

ISC 2017

Índex de Satisfacció del Client

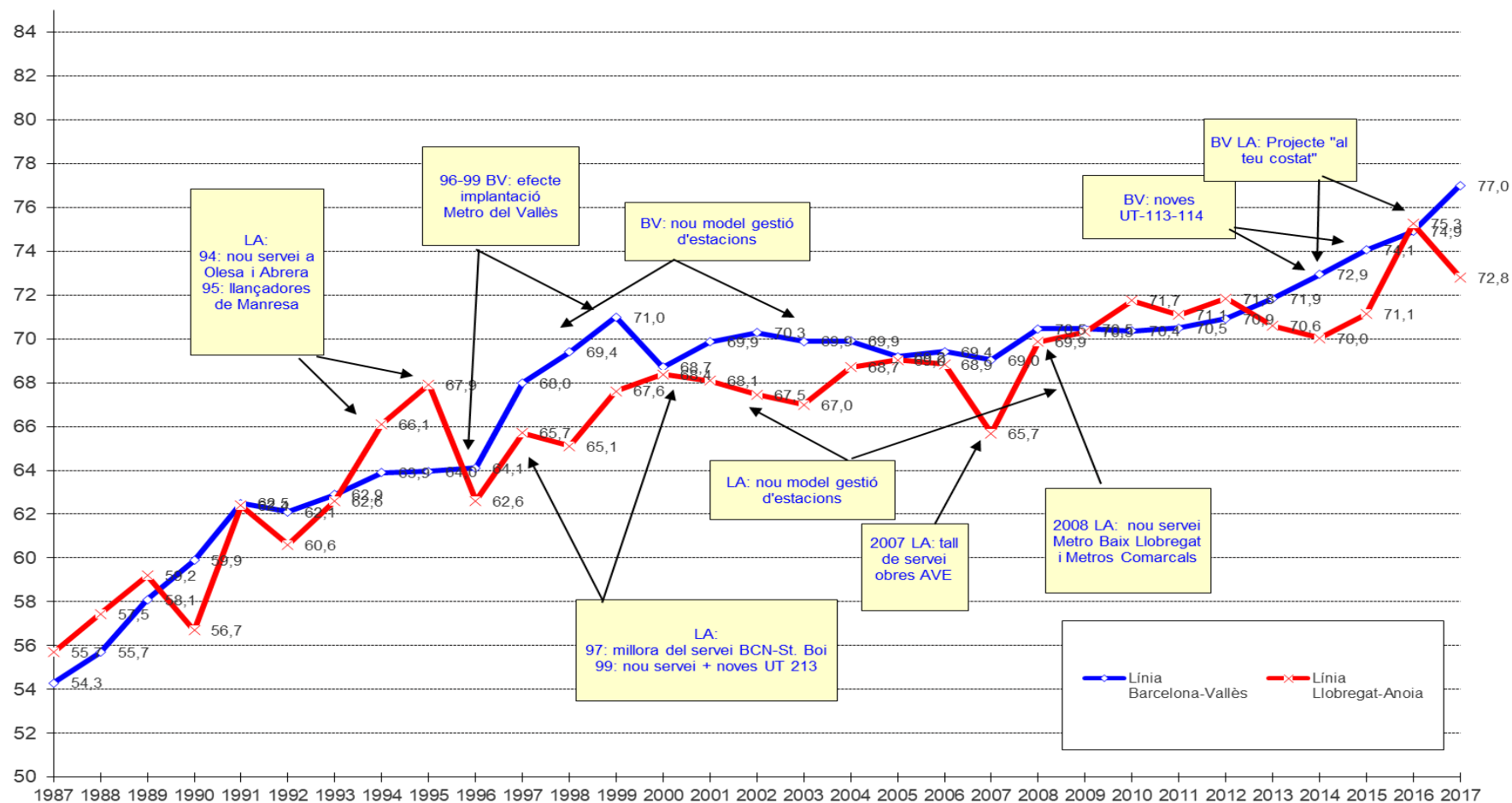
febrer 2018

ISC 2017

	ISC 2011	ISC 2012	ISC 2013	ISC 2014	ISC 2015	ISC 2016	ISC 2017	Var. 2017/ 2016
Barcelona-Vallès	70,5	70,92	71,85	72,94	74,05	74,91	77,00	2,09
Llobregat-Anoia	71,09	71,84	70,6	70,03	71,14	75,25	72,80	-2,45
Total LMT	70,67	71,18	71,5	72,14	73,25	75,00	75,89	0,89
Lleida-La Pobla						75,61	79,00	3,39

ISC 2017

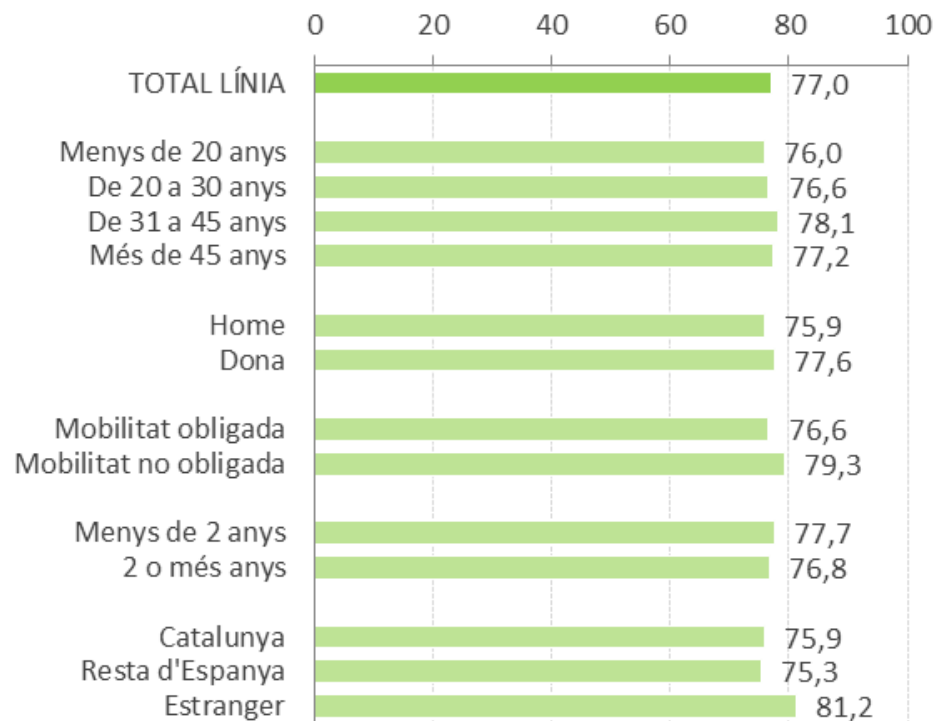
Evolució de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC)



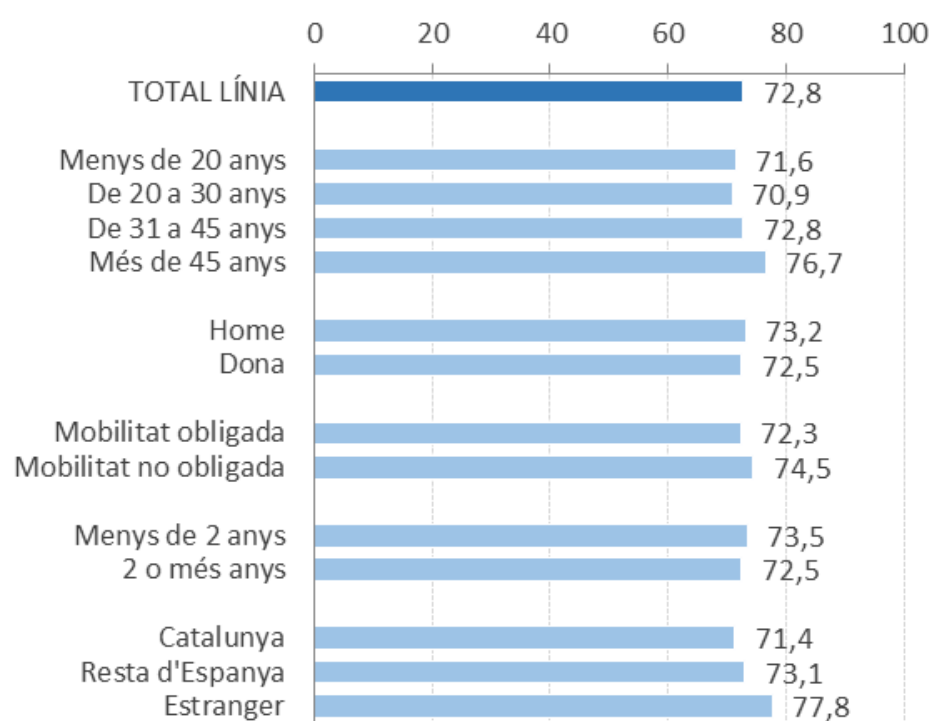
ISC 2017

ISC per segments

ISC per segments
Línia Barcelona - Vallès



ISC per segments
Línia Llobregat - Anoia



ISC 2017

Valors Importància/Satisfacció

Barcelona-Vallès

	IMP 2016	IMP 2017	var. IMP.	SAT 2016	SAT 2017	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,82	0,83	0,01	81,57	83,90	2,33
NO ACCIDENTS	0,81	0,80	-0,01	81,95	83,60	1,65
MOLÈSTIES	0,75	0,77	0,03	77,48	82,60	5,12
A QUALSEVOL HORA	0,74	0,76	0,01	71,74	75,80	4,06
PREU VIATGE	0,77	0,75	-0,02	54,05	61,50	7,45
FREQÜÈNCIA	0,72	0,75	0,03	73,54	77,30	3,76
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,73	0,75	0,02	71,26	76,70	5,44
ACCÉS ESTACIONS	0,70	0,74	0,04	74,32	79,00	4,68
COORDINACIÓ MODAL	0,69	0,74	0,04	70,85	73,90	3,05
SENYALITZACIÓ	0,72	0,72	-0,01	79,84	82,40	2,56
TRÀJECTE RÀPID	0,74	0,70	-0,04	77,45	78,70	1,25
ACCÉS COTXES	0,69	0,70	0,01	81,70	81,30	-0,40
NETEJA COTXES	0,69	0,69	0,00	75,94	79,50	3,56
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,69	0,69	0,00	76,29	79,00	2,71
SISTEMA VENDA	0,55	0,68	0,13	72,10	80,50	8,40
NETEJA ESTACIONS	0,66	0,68	0,02	77,09	79,30	2,21
AGLOMERACIONS	0,66	0,68	0,01	68,23	67,00	-1,23
TEMPERATURA COTXES	0,67	0,67	0,00	69,46	73,40	3,94
EMPLEATS ATENGUIN	0,63	0,66	0,03	67,90	74,60	6,70
AMABILITAT EMPLEATS	0,65	0,65	0,00	76,60	77,40	0,80
SENSE CUES	0,63	0,64	0,01	74,68	75,80	1,12
GENT AGRADABLE	0,56	0,62	0,06	74,68	78,80	4,12
BRUSQUEDATS	0,60	0,60	0,00	78,96	78,30	-0,66
COMODITAT ESTACIONS	0,59	0,59	0,00	72,37	77,00	4,63
SENSE SOROLLS	0,53	0,55	0,01	75,66	73,70	-1,96
ANAR ASSEGUT	0,61	0,55	-0,07	66,83	65,00	-1,83
VIATGE ENTRETINGUT	0,36	0,42	0,06	62,38	71,60	9,22

ISC 2017

Valors Importància/Satisfacció

Llobregat-Anoia						
	IMP 2016	IMP 2017	var. IMP.	SAT 2016	SAT 2017	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,78	0,75	-0,03	80,12	80,50	0,38
MOLÈSTIES	0,64	0,72	0,07	74,34	72,90	-1,44
NO ACCIDENTS	0,68	0,72	0,03	77,22	77,40	0,18
SENYALITZACIÓ	0,65	0,68	0,03	78,65	78,00	-0,65
A QUAalsevol hora	0,72	0,67	-0,05	69,91	68,10	-1,81
ACCÉS ESTACIONS	0,63	0,67	0,04	77,29	74,80	-2,49
FREQÜÈNCIA	0,71	0,67	-0,05	71,71	70,70	-1,01
PREU VIATGE	0,69	0,66	-0,03	48,18	52,70	4,52
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,65	0,66	0,01	76,47	73,60	-2,87
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,65	0,66	0,01	70,40	71,00	0,60
ACCÉS COTXES	0,61	0,65	0,04	77,47	75,90	-1,57
TRÀJECTE RÀPID	0,70	0,64	-0,06	75,08	73,00	-2,08
COORDINACIÓ MODAL	0,62	0,64	0,02	71,50	66,60	-4,90
TEMPERATURA COTXES	0,57	0,63	0,06	69,60	70,50	0,90
SISTEMA VENDA	0,58	0,63	0,05	76,12	74,20	-1,92
NETEJA ESTACIONS	0,57	0,62	0,06	75,40	73,50	-1,90
NETEJA COTXES	0,58	0,62	0,04	73,41	72,60	-0,81
EMPLEATS ATENGUIN	0,56	0,58	0,02	61,76	64,20	2,44
SENSE CUES	0,61	0,58	-0,04	77,18	73,50	-3,68
AGLOMERACIONS	0,55	0,57	0,02	68,38	68,70	0,32
AMABILITAT EMPLÈATS	0,56	0,57	0,01	69,12	68,50	-0,62
GENT AGRADABLE	0,44	0,57	0,12	72,68	70,50	-2,18
BRUSQUEDATS	0,55	0,56	0,01	76,13	73,40	-2,73
COMODITAT ESTACIONS	0,53	0,55	0,02	70,56	70,50	-0,06
ANAR ASSEGUT	0,55	0,53	-0,02	72,37	68,40	-3,97
SENSE SOROLLS	0,50	0,48	-0,03	72,83	70,10	-2,73
VIATGE ENTRETINGUT	0,33	0,36	0,03	58,15	64,30	6,15

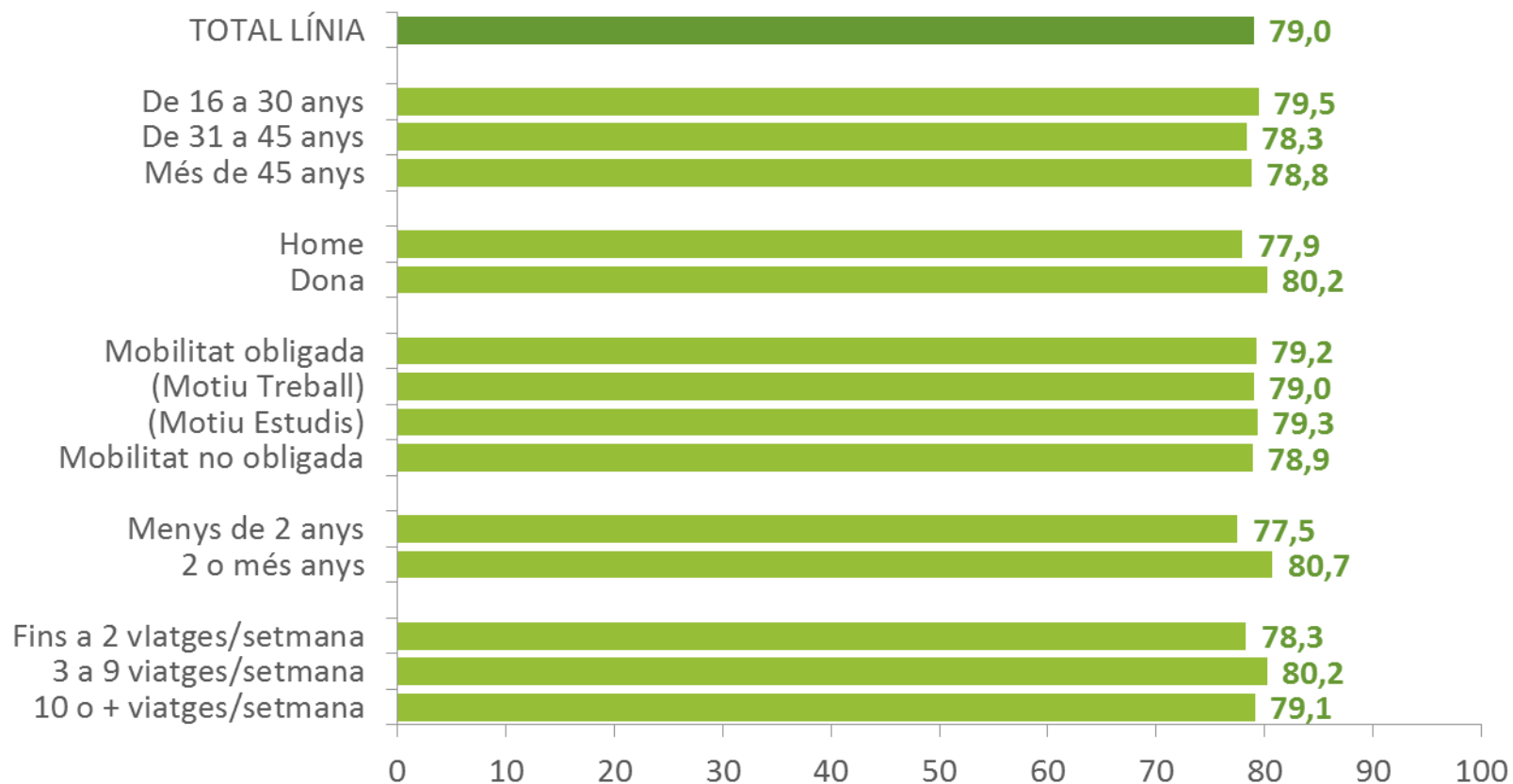
ISC 2017

Línia Llobregat-Anoia

- En la línia Llobregat-Anoia, tot i obtenir el segon millor resultat de la història, tenim un descens de la valoració global respecte a l'any anterior 2016.
- Tot i la millora en ítems que els clients valoren com a més importants com la puntualitat (+0,38) o no accidents (+0,18) detectem una disminució de la satisfacció en bona part d'aspectes del servei.
- Analitzant en profunditat la percepció que tenen els nostres clients mitjançant *focus group* celebrats la darrera setmana de gener 2018 ens han posat de manifest que la insatisfacció respon a la **percepció d'absència de canvis i innovacions rellevants en el servei** en els darrers anys i la idea que ***tot està igual*** es manifesta directament en la satisfacció global.
- Les necessitats dels usuaris evolucionen exigint millores de modernització del servei en general. Segons ens diuen, cal innovar i millorar en aspectes com la manca d'informació als clients tant en estacions com on-line (web, App, monitors d'estacions), millorar la senyalització, la sensació de seguretat o la percepció d'aglomeracions en les hores punta en algunes línies.
- Amb tot, la satisfacció respecte la presència d'empleats, segueix creixent (+2,44)

ISC 2017. Lleida-La Pobra

ISC per segments



ISC 2017. Lleida-La Pobra

Valors Importància/Satisfacció

Lleida-La Pobra de Segur	IMP 2016	IMP 2017	var. IMP.	SAT 2016	SAT 2017	var. SAT.
AMABILITAT EMPLEATS	0,67	0,73	0,06	80,4	86,0	5,6
TEMPERATURA COTXES	0,44	0,73	0,29	77,3	79,7	2,4
ANAR ASSEGUT	0,42	0,73	0,31	77,4	83,3	5,9
NETEJA COTXES	0,47	0,73	0,26	76,6	83,1	6,5
ACCÉS COTXES	0,38	0,71	0,34	74,2	84,6	10,4
ACCÉS ESTACIONS	0,36	0,70	0,33	75,1	81,0	5,9
PUNTUALITAT	0,85	0,69	-0,16	75,5	79,3	3,8
EMPLEATS ATENGUIN	0,70	0,68	-0,02	71,6	82,6	11
SENYALITZACIÓ	0,65	0,67	0,02	73,9	82,2	8,3
NETEJA ESTACIONS	0,39	0,65	0,26	71,3	77,8	6,5
PREU VIATGE	0,54	0,63	0,09	72	77,3	5,3
SENSE CUES	0,49	0,62	0,13	77,5	84,3	6,8
SISTEMA VENDA	0,71	0,61	-0,10	75,2	74,5	-0,7
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,71	0,59	-0,13	74,4	69,8	-4,6
COMODITAT ESTACIONS	0,37	0,58	0,21	71,3	70,6	-0,7
BRUSQUEDATS	0,52	0,57	0,05	75,7	77,4	1,7
COORDINACIÓ MODAL	0,92	0,57	-0,35	70,6	68,9	-1,7
VIATGE ENTRETINGUT	0,35	0,57	0,22	73,5	76,1	2,6
TRÀJECTE RÀPID	0,71	0,56	-0,16	74,6	76,2	1,6
AGLOMERACIONS	0,67	0,55	-0,12	79,3	79,5	0,2
MOLÈSTIES	0,65	0,54	-0,11	79,3	76,7	-2,6
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,88	0,54	-0,34	72,2	65,8	-6,4
GENT AGRADABLE	0,47	0,52	0,06	77,8	75,1	-2,7
FREQÜÈNCIA / A QUALSEVOL HORA	0,86	0,52	-0,35	78,5	58,6	-19,9
NO ACCIDENTS	0,87	0,51	-0,36	75,9	73,2	-2,7
SENSE SOROLLS	0,52	0,50	-0,01	71,2	75,7	4,5

ISC 2017. Lleida-La Pobla

Classificació Ítems. Valors ISC

classificació	ítems	ISC 2016	ISC 2017	var.
ESTACIONS		75,3	80,9	5,6
	SENSE CUES	78,3	84,8	6,5
	ACCÉS ESTACIONS	77,8	83,3	5,5
	SENYALITZACIÓ	74,6	82,9	8,3
	NETEJA ESTACIONS	72,6	79,7	7,1
	COMODITAT ESTACIONS	73,4	73,7	0,3
TRENS		76,3	79,5	3,2
	ACCÉS COTXES	76,9	85,9	9,0
	ANAR ASSEGUT	79,5	83,9	4,4
	NETEJA COTXES	69,5	83,5	14,0
	PUNTUALITAT	75,7	81,6	5,9
	TEMPERATURA COTXES	79,2	81,5	2,3
	AGLOMERACIONS	80,4	80,2	-0,2
	BRUSQUEDATS	76,6	78,4	1,8
	SENSE SOROLLS	72,2	78,3	6,1
	NO ACCIDENTS	75,8	78,1	2,3
	TRÀJECTE RÀPID	75,4	77,7	2,3
	A QUALSEVOL HORA	78,5	65,6	-12,9
EMPLEATS		77,0	85,0	8,0
	AMABILITAT EMPLEATS	81,4	87,2	5,8
	EMPLEATS ATENGUIN	72,7	82,8	10,1
INFORMACIÓ		73,3	72,4	-1,0
	INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	74,4	73,6	-0,8
	INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	72,2	71,1	-1,1
SISTEMA DE VENDA		74,7	77,9	3,1
	PREU VIATGE	73,6	78,1	4,5
	SISTEMA VENDA	75,9	77,6	1,7
ALTRES INTANGIBLES		76,0	76,3	0,3
	MOLÈSTIES	79,8	79,5	-0,3
	VIATGE ENTRETINGUT	75,0	77,5	2,5
	GENT AGRADABLE	78,8	76,4	-2,4
	COORDINACIÓ MODAL	70,6	71,9	1,3



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya