

L'experiència del Metro del Vallès i del Metro del Baix Llobregat

El ferrocarril s'està convertint en un dels mitjans que més s'ha desenvolupat en aquest final de segle i que es preveu que tingui un creixement espectacular durant el segle XXI.

El Metro del Vallès i el del Baix Llobregat han contribuït al desenvolupament econòmic de la zona i a la compactació i vertebració del territori.

El ferrocarril s'està convertint en un dels mitjans de transport de referència que més s'ha desenvolupat en aquest final de segle i que es preveu que tingui un creixement espectacular durant el segle XXI. Els reptes als quals s'enfrontarà el sector en els pròxims anys seran marcats per les pautes d'estil de vida i d'hàbits de la societat, en què principis com la qualitat de vida o la protecció del medi ambient poden donar un clar impuls a l'ús del transport públic a tot Europa i poden ser claus en l'evolució dels sistemes de mobilitat del pròxim mil·lenni.

L'any 1979 va néixer Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, amb la finalitat d'explotar les línies ferroviàries situades en el marc geogràfic de Catalunya i no integrades en la xarxa de RENFE. Des de llavors s'ha dut a terme una important tasca de modernització, basada fonamentalment en la planificació d'un nou model de transport públic capaç de satisfer les necessitats dels viatgers.

Per assolir aquest objectiu es va establir una gestió que es regeix per tres principis fonamentals: oferir un servei de qualitat basat en la seguretat, la regularitat i el confort; propiciar en l'equip humà la satisfacció i el reconeixement personal i professional necessari per a la seva realització; i optimitzar la gestió de tots els recursos disponibles.

La tasca de recerca que Ferrocarrils de la Generalitat du a terme per detectar les necessitats i tendències de la població usuària del ferrocarril ha possibilitat una resposta adaptada a la realitat de cadascuna de les línies que configuren la xarxa de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. Aquest coneixement de la situació permet anticipar-se als requeriments dels clients, reals i potencials, i definir els models de servei del futur. Dins d'aquests plantejaments s'emmarquen els projectes del Metro del Vallès i del Metro del Baix Llobregat que, sens dubte, configuren el ferrocarril com a metro regional del segle XXI, basat en la qualitat, la regularitat i el confort.

La xarxa de Ferrocarrils de la Generalitat s'articula en dues línies principals que, partint de la ciutat de Barcelona, arriben d'una banda a les comarques del Vallès Occidental, i de l'altra al Baix Llobregat, el Bages i l'Anoia.

NEIX EL METRO DEL VALLÈS

Durant el mes de juny de l'any 1996 es va posar en marxa el Metro del Vallès, el nou servei a la línia Barcelona-Sabadell-Terrassa. Això va comportar importants increments de les freqüències de pas dels trens: a Sant Cugat es va passar d'uns intervals que se situaven entre 6 i 10 minuts a un tren cada quatre minuts en hora punta; a la Universitat Autònoma es va passar d'un tren cada 8 minuts a trens cada 6 minuts. Pel que fa a les estacions de Sabadell i Terrassa, d'una freqüència de trens cada vint minuts es va passar a trens cada dotze minuts. La capacitat de transport es va incrementar substancialment (les places ofertes a Sant Cugat van créixer un 93%, un 59% a la

Universitat Autònoma i fins a un 106% a les estacions de Sabadell i de Terrassa). Addicionalment, el nou servei va comportar millores en la senyalització i la informació al viatger.

El Metro del Vallès es materialitzà arran d'un seguit d'actuacions, la primera de les quals fou l'adquisició de setze nous trens i, posteriorment, la millora de les infraestructures ferroviàries i adequacions tècniques (increments de potència, millores de la senyalització, sistemes de seguretat, etc.).

D'altra banda, el Metro del Baix Llobregat està seguint un procés similar i ha de convertir la línia que uneix la ciutat de Barcelona amb algunes poblacions del Baix Llobregat (fins a Olesa de Montserrat) en un servei potent, adaptat a la creixent demanda d'aquesta comarca. En aquest cas també s'estan portant a terme tot un seguit de millores de les infraestructures i l'adquisició dels trens necessaris per a materialitzar aquest projecte.

ELS PRODUCTES

Podríem dir que el Metro del Vallès i el Metro del Baix Llobregat són dos productes que tenen la seva imatge de marca pròpia i que s'han posicionat com un clar referent en el mercat. En ambdós casos han contribuït al desenvolupament econòmic de la zona i a la compactació i vertebració del territori.





Actualment un total de 21 estacions compleixen el nivell de "dissenyades per a tothom" ■



El pla d'estacions converteix el personal de taquilles en informadors al client ■

L'oferta Metro del Vallès, avui plenament consolidada, es va dissenyar per donar resposta a les necessitats d'una zona força desenvolupada aquests darrers anys i actualment capdavantera en termes de creixement urbanístic, econòmic i social. Des de la posada en marxa d'aquest servei, el juliol de 1996, s'ha registrat un creixement del nombre de passatgers del 20%, que en números absoluts arribaria als 3,5 milions de viatges.

D'altra banda, la posada en servei del Metro del Baix Llobregat s'ha realitzat de manera paral·lela al procés de periurbanització al corredor de la comarca, en la qual es preveu que els propers anys s'enregistri un notable creixement i una consolidació. Des de la seva posada en marxa l'estiu de l'any 1997 fins ara el volum de viatgers ha crescut un 27,6%. Durant l'any 1998, en un dia tipus es registren 30.200 viatges al dia.

D'altra banda, el Metro del Baix Llobregat s'allarga fins a les comarques del Bages i l'Anoia mitjançant el servei de Rodalia, que podríem qualificar com un servei de comunicació amb Barcelona d'àmbit intercomarcal i local. Tot i que aquest servei té un gran potencial, cal millorar-ne el posicionament dins el mercat existent. Un objectiu amb una certa complicació ja que registra una sèrie de dificultats tècniques que no permeten assolir velocitats comercials molt competitives, especialment en les distàncies més llargues.

L'ACCESSIBILITAT

La política de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya en matèria d'accessibilitat universal ("disseny per a tothom") es tradueix en l'adaptació sistemàtica de totes les instal·lacions i els equipaments de nova construcció o que s'hagin de sotmetre a una remodelació integral. Igualment, i de manera progressiva, es treballa per adaptar la resta d'estacions de la xarxa.

L'objectiu final té com a horitzó l'any 2008, en què es preveu que totes les instal·lacions d'FGC seran totalment accessibles. Actualment un total de 21 estacions compleixen el nivell de "dissenyades per a tothom", és a dir són aquelles estacions que compleixen tant les estipulacions per la Llei 20/1991, de 25 de novem-

11.- L'experiència del Metro del Vallès i del Metro del Baix Llobregat

La coordinació amb altres empreses de transport permet plantejar el servei al viatger en un sentit global.

bre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, com tot allò que estableixen els criteris de construcció generats per FGC i el Consorci de Recursos i Documentació per a l'Autonomia Personal (CRID). A més, un total de 14 estacions més estan ja adaptades, és a dir que compleixen el que estipula la Llei. Això representa que prop del 50% de les estacions ja estan adaptades actualment. L'any 2000 és previst que més del 60% de les estacions estiguin adaptades.

La supressió de barreres arquitectòniques s'ha tingut en compte també a l'hora de dissenyar els nous trens, de manera que tant els cotxes nous del Metro del Vallès com els de la sèrie 213 disposen d'accessos i d'espais a la plataforma especialment concebuts per a les persones de mobilitat reduïda. D'altra banda, s'estan adaptant els trens adquirits per FGC a final de l'any 1980 a les noves prestacions d'accessos i d'espais que ja incorporen els trens nous.

LA INTERMODALITAT I ELS SERVEIS D'APORTACIÓ

FGC defensa la complementarietat dels diferents sistemes de transport públic. Per això promou iniciatives que permetin apropar el ferrocarril a zones més allunyades, posant en marxa noves línies d'autobús o potenciant els serveis existents. FGC té com a objectiu garantir la cadena modal en totes aquelles poblacions que estan relativament distanciades de la xarxa i que necessiten algun transport addicional, oferint els mateixos nivells de qualitat i confort que la resta dels seus serveis ferroviaris.

En aquest sentit, el mes de maig de 1998 es va posar en marxa el nou servei de l'autobús de Can Sant Joan, que connecta els diversos centres de negoci i les escoles de la zona amb l'estació d'FGC, millorant-se així l'accés dels clients a les seves respectives destinacions.

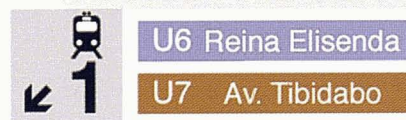
Com a conseqüència d'aquesta millora, la demanda a l'estació de ferrocarril de Sant Joan va créixer un 8,4% i va representar la generació d'uns 53.000 viatges més a l'any, cosa que contribueix a millorar l'evolució del Metro del Vallès.

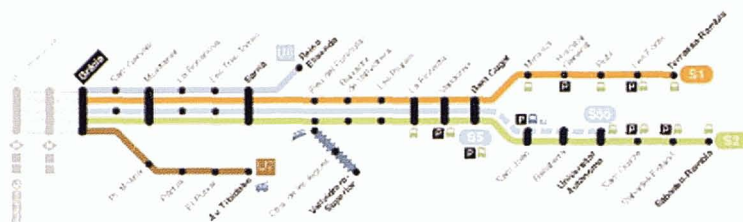
D'altra banda, s'ha optimitzat el servei de l'autobús de Piera, per tal d'adaptar-lo al creixement dels diferents barris que uneix i per afavorir l'aportació de viatgers a la línia del ferrocarril. També s'ha millorat el servei de l'autobús de Capellades, el qual ofereix un servei amb horari coordinat amb l'arribada dels trens.

INTERCANVIADORS, INTEGRACIÓ TARIFÀRIA I APARCAMENTS D'ENLLAÇ

Un fet igualment notable és la coordinació amb altres empreses de transport, ja que permet plantejar el servei al viatger en un sentit global. Gràcies a aquesta coordinació amb els operadors de transport públic de la zona d'influència, els clients de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya troben a les respectives estacions de correspondència informació d'aquests mitjans de transport.

D'altra banda, des del dia 1 de gener de 1998 es va posar en marxa la integració tarifària que permet transbordar d'FGC a Metro de Barcelona, i a l'inrevés, amb la targeta multiviatge T-2 i T-50/30, sense necessitat de tornar a pagar. Aquest acord s'ha traduït en un augment molt important de viatgers a la zona central de Barcelona que l'any 98 ha estat d'un 20,4%, respecte de l'exercici anterior. A més, des de l'1 de gener d'aquest any s'ha ampliat fins a Sant Boi i Pallegà (de moment per a tots aquells clients que utilitzin l'abonament) al Metro del Baix Llobregat i fins a Sant Cugat al Metro del Vallès.





També s'ha potenciat el sistema de *park-and-ride*, que consisteix a construir aparcaments d'enllaç prop de les estacions, per facilitar l'accés al centre

de Barcelona en transport públic, en aquest cas a través dels ferrocarrils. Aquests aparcaments d'enllaç s'estan construint en estacions d'ambdues línies i són força utilitzats pels nostres clients. Actualment un total de 27 estacions compten amb aquests tipus d'aparcaments.

FGC vol potenciar tots aquest sistemes com a mesura de reforçament del servei, expandint el radi d'influència de la xarxa d'aparcaments d'enllaç, millorant l'accessibilitat, posant en marxa més autobusos d'aportació, afavorint connexions amb xarxes de segon ordre, aprofundint en la integració tarifària i incrementant, en definitiva, la competitivitat empresarial i el servei als nostres clients.

NOU SISTEMA D'IDENTIFICACIÓ

L'estructuració del servei de Metro del Vallès i del Baix Llobregat comporta una simplificació important, ja que tots els trens d'una destinació determinada paren sempre a les mateixes estacions. Aquesta simplificació permet definir clarament cadascuna de les línies.

A més, s'ha millorat la identificació de les diferents línies, s'ha creat una nova imatge gràfica. D'aquesta manera totes les línies es denominen amb un codi alfanumèric. Aquest codis són totalment compatibles amb els ja existents a les línies de RENFE i del Ferrocarril Metropolità de Barcelona. Igualment, es varen evitar coincidències de color i de codis, que podrien portar a confusió i, sempre que ha estat possible, s'han utilitzat numeracions correlatives a les ja existents.

L'Índex de Satisfacció del Client s'ha situat durant els darrers anys en un percentatge proper al 70%, dada que representa un molt alt nivell de qualitat.



■ Estació de la Universitat Autònoma

11.- L'experiència del Metro del Vallès i del Metro del Baix Llobregat

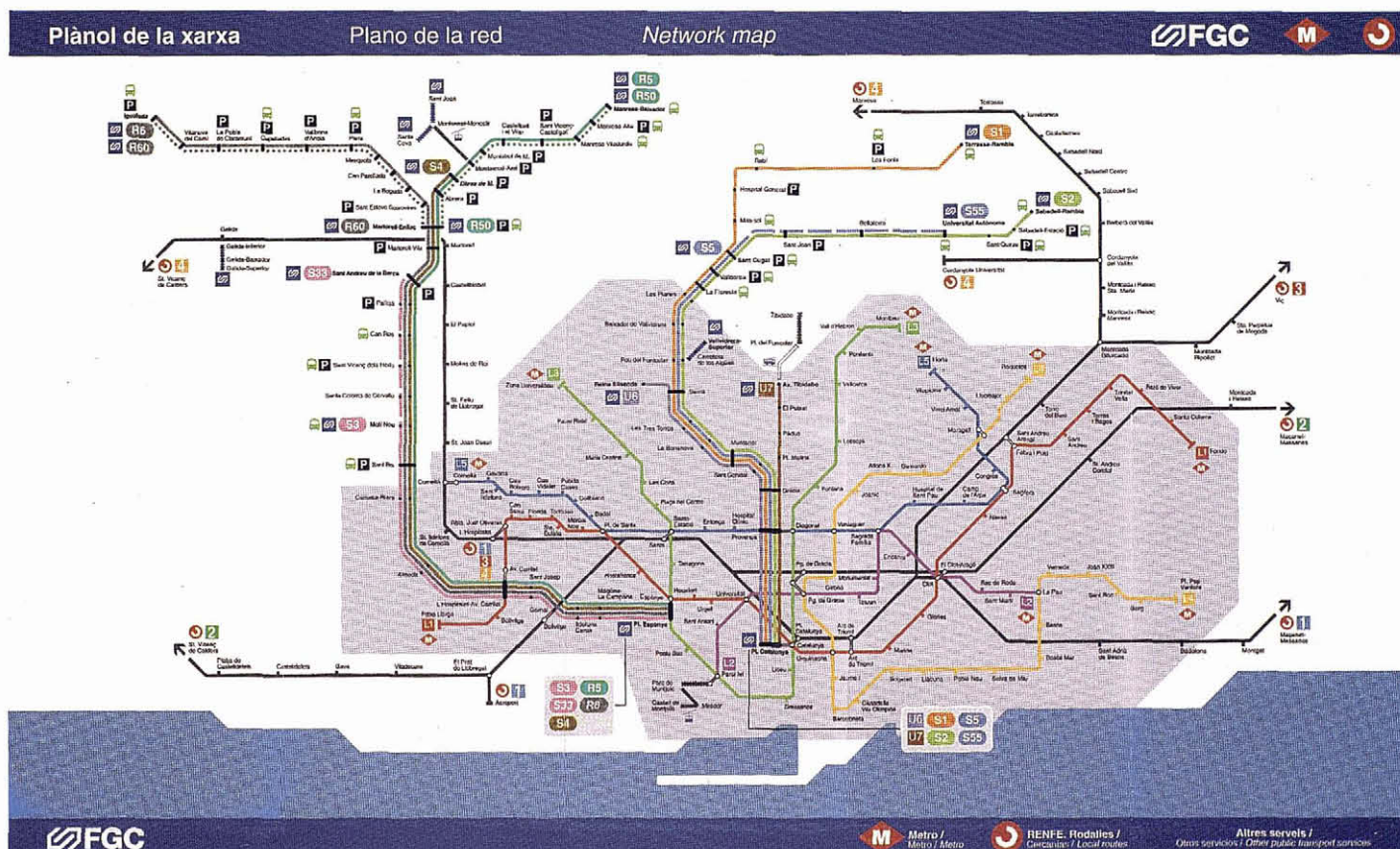
MESURA DE LA QUALITAT

A fi de poder oferir als clients el millor servei, a Ferrocarrils de la Generalitat es treballa amb una doble metodologia, una per conèixer l'índex de satisfacció del client (ISC) i una altra de control de qualitat (ICQ). La implantació d'aquests dos índexs va representar comptar amb uns sistemes de control pioners en el sector del transport públic.

L'Índex de Satisfacció del Client es fa a través d'enquestes en què els clients aporten les seves percepcions del nivell de servei, a partir de la mitjana ponderada de la importància i satisfacció d'un seguit d'atributs del servei (confort, senyalètica, temps d'espera, nombre de seients, neteja, etc.). Val a dir que els nivells assolits per FGC en aquest índex durant els últims anys s'han situat en un percentatge proper al 70%, dada que representa un nivell de qualitat molt alt.

D'altra banda l'Índex de Control de Qualitat (ICQ), que valora la qualitat objectiva del servei, quantifica factors com ara la puntualitat dels trens, la disponibilitat dels equipaments (màquines de venda de bitllets, intercomunicadors, etc.), els accessos, etc. i permet obtenir una valoració numèrica dels serveis o prestacions que FGC ofereix als seus clients. En aquest índex el número 100 representa la màxima qualitat possible, i FGC ha assolit aquests últims anys un nivell entre el 97 i el 99%.

D'altra banda, a Ferrocarrils de la Generalitat s'ha dissenyat un altre índex per mesurar la qualitat interna, el qual complementa els de mesura basats en l'opinió del client. Aquest índex s'anomena Índex de Qualitat Objectiva (IQO) i consisteix en auditoria tècnica i en profunditat del servei. Cada any es fan 1.020 auditories en un total de 900 trens i 120



■ Plànol de la xarxa de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya



estacions. Aquest indicador mesura, bàsicament, els factors intangibles que no es poden mesurar amb uns altres indicadors. Aquest índex ha estat desenvolupat durant l'any 98 en què s'ha construït i ajustat la metodologia i el 1999 se n'ha iniciat l'elaboració.

NOUS SISTEMES DE VENDA

Dintre d'un procés de millora del sistema de venda, s'han portat a terme tot un seguit d'accions dirigides a millorar el servei al client, que ofereixen la possibilitat d'obtenir bitllets, informació, fer suggeriments, etc. La primera d'aquestes accions és la implantació del Pla d'estacions, que comporta posar en marxa el dispositiu necessari perquè el personal s'alliberi de les tasques mecàniques (instal·lació de màquines expenedores, barreres eficients d'accés, panells d'infor-

mació, etc.) i pugui donar una atenció directa al client, cosa que reverteix directament en la millora de la qualitat del servei. El pla d'estacions s'ha implantat en una primera fase al servei urbà de Barcelona i durant el 1999 i el 2000 s'implantarà al Metro del Vallès.

La segona acció és la presència d'FGC a Internet (www.fgc.catalunya.net), on hi ha informació sobre els serveis, horaris, tarifes, etc. A més, es poden adquirir abonaments i fer suggeriments via e-mail.

D'altra banda també s'ofereix la possibilitat de venda de bitllets a través de Servicaixa. Aquest servei, que funciona des de l'any 1996, ofereix la possibilitat de comprar targetes multiviatge i bitllets combinats amb altres operadors.

TRANSPORT DEL FUTUR

El transport per tren dia a dia va guanyant valor dins la nostra societat, amb un millor nivell de vida i dins d'una situació econòmica més estable. Contràriament al que es pugui pensar, l'evolució i el progrés social fomenten la millora dels transports col·lectius de qualitat envers el transport privat, ja que conceptes com el medi ambient o les millores de les prestacions ciutadanes formen part de la cultura social del nostre país.

En poques paraules podríem dir que el futur del ferrocarril es presenta excel·lent per al nou segle que comença. Al nostre país també ha començat ja i des de Ferrocarrils de la Generalitat volem ajudar a fer-ho possible.

