



REO núm: 1051
Data: 17/04/2023

Índex de Satisfacció del Client ISC 2022

Informe de resultats Llobregat Vallès



Índex de Satisfacció del Client (ISC) 2022 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: PEL222-194

Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

Presentació de l'estudi	> 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. Impacte del descompte extraordinari sobre la demanda | > 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 de l'estudi

Objectius de la investigació

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

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



Presentació de l'estudi

Objectius de la investigació

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

Aspectes no satisfactoris

Conèixer quins són els aspectes amb els que la clientela està més insatisfeta

Prioritats d'actuació

Trobar els punts d'actuació que amb més eficàcia incrementarien la satisfacció de la clientela

KPI

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

Perfil

Determinar com és la persona clienta dels serveis dels FGC

Presentació de l'estudi

Fitxa Tècnica

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 1166 enquestes, 590 a la línia Barcelona-Vallès i 576 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de $\pm 4,12\%$ i $\pm 4,17\%$ 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 de l'estudi

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 24 d'octubre al 22 de novembre de 2022.

Presentació de l'estudi

Distribució de la mostra

LÍNIA BARCELONA – VALLÈS			
Parada	Servei urbà	Metro Vallès	Total
1. PL. CATALUNYA	56	52	108
2. PROVENÇA	39	27	66
3. GRÀCIA	21	17	38
4. SANT GERVASI	6	1	7
5. MUNTANER	16	8	24
6. LA BONANOVA	5	1	6
7. LES TRES TORRES	7	1	8
8. SARRIÀ	24	19	43
9. REINA ELISENDA	4	1	5
10. PLAÇA MOLINA	5		5
11. PÀDUA	5		5
12. EL PUTXET	13	1	14
13. AV. TIBIDABO	12	2	14
14. PEU DEL FUNICULAR		8	8
15. VALLVIDRERA SUPERIOR		4	4
16. BAIXADOR DE VALLVIDRERA		4	4
17. LES PLANES		3	3
18. LA FLORESTA		4	4
19. VALLDORREIX		11	11
20. SANT CUGAT		34	34
21. MIRA-SOL		6	6
22. HOSPITAL GENERAL		12	12
23. RUBÍ		22	22
24. LES FONTS		5	5
25. TERRASSA RAMBLA		15	15
26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT		13	13
27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD		5	5
28. TERRASSA NACIONS UNIDES		5	5
29. VOLPELLERES		12	12
30. SANT JOAN		11	11
31. BELLATERRA		5	5
32. UNIVERSITAT AUTÒNOMA		23	23
33. SANT QUIRZE		7	7
34. CAN FEU / GRÀCIA		7	7
35. SABADELL PL. MAJOR		13	13
36. LA CREU ALTA		7	7
37. SABADELL NORD		7	7
38. SABADELL PARC DEL NORD		4	4
Total	213	377	590

LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
Parada	Metro B. Llob.	Rodalies	Total
1. PL. ESPANYA	103	11	114
2. MAGÒRIA LA CAMPANA	14	1	15
3. ILDEFONS CERDÀ	28	2	30
4. EUROPA / FIRA	33	1	34
5. GORNAL	15		15
6. SANT JOSEP	20	1	21
7. L'HOSPITALET AV.CARRILET	45	2	47
8. ALMEDA	26	1	27
9. CORNELLÀ RIERA	30	1	31
10. SANT BOI	45	2	47
11. MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	16		16
12. COLÒNIA GÜELL	1		1
13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	7		7
14. SANT VICENÇ DELS HORTS	21	3	24
15. CAN ROS	14	1	15
16. QUATRE CAMINS	9	1	10
17. PALLEJÀ	8	2	10
18. SANT ANDREU DE LA BARCA	17	4	21
19. EL PALAU	10	1	11
20. MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL	2		2
21. MARTORELL CENTRAL	12	4	16
22. MARTORELL ENLLAÇ	6	1	7
23. ABRERA	4		4
24. OLESA DE MONTSERRAT	8	2	10
25. ESPARREGUERA			0
26. AERI DE MONTSERRAT		1	1
27. MONISTROL DE MONTSERRAT		4	4
28. CASTELLBELL I EL VILAR			0
29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ		4	4
30. MANRESA VILADORDIS		2	2
31. MANRESA ALTA		2	2
32. MANRESA BAIXADOR		6	6
33. SANT ESTEVE SESROVIERES		2	2
34. LA BEGUDA			0
35. CAN PARELLADA			0
36. MASQUEFA		4	4
37. PIERA		5	5
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	494	82	576

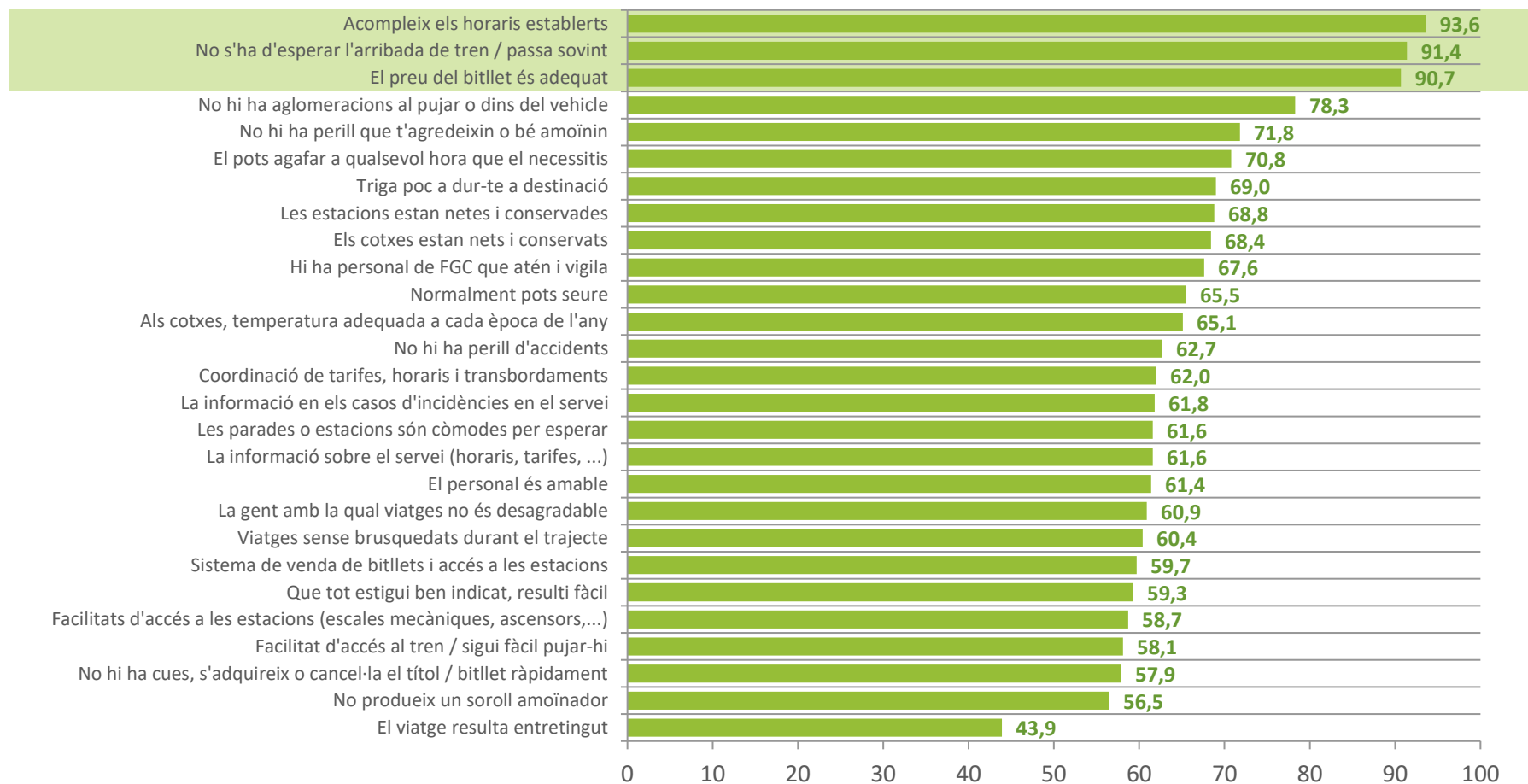
Resum dels principals resultats

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



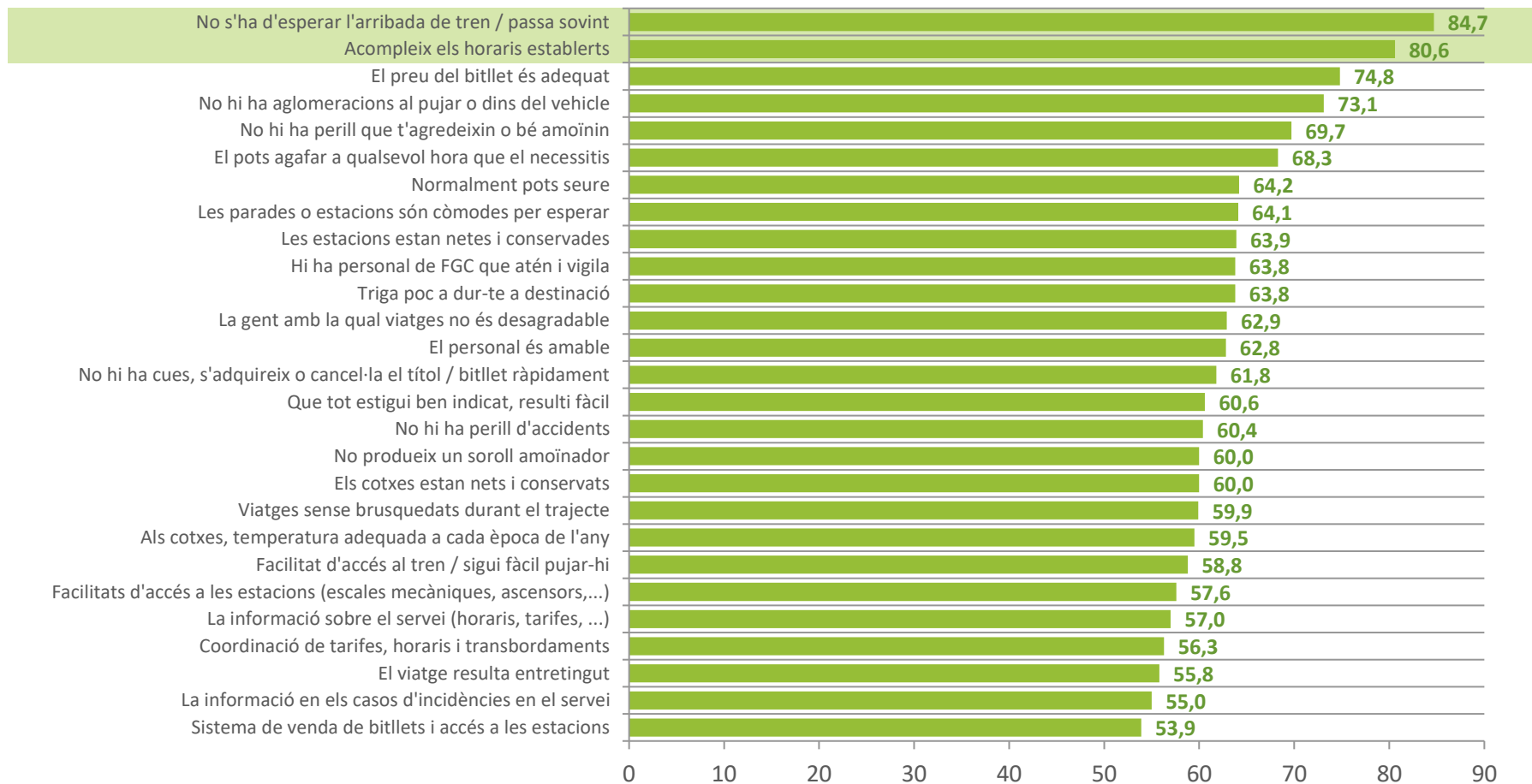
Importància amb els atributs estudiats

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,...)	58,7	57,6	59,4	-1,8
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	58,1	56,5	59,0	-2,5
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	57,9	57,8	58,0	-0,2
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	59,3	58,6	59,7	-1,1
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	67,6	68,4	67,2	1,2
6	El personal és amable	61,4	59,7	62,4	-2,7
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	91,4	92,9	90,5	2,4
8	Triga poc a dur-te a destinació	69,0	66,4	70,5	-4,1
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	70,8	68,9	71,9	-3
10	Acompleix els horaris establerts	93,6	93,3	93,8	-0,5
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	78,3	74,2	80,5	-6,3
12	Normalment pots seure	65,5	63,3	66,7	-3,4
13	No produeix un soroll amoïnador	56,5	56,2	56,6	-0,4
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	61,6	60,3	62,3	-2
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	60,4	59,8	60,8	-1
16	Les estacions estan netes i conservades	68,8	68,5	68,9	-0,4
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	60,9	60,3	61,3	-1
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	71,8	71,0	72,3	-1,3
19	No hi ha perill d'accidents	62,7	62,0	63,0	-1
20	Els cotxes estan nets i conservats	68,4	66,5	69,5	-3
21	El viatge resulta entretingut	43,9	45,7	42,9	2,8
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	65,1	62,8	66,3	-3,5
23	El preu del bitllet és adequat	90,7	91,2	90,4	0,8
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	62,0	62,2	61,9	0,3
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	61,6	61,8	61,5	0,3
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	61,8	61,3	62,1	-0,8
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	59,7	59,0	60,0	-1

Importància dels atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



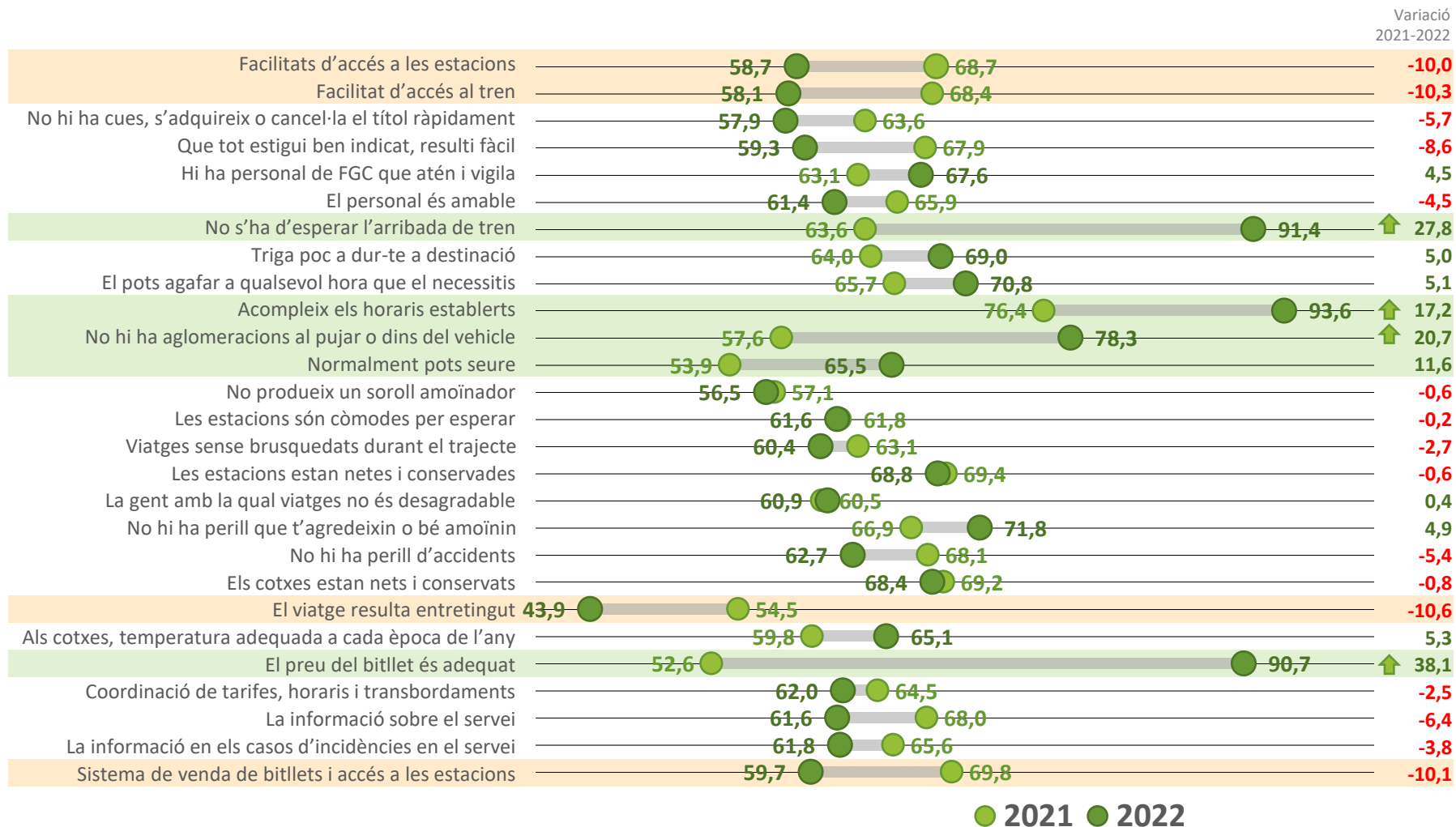
Importància amb els atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

Atributs	IMPORTÀNCIA	LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA		
	Total	Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	57,6	57,1	60,6	-3,5
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	58,8	58,9	58,2	0,7
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	61,8	61,8	61,5	0,3
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	60,6	60,4	62,0	-1,6
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	63,8	63,1	68,3	-5,2
6 El personal és amable	62,8	62,9	61,9	1
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	84,7	84,5	85,9	-1,4
8 Triga poc a dur-te a destinació	63,8	63,8	64,3	-0,5
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	68,3	68,7	65,8	2,9
10 Acompleix els horaris establerts	80,6	80,4	82,0	-1,6
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	73,1	73,1	73,2	-0,1
12 Normalment pots seure	64,2	64,3	63,8	0,5
13 No produeix un soroll amoïnador	60,0	60,9	53,9	7
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar	64,1	65,0	58,6	6,4
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte	59,9	60,9	53,6	7,3
16 Les estacions estan netes i conservades	63,9	63,9	63,9	0
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable	62,9	63,4	60,0	3,4
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	69,7	69,8	69,1	0,7
19 No hi ha perill d'accidents	60,4	60,4	60,4	0
20 Els cotxes estan nets i conservats	60,0	59,7	62,1	-2,4
21 El viatge resulta entretingut	55,8	57,0	48,5	8,5
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	59,5	59,8	58,0	1,8
23 El preu del bitllet és adequat	74,8	74,1	78,7	-4,6
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	56,3	56,2	56,7	-0,5
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	57,0	57,1	56,3	0,8
26 La informació en els casos d'incidències en el servei	55,0	54,8	55,7	-0,9
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	53,9	53,9	53,9	0

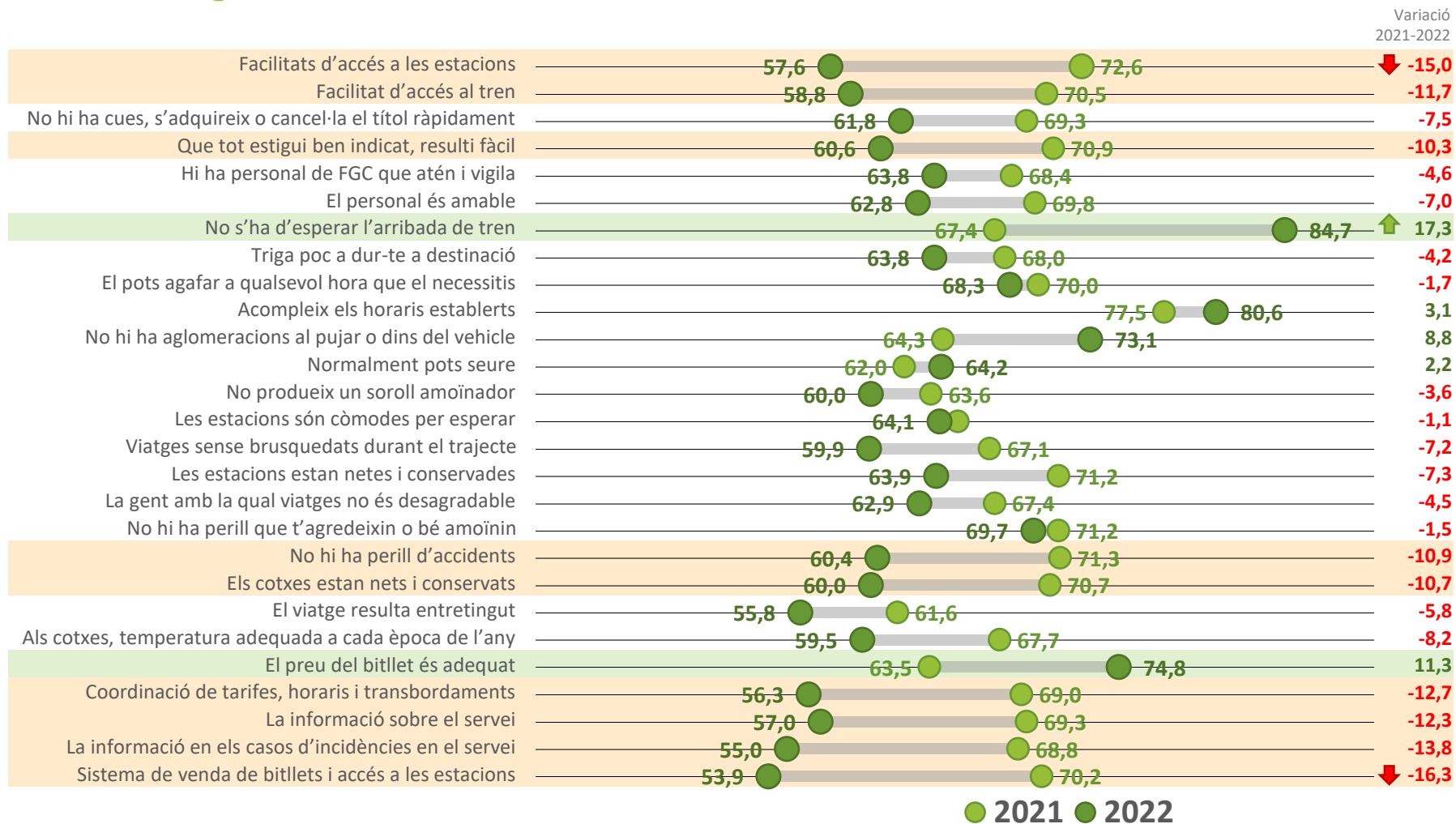
Evolució de la importància (2021-2022)

Línia Barcelona - Vallès



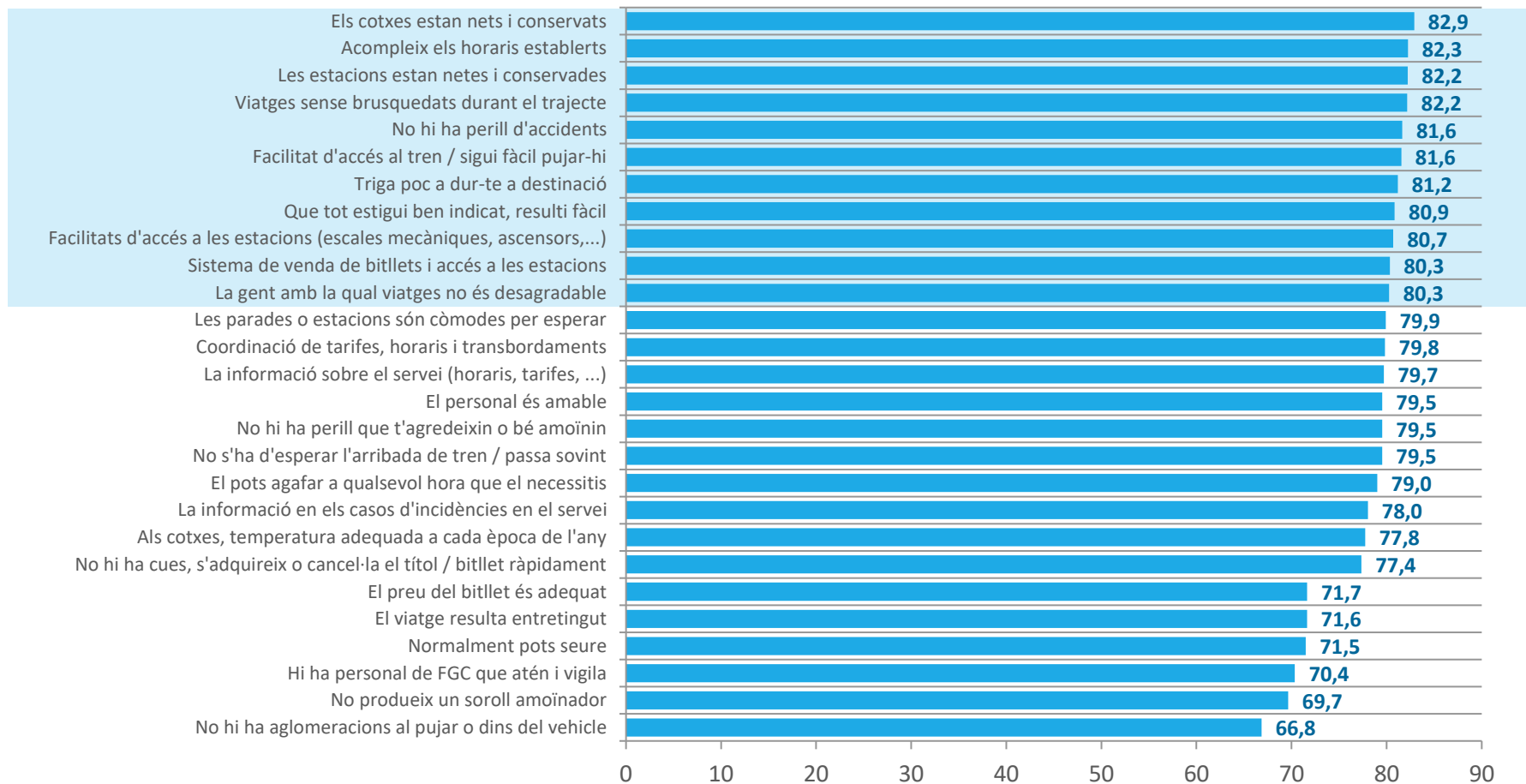
Evolució de la importància (2021-2022)

Línia Llobregat - Anoia



Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Barcelona - Vallès



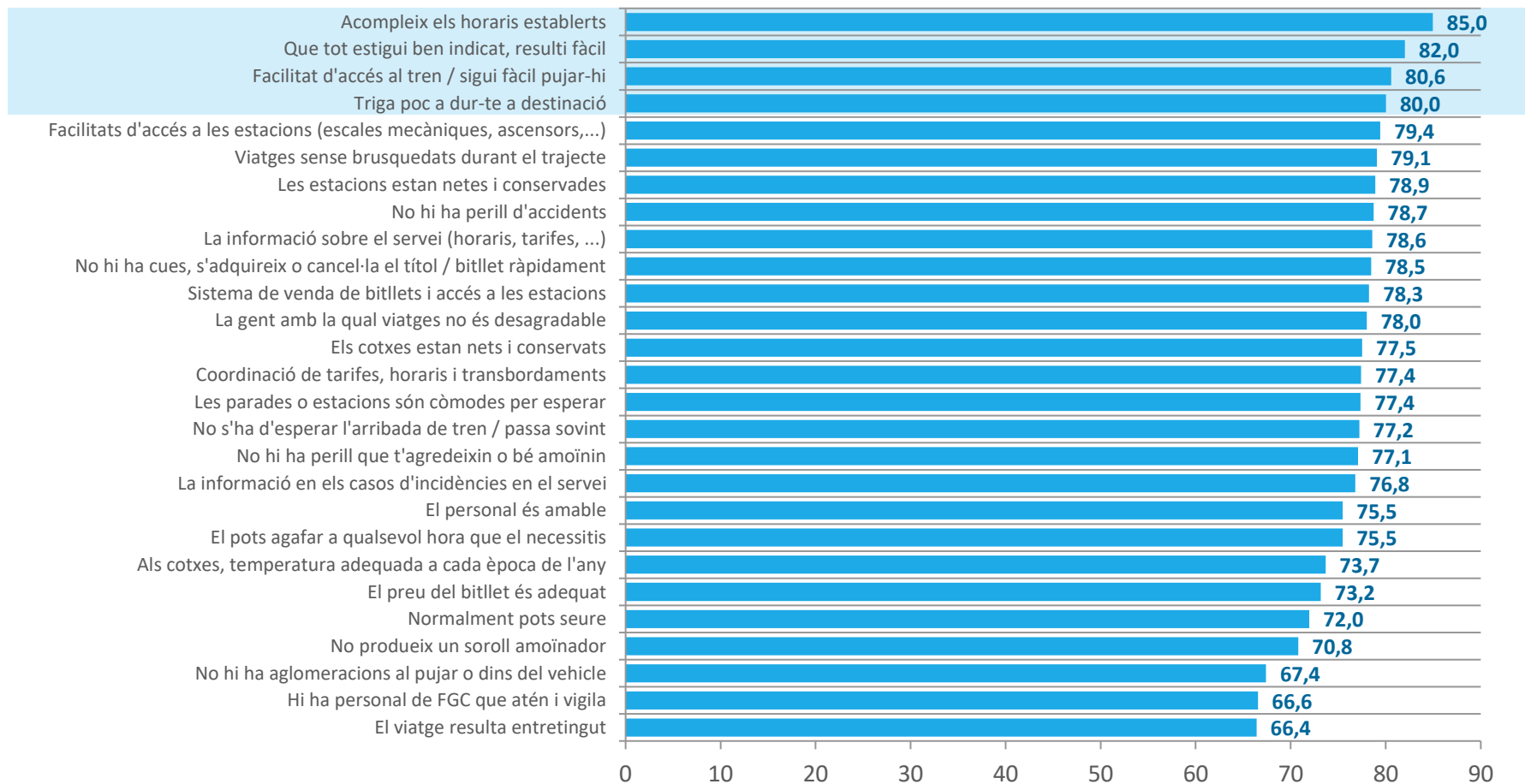
Satisfacció amb els atributs estudiats

Servei Urbà i Metro Vallès

SATISFACCIÓ Atributs		Total	LÍNIA BARCELONA VALLÈS		Diferència
			Servei Urbà	Metro Vallès	
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	80,7	80,2	81,0	-0,73
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	81,6	81,3	81,7	-0,46
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	77,4	77,8	77,1	0,71
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	80,9	81,7	80,4	1,25
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	70,4	72,7	69,1	3,58
6	El personal és amable	79,5	79,3	79,7	-0,32
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	79,5	80,0	79,3	0,73
8	Triga poc a dur-te a destinació	81,2	81,7	80,9	0,87
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	79,0	80,0	78,5	1,54
10	Acompleix els horaris establerts	82,3	83,3	81,7	1,55
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	66,8	68,7	65,8	2,9
12	Normalment pots seure	71,5	73,0	70,7	2,25
13	No produeix un soroll amoïnador	69,7	70,0	69,5	0,47
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	79,9	79,8	80,0	-0,17
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	82,2	82,2	82,2	-0,02
16	Les estacions estan netes i conservades	82,2	81,8	82,5	-0,72
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	80,3	80,7	80,0	0,69
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	79,5	80,0	79,3	0,63
19	No hi ha perill d'accidents	81,6	81,4	81,8	-0,33
20	Els cotxes estan nets i conservats	82,9	82,7	83,0	-0,33
21	El viatge resulta entretingut	71,6	71,9	71,5	0,4
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	77,8	78,3	77,5	0,81
23	El preu del bitllet és adequat	71,7	75,5	69,5	6
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	79,8	80,4	79,5	0,85
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	79,7	80,3	79,4	0,92
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	78,0	78,5	77,8	0,73
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	80,3	80,1	80,5	-0,45

Satisfacció amb els atributs estudiats

Línia Llobregat - Anoia



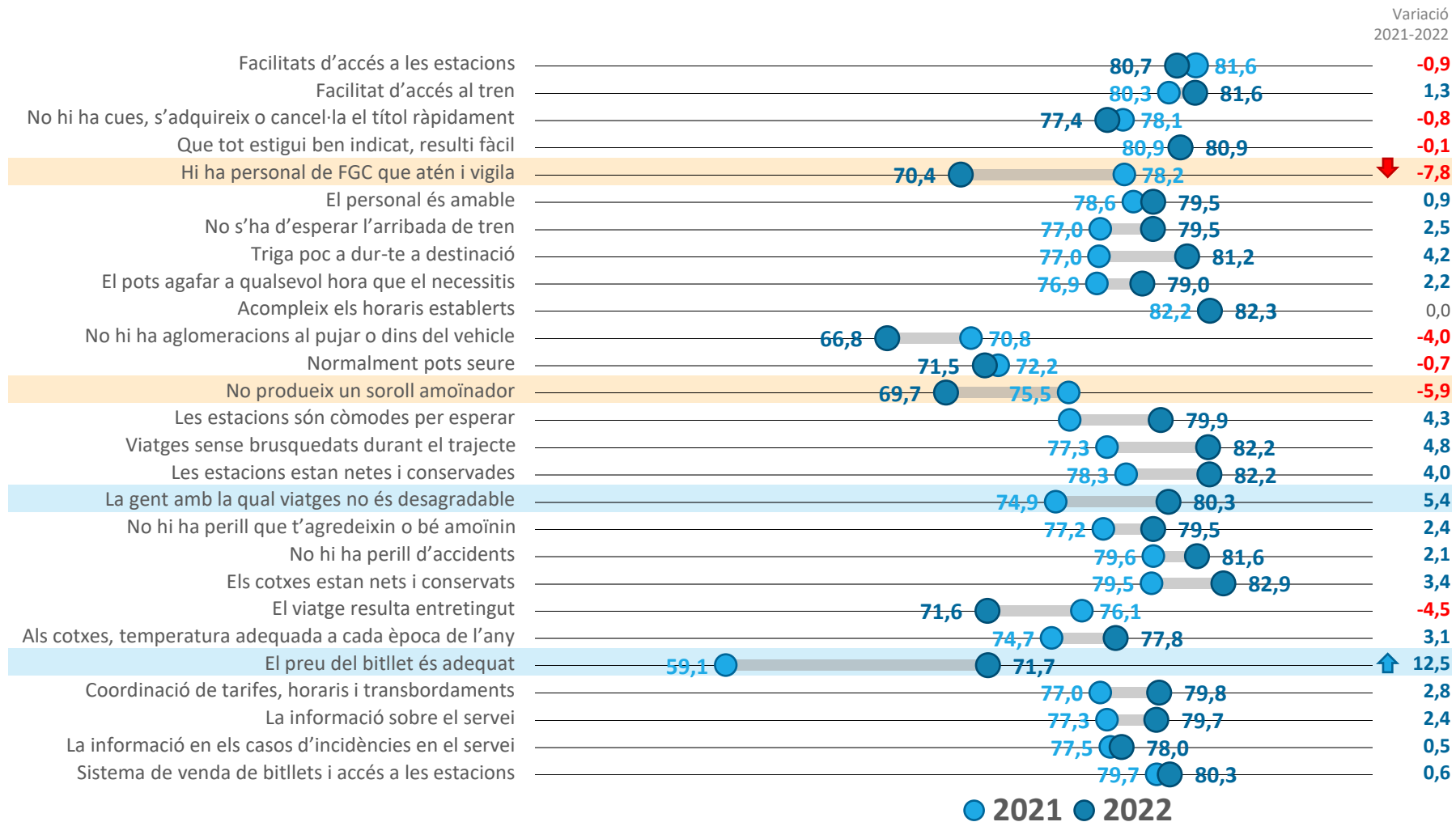
Satisfacció amb els atributs estudiats

Metro Baix Llobregat i Rodalia

SATISFACCIÓ		LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
		Total	Metro Baix Llobregat	Rodalia	Diferència
Atributs					
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)	79,4	79,3	79,9	-0,52
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	80,6	80,5	81,1	-0,58
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	78,5	78,6	77,7	0,89
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	82,0	81,9	82,5	-0,51
5	Hi ha personal de FGC que atén i vigila	66,6	68,8	53,0	15,8
6	El personal és amable	75,5	76,1	71,3	4,8
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	77,2	78,4	70,0	8,42
8	Triga poc a dur-te a destinació	80,0	80,2	78,7	1,53
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	75,5	76,5	69,1	7,42
10	Acompleix els horaris establerts	85,0	85,3	83,2	2,04
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	67,4	66,9	70,6	-3,73
12	Normalment pots seure	72,0	72,0	71,7	0,26
13	No produeix un soroll amoïnador	70,8	72,4	60,9	11,46
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar	77,4	78,4	71,1	7,22
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte	79,1	79,2	78,1	1,1
16	Les estacions estan netes i conservades	78,9	79,7	74,1	5,62
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable	78,0	78,9	72,4	6,53
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	77,1	77,9	72,2	5,63
19	No hi ha perill d'accidents	78,7	79,1	76,3	2,79
20	Els cotxes estan nets i conservats	77,5	78,3	72,8	5,51
21	El viatge resulta entretingut	66,4	68,6	52,6	15,98
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	73,7	74,5	68,4	6,13
23	El preu del bitllet és adequat	73,2	75,0	62,0	13,01
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	77,4	78,1	73,0	5,09
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	78,6	79,1	75,5	3,62
26	La informació en els casos d'incidències en el servei	76,8	77,5	72,7	4,81
27	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	78,3	78,5	76,5	1,99

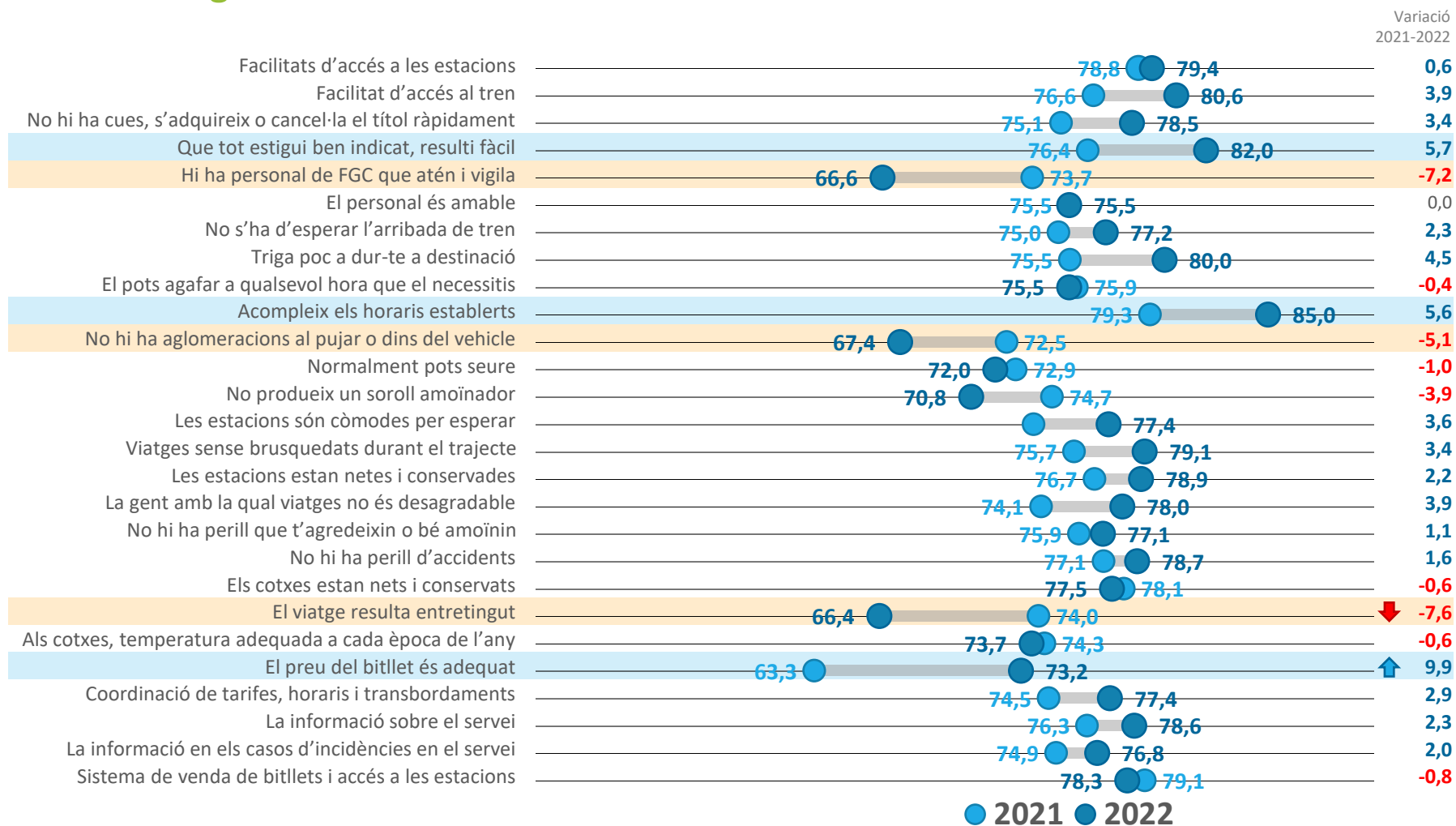
Evolució de la satisfacció (2021-2022)

Línia Barcelona - Vallès



Evolució de la satisfacció (2021-2022)

Línia Llobregat - Anoia



Importància i satisfacció

Línia Barcelona - Vallès



Importància i satisfacció

Línia Llobregat - Anoia



Prioritats d'actuació

Elaboració de matrius de millora estratègica

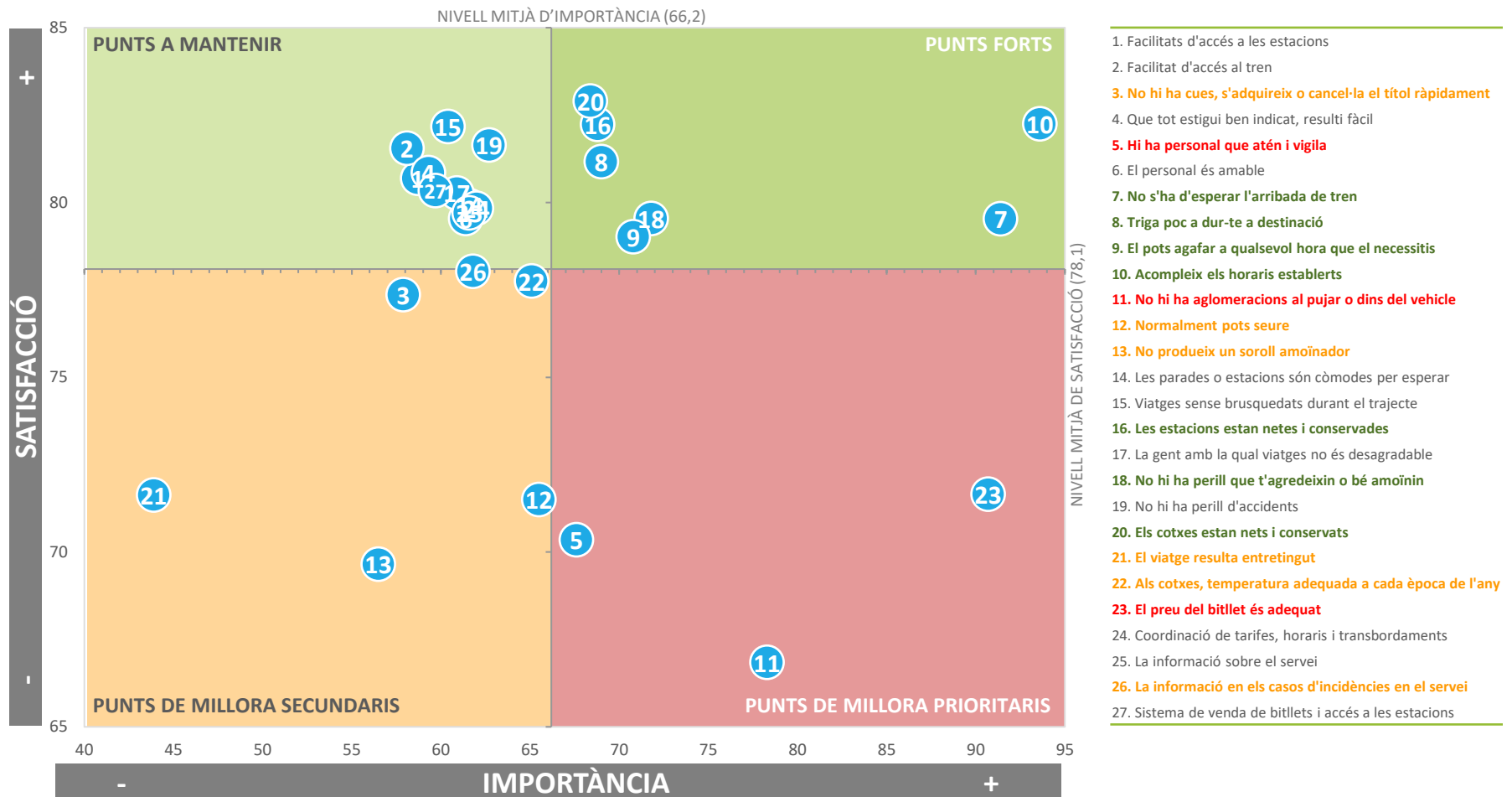
Els gràfics següents permeten comparar la **importància (eix horitzontal)** i el **nivell de satisfacció declarat** pels usuaris (**eix vertical**) d'un atribut de servei determinat.

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.



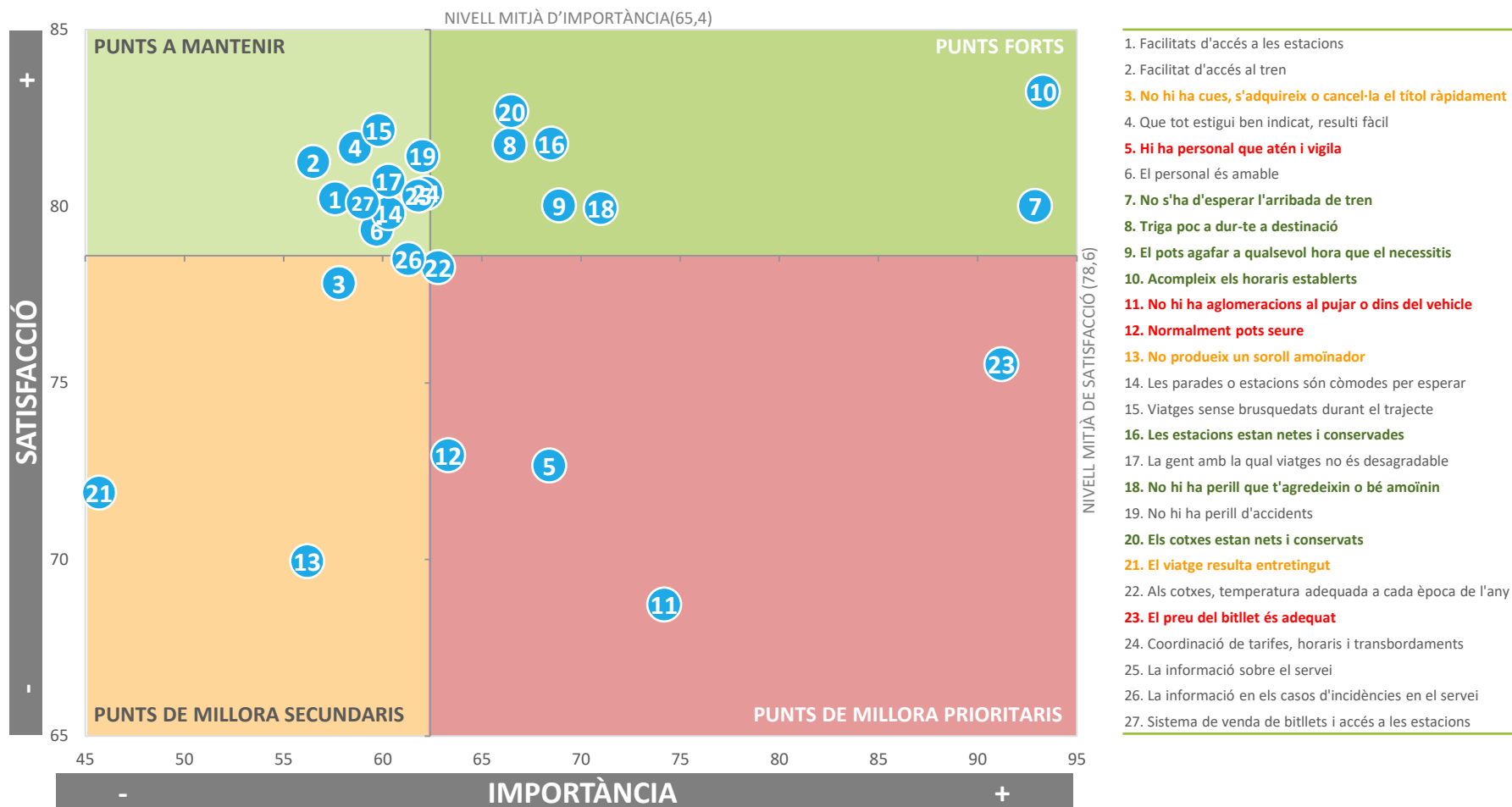
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



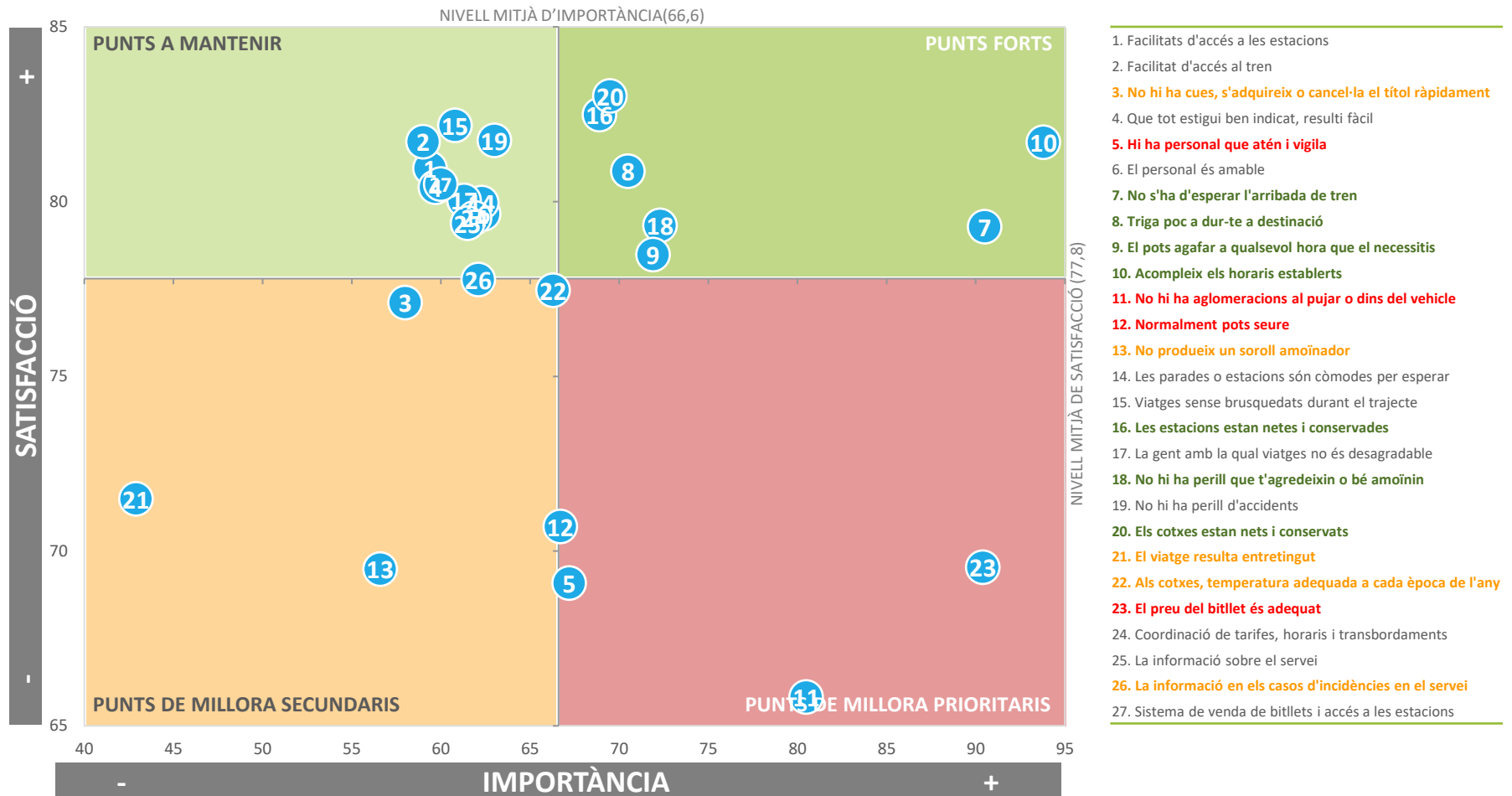
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)



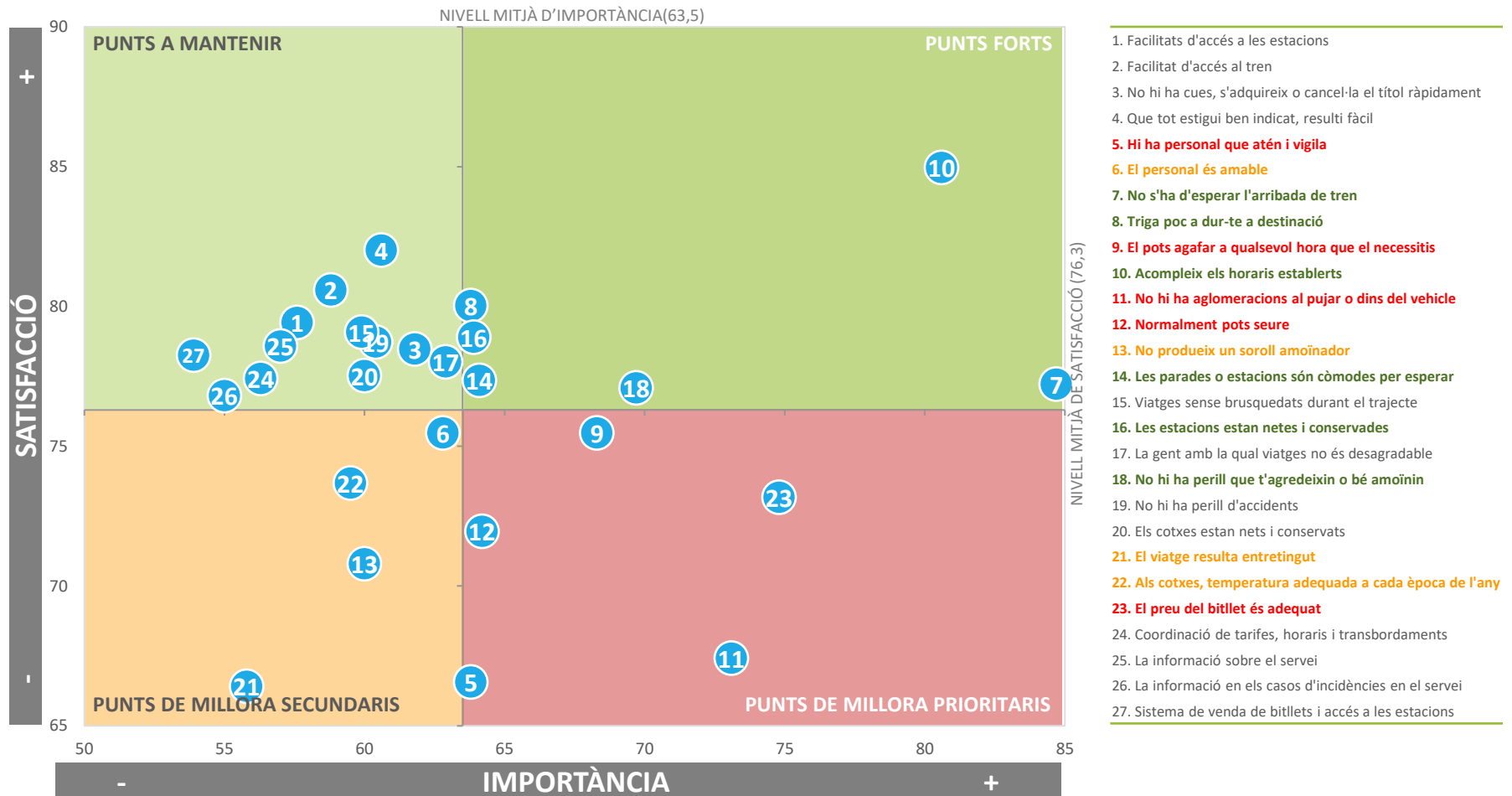
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



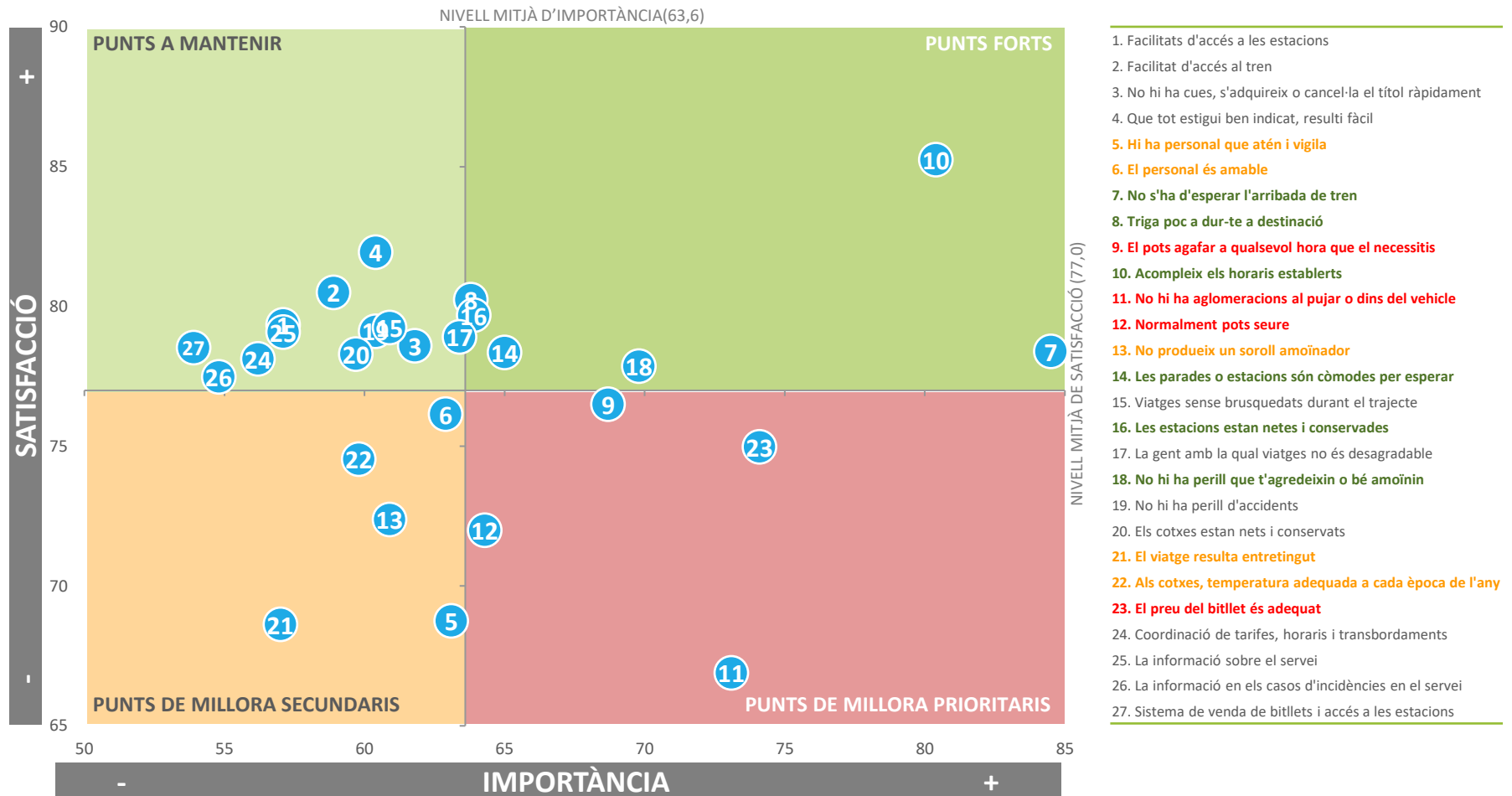
Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia



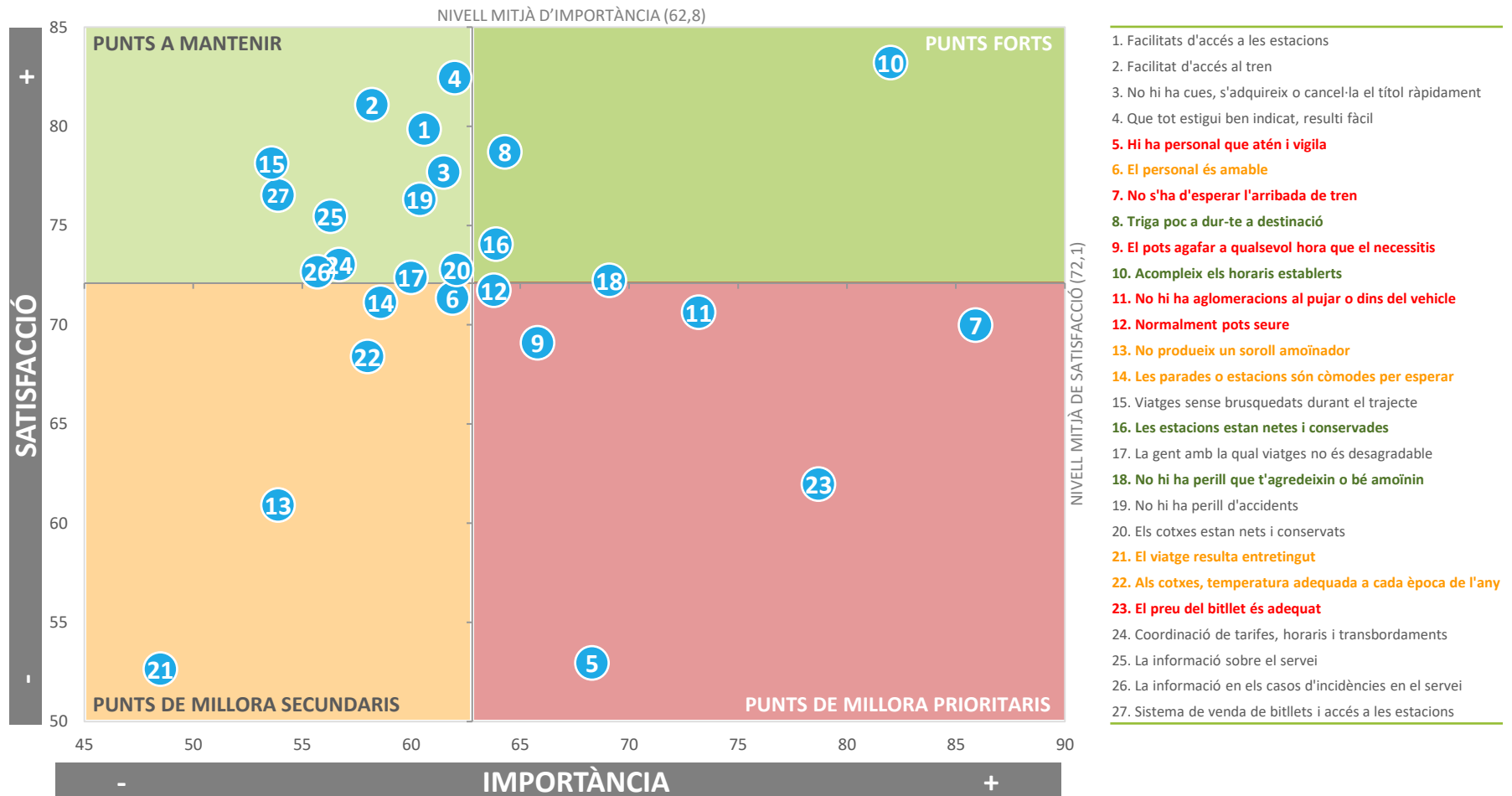
Matriu de millora estratègica

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

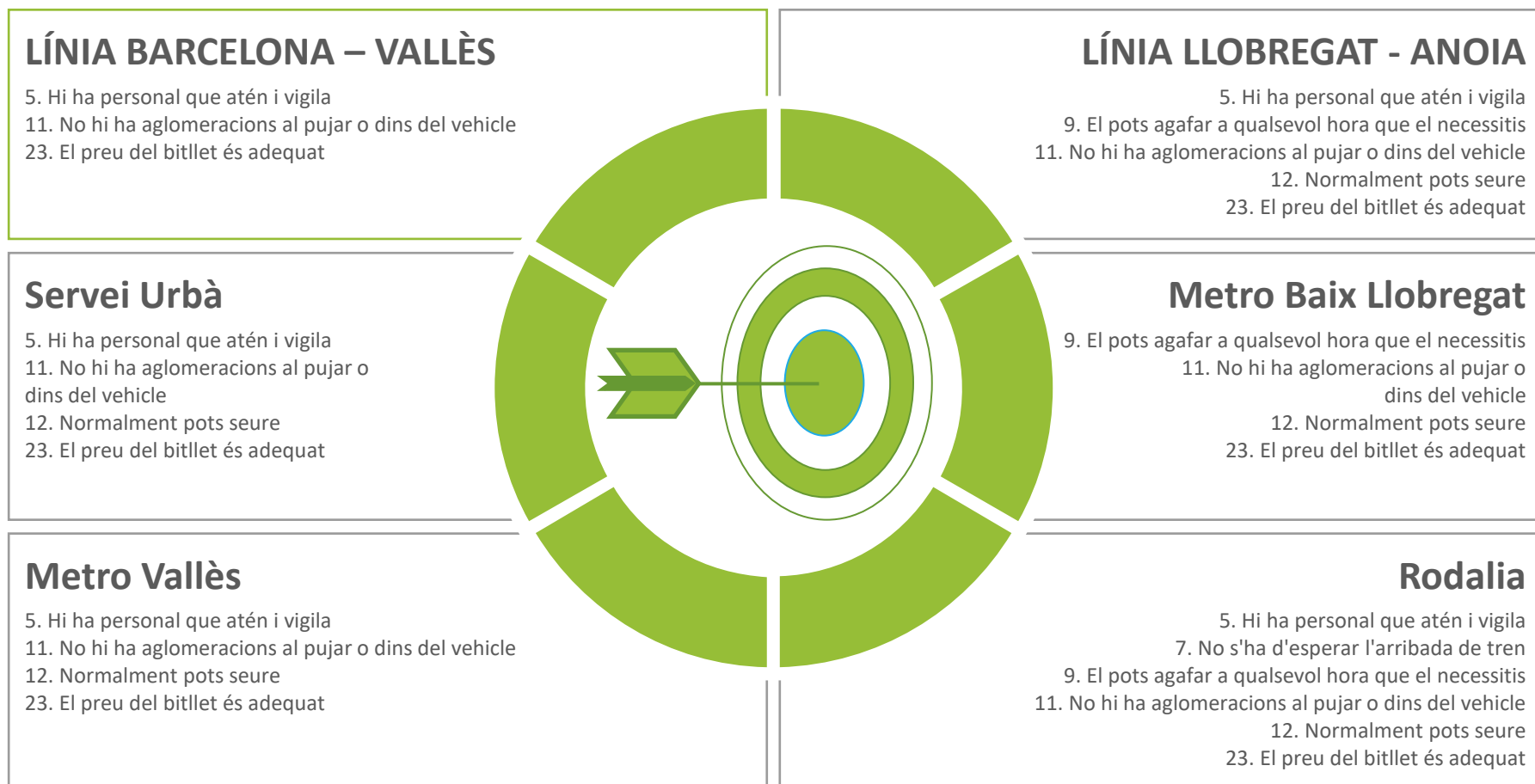


Matriu de millora estratègica

Importància per satisfacció Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)



Punts de millora prioritaris



2. Índex de Satisfacció del Client (ISC)

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

Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Metodologia

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

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

- ISC de cada atribut

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

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

- ISC de cada individu

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

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

- ISC global

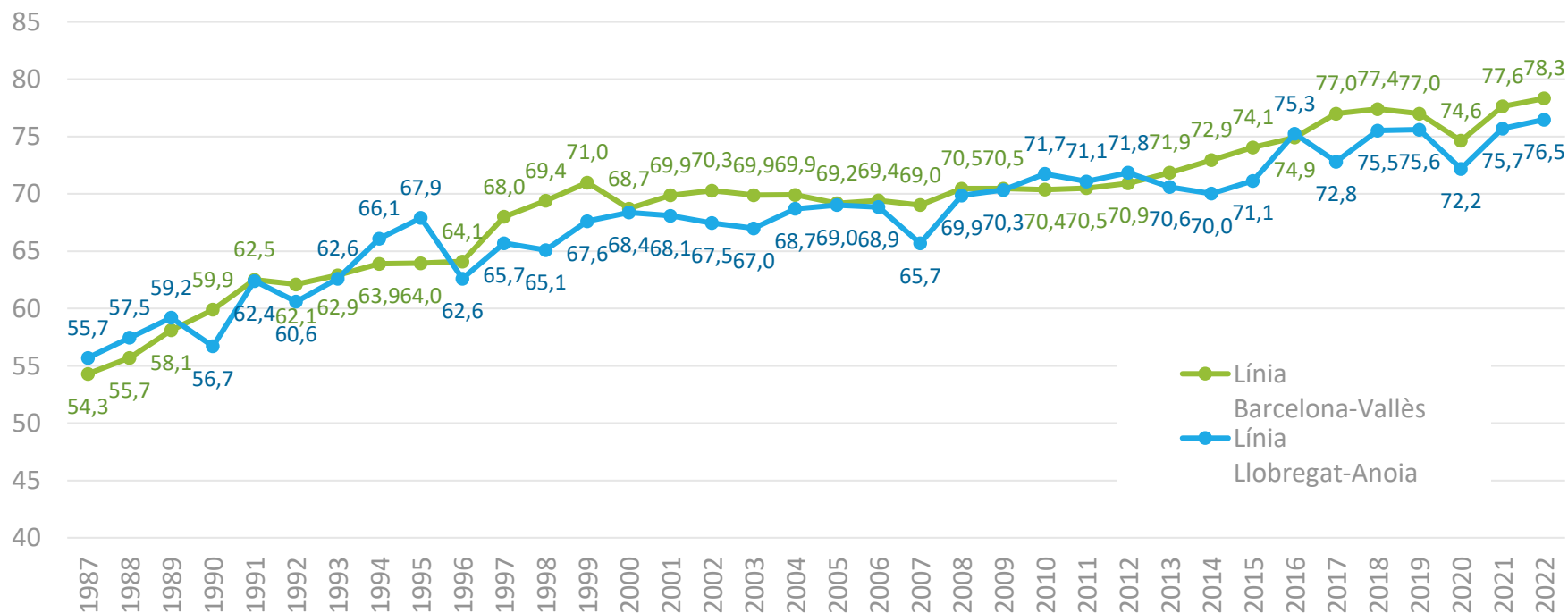
És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

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

ISC per línia

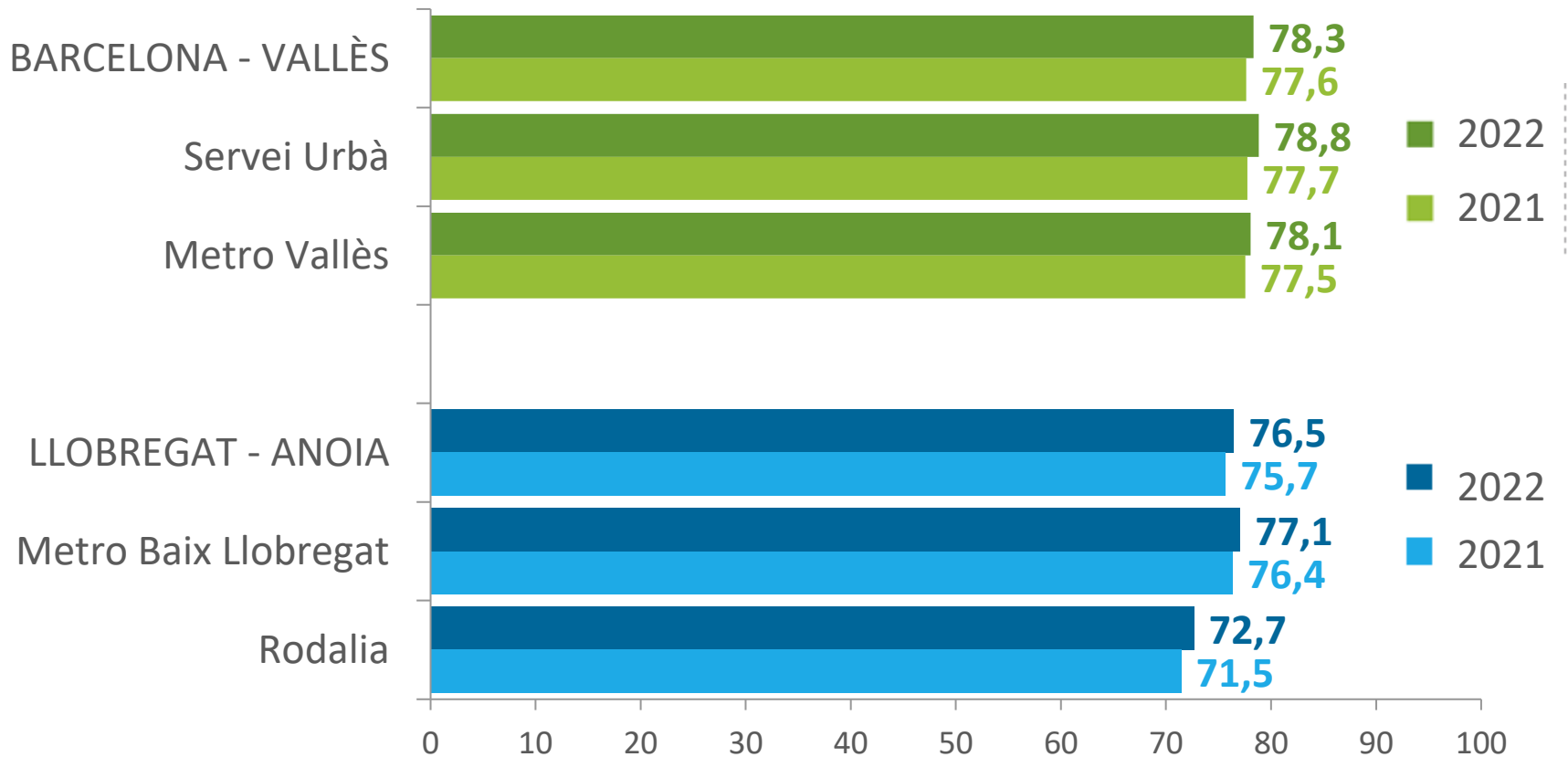
Evolució ISC 1987-2022

Els ISC d'ambdues línies pugen lleugerament respecte de 2021. En concret, l'ISC de la **línia Barcelona – Vallès** augmenta en 0,7 punts i el de la **línia Llobregat - Anoia** en 0,8 punts.



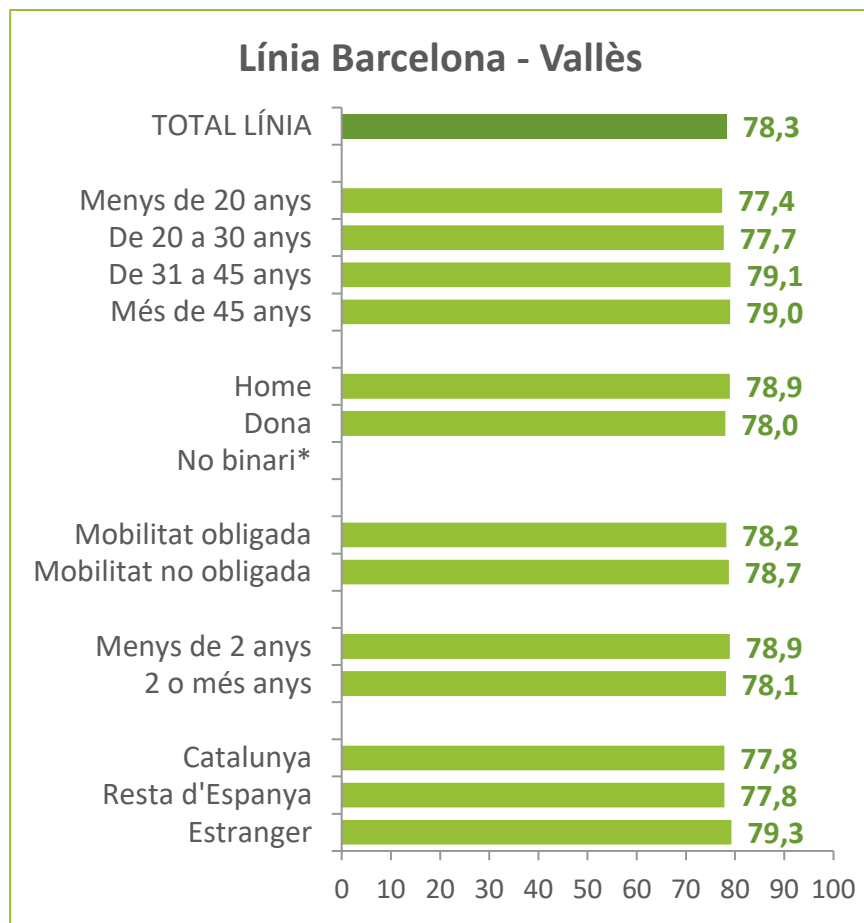
ISC per línia i servei

ISC globals

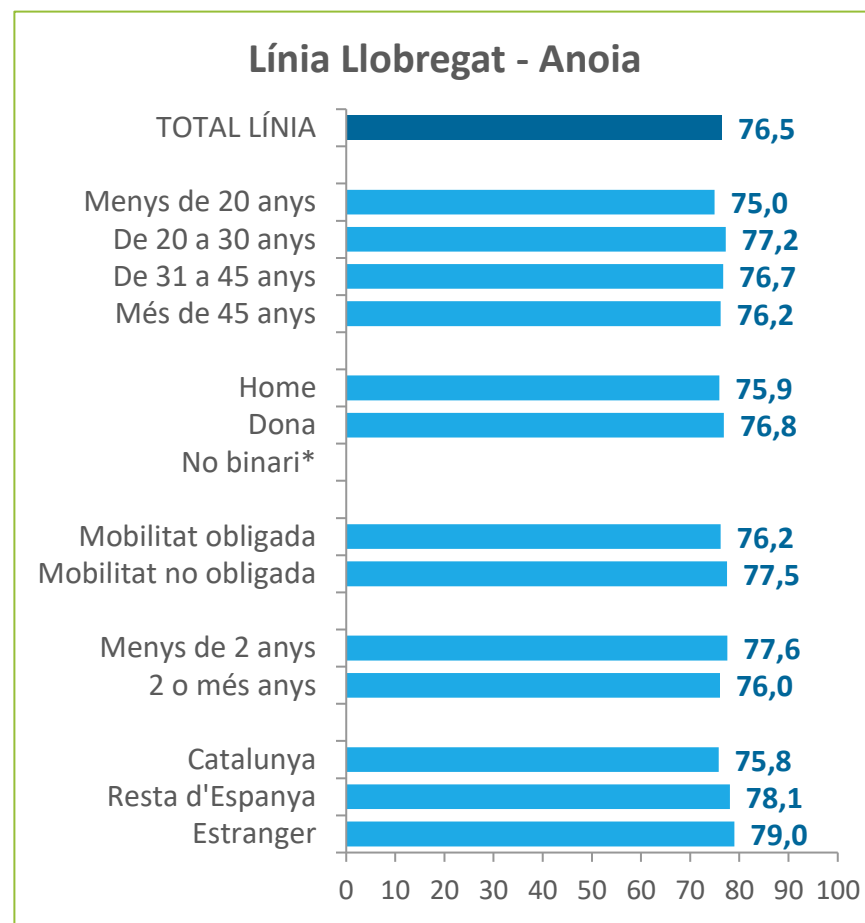


ISC per segments

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



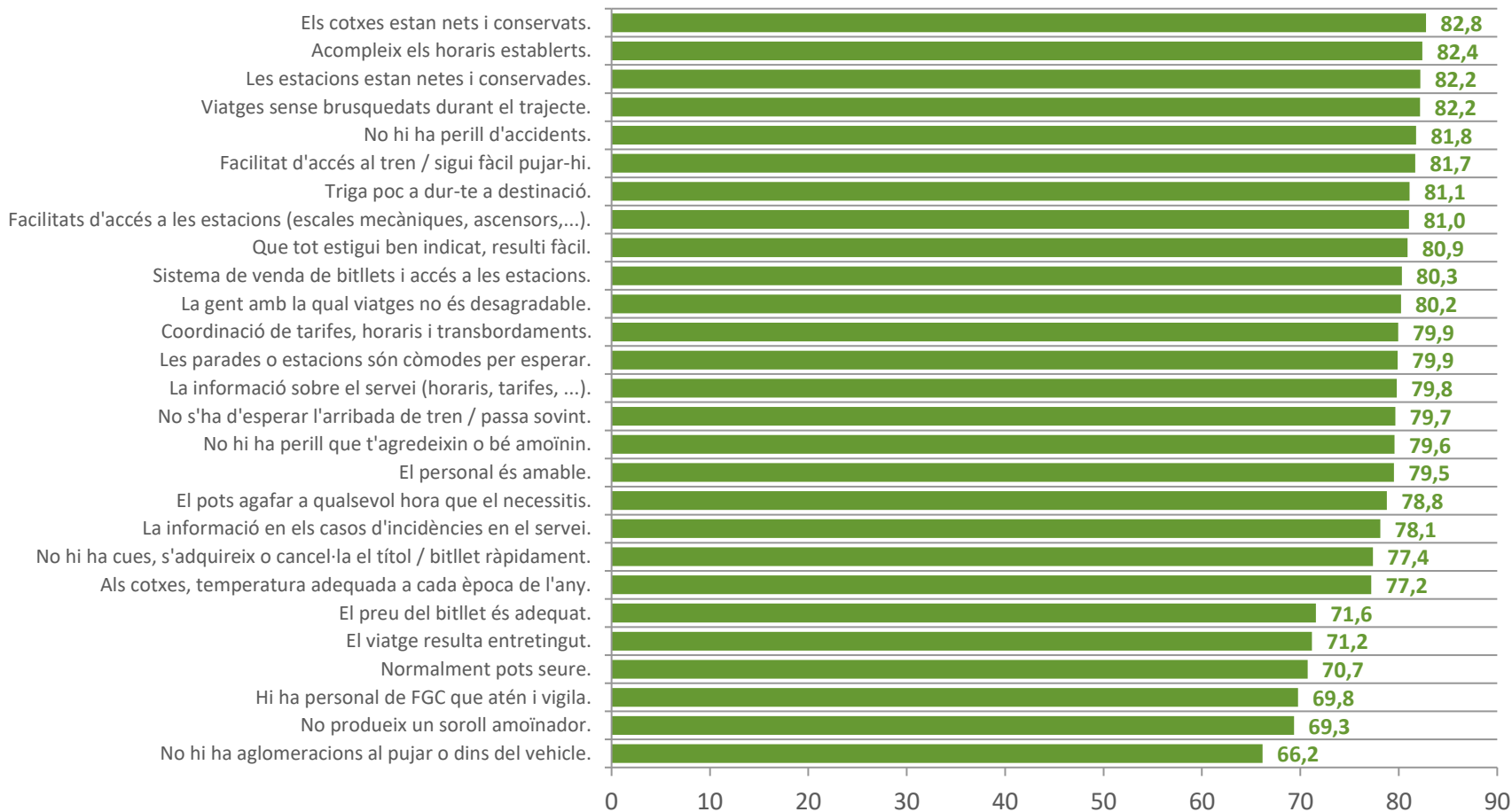
* Base insuficient



* Base insuficient

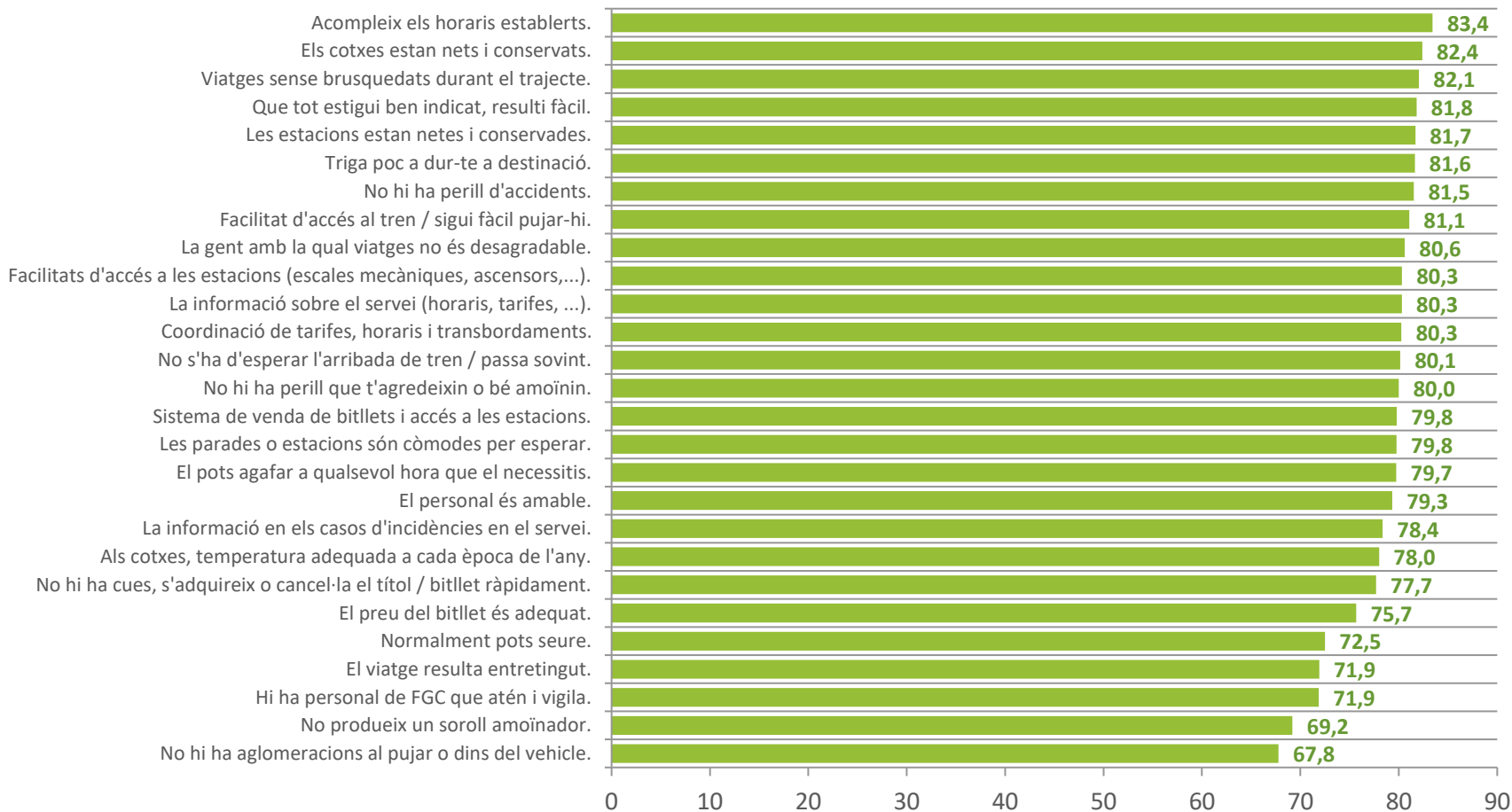
ISC per atributs

Línia Barcelona - Vallès



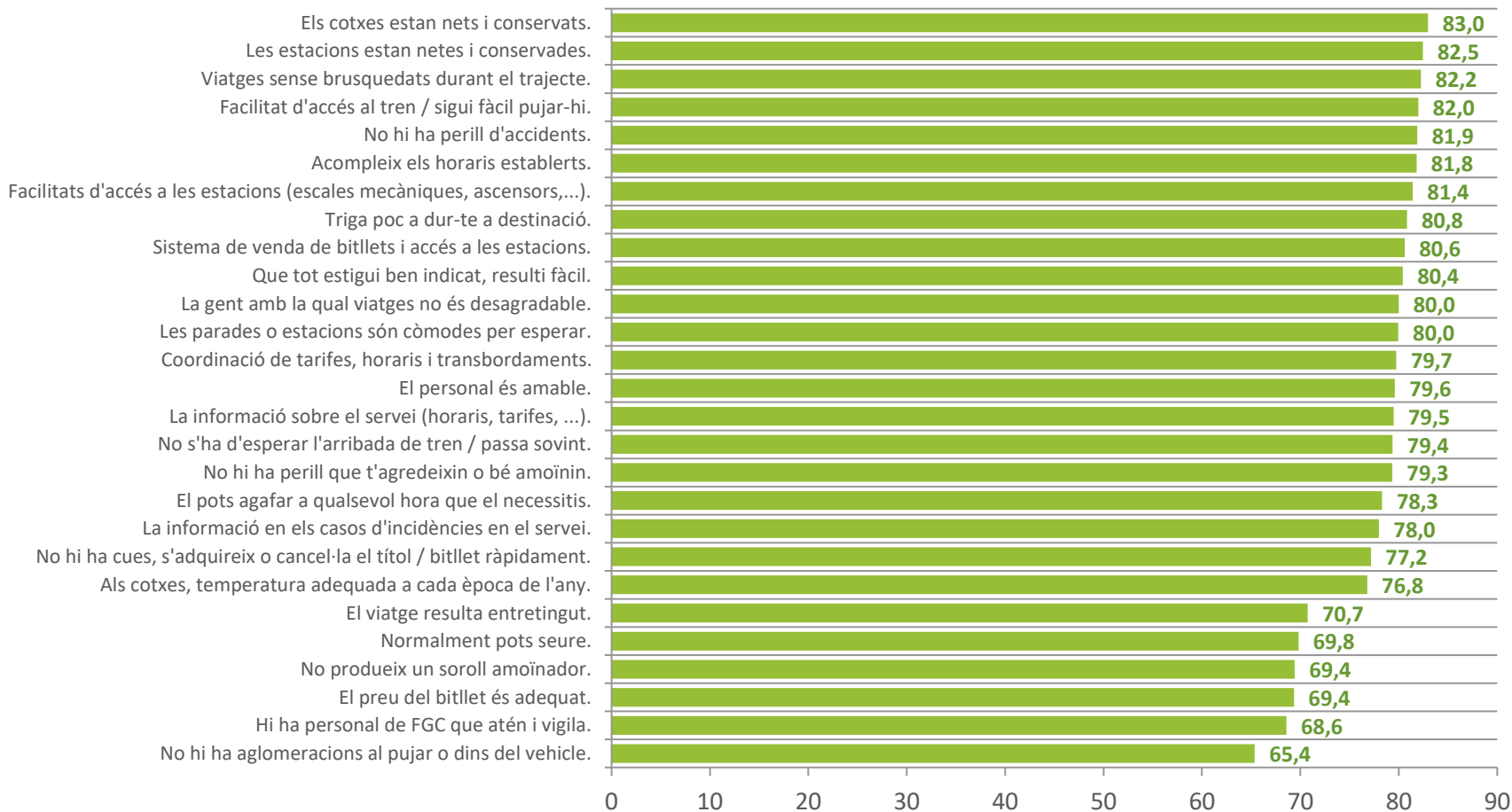
ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Servei urbà)



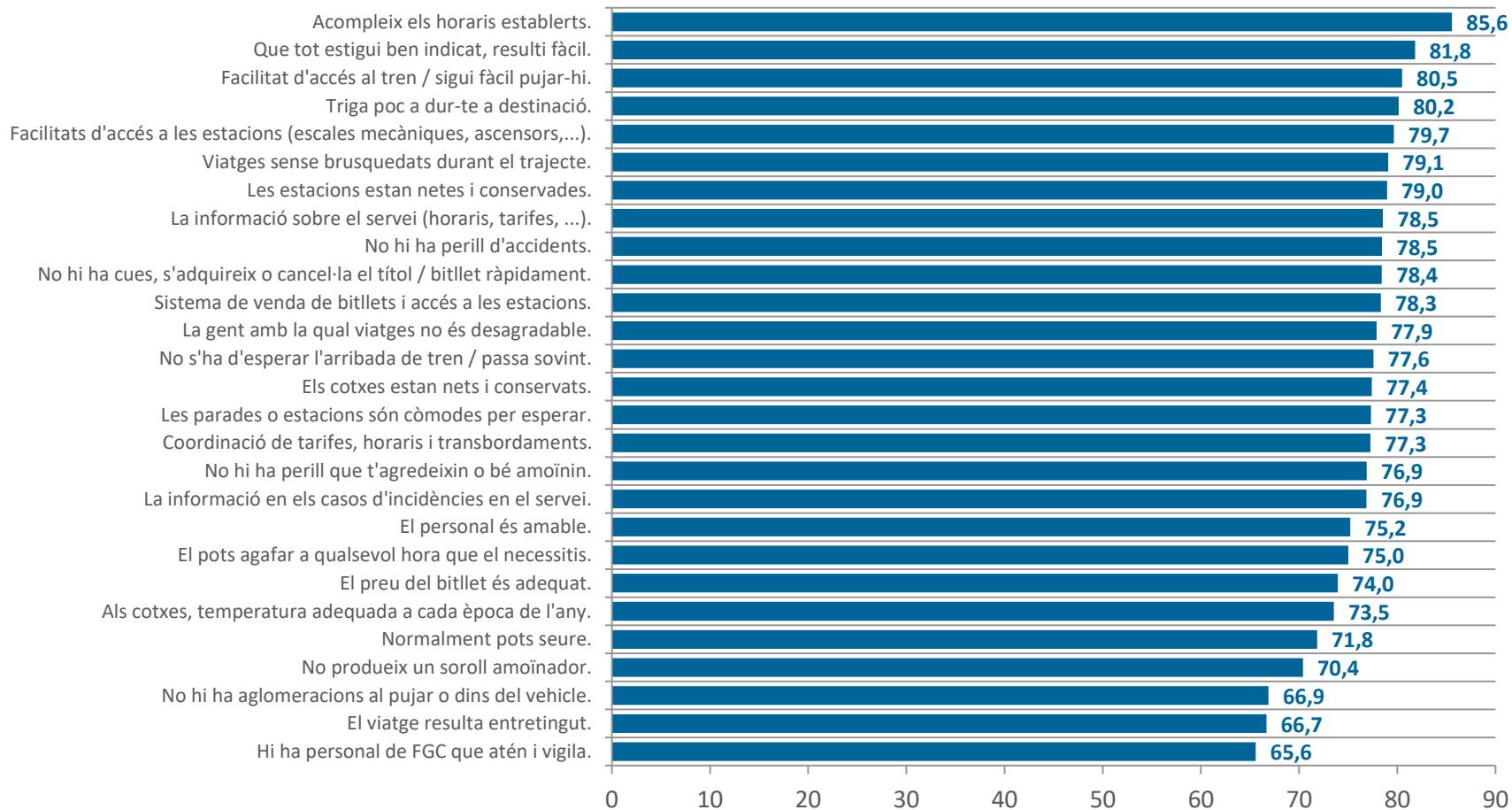
ISC per atributs

Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



ISC per atributs

Línia Llobregat - Anoia



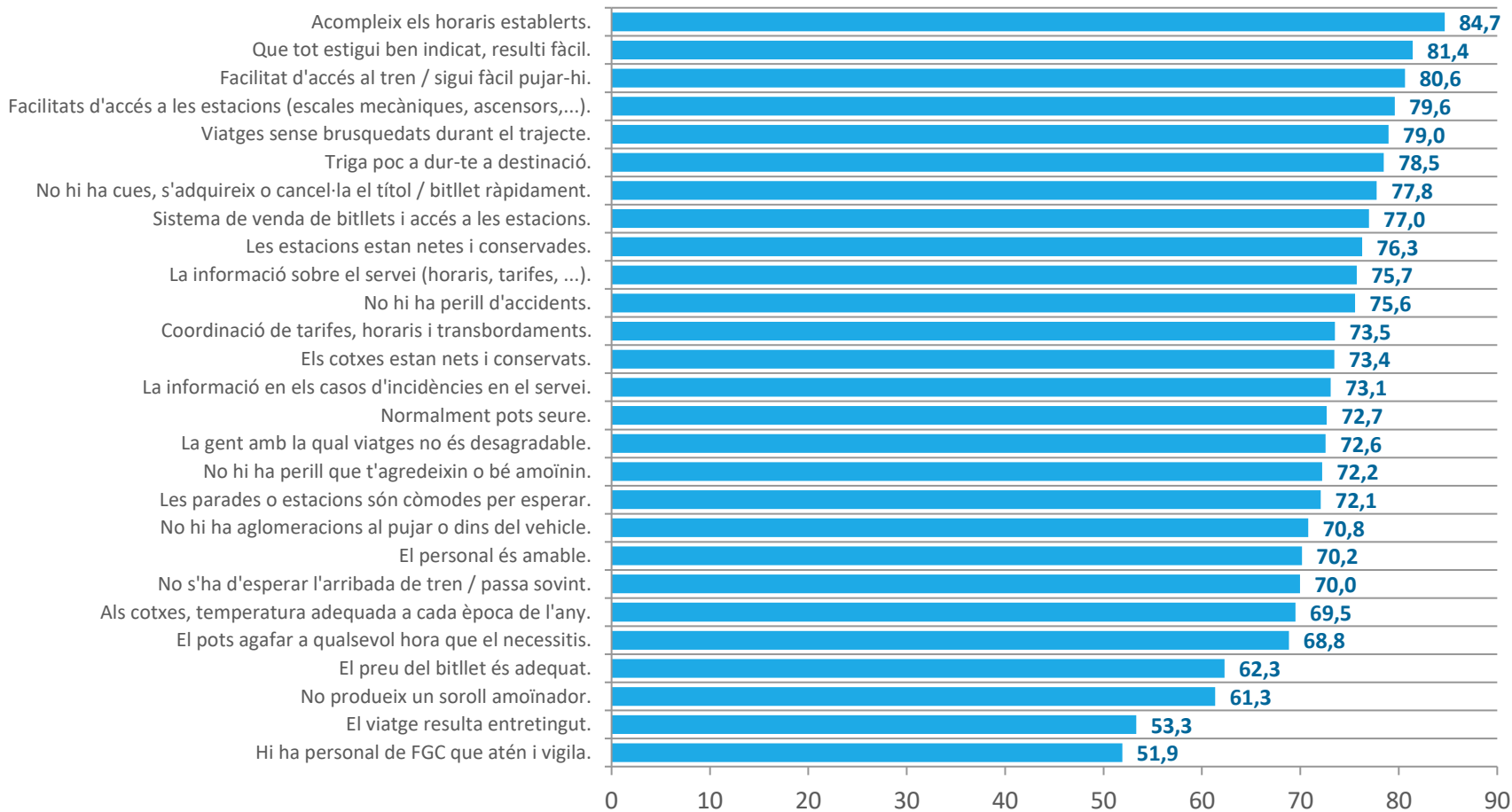
ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Metro Baix Llobregat)



ISC per atributs

Línia Llobregat – Anoia (Rodalía)

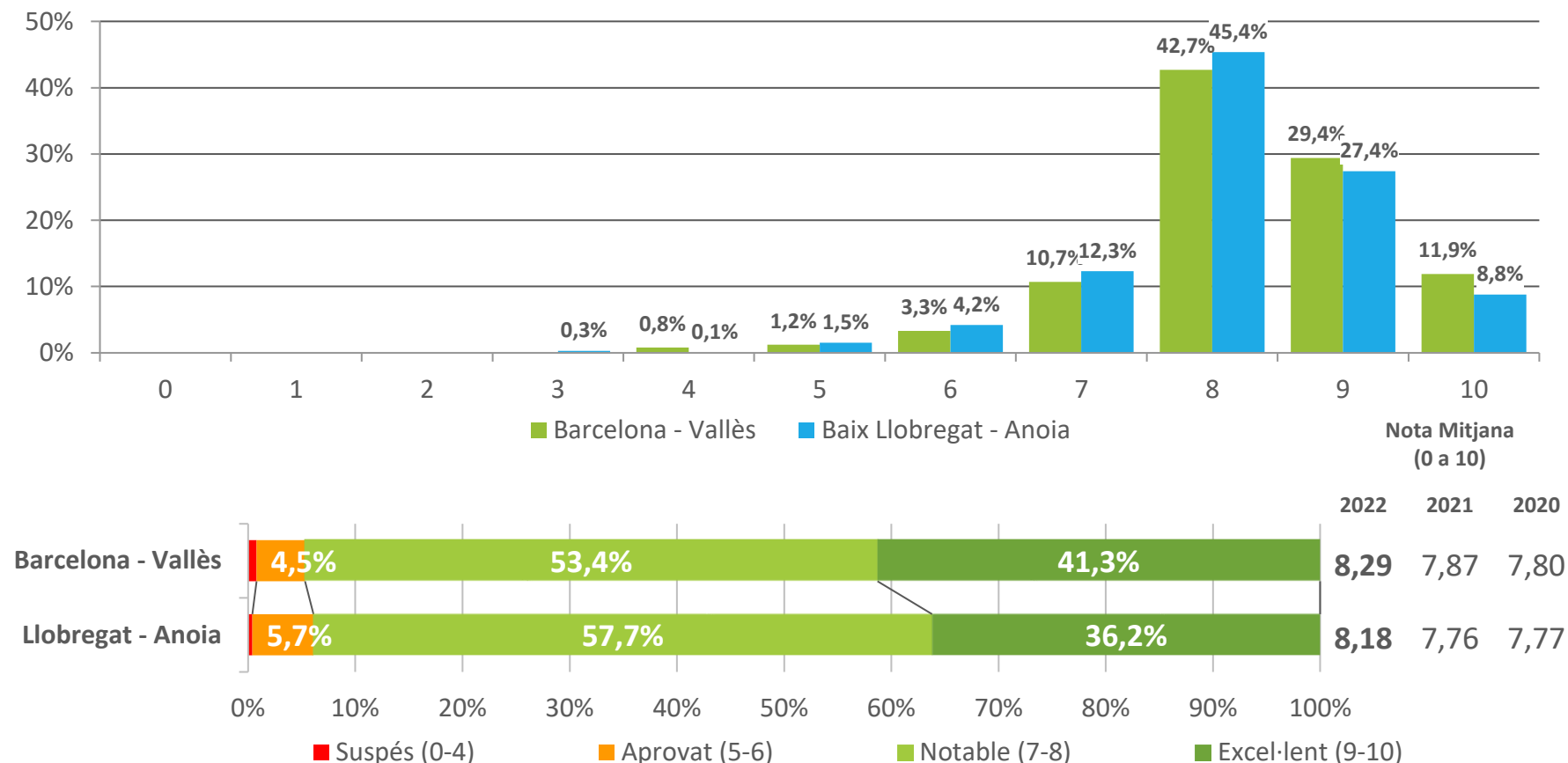


3. Valoració del servei

Valoració global del servei i per línies

Valoració global del servei

Resultats globals per línia

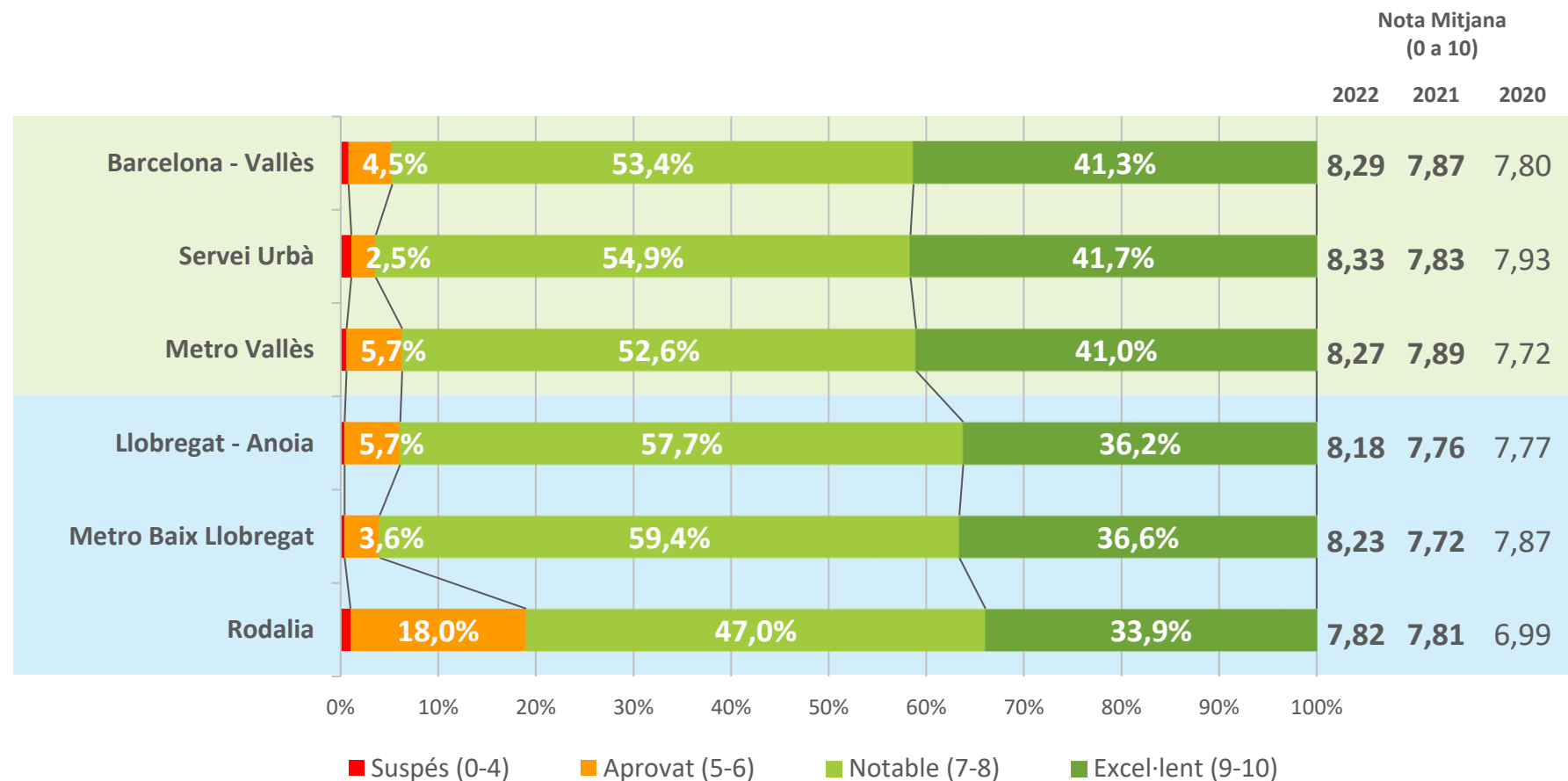


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1166 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Resultats globals per línia i servei

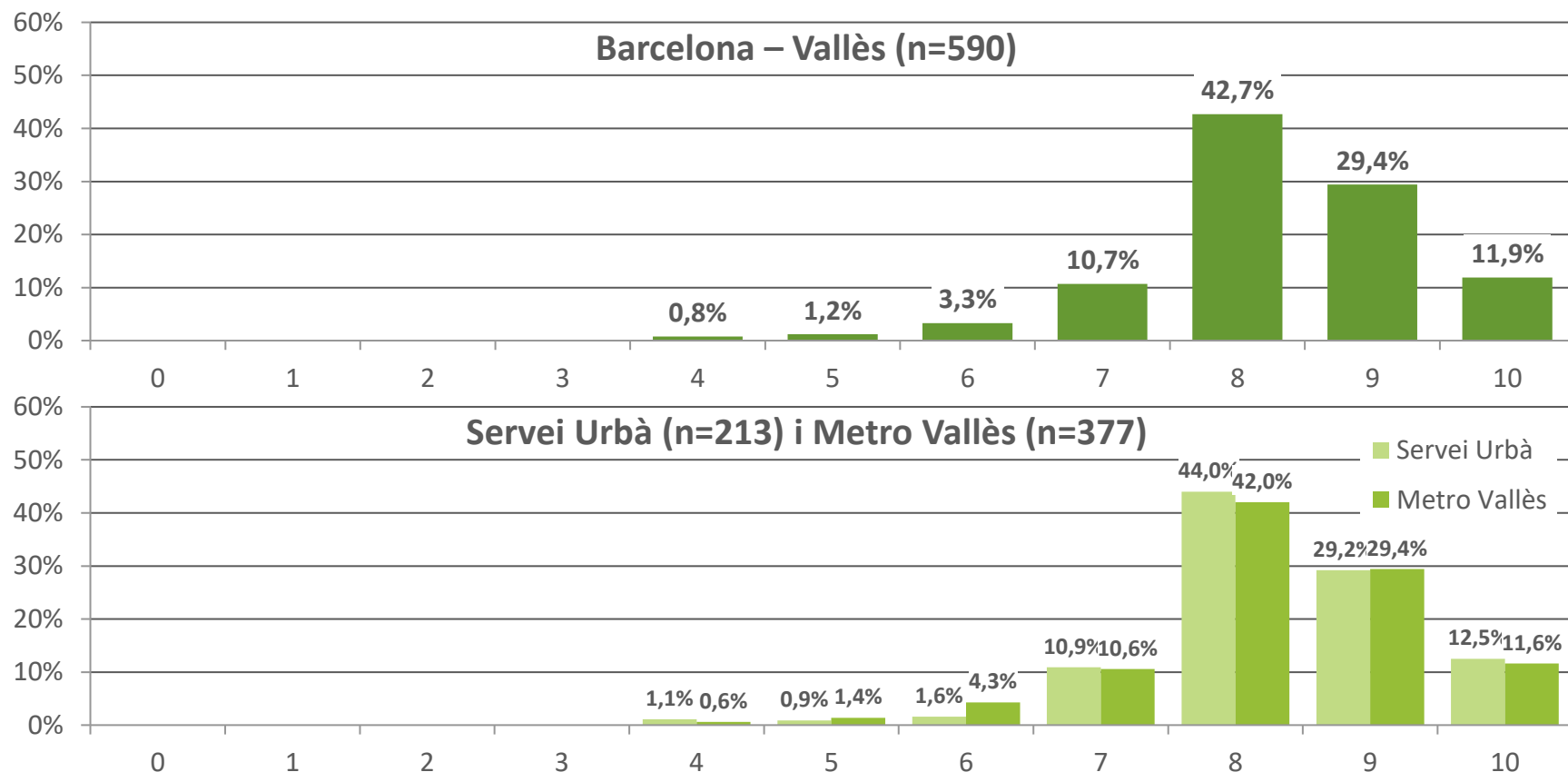


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: TOTAL MOSTRA (1166 persones entrevistades)

Valoració global del servei

Línia Barcelona - Vallès

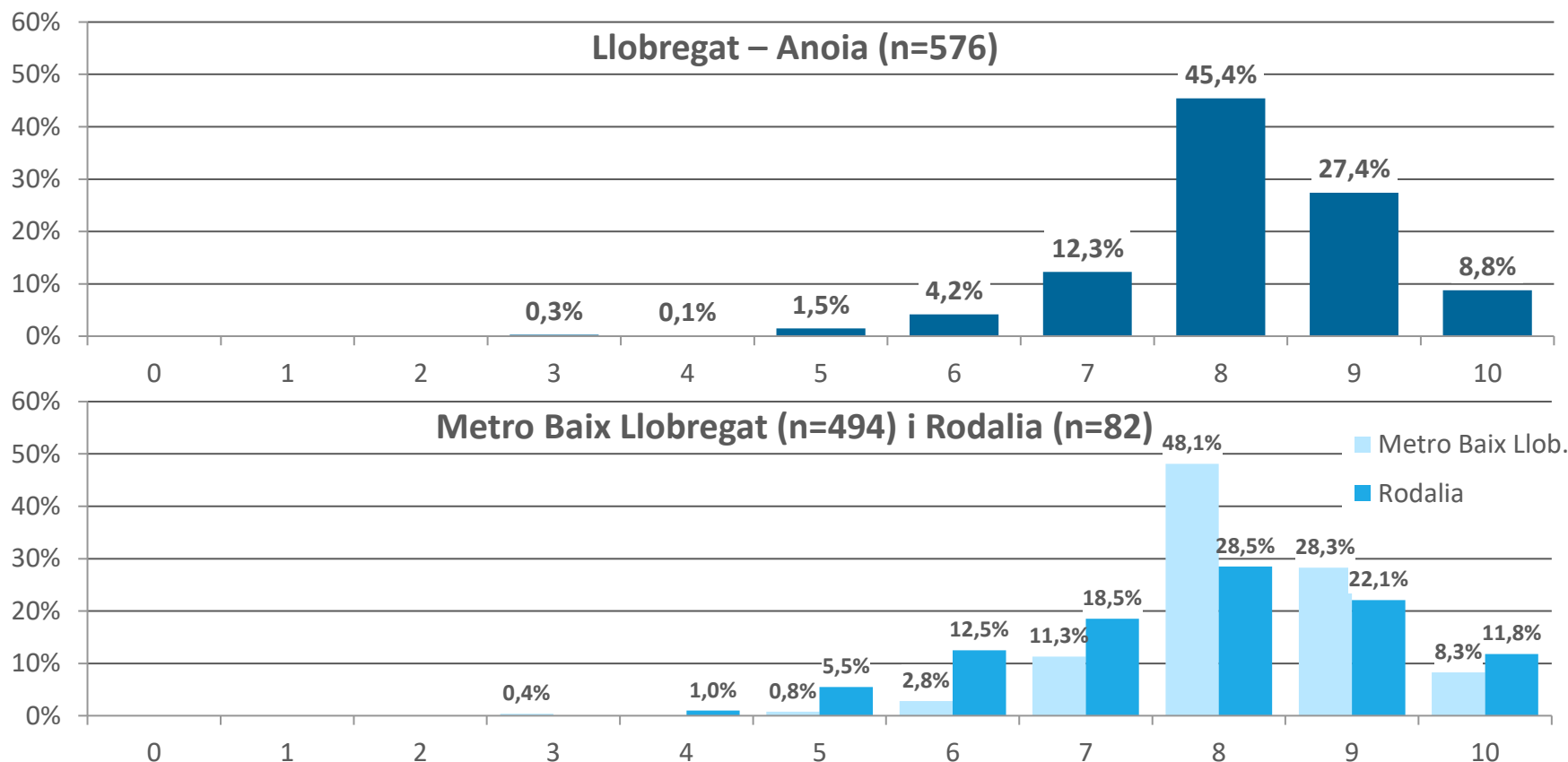


(P6) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

BASE: 590 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: 576 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	70,1%	61,7%	74,6%	64,1%	63,4%	68,8%
Metro	16,5%	28,8%	9,7%	23,0%	25,4%	7,8%
Bus urbà	6,2%	4,9%	6,9%	5,6%	5,1%	8,5%
Rodalies / RENFE / Tren	3,8%	5,2%	3,1%	1,5%	1,5%	1,0%
Patinet	1,9%	0,0%	2,9%	2,8%	2,5%	4,4%
Cotxe particular	2,2%	0,2%	3,3%	1,5%	1,3%	3,0%
- Conductor	1,3%	0,0%	2,1%	0,8%	0,7%	1,8%
- Acompanyant, conduïa una altra persona	0,9%	0,2%	1,2%	0,7%	0,6%	1,2%
FGC	1,2%	0,9%	1,4%	0,8%	0,8%	0,5%
Bicicleta particular	0,1%	0,0%	0,2%	1,4%	0,7%	5,9%
Bus interurbà	0,3%	0,2%	0,4%	0,3%	0,3%	0,0%
Moto	0,3%	0,0%	0,4%	0,2%	0,1%	0,5%
Taxi	0,1%	0,3%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%
Bicicleta compartida (tipus Bicing)	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Ciclomotor	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Altres	0,4%	0,2%	0,5%	0,1%	0,0%	0,7%

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

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

Temps de desplaçament fins a l'estació

Resultats globals per línia i per servei

	Línia Barcelona-Vallès	-Servei Urbà	- Metro Vallès	Línia Llobregat-Anoia	- Metro Baix Llobregat	- Rodalia
Temps des d'origen / fins a destinació						
<= 5'	24,9%	20,3%	27,4%	27,5%	26,6%	33,1%
6' a 10'	31,3%	26,1%	34,1%	33,3%	32,5%	38,3%
11' a 15'	20,1%	19,7%	20,3%	18,7%	18,9%	17,4%
16' a 20'	11,5%	13,4%	10,5%	11,8%	13,0%	3,8%
21' a 25'	3,2%	5,5%	2,0%	2,8%	2,8%	2,6%
>25'	9,1%	15,0%	5,8%	6,0%	6,2%	4,9%
Mitjana (en minuts)	13,50	15,65	12,33	12,58	12,82	11,08

(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 (2332 trajectes corresponents a les 1166 persones entrevistades)

5. Coneixement i valoració dels canals digitals d'FGC

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

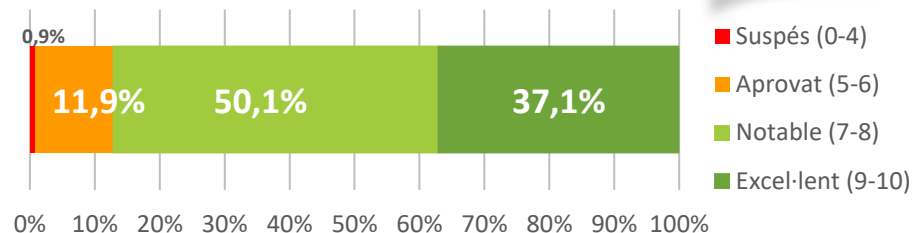
Ús i avaluació de la web de FGC i de Geotren

Línia Barcelona - Vallès

Coneix la pàgina web de FGC?

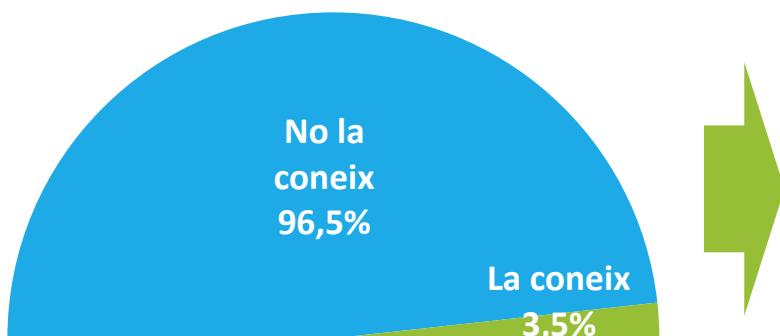


Valoració de la pàgina web (n=186)

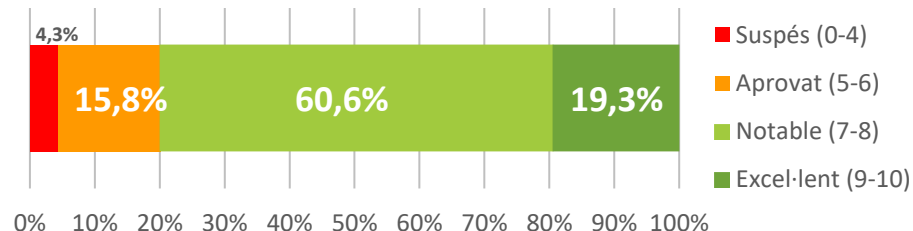


Nota Mitjana
(0 a 10)
8,05

Coneix la pàgina web Geotren?



Valoració de la pàgina web Geotren (n=20)

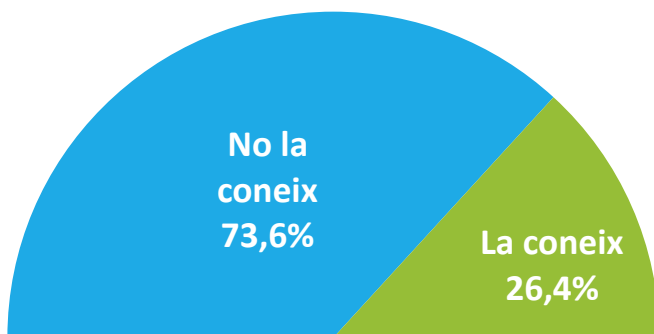


Nota Mitjana
(0 a 0)
7,23

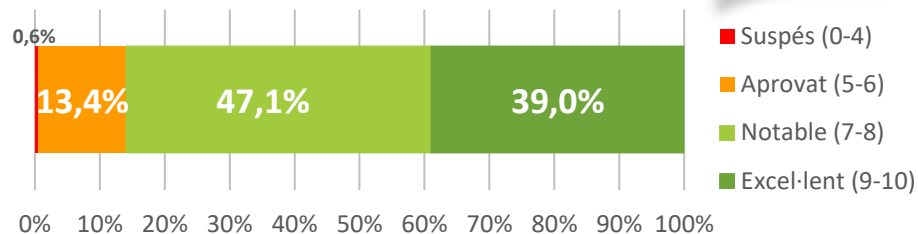
Ús i avaluació de la web de FGC i de Geotren

Línia Llobregat - Anoia

Coneix la pàgina web de FGC?

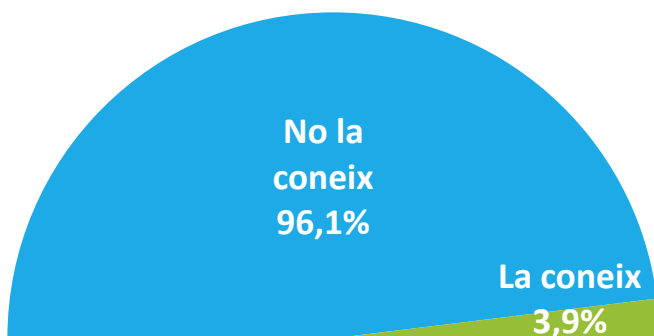


Valoració de la pàgina web (n=156)

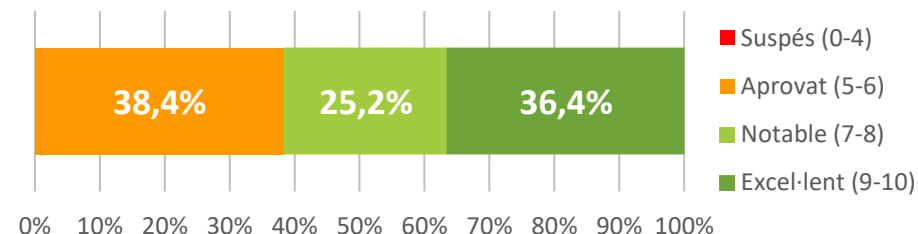


Nota Mitjana
(0 a 10)
8,10

Coneix la pàgina web Geotren?



Valoració de la pàgina web Geotren (n=24)

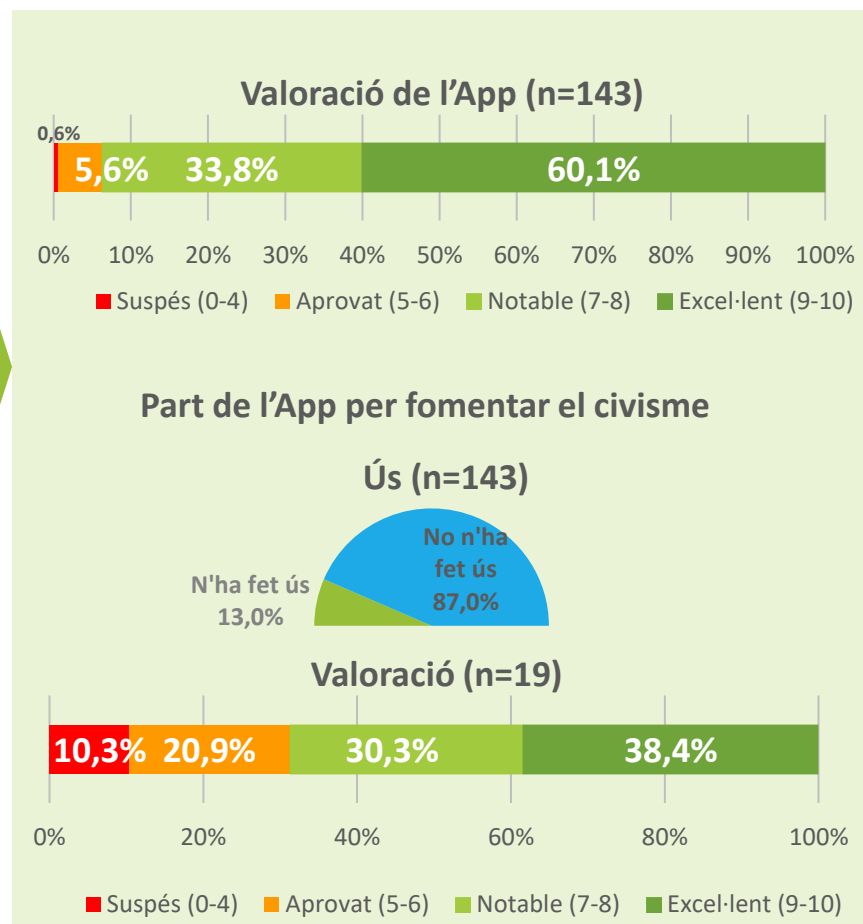
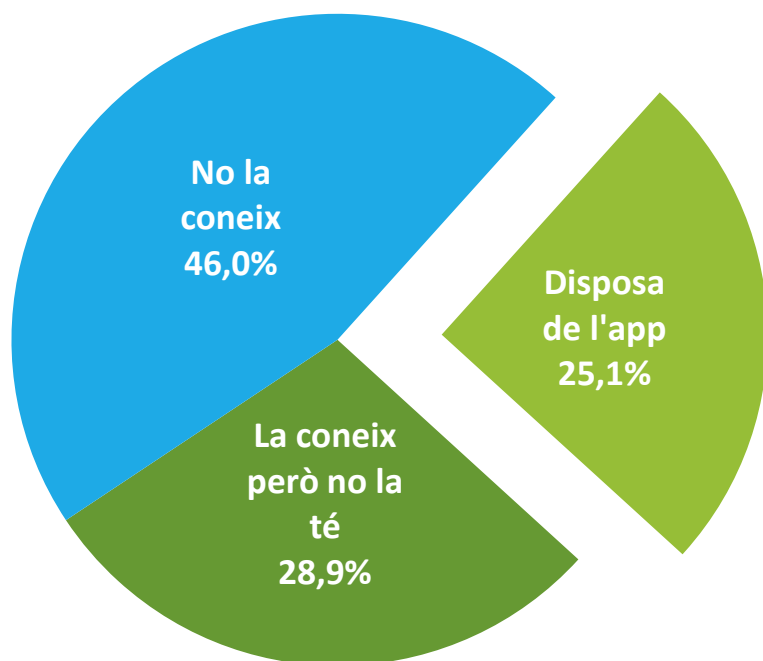


Nota Mitjana
(0 a 0)
7,56

Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

Línia Barcelona - Vallès

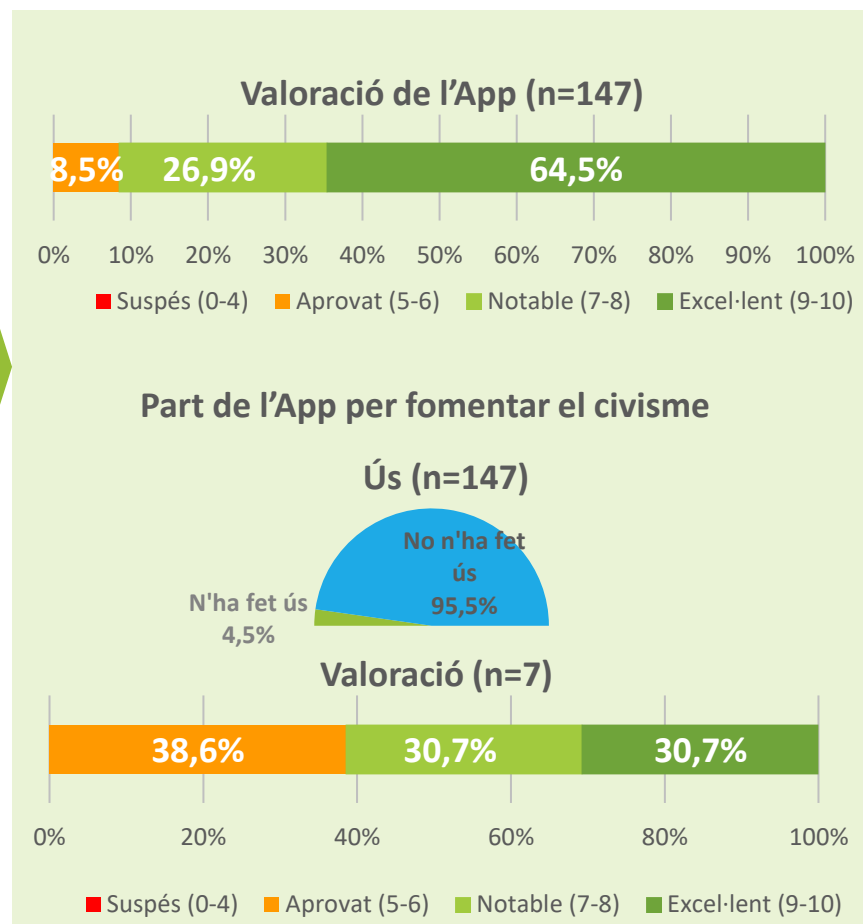
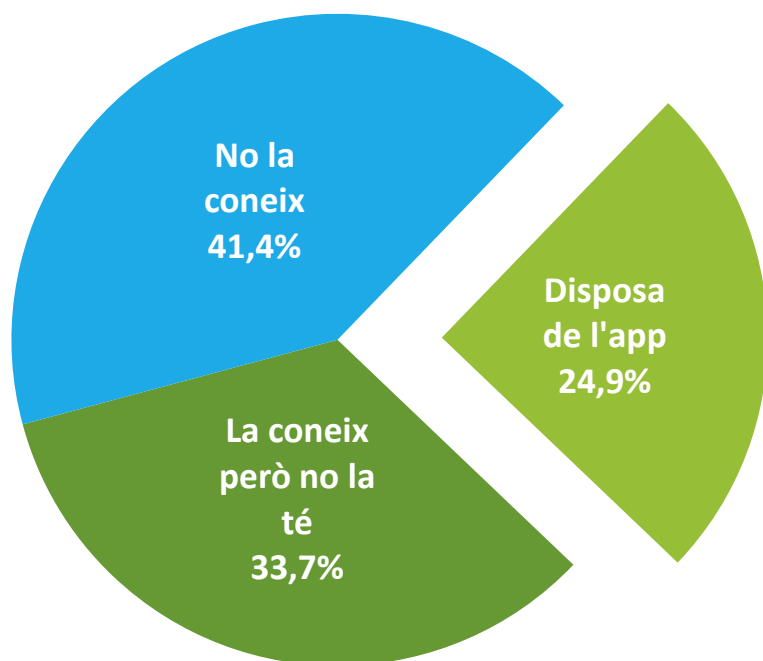
Disposa de l'app per a mòbil?



Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC

Línia Llobregat - Anoia

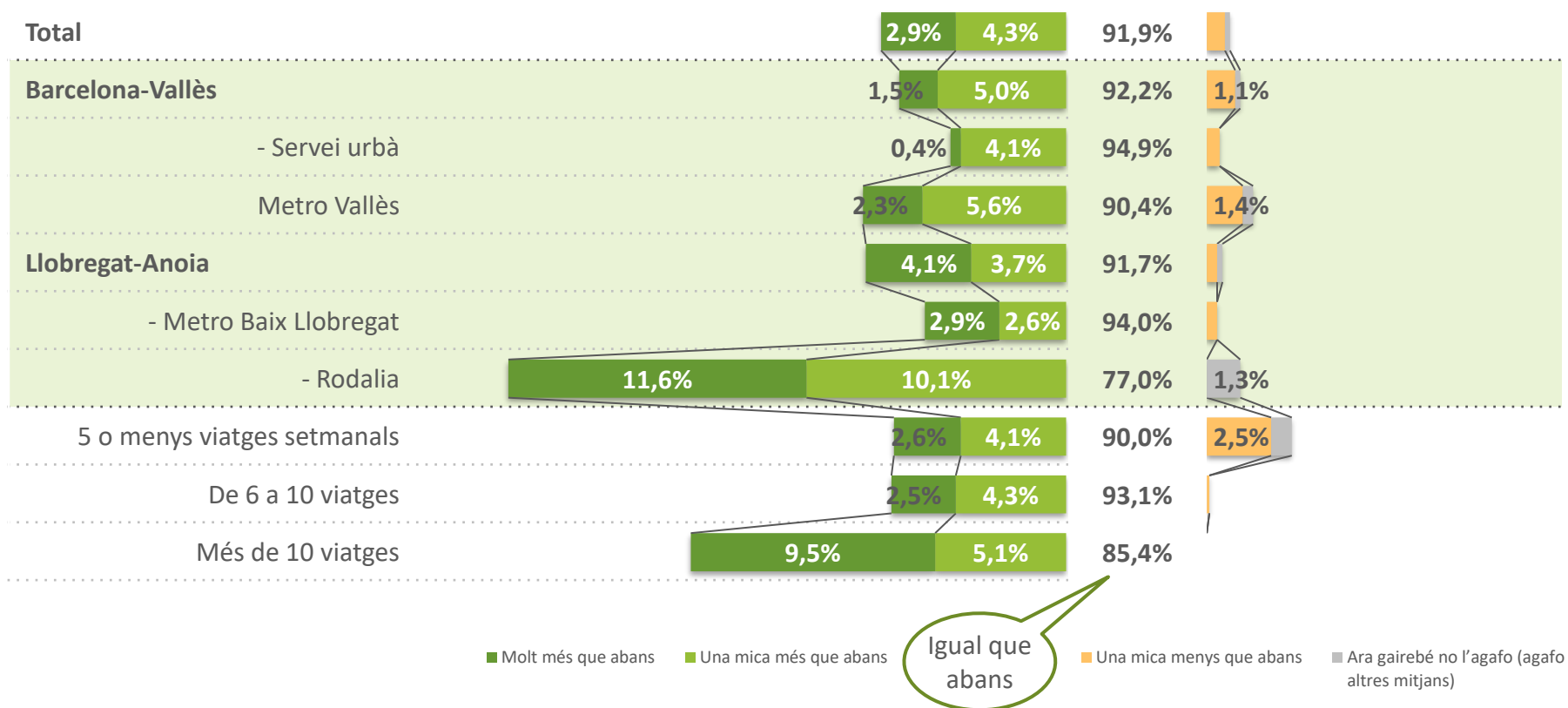
Disposa de l'app per a mòbil?



6. Impacte del descompte extraordinari sobre la demanda

Impacte del descompte extraordinari sobre la demanda

Resultats per línia i servei i per intensitat d'ús



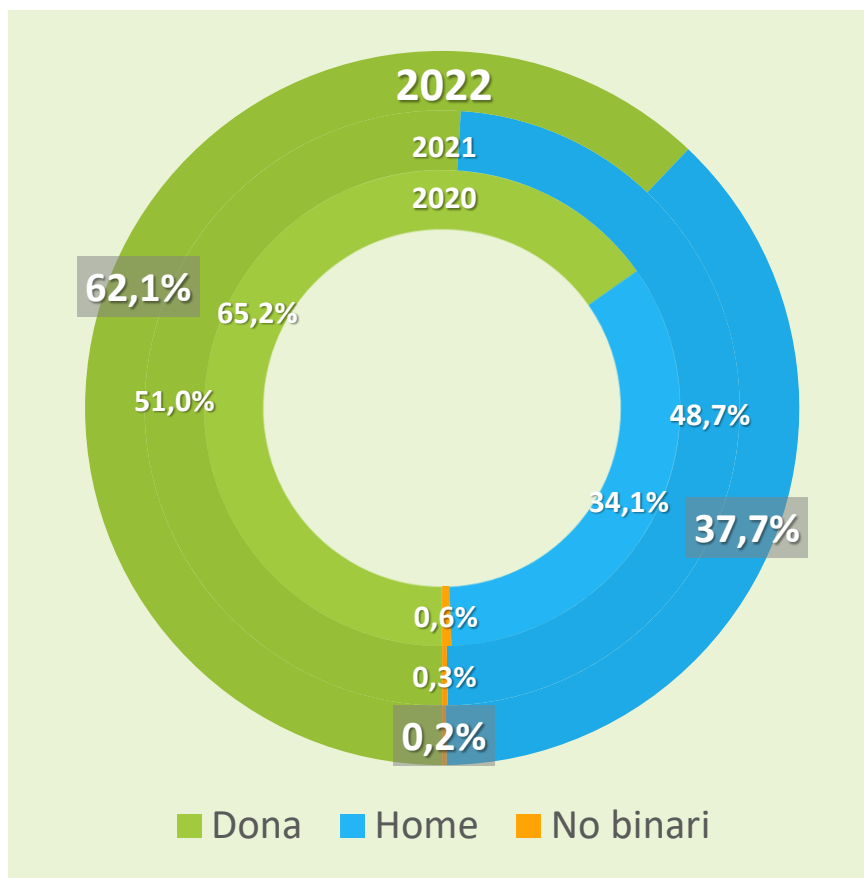
(P11) A partir de l'1 de setembre s'aplica un descompte extraordinari en el preu de tots els transports públics de Catalunya. D'ençà que s'aplica aquest descompte, vostè fa servir els FGC... [LLEGIU RESPOSTES]

7. Perfil de la persona usuària

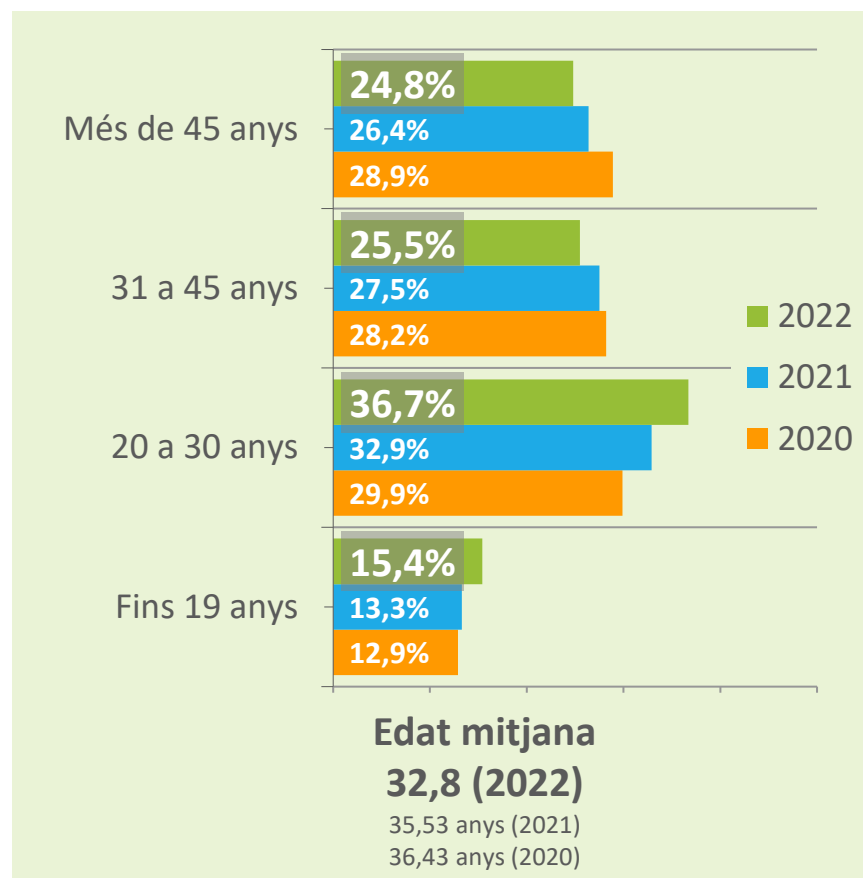
Perfil de la persona usuària

Gènere i edat

Gènere

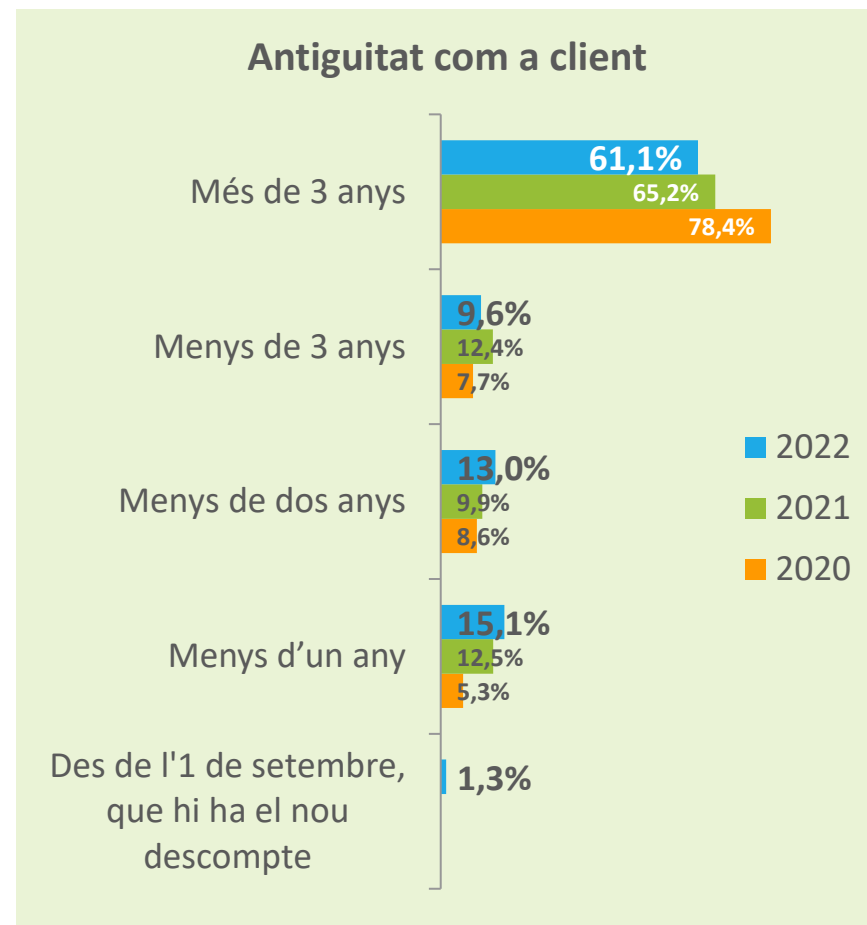
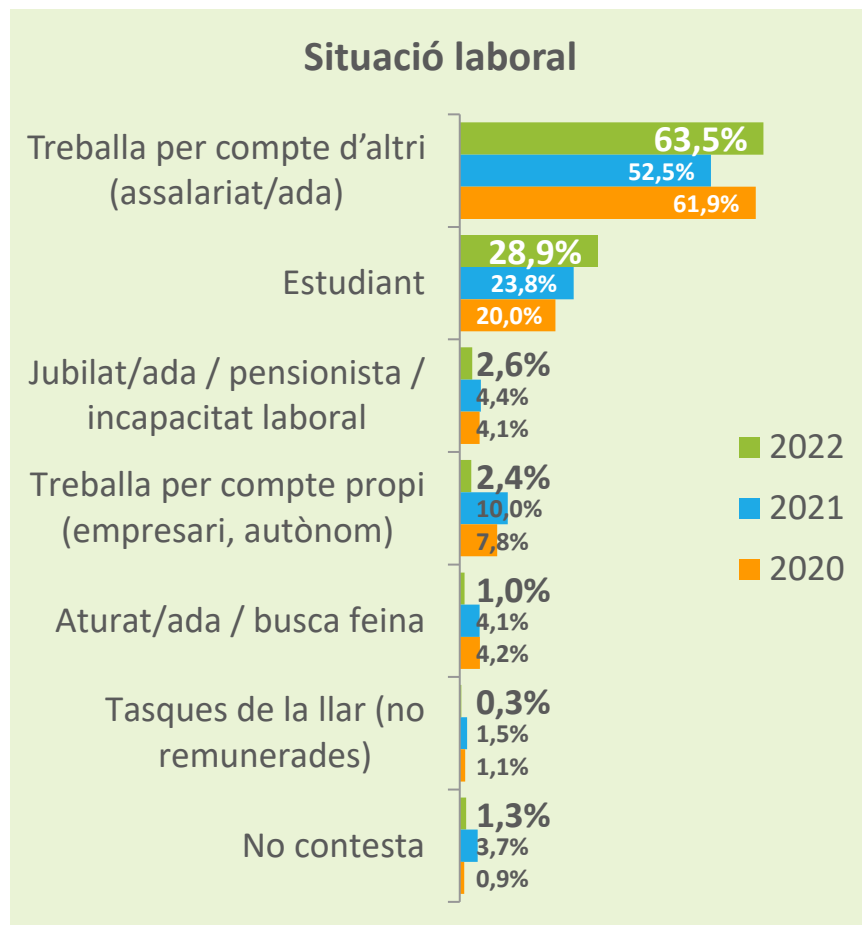


Edat



Perfil de la persona usuària

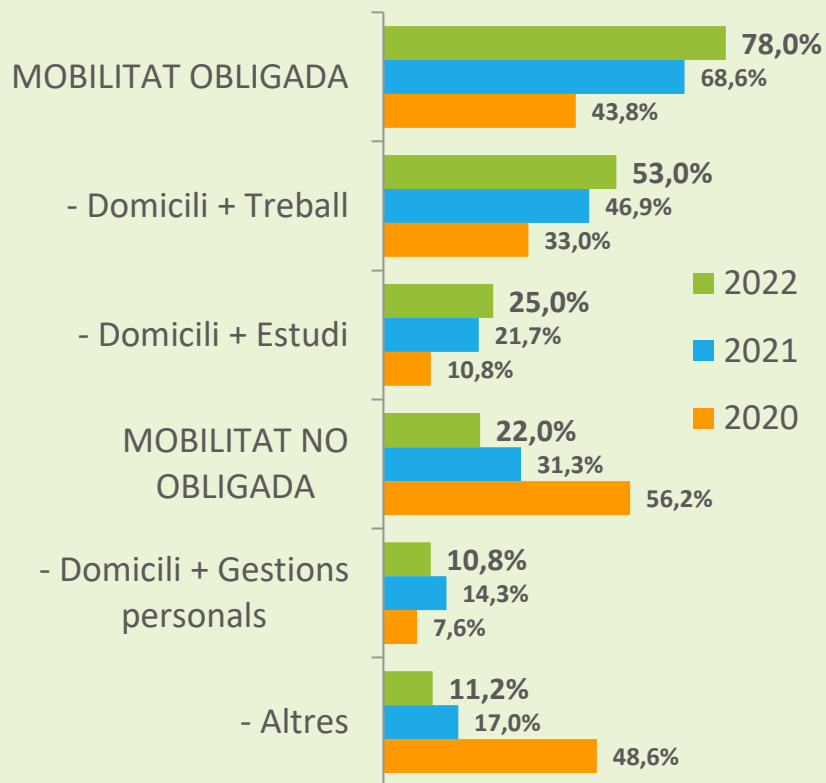
Situació laboral i antiguitat com a client de FGC



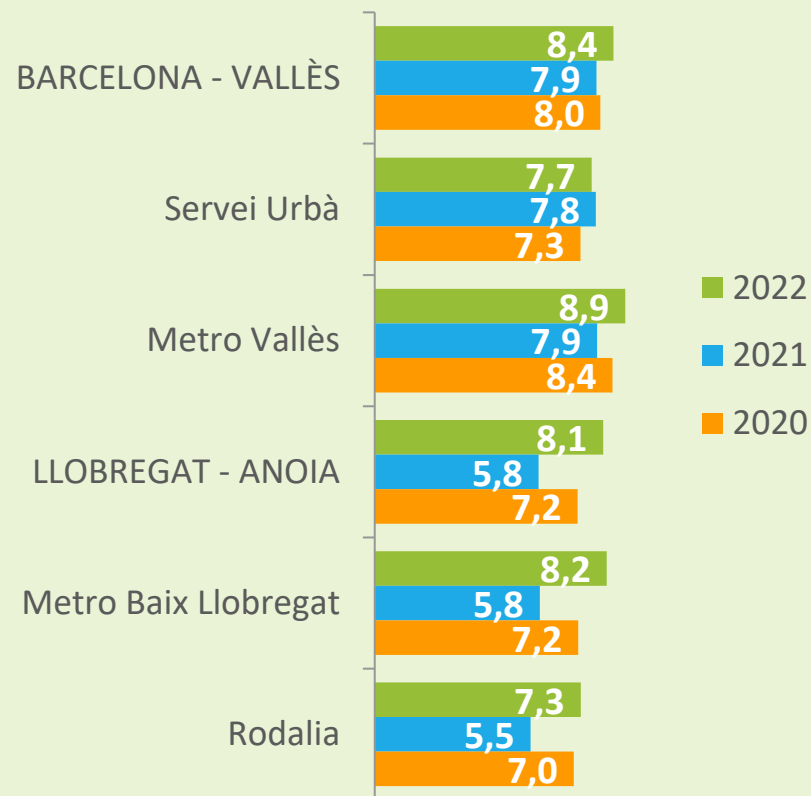
Perfil de la persona usuària

Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC

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 **78,3**, 0,7 punts per sobre de l'any passat (77,6). Com sol ser habitual, l'ISC del **Servei Urbà (78,8)** és lleugerament superior respecte al de **Metro Vallès (78,1)**. Ambdós serveis creixen respecte a 2021.
- L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia Llobregat - Anoia registra un valor de **76,5**, 0,8 punts per sobre del de l'any passat (75,7). El servei de **Metro Baix Llobregat** obté un ISC apreciablement superior (**77,1**) al del servei de **Rodalía (72,7)**, encara que, respecte a 2021, ambdós serveis creixen.



Síntesi de resultats

Consolidació del perfil de la persona usuària i impacte del descompte extraordinari

- Un cop superada la pandèmia, **els desplaçaments per mobilitat obligada van adquirint un pes cada cop més gran** dins del conjunt de la demanda, la qual cosa comporta un **augment de la mitjana dels desplaçaments setmanals** de les persones usuàries. En aquest sentit, la **proporció de persones treballadores per compte aliè i d'estudiants és cada cop més alta** i la mitjana d'edat cada cop més baixa (32,8 anys).
- El **descompte extraordinari** que s'aplica des de l'1 de setembre en el preu dels transports públics de Catalunya gairebé **no ha comportat captació de nous usuaris** (només l'1,3% l'utilitzen des de l'1 de setembre) i **ha tingut un impacte molt limitat en l'increment d'ús dels FGC, amb l'única excepció del servei de Rodalia**, en el qual un 21,7% dels usuaris sí que diu utilitzar-lo més que abans (una mica o molt).



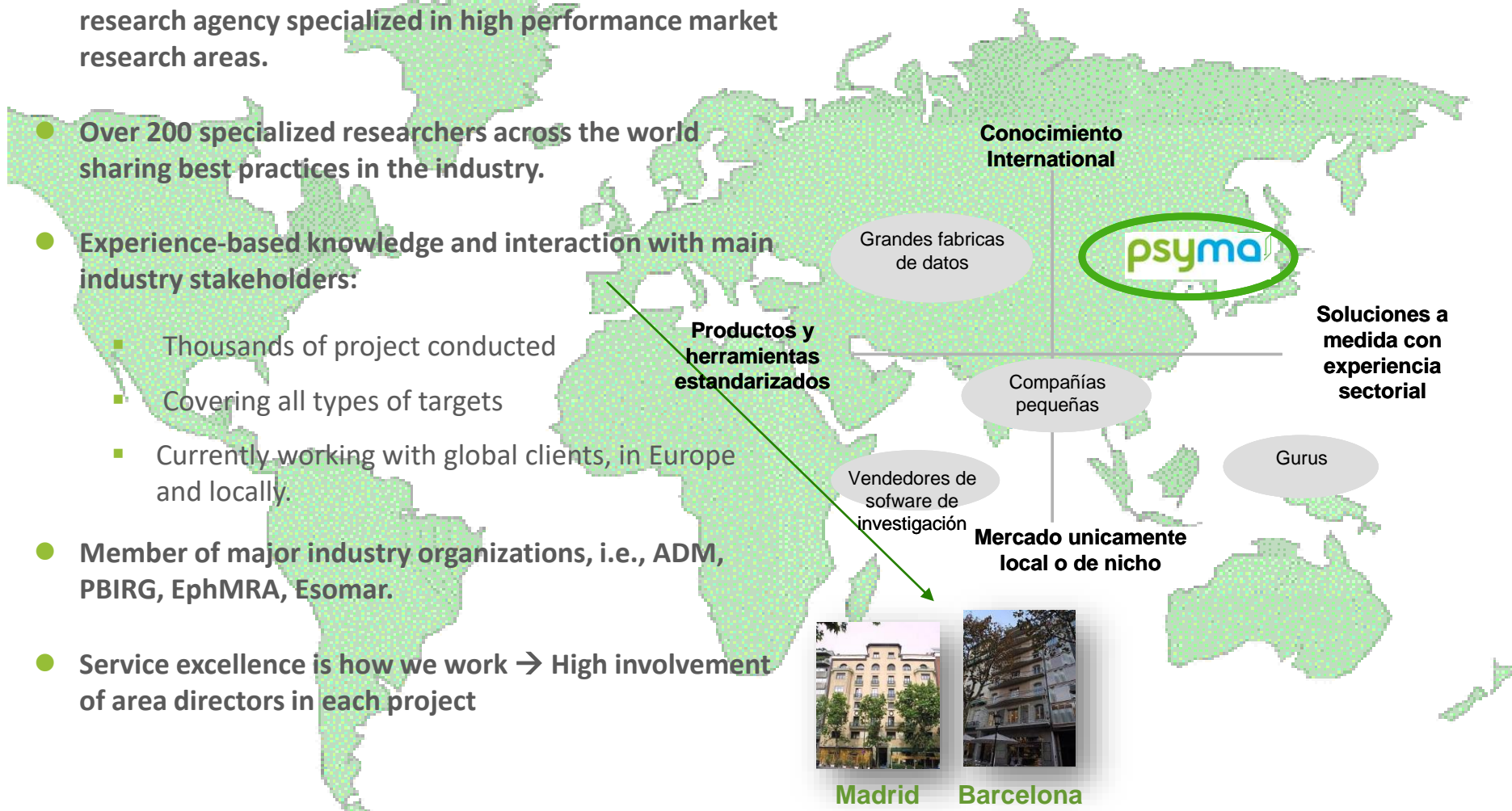
Background



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.

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