



Índex de  
Satisfacció del  
Client  
ISC 2020-2021



**FGC**

Ferrocarrils  
de la Generalitat  
de Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

## Fitxa Tècnica

<b>Univers</b>	Persones de 16 o més anys usuàries de la línia Barcelona - Vallès o de la línia Llobregat - Anoia
<b>Àmbit</b>	<p>Els serveis que formen part de l'estudi són els següents:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Línia Barcelona - Vallès (B-V)<ul style="list-style-type: none"><li>● Servei Urbà</li><li>● Metro Vallès</li></ul></li><li>● Línia Llobregat – Anoia (L-A)<ul style="list-style-type: none"><li>● Metro Baix Llobregat</li><li>● Rodalia</li></ul></li></ul>
<b>Mostra</b>	La mostra total obtinguda és de 1152 enquestes, 620 a la línia Barcelona-Vallès i 532 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de $\pm 4,02\%$ i $4,34\%$ respectivament, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en el supòsit de màxima indeterminació ( $p/q=50/50$ ).

## ISC 2021. Fitxa Tècnica

### Univers

Persones de 16 o més anys que siguin usuàries de les línies estudiades

### Àmbit

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

- Línia Barcelona - Vallès (B-V)
  - Servei Urbà
  - Metro Vallès
- Línia Llobregat – Anoia (L-A)
  - Metro Baix Llobregat
  - Rodalia

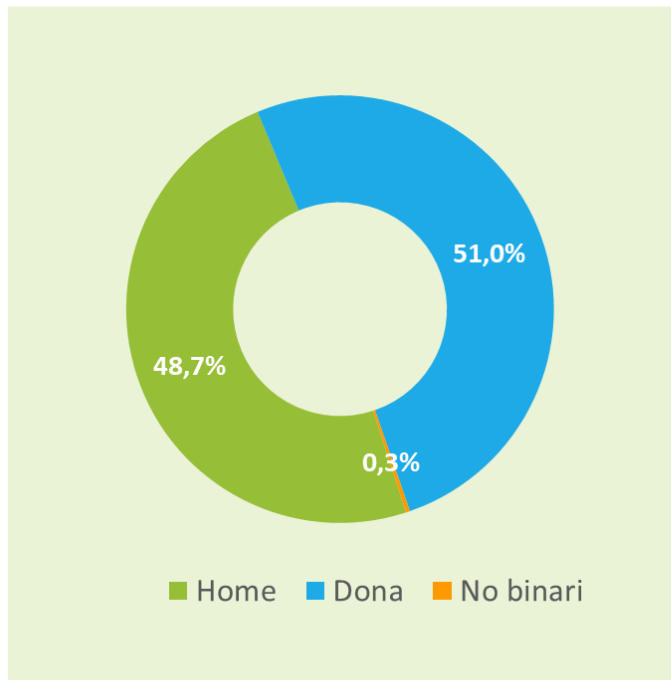
### Mostra

La mostra total és de 1118 enquestes, 565 a la línia Barcelona-Vallès i 553 a la línia Llobregat-Anoia, la qual cosa suposa un marge d'error global per línia de  $\pm 4,21\%$  i  $\pm 4,25\%$  respectivament, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en el supòsit de màxima indeterminació ( $p/q=50/50$ ).

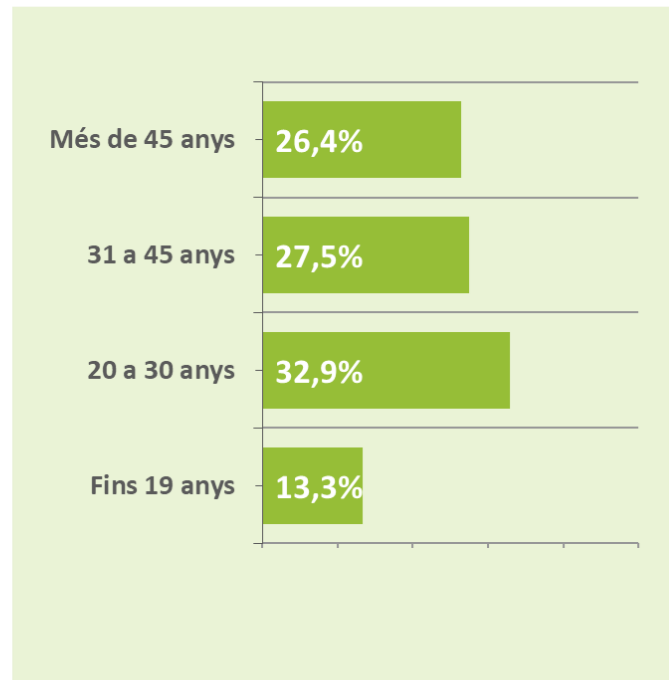
La distribució mostral per serveis i parades es va fer proporcional segons la demanda en cadascuna.

## Perfil del client

## Gènere



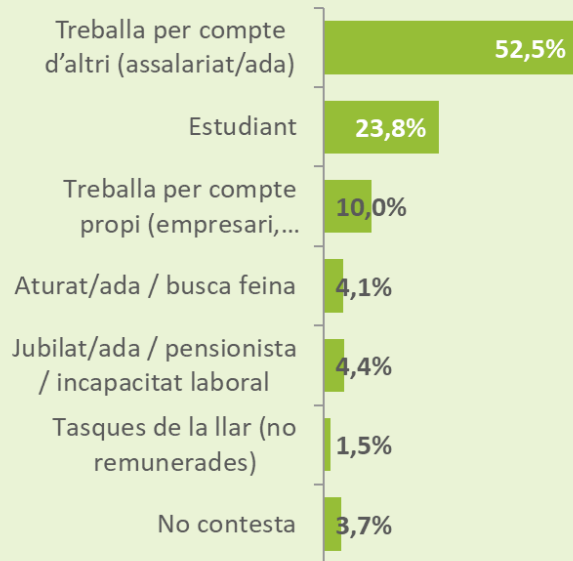
## Edat



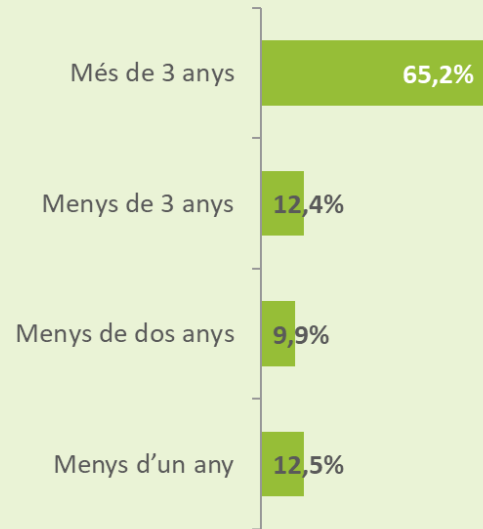
BASE: TOTAL MOSTRA (1118 persones entrevistades)

## Perfil del client

## Situació laboral



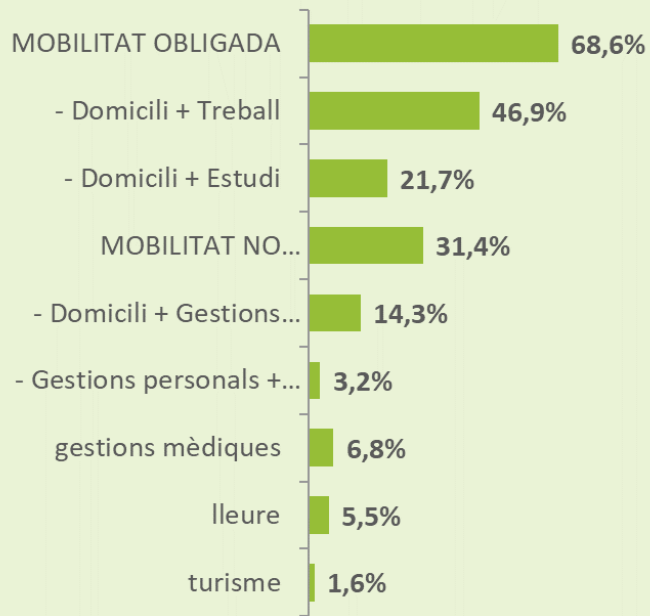
## Antiguitat com a client



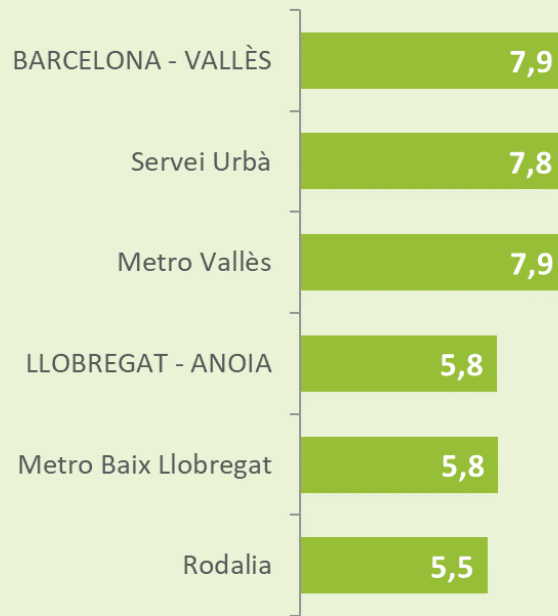
## ISC 2021

## Perfil del client

## Principal motiu del desplaçament

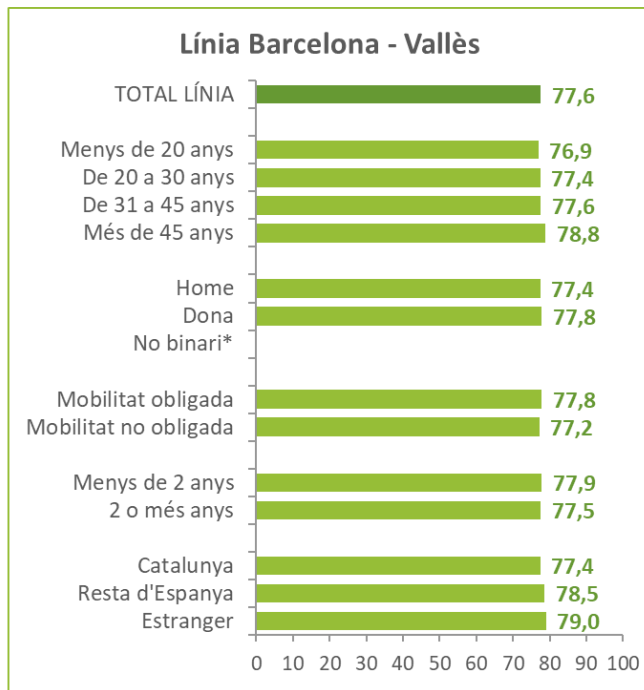


## Mitjana setmanal de trajectes

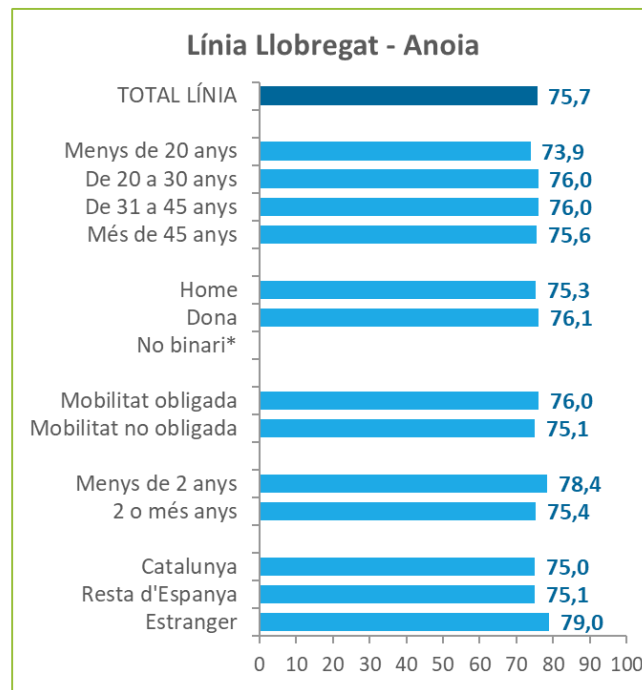


## ISC 2021

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



\* Base insuficient



\* Base insuficient

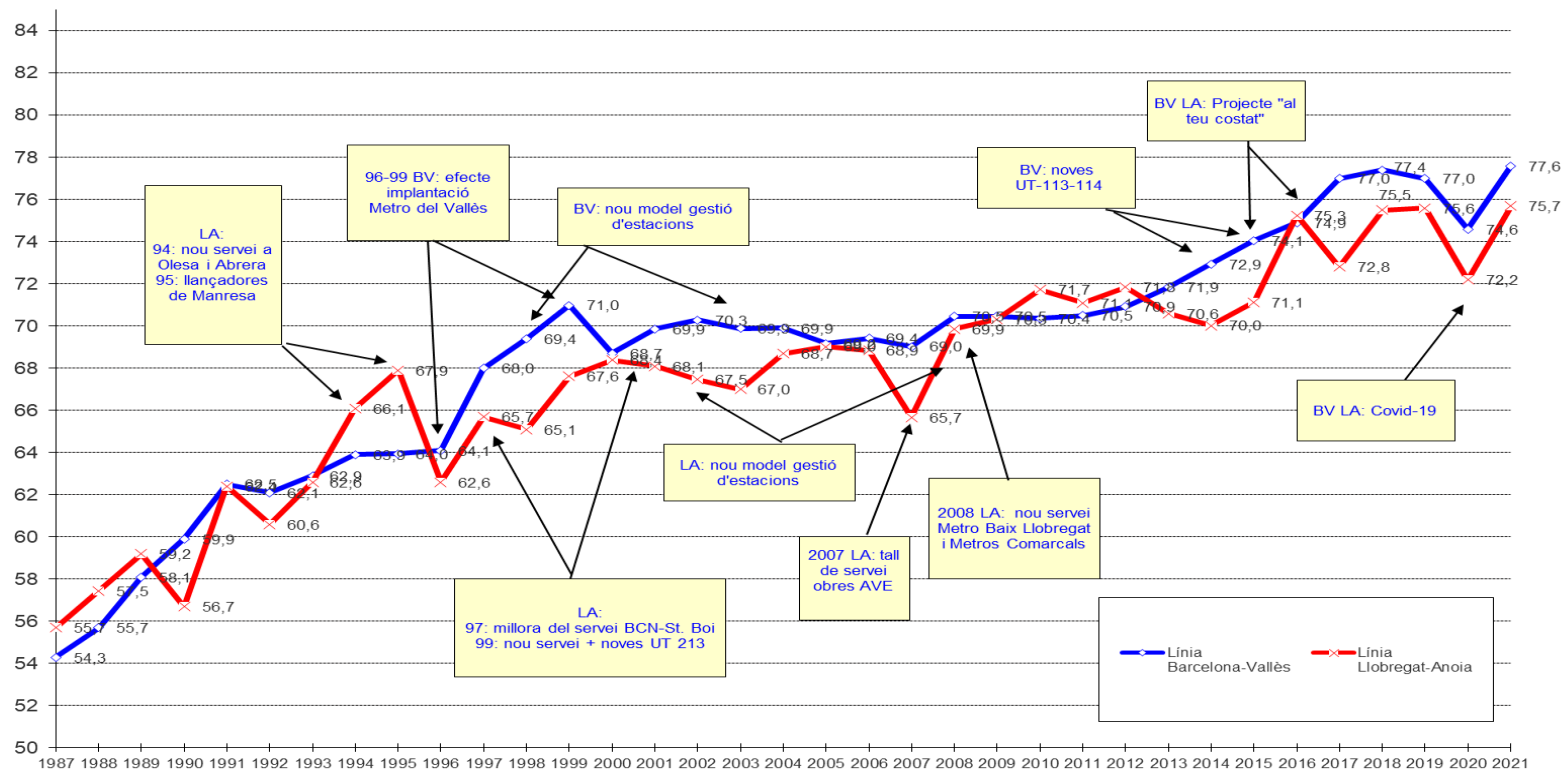
## ISC 2020-2021

	ISC 2014	ISC 2015	ISC 2016	ISC 2017	ISC 2018	ISC 2019	ISC 2020	ISC 2021	Var. 2021/ 2020
<b>Barcelona-Vallès</b>	72,94	74,05	74,91	77,00	77,40	77,00	74,60	77,60	3,00
<b>Llobregat-Anoia</b>	70,03	71,14	75,25	72,80	75,50	75,60	72,20	75,70	3,50
<b>Total LMT</b>	72,14	73,25	75,00	75,89	76,90	76,63	73,94	77,09	3,15
<b>Lleida-La Pobla</b>			75,61	79,00	81,20	85,00	78,50	79,00	0,50



## ISC 2020-2021

## Evolució de l'Índex de Satisfacció del Client ( ISC )



## ISC 2020-2021

## Barcelona-Vallès

## Valors Importància / Satisfacció

## Barcelona-Vallès

	IMP 2019	IMP 2020	var. IMP.	SAT 2019	SAT 2020	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,78	0,84	0,06	82,70	85,60	2,90
NETEJA COTXES	0,64	0,74	0,10	78,50	75,30	-3,20
FREQÜÈNCIA	0,71	0,72	0,01	77,50	74,50	-3,00
NETEJA ESTACIONS	0,64	0,72	0,08	77,90	77,00	-0,90
SENYALITZACIÓ	0,67	0,72	0,04	80,00	79,60	-0,40
A QUAalsevol hora	0,70	0,72	0,02	75,60	70,00	-5,60
NO ACCIDENTS	0,79	0,71	-0,07	82,10	78,40	-3,70
MOLÈSTIES	0,77	0,71	-0,05	79,80	72,40	-7,40
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,72	0,69	-0,03	75,40	70,30	-5,10
TRÀJECTE RÀPID	0,67	0,68	0,01	78,70	74,80	-3,90
ACCÉS COTXES	0,67	0,68	0,01	80,30	84,60	4,30
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,65	0,68	0,03	76,80	74,90	-1,90
COORDINACIÓ MODAL	0,65	0,67	0,02	74,80	67,30	-7,50
SISTEMA VENDA	0,65	0,67	0,02	78,10	75,10	-3,00
TEMPERATURA COTXES	0,62	0,65	0,03	75,00	69,70	-5,30
ACCÉS ESTACIONS	0,66	0,65	-0,02	78,80	76,90	-1,90
AMABILITAT EMPLEATS	0,66	0,64	-0,02	77,50	71,40	-6,10
BRUSQUEDATS	0,58	0,63	0,05	76,60	75,80	-0,80
AGLOMERACIONS	0,64	0,63	-0,01	68,40	62,70	-5,70
SENSE CUES	0,60	0,61	0,01	76,30	76,40	0,10
GENT AGRADABLE	0,61	0,61	0,00	77,10	70,60	-6,50
PREU VIATGE	0,74	0,60	-0,13	61,60	49,80	-11,80
ANAR ASSEGUT	0,54	0,58	0,03	66,30	64,40	-1,90
EMPLEATS ATENGUIN	0,65	0,55	-0,10	75,10	66,10	-9,00
COMODITAT ESTACIONS	0,57	0,55	-0,02	76,00	72,30	-3,70
SENSE SOROLLS	0,52	0,54	0,02	72,30	71,70	-0,60
VIATGE ENTRETINGUT	0,44	0,38	-0,06	70,80	66,30	-4,50

	IMP 2020	IMP 2021	var. IMP.	SAT 2020	SAT 2021	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,84	0,76	-0,08	85,60	82,20	-3,40
SISTEMA VENDA	0,67	0,70	0,03	75,10	79,70	4,60
NETEJA ESTACIONS	0,72	0,69	-0,02	77,00	78,30	1,30
NETEJA COTXES	0,74	0,69	-0,05	75,30	79,50	4,20
ACCÉS ESTACIONS	0,65	0,69	0,04	76,90	81,60	4,70
ACCÉS COTXES	0,68	0,68	0,01	84,60	80,30	-4,30
NO ACCIDENTS	0,71	0,68	-0,03	78,40	79,60	1,20
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,68	0,68	0,00	74,90	77,30	2,40
SENYALITZACIÓ	0,72	0,68	-0,04	79,60	80,90	1,30
MOLÈSTIES	0,71	0,67	-0,04	72,40	77,20	4,80
AMABILITAT EMPLEATS	0,64	0,66	0,02	71,40	78,60	7,20
A QUAalsevol hora	0,72	0,66	-0,06	70,00	76,90	6,90
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,69	0,66	-0,03	70,30	77,50	7,20
COORDINACIÓ MODAL	0,67	0,65	-0,03	67,30	77,00	9,70
TRÀJECTE RÀPID	0,68	0,64	-0,04	74,80	77,00	2,20
SENSE CUES	0,61	0,64	0,03	76,40	78,10	1,70
FREQÜÈNCIA	0,72	0,64	-0,08	74,50	77,00	2,50
EMPLEATS ATENGUIN	0,55	0,63	0,08	66,10	78,20	12,10
BRUSQUEDATS	0,63	0,63	-0,00	75,80	77,30	1,50
COMODITAT ESTACIONS	0,55	0,62	0,07	72,30	75,60	3,30
GENT AGRADABLE	0,61	0,61	-0,01	70,60	74,90	4,30
TEMPERATURA COTXES	0,65	0,60	-0,05	69,70	74,70	5,00
AGLOMERACIONS	0,63	0,58	-0,05	62,70	70,80	8,10
SENSE SOROLLS	0,54	0,57	0,03	71,70	75,50	3,80
VIATGE ENTRETINGUT	0,38	0,55	0,16	66,30	76,10	9,80
ANAR ASSEGUT	0,58	0,54	-0,04	64,40	72,20	7,80
PREU VIATGE	0,60	0,53	-0,08	49,80	59,10	9,30

## ISC 2020-2021

Llobregat-Anoia  
Valors Importància / Satisfacció

Llobregat-Anoia	IMP 2019	IMP 2020	var. IMP.	SAT 2019	SAT 2020	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,69	0,82	0,13	81,00	82,80	1,80
A QUALESEVOL HORA	0,65	0,71	0,06	73,00	66,50	-6,50
SENyalITZACIÓ	0,66	0,70	0,05	78,34	77,20	-1,14
NETEJA COTXES	0,60	0,69	0,09	76,50	72,00	-4,50
MOLÈSTIES	0,71	0,69	-0,02	75,30	65,00	-10,30
FREQÜÈNCIA	0,66	0,68	0,02	75,10	71,00	-4,10
NO ACCIDENTS	0,69	0,68	-0,01	79,00	75,20	-3,80
TRÀJECTE RÀPID	0,64	0,68	0,04	76,80	74,70	-2,10
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,65	0,68	0,02	74,30	66,80	-7,50
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,63	0,68	0,04	75,90	72,00	-3,90
COORDINACIÓ MODAL	0,63	0,67	0,04	74,00	66,70	-7,30
ACCÉS ESTACIONS	0,62	0,67	0,05	77,60	76,40	-1,20
NETEJA ESTACIONS	0,60	0,66	0,07	76,40	71,80	-4,60
SISTEMA VENDA	0,62	0,65	0,03	77,90	73,90	-4,00
ACCÉS COTXES	0,65	0,64	-0,00	77,40	75,20	-2,20
AGLOMERACIONS	0,62	0,64	0,02	72,60	66,90	-5,70
AMABILITAT EMPLÈATS	0,61	0,64	0,03	76,00	68,60	-7,40
SENSE CUES	0,60	0,64	0,04	76,30	76,90	0,60
TEMPERATURA COTXES	0,62	0,63	0,01	74,70	70,20	-4,50
PREU VIATGE	0,67	0,63	-0,04	63,40	51,90	-11,50
BRUSQUEDATS	0,57	0,61	0,04	76,80	72,40	-4,40
GENT AGRADABLE	0,61	0,60	-0,01	75,80	64,20	-11,60
ANAR ASSEGUT	0,57	0,58	0,00	73,00	67,40	-5,60
COMODITAT ESTACIONS	0,57	0,56	-0,01	75,10	67,50	-7,60
EMPLÈATS ATENGUIN	0,64	0,55	-0,09	68,60	60,00	-8,60
SENSE SOROLLS	0,55	0,53	-0,02	73,90	68,20	-5,70
VIATGE ENTRETINGUT	0,48	0,38	-0,10	70,60	62,40	-8,20

	IMP 2020	IMP 2021	var. IMP.	SAT 2020	SAT 2021	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,82	0,78	-0,04	82,80	79,30	-3,50
ACCÉS ESTACIONS	0,67	0,73	0,06	76,40	78,80	2,40
NO ACCIDENTS	0,68	0,71	0,03	75,20	77,10	1,90
NETEJA ESTACIONS	0,66	0,71	0,05	71,80	76,70	4,90
MOLÈSTIES	0,69	0,71	0,02	65,00	75,90	10,90
SENyalITZACIÓ	0,70	0,71	0,01	77,20	76,40	-0,80
NETEJA COTXES	0,69	0,71	0,01	72,00	78,10	6,10
ACCÉS COTXES	0,64	0,71	0,06	75,20	76,60	1,40
SISTEMA VENDA	0,65	0,70	0,05	73,90	79,10	5,20
A QUALESEVOL HORA	0,71	0,70	-0,01	66,50	75,90	9,40
AMABILITAT EMPLÈATS	0,64	0,70	0,06	68,60	75,50	6,90
SENSE CUES	0,64	0,69	0,06	76,90	75,10	-1,80
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,68	0,69	0,02	72,00	76,30	4,30
COORDINACIÓ MODAL	0,67	0,69	0,02	66,70	74,50	7,80
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,68	0,69	0,01	66,80	74,90	8,10
EMPLÈATS ATENGUIN	0,55	0,68	0,13	60,00	73,70	13,70
TRÀJECTE RÀPID	0,68	0,68	0,00	74,70	75,50	0,80
TEMPERATURA COTXES	0,63	0,68	0,05	70,20	74,30	4,10
FREQÜÈNCIA	0,68	0,67	-0,01	71,00	75,00	4,00
GENT AGRADABLE	0,60	0,67	0,08	64,20	74,10	9,90
BRUSQUEDATS	0,61	0,67	0,06	72,40	75,70	3,30
COMODITAT ESTACIONS	0,56	0,65	0,10	67,50	73,80	6,30
AGLOMERACIONS	0,64	0,64	0,00	66,90	72,50	5,60
SENSE SOROLLS	0,53	0,64	0,11	68,20	74,70	6,50
PREU VIATGE	0,63	0,64	0,01	51,90	63,30	11,40
ANAR ASSEGUT	0,58	0,62	0,05	67,40	72,90	5,50
VIATGE ENTRETINGUT	0,38	0,62	0,24	62,40	74,00	11,60

## ISC 2020

Barcelona-Vallès								
	ordenats				ordenats			
	IMP 2019				IMP 2020	var. IMP.	var. SAT.	
1 NO ACCIDENTS	0,79			1 PUNTUALITAT	0,84	0,06	2,90	
2 PUNTUALITAT	0,78			2 NETEJA COTXES	0,74	0,10	-3,20	
3 MOLÈSTIES	0,77			3 FREQUÈNCIA	0,72	0,01	-3,00	
4 PREU VIATGE	0,74			4 NETEJA ESTACIONS	0,72	0,08	-0,90	
5 INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,72			5 SENYALITZACIÓ	0,72	0,04	-0,40	
6 FREQUÈNCIA	0,71			6 A QUALESVOL HORA	0,72	0,02	-5,60	
7 A QUALESVOL HORA	0,70			7 NO ACCIDENTS	0,71	-0,07	-3,70	
8 SENYALITZACIÓ	0,67			8 MOLÈSTIES	0,71	-0,05	-7,40	
9 ACCÉA COTXES	0,67			9 INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,69	-0,03	-5,10	
10 TRÀJECTE RÀPID	0,67			10 TRÀJECTE RÀPID	0,68	0,01	-3,90	
11 ACCÉS ESTACIONS	0,66			11 ACCÉS COTXES	0,68	0,01	4,30	
12 AMABILITAT EMPLEATS	0,66			12 INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,68	0,03	-1,90	
13 EMPLEATS ATENGUIN	0,65			13 COORDINACIÓ MODAL	0,67	0,02	-7,50	
14 INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,65			14 SISTEMA VENDA	0,67	0,02	-3,00	
15 SISTEMA VENDA	0,65			15 TEMPERATURA COTXES	0,65	0,03	-5,30	
16 COORDINACIÓ MODAL	0,65			16 ACCÉS ESTACIONS	0,65	-0,02	-1,90	
17 NETEJA ESTACIONS	0,64			17 AMABILITAT EMPLEATS	0,64	-0,02	-6,10	
18 NETEJA COTXES	0,64			18 BRUSQUEDATS	0,63	0,05	-0,80	
19 AGLOMERACIONS	0,64			19 AGLOMERACIONS	0,63	-0,01	-5,70	
20 TEMPERATURA COTXES	0,62			20 SENSE CUES	0,61	0,01	0,10	
21 GENT AGRADABLE	0,61			21 GENT AGRADABLE	0,61	0,00	-6,50	
22 SENSE CUES	0,60			22 PREU VIATGE	0,60	-0,13	-11,80	
23 BRUSQUEDATS	0,58			23 ANAR ASSEGUT	0,58	0,03	-1,90	
24 COMODITAT ESTACIONS	0,57			24 EMPLEATS ATENGUIN	0,55	-0,10	-9,00	
25 ANAR ASSEGUT	0,54			25 COMODITAT ESTACIONS	0,55	-0,02	-3,70	
26 SENSÉ SOROLLS	0,52			26 SENSÉ SOROLLS	0,54	0,02	-0,60	
27 VIATGE ENTRETINGUT	0,44			27 VIATGE ENTRETINGUT	0,38	-0,06	-4,50	

ISC 2020

Informació addicional



## Impacte en la intensitat d'ús del servei per edat i activitat (ambdues línies)

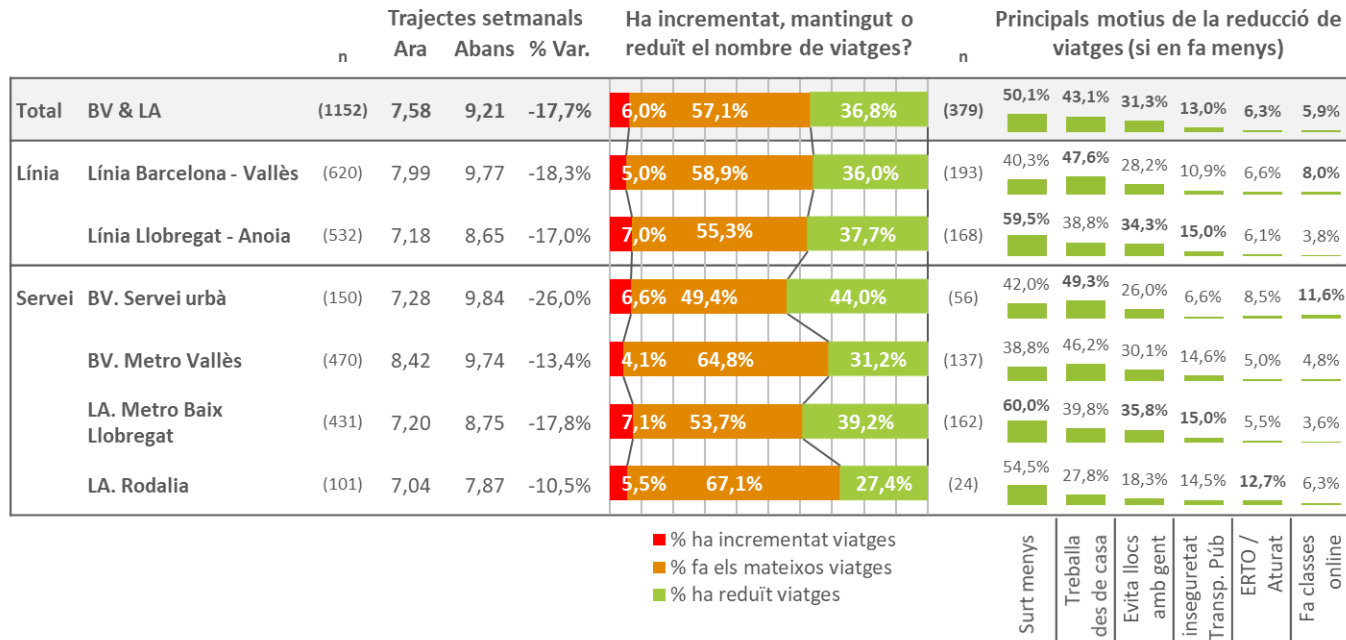
		n	Trajectes setmanals			Ha incrementat, mantingut o reduït el nombre de viatges?			n	Principals motius de la reducció de viatges (si en fa menys)					
	BV & LA		Ara	Abans	% Var.	% ha incrementat viatges	% fa els mateixos viatges	% ha reduït viatges		Surt menys	Treballa des de casa	Evita llocs amb gent inseguretat Transp. Púb	ERTO / Aturat	Fa classes online	
Total	BV & LA	(1152)	7,58	9,21	-17,7%	6,0%	57,1%	36,8%	(379)	50,1%	43,1%	31,3%	13,0%	6,3%	5,9%
Edat	< 20 anys	(101)	8,37	9,85	-15,0%	15,9%	43,9%	40,2%	(34)	37,2%	46,7%	19,8%	12,3%	0,0%	15,4%
	20-30 anys	(260)	8,09	10,10	-19,7%	5,6%	49,3%	45,1%	(108)	52,3%	43,1%	30,9%	15,0%	6,7%	10,1%
	31-45 anys	(373)	7,34	9,03	-18,6%	3,0%	64,5%	32,6%	(123)	62,4%	40,4%	38,8%	8,4%	10,3%	0,0%
	> 45 anys	(418)	6,95	8,22	-15,5%	4,9%	63,9%	31,1%	(114)	41,8%	43,7%	31,0%	14,9%	5,4%	0,0%
Activitat	Treb. compte d'altri	(719)	7,96	9,31	-14,5%	3,7%	65,6%	30,7%	(208)	46,6%	52,0%	32,4%	12,1%	2,6%	1,1%
	Treb. compte propi	(104)	7,20	8,29	-13,1%	9,3%	53,7%	37,1%	(33)	56,6%	29,0%	55,7%	18,4%	0,0%	0,0%
	Estudiant	(163)	7,93	10,20	-22,3%	11,1%	40,2%	48,7%	(68)	50,6%	47,3%	20,6%	9,6%	5,2%	20,0%
	Jubilat/da/pension.	(76)	3,20	4,95	-35,6%	4,7%	42,0%	53,3%	(30)	70,3%	14,2%	41,4%	27,9%	6,4%	0,0%
	Aturat/da	(60)	5,13	9,24	-44,5%	1,2%	42,9%	55,8%	(28)	44,8%	10,6%	23,2%	17,3%	47,0%	0,0%

■ % ha incrementat viatges  
 ■ % fa els mateixos viatges  
 ■ % ha reduït viatges

Surt menys  
 Treballa des de casa  
 Evita llocs amb gent inseguretat Transp. Púb  
 ERTO / Aturat  
 Fa classes online

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

## Impacte en la intensitat d'ús del servei per línies i serveis



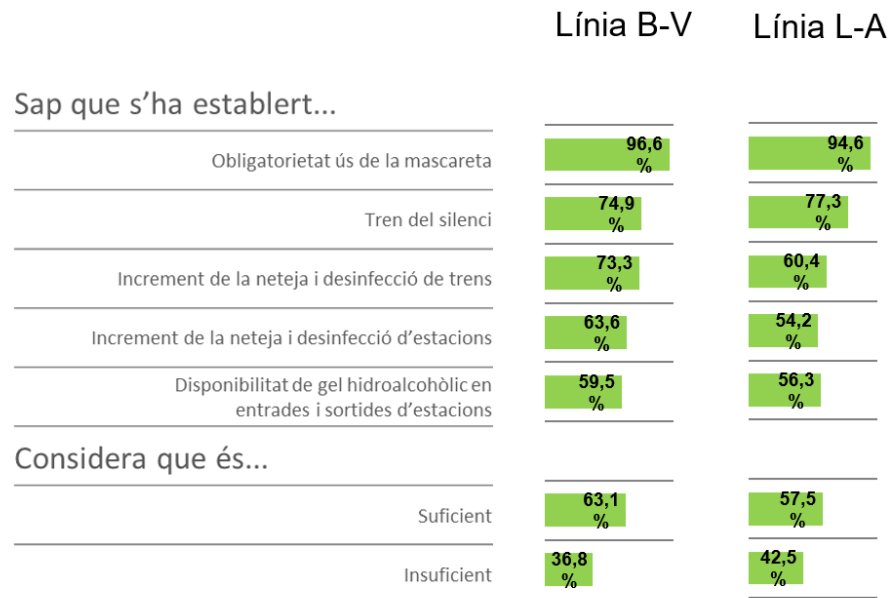
(P24) Actualment, en una setmana normal, quants trajectes com aquest o similars fa vostè amb els FGC, comptant totes les anades i tornades?

(P23) Abans de la pandèmia, quants en feia? / NOMÉS SI ARA L'UTILITZA MENYS (P23c) Per quina raó diria que ara utilitza menys FGC?

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

## Coneixement de les mesures adoptades

### Resultats globals per línia i per servei



(P28) FGC ha adoptat diverses mesures per prevenir el contagi de COVID-19. Pel que vostè sap, quines de les següents mesures s'han posat en marxa?

(P29) Creu que aquestes mesures són suficients?

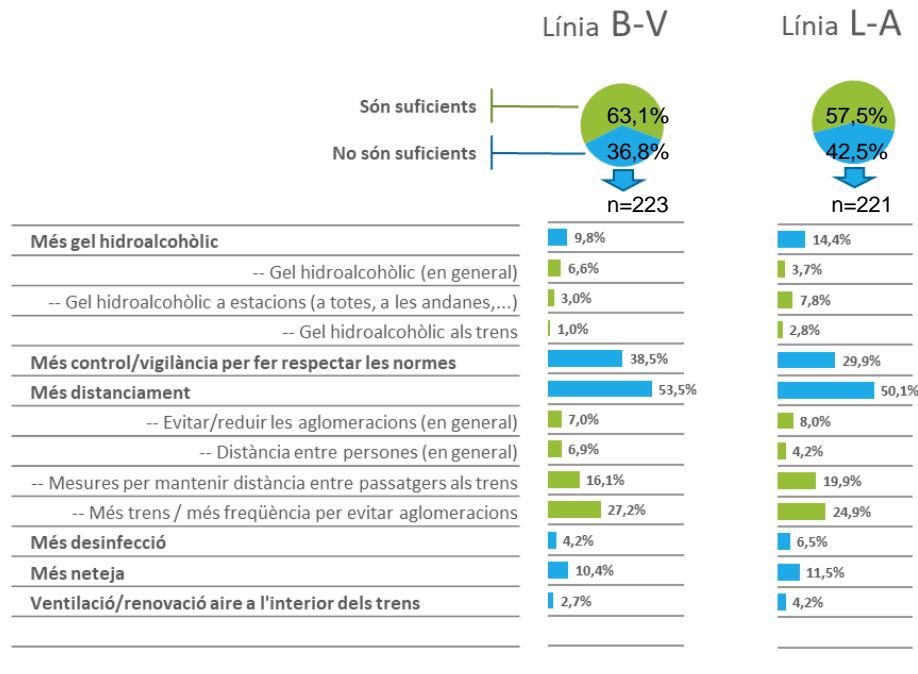
BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)



## ISC 2020 . Anàlisi addicional

## Impacte de la Covid-19

Respecte a les mesures adoptades:



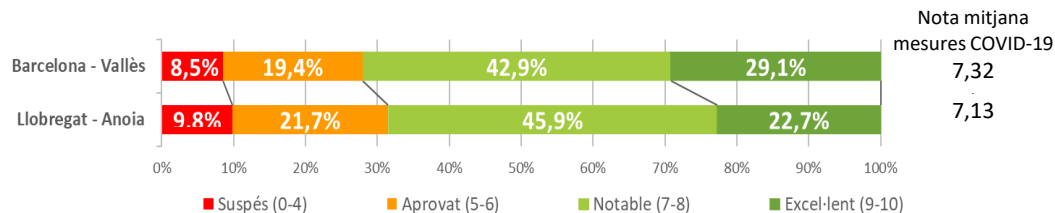
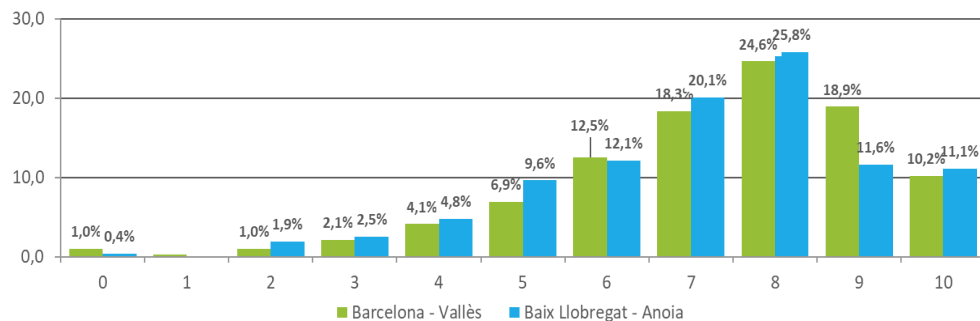
(P29) Creu que aquestes mesures són suficients?

NOMÉS SI NO LES PERCEP COM A SUFICIENTS (P30) Quines mesures addicionals anti-COVID creu que hauria d'adoptar FGC?

BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

Valoració global de les mesures adoptades:

### Resultats globals per línia



(P31) Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè a les mesures preses pels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) per adaptar-se a la situació de pandèmia, sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

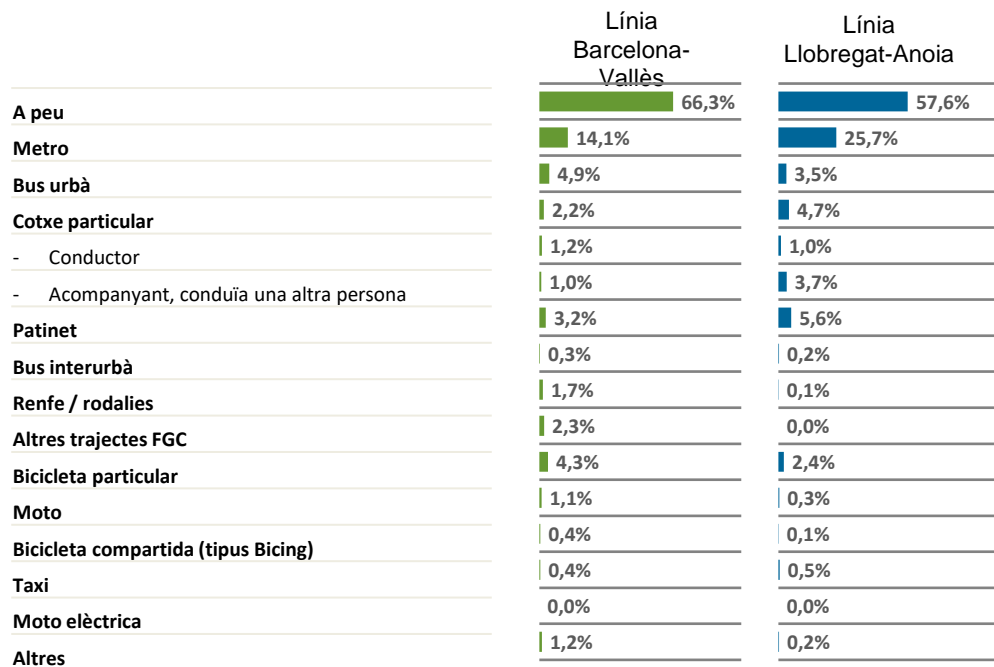
BASE: TOTAL MOSTRA (1152 persones entrevistades)

Informació addicional



## ISC 2021. Informació addicional

## Mitjà per accedir a/de l'estació

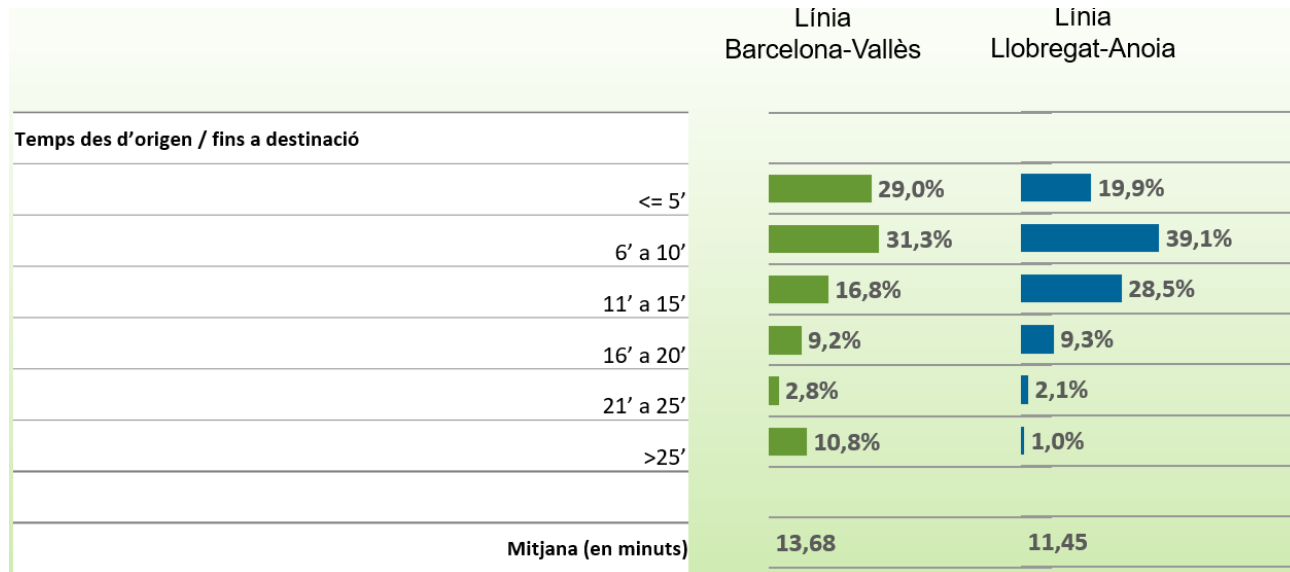


(P2b) Quin mitjà de transport va fer servir per accedir fins a l'estació de [NOM DE L'ESTACIÓ D'ORIGEN]?

(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?

## ISC 2021. Informació addicional

Temps de desplaçament fins a/de l'estació



(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?

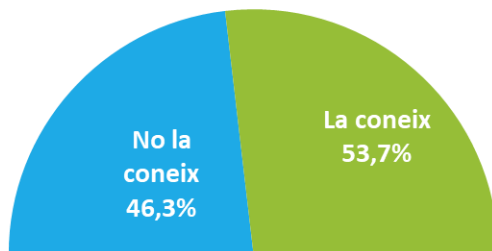


## ISC 2021. Informació addicional

## Ús i coneixement dels canals digitals d'FGC

## Línia Barcelona - Vallès

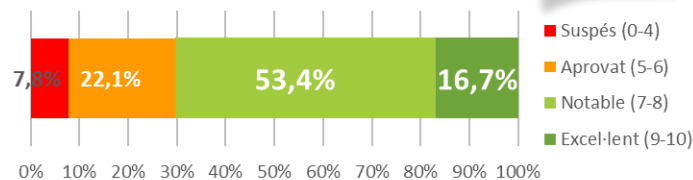
## Coneix la pàgina web de FGC?



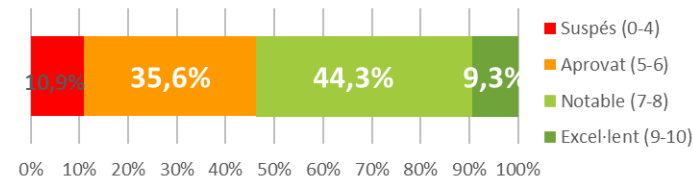
BASE: 565 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

## Coneixement i valoració dels canals digitals

## Valoració de la pàgina web (n=565)



## Valoració de la pàgina web Geotren (n=44)

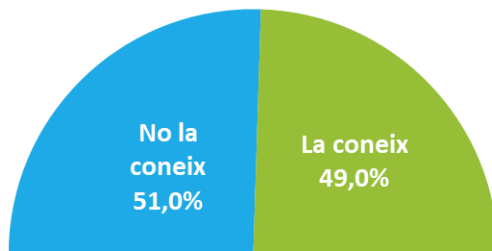
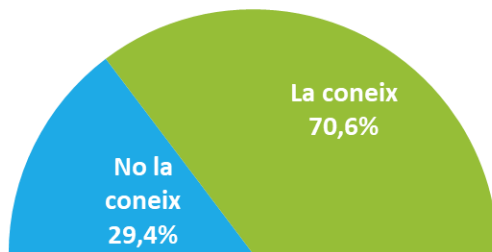


## ISC 2021. Informació addicional

## Ús i coneixement dels canals digitals d'FGC

## Línia Llobregat - Anoia

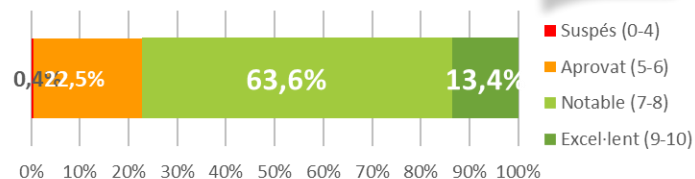
## Coneix la pàgina web de FGC?



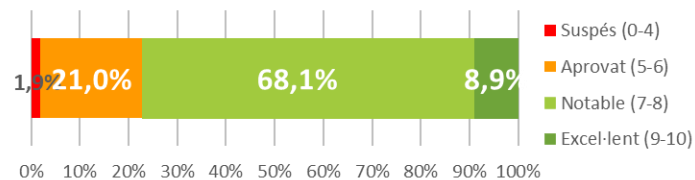
BASE: 553 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

## Coneixement i valoració dels canals digitals

## Valoració de la pàgina web (n=546)



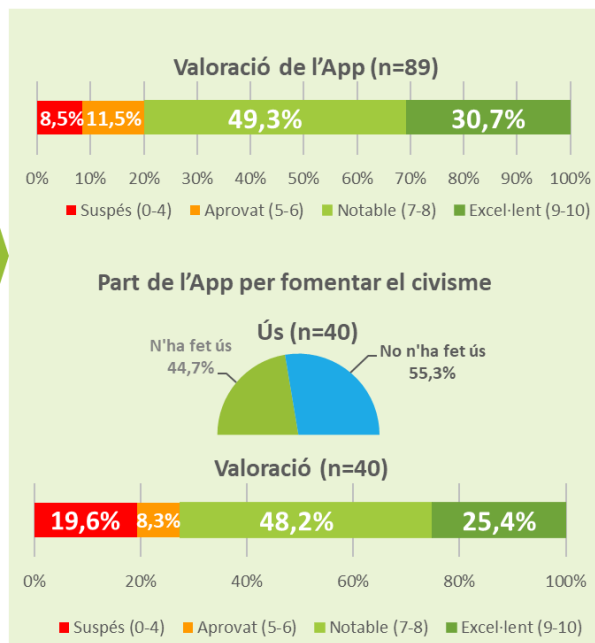
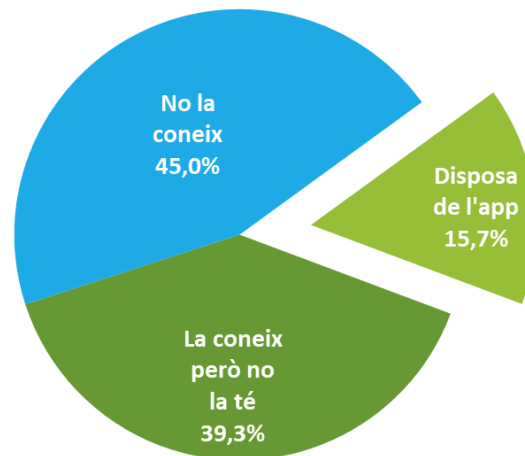
## Valoració de la pàgina web Geotren (n=268)



## Ús i avaluació de l'APP dels serveis d'FGC

Línia Barcelona - Vallès

Disposa de l'app per a mòbil?



BASE: 565 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA BARCELONA - VALLÈS

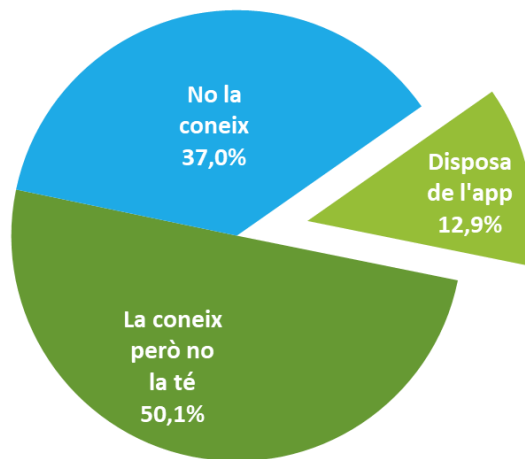


ISC 2021.

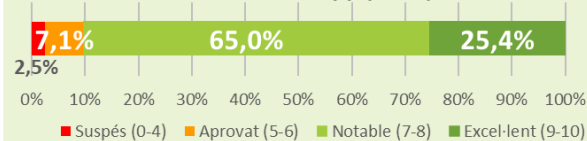
Coneixement i valoració dels canals digitals

## Ús i avaluació de l'APP dels serveis d'FGC Línia Llobregat - Anoia

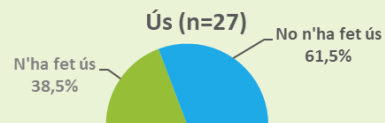
Disposa de l'app per a mòbil?



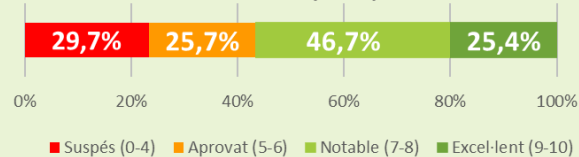
Valoració de l'App (n=71)



Part de l'App per fomentar el civisme



Valoració (n=27)



BASE: 553 PERSONES ENTREVISTADES DE LA LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA

ISC 2020-2021



**FGC**

**Ferrocarrils**  
de la Generalitat  
de Catalunya