

QUALITAT PERCEBUDA

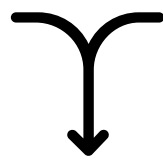


Desembre 2023



83 municipis

110 estacions



844 trens circulant al dia

(laborable)

363.768 usuaris diaris (laborable)



Xarxa de 538,8 km

Servei de rodelia de Barcelona

- R1** Molins de Rei
Maçanet - Massanes
Per por by Mataró
- R2** Castelldefels
Granollers Centre
- R2 Nord** Aeroport
Maçanet - Massanes
Per por by Granollers Centre
- R2 Sud** Sant Vicenç de Calders
Barcelona Estació de França
Per por by Vilanova i la Geltrú
- R3** L'Hospitalet de Llobregat
Puigcerdà
Per por by Vic
- R4** St. Vicenç de Calders
Manresa
Per por by Vilafranca del Penedès
- R7** Barcelona St. Andreu Arenal
Cerdanyola Universitat
- R8** Martorell
Granollers Centre
Per por by Cerdanyola Universitat



Àmbit:

Xarxa de Rodalies
Barcelona.

Treball de camp:

Del 11 al 23 de gener de
2023.

Metodologia:

Entrevista personal amb
tauleta tàctil (CAPI)
realitzada dins dels
trens seleccionats.

Mostra:

Un total de **1.763**
entrevistes de Rodalies
Barcelona.

Mostreig:

Mostreig estratificat amb afixació aproporcional.

Els estrats estan compostos per las línies de cada Nucli que
composa aquesta Xarxa, amb quotes segons hora de sortida del
tren i tipus de dia de la setmana (2 tipus: dia laborable i divendres
tarda/cap de setmana).

Error mostral: El marge d'error pel total de la mostra sense segmentar és de $\pm 2,36\%$, amb un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,50$.

Univers: Usuaris majors de 15 anys de
les línies de la xarxa de Rodalies de
Barcelona.

S'exclouen empleats actuals o jubilats
de RENFE, ADIF o Rodalies AM, o
familiars dels mateixos. També
s'exclouen nous clients que viatgin per
primera vegada en dia laborable.

Tipus de qüestionari: Semiestructurat, de aprox. 15 minuts de duració.

Ponderació de resultats: Les dades han
estat ponderades per assegurar que la
mostra és representativa a l'univers
analitzat.

Anonimat i confidencialitat:

Es garanteix l'absolut anonimat
de les respostes dels
entrevistats, utilitzades
únicament de forma agregada.

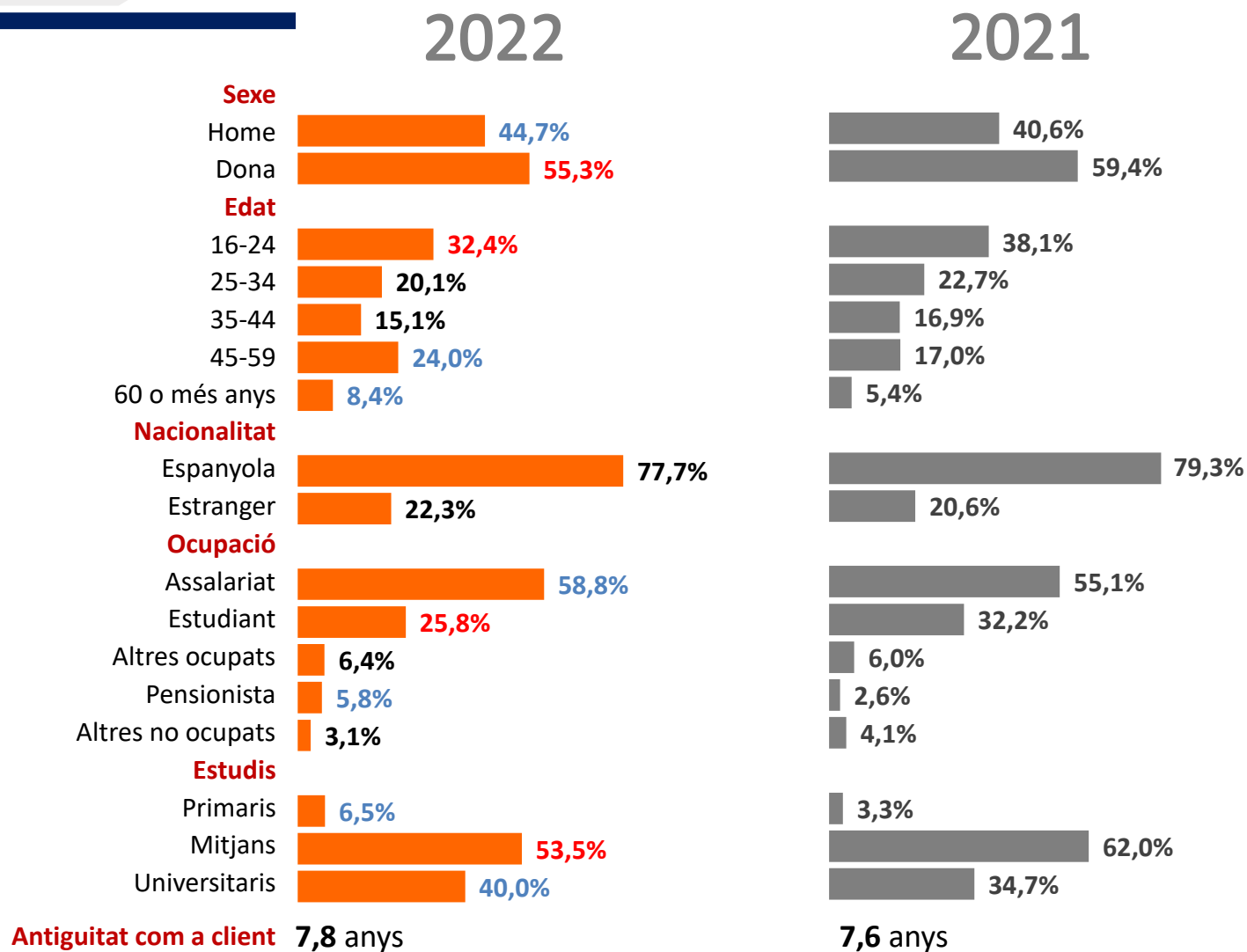
Control de qualitat:

D'acord amb la norma ISO
20252 i el Codi de
conducta CCI/ESOMAR.



Caracterització del Viatger

Sociodemogràfics. Evolució últims 2 anys

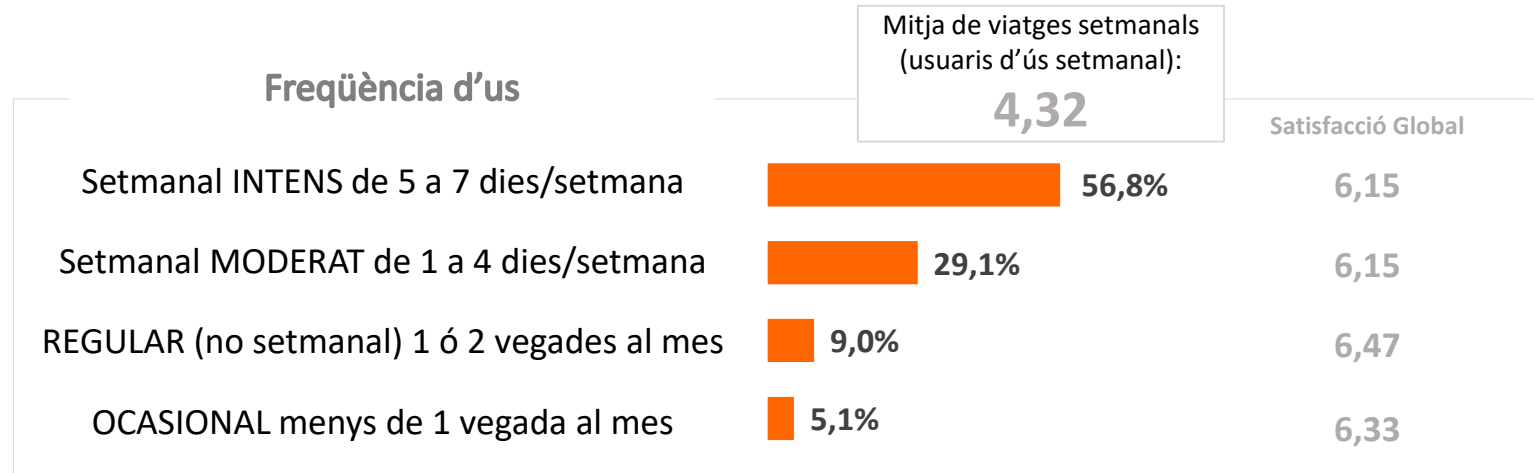


Respecte a l'any passat:

- Increment en la presència d'**homes**.
- Augmenten usuaris de **45 anys o més** i descendeixen els de **menys de 24 anys**.
- Creix la presència d'**assalariats** i **pensionistes**, i decreix la d'**estudiants**.
- Es redueix el nombre d'usuaris amb **estudis mitjans**, però, s'incrementa el percentatge d'**universitaris**.
- Augmenta l'**antiguitat com a client**.

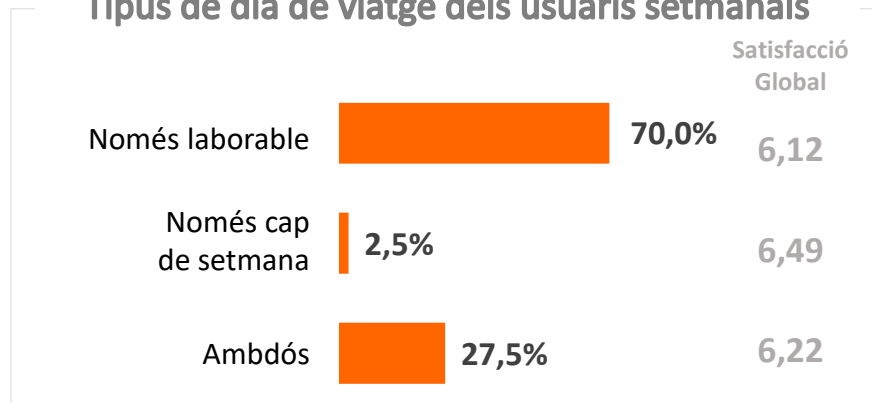


Freqüència d'ús i Tipus de dia



Base: Total mostra Rodalies BARCELONA (1.763 casos).

Tipus de dia de viatge dels usuaris setmanals



Base: Viatgers setmanals (1.472 casos).

- Els **viatgers setmanals** de Rodalies Barcelona fan un ús força intens del tren, amb una **mitjana de 4,32 viatges setmanals**.
- El **86%** dels viatgers viatja de **forma setmanal**, i aquests usuaris realitzen la pràctica totalitat del volum de viatges total comptabilitzats.
- El **70%** d'usuaris viatgen **només entre setmana**, l'ús el cap de setmana exclusivament és testimonial i el 28% utilitza Rodalies Barcelona tant entre setmana com el cap de setmana.

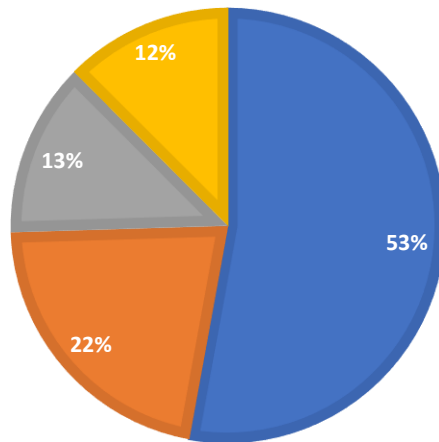


Motiu de Viatge

- El **principal motiu** de viatge a Rodalies Barcelona és per **motius laborals**.
- El mateix treball és el principal motiu de viatge entre setmana i el segon els caps de setmana.
- El motiu **d'oci/turisme** és el principal motiu per viatjar els caps de setmana.

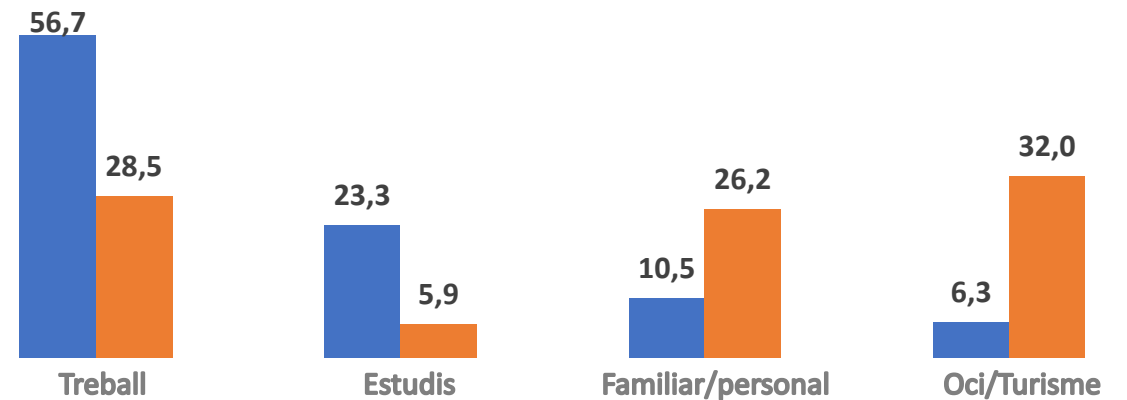
MOTIU DE VIATGE

■ Treball ■ Estudis ■ Familiar/Personal ■ Oci/Turisme



Segons tipus de dia

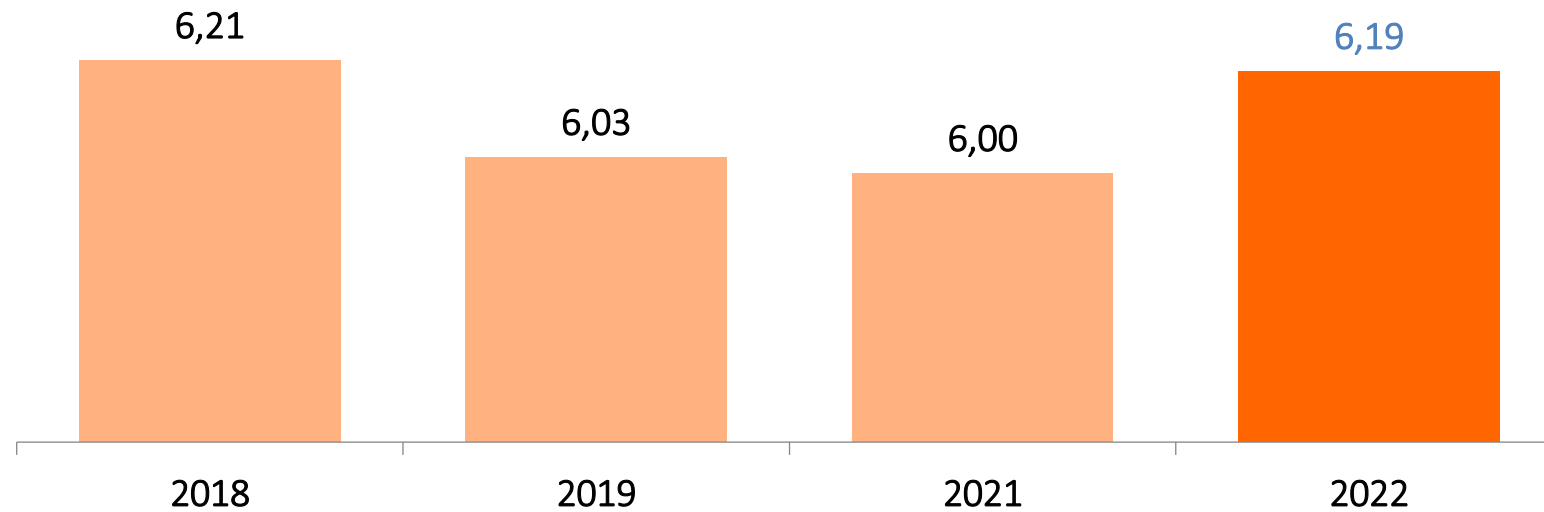
■ Laborable ■ Cap de setmana



Valoració General del Servei

IQP

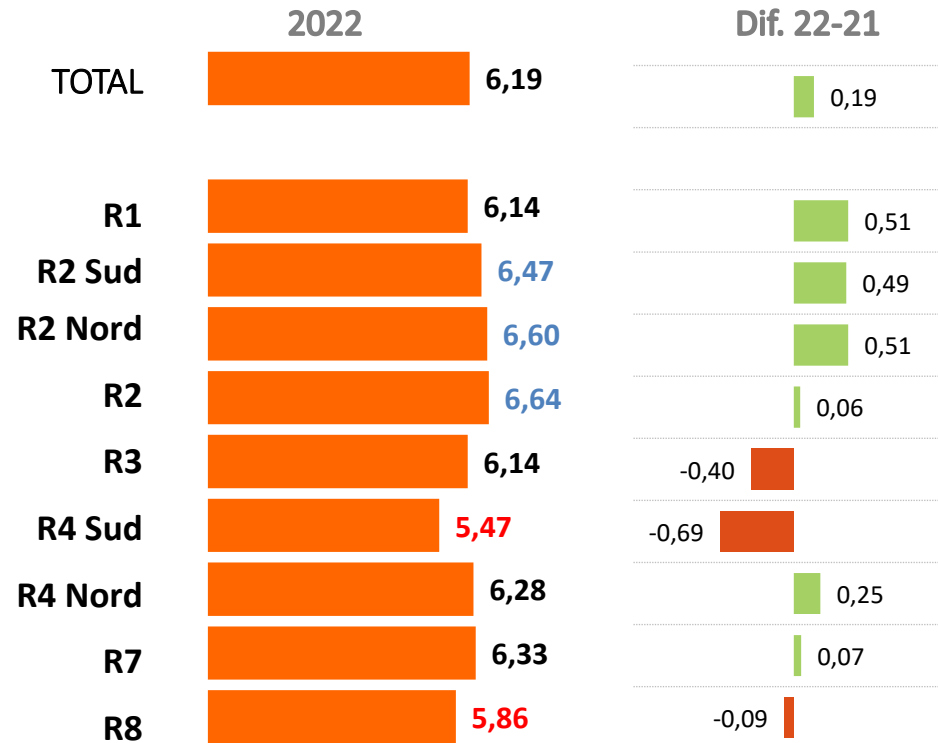
L'IQP se situa de mitjana en **6,19 punts** sobre 10, situant-se molt pròxim a la valoració del 2018.



Valoració General del Servei



Per Línia (valor de 0 a 10)



- Incrementa clarament respecte a l'any 2021 en les línies R1, R2 Sud, R2 Nord, R2 i R4 Nord.
- Descendeix a R3, R4 Sud i R8.

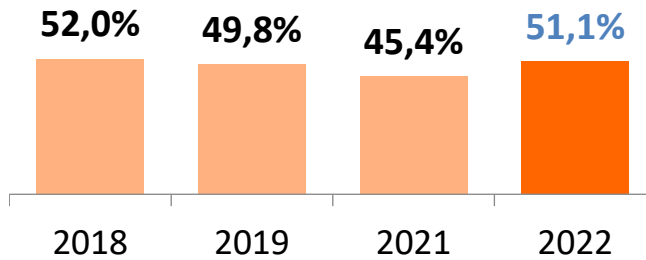
Servei de rodalia de Barcelona



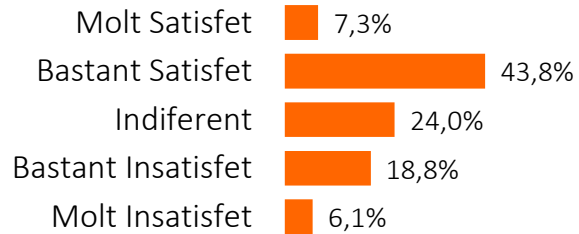
IQP i ISP per Línia

- **L'ISP augmenta clarament respecte a l'any 2021 a les línies R1, R2 Sud, R2 Nord, R2 i R4 Nord.**
- També experimenta un creixement assolint un 51,1% de viatgers molt o bastant satisfets.

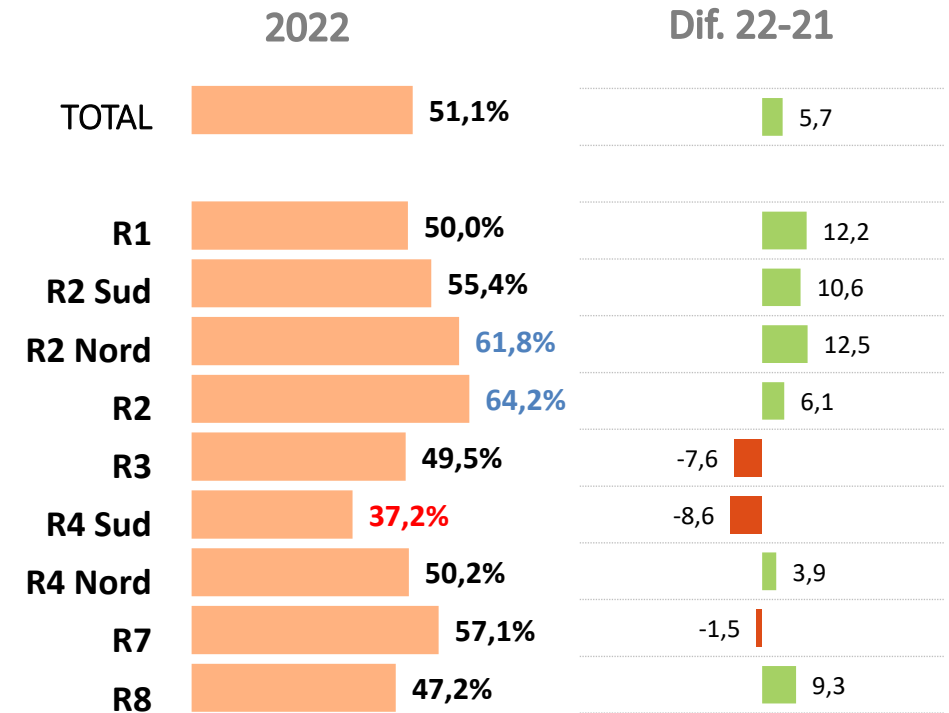
% Viatgers molt + bastant satisfets amb el servei



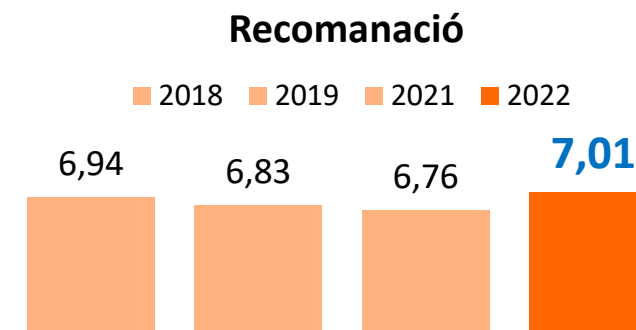
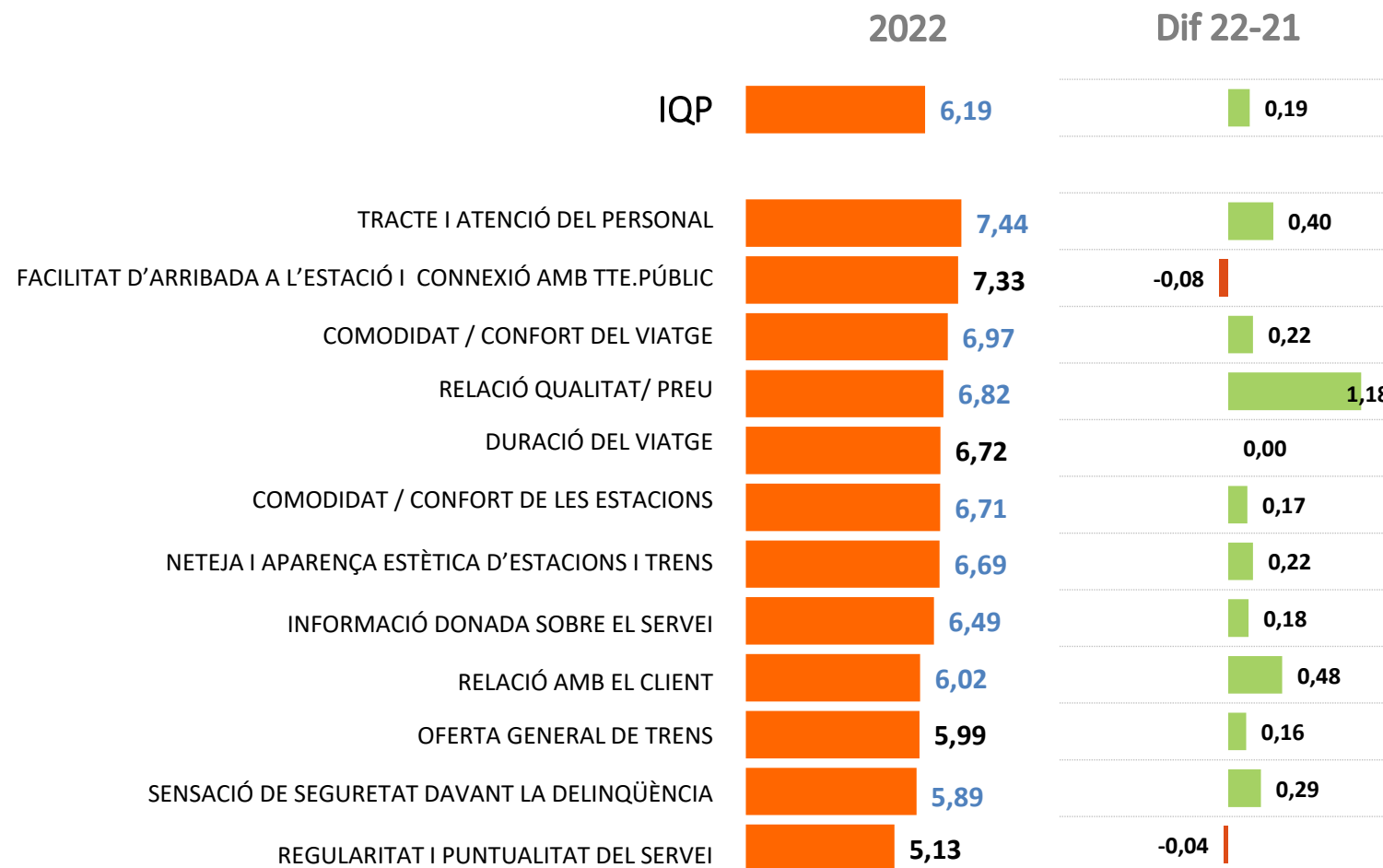
ISP



ISP per Línia (%)



Valoració Aspectes Generals del Servei



- Millora majoritària: especialment la **relació qualitat/preu**, el **tracte i atenció del personal** i la **relació amb el client**.
- Les **millores més demandades (aspectes pitjor valorats)**: **regularitat i puntualitat del servei** i la **seguretat**.
- **Recomanació del servei**: trencament de la tendència descendent d'anys anteriors, situant-se en **7,01** punts.



Pla de Comunicació i atenció al client

Objectiu
Millora de Rodalies



Pla d'Acció Immediata

Creació del pla: Novembre 2021

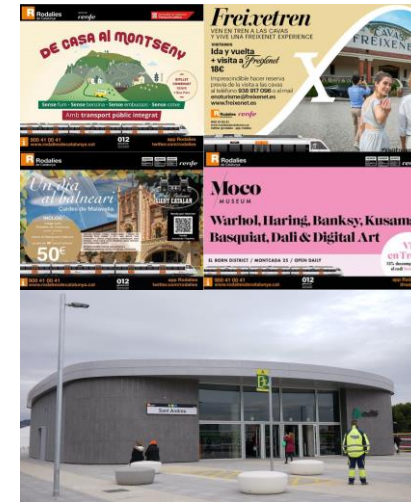


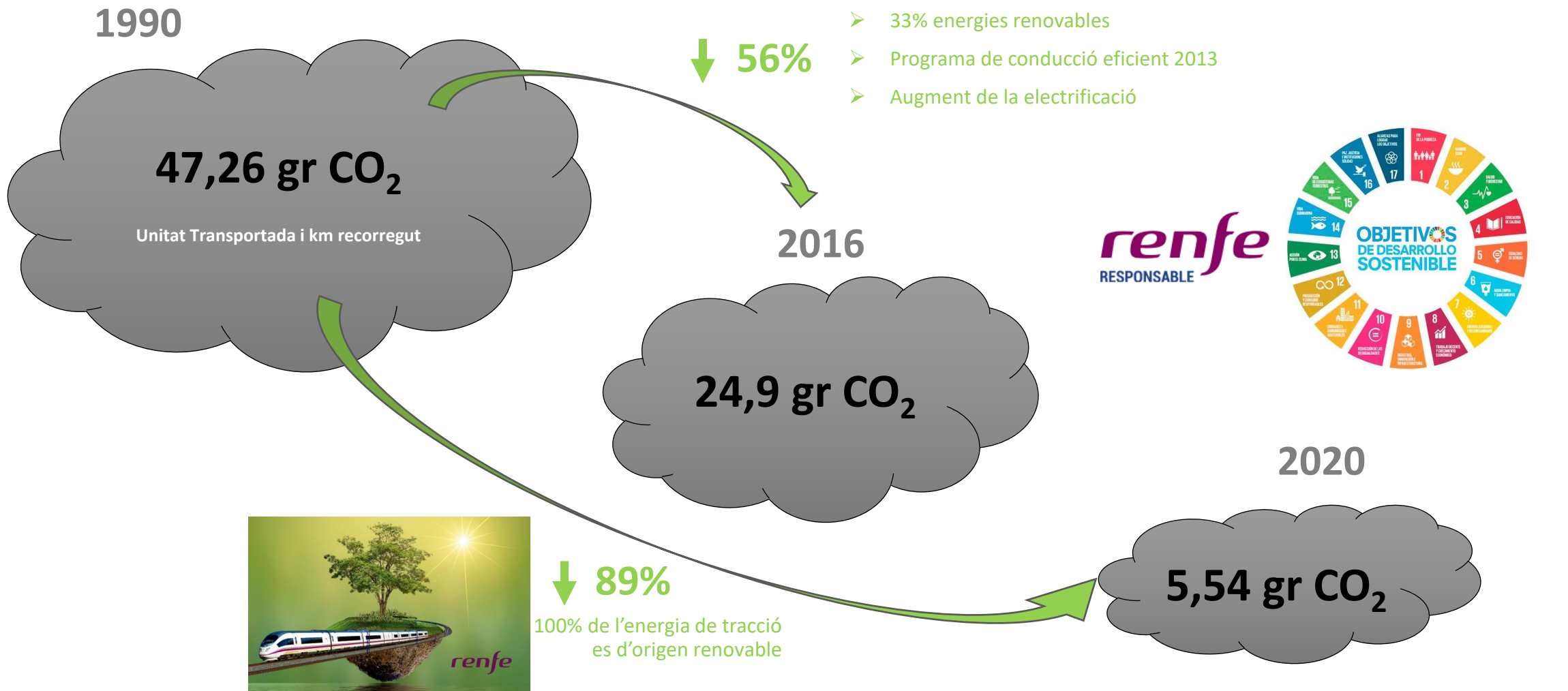
Enfocament a persones

- *Milliores en la informació*
- *Seguretat*
- *Cultura i lleure*

Enfocament a qualitat del servei

- *Digitalització Ticketing*
- *Neteja*
- *Millora instal·lacions*
- *Increment del servei*
- *Fiabilitat del servei*





Punts forts



100% Trens elèctrics



Fre regeneratiu



Conducció eficient

Certificació
Carboni Neutre



Conclusions

Pla de Comunicació i atenció al client



TENDÈNCIA GLOBAL DE MILLORA

Satisfacció del client

- **IQP** incrementa i se situa en **6,19**. **ISP** també, fins al **51,1%** (augment significatiu als dos).
- **IQP** assoleix el seu màxim a la R2 i R2 Nord i els mínims a R4 Sud i R8.



Valoració Aspectes del Servei

- Millora majoritària: especialment la **relació qualitat/preu**, el **tracte i atenció del personal** i la **relació amb el client**.
- Empitjora lleument: **facilitat d'arribada a l'estació i connexió amb el transport públic** i **regularitat i puntualitat del servei**.
- La valoració del servei i dels aspectes que el componen està inversament relacionada amb la freqüència d'ús: els viatgers més freqüents són els menys satisfets.



GRÀCIES!

