

# Índex de Satisfacció del Client ISC 2022

Desembre 2022



## ISC 2022. Fitxa tècnica

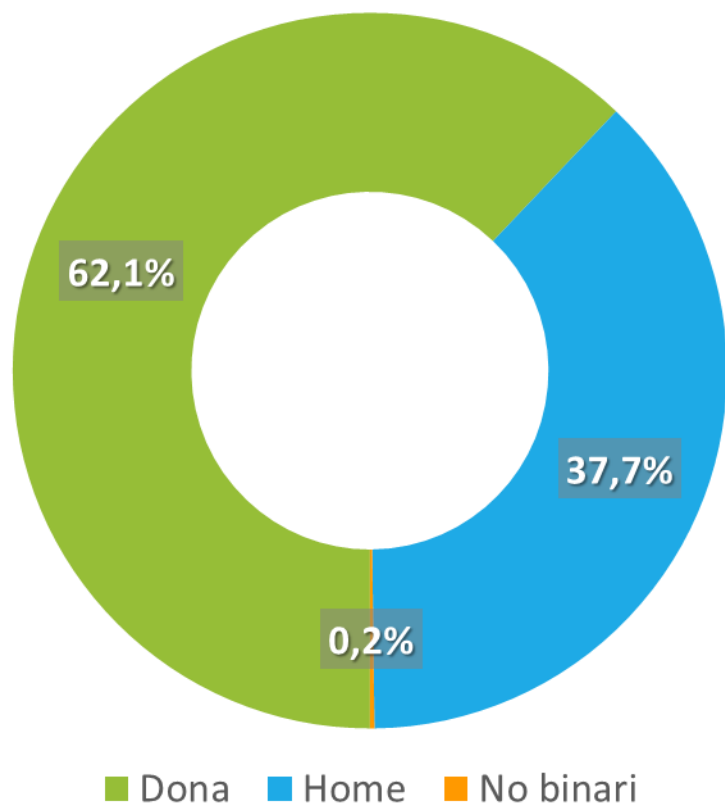


<b>Univers</b>	Persones de 16 o més anys que siguin usuàries de les línies estudiades.
<b>Àmbit</b>	Línies d'FGC: <ul style="list-style-type: none"><li>● Línia Barcelona - Vallès (B-V)</li><li>● Línia Llobregat – Anoia (L-A)</li><li>● Línia Lleida-La Pobla (LPS)</li></ul>
<b>Mostra</b>	<p>LMT: La mostra 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 <math>\pm 4,12\%</math> i <math>\pm 4,17\%</math> respectivament, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en el supòsit de màxima indeterminació (<math>p/q=50/50</math>).</p> <p>La distribució mostral per serveis i parades es va fer proporcional segons la demanda en cadascuna.</p> <p>Treball de camp: Tardor (octubre-novembre 2022)</p>

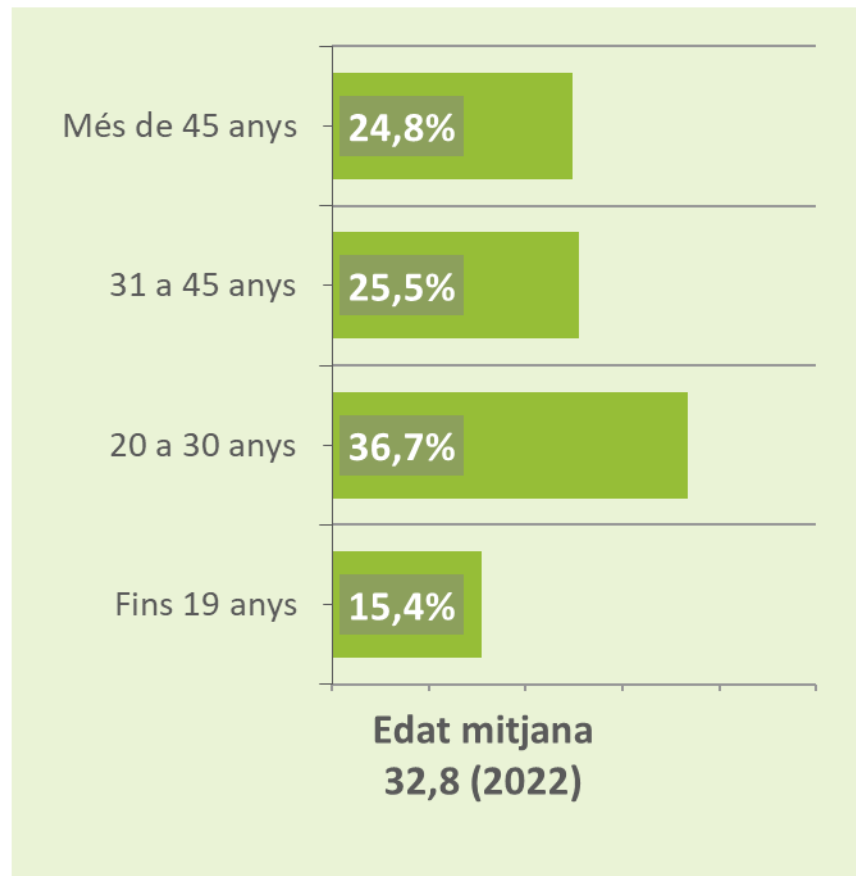


# ISC 2022. Perfil del Client LMT

Gènere



Edat



# ISC 2022. Perfil del Client LMT



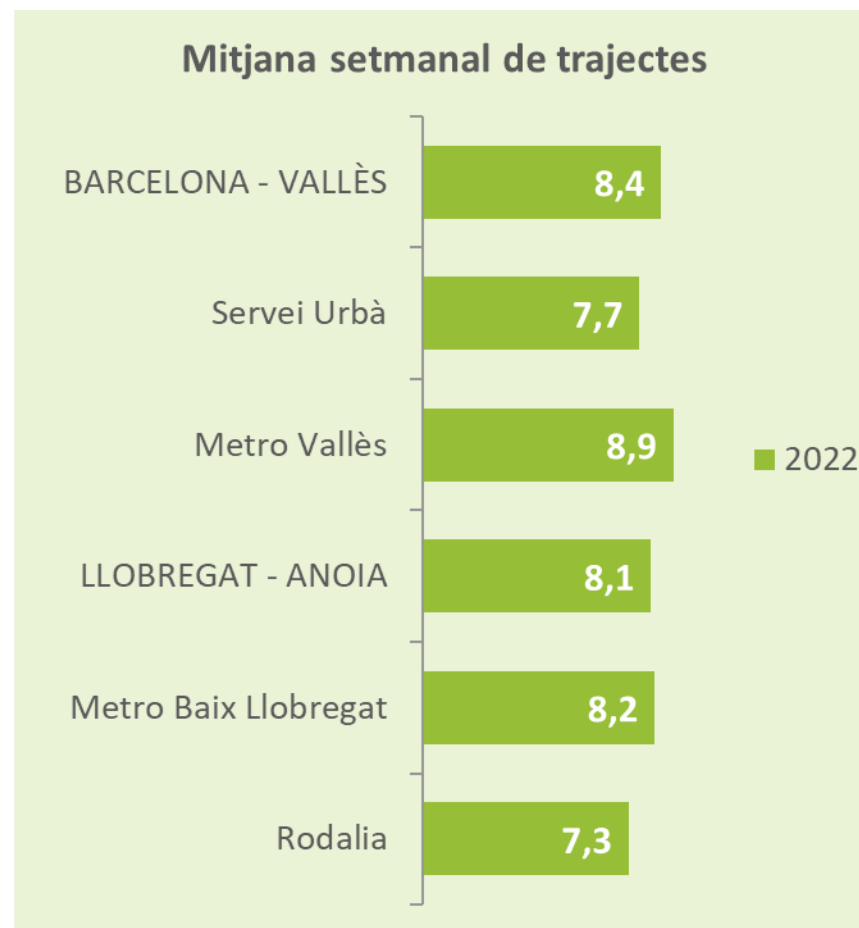
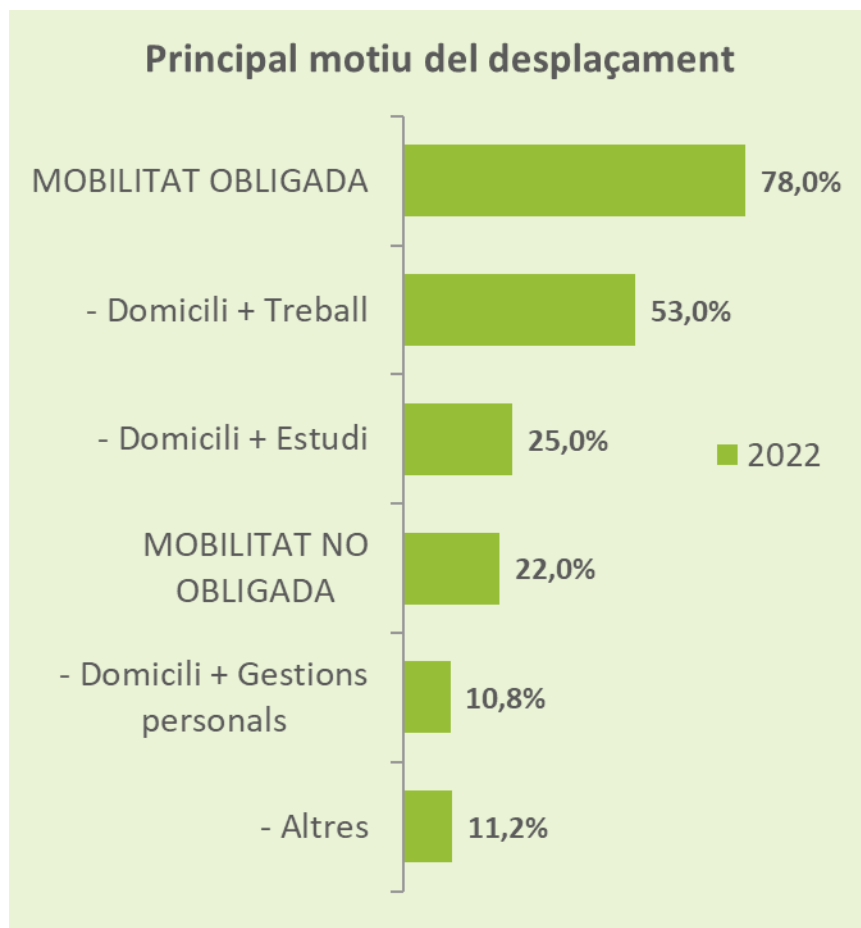
## Situació laboral i antiguitat com a client d'FGC



# ISC 2022. Perfil del Client LMT



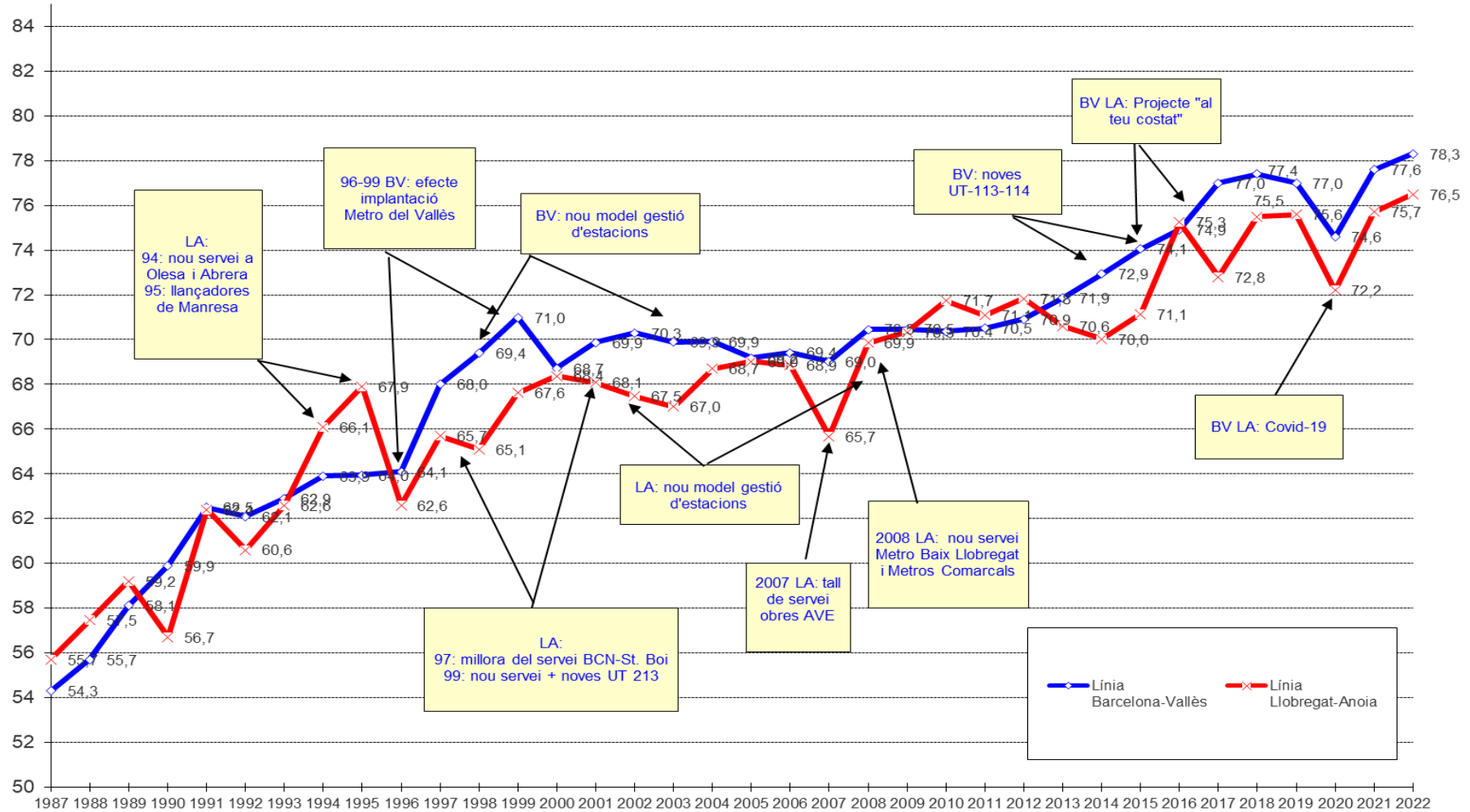
## Motiu del desplaçament i mitjana setmanal de trajectes amb FGC

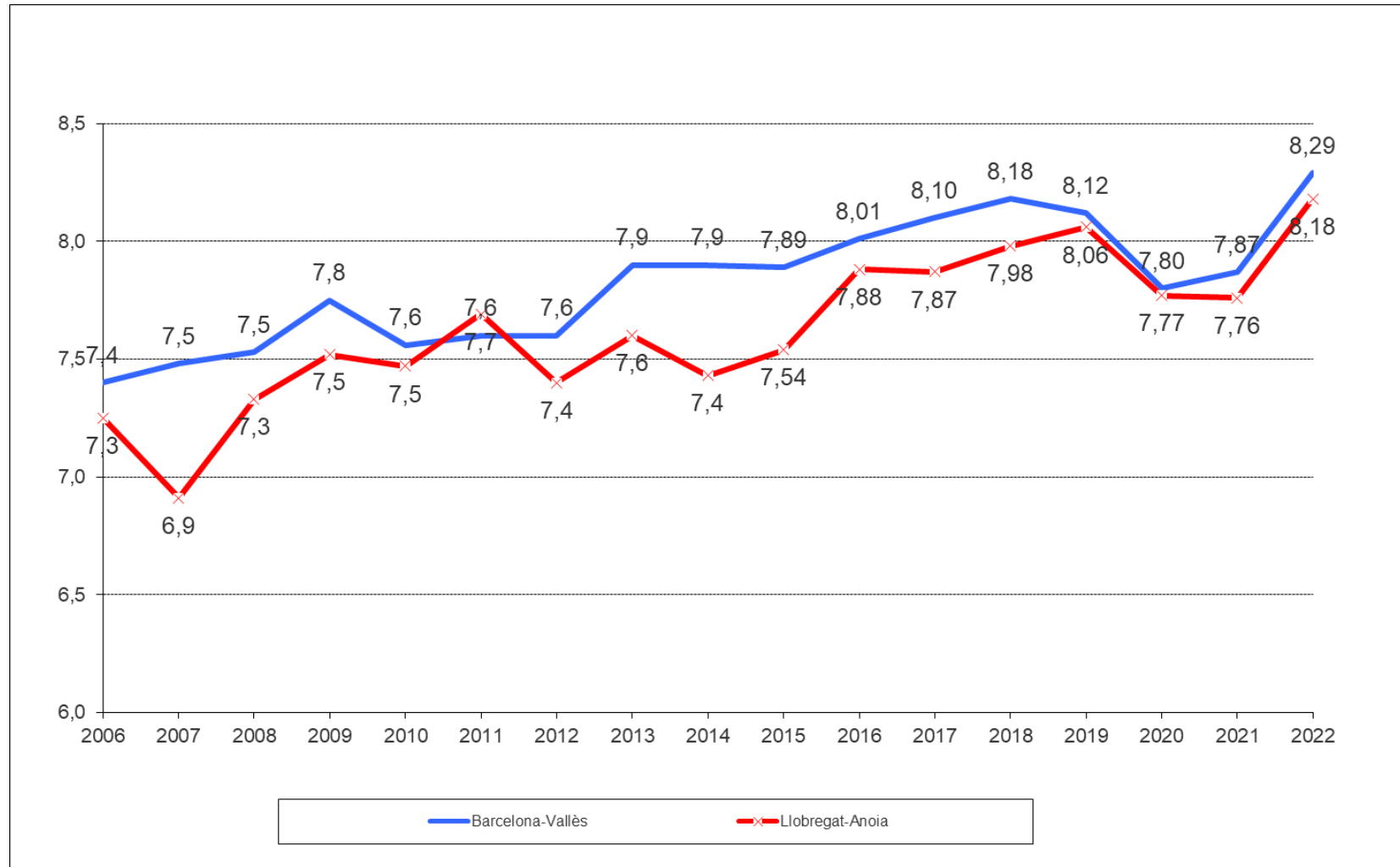


	ISC 2014	ISC 2015	ISC 2016	ISC 2017	ISC 2018	ISC 2019	ISC 2020	ISC 2021	ISC 2022	Var. 2022/ 2021
<b>Barcelona-Vallès</b>	72,94	74,05	74,91	77,00	77,40	77,00	74,60	77,60	78,30	0,70
<b>Llobregat-Anoia</b>	70,03	71,14	75,25	72,80	75,50	75,60	72,20	75,70	76,50	0,80
<b>Total LMT</b>	72,14	73,25	75,00	75,89	76,90	76,63	73,94	77,09	77,80	0,71
<b>Lleida-La Pobla</b>			75,61	79,00	81,20	85,00	78,50	79,00	79,80	0,80

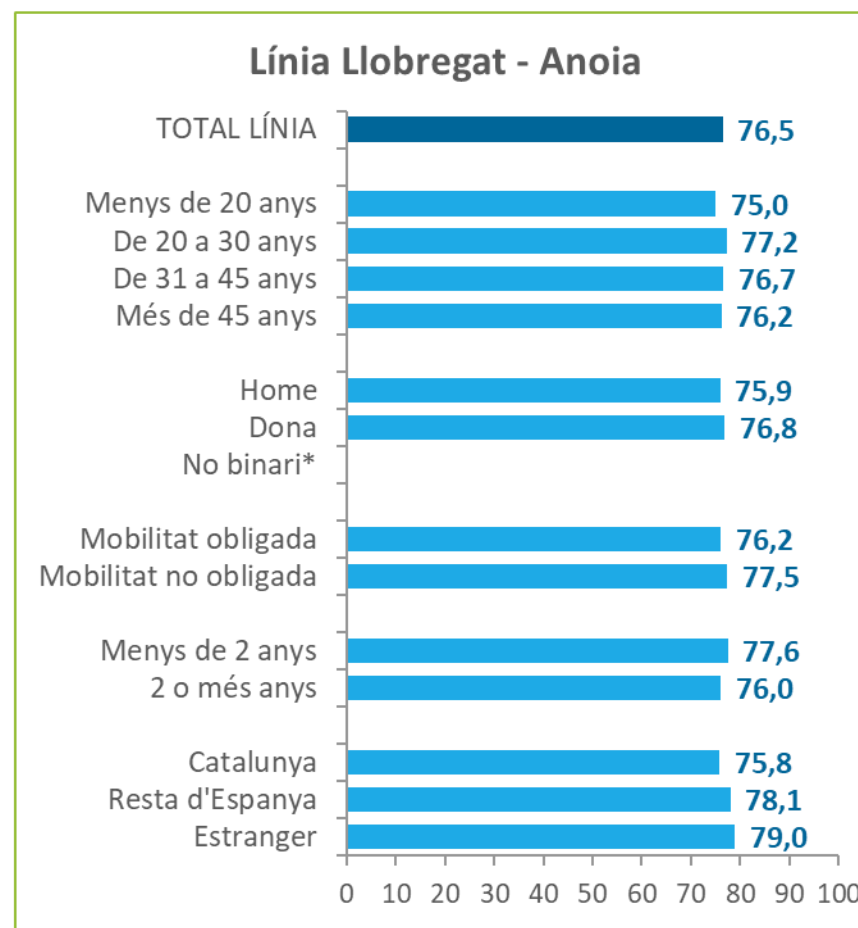
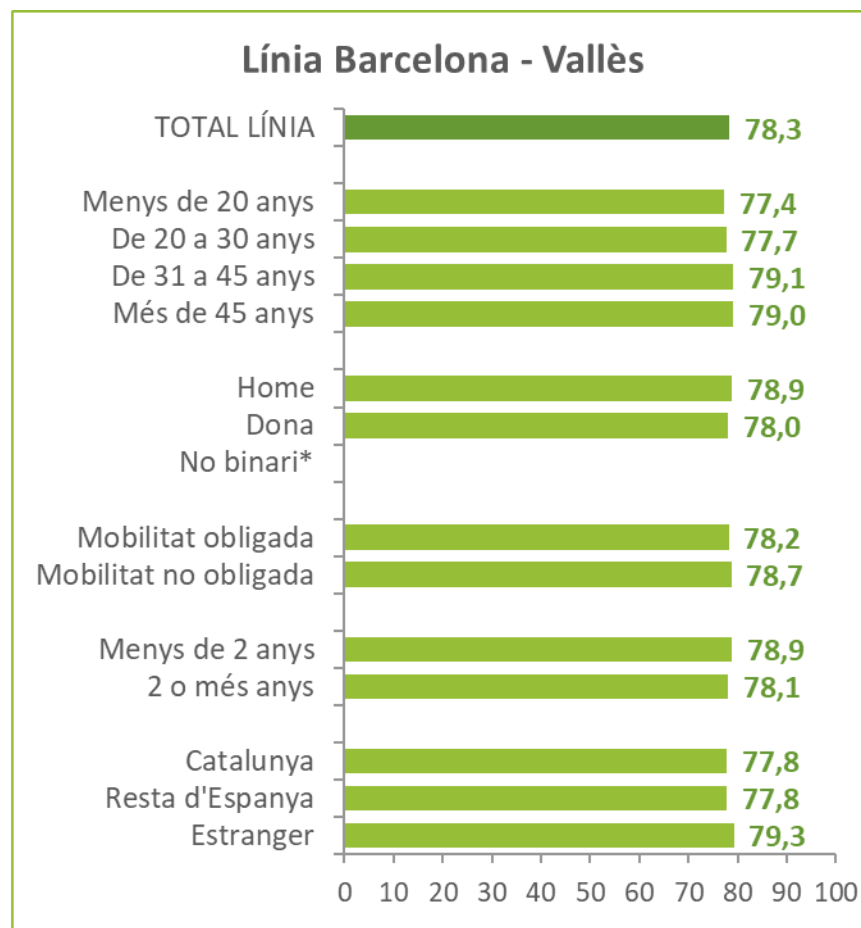


### Evolució de l'Índex de Satisfacció del Client ( ISC )









\* Base insuficient

	IMP 2021	IMP 2022	var. IMP.	SAT 2021	SAT 2022	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,76	0,94	0,17	82,20	82,30	0,10
FREQÜÈNCIA	0,64	0,91	0,28	77,00	79,50	2,50
PREU VIATGE	0,53	0,91	0,38	59,10	71,70	12,60
AGLOMERACIONS	0,58	0,78	0,21	70,80	66,80	-4,00
MOLÈSTIES	0,67	0,72	0,05	77,20	79,50	2,30
A QUALSEVOL HORA	0,66	0,71	0,05	76,90	79,00	2,10
TRÀJECTE RÀPID	0,64	0,69	0,05	77,00	81,20	4,20
NETEJA ESTACIONS	0,69	0,69	-0,01	78,30	82,20	3,90
NETEJA COTXES	0,69	0,68	-0,01	79,50	82,90	3,40
EMPLEATS ATENGUIN	0,63	0,68	0,04	78,20	70,40	-7,80
ANAR ASSEGUT	0,54	0,66	0,12	72,20	71,50	-0,70
TEMPERATURA COTXES	0,60	0,65	0,05	74,70	77,80	3,10
NO ACCIDENTS	0,68	0,63	-0,05	79,60	81,60	2,00
COORDINACIÓ MODAL	0,65	0,62	-0,03	77,00	79,80	2,80
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,66	0,62	-0,04	77,50	78,00	0,50
COMODITAT ESTACIONS	0,62	0,62	-0,00	75,60	79,90	4,30
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,68	0,62	-0,06	77,30	79,70	2,40
AMABILITAT EMPLEATS	0,66	0,61	-0,05	78,60	79,50	0,90
GENT AGRADABLE	0,61	0,61	0,00	74,90	80,30	5,40
BRUSQUEDATS	0,63	0,60	-0,03	77,30	82,20	4,90
SISTEMA VENDA	0,70	0,60	-0,10	79,70	80,30	0,60
SENYALITZACIÓ	0,68	0,59	-0,09	80,90	80,90	0,00
ACCÉS ESTACIONS	0,69	0,59	-0,10	81,60	80,70	-0,90
ACCÉS COTXES	0,68	0,58	-0,10	80,30	81,60	1,30
SENSE CUES	0,64	0,58	-0,06	78,10	77,40	-0,70
SENSE SOROLLS	0,57	0,57	-0,01	75,50	69,70	-5,80
VIATGE ENTRETINGUT	0,55	0,44	-0,11	76,10	71,60	-4,50

	IMP 2021	IMP 2022	var. IMP.	SAT 2021	SAT 2022	var. SAT.
FREQÜÈNCIA	0,67	0,85	0,17	75,00	77,20	2,20
PUNTUALITAT	0,78	0,81	0,03	79,30	85,00	5,70
PREU VIATGE	0,64	0,75	0,11	63,30	73,20	9,90
AGLOMERACIONS	0,64	0,73	0,09	72,50	67,40	-5,10
MOLÈSTIES	0,71	0,70	-0,02	75,90	77,10	1,20
A QUALSEVOL HORA	0,70	0,68	-0,02	75,90	75,50	-0,40
ANAR ASSEGUT	0,62	0,64	0,02	72,90	72,00	-0,90
COMODITAT ESTACIONS	0,65	0,64	-0,01	73,80	77,40	3,60
NETEJA ESTACIONS	0,71	0,64	-0,07	76,70	78,90	2,20
EMPLEATS ATENGUIN	0,68	0,64	-0,05	73,70	66,60	-7,10
TRÀJECTE RÀPID	0,68	0,64	-0,04	75,50	80,00	4,50
GENT AGRADABLE	0,67	0,63	-0,05	74,10	78,00	3,90
AMABILITAT EMPLEATS	0,70	0,63	-0,07	75,50	75,50	0,00
SENSE CUES	0,69	0,62	-0,08	75,10	78,50	3,40
SENYALITZACIÓ	0,71	0,61	-0,10	76,40	82,00	5,60
NO ACCIDENTS	0,71	0,60	-0,11	77,10	78,70	1,60
SENSE SOROLLS	0,64	0,60	-0,04	74,70	70,80	-3,90
NETEJA COTXES	0,71	0,60	-0,11	78,10	77,50	-0,60
BRUSQUEDATS	0,67	0,60	-0,07	75,70	79,10	3,40
TEMPERATURA COTXES	0,68	0,60	-0,08	74,30	73,70	-0,60
ACCÉS COTXES	0,71	0,59	-0,12	76,60	80,60	4,00
ACCÉS ESTACIONS	0,73	0,58	-0,15	78,80	79,40	0,60
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,69	0,57	-0,12	76,30	78,60	2,30
COORDINACIÓ MODAL	0,69	0,56	-0,13	74,50	77,40	2,90
VIATGE ENTRETINGUT	0,62	0,56	-0,06	74,00	66,40	-7,60
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,69	0,55	-0,14	74,90	76,80	1,90
SISTEMA VENDA	0,70	0,54	-0,16	79,10	78,30	-0,80

## Valors Satisfacció per gènere

SATISFACCIÓ	BV	BV / Dona	BV / Home		LA	LA / Dona	LA / Home	
	590		205		576	335	241	
TotalMostra real	590	385	205		576	335	241	
1 Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascenso	80,7	79,9	82,2	-2,3	79,4	79,3	79,6	-0,3
2 Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	81,6	80,7	83,1	-2,4	80,6	80,3	80,9	-0,6
3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidame	77,4	77,0	78,0	-1,0	78,5	78,8	78,0	0,8
4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	80,9	80,1	82,3	-2,2	82,0	81,9	82,2	-0,2
5 Hi ha personal de FGC que atén i vigila	70,4	70,5	70,1	0,4	66,6	67,4	65,3	2,1
6 El personal és amable	79,5	79,4	79,9	-0,5	75,5	75,7	75,2	0,5
7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	79,5	79,3	80,0	-0,8	77,2	77,6	76,7	0,9
8 Triga poc a dur-te a destinació	81,2	80,7	82,1	-1,3	80,0	79,8	80,3	-0,5
9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	79,0	78,9	79,3	-0,5	75,5	76,0	74,7	1,3
10 Acompleix els horaris establerts	82,3	81,7	83,3	-1,5	85,0	85,0	84,9	0,2
11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	66,8	66,8	66,9	-0,1	67,4	67,0	68,1	-1,1
12 Normalment pots seure	71,5	70,9	72,6	-1,6	72,0	72,3	71,5	0,8
13 No produeix un soroll amoïnador	69,7	70,7	67,7	3,0	70,8	72,0	69,1	2,9
14 Les parades o estacions són còmodes per esperar	79,9	79,8	80,2	-0,4	77,4	77,7	76,9	0,8
15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte	82,2	81,8	82,9	-1,1	79,1	79,5	78,5	1,0
16 Les estacions estan netes i conservades	82,2	82,0	82,7	-0,7	78,9	79,7	77,8	1,8
17 La gent amb la qual viatges no és desagradable	80,3	79,9	81,1	-1,2	78,0	78,8	76,8	2,0
18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	79,5	78,8	81,1	-2,3	77,1	77,2	76,9	0,3
19 No hi ha perill d'accidents	81,6	81,4	82,0	-0,6	78,7	79,1	78,2	1,0
20 Els cotxes estan nets i conservats	82,9	82,7	83,2	-0,5	77,5	78,1	76,7	1,4
21 El viatge resulta entretingut	71,6	72,1	70,7	1,5	66,4	68,7	63,3	5,4
22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	77,8	77,6	78,0	-0,5	73,7	74,5	72,5	2,0
23 El preu del bitllet és adequat	71,7	71,9	71,1	0,8	73,2	75,5	69,9	5,5
24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	79,8	79,5	80,4	-0,9	77,4	78,1	76,5	1,6
25 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	79,7	79,4	80,2	-0,8	78,6	79,1	77,8	1,3
26 La informació en els casos d'incidències en el servei	78,0	77,9	78,2	-0,3	76,8	77,6	75,8	1,8
27 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	80,3	79,9	81,1	-1,2	78,3	78,7	77,7	1,0
	78,1	77,8	78,5	-0,7	76,3	76,9	75,6	1,3

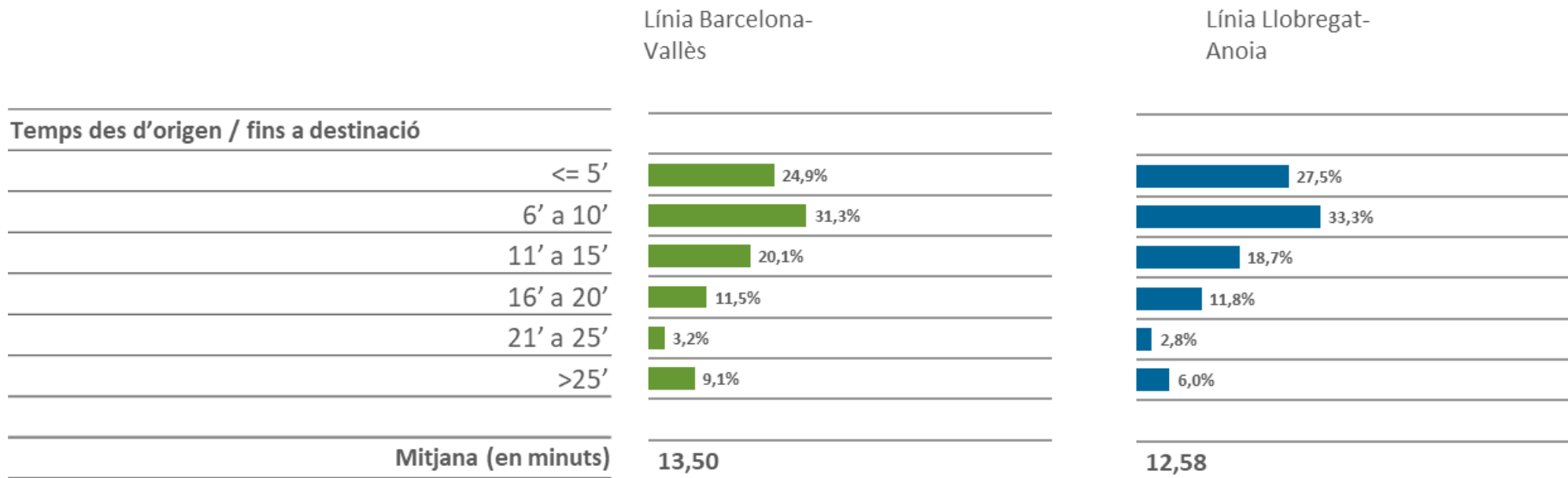


Informació adicional



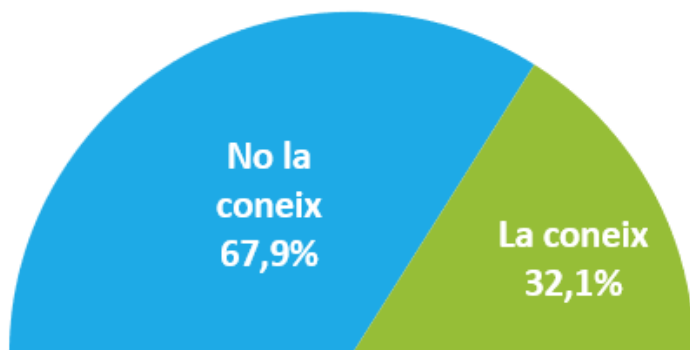
## Mitjà per accedir a/de l'estació

	Línia Barcelona-Vallès	Línia Llobregat-Anoia
<b>A peu</b>	70,1%	64,1%
<b>Metro</b>	16,5%	23,0%
<b>Bus urbà</b>	6,2%	5,6%
<b>Rodalies / RENFE / Tren</b>	3,8%	1,5%
<b>Patinet</b>	1,9%	2,8%
<b>Cotxe particular</b>	2,2%	1,5%
- Conductor	1,3%	0,8%
- Acompanyant, conduïa una altra persona	0,9%	0,7%
<b>Altres trajectes FGC</b>	1,2%	0,8%
<b>Bicicleta particular</b>	0,1%	1,4%
<b>Bus interurbà</b>	0,3%	0,3%
<b>Moto</b>	0,3%	0,2%
<b>Taxi</b>	0,1%	0,1%
<b>Bicicleta compartida (tipus Bicing)</b>	0,2%	0,0%
<b>Ciclomotor</b>	0,1%	0,0%

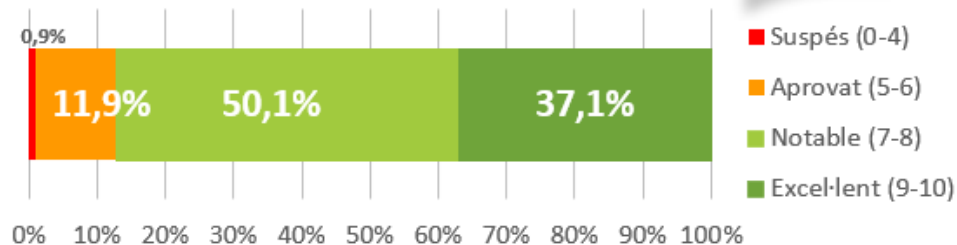


Línia Barcelona - Vallès

Coneix la pàgina web de FGC?



Valoració de la pàgina web (n=186)

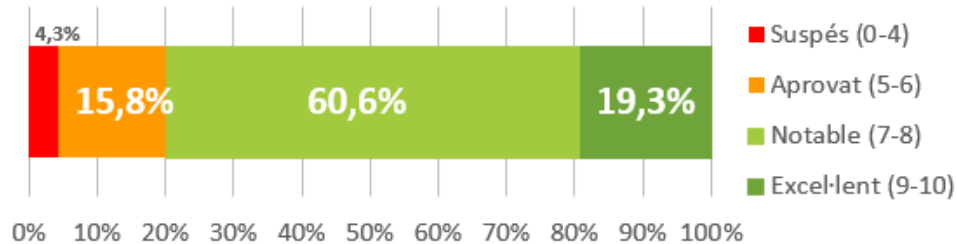


Nota Mitjana (0 a 10)  
**8,05**

Coneix la pàgina web Geotren?



Valoració de la pàgina web Geotren (n=20)

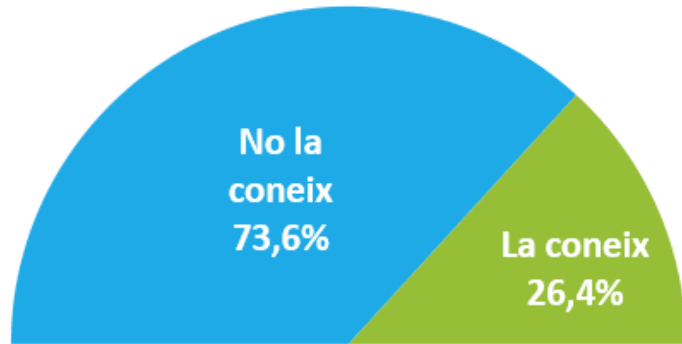


Nota Mitjana (0 a 10)  
**7,23**

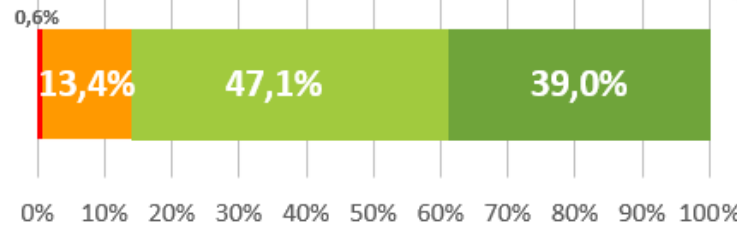


Línia Llobregat - Anoia

Coneix la pàgina web de FGC?



Valoració de la pàgina web (n=156)



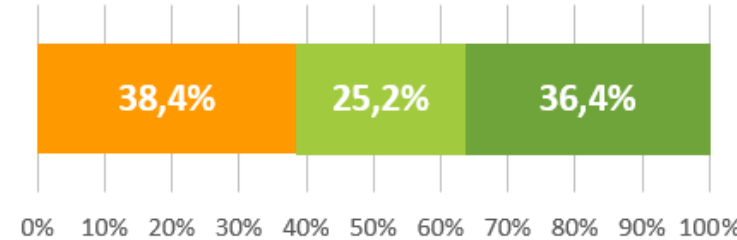
Nota Mitjana (0 a 10)  
**8,10**

- Suspés (0-4)
- Aprovat (5-6)
- Notable (7-8)
- Excel·lent (9-10)

Coneix la pàgina web Geotren?



Valoració de la pàgina web Geotren (n=24)

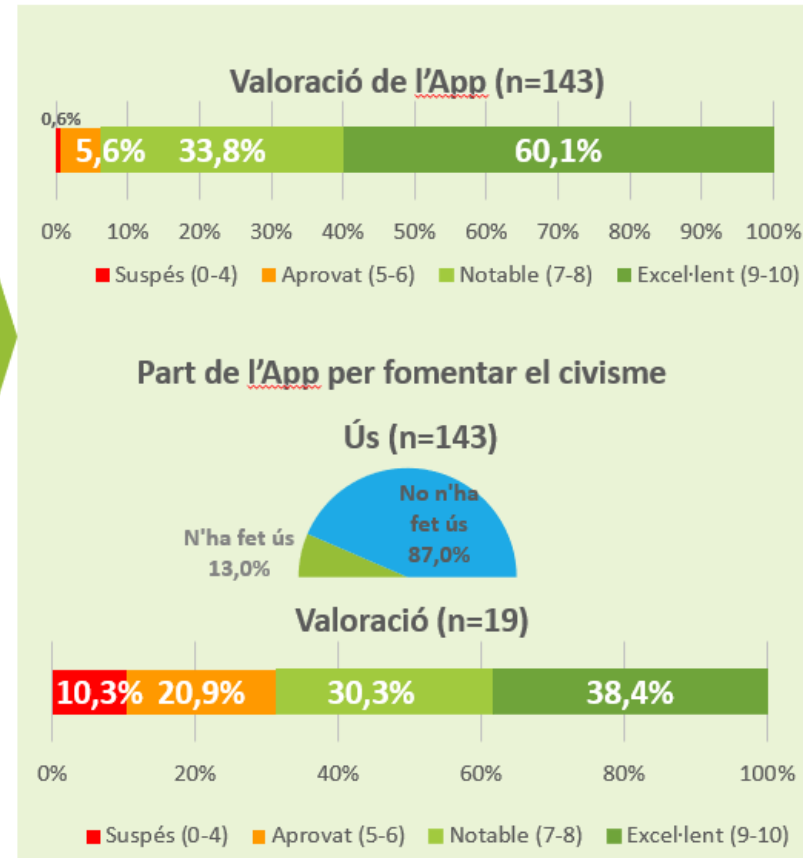
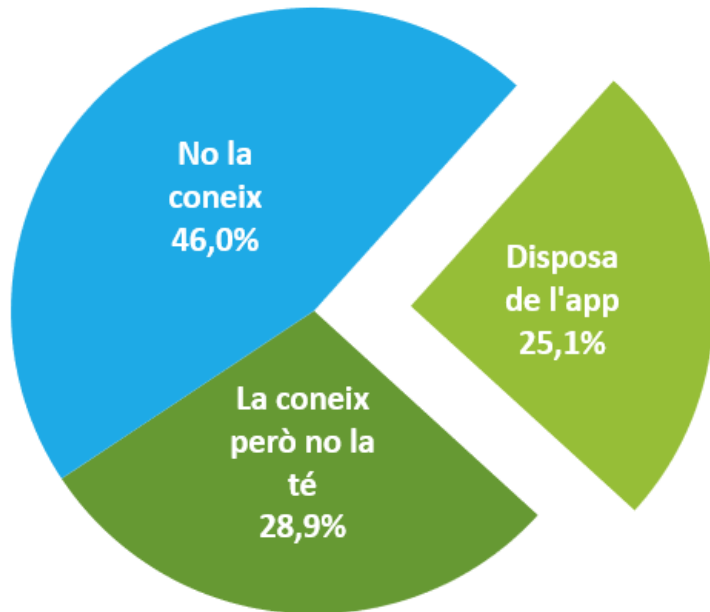


Nota Mitjana (0 a 10)  
**7,56**

- Suspés (0-4)
- Aprovat (5-6)
- Notable (7-8)
- Excel·lent (9-10)

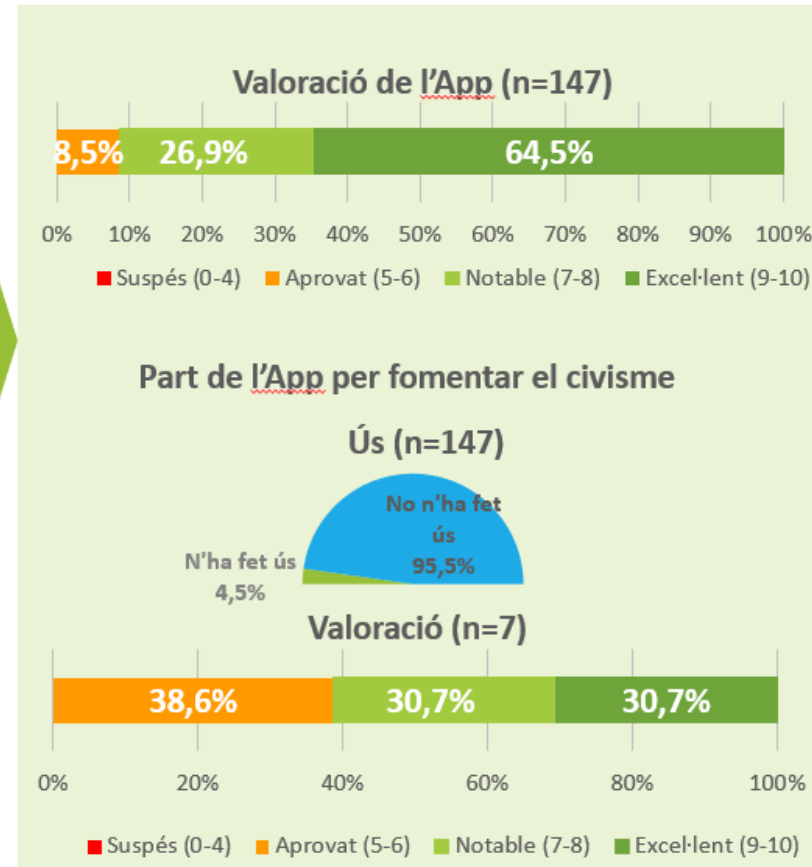
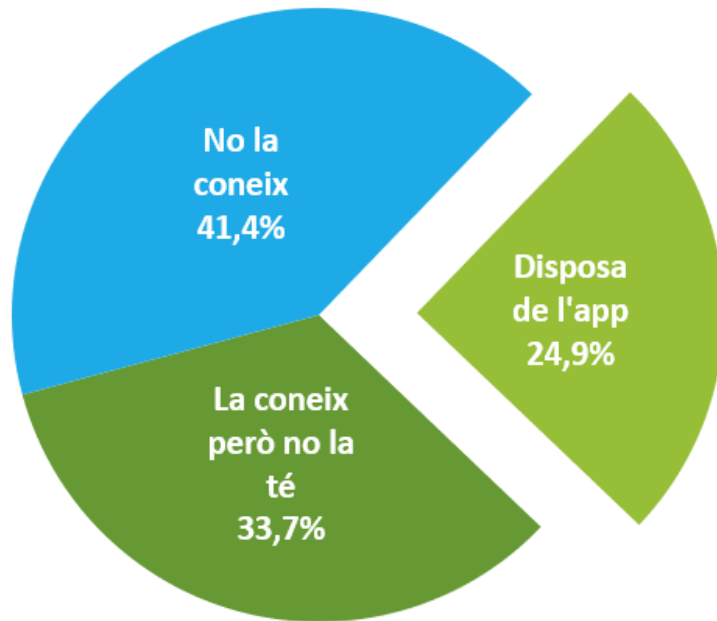
Ús i avaluació de l'APP dels serveis de FGC  
Línia Barcelona - Vallès

Disposa de l'app per a mòbil?



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

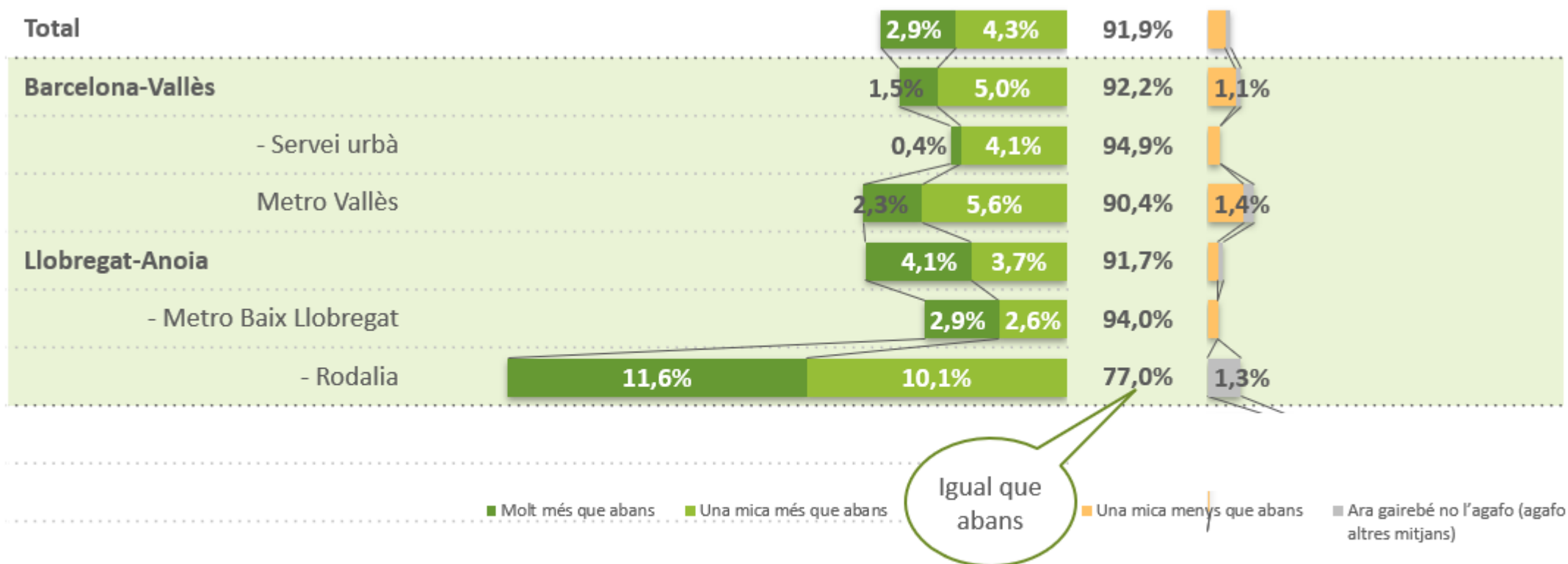
Disposa de l'app per a mòbil?



# ISC 2022. Impacte del descompte extraordinari en el preu (1 de setembre)



## Impacte del descompte en el preu (1 de setembre) en la utilització del transport



(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...



