



REO núm: 920
Data: 08/04/2019



Informe de resultats LMT

Índex de Satisfacció del Client ISC 2018

Organisme promotor: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

Índex de Satisfacció del Client (ISC) 2018 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 :

BEL217-152

Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

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

Índex

2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)	> to Chapter
2.1. Índex de Satisfacció del Client. Metodologia	> to Chapter
2.2. Evolució ISC per línia	> to Chapter
2.3. ISC per línia i servei	> to Chapter
2.4. ISC per segments	> to Chapter
2.5. ISC per atributs	> to Chapter
3. Valoració del servei	> to Chapter
3.1. Valoració global del servei	> to Chapter
3.2. Evolució del servei en els darrers dos anys	> to Chapter
3.3. Comparativa del servei amb altres mitjans de transport	> to Chapter

Índex

- | | |
|--|--------------|
| 4. Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren | > to Chapter |
| 5. Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC | > to Chapter |
| 6. Ús de xarxes socials | > to Chapter |
| 7. Perfil de l'usuari | > to Chapter |
| 8. Síntesi de resultats | > to Chapter |

Presentació

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

Presentació

Introducció

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 del client així com la seva evolució en el temps i les enquestes als usuaris del servei de FGC



formen part d'aquesta verificació continua del nivell de qualitat. Dins d'aquest marc se situa aquesta enquesta, que té per objecte [actualitzar la informació disponible relativa a la satisfacció dels clients de FGC](#) així com [conèixer l'opinió dels clients](#) sobre les actuacions de FGC en la seva Xarxa Principal, amb l'objectiu de millorar el servei que se'ls ofereix.

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

Objectius de la investigació

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). Aquest índex mesura la qualitat percebuda pels usuaris 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 | 11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren | 19. No hi ha perill d'accidents |
| 2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi | 12. Normalment pots anar assegut | 20. Els cotxes estan nets i conservats |
| 3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament | 13. No produeix un soroll amoïnador | 21. El viatge resulta entretingut |
| 4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil | 14. Les parades o estacions són còmodes per esperar | 22. Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any |
| 5. Hi ha empleats que atenen i vigilen | 15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte | 23. El preu del bitllet és adequat |
| 6. Els empleats són amables | 16. Les estacions estan netes i conservades | 24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments |
| 7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren | 17. La gent amb la qual viatges no és desagradable | 25. La informació sobre el servei |
| 8. Triga poc a dur-te a destinació | 18. No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin | 26. La informació en els casos d'incidències en el servei |
| 9. El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint | | 27. El sistema de venda de bitllets |
| 10. Acompleix els horaris establerts | | |

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**:

- Coneixement i ús del **bitllet combinat Turistren**
- Grau d'acceptació del **pagament amb targeta**
- Ús i avaluació de l'**APP de FGC**
- Ús de **xarxes socials**
- **Perfil** de l'usuari



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 el client està més insatisfet

Prioritats d'actuació

Trobar els punts d'actuació que amb més eficàcia incrementarien la satisfacció del client

KPI

Obtenir indicadors d'importància, satisfacció i ISC de cada aspecte i a nivell global

Perfil

Determinar com és el client dels serveis dels FGC

Presentació

Fitxa Tècnica

Univers	Usuaris de les línies de 16 anys en endavant
Àmbit	<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 1178 entrevistats, 590 a la línia Barcelona-Vallès i 588 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de $\pm 4,12\%$, 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 d'usuaris 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 usuaris 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 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.</p>
Dates de treball de camp	Del 5 al 30 de novembre de 2018

Presentació

Distribució de la mostra

LÍNIA BARCELONA – VALLÈS			
Parada	Servei urbà	Metro Vallès	Total
1. PL. CATALUNYA	59	42	102
2. PROVENÇA	44	30	73
3. GRÀCIA	19	13	31
4. SANT GERVASI	4	1	5
5. MUNTANER	17	8	25
6. LA BONANOVA	7	2	9
7. LES TRES TORRES	8	2	10
8. SARRIÀ	26	17	42
9. REINA ELISENDA	6	1	7
10. PLAÇA MOLINA	5		5
11. PÀDUA	6	1	7
12. EL PUTXET	13	2	15
13. AV. TIBIDABO	14	1	15
14. PEU DEL FUNICULAR		5	5
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		3	3
16. BAIXADOR DE VALLVIDRERA		3	3
17. LES PLANES		2	2
18. LA FLORESTA		3	3
19. VALLDORREIX		10	10
20. SANT CUGAT		33	33
21. MIRA-SOL		6	6
22. HOSPITAL GENERAL		7	7
23. RUBÍ		22	22
24. LES FONTS		3	3
25. TERRASSA RAMBLA		13	13
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		9	9
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		7	7
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		5	5
29. VOLPELLERES		8	8
30. SANT JOAN		14	14
31. BELLATERRA		5	5
32. UNIVERSITAT AUTÒNOMA		29	29
33. SANT QUIRZE		7	7
34. CAN FEU / GRÀCIA		5	5
35. SABADELL PL. MAJOR		16	16
36. LA CREU ALTA		4	4
37. SABADELL NORD		5	5
38. SABADELL PARC DEL NORD		3	3
Total	215	375	590

LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
Parada	Metro B. Llob.	Rodalies	Total
1. PL. ESPANYA	122	14	136
2. MAGÒRIA LA CAMPANA	13		13
3. ILDEFONS CERDÀ	29	1	31
4. EUROPA / FIRA	39	1	40
5. GORNAL	19	1	20
6. SANT JOSEP	26		26
7. L'HOSPITALET AV.CARRILET	52	1	53
8. ALMEDA	32	1	32
9. CORNELLÀ RIERA	29	1	31
10. SANT BOI	52	1	53
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	20		20
12. COLÒNIA GÜELL	1		1
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	5		5
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	17		17
15. CAN ROS	12		12
16. QUATRE CAMINS	6		6
17. PALLEJÀ	8		8
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	16	1	17
19. EL PALAU	7	1	8
20. MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL			
21. MARTORELL CENTRAL	10	3	14
22. MARTORELL ENLLAÇ	3	1	5
23. ABRERA	3		3
24. OLESA DE MONTSERRAT	8	1	9
25. ESPARREGUERA			
26. AERI DE MONTSERRAT		2	2
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		6	6
28. CASTELLBELL I EL VILAR			
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		3	3
30. MANRESA VILADORDIS		1	1
31. MANRESA ALTA		2	2
32. MANRESA BAIXADOR		5	5
33. SANT ESTEVE SESROVIRE		3	3
34. LA BEGUDA			
35. CAN PARELLADA			
36. MASQUEFA		3	3
37. PIERA		6	6
38. VALLBONA D'ANOIA		1	1
39. CAPELLADES		2	2
40. LA POBLA DE CLARAMUNT		1	1
41. VILANOVA DEL CAMÍ		1	1
42. IGUALADA		6	6
Total	512	76	588

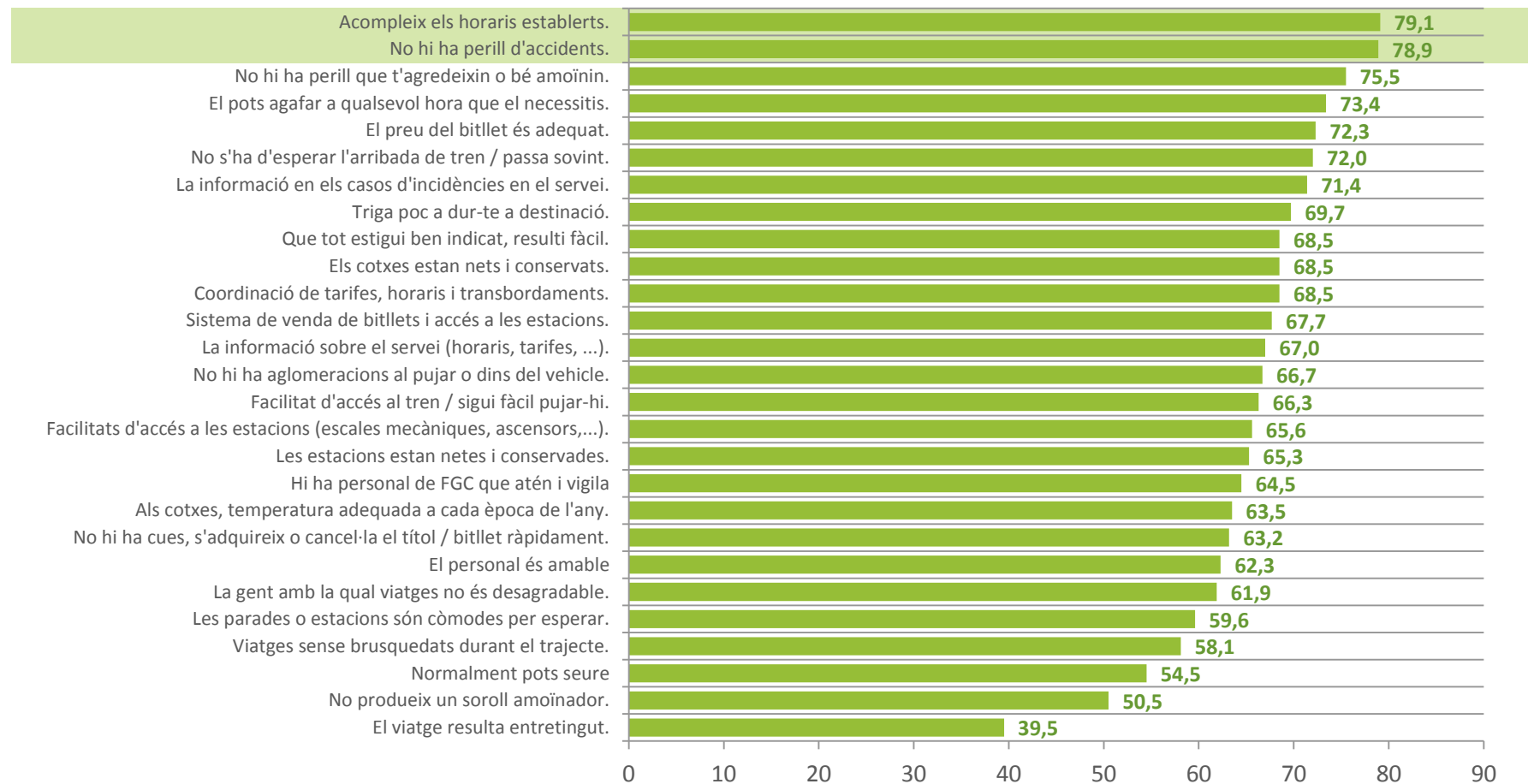
Resum dels principals resultats

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



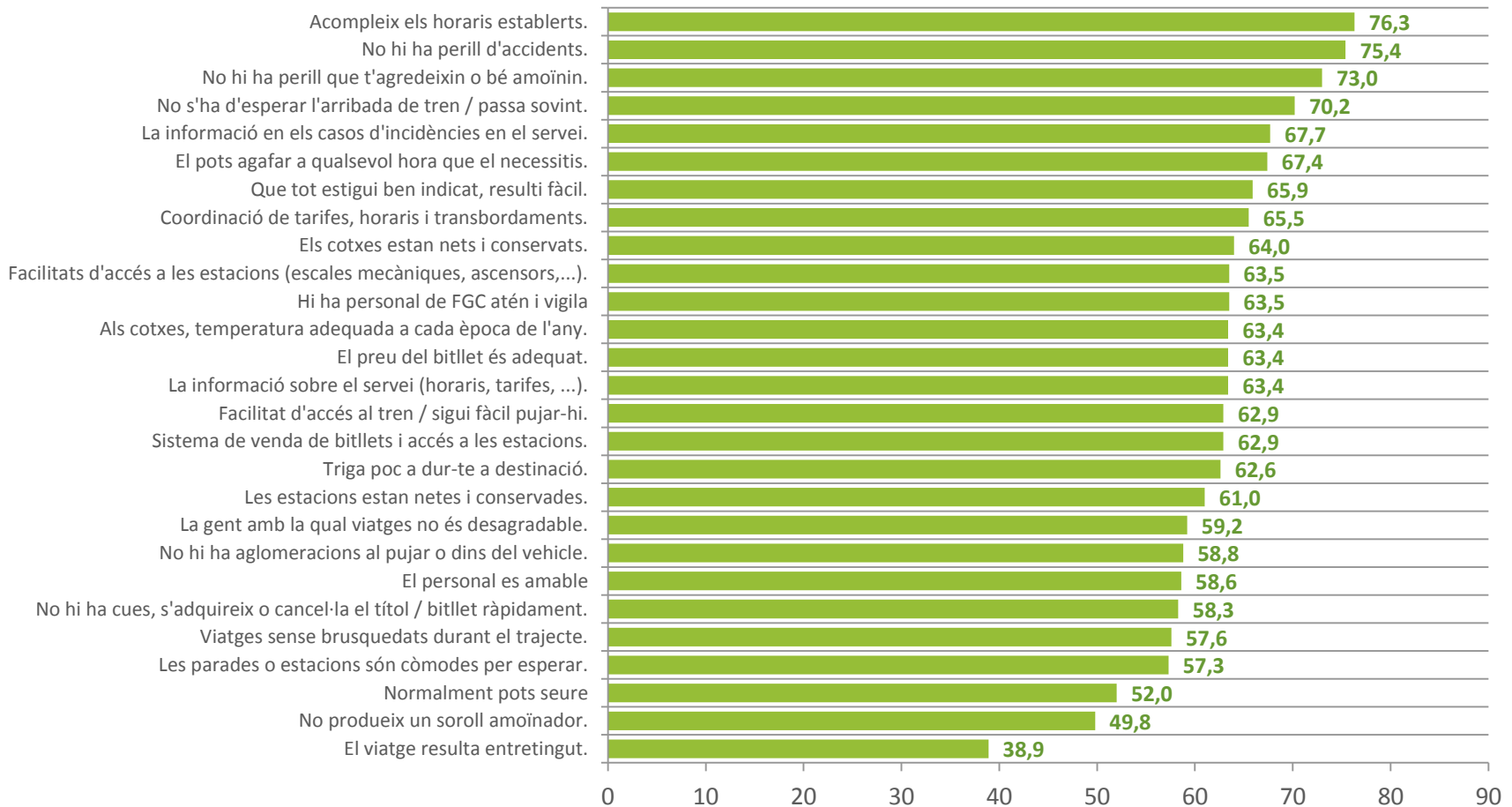
Importància amb els atributs estudiats

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,...).	65,6	66,8	64,8	2
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	66,3	66,4	66,2	0,2
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	63,2	61,4	64,4	-3
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	68,5	67,8	69	-1,2
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	64,5	65,2	64	1,2
6 El personal és amable	62,3	62,4	62,3	0,1
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	72	70,9	72,6	-1,7
8 Triga poc a dur-te a destinació.	69,7	70,2	69,3	0,9
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	73,4	74,8	72,5	2,3
10 Acompleix els horaris establerts.	79,1	78,4	79,6	-1,2
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	66,7	68,1	65,8	2,3
12 Normalment pots seure	54,5	54,5	54,5	0
13 No produeix un soroll amoïnador.	50,5	51,6	49,8	1,8
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	59,6	60,3	59,1	1,2
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	58,1	59,1	57,4	1,7
16 Les estacions estan netes i conservades.	65,3	67,6	63,8	3,8
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	61,9	63,4	60,9	2,5
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	75,5	76,5	74,9	1,6
19 No hi ha perill d'accidents.	78,9	79,6	78,5	1,1
20 Els cotxes estan nets i conservats.	68,5	69	68,1	0,9
21 El viatge resulta entretingut.	39,5	41,9	38	3,9
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	63,5	64,1	63,1	1
23 El preu del bitllet és adequat.	72,3	71,2	73	-1,8
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	68,5	66,4	69,9	-3,5
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	67	66,8	67,2	-0,4
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	71,4	69,6	72,5	-2,9
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	67,7	68,7	67	1,7

Importància dels atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



Importància amb els atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

IMPORTÀNCIA		LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
		Total	Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	63,5	64,3	58,3	6
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	62,9	63,4	59,3	4,1
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	58,3	58,9	53,9	5
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	65,9	66,2	64,3	1,9
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	63,5	63,6	62,8	0,8
6	El personal és amable	58,6	58,8	57,5	1,3
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	70,2	70,3	69,5	0,8
8	Triga poc a dur-te a destinació.	62,6	62,8	61,7	1,1
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	67,4	66,9	70,6	-3,7
10	Acompleix els horaris establerts.	76,3	76,3	76,4	-0,1
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	58,8	59,5	53,7	5,8
12	Normalment pots seure	52	51,8	53,5	-1,7
13	No produeix un soroll amoïnador.	49,8	49,3	53,4	-4,1
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar.	57,3	58	52,6	5,4
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	57,6	57,8	56,2	1,6
16	Les estacions estan netes i conservades.	61	60,7	62,7	-2
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable.	59,2	58,9	61,8	-2,9
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	73	72,5	76,5	-4
19	No hi ha perill d'accidents.	75,4	75,3	75,8	-0,5
20	Els cotxes estan nets i conservats.	64	64,3	62	2,3
21	El viatge resulta entretingut.	38,9	39,1	37,6	1,5
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	63,4	63,2	65,1	-1,9
23	El preu del bitllet és adequat.	63,4	63,2	65,1	-1,9
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	65,5	65,5	65,6	-0,1
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	63,4	64	59,2	4,8
26	La informació en els casos d'incidències en el servei.	67,7	67,5	69,6	-2,1
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	62,9	63,4	59,7	3,7

Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Barcelona - Vallès



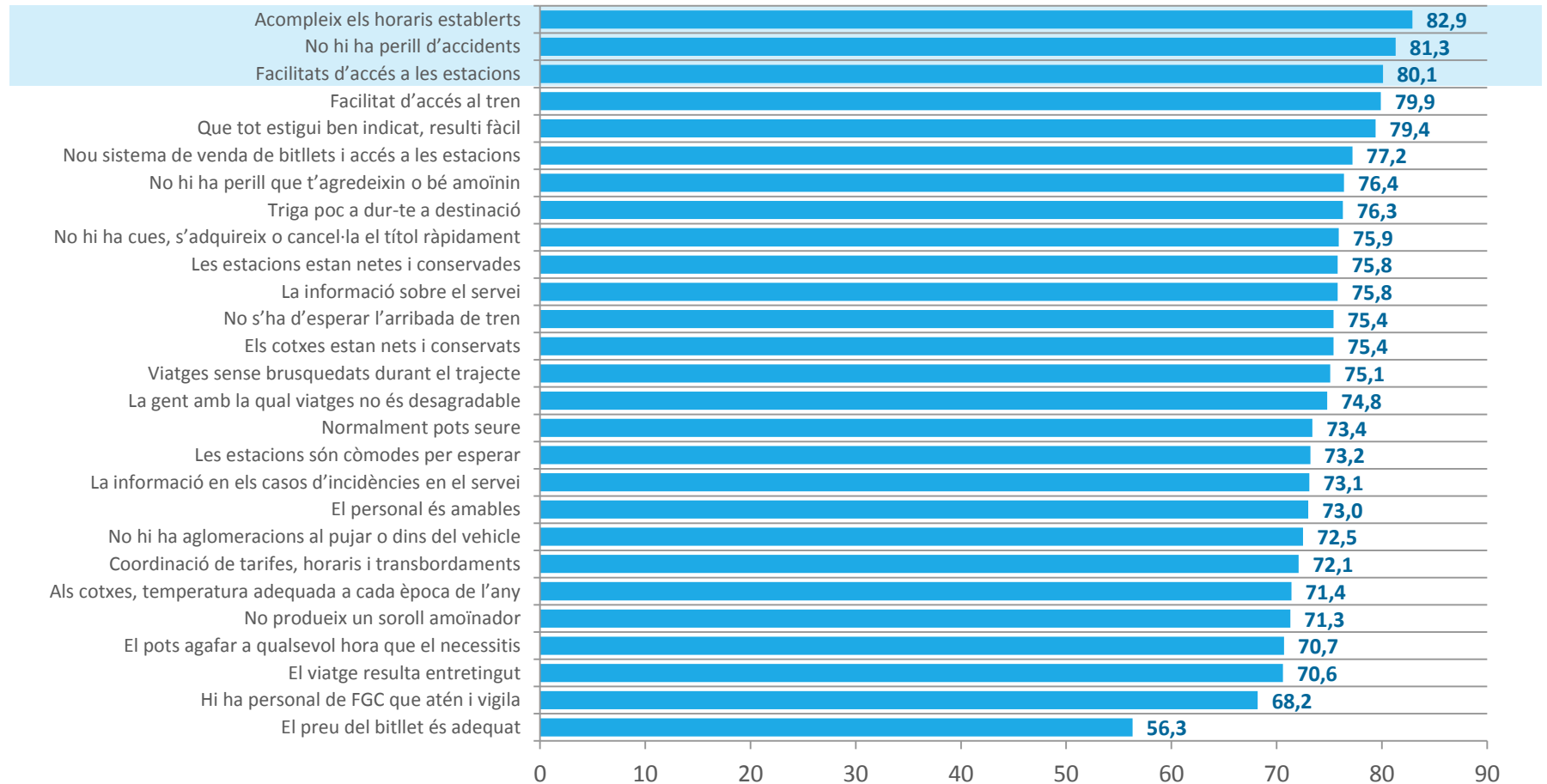
Satisfacció amb els atributs estudiats

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,...).	81,3	80,3	82	-1,7
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	82,5	83,5	81,8	1,7
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	77,3	79,2	76,2	3
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	81,7	81,4	81,9	-0,5
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	74,2	75,3	73,5	1,8
6 El personal és amable	76,4	76,7	76,3	0,4
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	79,2	81,8	77,6	4,2
8 Triga poc a dur-te a destinació	80,2	83,3	78,2	5,1
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	75	76,9	73,8	3,1
10 Acompleix els horaris establerts	84,1	84,5	83,9	0,6
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	67,7	70,7	65,8	4,9
12 Normalment pots seure	66,5	72,6	62,6	10
13 No produeix un soroll amoïnador.	72,8	74,5	71,7	2,8
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	77	76,5	77,3	-0,8
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	77,2	76,5	77,6	-1,1
16 Les estacions estan netes i conservades.	80,2	81,4	79,5	1,9
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	78,2	79,2	77,5	1,7
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	80,4	80,7	80,2	0,5
19 No hi ha perill d'accidents.	83,5	83,5	83,5	0
20 Els cotxes estan nets i conservats.	79,8	80,8	79,1	1,7
21 El viatge resulta entretingut.	71,8	74,3	70,2	4,1
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	73,9	75,6	72,7	2,9
23 El preu del bitllet és adequat.	60,1	63	58,2	4,8
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	74,7	77	73,2	3,8
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	79,5	80,1	79,1	1
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	77,1	78,5	76,2	2,3
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	80,6	81,9	79,8	2,1

Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



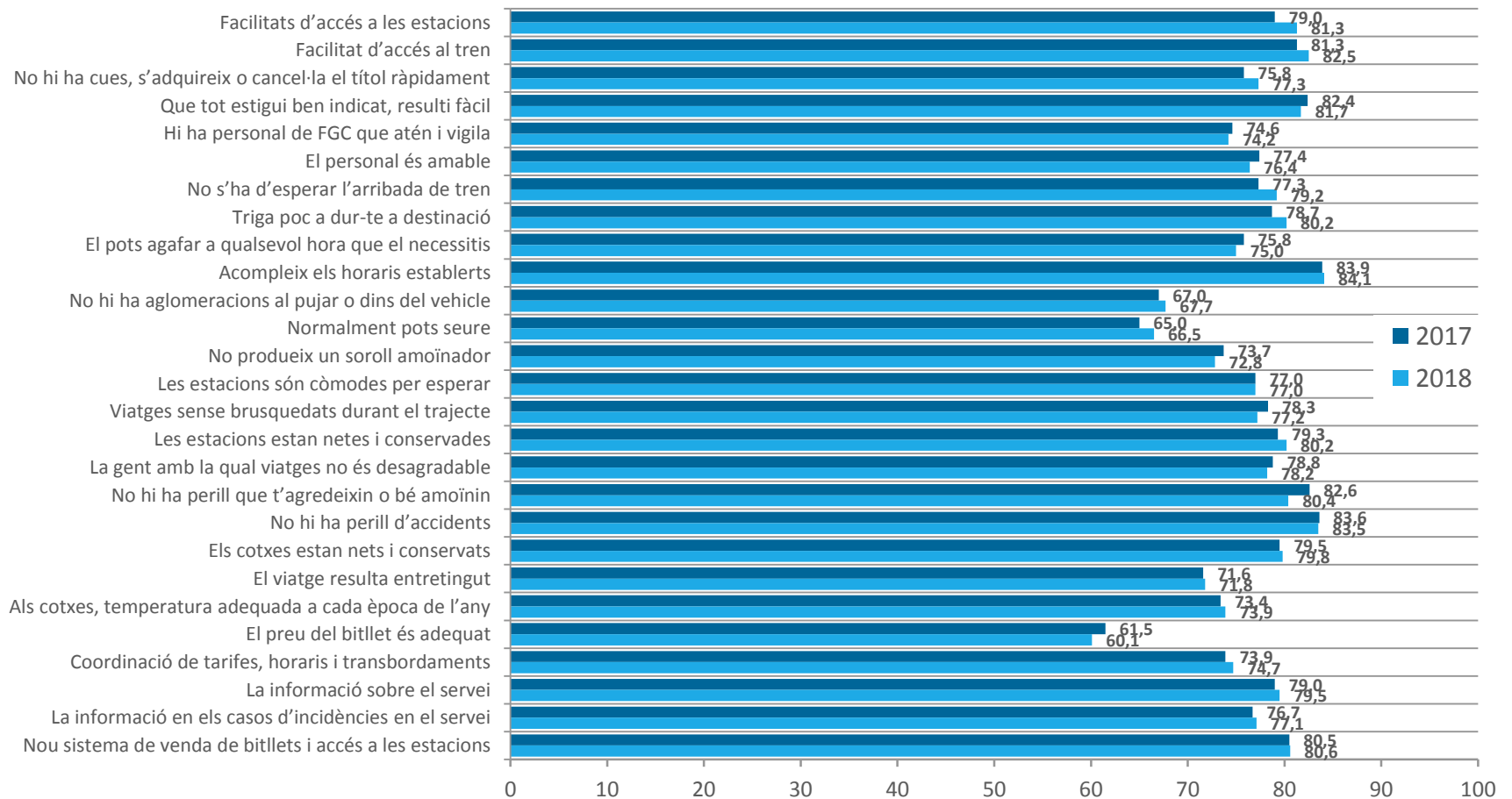
Satisfacció amb els atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

Atributs	LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
	Total	Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	80,1	80,2	79,3	0,9
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	79,9	79,9	80,2	-0,3
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	75,9	75,9	76,3	-0,4
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	79,4	79,4	79,1	0,3
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	68,2	68,4	66,4	2
6 El personal és amable	73	73,3	71,2	2,1
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	75,4	77,3	62,5	14,8
8 Triga poc a dur-te a destinació	76,3	77,7	66,5	11,2
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	70,7	73	54,5	18,5
10 Acompleix els horaris establerts	82,9	82,9	82,4	0,5
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	72,5	72,2	74,5	-2,3
12 Normalment pots seure	73,4	72,5	79,5	-7
13 No produeix un soroll amoïnador.	71,3	71,4	70,9	0,5
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar.	73,2	73,9	68,6	5,3
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	75,1	75,4	73,1	2,3
16 Les estacions estan netes i conservades.	75,8	75,9	75,1	0,8
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable.	74,8	74,9	74,2	0,7
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	76,4	76,4	76,4	0
19 No hi ha perill d'accidents.	81,3	81,3	81,1	0,2
20 Els cotxes estan nets i conservats.	75,4	75,9	72	3,9
21 El viatge resulta entretingut.	70,6	71,3	65,9	5,4
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	71,4	71,6	69,7	1,9
23 El preu del bitllet és adequat.	56,3	56,9	52	4,9
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	72,1	72,7	67,7	5
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	75,8	75,7	76,5	-0,8
26 La informació en els casos d'incidències en el servei.	73,1	73,2	72,8	0,4
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	77,2	77,6	74,9	2,7

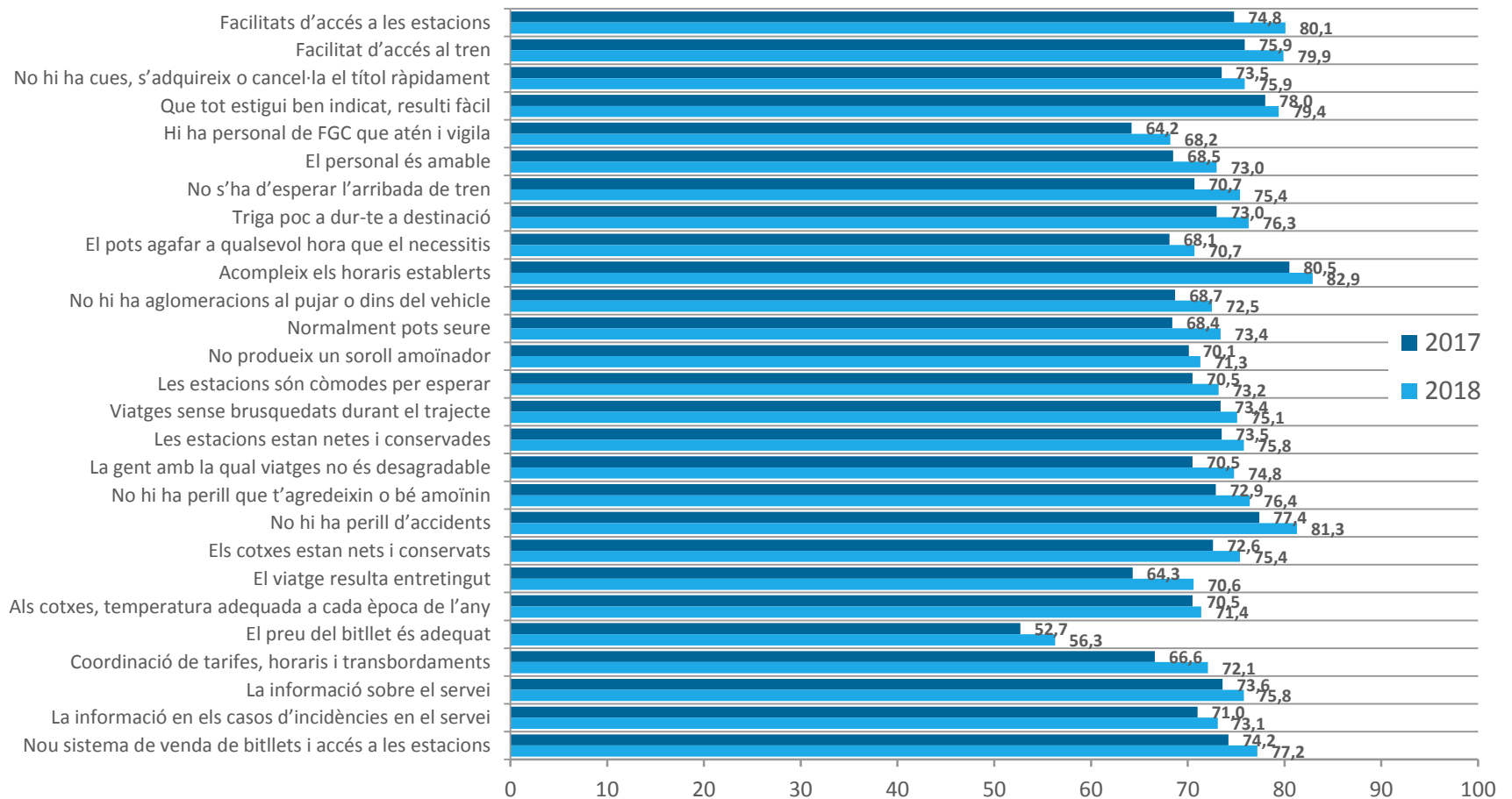
Evolució de la satisfacció (2017-2018)

Línia Barcelona - Vallès



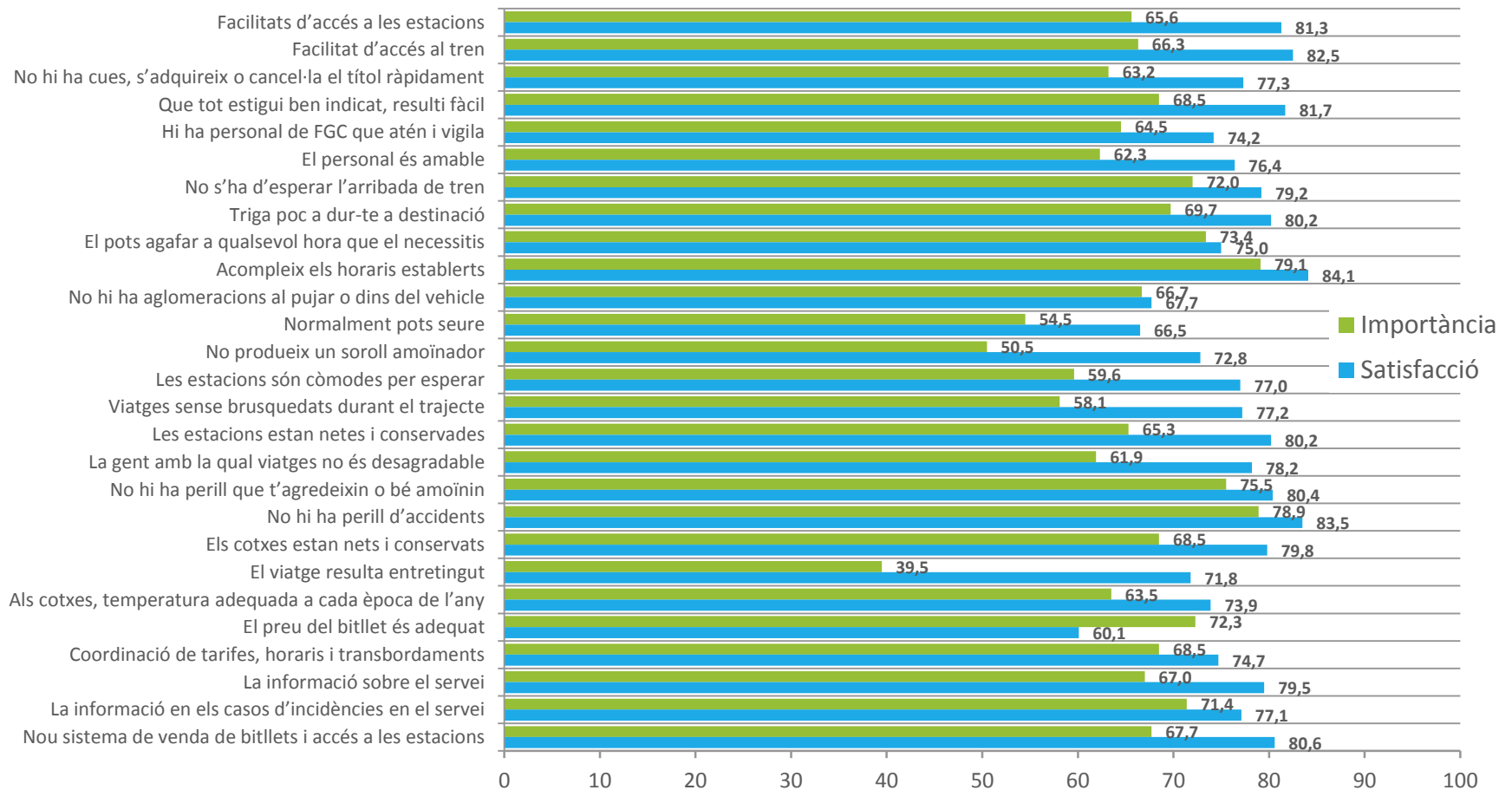
Evolució de la satisfacció (2017-2018)

Línia Llobregat - Anoia



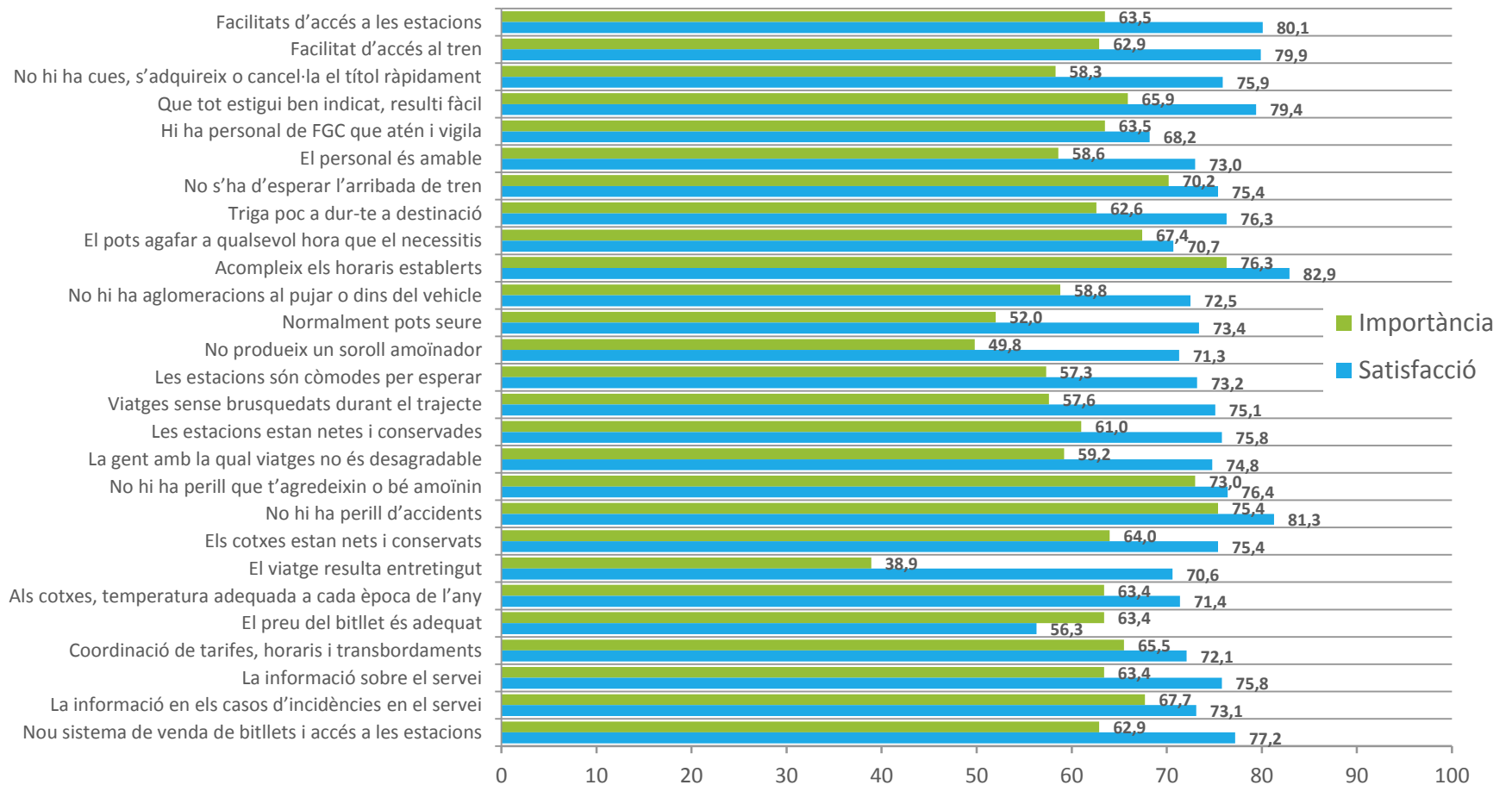
Importància i satisfacció

Línia Barcelona - Vallès



Importància i satisfacció

Línia Llobregat - Anoia



Prioritats d'actuació

Elaboració de matrius de millora estratègica

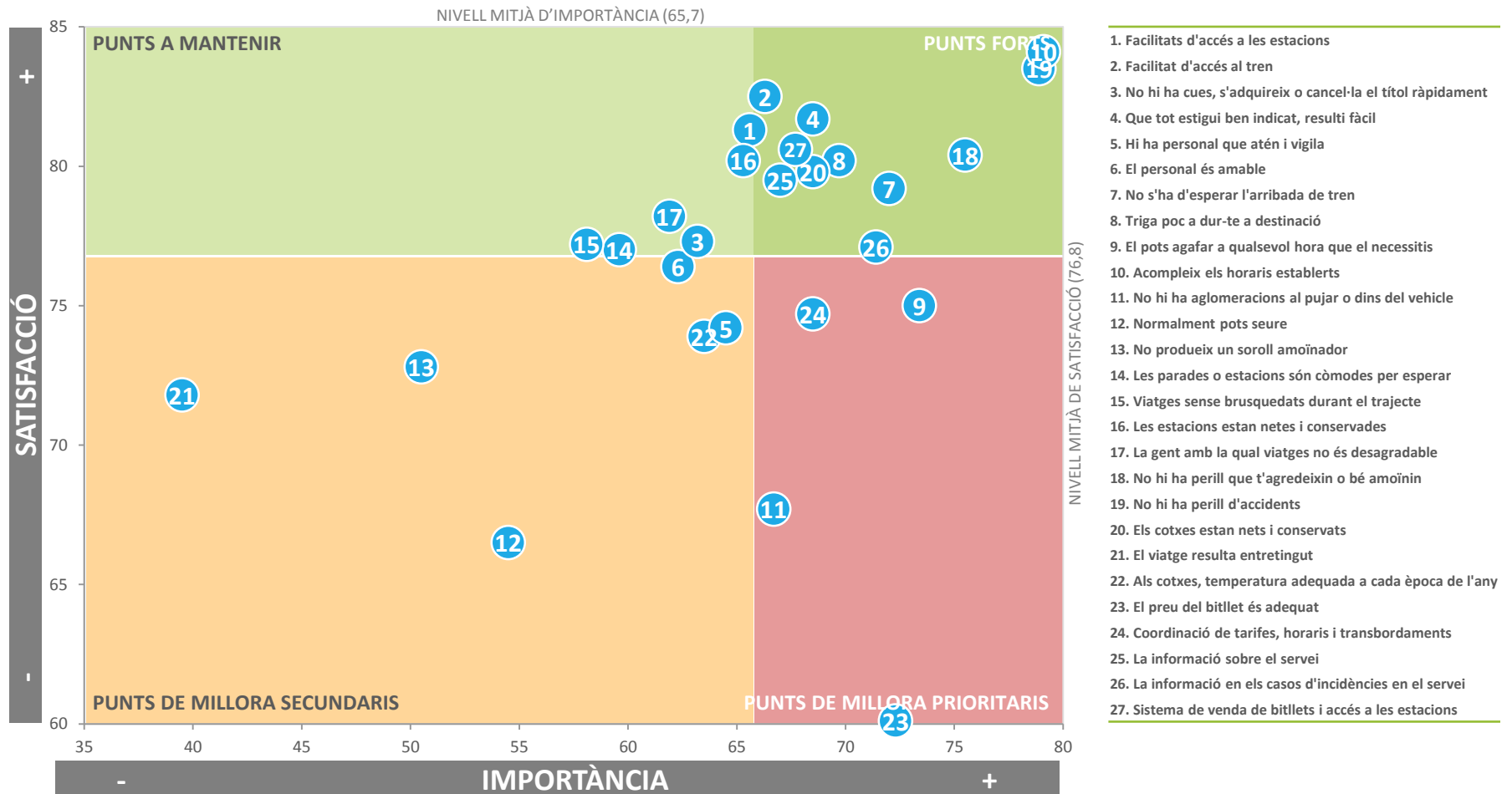
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

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.



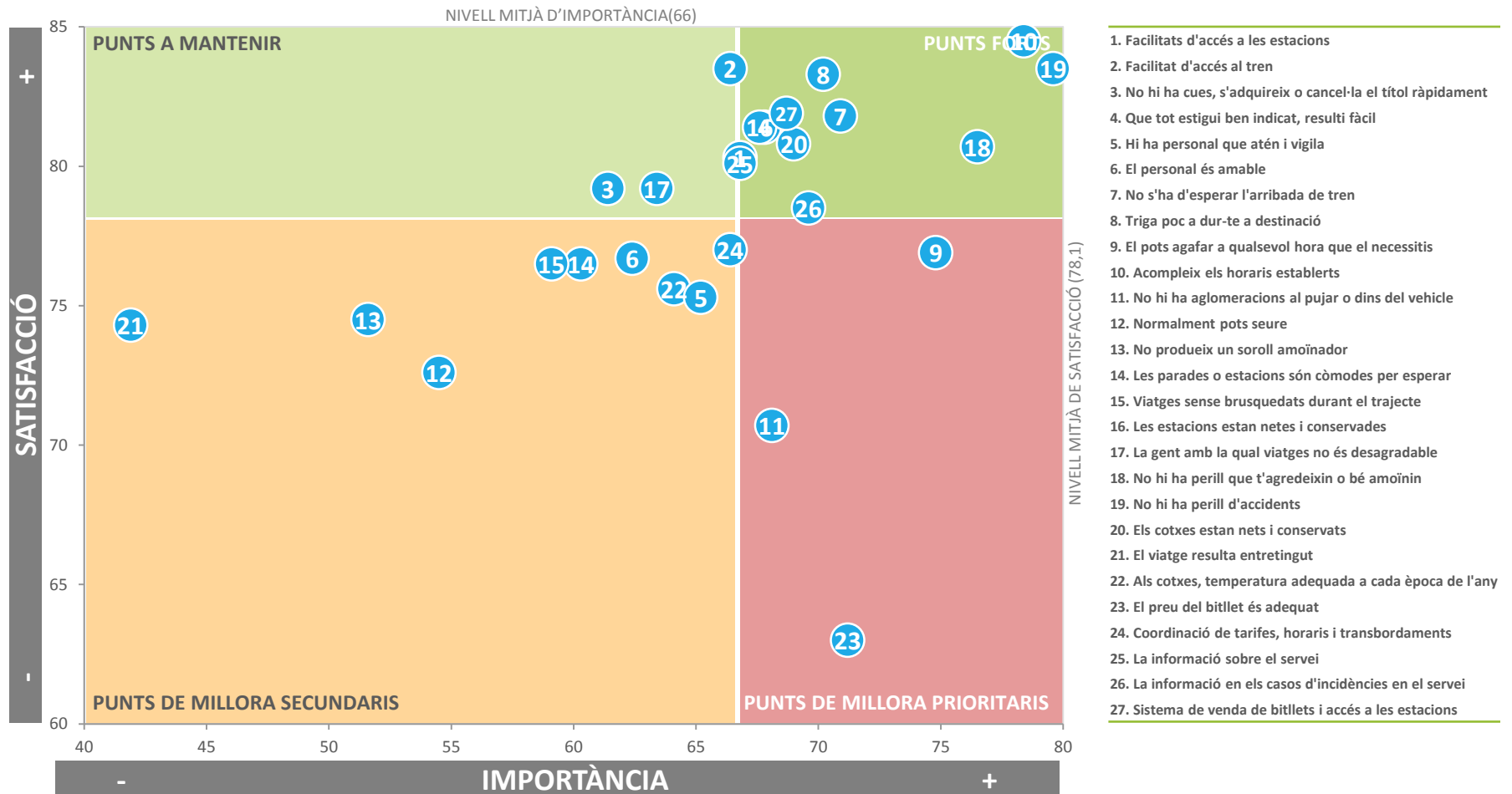
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



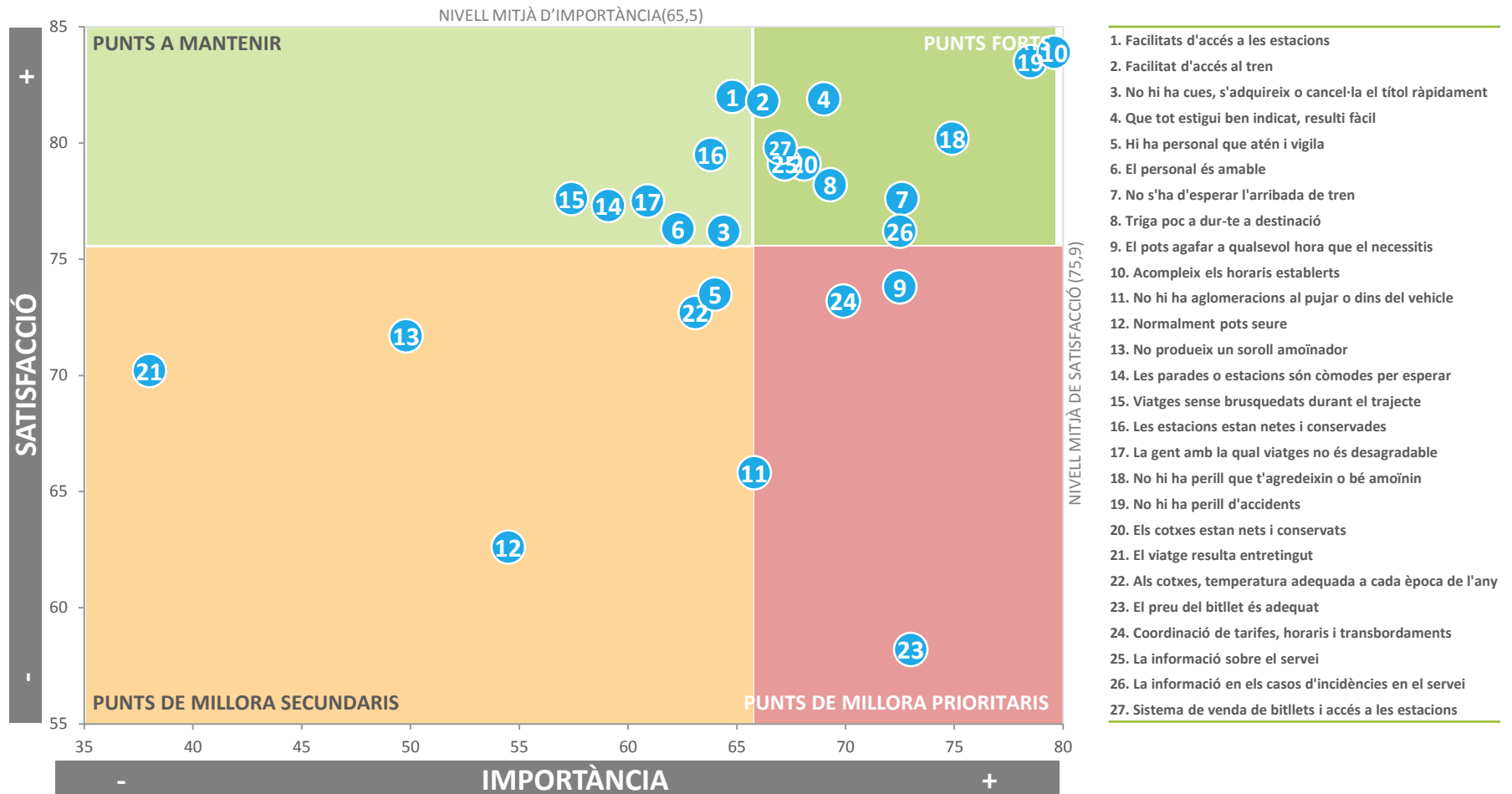
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)



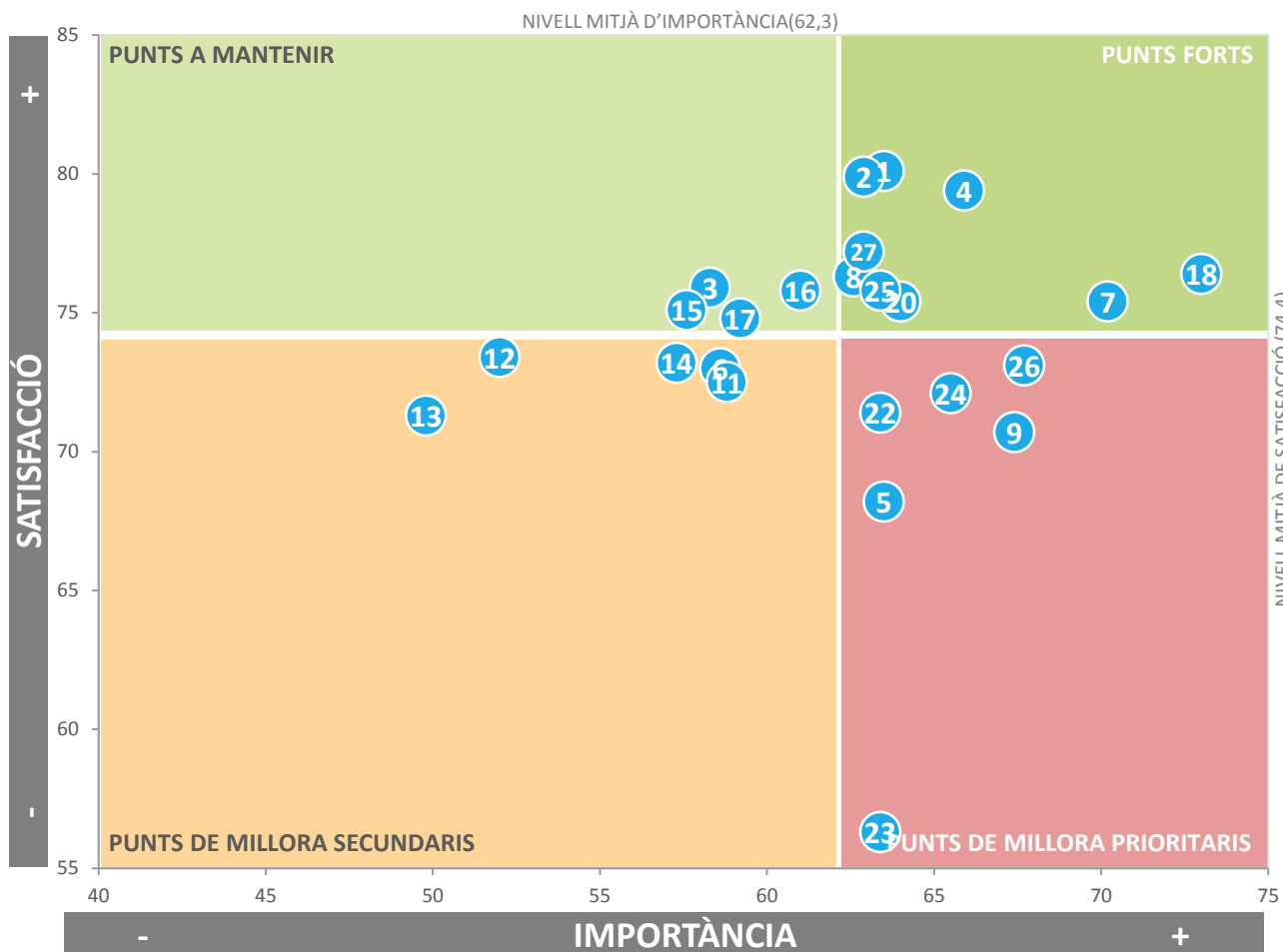
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



Matriu de millora estratègica

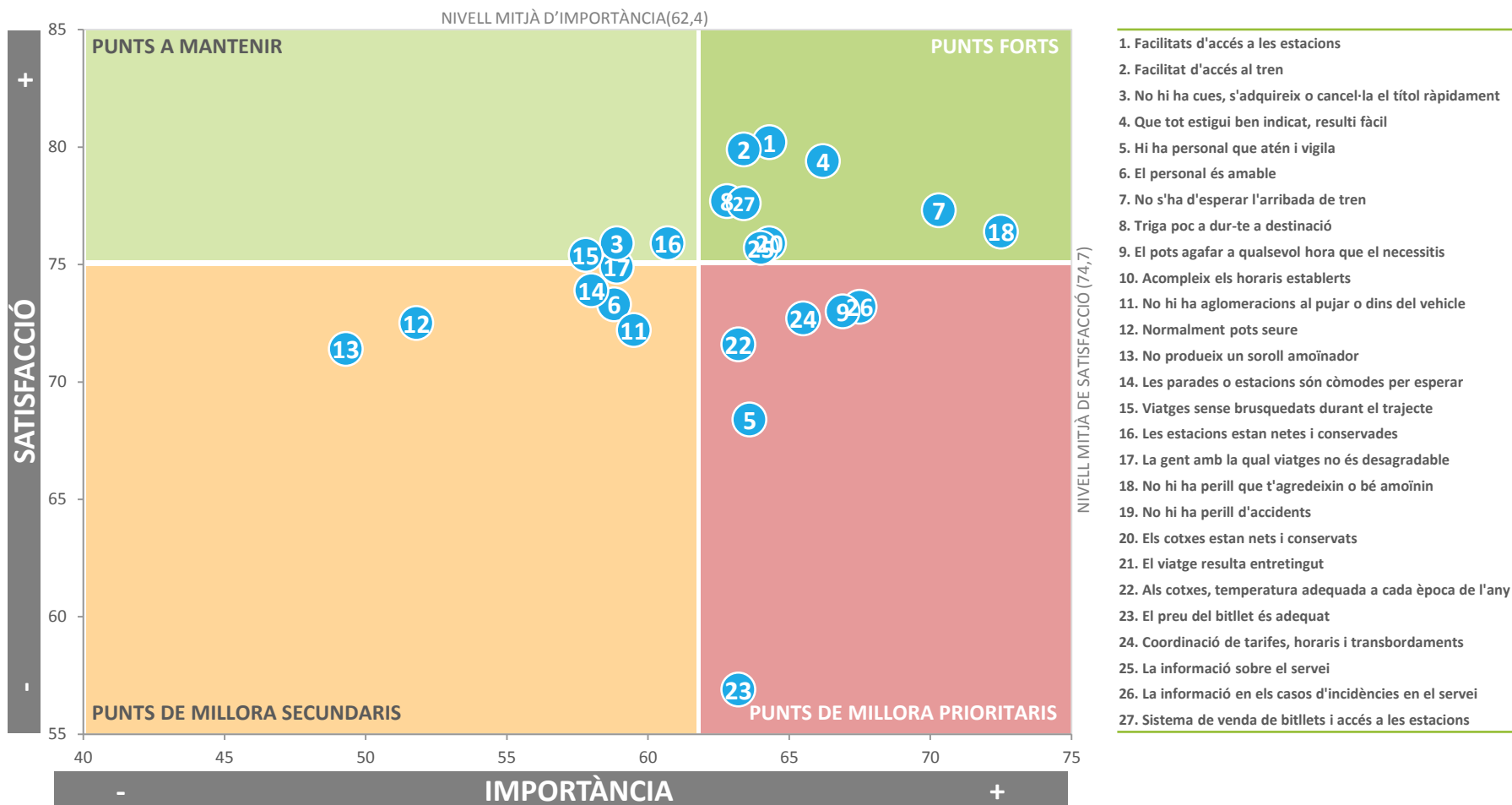
Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia



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 personal que atén i vigila
6. El personal és amable
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 seure
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. Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

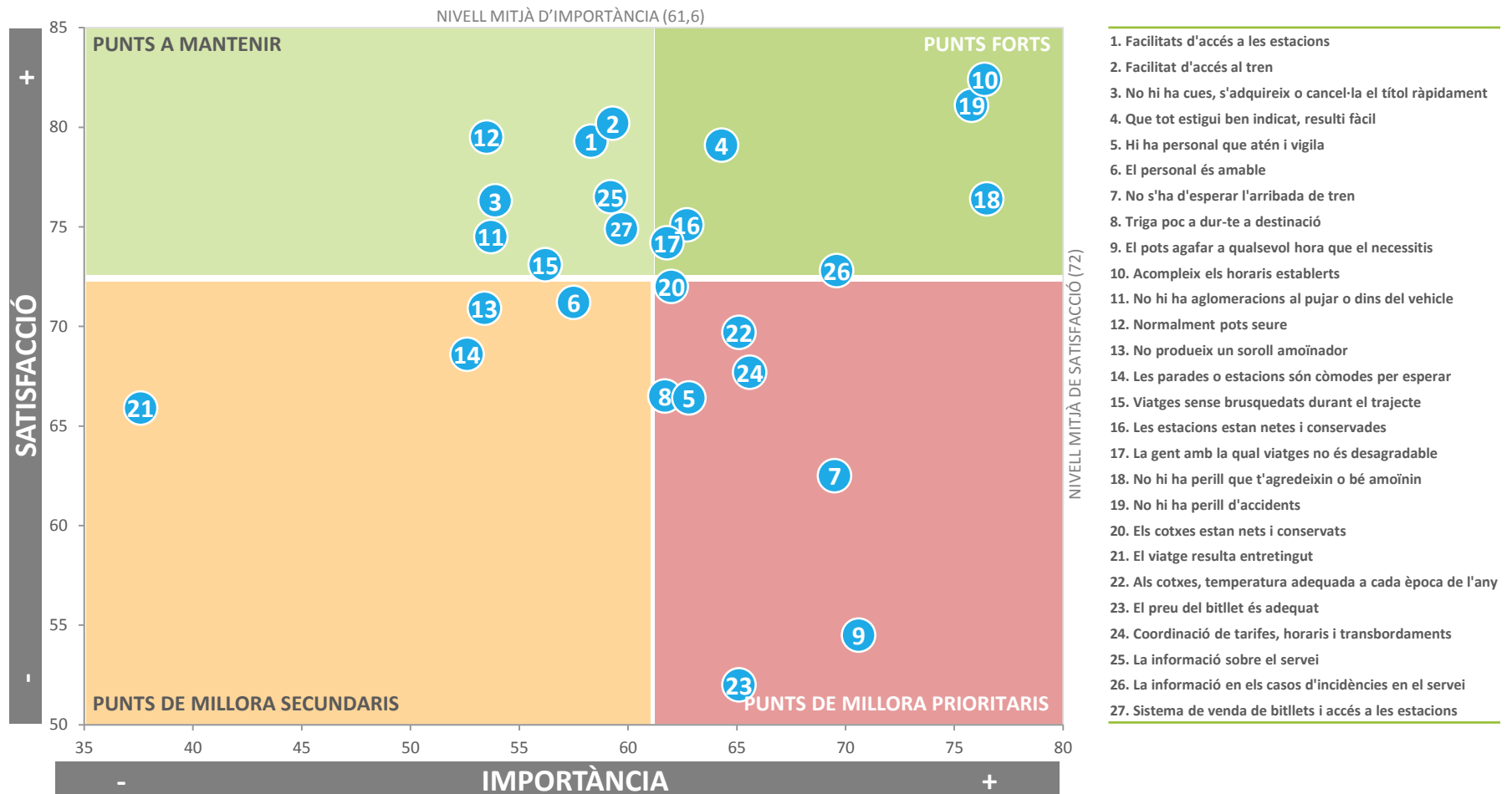
Matriu de millora estratègica

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

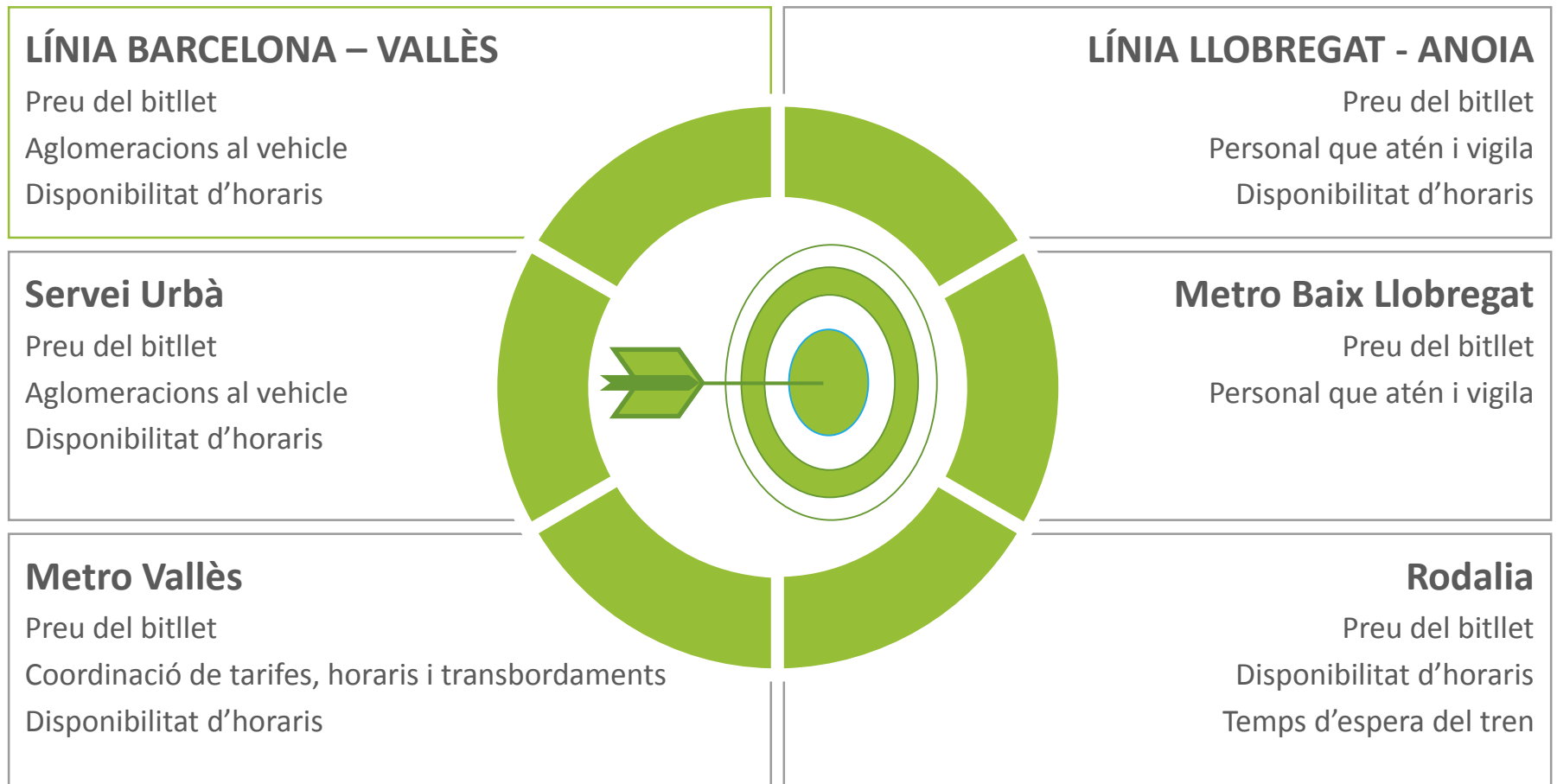


Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia (Rodalia)



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**

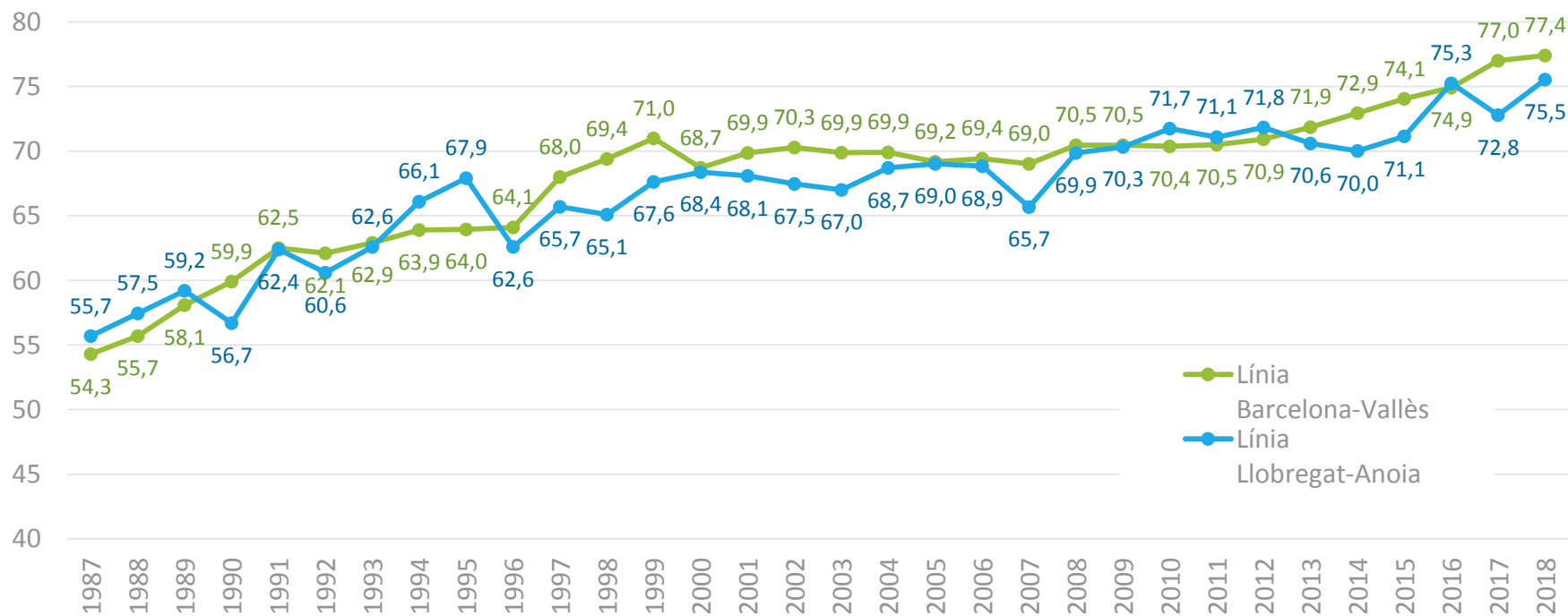
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

ISC per línia

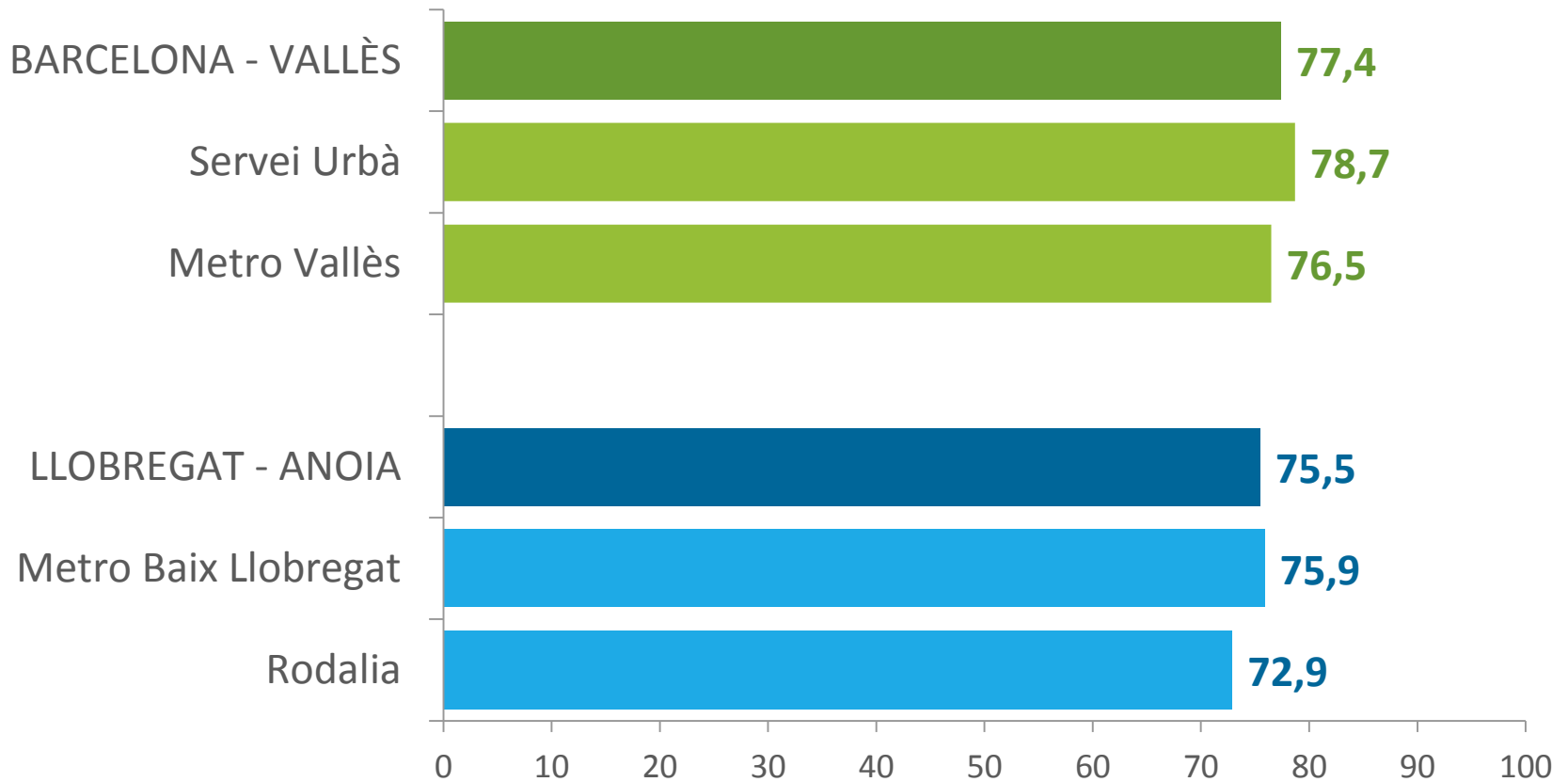
Evolució ISC 1987-2018

L'ISC de la línia Llobregat - Anoia supera la davallada de l'any passat i es ressitua en nivells de 2016. L'ISC de la línia Barcelona - Vallès manté el màxim històric obtingut en 2017.



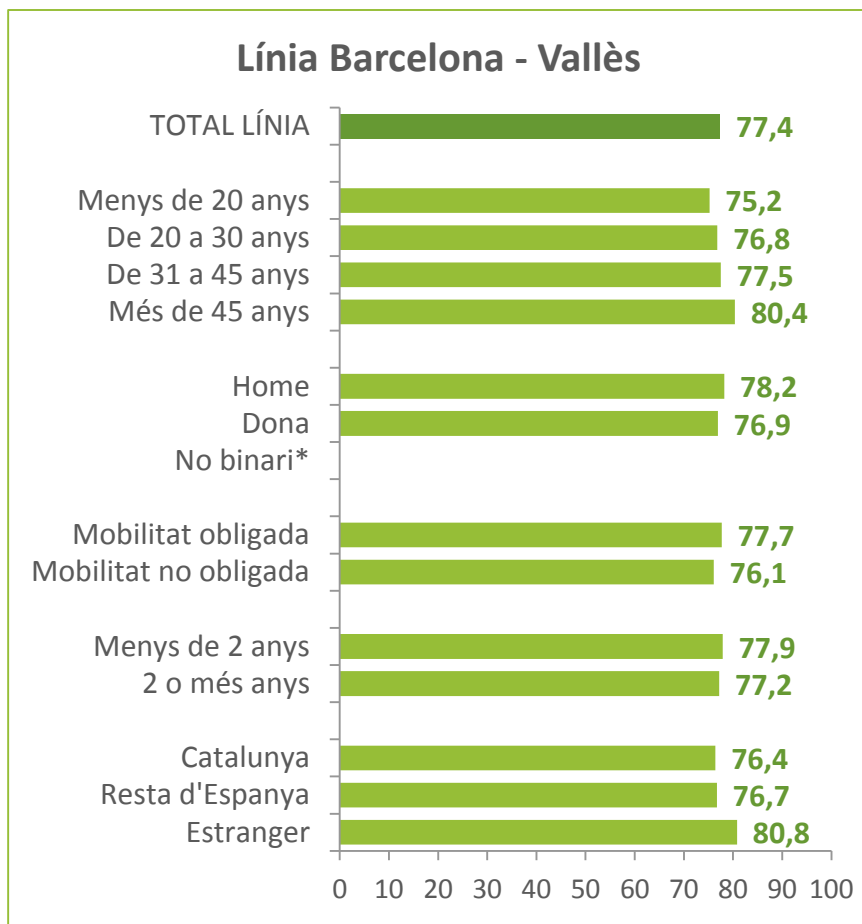
ISC per línia i servei

ISC globals

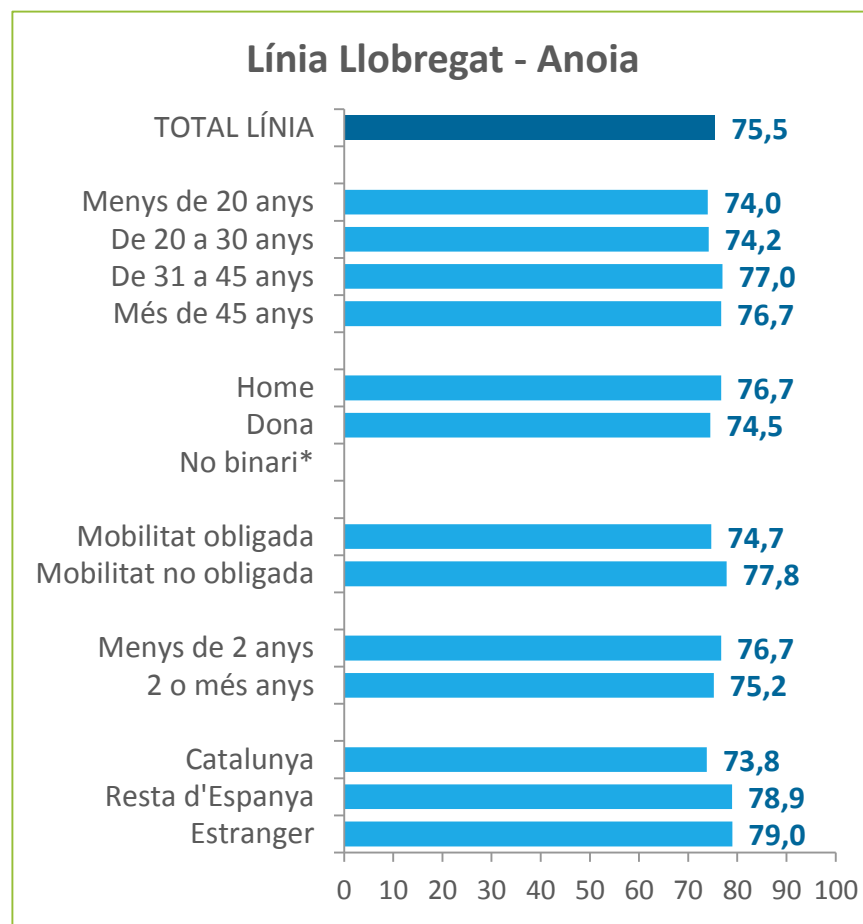


ISC per segments

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



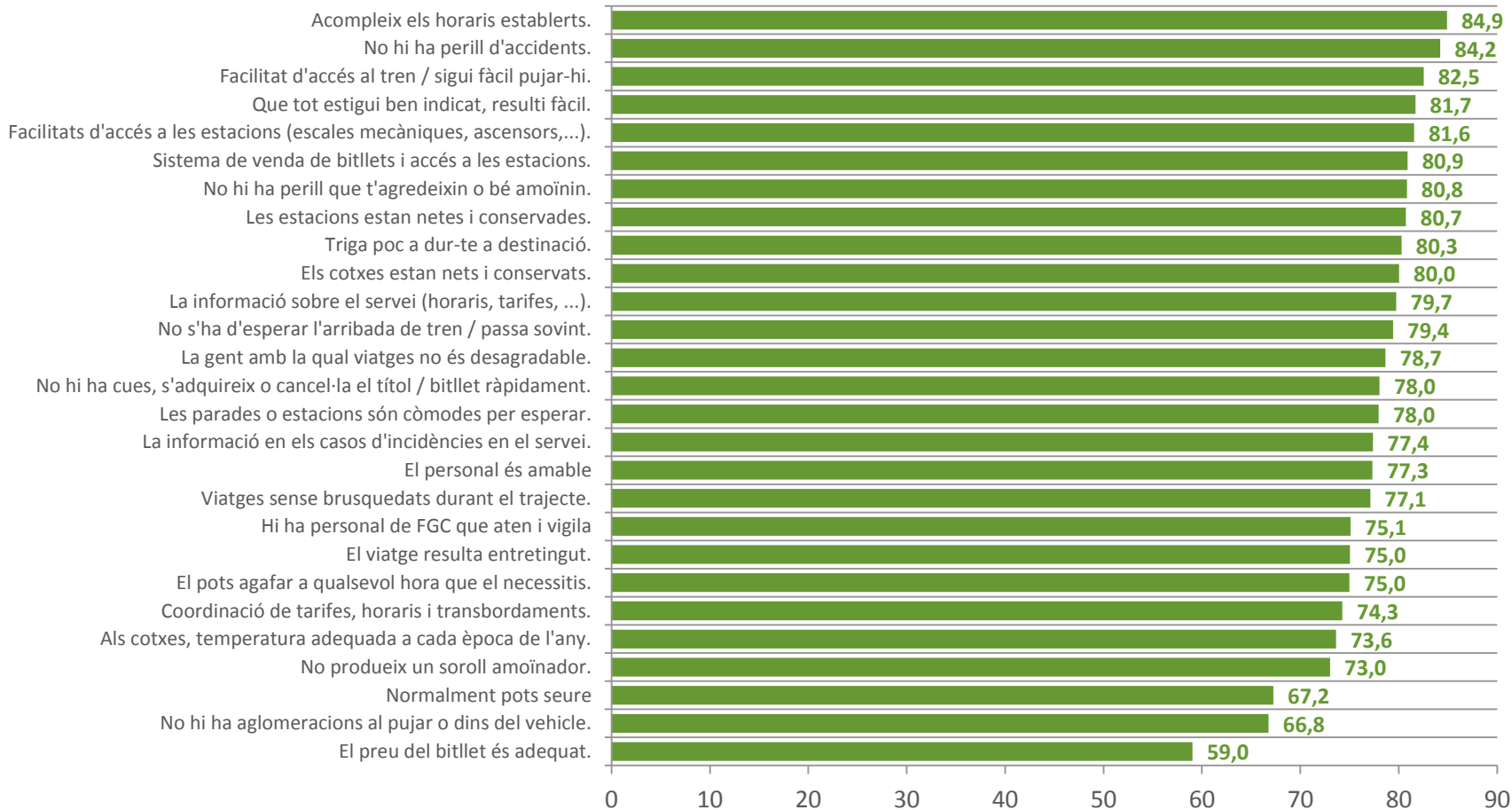
* Base insuficient



* Base insuficient

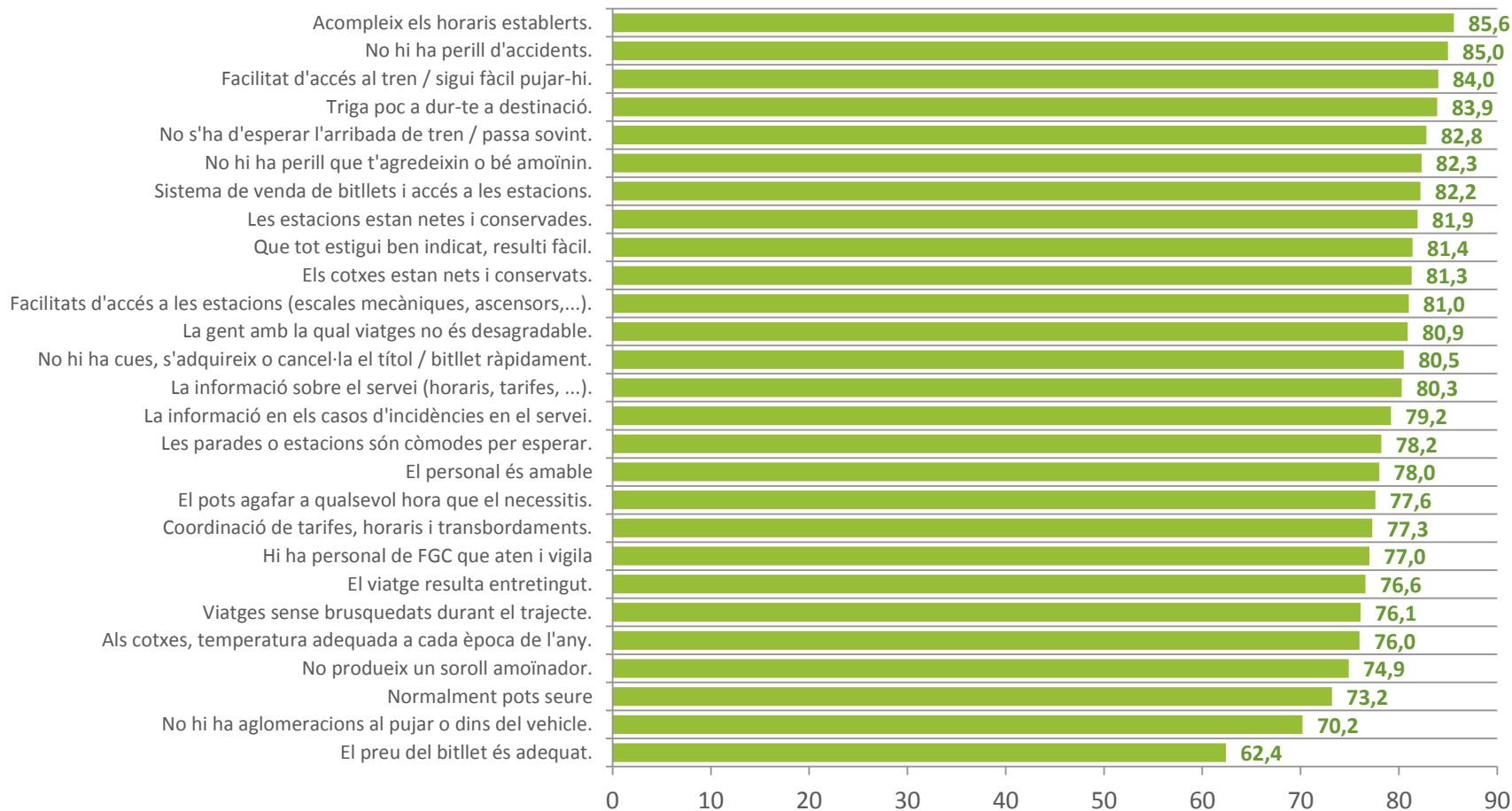
ISC per atributs

Línia Barcelona - Vallès



ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Servei urbà)



ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



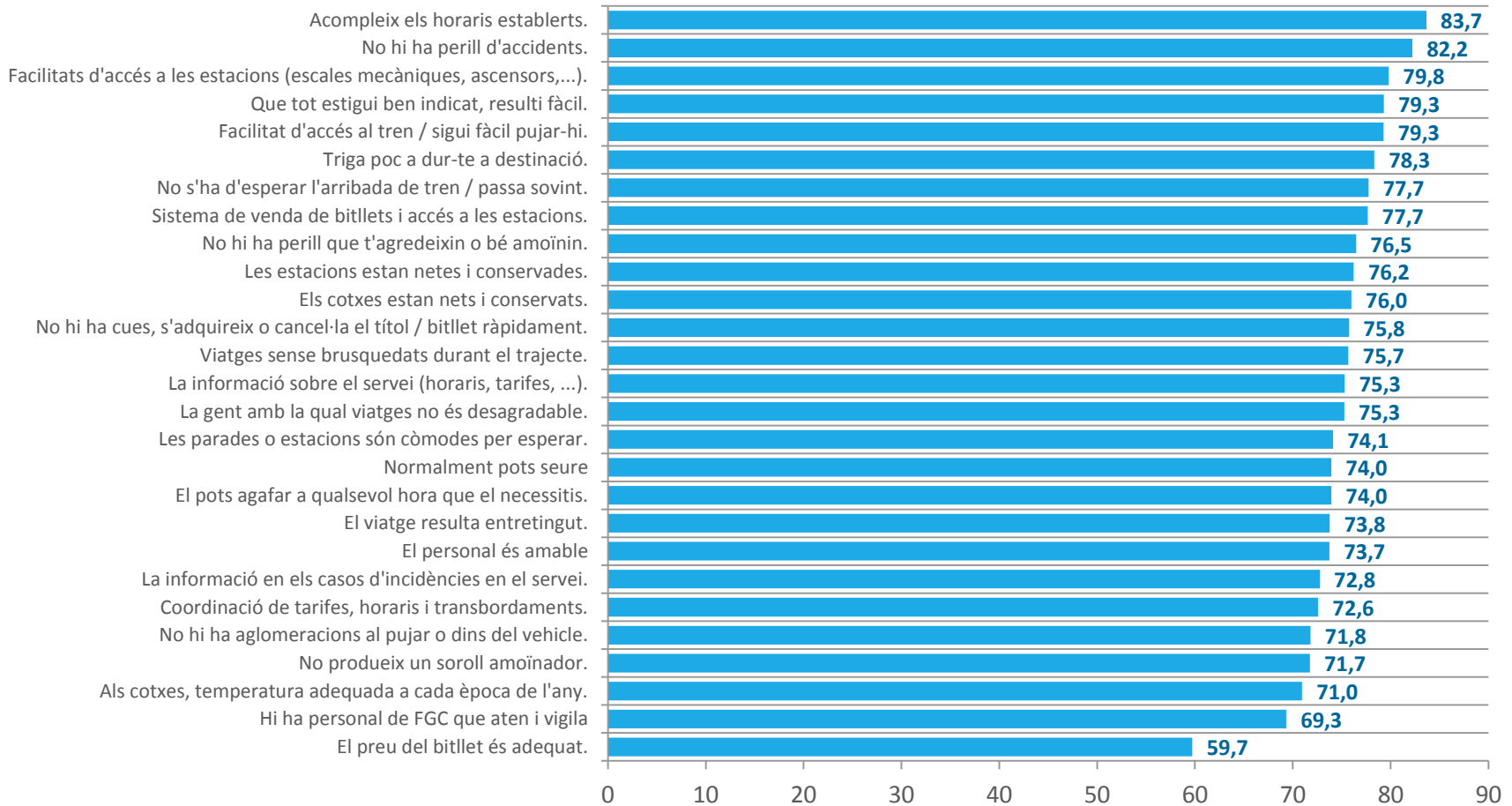
ISC per atributs

Línia Llobregat - Anoia



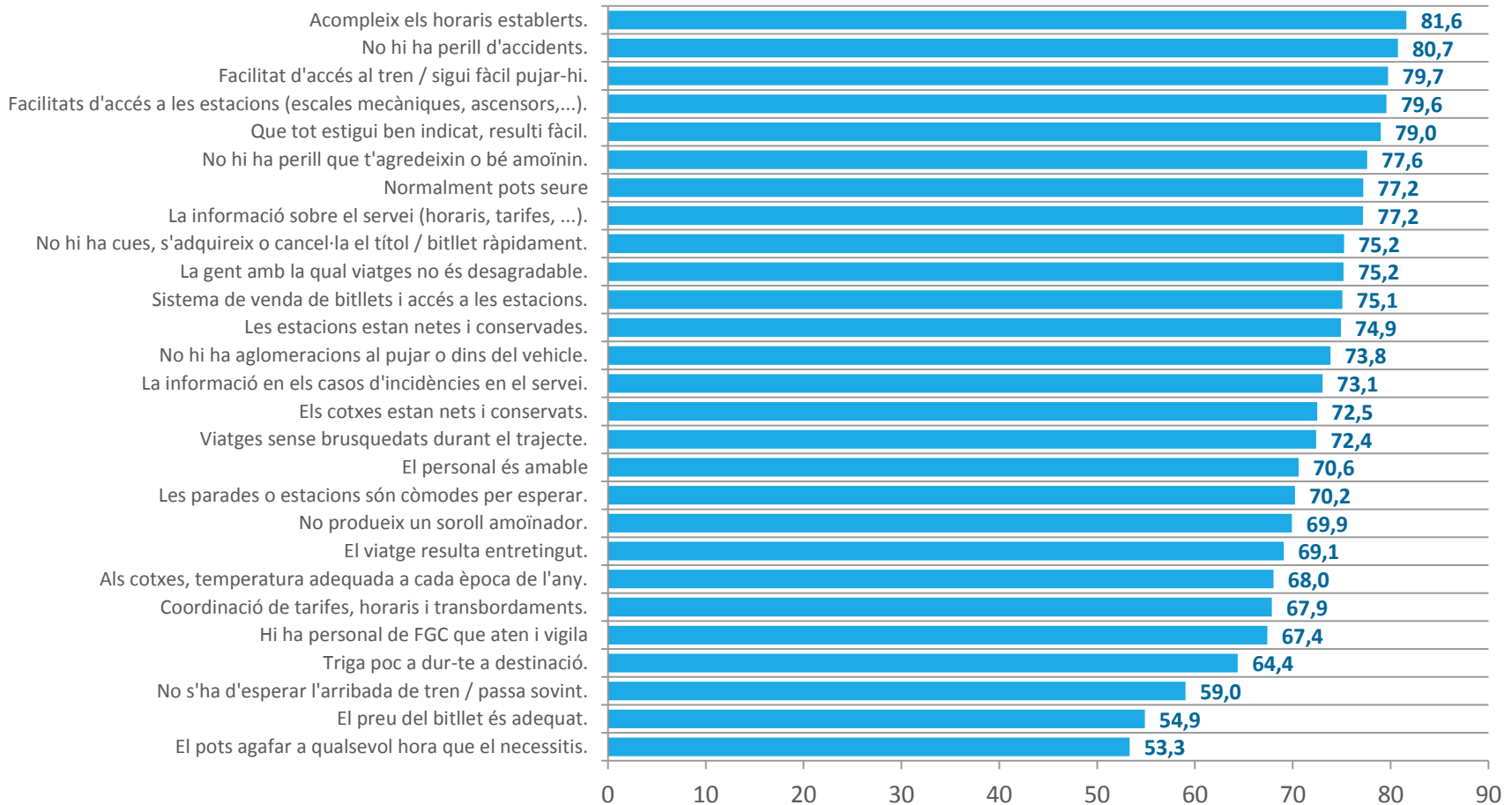
ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Metro Baix Llobregat)



ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)

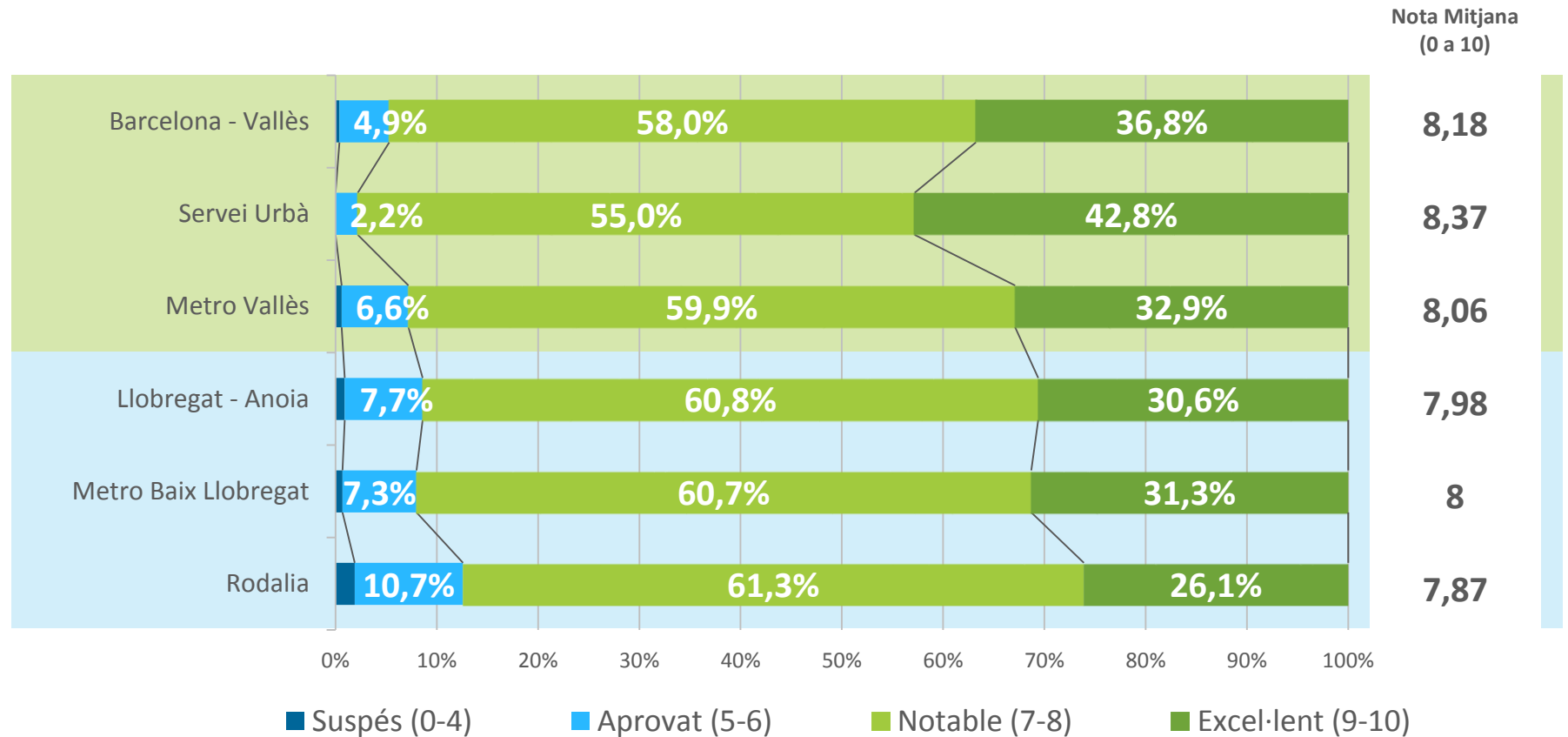


3. Valoració del servei

Valoració global del servei i evolució en els darrers dos anys, comparativa amb altres mitjans de transport i aspectes que haurien de millorar

Valoració global del servei

Resultats globals per línia i servei

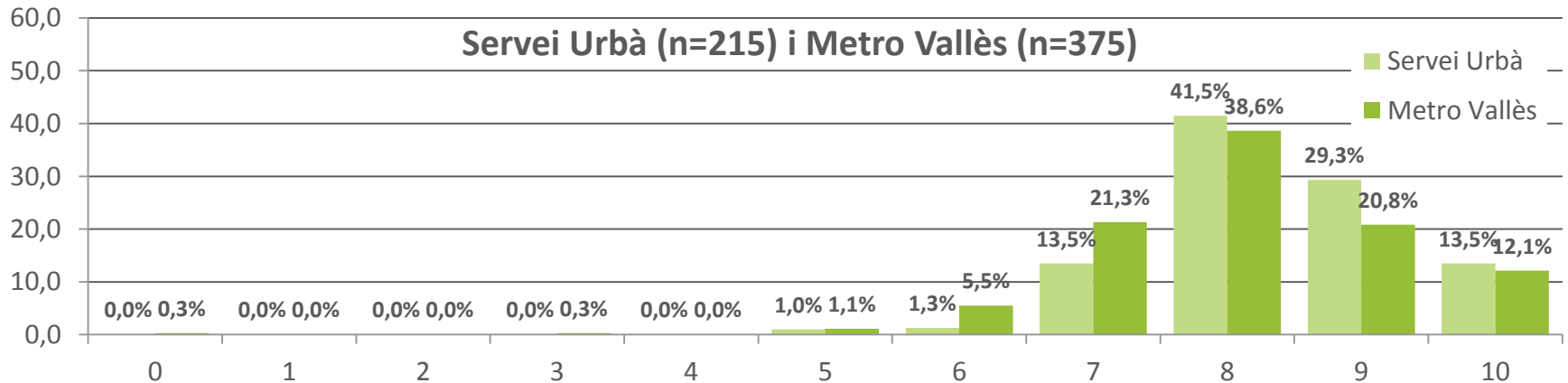
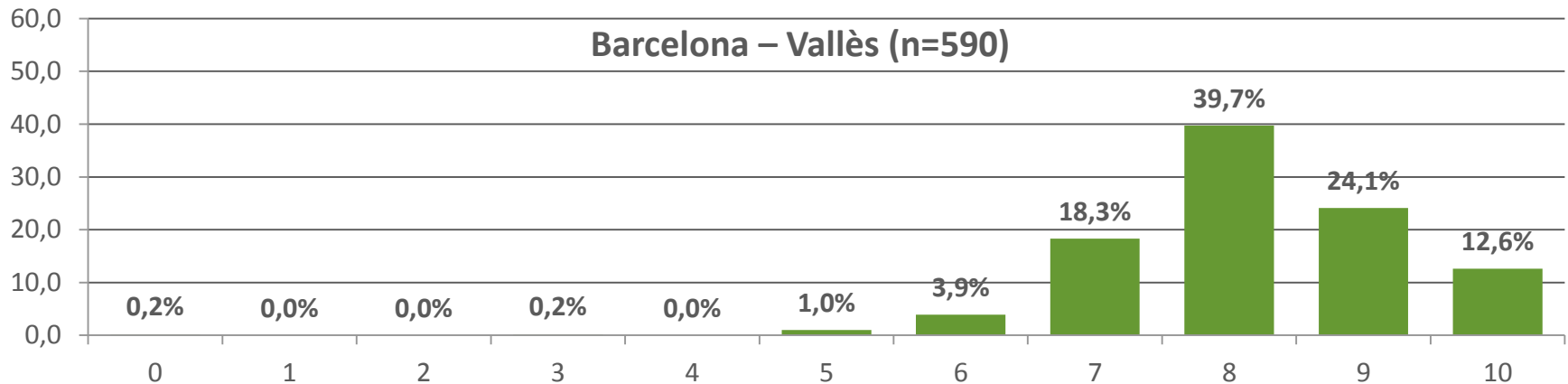


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1178 entrevistats)

Valoració global del servei

Línia Barcelona - Vallès

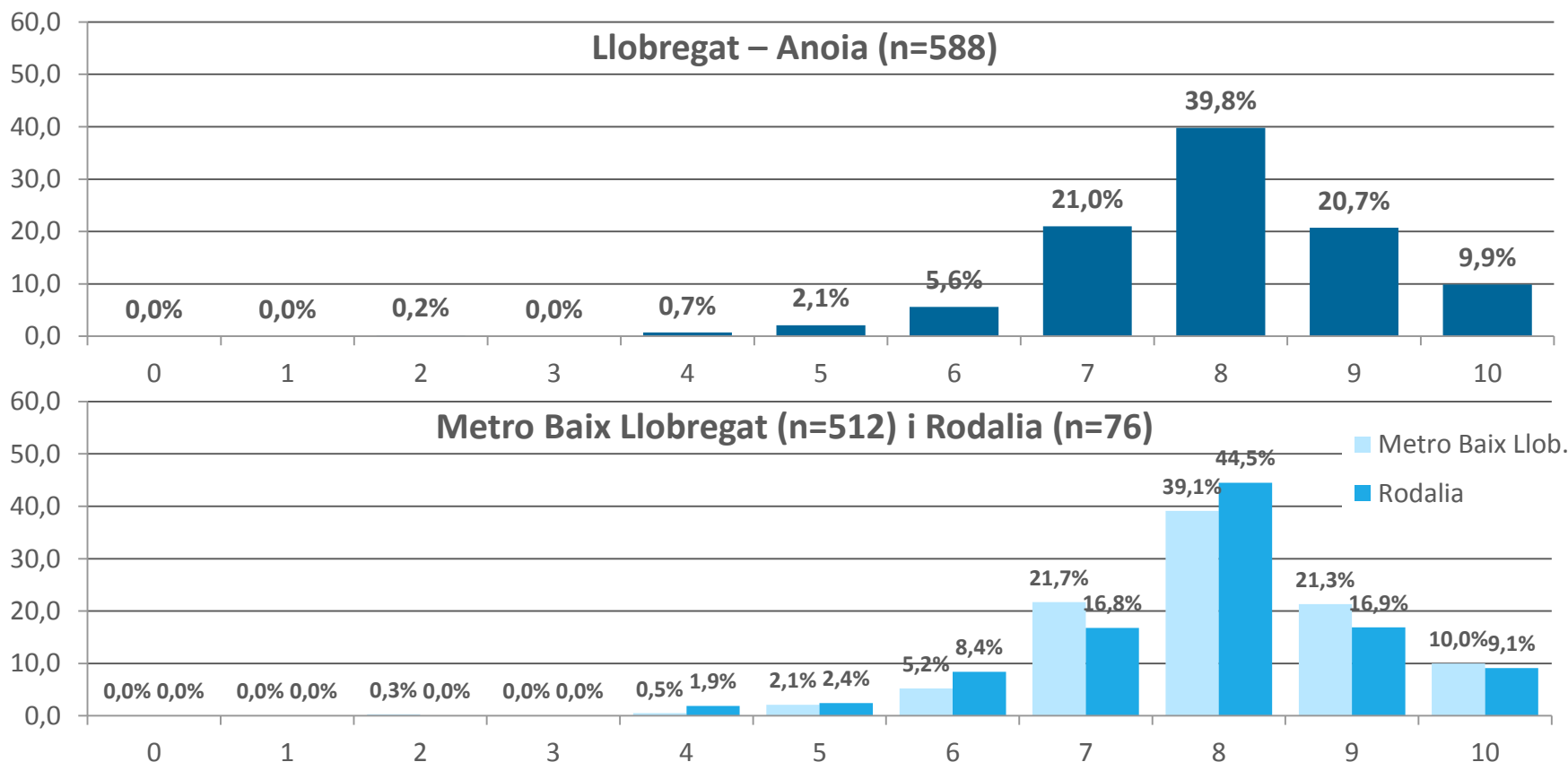


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 590 ENTREVISTATS DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

Valoració global del servei

Línia Llobregat - Anoia



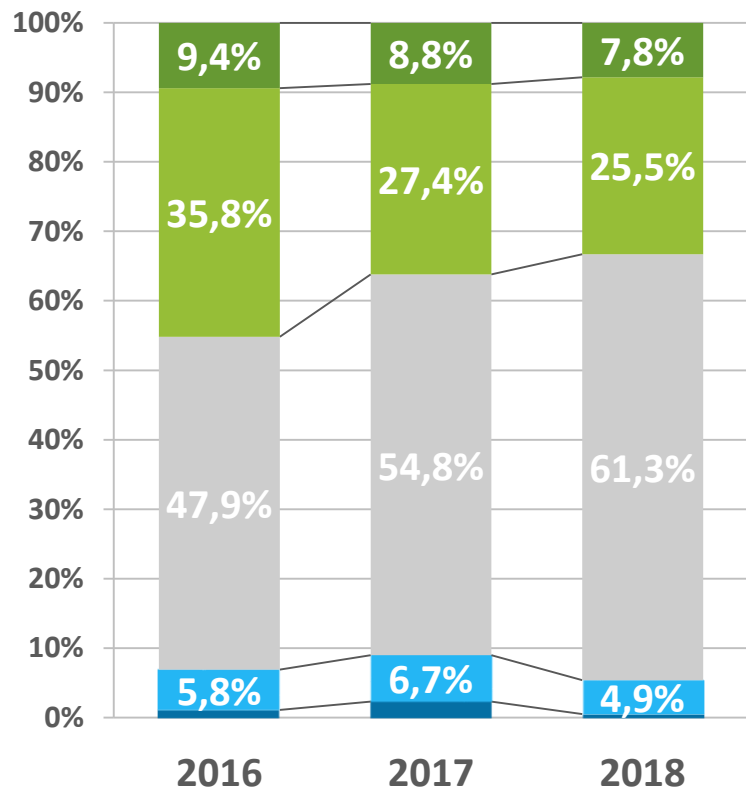
(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 588 ENTREVISTATS DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

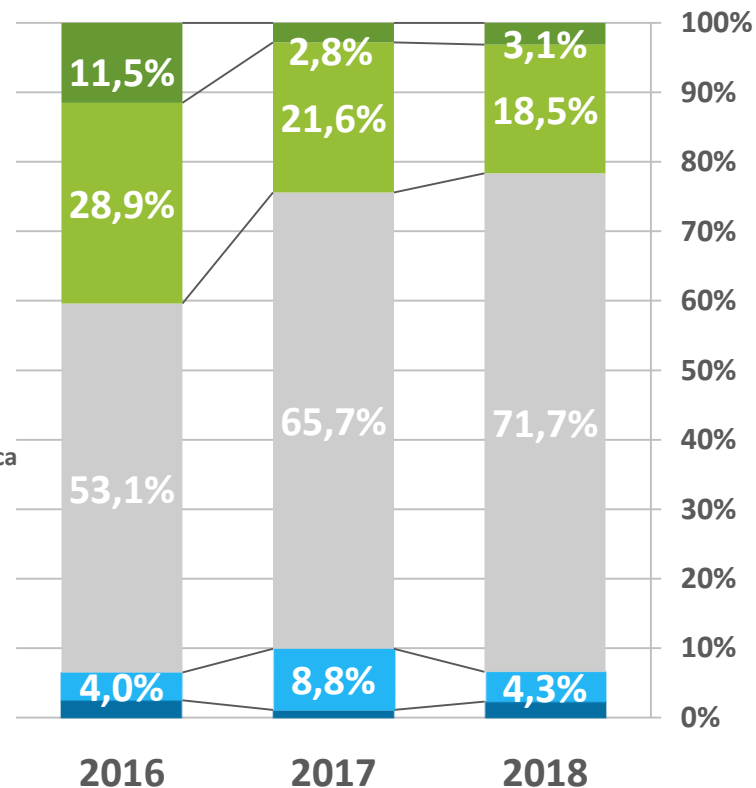
Evolució del servei en els darrers dos anys

Evolució 2016 - 2018

Línia Barcelona – Vallès (n=590)



Línia Llobregat – Anoia (n=588)

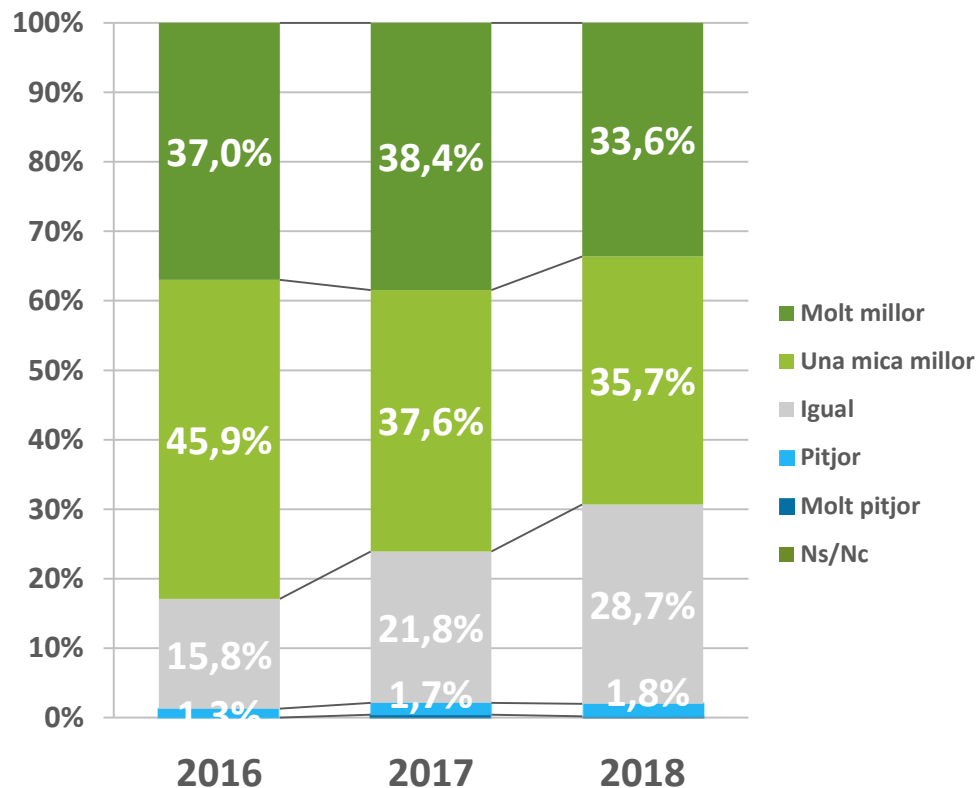


(P11) Referint-nos ara al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu vostè que ha millorat o que ha empitjorat?

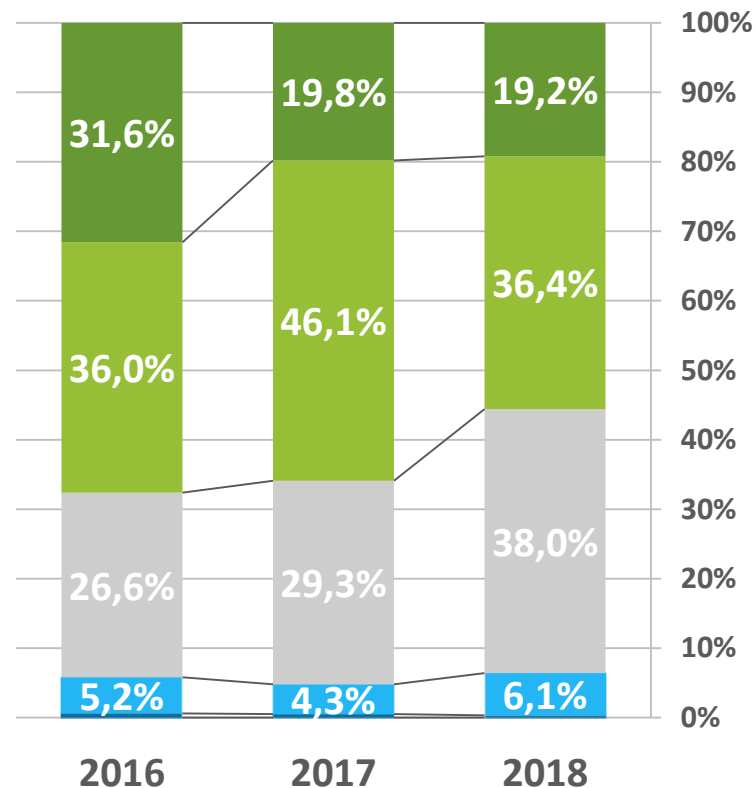
Comparativa del servei amb altres mitjans de transport

Evolució 2016 - 2018

Línia Barcelona – Vallès (n=590)



Línia Llobregat – Anoia (n=588)

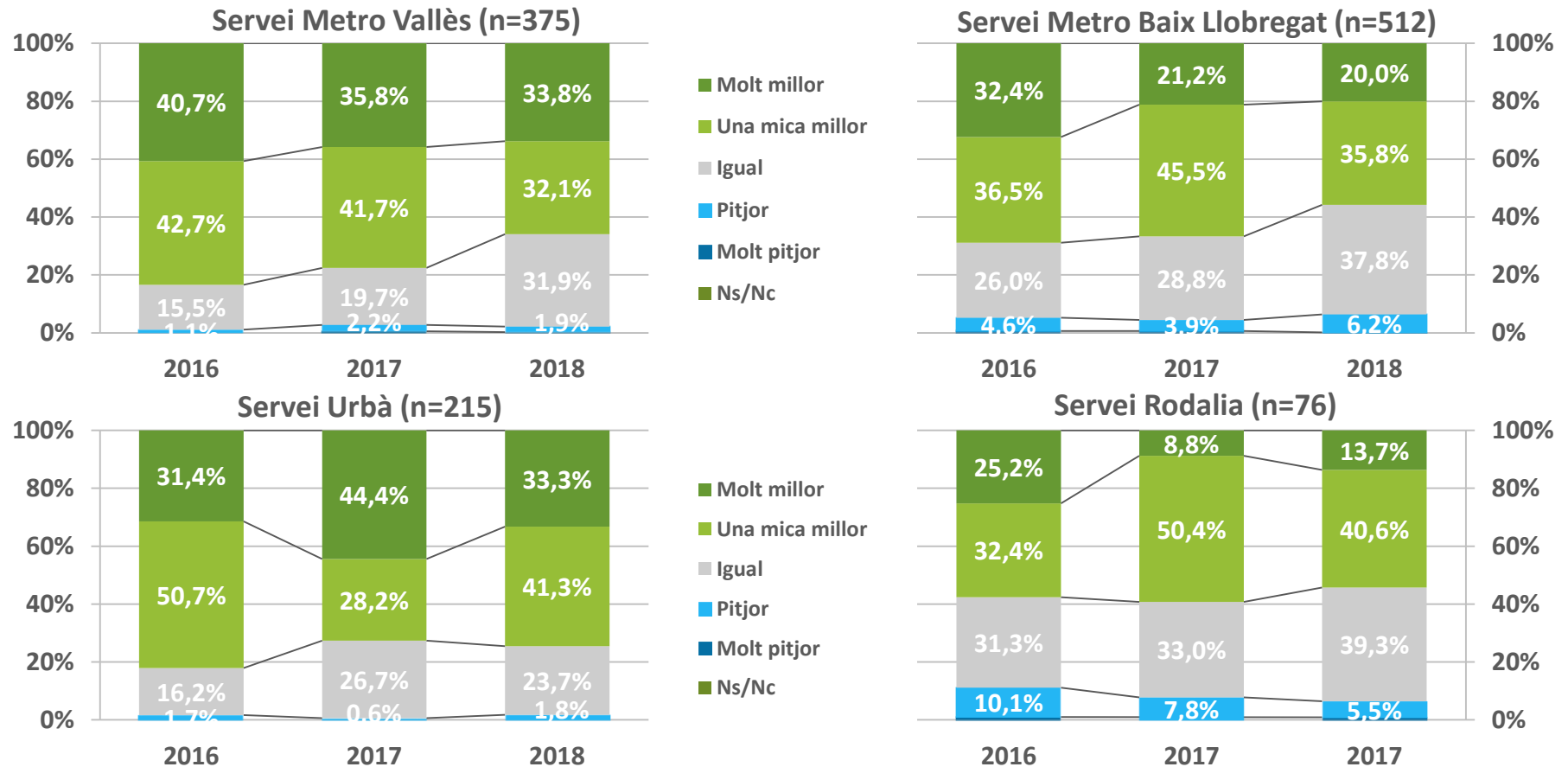


(P12) Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?

BASE: TOTAL MOSTRA (1178 entrevistats)

Comparativa del servei amb altres mitjans de transport

Evolució 2016 - 2018



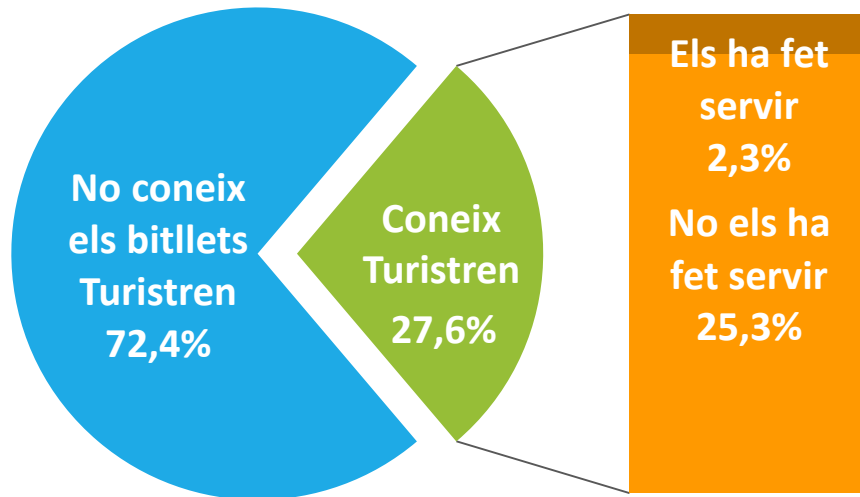
(P12) Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?

BASE: TOTAL MOSTRA (1178 entrevistats)

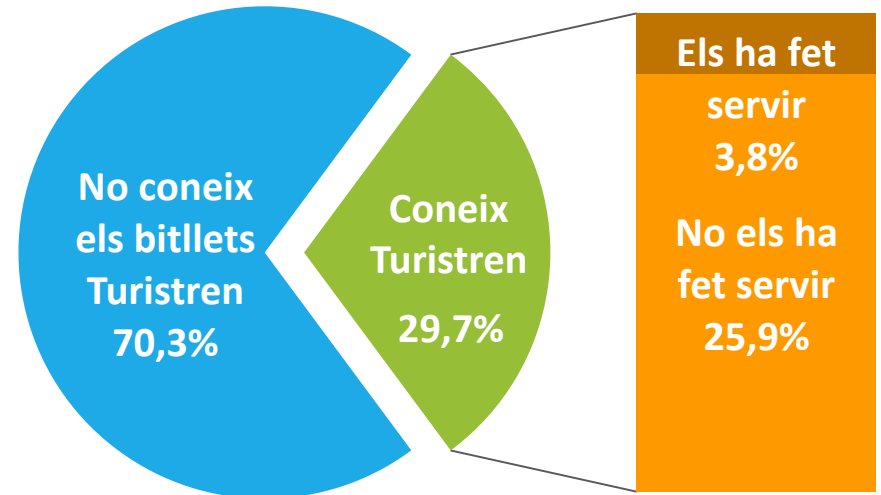
4. Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren

Coneixement i ús del bitllet combinat Turistren

Línia Barcelona – Vallès (n=590)



Línia Llobregat – Anoia (n=588)



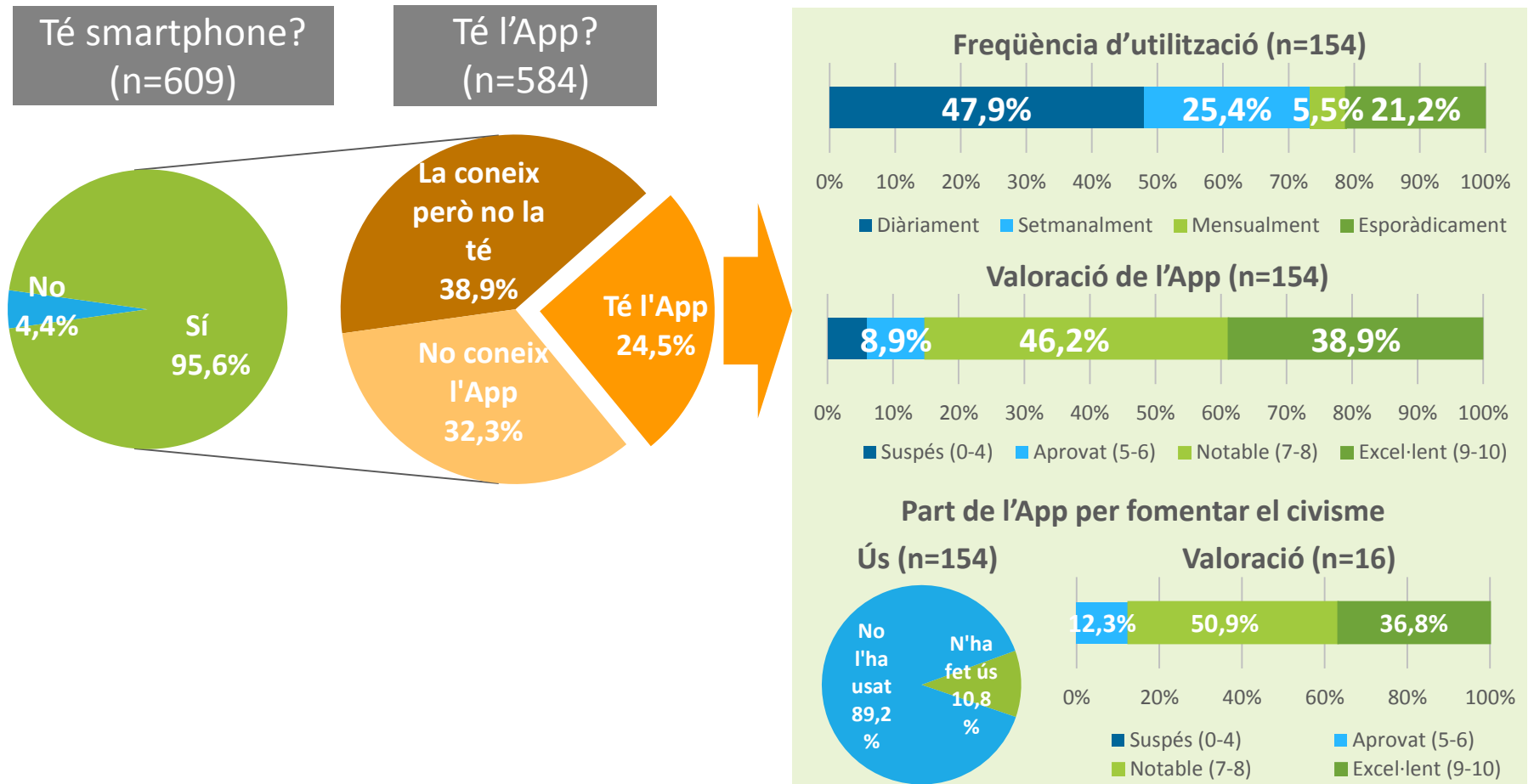
(P30) Sap vostè que hi ha un bitllet combinat “Tren + Activitat” anomenat TURISTREN, que combina el viatge amb tren amb la realització d’activitats de lleure com rutes culturals o visites a museus o centres d’interès turístic?

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

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

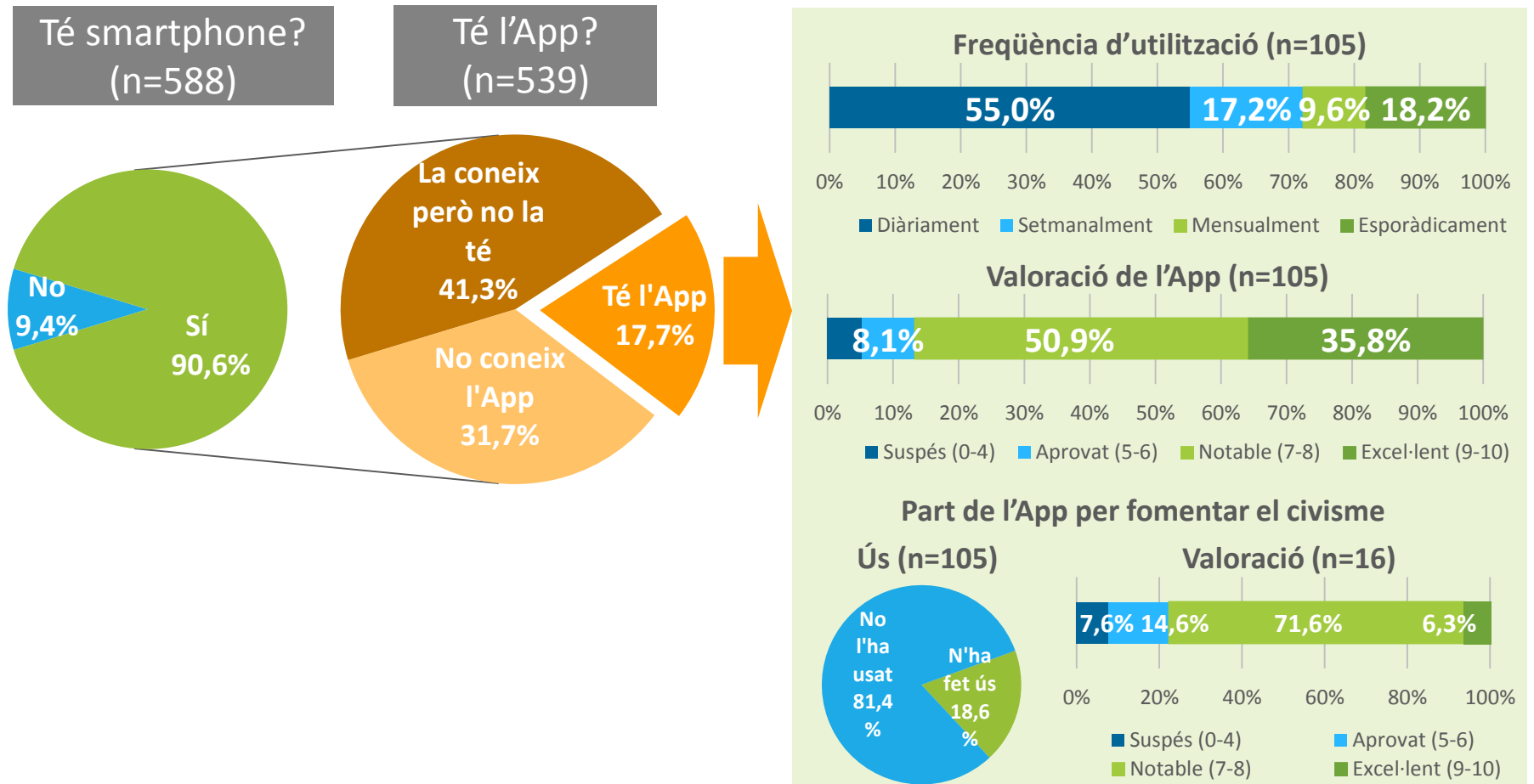
Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

Línia Barcelona - Vallès



Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

Línia Llobregat - Anoia

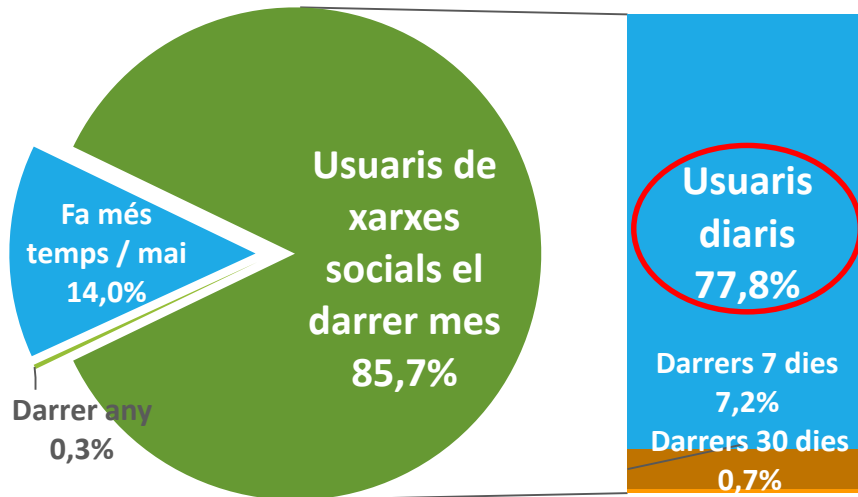


6. Ús de xarxes socials

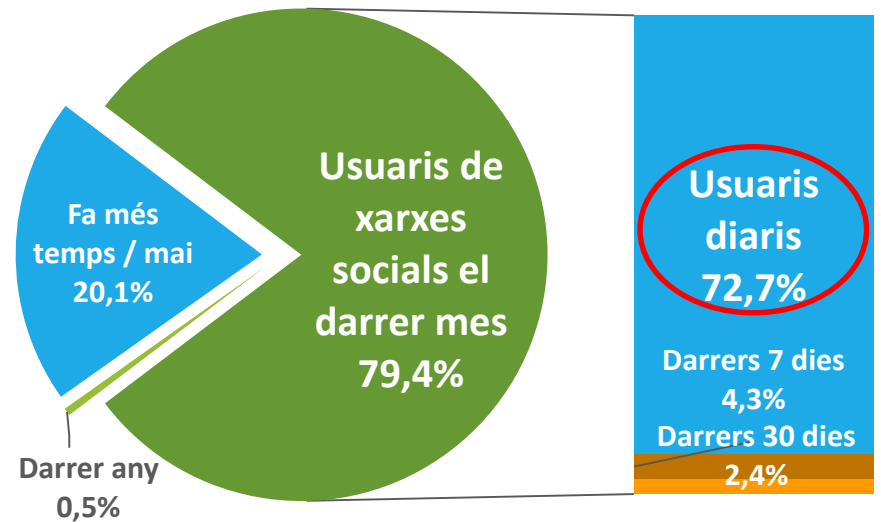
Índex d'ús de xarxes socials

Ambdues línies

Línia Barcelona - Vallès (n=590)



Línia Llobregat – Anoia (n=588)



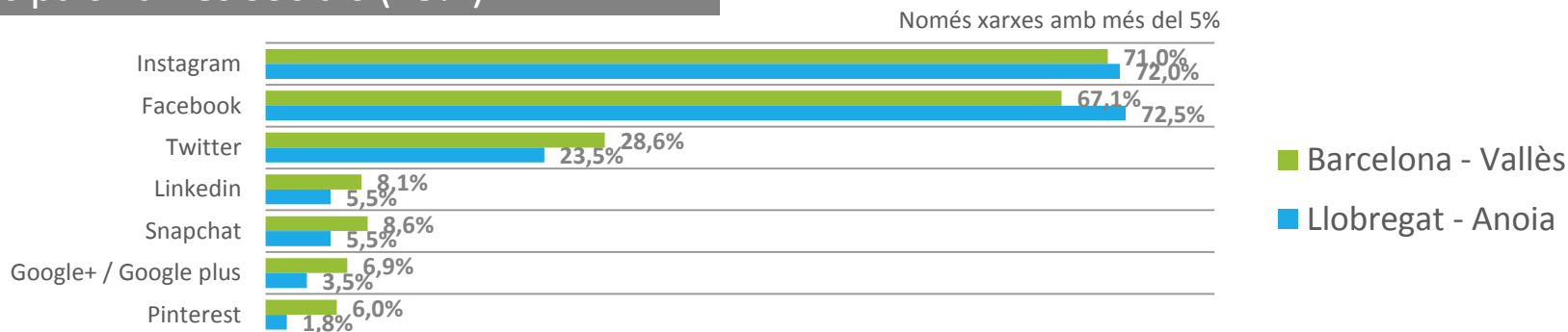
(P32) Sense tenir en compte el dia d'avui, ¿quan va ser el darrer cop que va accedir a una xarxa social?

BASE: TOTAL MOSTRA (1178 entrevistats)

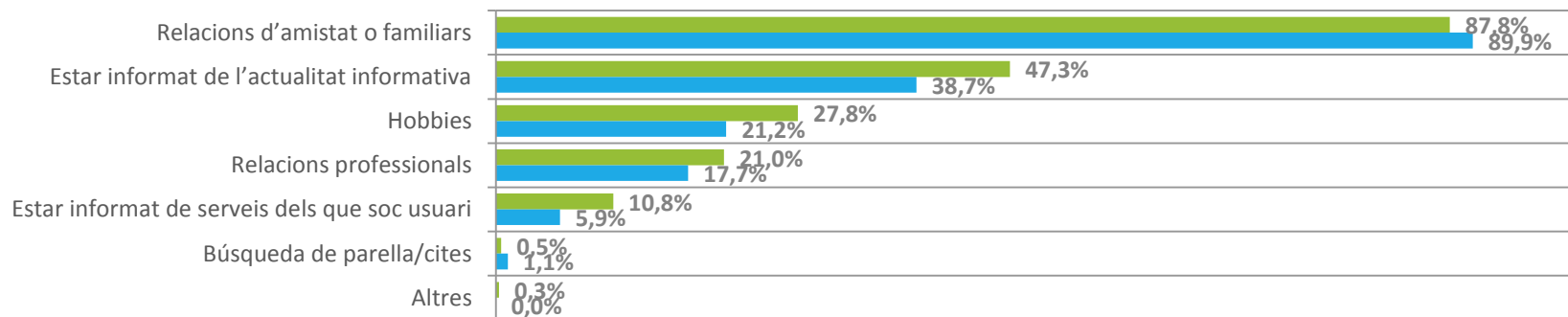
Principals xarxes socials i motivacions per al seu ús entre els usuaris

Ambdues línies

Principals xarxes socials (>5%)



Principals motivacions d'ús



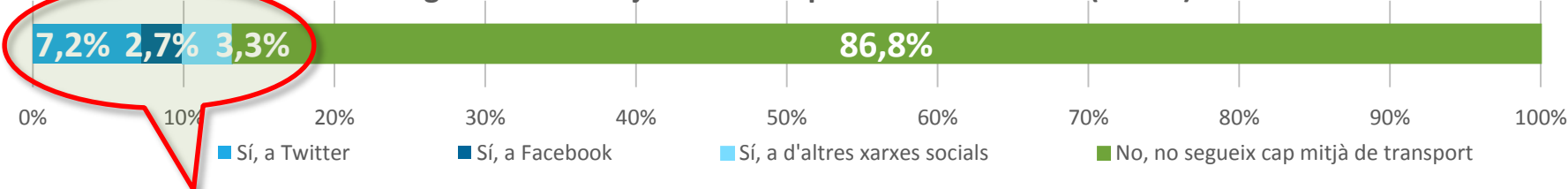
(P33) Quines xarxes socials utilitza? (RESPOSTA MÚLTIPLE. NO LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR) N'utilitza cap altre?

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

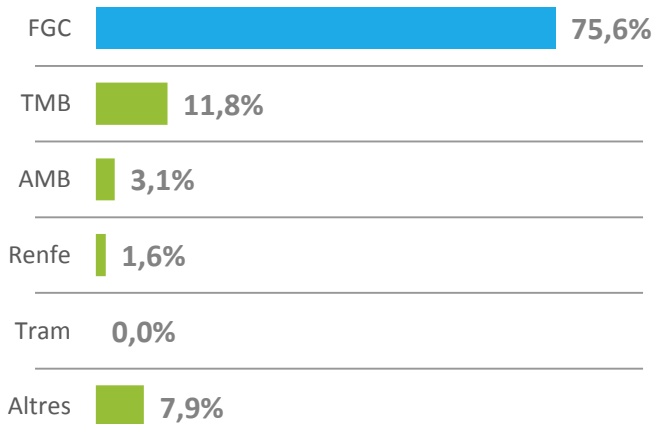
Mitjans de transport seguits a xarxes socials

Línia Barcelona - Vallès

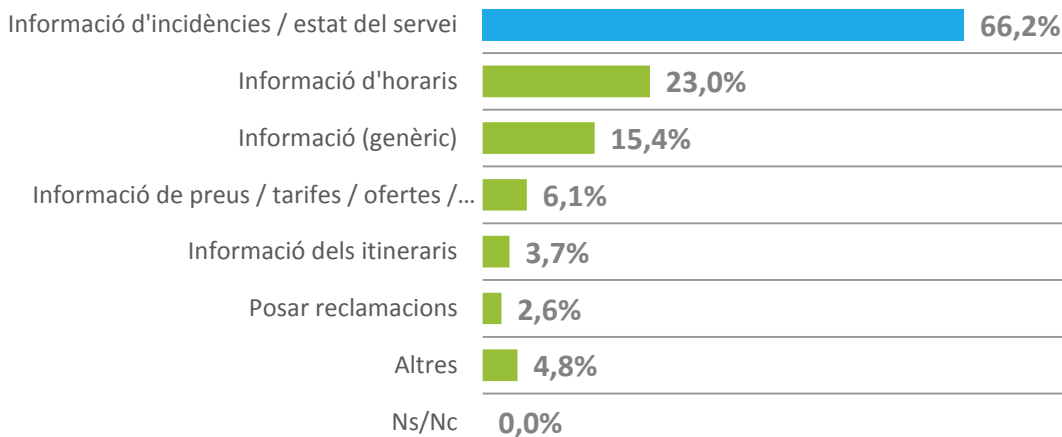
Seguiment de mitjans de transport a xarxes socials (n=505)



Quins mitjans segueix? (n=69)



Per a què fa servir les xarxes socials? (n=69)



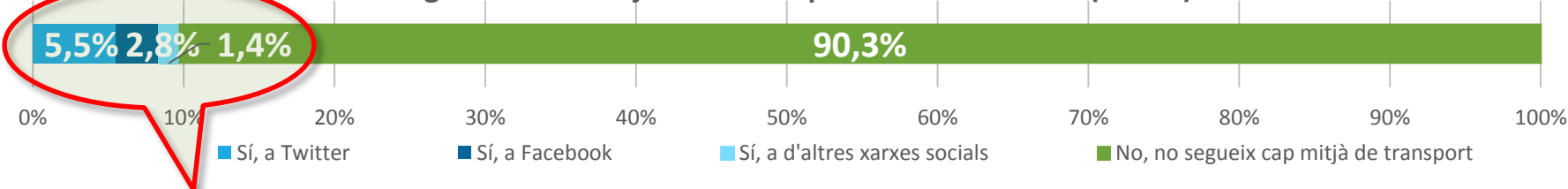
(P35) És vostè seguidor/a d'algun mitjà de transport a alguna xarxa social (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)? A quines? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

(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?

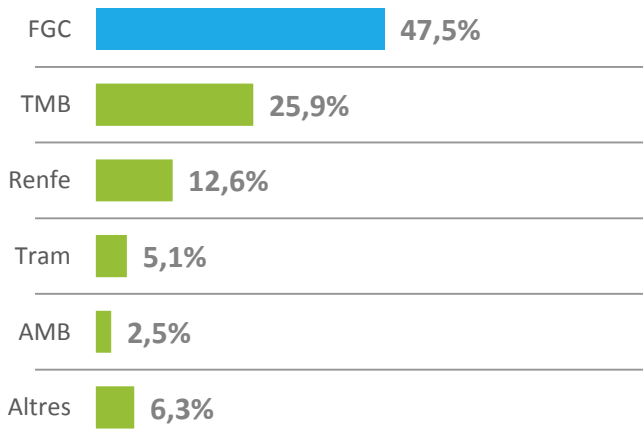
Mitjans de transport seguits a xarxes socials

Línia Llobregat - Anoia

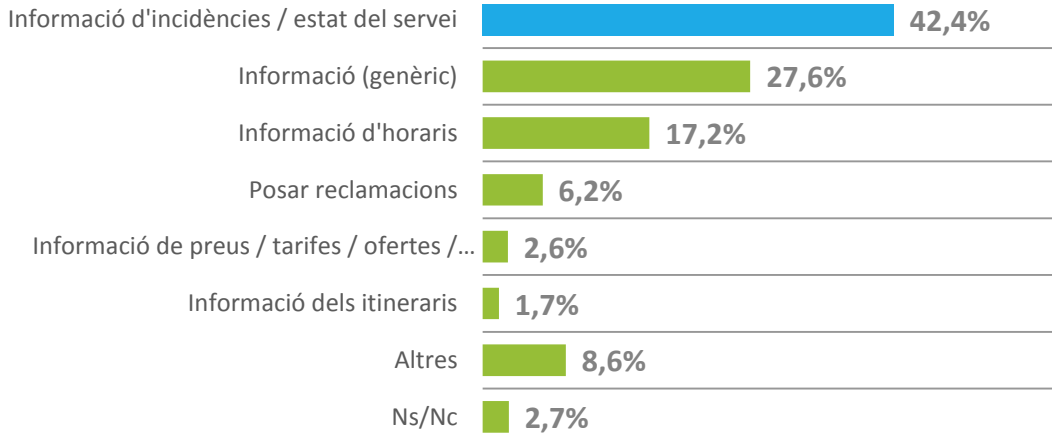
Seguiment de mitjans de transport a xarxes socials (n=463)



Quins mitjans segueix? (n=45)



Per a què fa servir les xarxes socials? (n=45)



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

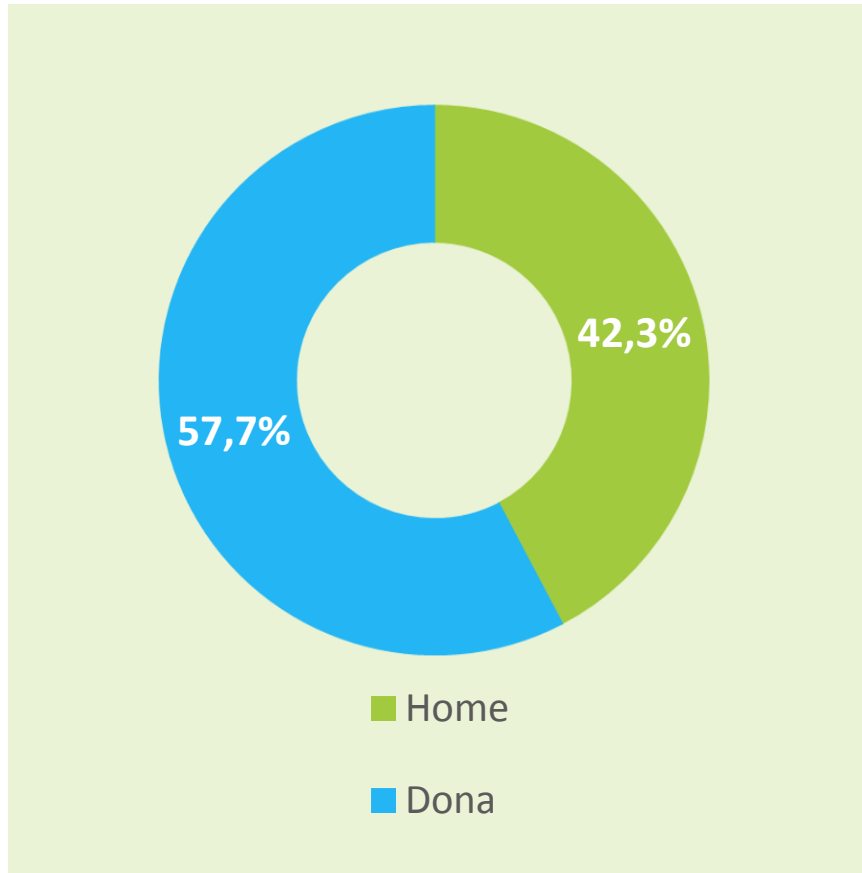
(P36) De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE) / (P37) Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen?

7. Perfil de l'usuari

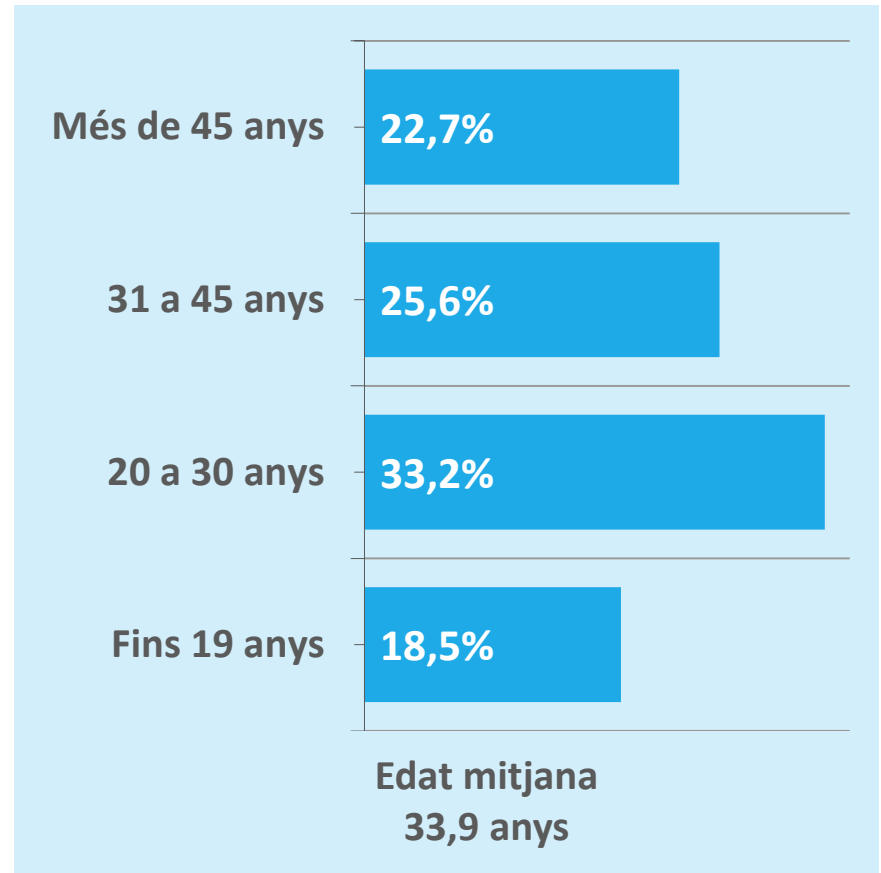
Perfil del client

Gènere i edat

Gènere

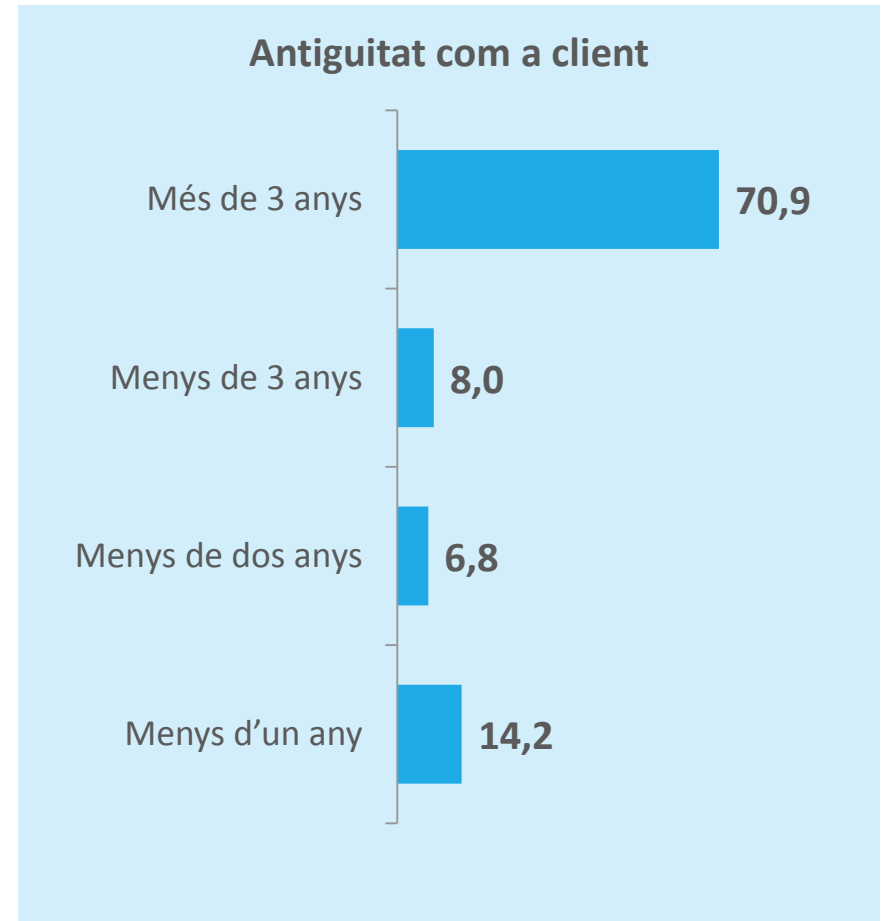
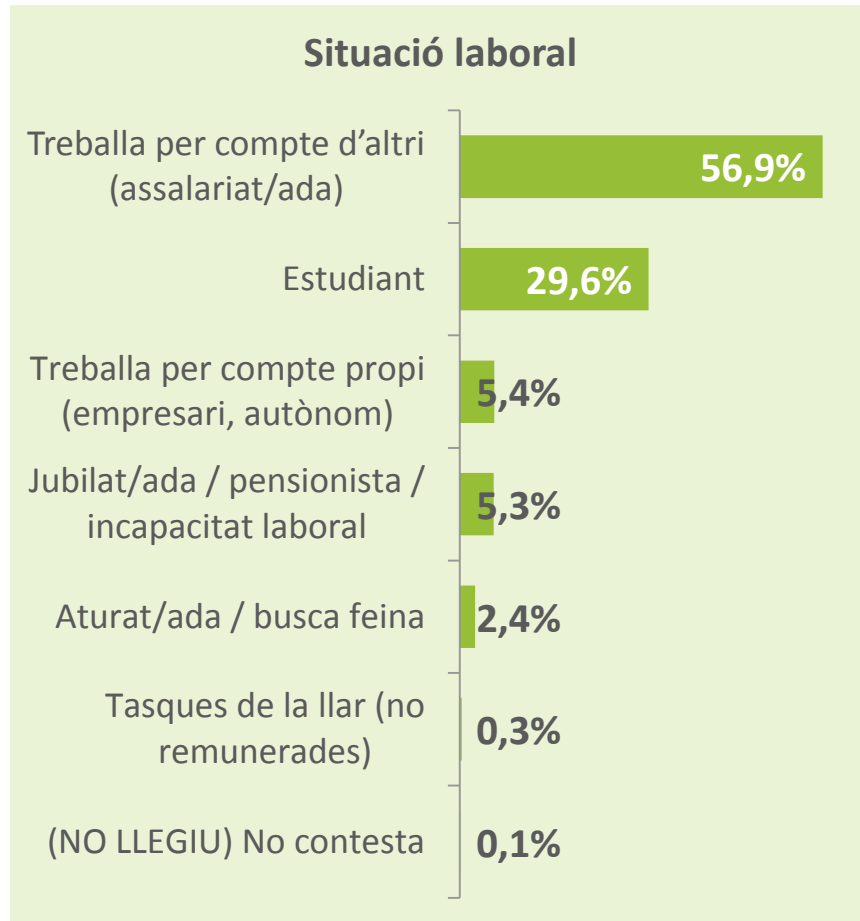


Edat



Perfil del client

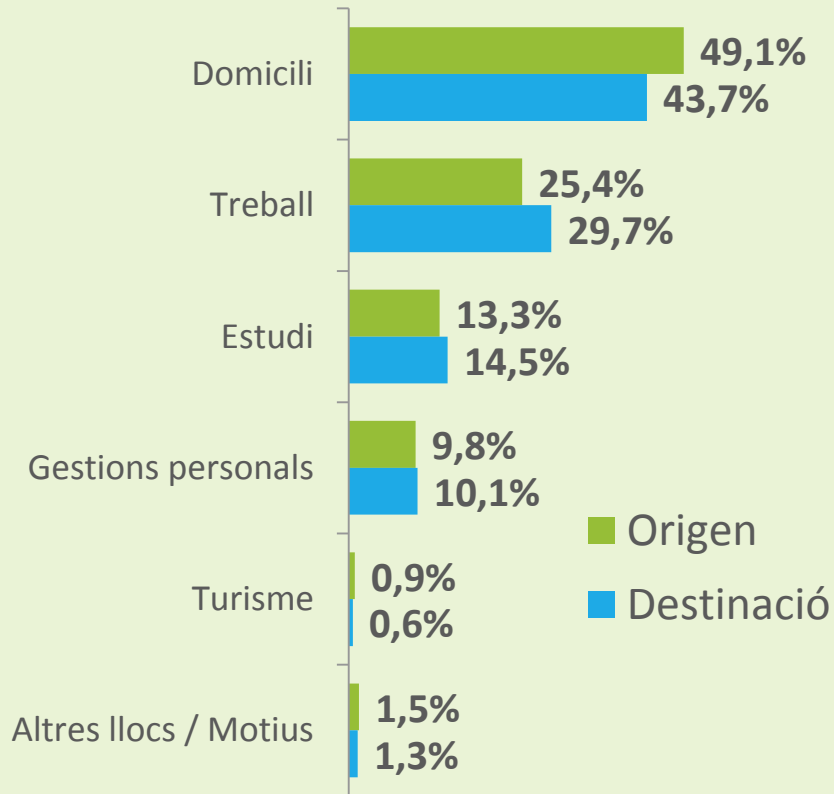
Situació laboral i antiguitat com a client de FGC



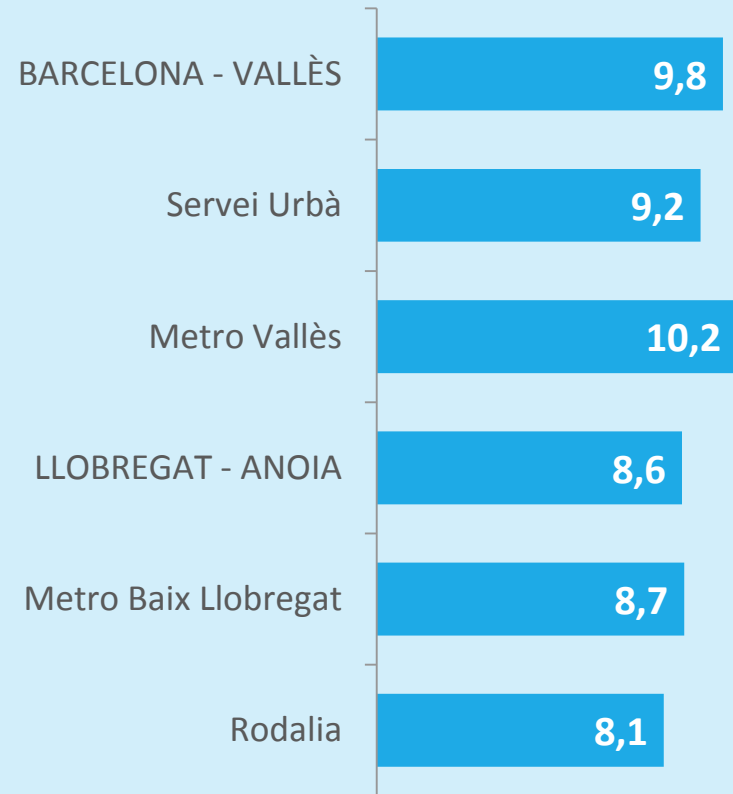
Perfil del client

Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC

Principal motiu del desplaçament



Mitjana setmanal de trajectes



8. Síntesi de resultats

Síntesi de resultats

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

- L'índex de satisfacció del client (ISC) de la línia **Barcelona - Vallès** obté un valor de **77,4**, millorant lleugerament al de l'any passat (77). Com a l'onada de 2017, l'ISC és superior entre els usuaris del **Servei Urbà** (**78,7**) respecte dels del **Metro Vallès** (**76,5**).
- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia **Llobregat - Anoià** registra un valor de **75,5**, superior al de 2017 (72,8) i similar al de 2016 (75,3). A l'igual que el 2017 el servei de **Metro Baix Llobregat** obté un ISC superior de **75,9** i el servei **Rodalía** de **72,9**, sense diferència significativa entre ells.



Síntesi de resultats

Satisfacció per aspectes

- A la **línia Barcelona - Vallès** la satisfacció supera 80 (sobre 100) en 9 dels 27 aspectes avaluats (eren 6 el 2017). És especialment alta en:
 - compliment dels horaris establerts,
 - absència de perill d'accidents
 - absència de perill d'agressions
 - tot està ben indicat.
- En la **línia Llobregat - Anoia** la satisfacció és superior a 80 en 3 dels aspectes: a compleixen els horaris establerts, no hi ha perill d'accidents i facilitat d'accés a les estacions.
- A ambdues línies la satisfacció més baixa és amb el preu del bitllet.



Síntesi de resultats

Punts d'actuació prioritaris

- Els **punts d'actuació prioritaris**, és a dir, aquells que s'assenyalen com més importants i als que s'atorguen una avaluació relativament menor en termes de satisfacció, són el preu del bitllet, especialment, i la disponibilitat d'horaris.
- A aquests dos aspectes s'hi ha d'afegir, a la línia Barcelona - Vallès, les aglomeracions al vehicle al servei urbà i la coordinació de tarifes, horaris i transbordament a Metro Vallès. A la línia Llobregat - Anoia, també temperatura dels cotxes, coordinació de tarifes i el temps d'espera al servei de Rodalia.



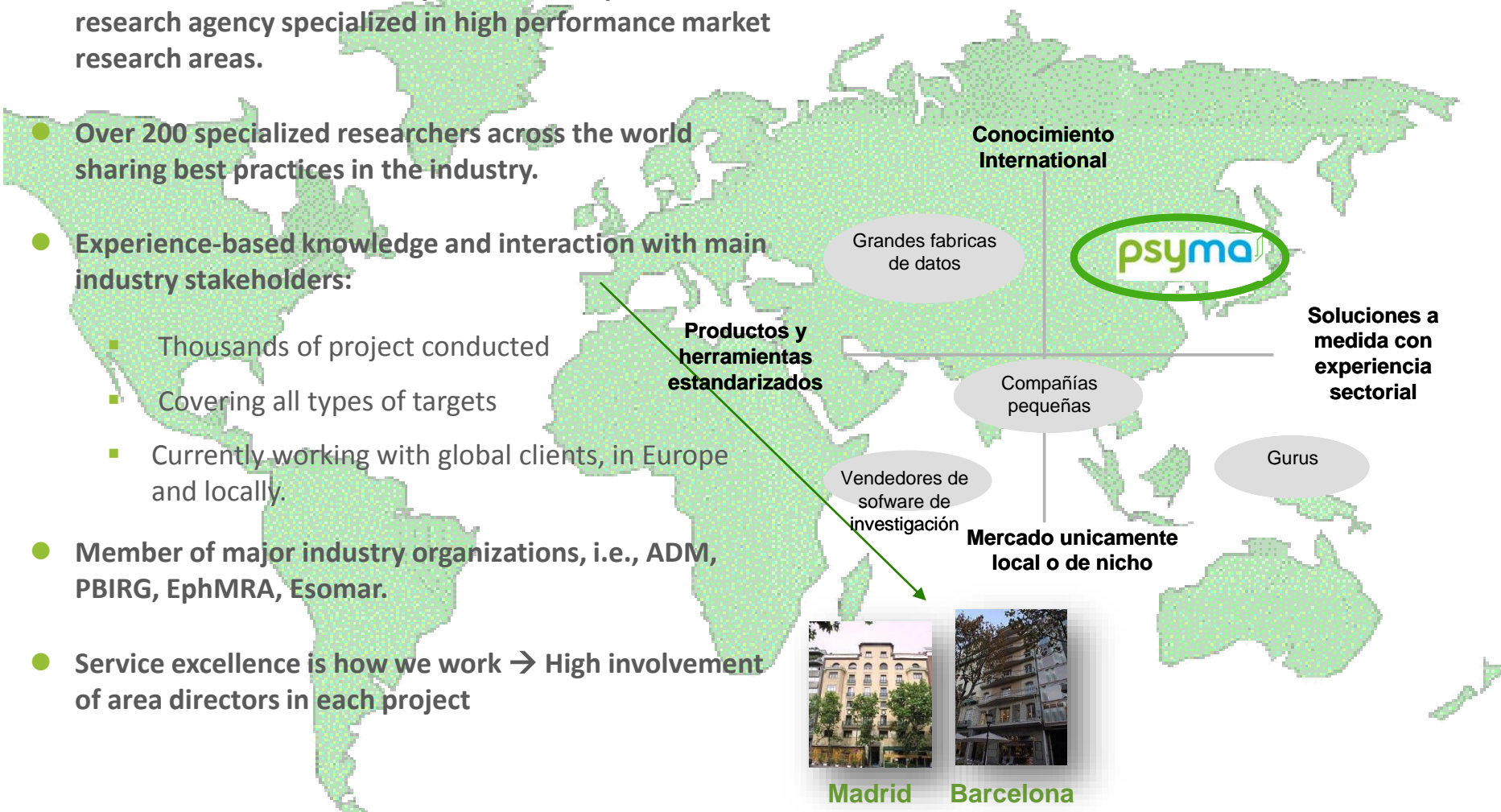
Background



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

psyma

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