

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT

CONTRACTE DE SERVEI PER A L'ELABORACIÓ DE L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC) DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA A LES SEVES LÍNIES METROPOLITANES I DE LLEIDA-LA POBLA DE SEGUR

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

Í N D E X

1.	Objecte del plec	2
2.	Definició de les Línies Metropolitanes i de la línia Lleida - La Pobla de Segur	2
3.	Dates de realització del treball de camp	2
4.	Informació que ha de contemplar el treball.....	3
4.1.	Metodologia emprada :.....	3
4.2.	Variables d'anàlisi :.....	3
4.3.	Informe d'aspectes rellevants	4
4.4.	Resum executiu.	5
4.5.	Contingut de l'informe	5
4.6.	Memòria de l'oferta de l'informe	5
4.7.	Suport documental.....	5
	Annex 1 : Aspectes a considerar en l'ISC	6

1. Objecte del plec

L'objecte que es pretén assolir amb la realització d'aquestes enquestes és actualitzar la informació relativa a l'Índex de Satisfacció del Client d'FGC i conèixer i controlar l'efecte que produeix en el client les actuacions d'FGC en les Línies Metropolitanes i en la línia Lleida - La Pobla de Segur, amb la finalitat de poder millorar el servei que se li ofereix.

A tal efecte, es considera molt important tenir un indicador del nivell de qualitat del servei des de l'òptica del client, així com la seva evolució en el temps.

Mitjançant aquesta evolució, es detectarà en quin sentit i grau les accions d'FGC son percebudes per part del client.

El present document defineix quina ha de ser la informació que s'obtingui i que ha de contemplar l'explotació de l'ISC.

La realització de les enquestes comprendrà i es realitzarà en quatre períodes diferents que correspondran als anys 2024, 2025, 2026 i 2027 i que per tant pressuposaran el lliurament d'un treball de camp per any per a cada una de les línies:

- **Línia Barcelona-Vallès**
- **Línia Llobregat-Anoia**
- **Línia Lleida - La Pobla de Segur**

2. Definició de les Línies Metropolitanes i de la línia Lleida - La Pobla de Segur

Com a Línies Metropolitanes es consideraran les línies **Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia**.

La línia **Barcelona-Vallès** ofereix un servei entre Pl. Catalunya -Sarrià - Reina Elisenda - Av. Tibidabo, anomenat servei urbà, i un altre, el Metro del Vallès, que es perllonga fins a Terrassa i Sabadell.

La línia **Llobregat-Anoia** ofereix també dos serveis diferenciats, Metro del Baix Llobregat entre Pl. Espanya, Martorell i Olesa de Montserrat i el servei de rodalia, fins a Manresa i Igualada.

El nombre de viatgers/dia feiner d'FGC és de 265.000 en la línia Barcelona-Vallès i de 95.200 en la línia Llobregat-Anoia.

La línia **Lleida - La Pobla de Segur** ofereix un servei entre les estacions de Lleida-Pirineus, Balaguer i la Pobla de Segur.

El nombre de viatgers és de l'ordre de 1.300 viatgers/dia.

3. Dates de realització del treball de camp

El treball de camp de les Línies Metropolitanes i de la línia de Lleida La Pobla es realitzarà durant la tardor, en les primeres setmanes del mes d'octubre dels anys 2024, 2025, 2026 i 2027 –en dates a concretar amb la Direcció del treball.

La data de recepció definitiva dels treballs per part de la Direcció del treball d'FGC no podrà superar l'1 de desembre de 2024, 2025, 2026 i 2027, respectivament.

4. Informació que ha de contemplar el treball

4.1. Metodologia emprada :

- ✓ Descripció de la tècnica metodològica i model de qüestionari utilitzat.
- ✓ Definició de l'àrea d'investigació (serà les Línies Metropolitanes, en la línia Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia i la línia de Lleida - La Pobla de Segur).
- ✓ Tipus d'informació recollida en el treball de camp.
- ✓ L'univers considerat (en base a informació facilitada per FGC dels viatges/dia generats a cada estació), que seran tots els viatges de les línies Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia i Lleida - La Pobla de Segur, en un dia feiner normal.
- ✓ Error estadístic global i significació estadística dels resultats. L'error estadístic serà tal que amb la mostra escollida (mínim 1.100 enquestes anuals per les Línies Metropolitanes i un mínim de 300 per la línia de Lleida - La Pobla de Segur) permeti assegurar, amb una confiança del 95%, la fiabilitat de la informació facilitada.
- ✓ Distribució mostral per estacions, per períodes horaris.
- ✓ Selecció de l'individu a enquestar i accés al mateix, assegurant l'aleatorietat en totes les estacions on es faci la selecció.
- ✓ Informació sobre les dates de treball de camp i supervisió del mateix.
- ✓ Descripció de possibles incidències.
- ✓ En la línia de Lleida - La Pobla de Segur les enquestes es faran dins dels trens aprofitant el trajecte del viatge, enquestant al major nombre possible de persones.

4.2. Variables d'anàlisi :

- ✓ Ítems sobre els que es demanarà la importància i satisfacció del client (veure annex 1).
- ✓ Línia (diferenciant tipus de servei).
- ✓ Antiguitat ús FGC.
- ✓ Edat.
- ✓ Gènere
- ✓ Tipus de viatger (esporàdic / habitual).
- ✓ Tipus de mobilitat (obligada (treball, estudi) i no obligada).

També es demanaran:

- ✓ Valoració global de la línia.
- ✓ Valoracions espontànies sobre el servei en els darrers dos anys (punts que han millorat, han de millorar i han empitjorat).
- ✓ Valoració d'FGC respecte altres mitjans de transport.
- ✓ Percepció del control del frau.
- ✓ Percepció actes incívics

- ✓ Percepció de la seguretat
- ✓ Altres qüestions d'interès a determinar amb la direcció del treball

4.3. Informe d'aspectes rellevants

L'informe ha de recollir els aspectes més destacats de les variables analitzades, incloure quadres explicatius, gràfics, etc.:

- ✓ Nivells d'importància i satisfacció de cada ítem.
- ✓ Nivells d'importància i satisfacció, ordenats per ordre d'importància.
- ✓ Nivells d'importància i satisfacció, ordenats per ordre de satisfacció.
- ✓ Anàlisi comparatiu amb el darrer mesurament dels aspectes més importants i dels aspectes amb menys satisfacció.
- ✓ Diferències dels nivells d'importància i satisfacció segons segments.
- ✓ Línia (per tipus de servei)
 - Antiguitat ús FGC
 - Tipus de títol de transport
 - Edat
 - Gènere
 - Tipus de viatger (esporàdic / habitual)
 - Tipus de viatge (mobilitat obligada i no obligada)
- ✓ Anàlisi de la importància vs la satisfacció per a cada ítem, per línia (diferenciant tipus de servei i gènere).
- ✓ Anàlisi dels punts sensibles per a realitzar algun tipus d'actuació en funció de la importància i la satisfacció obtinguda, diferenciant per línies i serveis.
- ✓ Índex de Satisfacció del Client global i per segments
 - Línia (diferenciant tipus de servei)
 - Antiguitat ús FGC
 - Edat
 - Gènere
 - Tipus de viatger (esporàdic / habitual)
 - Tipus de viatge (obligada (treball, estudi) o no obligada)
- ✓ Evolució històrica dels mesuraments ítem per ítem
 - Importància
 - Satisfacció
 - Índex de Satisfacció del Client (ISC)
- ✓ Anàlisi comparatiu (importància, satisfacció i ISC) respecte del darrer mesurament.
- ✓ Valoració global de la línia
- ✓ Altres qüestions d'interès a determinar amb la direcció del treball.

4.4. Resum executiu.

S'haurà de presentar en forma de gràfics dels principals resultats del mesurament i actuacions que cal emprendre.

4.5. Contingut de l'informe

Totes les dades descrites anteriorment han de figurar de manera obligada, si bé aquesta relació no es tancada i en el cas que es puguin aconseguir altres dades d'interès o ampliar la informació, es podran proposar a l'oferta.

4.6. Memòria de l'oferta de l'informe

Haurà d'incloure l'explicació de la mecànica a realitzar en les entrevistes i la tècnica emprada en la realització de la valoració de la importància (es podran presentar diferents alternatives en la forma de demanar la importància) a efectes de càlcul en l'indicador global de l'ISC i la valoració de la satisfacció de cada aspecte.

4.7. Suport documental.

S'adjuntaran també tots els fitxers informàtics que recolliran totes les dades de les enquestes realitzades i còpia de l'informe en suport informàtic.

Annex 1 : Aspectes a considerar en l'ISC

L'Índex de Satisfacció del Client (índex sobre 100) té en compte la importància relativa que sobre cada aspecte del servei dona cada client i la puntuació de la satisfacció a cada un d'ells.

Els aspectes a valorar són:

	ASPECTES CONSIDERATS
01. Accés Estació	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...)
02. Accés Cotxes	Facilitat d'accés al tren/sigui fàcil pujar-hi
03. Sense cues	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol/bitllet fàcilment
04. Senyalització	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
05. Empleats atenguin	Hi ha empleats que atenen i vigilen
06. Amabilitat empl.	Els empleats són amables
07. Freqüència	No s'ha d'esperar l'arribada del tren/passa sovint
08. Trajecte ràpid	Triga poc a dur-te a destinació
09. A qualsevol hora	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
10. Puntualitat	Acompleix els horaris establerts
11. Aglomeracions	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
12. Anar assegut	Normalment pots anar assegut
13. Sense sorolls	No produeix un soroll amoïnador
14. Comod. estacions	Les parades o estacions són còmodes per esperar
15. Brusquedats	Viatges sense brusquedats durant el trajecte
16. Neteja estacions	Les estacions estan netes i conservades
17. Gent agradable	La gent amb la qual viatges no és desagradable
18. Molèsties	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
19. No Accidents	No hi ha perill d'accidents
20. Neteja Cotxes	Els cotxes estan nets i conservats
21. Viatge entretingut	El viatge resulta entretingut
22. Temperat. Cotxes	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
23. Preu viatge	El preu del bitllet és adequat
24. Coord. modal	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
25. Inform.s/la línia	La informació sobre el servei (horaris, tarifes,...)
26. Inform Interrup.	La informació en els casos d'incidències en el servei
27. Sist.venda/accés estacions	Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

Així, de cada client s'obté :

- √ La importància concedida a cada aspecte i una valoració del nivell de satisfacció de cada un d'ells.

A partir d'aquí, aplicant a cada puntuació de la satisfacció el coeficient ponderador de la importància donada, s'obté l'ISC.

- √ L'ISC d'un aspecte és la mitjana de les valoracions d'aquest ítem donades per tots els viatgers, ponderant cadascuna d'elles segons la importància que li assigna cada individu.
- √ L'ISC global de cada individu serà la mitjana de les valoracions dels ítems, ponderada per la importància que aquest individu dona a cada aspecte.
- √ I l'ISC global (del col·lectiu) serà la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.

Disposem així d'un indicador que és capaç d'oscil·lar en el moment en que les accions d'FGC siguin percebudes pel client, en funció del nivell d'importància que aquest aspecte li mereix i de la variació de satisfacció que tal acció li hagi produït.