



Índex de Satisfacció del Client. ISC 2021

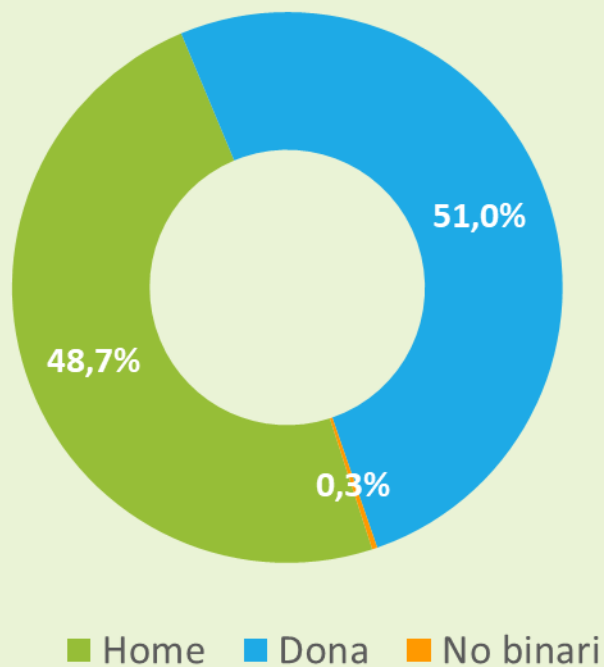
Desembre 2021



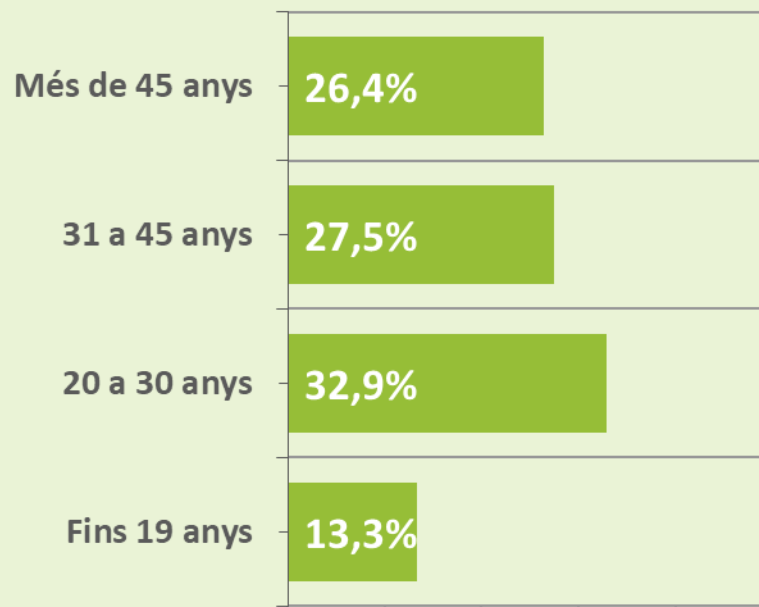
Univers	Persones de 16 o més anys que siguin usuàries de les línies estudiades
Àmbit	<p>Els serveis que formen part de l'estudi són els següents:</p> <ul style="list-style-type: none">● Línia Barcelona - Vallès (B-V)<ul style="list-style-type: none">● Servei Urbà● Metro Vallès● Línia Llobregat – Anoia (L-A)<ul style="list-style-type: none">● Metro Baix Llobregat● Rodalia
Mostra	<p>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 ($p/q=50/50$).</p> <p>La distribució mostral per serveis i parades es va fer proporcional segons la demanda en cadascuna.</p>

ISC 2021. Perfil del Client

Gènere



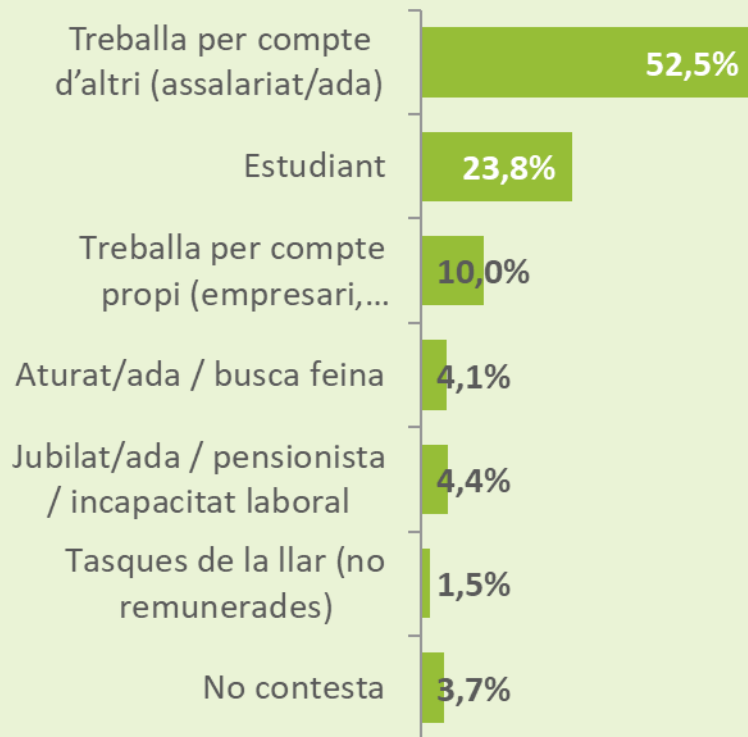
Edat



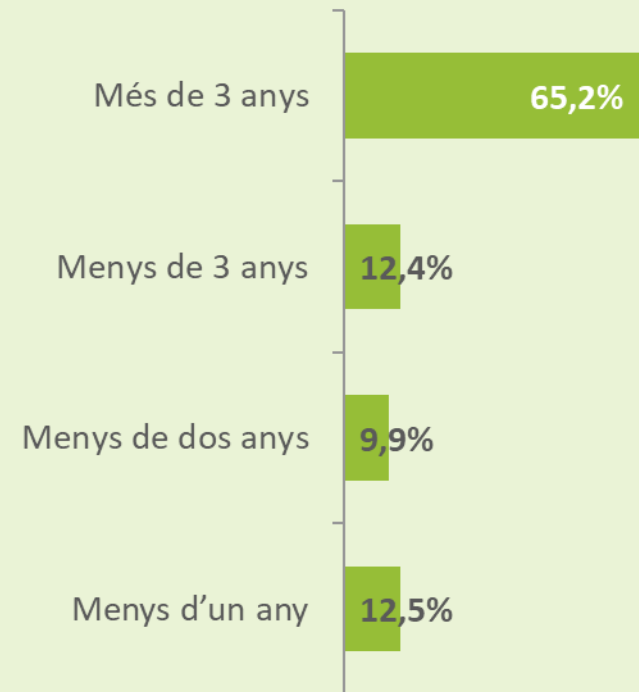
BASE: TOTAL MOSTRA (1118 persones entrevistades)

ISC 2021. Perfil del Client

Situació laboral



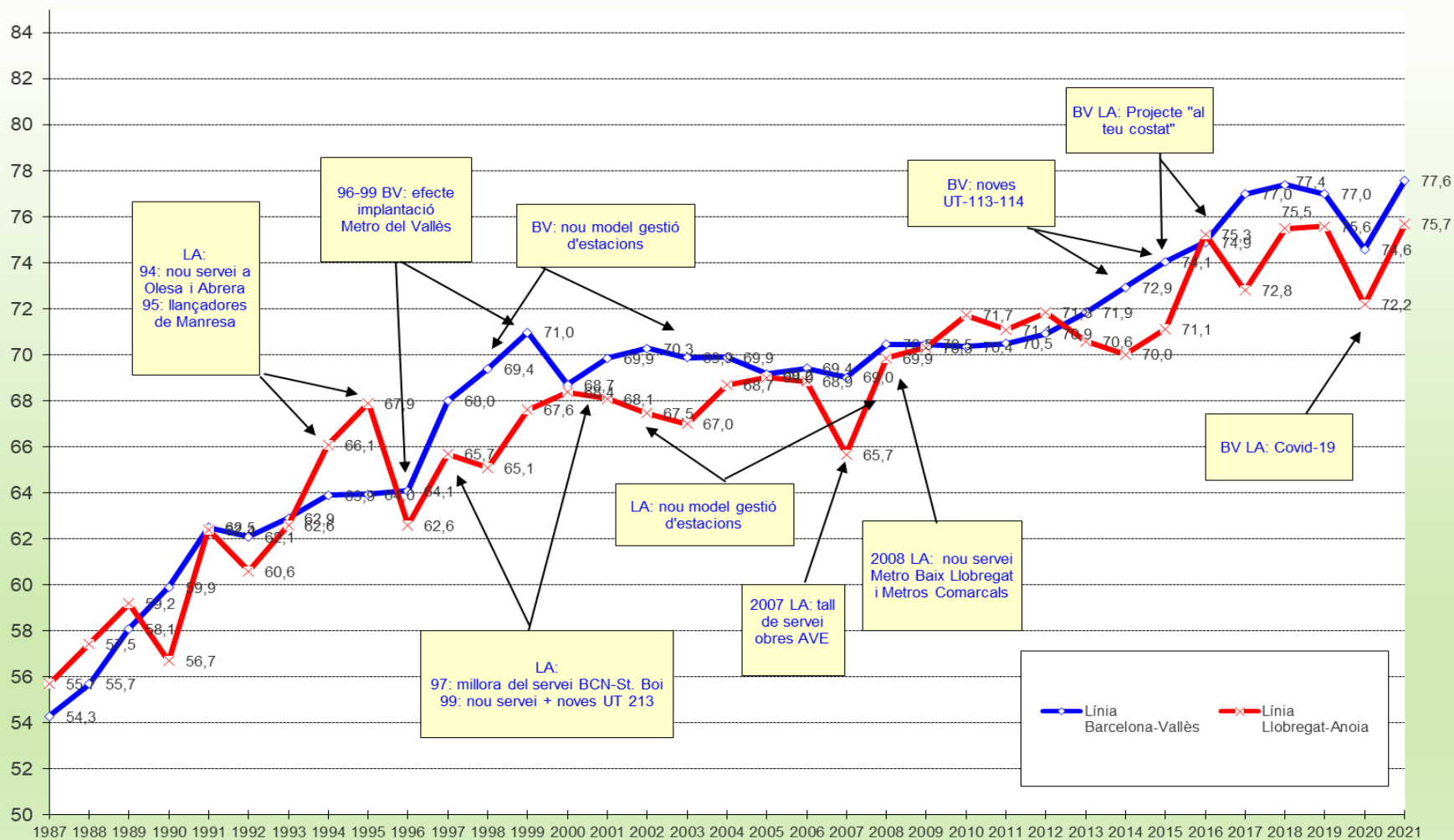
Antiguitat com a client



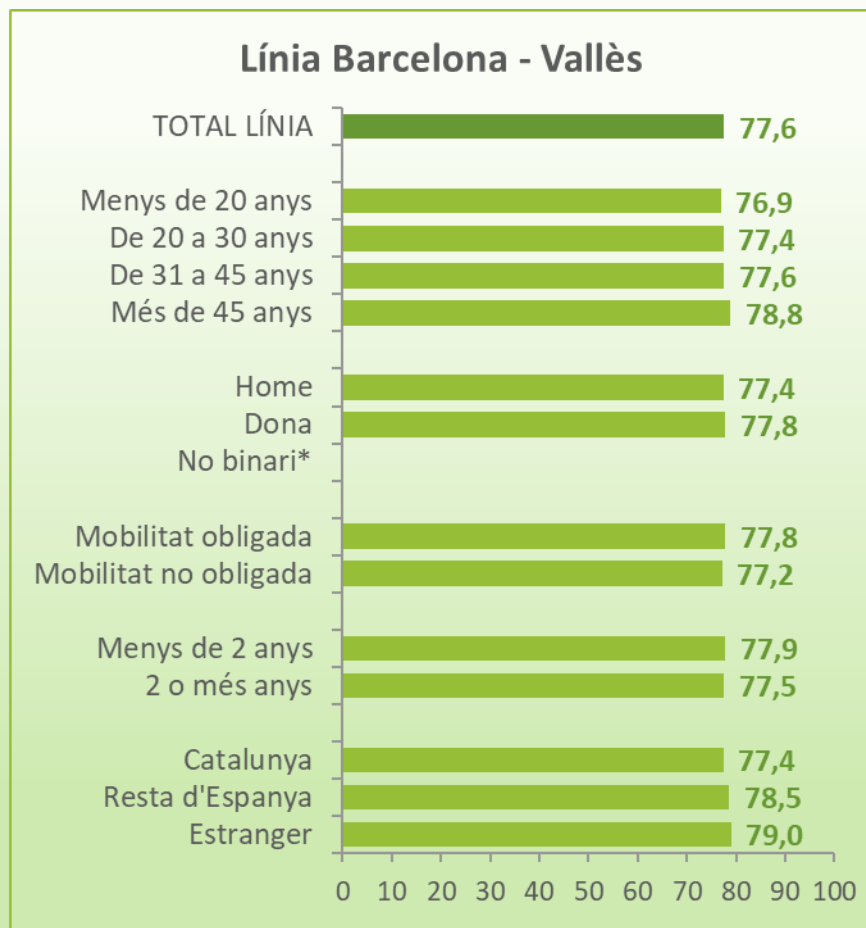
ISC 2021

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

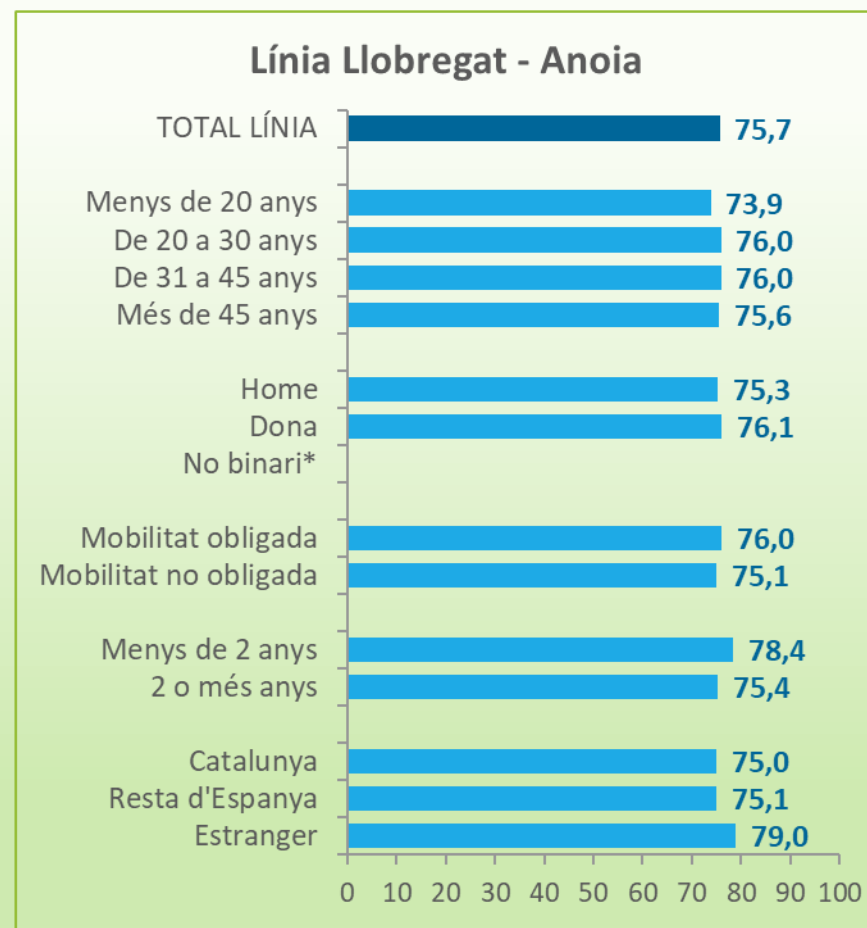
Evolució de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC)



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



* Base insuficient



* Base insuficient

	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 QUALSEVOL 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 2021 vs 2019

Barcelona-Vallès

Valors Importància / Satisfacció

	IMP 2019	IMP 2021	var. IMP.	SAT 2019	SAT 2021	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,78	0,76	-0,02	82,70	82,20	-0,50
SISTEMA VENDA	0,65	0,70	0,05	78,10	79,70	1,60
NETEJA ESTACIONS	0,64	0,69	0,05	77,90	78,30	0,40
NETEJA COTXES	0,64	0,69	0,05	78,50	79,50	1,00
ACCÉS ESTACIONS	0,66	0,69	0,02	78,80	81,60	2,80
ACCÉS COTXES	0,67	0,68	0,02	80,30	80,30	0,00
NO ACCIDENTS	0,79	0,68	-0,11	82,10	79,60	-2,50
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,65	0,68	0,03	76,80	77,30	0,50
SENYALITZACIÓ	0,67	0,68	0,01	80,00	80,90	0,90
MOLÈSTIES	0,77	0,67	-0,10	79,80	77,20	-2,60
AMABILITAT EMPLEATS	0,66	0,66	-0,00	77,50	78,60	1,10
A QUALSEVOL HORA	0,70	0,66	-0,04	75,60	76,90	1,30
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,72	0,66	-0,06	75,40	77,50	2,10
COORDINACIÓ MODAL	0,65	0,65	-0,00	74,80	77,00	2,20
TRÀJECTE RÀPID	0,67	0,64	-0,03	78,70	77,00	-1,70
SENSE CUES	0,60	0,64	0,04	76,30	78,10	1,80
FREQÜÈNCIA	0,71	0,64	-0,07	77,50	77,00	-0,50
EMPLEATS ATENGUIN	0,65	0,63	-0,02	75,10	78,20	3,10
BRUSQUEDATS	0,58	0,63	0,05	76,60	77,30	0,70
COMODITAT ESTACIONS	0,57	0,62	0,05	76,00	75,60	-0,40
GENT AGRADABLE	0,61	0,61	-0,01	77,10	74,90	-2,20
TEMPERATURA COTXES	0,62	0,60	-0,02	75,00	74,70	-0,30
AGLOMERACIONS	0,64	0,58	-0,06	68,40	70,80	2,40
SENSE SOROLLS	0,52	0,57	0,05	72,30	75,50	3,20
VIATGE ENTRETINGUT	0,44	0,55	0,10	70,80	76,10	5,30
ANAR ASSEGUT	0,54	0,54	-0,01	66,30	72,20	5,90
PREU VIATGE	0,74	0,53	-0,21	61,60	59,10	-2,50

	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 QUALSEVOL HORA	0,71	0,70	-0,01	66,50	75,90	9,40
AMABILITAT EMPLEATS	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
EMPLEATS 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 2021 vs 2019

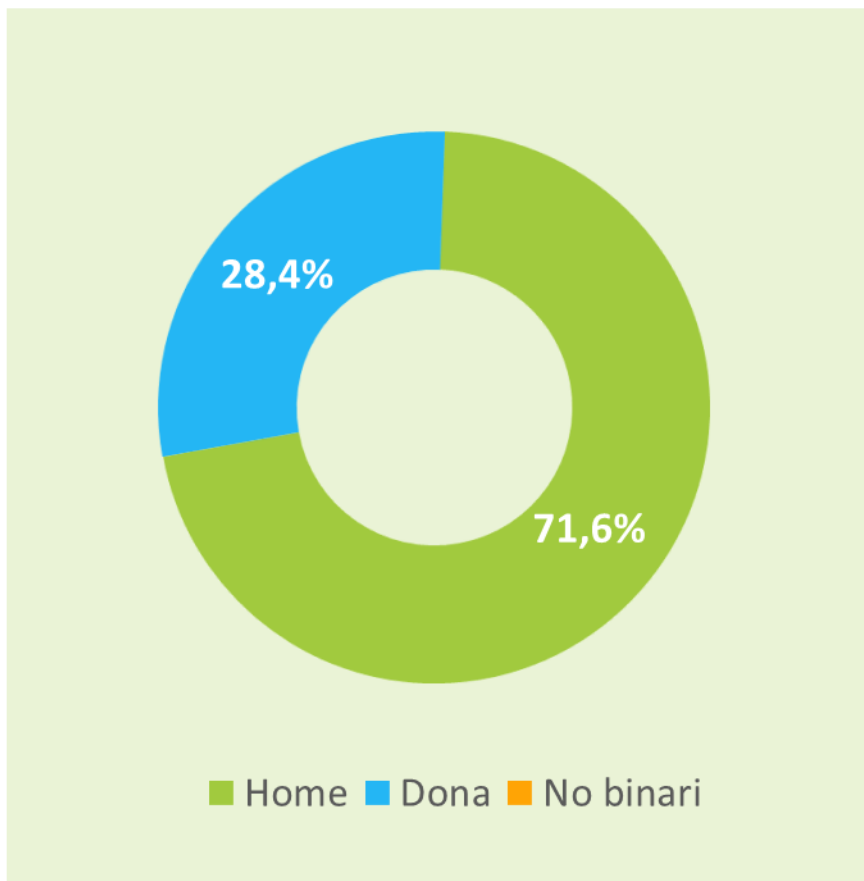
Llobregat-Anoia

Valors Importància / Satisfacció

	IMP 2019	IMP 2021	var. IMP.	SAT 2019	SAT 2021	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,69	0,78	0,08	81,00	79,30	-1,70
ACCÉS ESTACIONS	0,62	0,73	0,10	77,60	78,80	1,20
NO ACCIDENTS	0,69	0,71	0,02	79,00	77,10	-1,90
NETEJA ESTACIONS	0,60	0,71	0,12	76,40	76,70	0,30
MOLÈSTIES	0,71	0,71	0,01	75,30	75,90	0,60
SENYALITZACIÓ	0,66	0,71	0,05	78,34	76,40	-1,94
NETEJA COTXES	0,60	0,71	0,10	76,50	78,10	1,60
ACCÉS COTXES	0,65	0,71	0,06	77,40	76,60	-0,80
SISTEMA VENDA	0,62	0,70	0,08	77,90	79,10	1,20
A QUAalsevol HORA	0,65	0,70	0,05	73,00	75,90	2,90
AMABILITAT EMPLEATS	0,61	0,70	0,09	76,00	75,50	-0,50
SENSE CUES	0,60	0,69	0,09	76,30	75,10	-1,20
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,63	0,69	0,06	75,90	76,30	0,40
COORDINACIÓ MODAL	0,63	0,69	0,06	74,00	74,50	0,50
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,65	0,69	0,03	74,30	74,90	0,60
EMPLEATS ATENGUIN	0,64	0,68	0,04	68,60	73,70	5,10
TRÀJECTE RÀPID	0,64	0,68	0,04	76,80	75,50	-1,30
TEMPERATURA COTXES	0,62	0,68	0,06	74,70	74,30	-0,40
FREQÜÈNCIA	0,66	0,67	0,01	75,10	75,00	-0,10
GENT AGRADABLE	0,61	0,67	0,07	75,80	74,10	-1,70
BRUSQUEDATS	0,57	0,67	0,10	76,80	75,70	-1,10
COMODITAT ESTACIONS	0,57	0,65	0,09	75,10	73,80	-1,30
AGLOMERACIONS	0,62	0,64	0,02	72,60	72,50	-0,10
SENSE SOROLLS	0,55	0,64	0,09	73,90	74,70	0,80
PREU VIATGE	0,67	0,64	-0,03	63,40	63,30	-0,10
ANAR ASSEGUT	0,57	0,62	0,05	73,00	72,90	-0,10
VIATGE ENTRETINGUT	0,48	0,62	0,14	70,60	74,00	3,40

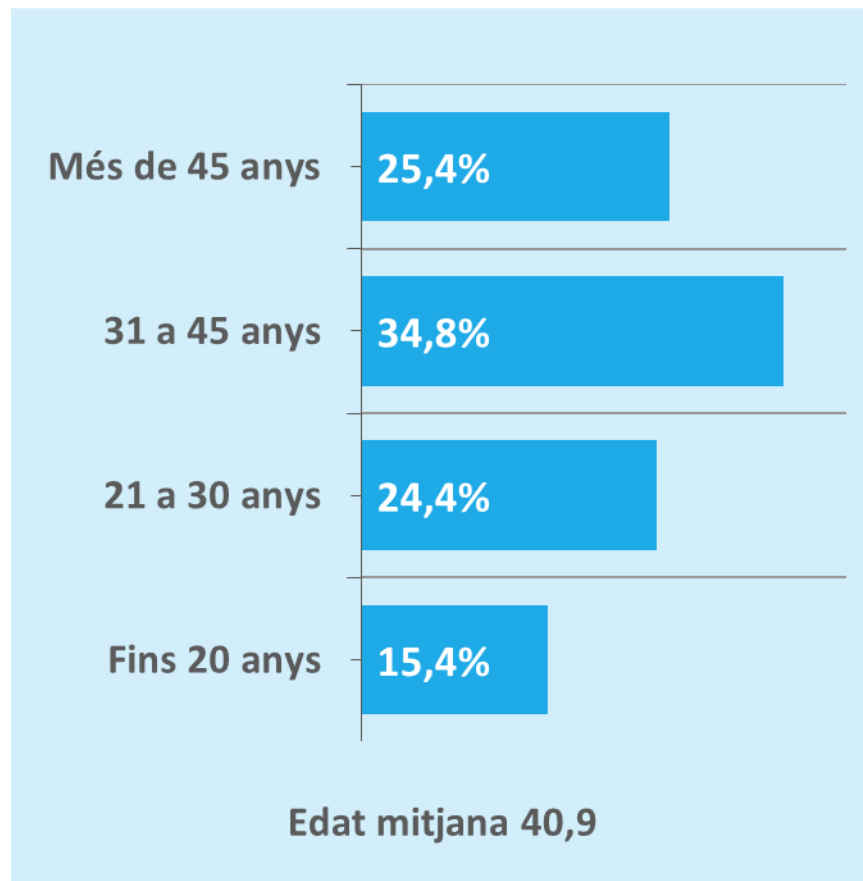
ISC 2021. Perfil del Client. Lleida-La Pobla

Gènere



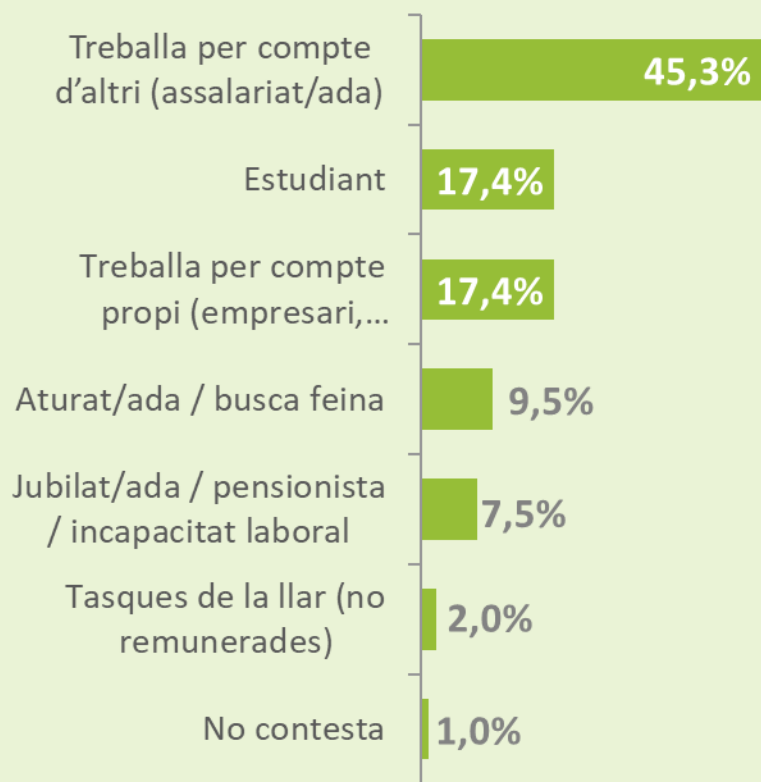
BASE: TOTAL MOSTRA (201 persones entrevistades)

Edat

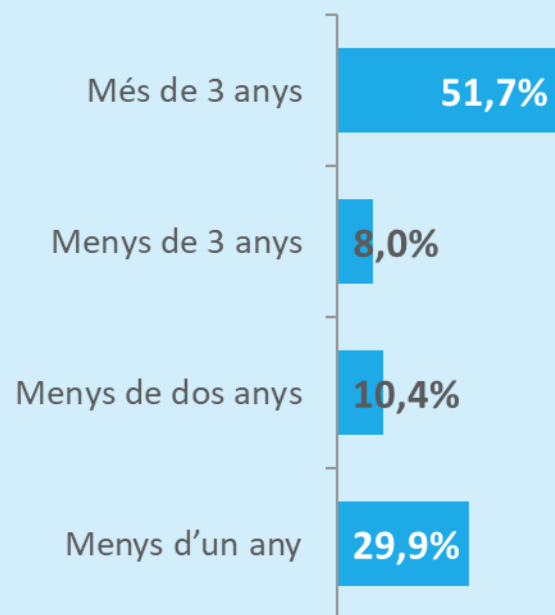


ISC 2021. Perfil del Client. Lleida-La Pobla

Situació laboral



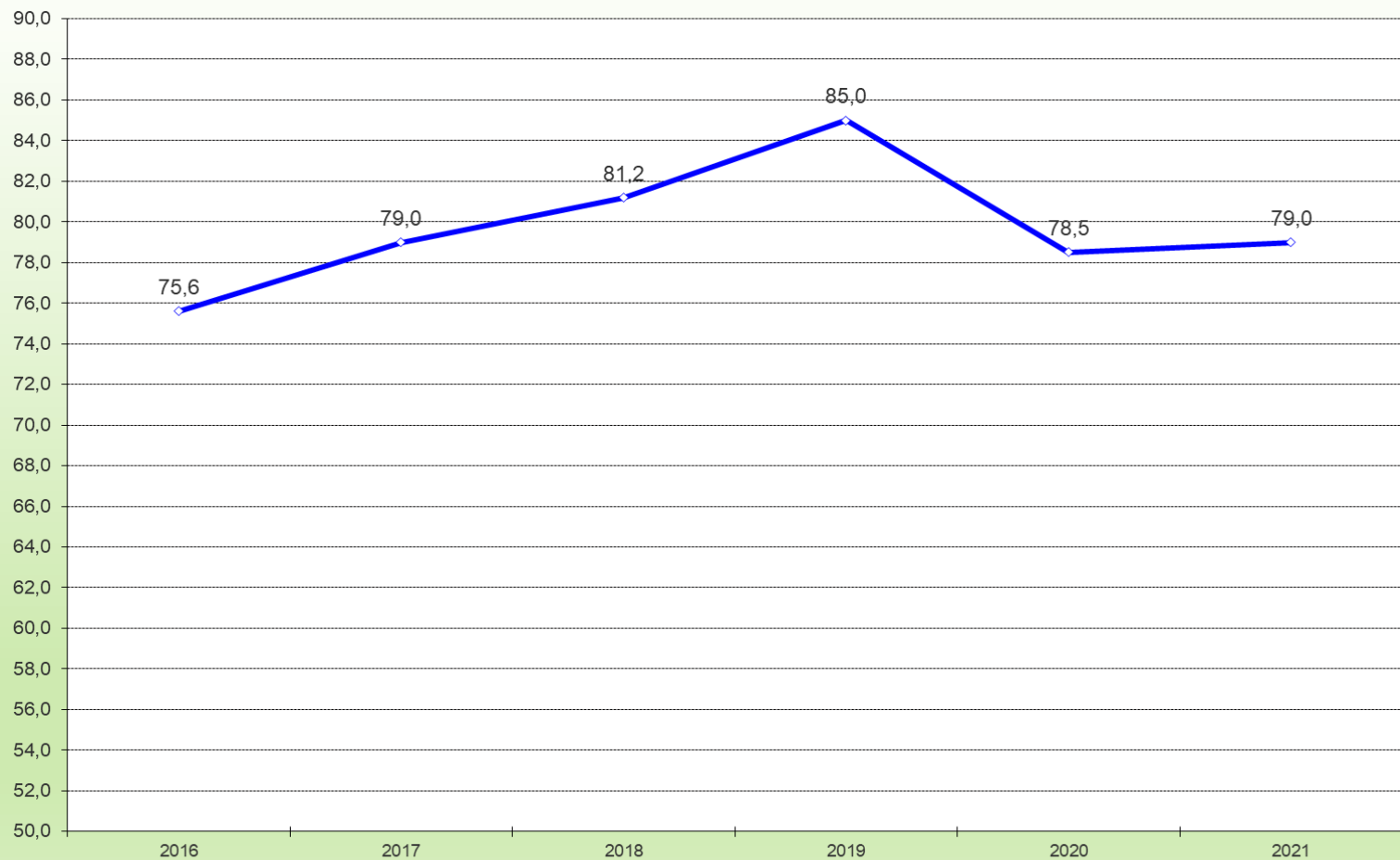
Antiguitat com a client



BASE: TOTAL MOSTRA (201 persones entrevistades)

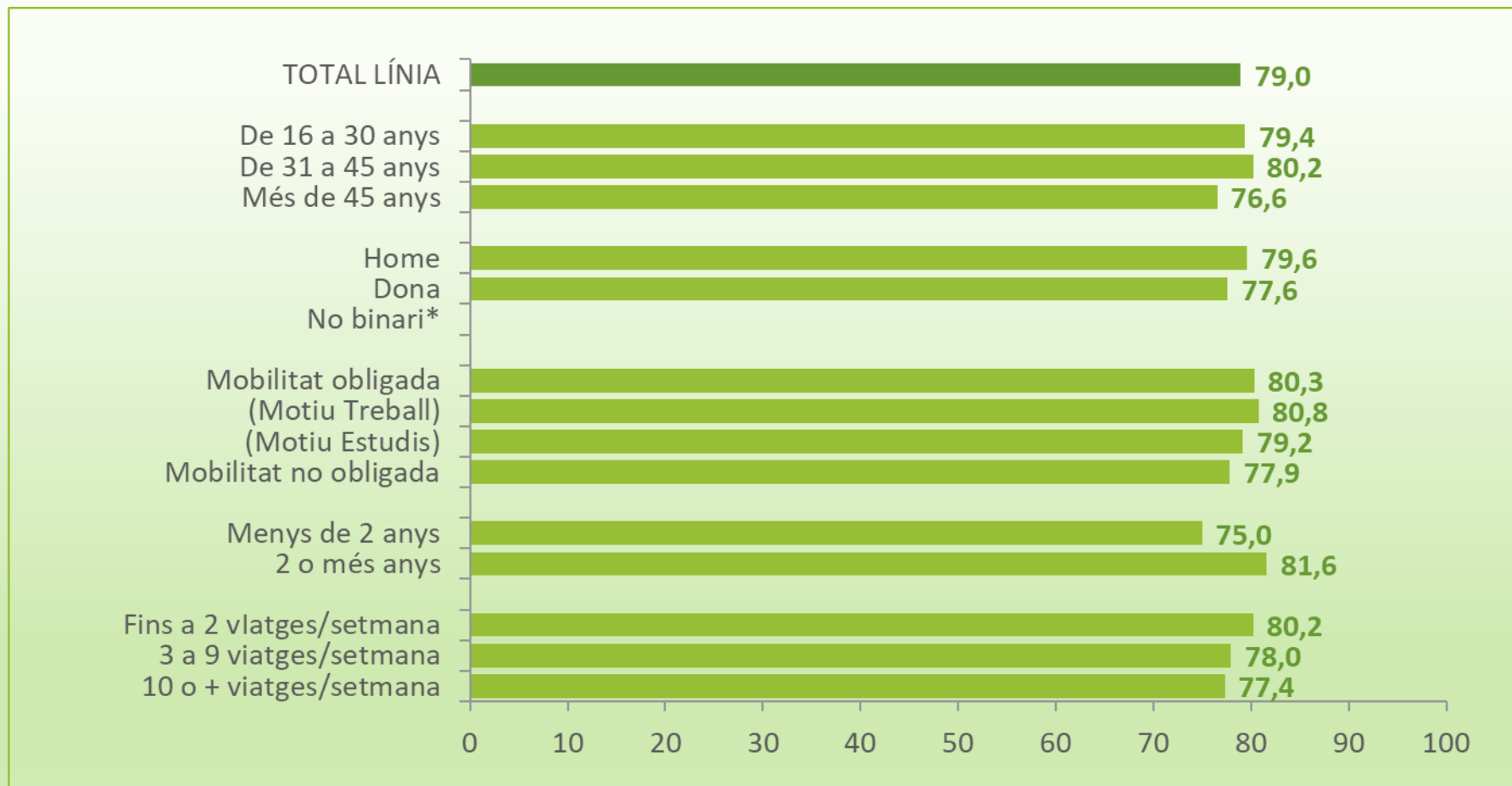
ISC 2021. Lleida-La Pobla

Lleida-La Pobla. Evolució de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC)



ISC 2021. Lleida-La Pobla

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



* Base insuficient

ISC 2021. Lleida-La Pobla

Valors Importància / Satisfacció

Lleida-La Pobla de Segur						
	IMP 2020	IMP 2021	var. IMP.	SAT 2020	SAT 2021	var. SAT.
AMABILITAT EMPLEATS	0,77	0,73	-0,04	80,00	80,70	0,70
PUNTUALITAT	0,82	0,72	-0,10	84,50	80,60	-3,90
NETEJA COTXES	0,83	0,70	-0,13	83,60	80,90	-2,70
NETEJA ESTACIONS	0,78	0,69	-0,09	79,50	80,30	0,80
ANAR ASSEGUT	0,78	0,69	-0,09	79,10	80,10	1,00
COMODITAT ESTACIONS	0,49	0,69	0,20	67,30	79,00	11,70
TEMPERATURA COTXES	0,79	0,67	-0,12	84,10	80,20	-3,90
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,64	0,67	0,03	70,90	78,80	7,90
SISTEMA VENDA	0,60	0,67	0,07	74,10	80,40	6,30
TRÀJECTE RÀPID	0,67	0,66	-0,02	81,80	78,40	-3,40
MOLÈSTIES	0,70	0,65	-0,05	80,50	78,20	-2,30
EMPLEATS ATENGUIN	0,73	0,64	-0,09	77,30	78,70	1,40
GENT AGRADABLE	0,58	0,64	0,06	72,70	79,10	6,40
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,49	0,64	0,15	59,10	78,70	19,60
SENYALITZACIÓ	0,72	0,63	-0,09	80,00	78,50	-1,50
COORDINACIÓ MODAL	0,67	0,63	-0,04	65,90	76,70	10,80
SENSE CUES	0,59	0,63	0,04	78,60	78,00	-0,60
AGLOMERACIONS	0,51	0,63	0,12	79,50	80,30	0,80
NO ACCIDENTS	0,67	0,62	-0,05	85,50	79,20	-6,30
VIATGE ENTRETINGUT	0,50	0,62	0,12	78,60	78,80	0,20
BRUSQUEDATS	0,60	0,62	0,02	83,20	79,10	-4,10
ACCÉS COTXES	0,68	0,61	-0,07	87,70	77,10	-10,60
SENSE SOROLLS	0,65	0,60	-0,05	75,00	78,30	3,30
FREQÜÈNCIA / A QUALSEVOL HORA	0,55	0,53	-0,02	54,10	67,20	13,10
PREU VIATGE	0,61	0,51	-0,10	77,70	68,80	-8,90
ACCÉS ESTACIONS	0,56	0,51	-0,05	86,80	68,30	-18,50

ISC 2021 vs 2019. Lleida-La Pobla

Valors Importància / Satisfacció

Lleida-La Pobla de Segur						
	IMP 2019	IMP 2021	var. IMP.	SAT 2019	SAT 2021	var. SAT.
AMABILITAT EMPLEATS	0,70	0,73	0,03	89,20	80,70	-8,50
PUNTUALITAT	0,82	0,72	-0,10	90,90	80,60	-10,30
NETEJA COTXES	0,70	0,70	0,00	91,00	80,90	-10,10
NETEJA ESTACIONS	0,64	0,69	0,05	85,40	80,30	-5,10
ANAR ASSEGUT	0,64	0,69	0,04	87,60	80,10	-7,50
COMODITAT ESTACIONS	0,56	0,69	0,13	81,50	79,00	-2,50
TEMPERATURA COTXES	0,62	0,67	0,06	85,90	80,20	-5,70
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,67	0,67	0,00	81,30	78,80	-2,50
SISTEMA VENDA	0,60	0,67	0,06	84,10	80,40	-3,70
TRÀJECTE RÀPID	0,66	0,66	-0,00	86,50	78,40	-8,10
MOLÈSTIES	0,77	0,65	-0,11	89,90	78,20	-11,70
EMPLEATS ATENGUIN	0,71	0,64	-0,07	87,90	78,70	-9,20
GENT AGRADABLE	0,62	0,64	0,02	84,40	79,10	-5,30
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,64	0,64	-0,00	80,30	78,70	-1,60
SENYALITZACIÓ	0,70	0,63	-0,06	87,90	78,50	-9,40
COORDINACIÓ MODAL	0,69	0,63	-0,05	75,90	76,70	0,80
SENSE CUES	0,57	0,63	0,06	87,40	78,00	-9,40
AGLOMERACIONS	0,56	0,63	0,06	84,60	80,30	-4,30
NO ACCIDENTS	0,78	0,62	-0,16	91,50	79,20	-12,30
VIATGE ENTRETINGUT	0,45	0,62	0,18	82,80	78,80	-4,00
BRUSQUEDATS	0,58	0,62	0,04	87,00	79,10	-7,90
ACCÉS COTXES	0,61	0,61	0,00	84,60	77,10	-7,50
SENSE SOROLLS	0,52	0,60	0,08	85,00	78,30	-6,70
FREQÜÈNCIA / A QUALSEVOL HORA	0,75	0,53	-0,22	66,50	67,20	0,70
PREU VIATGE	0,71	0,51	-0,20	80,00	68,80	-11,20
ACCÉS ESTACIONS	0,60	0,51	-0,10	82,00	68,30	-13,70



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya