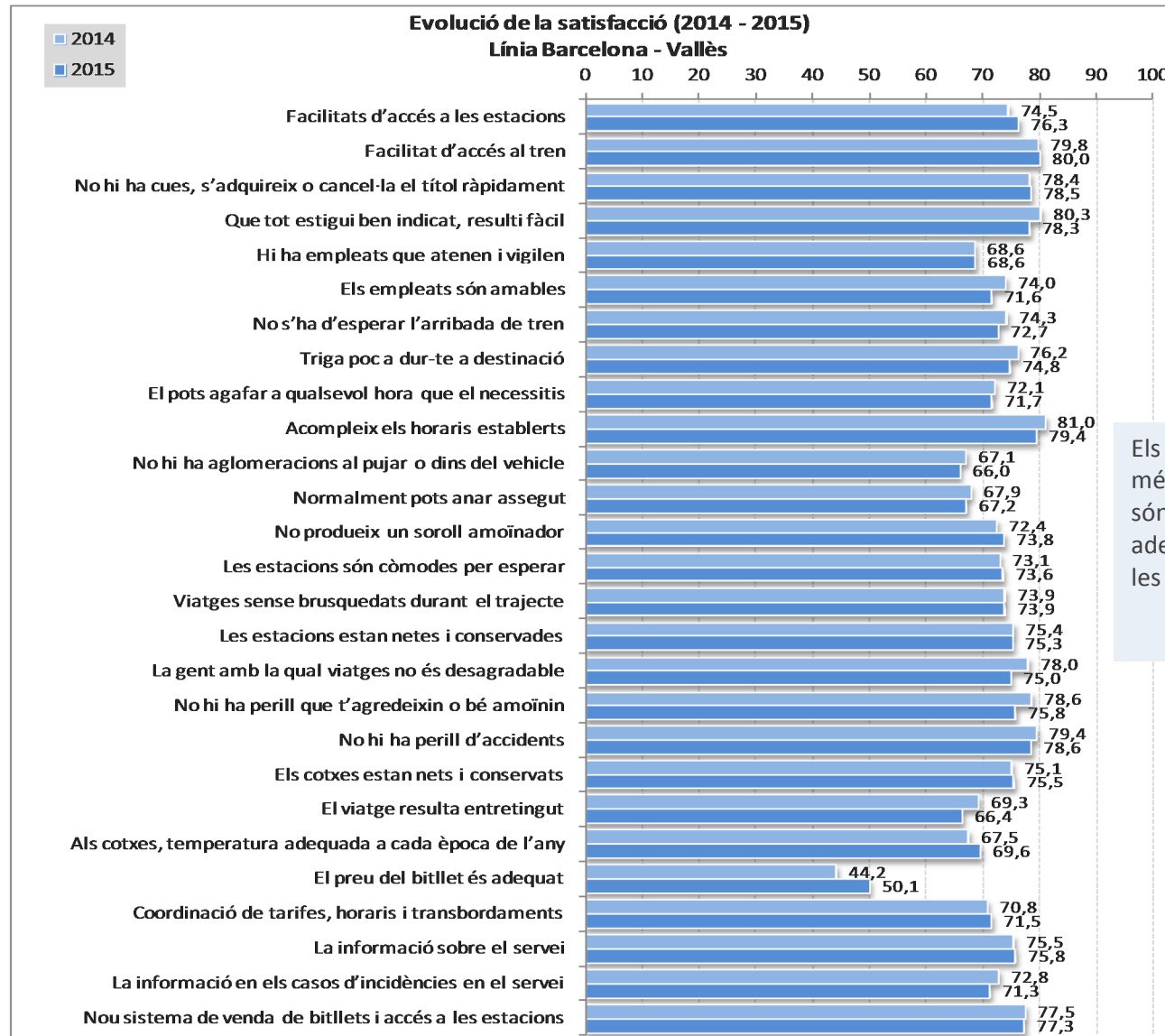
*Cal tenir present que les mostres dels Ramals de Manresa i Igualada són molt petites (50 casos a cadascun).*



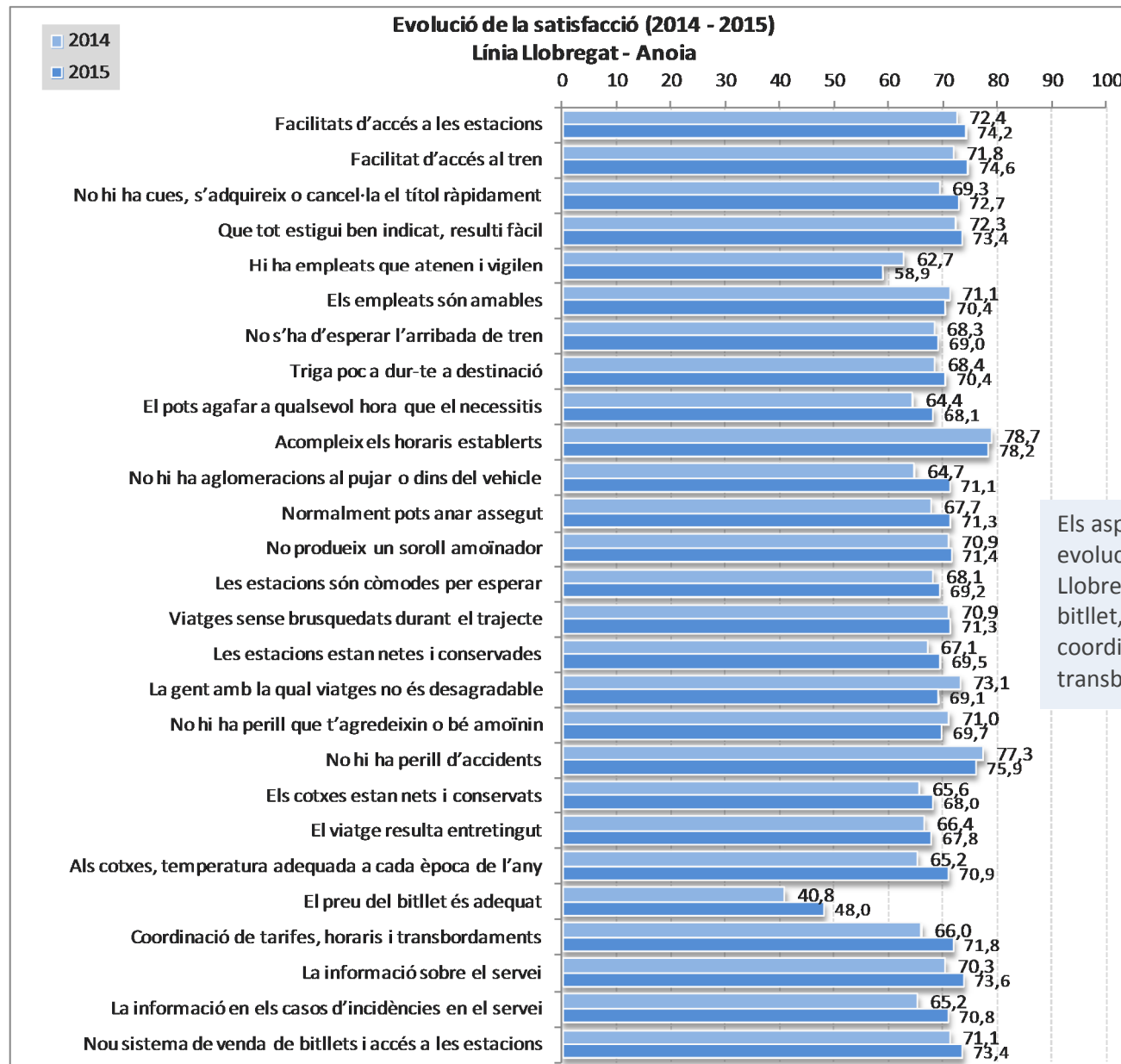
(\*) Clients antics:  
usuaris del servei des  
de fa més de 2 anys  
Clients nous: usuaris  
amb freqüència

Índexs construïts  
sobre una escala de 0  
a 100.

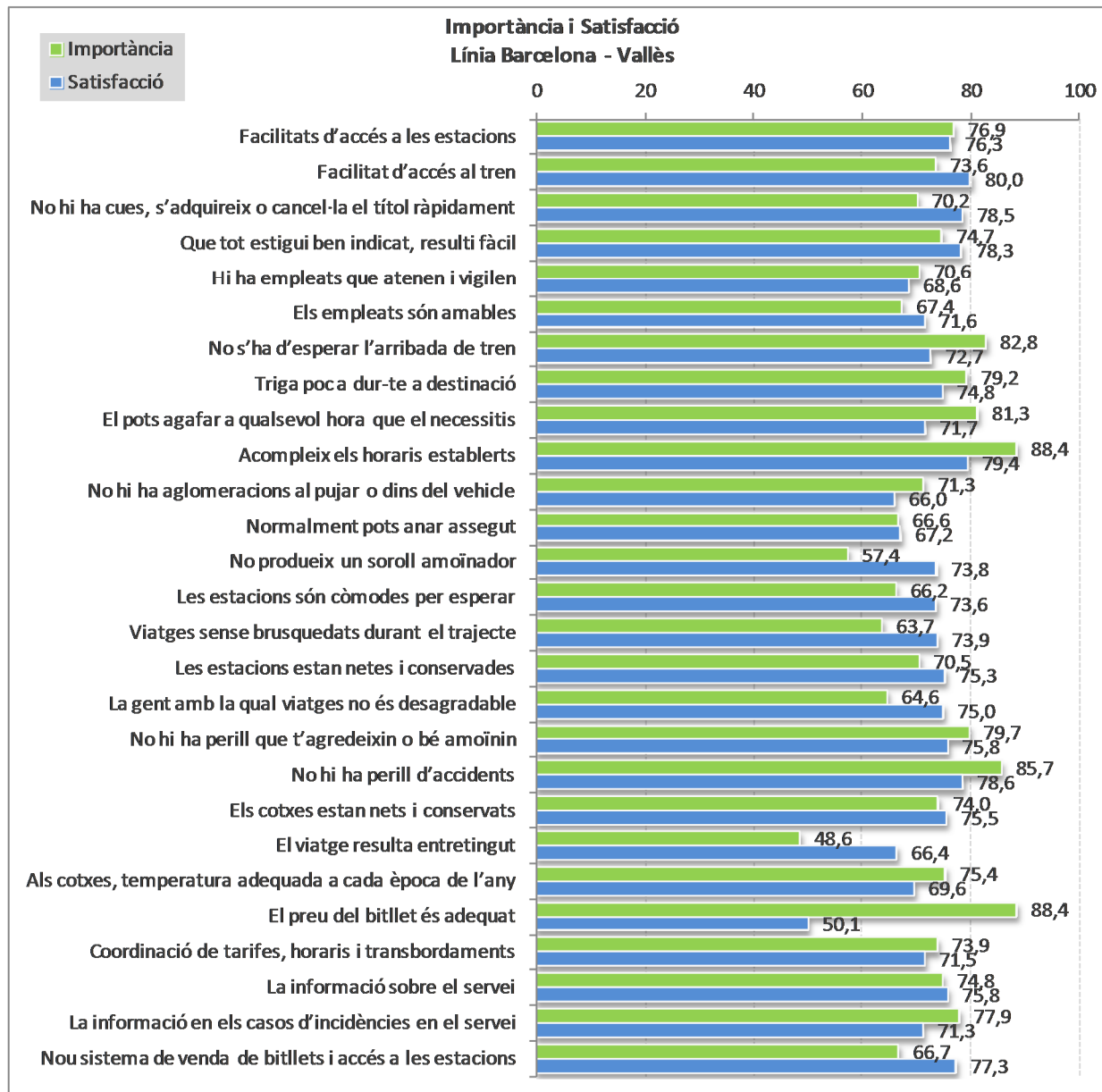
## EVOLUCIÓ DE LA SATISFACCIÓ



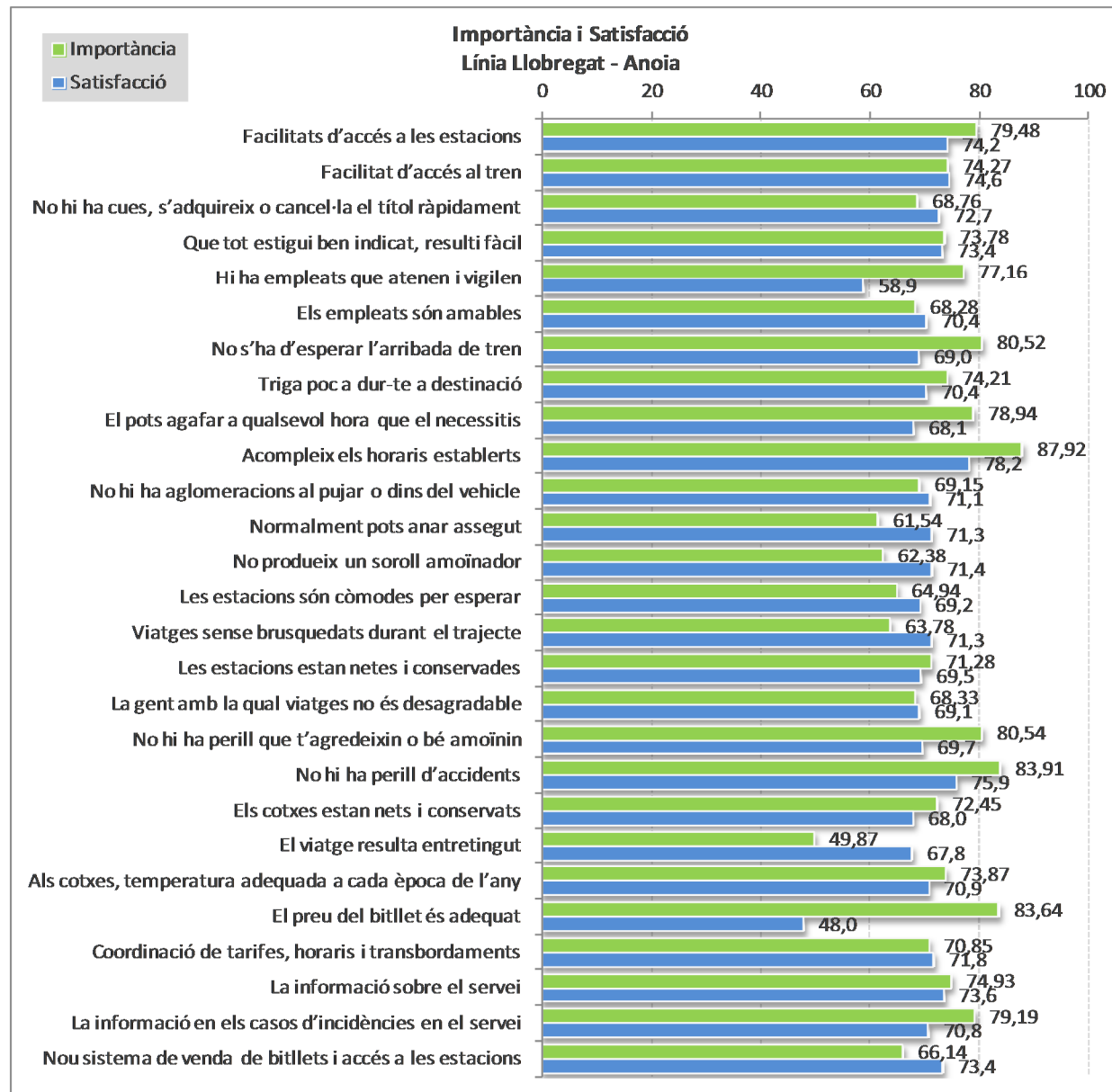
Els aspectes que mostren una evolució més positiva en la línia Barcelona – Vallès són el preu del bitllet, temperatura adequada als autobusos i facilitat d'accés a les estacions.



Els aspectes que mostren una evolució més positiva en la línia Llobregat – Anoia són preu del bitllet, no hi ha aglomeracions i la coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.

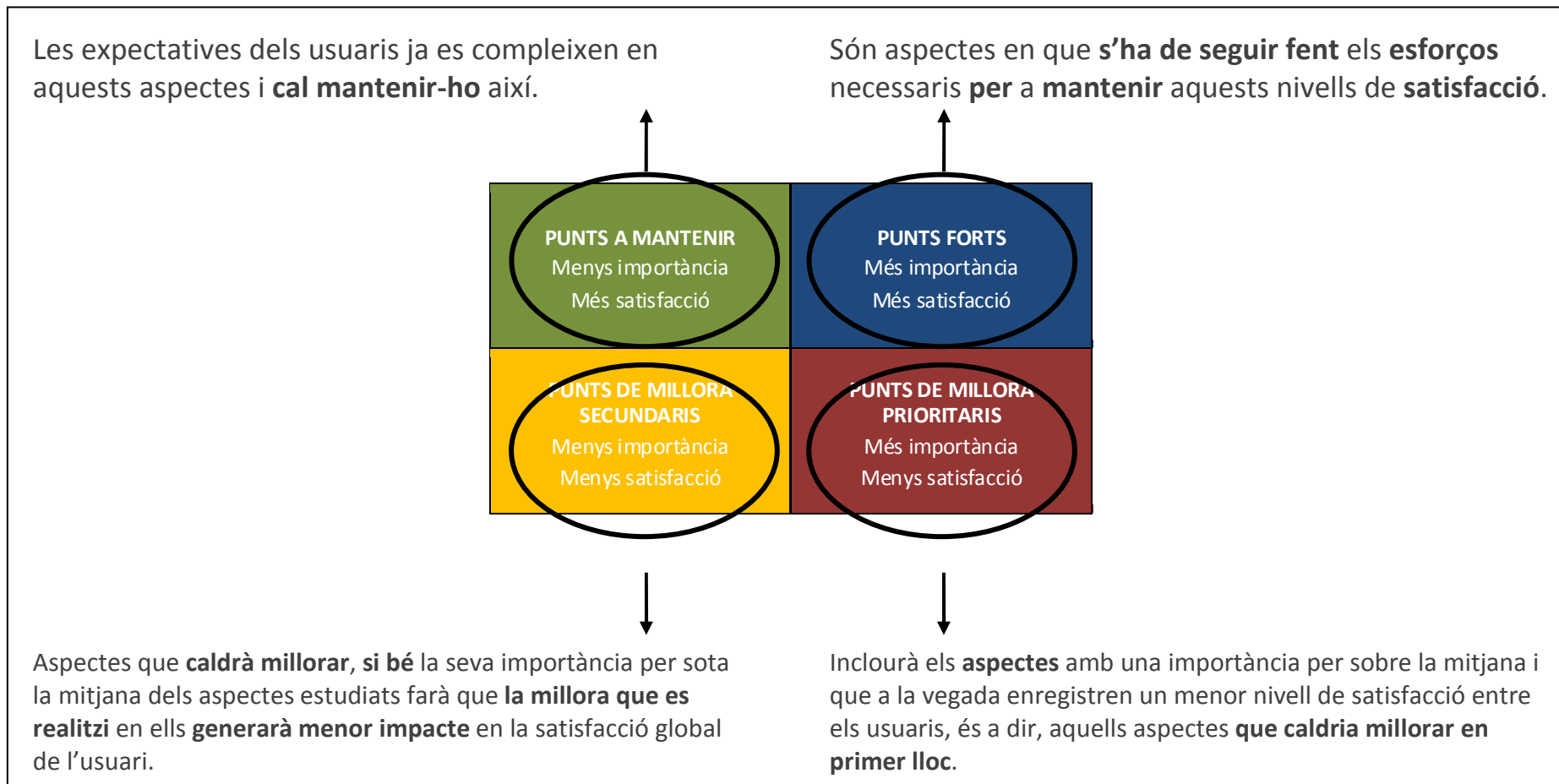






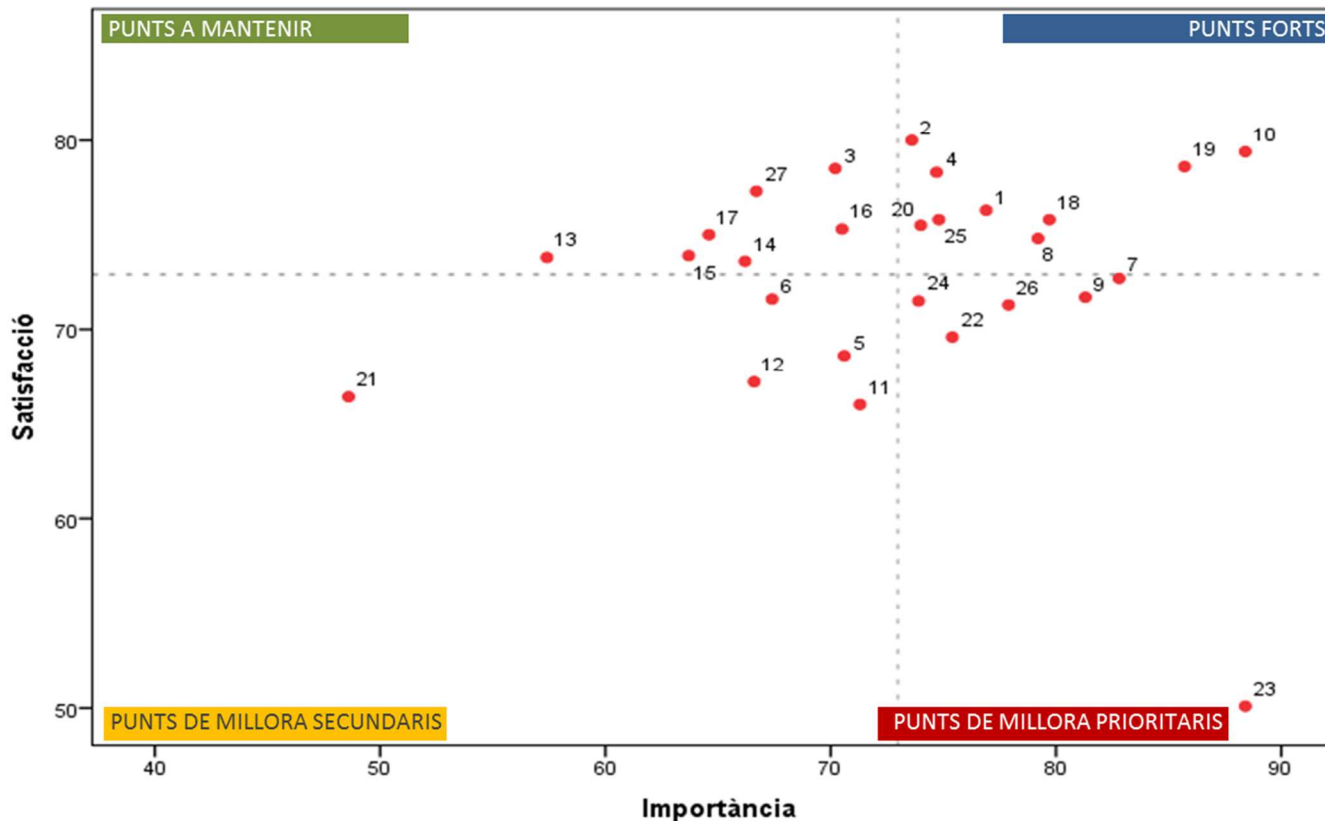
## PUNTS D'ACTUACIÓ

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:



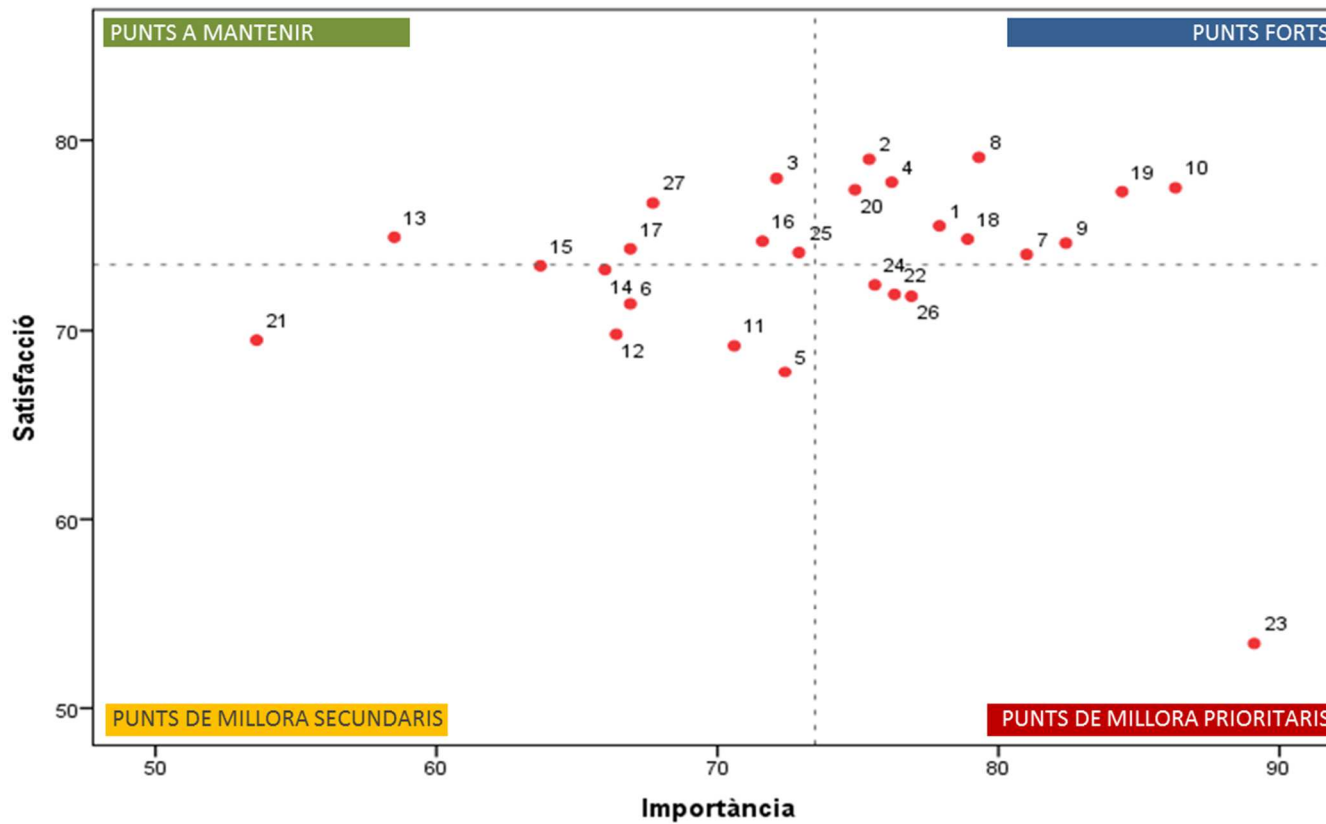
## GRÀFICS D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

### Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



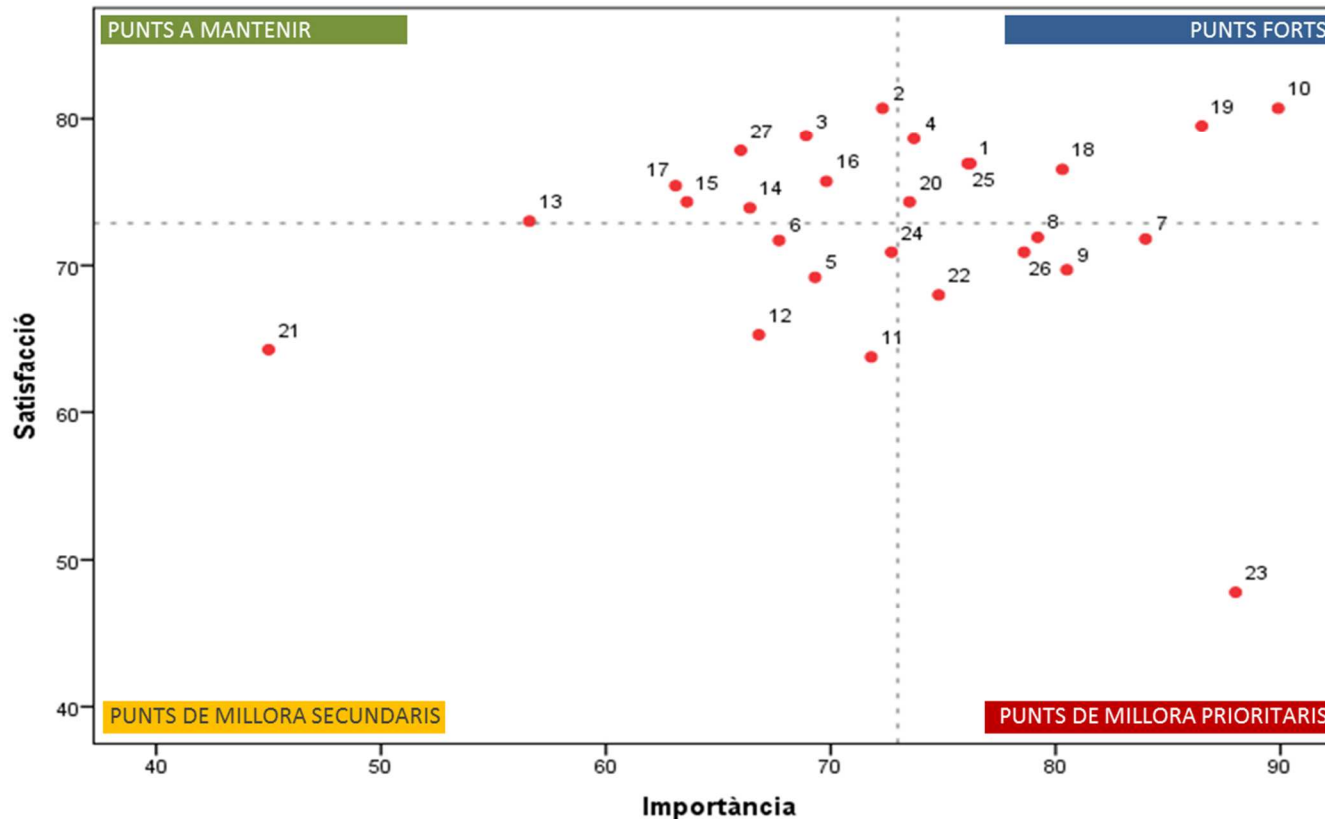
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc 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)



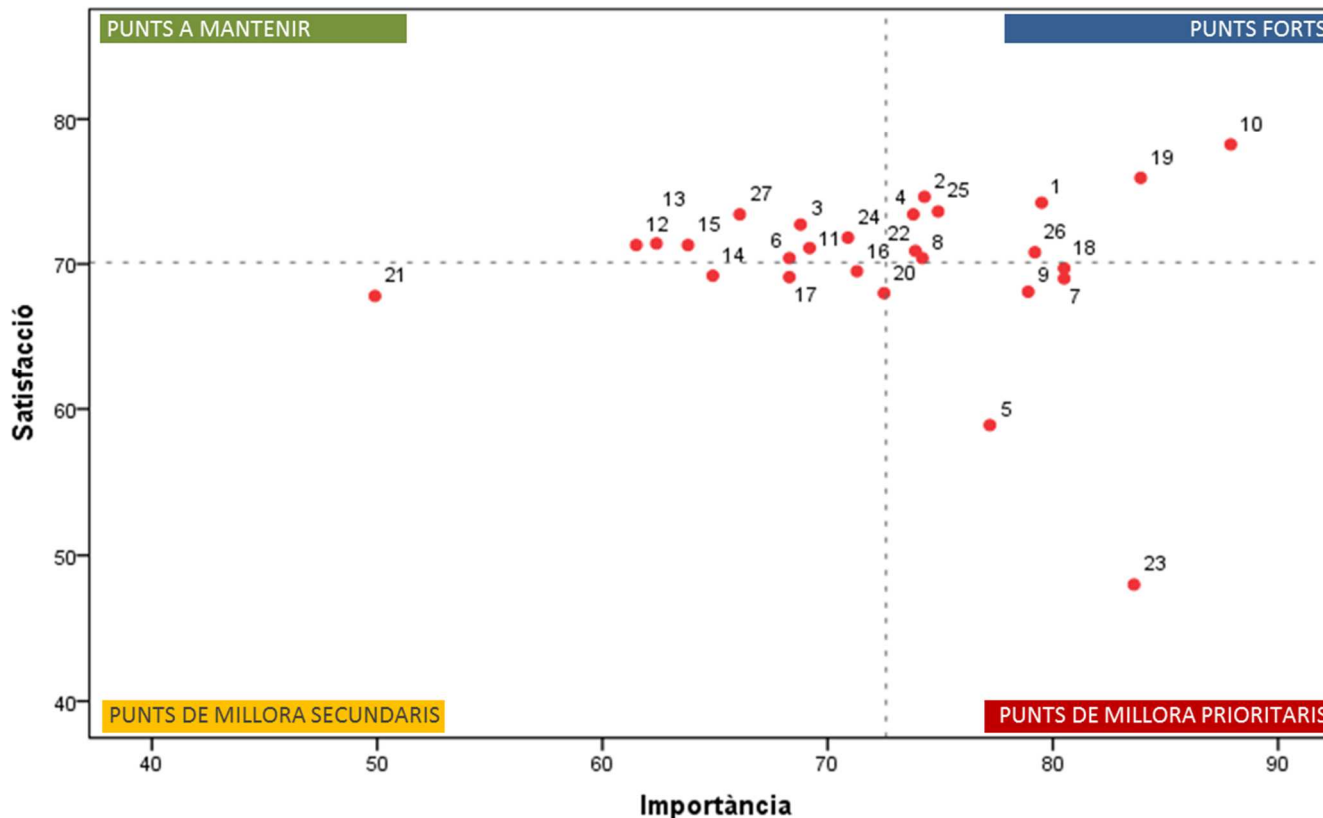
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc 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)



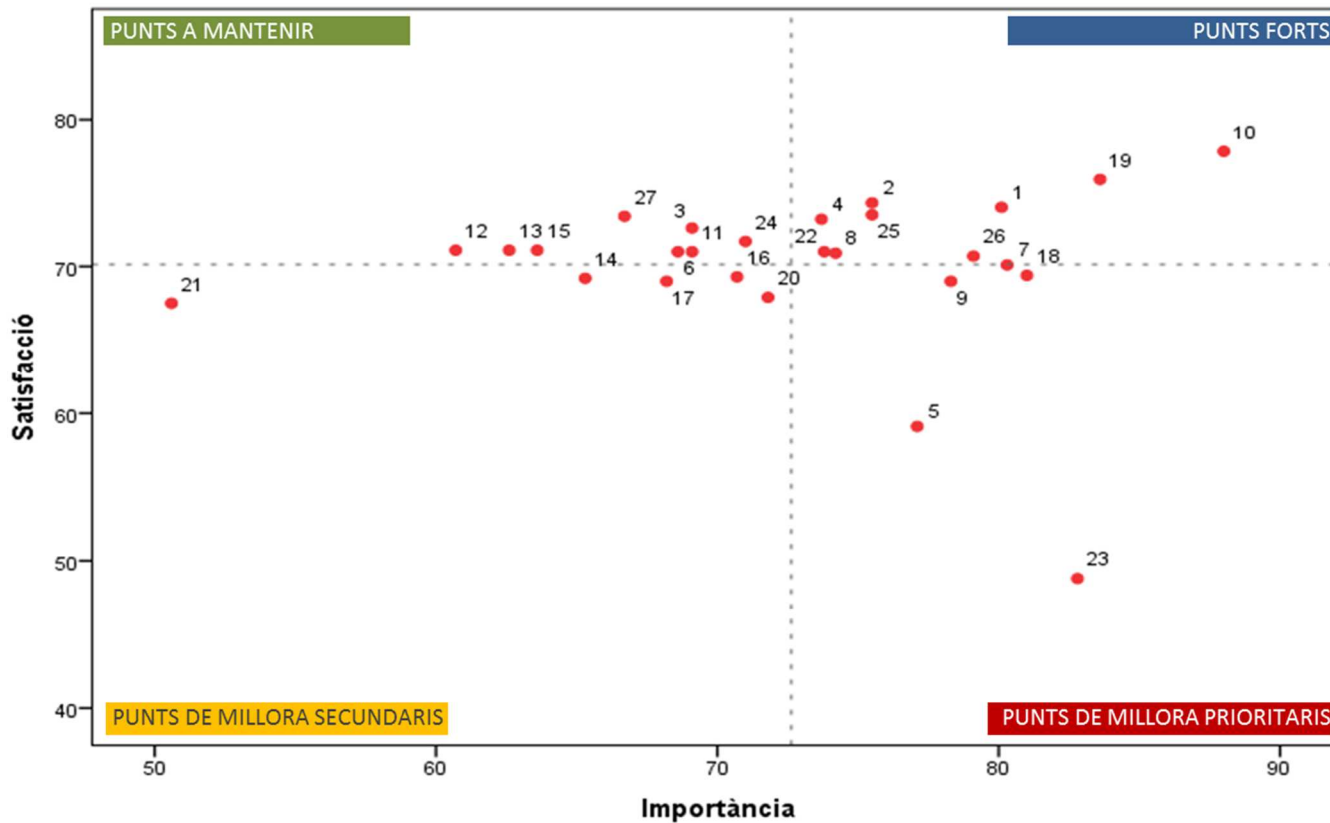
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc 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



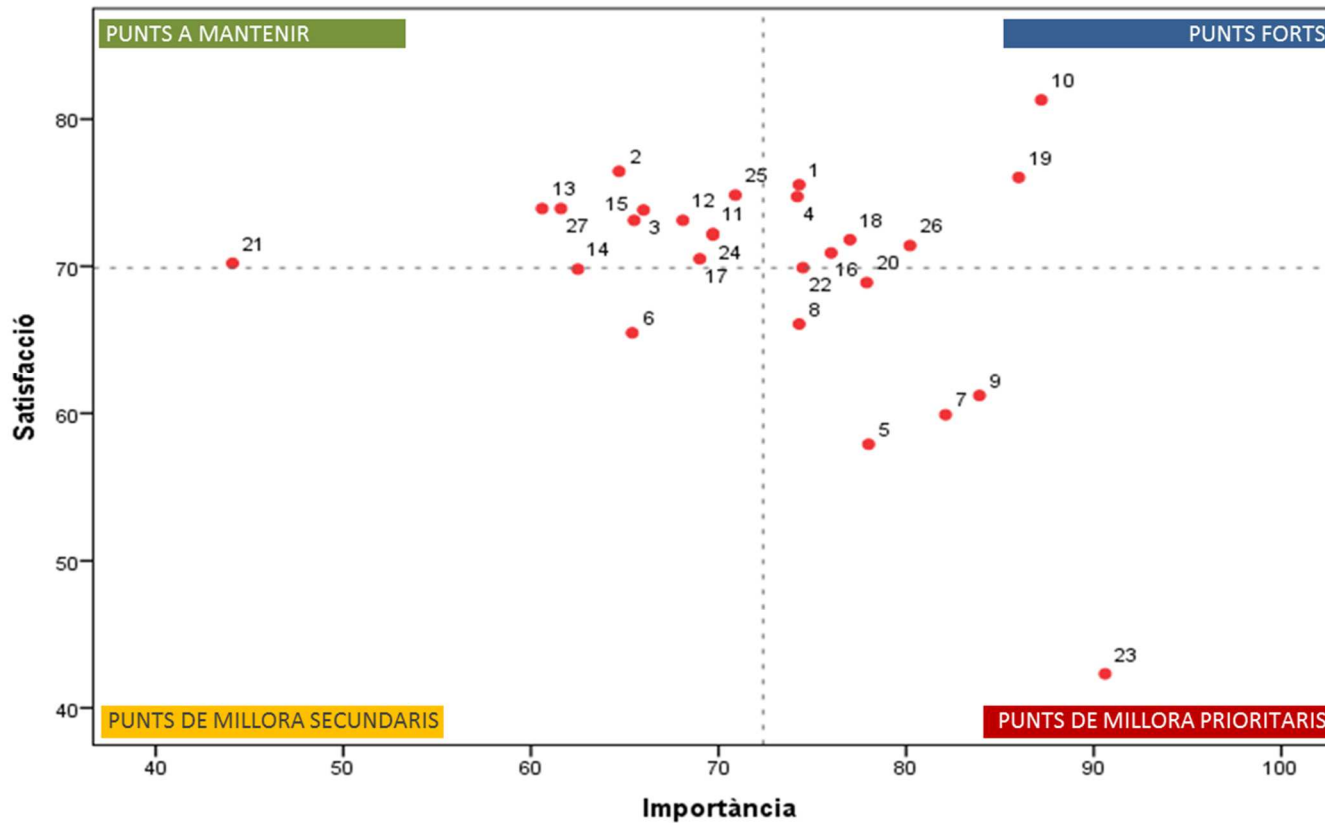
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc 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'agredixin 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



## PUNTS D'ACTUACIÓ PRIORITARIS

<p><b>BARCELONA - VALLÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> </ul>	<p><b>LLOBREGAT - ANOIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> </ul>
<p><b>SERVEI URBÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Informació en cas d'incidències en el servei</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> <li>• Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments</li> </ul>	<p><b>METRO BAIX LLOBREGAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> </ul>
<p><b>METRO VALLÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> <li>• Informació en casos de incidències en el servei</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> </ul>	<p><b>RODALIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• No s'ha d'esperar a l'arribada del tren</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> <li>• Triga poc a dur-te a destinació</li> </ul>

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN 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.*

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

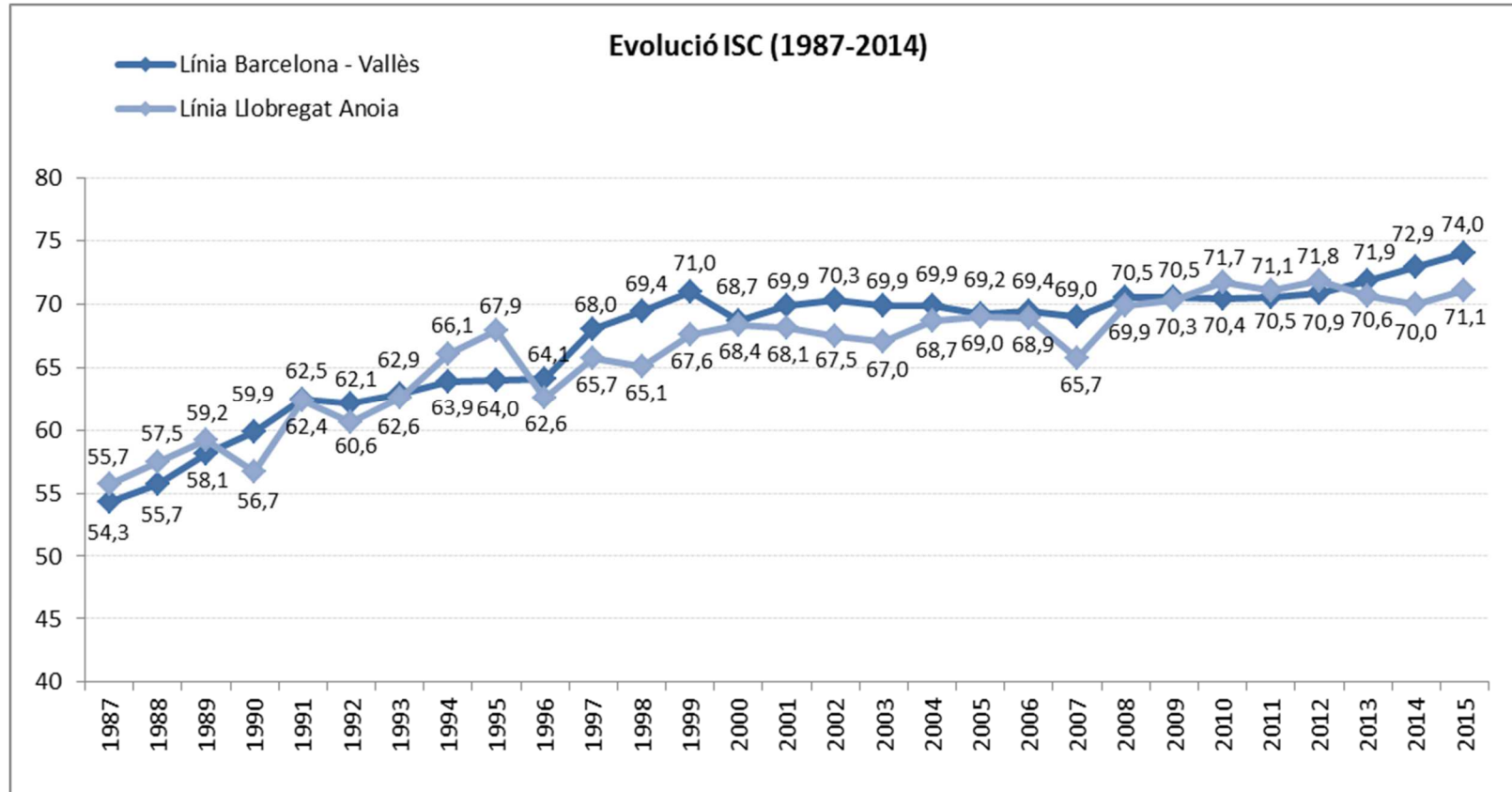
■ ISC de cada individu:  
*És la mitjana de les valoracions dels aspectes ponderada per la importància que aquest individu dóna a cada aspecte.*

$$ISC_{(j)} = \frac{\sum_{i=1}^{27} W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^{27} W_i^j}$$

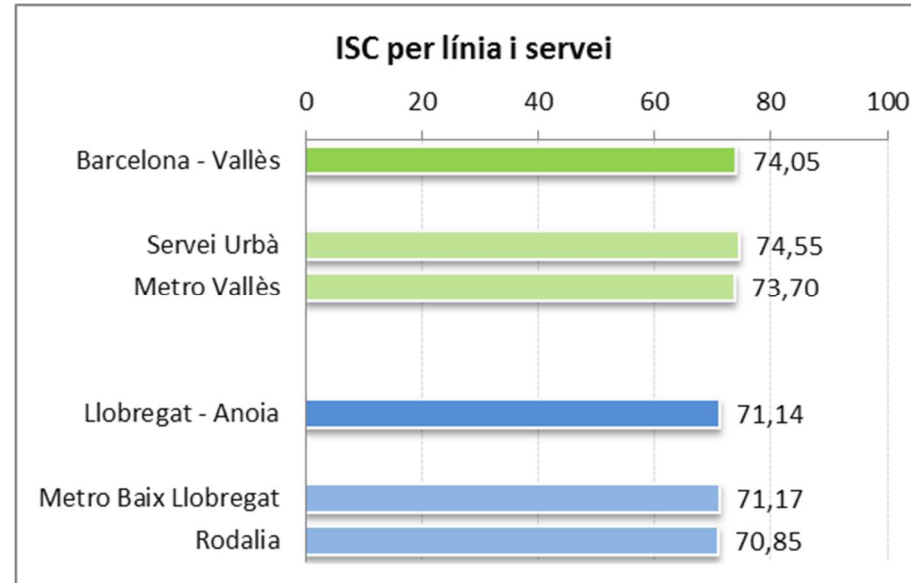
■ ISC global:  
*És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.*

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

## EVOLUCIÓ ISC

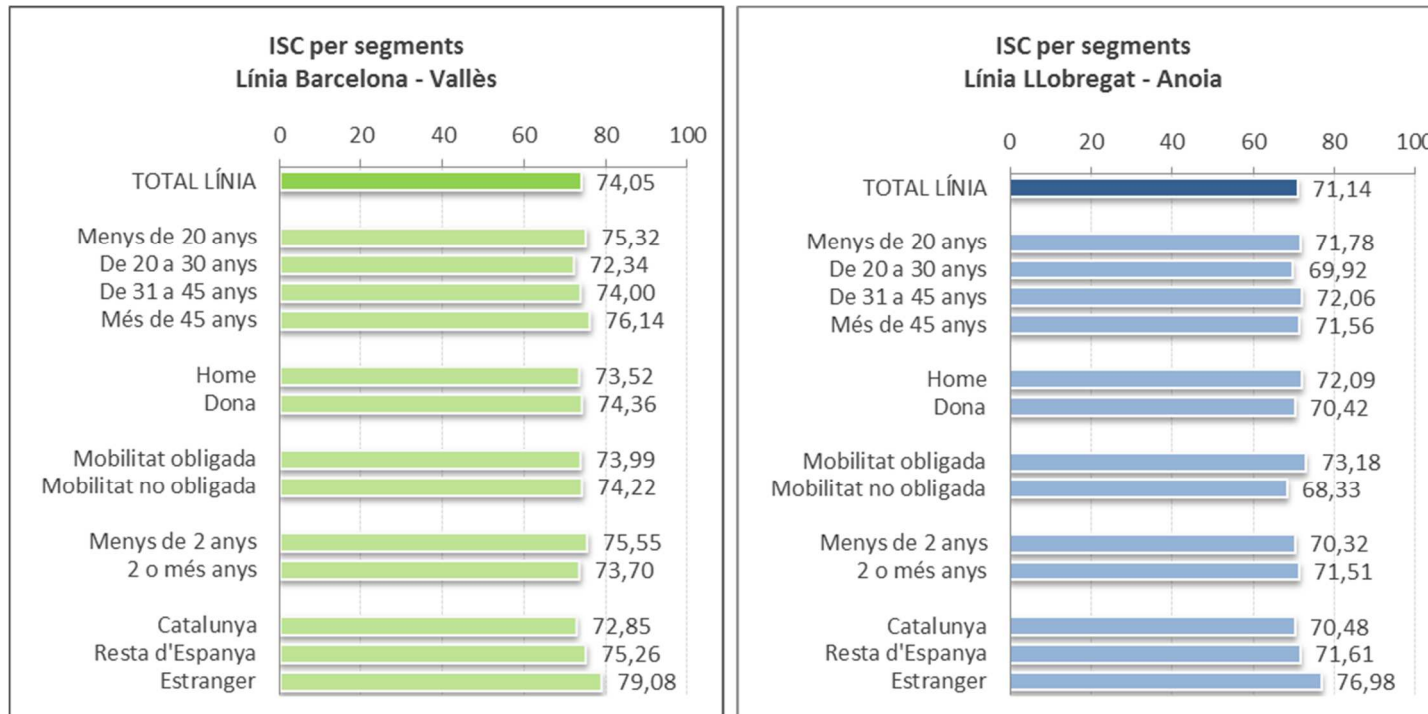


## ISC PER LÍNIA I SERVEI



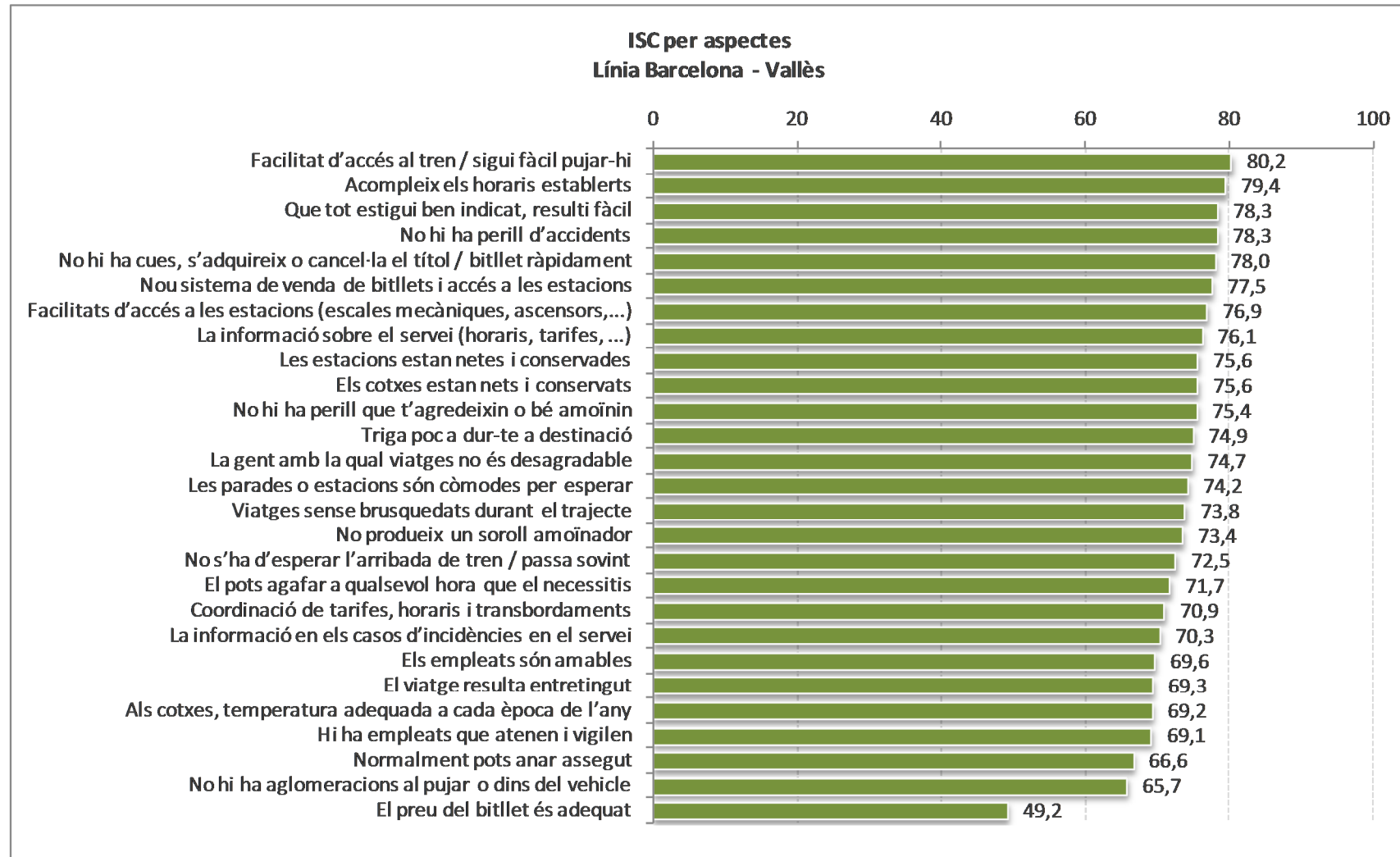
En termes globals, l'ISC de la Línia Barcelona-Vallès és superior (amb diferència estadística) a l'obtingut per la Línia Llobregat-Anoia. Entre serveis, no trobem diferències significatives entre els de cada línia.

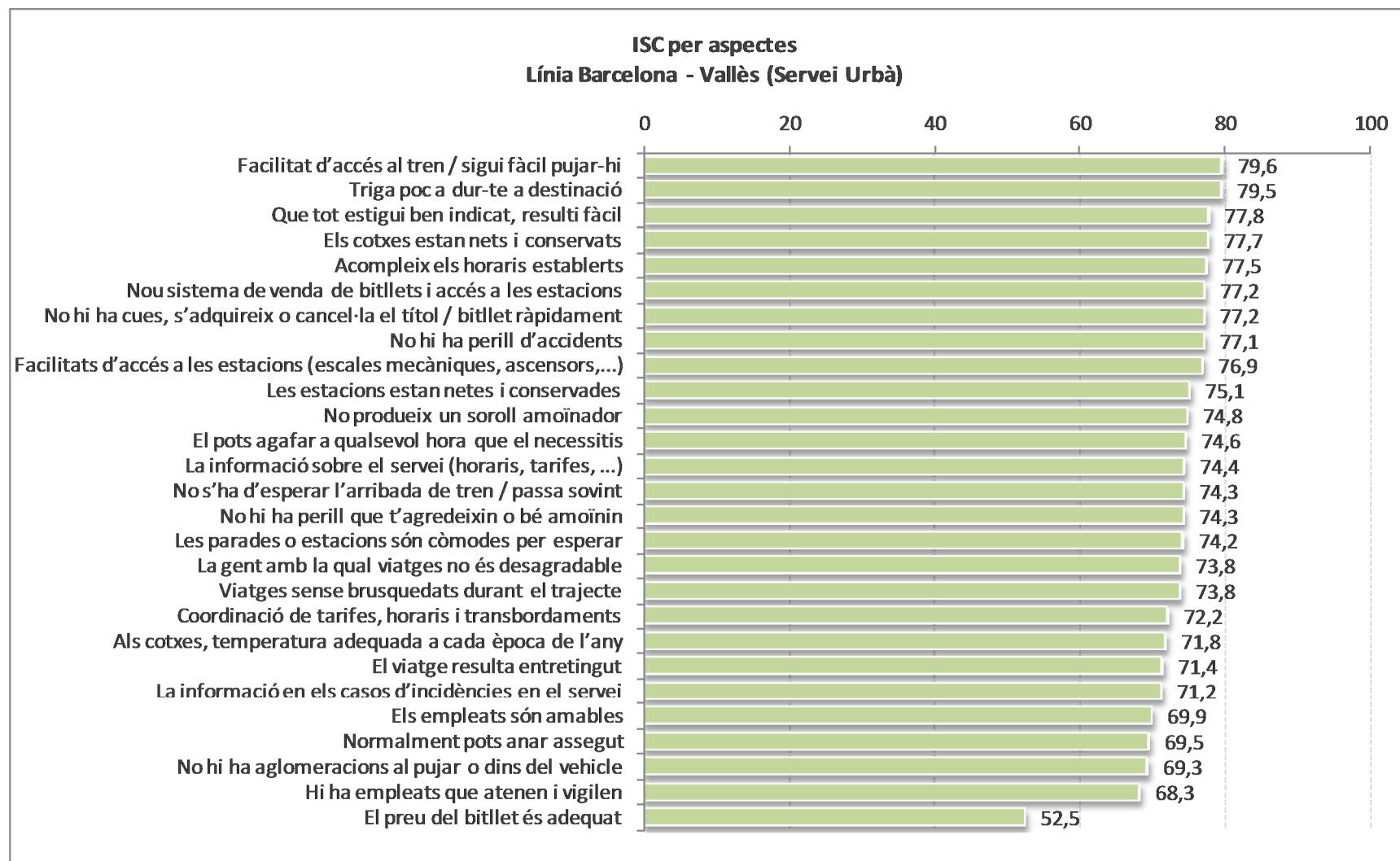
## ISC PER SEGMENTS



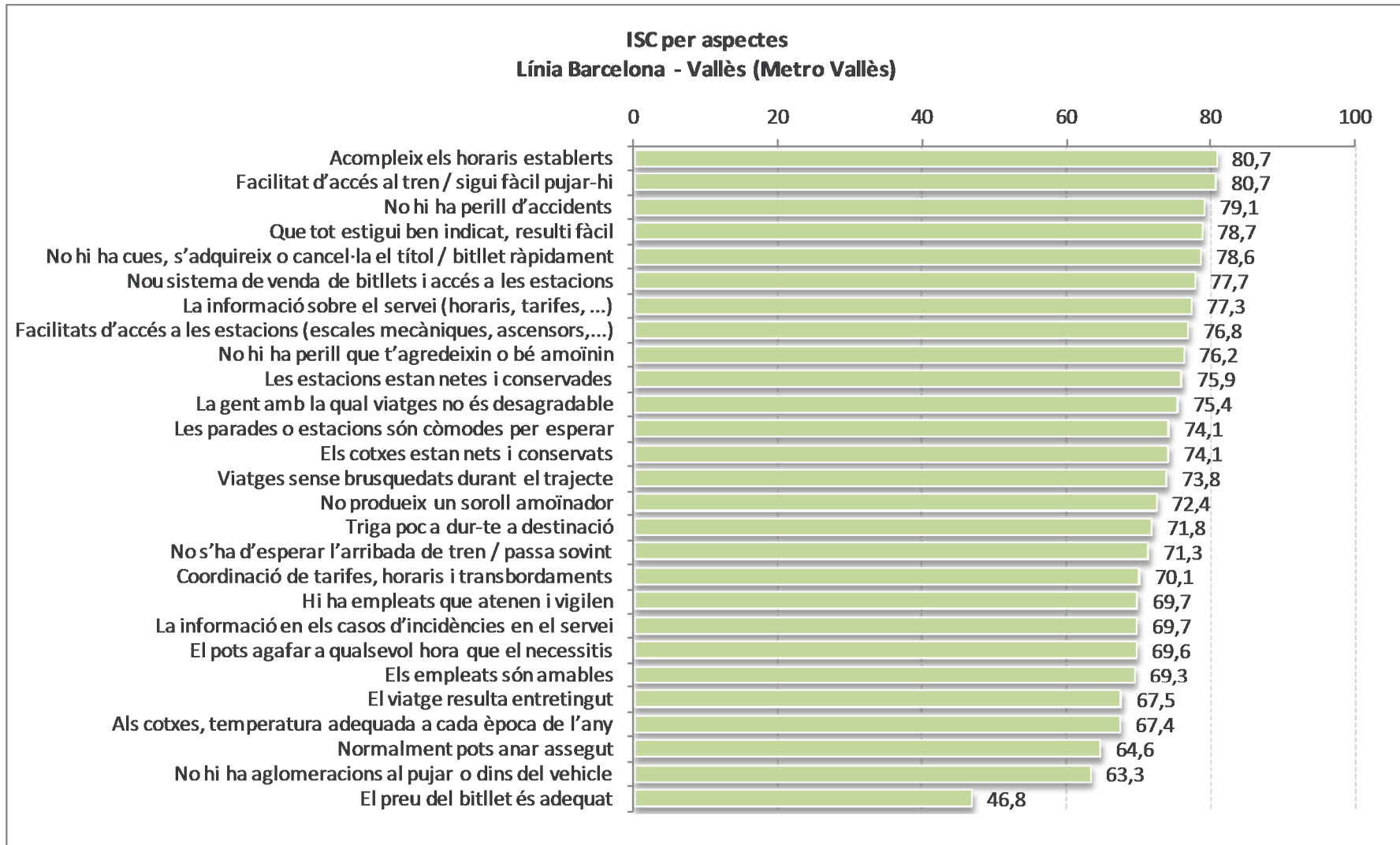
En les dues línies s'observa un lleuger increment de l'ISC a mesura que augmenta l'edat de l'usuari, amb excepció del tall de menys de 20 anys. Les dues línies també obtenen un major ISC entre les persones nascudes fora d'Espanya. Destaquem també que, a la línia Llobregat-Anoia, els homes presenten un ISC major que les dones i els usuaris amb mobilitat "no obligada", és a dir, que no es desplacen per treball o estudis, assignen un ISC significativament inferior que la resta.

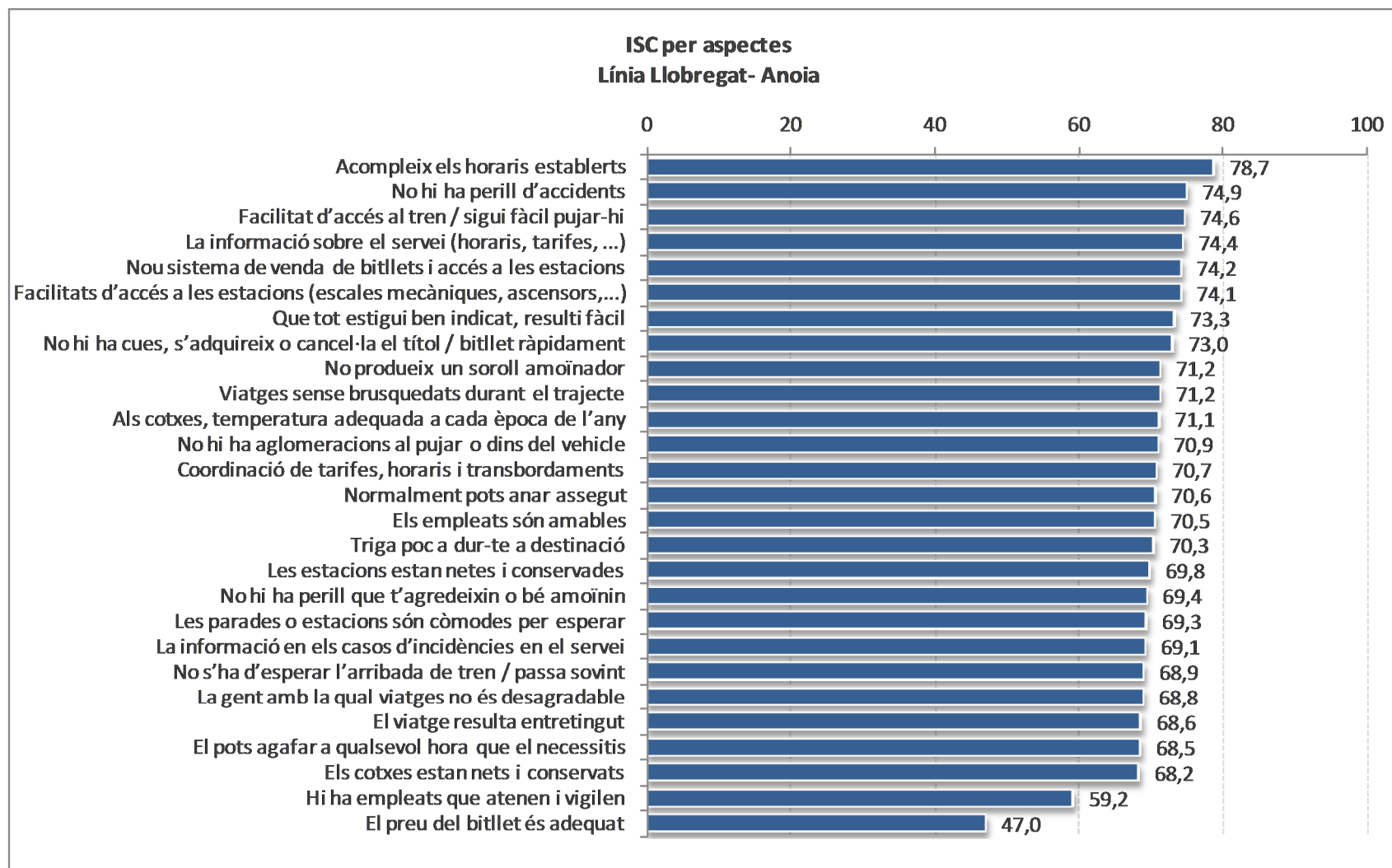
**ISC PER ASPECTES**

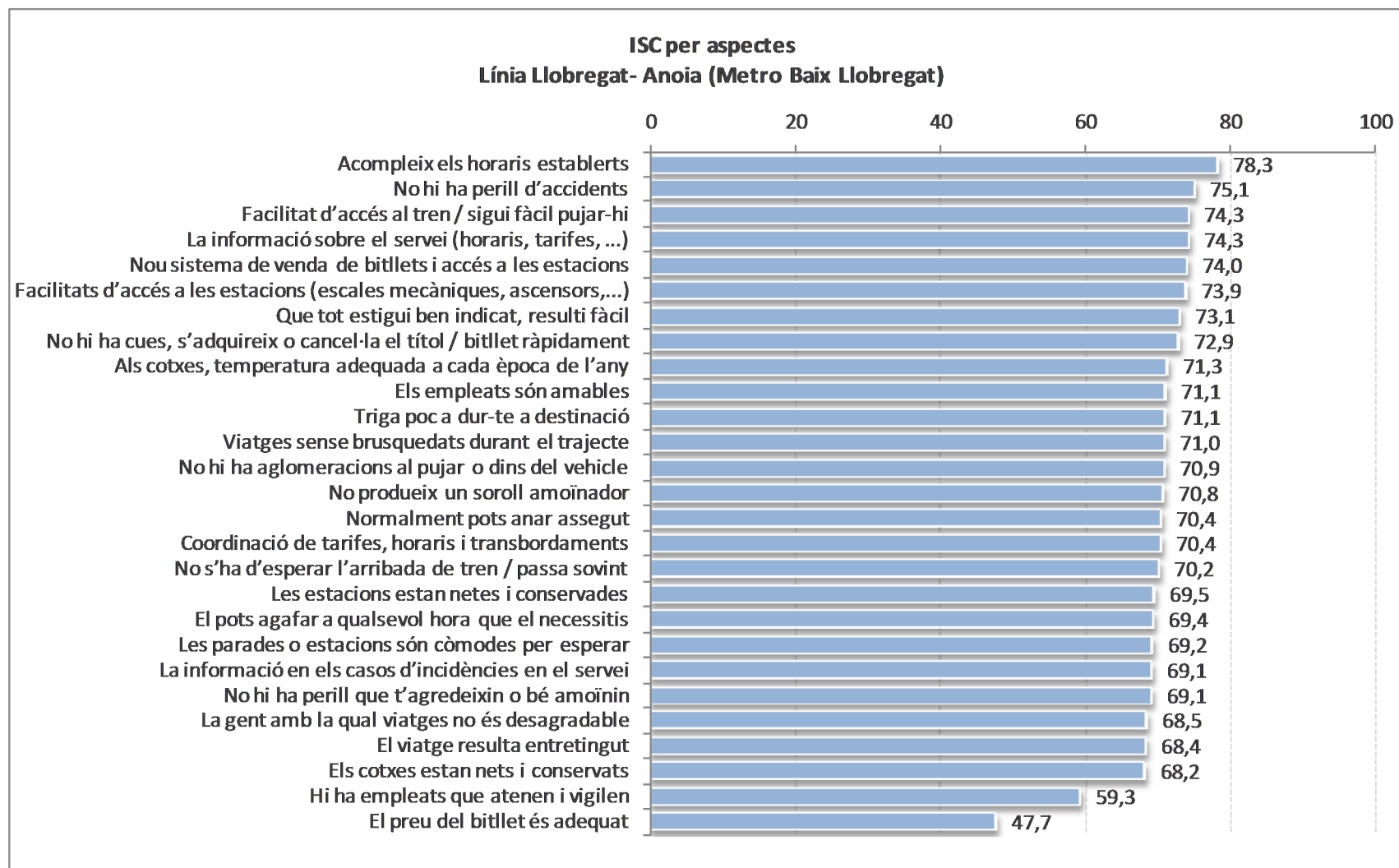


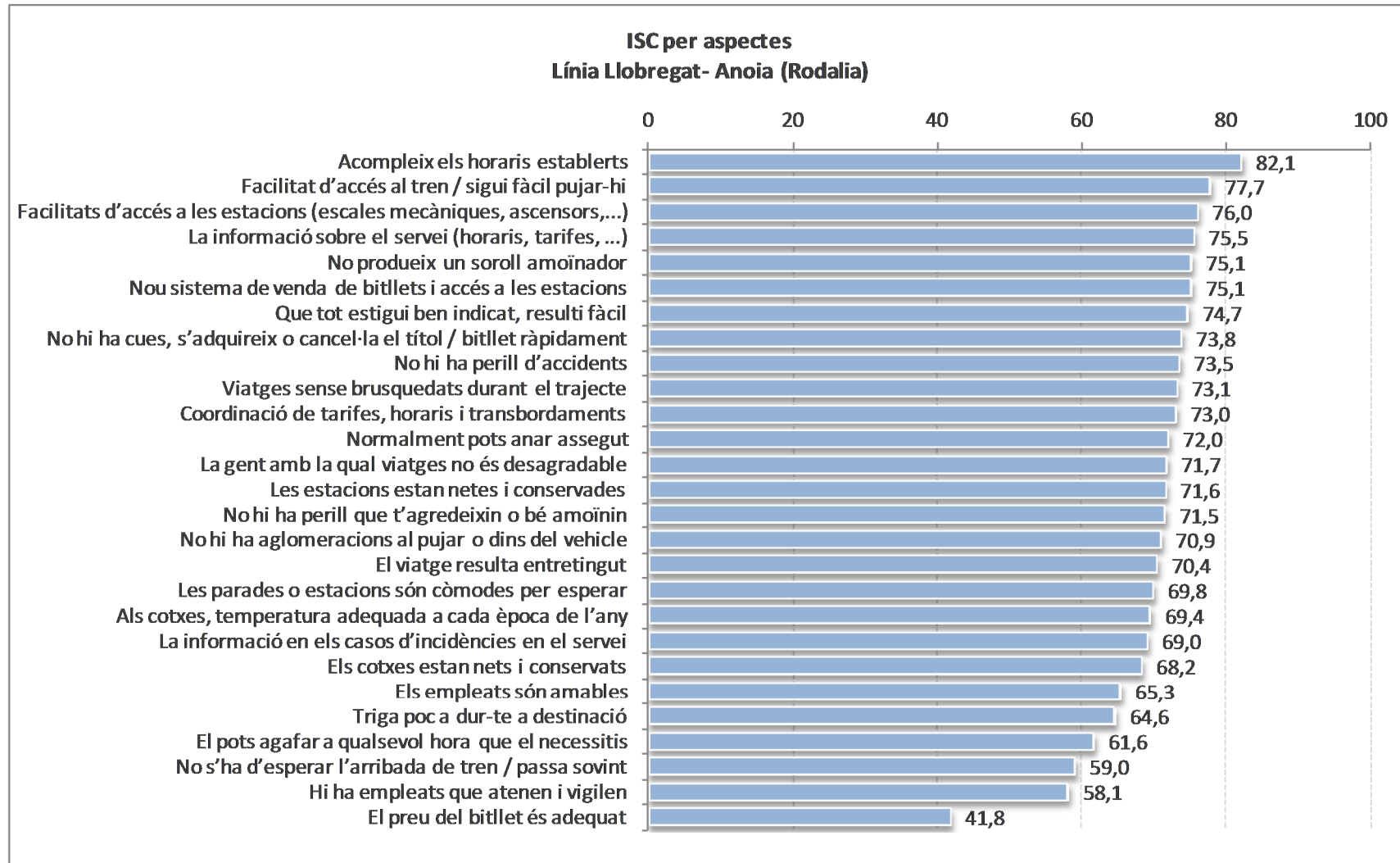






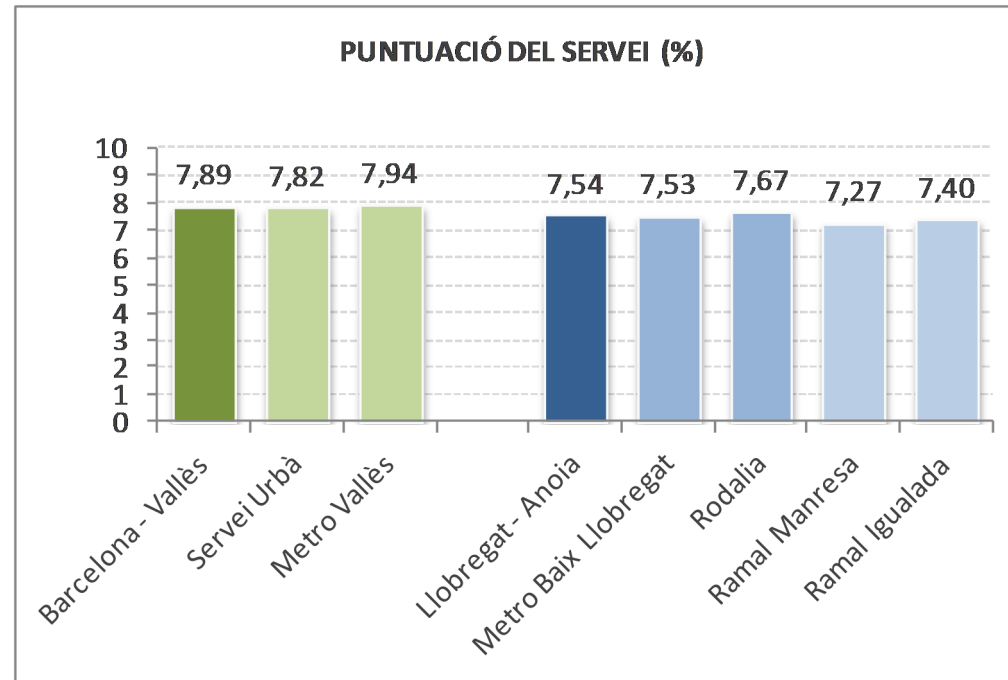






## VALORACIÓ DEL SERVEI

## VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI



La valoració global del servei de la Línia Barcelona-Vallès és significativament superior a la obtinguda per la Línia Llobregat-Vallès. En aquest cas, i a diferència de l'any 2014, l'ISC de Ramal Manresa és inferior al de Ramal Igualada.