



Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 561

Data 16 de març de 2010

Estudi:

I.S.C. – 2009. Informe de resultats

Client:



	Pàgina
1. Introducció	2
2. Objectius	4
3. L'ISC	6
4. Metodologia	9
5. Principals resultats	
5.1. La importància i la satisfacció	17
5.2. L'ISC	34
5.3. Punts d'actuació	49
5.4. Anàlisi de Regressió	65
5.5. Altres valoracions del servei	79
5.6. Altres variables de l'estudi	95
5.7. Valoració actuacions concretes de FGC	110
5.8. Percepció del frau	114
5.8. Evolució de l'ISC (1987 fins 2009)	117
6. Resum principals resultats	124

Aquest any 2009, ha estat un any marcat per la crisi econòmica que estem vivint i que d'alguna forma afecta a les condicions de funcionament del servei i a les percepcions que tenen els usuaris.

Per tant, tot i que a priori ha estat un any sense grans incidències en quant al funcionament del servei, es podria preveure que podria ser un any difícil en quant a valoracions ja que com hem comentat, l'entorn social no acompanyava.

Doncs bé, com hem pogut observar, en general hi ha hagut una millor percepció del funcionament del servei pràcticament generalitzada en tots els serveis.

Per tant, FGC segueix situant-se com a punt de referència dins del sector ferroviari i es posiciona amb fermesa per encara els nous reptes de futur.

Per continuar amb l'evolució històrica de l'indicador de l'ISC (Índex de Satisfacció del Client) FGC ha encarregat la realització d'un nou estudi (2009)

- FGC va encarregar la creació d'un índex de qualitat del servei, perquè, mitjançant les seves variacions en el temps, es pugui detectar en quin sentit i grau les accions de la Companyia són percebudes pel Client.
- El primer indicador, va ser definit com a I.S.C.-I '86-CiS. Des d'aleshores s'han fet 25 mesuraments a la línia (CiS) Barcelona - Vallès i 23 a la línia (Catalans) Llobregat - Anoia.
- Aquest indicador, la seva metodologia i filosofia, ha sigut adaptat per totes les empreses de transport de l'àmbit metropolità de Barcelona.
- El present document conté els principals resultats de l'enquesta encarregada a Opinòmetre de l'I.S.C.'2009 a les dues línies de FGC.

- Per tant l'objectiu de l'enquesta consisteix en obtenir:
 - INFORMACIÓ DEL VIATGE DEL CLIENT:
 - Estació d'origen.- Estació de destí.- Edat.- Títol.- Sexe, Tipus de mobilitat.- Antiguitat com client.
 - INFORMACIÓ DEL CLIENT:
 - Gènere, edat, lloc de naixement, ocupació)
 - NIVELLS DE IMPORTÀNCIA DELS ASPECTES DEL VIATGE
 - MILLORES (Espontàniament): Percebudes, Desitjades
 - NIVELLS DE SATISFACCIÓ DELS ASPECTES

- I, òbviament, en l'anàlisi de resultats es cobriran el objectius de:
 - ISC DE CADA ASPECTE
 - ISC GLOBAL
 - PUNTS D'ACTUACIÓ
 - EVOLUCIÓ CRONOLÒGICA

Els aspectes que s'han inclòs a l'ISC són el mateixos de sempre:

- Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).
- Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.
- No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.
- Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.
- Hi ha empleats que atenen i vigilen.
- Els empleats són amables.
- No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.
- Triga poc a dur-te a destinació.
- El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.
- Acompleix els horaris establerts.
- No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.
- Normalment pots anar assegut.
- No produeix un soroll amoïnador.
- Les parades o estacions són còmodes per esperar.
- Viatges sense brusquedats durant el trajecte.
- Les estacions estan netes i conservades.
- La gent amb la qual viatges no és desagradable.
- No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.
- No hi ha perill d'accidents.
- Els cotxes estan nets i conservats.
- El viatge resulta entretingut.
- Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.
- El preu del bitllet és adequat.
- Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.
- La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).
- La informació en els casos d'incidències en el servei.
- Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.

Així doncs, s'obté de cada client dels FGC:

Wi: COEFICIENT DE LA IMPORTÀNCIA CONCEDIDA A CADA ASPECTE

Xi : NIVELL DE SATISFACCIÓ DE CADA ASPECTE

- Podem doncs obtenir un índex sobre 100 *), per a un aspecte i un individu de la mostra analitzada, aplicant a Xi el coeficient Wi com a procés previ a l'obtenció de l'ISC global, doncs el mateix ha de contemplar-se des de la perspectiva integrada dels 27 ítems que el conformen.
- Així doncs, l'ISC (a) d'un aspecte és la mitjana de les valoracions a aquest ítem donades per tots els viatgers, ponderant cadascuna d'elles segons la importància que li assigna cada individu a aquest ítem:

$$ISC(a) = \frac{\sum_{n=1}^n |(W_{(a)} \times X_{(a)})|}{\sum_{n=1}^n |(W_{(a)} \times W_{(a)})|}$$

- Per altra banda, l'ISC(n) global de cada individu serà la mitjana de les valoracions dels ítems, ponderada per la importància que aquest individu dóna a cada aspecte.

$$ISC(n) = \frac{\sum_{a=24}^{a=1} |(W_{(a)} \times X_{(a)} \times Z_{(a)})|}{\sum_{a=24}^{a=1} |(W_{(a)} \times Z_{(a)})|}$$

- •L'ISC ¢ global (del col·lectiu) serà, doncs, la mitjana aritmètica dels ISC(n) de cada individu.
- En aquest mesurament s'obtindrà l'ISC standard, per la seva comparació històrica i l'ISC optimitzat (Sense els aspectes d'economia)
- Es fa la previsió d'obtenir ISC optimitzat dels dos/tres anteriors mesuraments a efectes d'obtenir una petita sèrie històrica.

1. **TÈCNICA**.- Entrevista personal al viatger (viatge) de la línia considerada (Llobregat-Anoia i/o Barcelona-Vallès), mitjançant un qüestionari de caire quantitatiu i qualitatiu.
2. **SELECCIÓ DE L'INDIVIDU**.- Coneixent l'estructura del col·lectiu de viatges en dia feiner (i la coneixem per estació d'origen, espai horari, sentit del tren, etc., per les dades de l'estudi d'aforaments), s'ha efectuat un mostratge assegurant l'aletorietat en totes les estacions i andanes per períodes horaris, seleccionant-los de forma proporcional al seu flux.

Les entrevistes s'han realitzat al llarg del dia en dos torns d'entrevistador (matí i tarda) per poder enquestar al usuari/client en el temps d'espera a l'estació. Amb aquesta metodologia s'ha obtingut la variabilitat en els diferents períodes horaris, així com el seu tipus de mobilitat i tipus de viatger.

3. **UNIVERS.**- Es va definir com el compostat per tots el viatges de les línies, en un dia feiner normal.

Univers total: 307.235 viatges / dia feiner
(Aquests viatges són equiparats a persones possible objecte d'entrevista)

4. **MOSTRA.**- La mostra va ésser dissenyada per estimació, conseqüència de la duració del nou qüestionari. Vam garantir un mínim de 500 per línia. En la pràctica la mostra és de 500 per la línia BV i de 500 per la línia LI A. Mostres que comporten un error estadístic màxim del 4,37%.

Línia	Viatges / dia feiner	Mostra Ofertada	Error Mostral
Total Línia Llobregat - Anoia	74.813	500	(+/-) 4,37
Total Línia Barcelona - Vallès	232.422	500	(+/-) 4,38
Total	307.235	1.000	(+/-) 3,09

5. **PROCÉS DE TREBALL DE CAMP.-** Un cop seleccionat l'individu, en primer lloc se li sol·licitava que valorés el nivell d'importància que per a ell tenia cadascun dels aspectes. Després se li demanava, ja directament, quin era el seu nivell de satisfacció per a cadascun dels aspectes del servei que s'estudien. I com a punt final es demanava la resta de les variables del qüestionari.
6. **TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ.-** Abans de l'explotació de les dades numèriques, s'ha comprovat que la mostra no es desviés gaire dels valors obtinguts a estudis anteriors quant a sexe i edat. De la mateixa manera, s'ha efectuat un seguiment previ a la tabulació de les dades obtingudes per les variables definitòries:
Sexe i edat, tipus de trajecte (servei), tipus de títol, distribució per estacions i distribució horària

7. ELABORACIÓ DE L'INFORME

Amb les dades obtingudes de la tabulació de les enquestes i la creació d'una base de dades s'ha utilitzat el programa estadístic SPSS/PC per l'obtenció de les taules i resultats que es mostren en aquest informe.

4.- METODOLOGIA

CONTRASTACIÓ DADES BARCELONA I VALLÈS																
	ISC'09	ISC'08	ISC'07	ISC'06	ISC'05	ISC'04	ISC'03	ISC'02	ISC'01	ISC'00	ISC'99	ISC'98 oct.	ISC'98 maig	ISC'97	ISC'96	ISC'94
<u>SEXE</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Home	48	47	47	46	47	48	48	48	47	48	49	50	50	50	50	50
Dona	52	53	53	54	53	52	52	52	53	52	51	50	50	50	50	50
<u>EDAT</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	15	15	15	16	15	15	15	19	22	21	21	21	18	20	20	21
De 20 a 30 anys	34	39	36	35	39	38	38	39	38	41	40	37	42	38	40	38
De 31 a 45 anys	30	29	30	31	29	28	28	25	23	22	22	22	24	22	22	22
Més de 45 anys	21	17	19	20	18	19	19	17	17	16	19	20	20	20	18	19
<u>MOTIU DE VIATGE</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	54	54	49	59	57	48	59	52	51	49	47	44	52	45	43	49
Estudi	23	25	31	27	26	31	28	32	31	37	38	36	29	36	38	34
Altres	23	21	20	14	17	21	13	16	18	14	15	20	19	19	19	17
<u>SERVEI ⁽¹⁾</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Urbà	44	46	46	49	44	49	51	49	49	50	49	49	49	50	49	53
Metro del Vallès	56	54	54	51	56	51	49	51	51	50	51	51	51	50	51	47
<u>TIPUS DE TÍTOL</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	3	6	6	6	8	9	6	6	7	10	11	13	13	14	14	14
Abonament	5	3	5	4	3	2	2	3	4	21	21	19	19	20	25	26
Targeta FGC	0	0	0	0	1	1	--	--	*	40	37	33	42	43	40	40
Targeta no FGC	91	90	88	90	87	87	88	87	85	25	27	28	21	20	21	20
Altres	1	1	1	0	1	1	3	4	4	4	4	7	5	3	*	*
Basis:	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(451)	(499)	(537)	(433)	(421)	(422)	(432)	(407)	(501)	(477)

4.- METODOLOGIA

<u>CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA</u>																
	ISC'09	ISC'08	ISC'07	ISC'06	ISC'05	ISC'04	ISC'03	ISC'02	ISC'01	ISC'00	ISC'99	ISC'98 oct.	ISC'98 maig	ISC '97	ISC'96	ISC '94
<u>SEXE</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Home	45	46	46	46	47	47	47	47	47	49	49	50	48	51	51	48
Dona	55	54	54	54	53	53	53	53	53	51	51	50	52	49	49	52
<u>EDAT</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	14	16	17	16	15	16	16	17	17	18	18	17	16	18	17	17
De 20 a 30 anys	35	34	35	32	34	34	34	37	37	42	34	34	37	34	34	35
De 31 a 45 anys	30	31	29	32	29	29	29	25	25	28	28	27	27	26	27	25
Més de 45 anys	21	19	19	20	22	21	21	21	21	20	20	22	20	22	23	24
<u>MOTIU DE VIATGE</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	54	51	57	55	52	53	64	62	62	58	59	55	56	51	52	56
Estudi	17	19	15	15	16	20	18	19	19	22	20	21	23	20	17	20
Altres	29	30	28	30	32	27	18	19	19	19	21	24	21	29	31	24
<u>SERVEI</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Suburbà	80	76	74	75	75	74	87	82	82	83	83	83	87	79	78	59
Rodalí (1)	20	24	26	25	25	26	13	18	18	17	17	17	13	21	22	20
<i>Regional</i>					--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21
<u>TIPUS DE TÍTOL</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	7	10	10	8	10	9	6	7	9	18	22	24	22	28	29	32
Abonament	5	5	6	7	1	1	1	1	3	6	6					
Targeta FGC	1	2	2	1	3	2	3	7	10	26	28	72	73	70	69	67
Targeta no FGC	86	82	81	83	85	85	84	81	75	46	40					
Altres	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5	4	5	2	2	1
<i>Basis:</i>	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(451)	(502)	(435)	(512)	(456)	(444)	(445)	(324)	(355)	(653)

(1) El concepte Rodalí ha variat al llarg del temps. Des de 1996 la frontera es a Olesa

4.- METODOLOGIA

CONTRASTACIÓ DADES BARCELONA I VALLÈS			Distribucio de les 500 entrevistes		
	Mostra real	Mostra Teòrica		Mostra real	Mostra Teòrica
1,PI, Catalunya	106	106	16,Baixador Vallvidrera	2	2
2,Provença	69	69	17,Les Planes	3	2
3,Gràcia	24	26	18,La Floresta	3	3
4,St, Gervasi	7	8	19,Valldoreix	10	9
5,Muntaner	25	26	20,St,Cugat	32	32
6,Bonanova	8	9	21,Mirasol	4	4
7,Tres Torres	11	12	22,Hospital General	5	4
8,Sarrià	31	30	23,Rubi	18	17
9,Reina Elisenda	9	9	24,Les Fonts	4	3
10,Plaça Molina	3	3	25,Terrassa	19	19
11,Padua	7	7	26,St,Joan	11	10
12,Putxet	14	14	27,Bellaterra	5	5
13,Tibidabo	16	16	28,Univ. Autònoma	23	22
14,Peu Funicular	3	3	29,St, Quirze	6	6
15,Vallvidrera Superior	3	3	30,Sabadell Estació	5	6
			31,Sabadell Rambla	14	14

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA			Distribucio de les 500 entrevistes		
	Mostra ponder	Mostra Teòrica		Mostra ponder	Mostra Teòrica
1,PI,Espanya	112	112	14,Can Ros	10	10
2,Magoria	15	15	15,Quatre Camins	4	4
3,Ildefons Cerdà	29	30	16,Palleja	5	6
3,5 Europa Fira	20	20	17,St Andreu de la B.	13	13
4,Gornal	16	16	18,Palau	6	6
5,St,Josep	19	19	19,Martorell Vila	2	1
6,L'Hospitalet	53	53	19,5 Martorell Central	6	5
7,Almeda	29	29	20,Martorell Enllac	8	9
8,Cornella	25	25	21,Abrera	3	3
9,Sant Boi	47	47	22,Olesa de Montserrat	8	8
10,Moli Nou	17	17	Esparreguera	1	1
11,Colònia Guell	1	1	23,Aeri Montserrat	0	1
12,Sta, Coloma Cerv.	4	4	24,Monistrol	4	3
13,St, Vicenç d Horts	13	13	25,Castellbell i Vilà	0	0
			26,St Vicenç Castells	3	3
			27,Manresa Viladordis	1	1
			28,Manresa Alta	2	2
			29,Manresa Baixador	4	4
			30,St Esteve Sesr.	2	2
			31,La Beguda	0	0
			32,Can Parellada	0	0
			33,Masquefa	3	3
			34,Piera	5	5
			35,Vallbona	1	1
			36,Capellades	1	1
			37,Pobla de Claramunt	1	1
			38,Vilanova del Camí	1	1
			39,Igualada	6	6



Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©

5.- PRINCIPALS RESULTATS ***del mesurament del 2.009***



Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©

5.1- La importància i la satisfacció

- Els aspectes més importants, els que estan per sobre de la mitjana són:

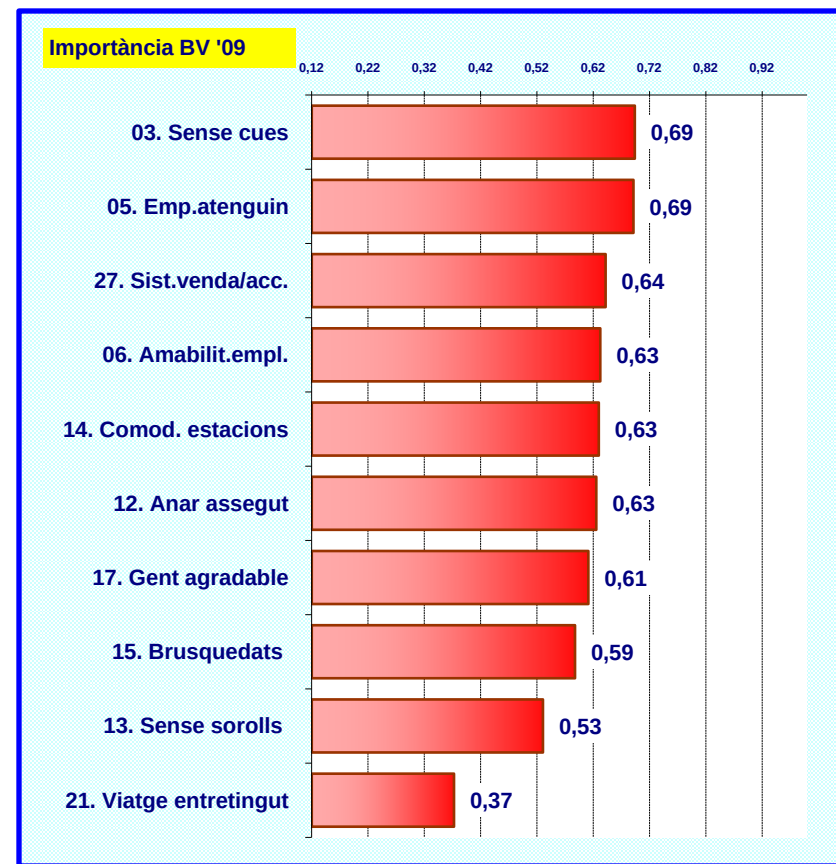
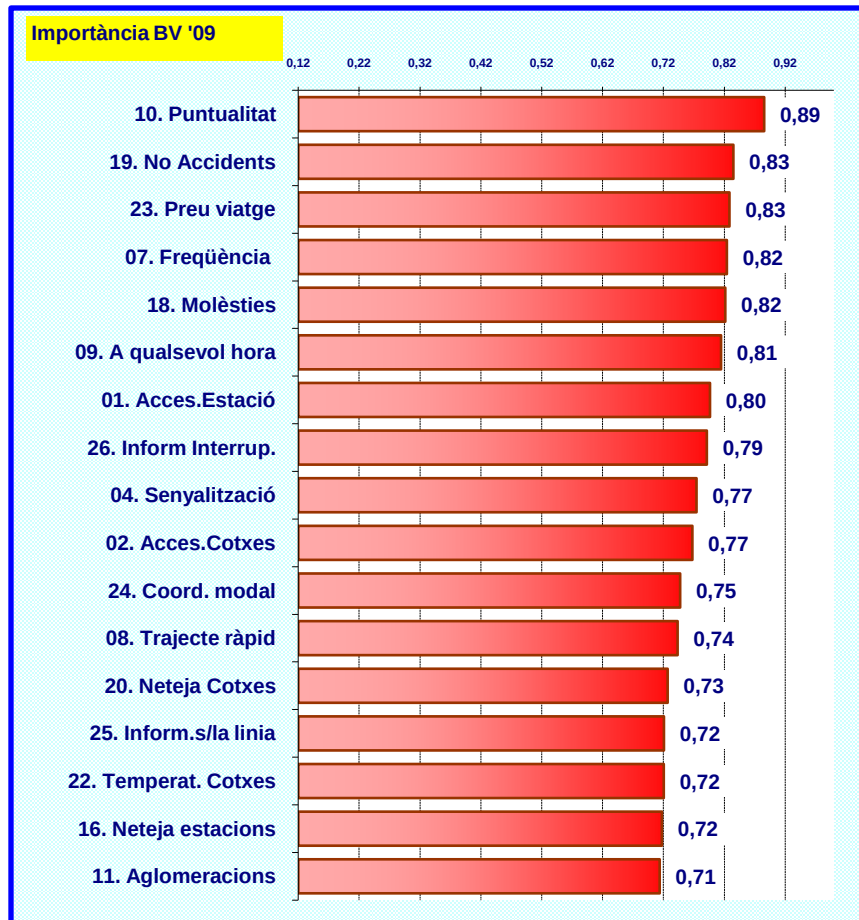
Importància (0,12-1,00) dels aspectes

BVJ

0,87	LA PUNTUALITAT
0,85	EL PREU DEL VIATGE
0,85	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
0,83	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.
0,81	LA FREQÜÈNCIA DE PAS.
0,81	PODER-LO AGAFAR A QUALESVOL HORA
0,79	LA INFORMACIÓ INTERRUPTIONS
0,78	LA SENYALITZACIÓ
0,76	FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ
0,76	LA COORDINACIÓ MODAL
0,75	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.
0,74	FÀCIL ACCÉS AL TREN
0,73	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI
0,73	LA NETEJA DELS COTXES
0,72	LA NETEJA DE LES ESTACIONS
0,71	NO HI HA AGLOMERACIONS
0,71	LA TEMPERATURA

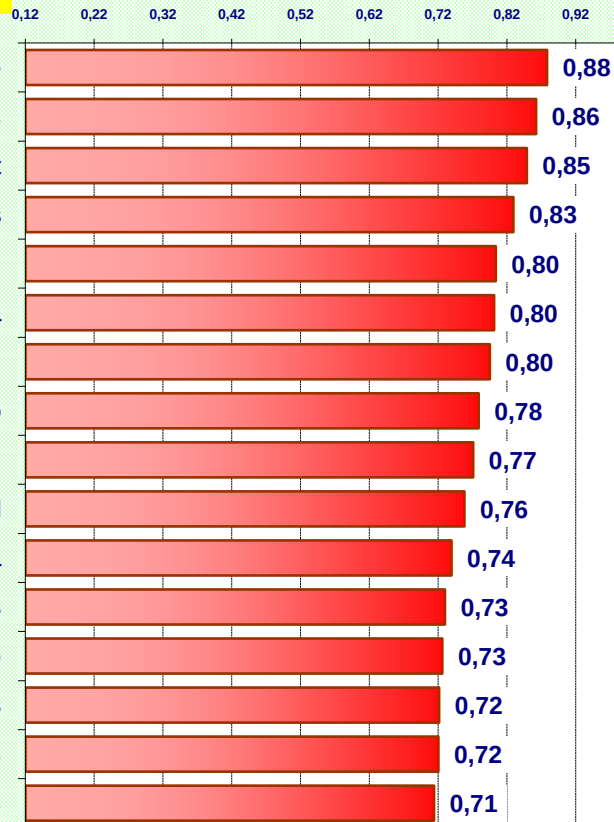
Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
0,89	0,87	0,90	0,85	0,85	0,86
0,83	0,79	0,86	0,88	0,88	0,89
0,83	0,82	0,85	0,86	0,86	0,86
0,82	0,83	0,82	0,83	0,83	0,82
0,82	0,80	0,84	0,80	0,82	0,75
0,81	0,81	0,82	0,80	0,81	0,78
0,79	0,78	0,80	0,80	0,79	0,82
0,77	0,80	0,76	0,78	0,78	0,79
0,80	0,80	0,79	0,73	0,73	0,73
0,75	0,74	0,75	0,77	0,77	0,79
0,74	0,73	0,75	0,76	0,76	0,76
0,77	0,76	0,78	0,72	0,72	0,73
0,72	0,72	0,72	0,74	0,74	0,74
0,73	0,72	0,73	0,73	0,72	0,78
0,72	0,70	0,73	0,72	0,70	0,80
0,71	0,72	0,71	0,71	0,72	0,70
0,72	0,73	0,72	0,71	0,70	0,72

- Gràficament, per la línia Barcelona i Vallès, cada aspecte té els següents nivells d'importància:

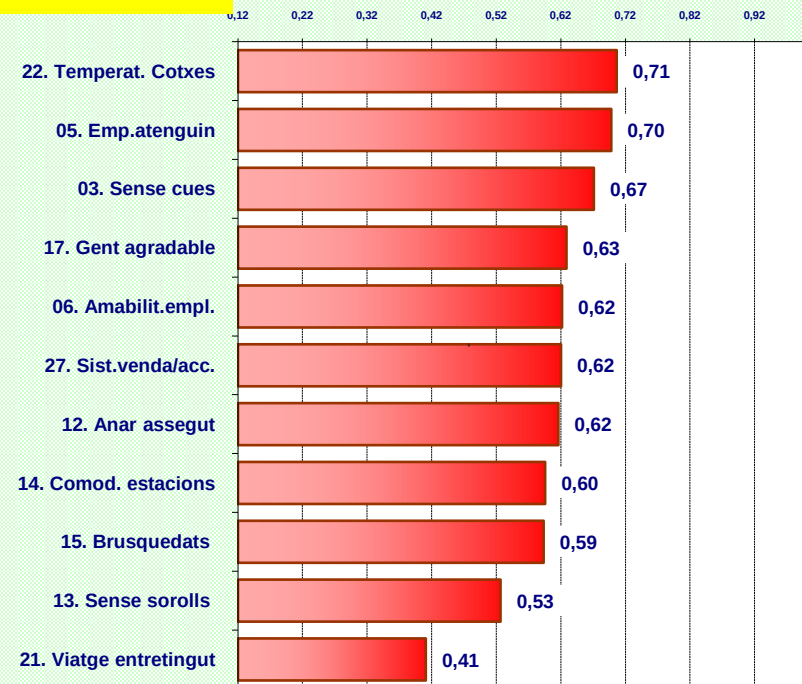


- Gràficament, per la línia Llobregat i Anoia, cada aspecte té els següents nivells d'importància:

Importància LLA '09



Importància LLA '09



- Els aspectes amb un nivell de satisfacció més baixa, els que estan per sota de la mitjana són:

Satisfacció (0 -100) dels aspectes		Barcelona i Vallès		
		Total	Urbà	M V
51,40	EL PREU DEL VIATGE	52,42	53,90	51,28
62,84	ENTRETINGUT DEL VIATGE	62,72	60,96	64,08
64,73	LES AGLOMERACIONS	62,84	63,90	62,02
65,89	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN	66,18	66,93	65,60
65,99	LA TEMPERATURA DELS COTXES	65,40	65,96	64,96
66,25	PODER ANAR ASSEGUT	64,04	65,32	63,05
66,83	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	67,04	68,03	66,28
68,44	SOROLL POC AMOÏNADOR	67,46	66,28	68,37
68,55	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	68,06	67,39	68,58
68,77	LA COMODITAT DE LES ESTACIONS	67,76	67,11	68,26
68,91	LA COORDINACIÓ MODAL	68,14	67,29	68,79
69,39	PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA	68,76	68,72	68,79
70,01	SENSE GENT DESAGRADABLE	71,64	72,66	70,85

Llobregat i Anoia		
Total	MBLI	Rod
50,38	50,47	50,00
62,96	63,11	62,35
66,62	66,59	66,73
65,60	65,47	66,12
66,58	66,79	65,71
68,46	67,21	73,57
66,62	66,17	68,47
69,42	69,40	69,49
69,04	68,93	69,49
69,78	70,22	67,96
69,68	70,32	67,04
70,06	71,37	64,49
68,38	69,10	65,41

- Per contra , els aspectes amb un nivell de satisfacció més elevada, els que estan per sobre de la mitjana són:

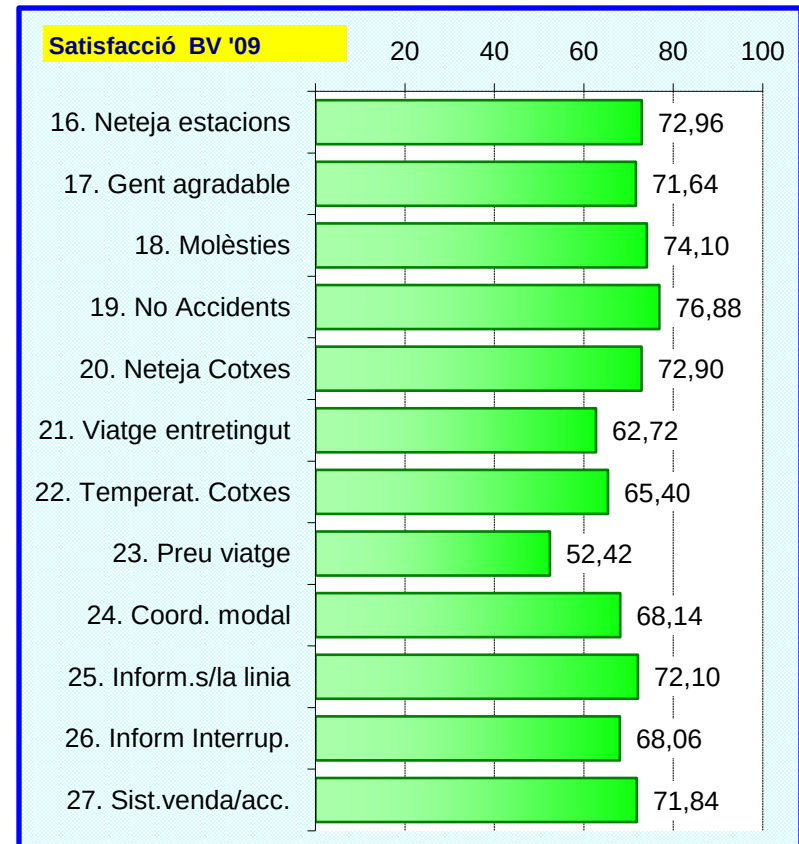
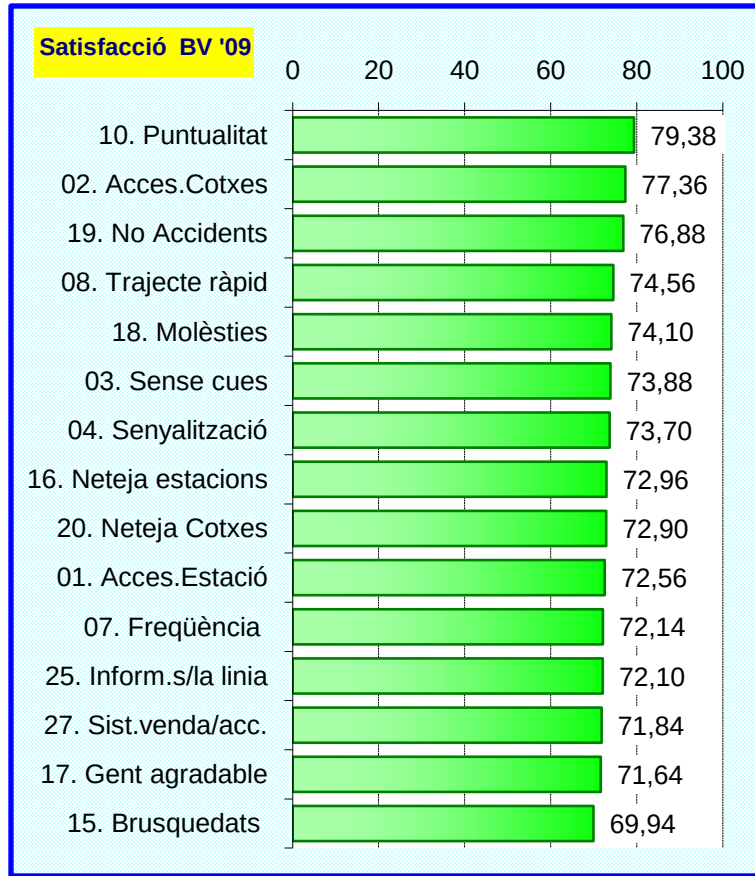
Satisfacció (0 -100) dels aspectes

79,87	LA PUNTUALITAT
76,92	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
76,07	FÀCIL ACCÉS AL TREN
74,88	LA SENYALITZACIÓ
74,74	SENSE CUES PER ACCEDIR
73,77	FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS
72,67	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS
72,64	NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS
72,26	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI
72,21	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE
72,13	FREQÜÈNCIA DE PAS
71,88	LA NETEJA DE LES ESTACIONS
71,66	LA NETEJA DELS VAGONS
70,67	VIATGE SENSE BRUSQUEDATS

Barcelona i Vallès		
Total	Urbà	M V
79,38	77,94	80,50
76,88	76,06	77,52
77,36	77,48	77,27
73,70	73,62	73,76
73,88	74,54	73,37
72,56	71,01	73,76
74,10	75,96	72,66
71,84	70,46	72,91
72,10	71,28	72,73
74,56	75,92	73,51
72,14	72,34	71,99
72,96	73,90	72,23
72,90	73,30	72,59
69,94	68,07	71,38

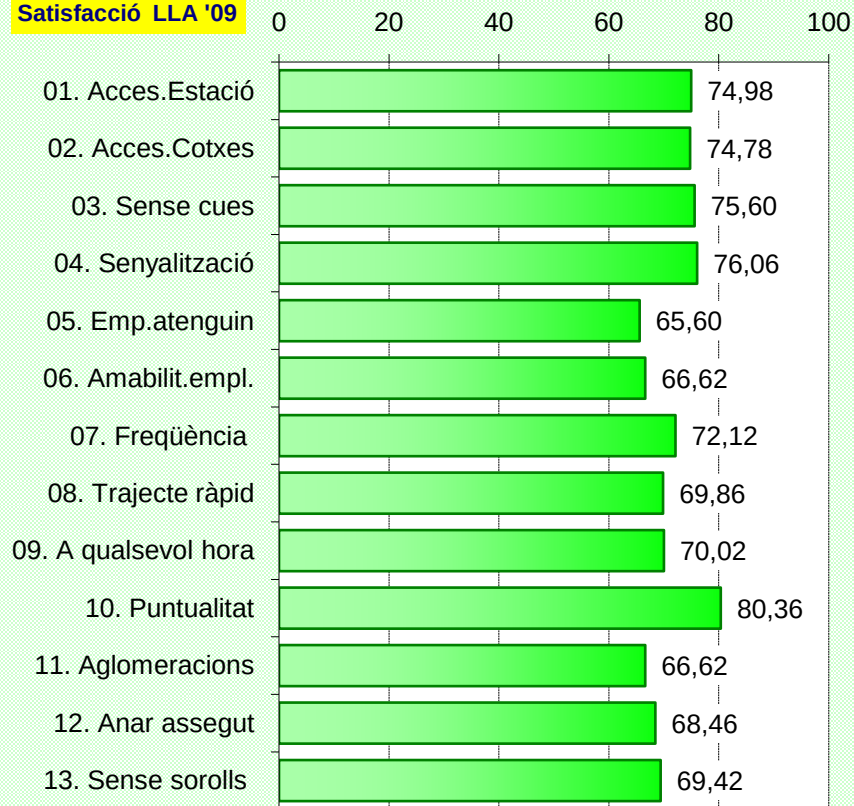
Llobregat i Anoia		
Total	MBLI	Rod
80,36	80,27	80,71
76,96	77,36	75,31
74,78	74,18	77,24
76,06	76,27	75,20
75,60	75,05	77,86
74,98	74,88	75,41
71,24	70,65	73,67
73,44	73,16	74,59
72,42	72,66	71,43
69,86	72,24	60,10
72,12	73,16	67,86
70,80	70,85	70,61
70,42	71,04	67,86
71,40	71,59	70,61

- Gràficament, per la línia Barcelona i Vallès, cada aspecte té els següents nivells de satisfacció:

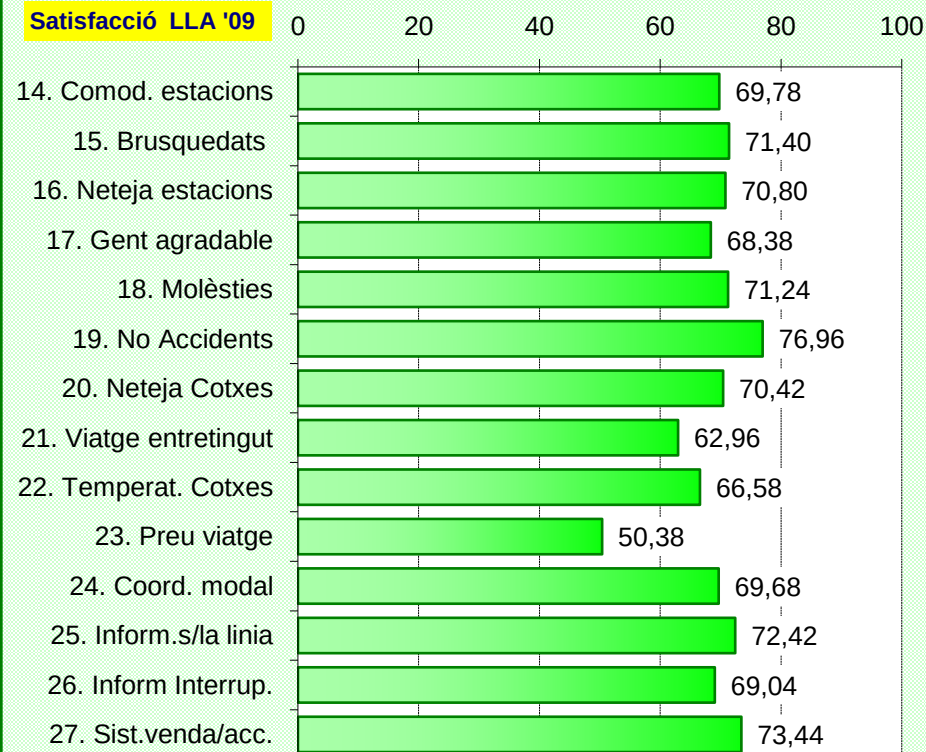


- Gràficament, per la línia Llobregat i Anoia, cada aspecte té els següents nivells de satisfacció:

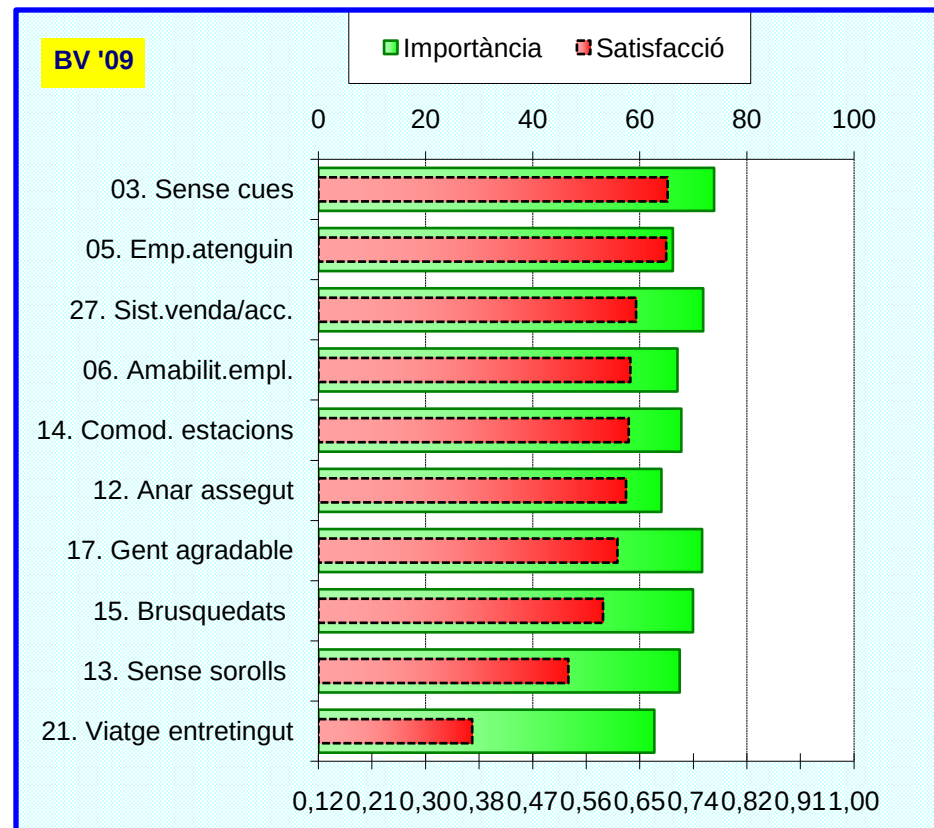
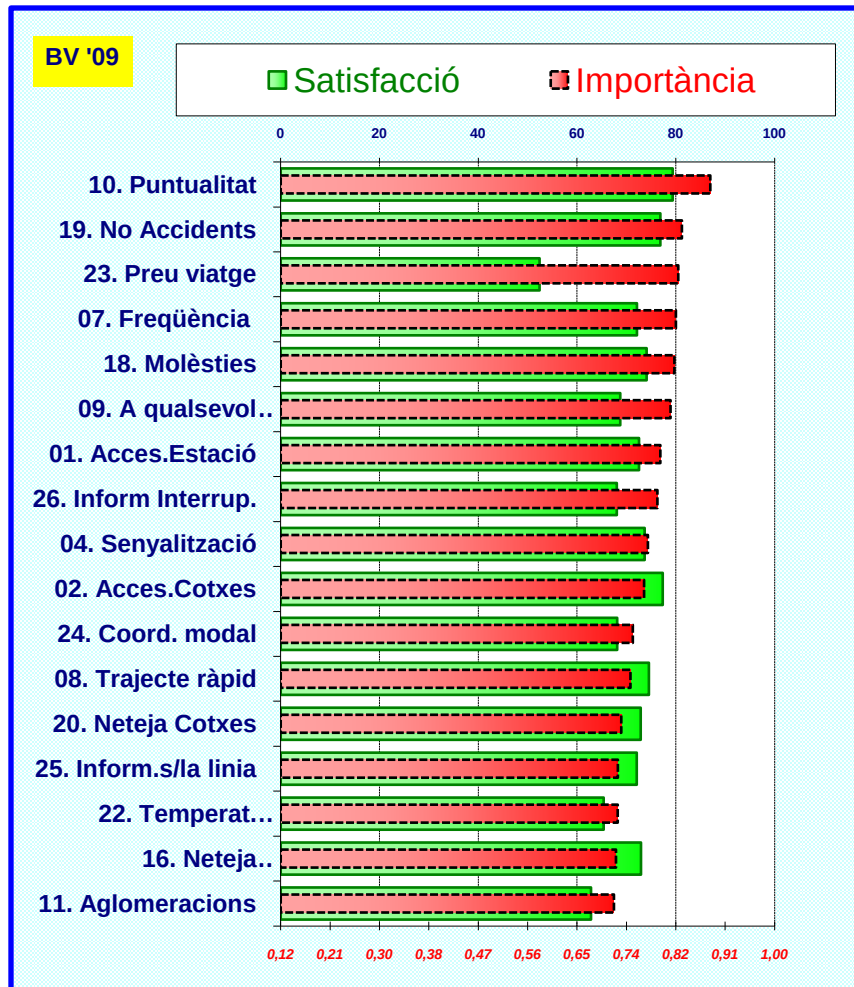
Satisfacció LLA '09



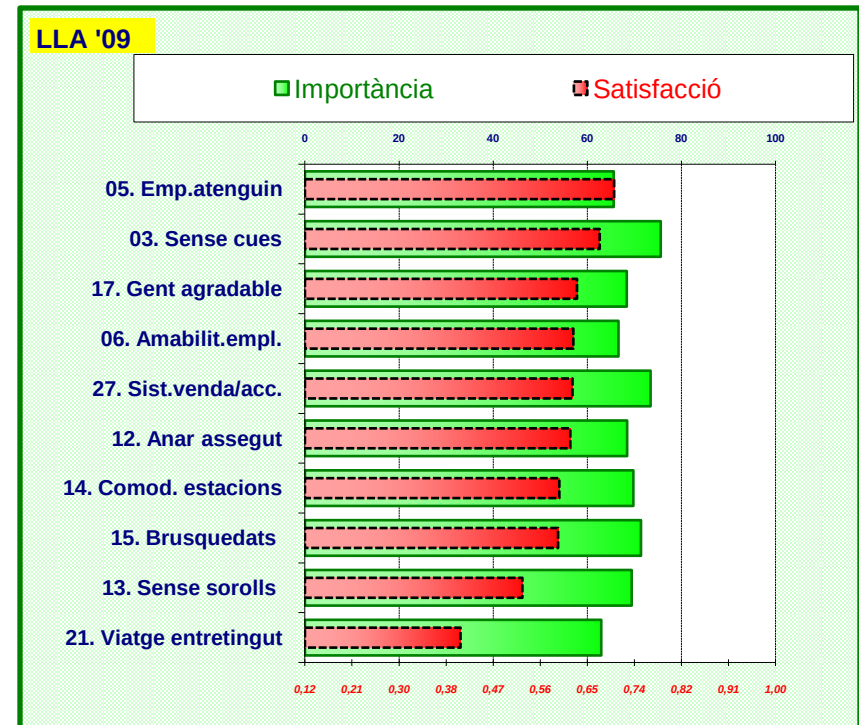
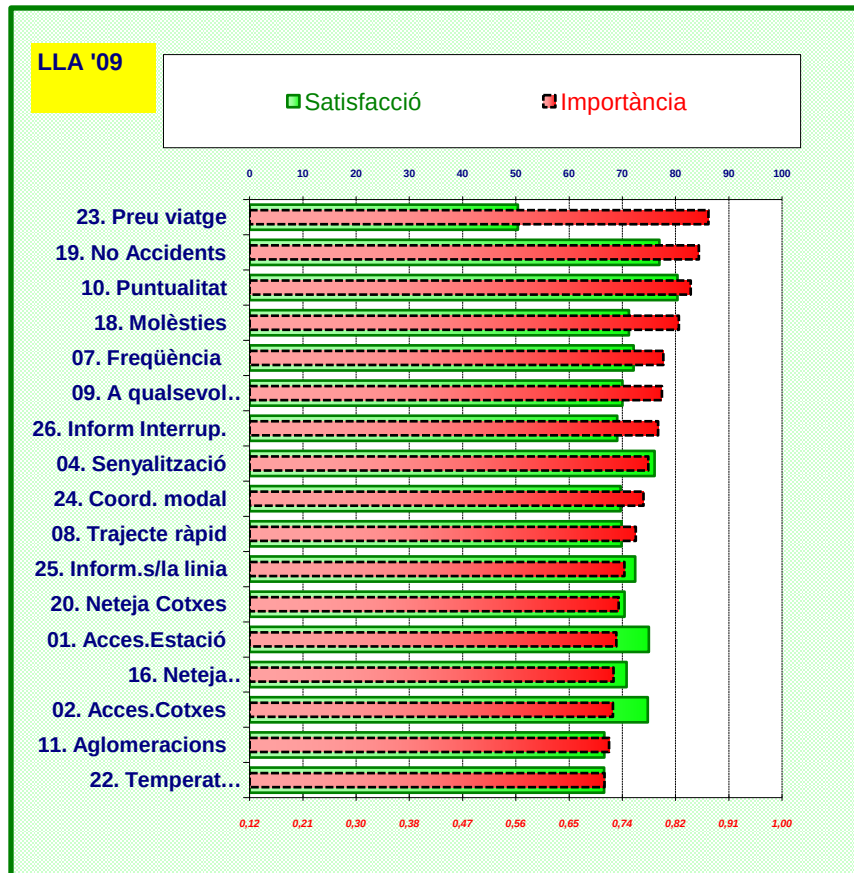
Satisfacció LLA '09



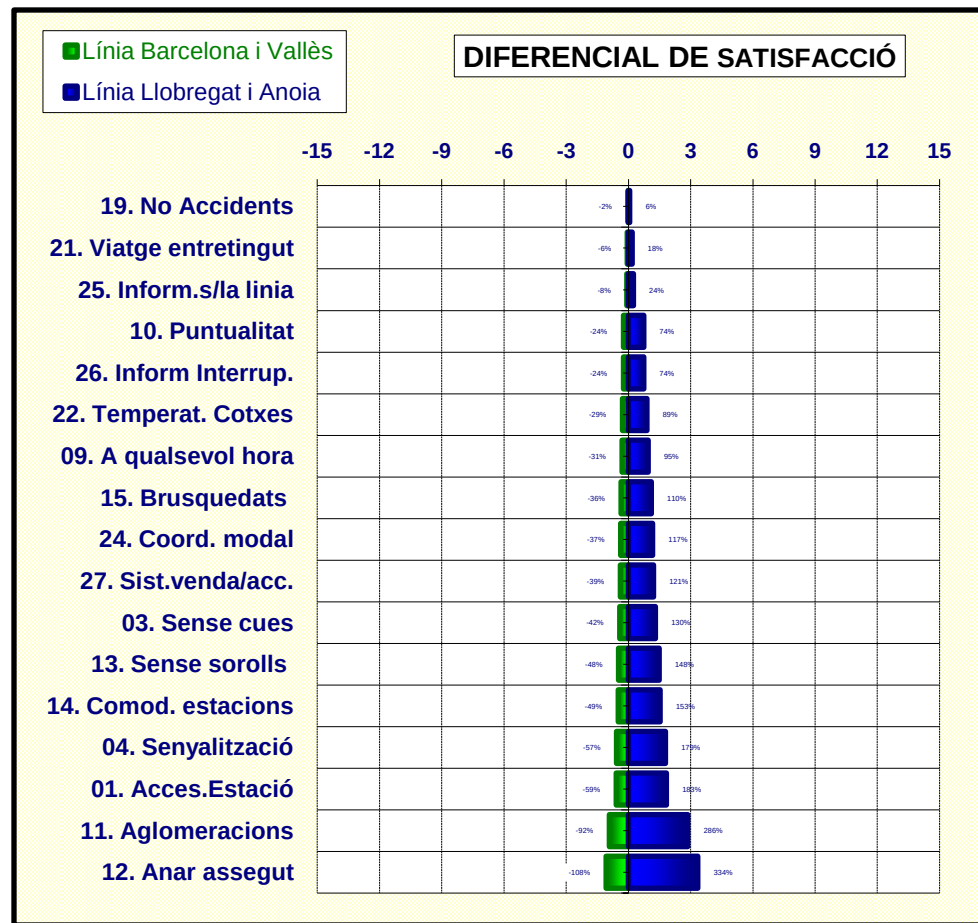
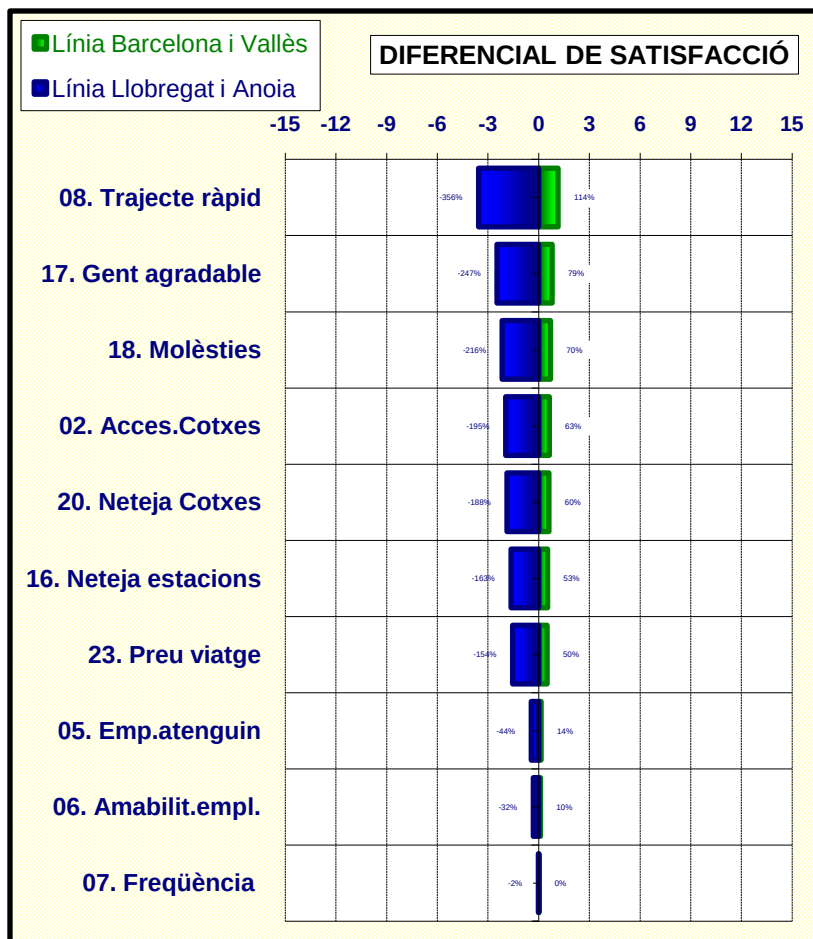
■ Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Barcelona i Vallès, és:



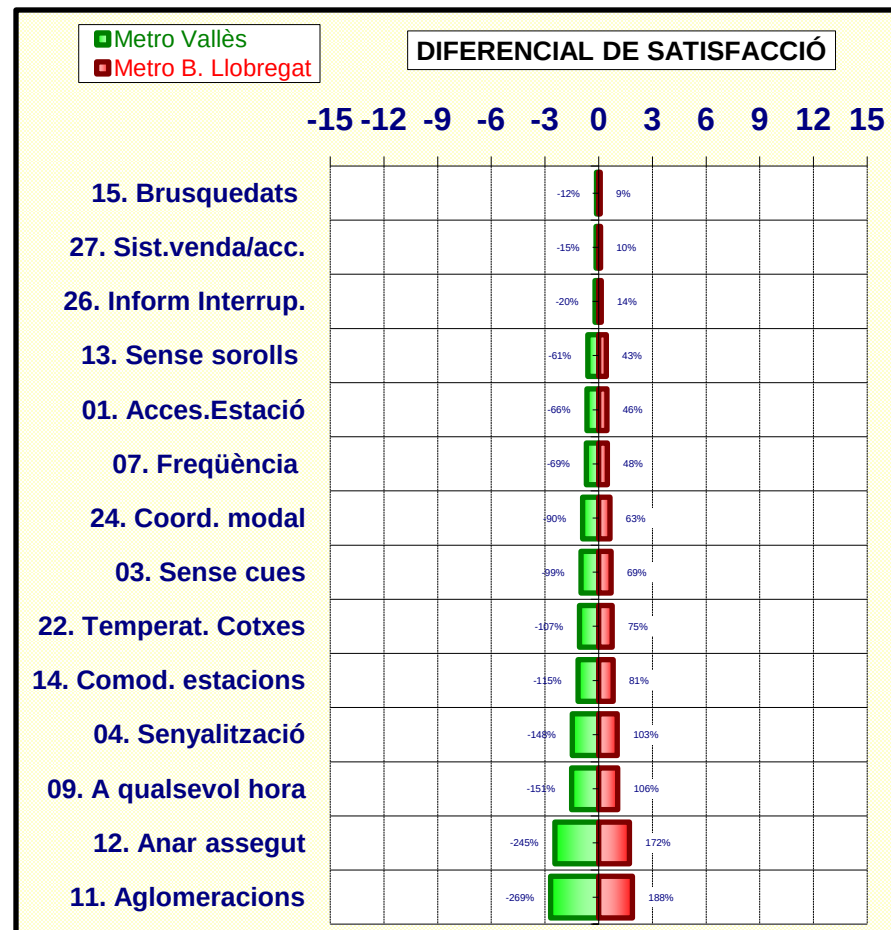
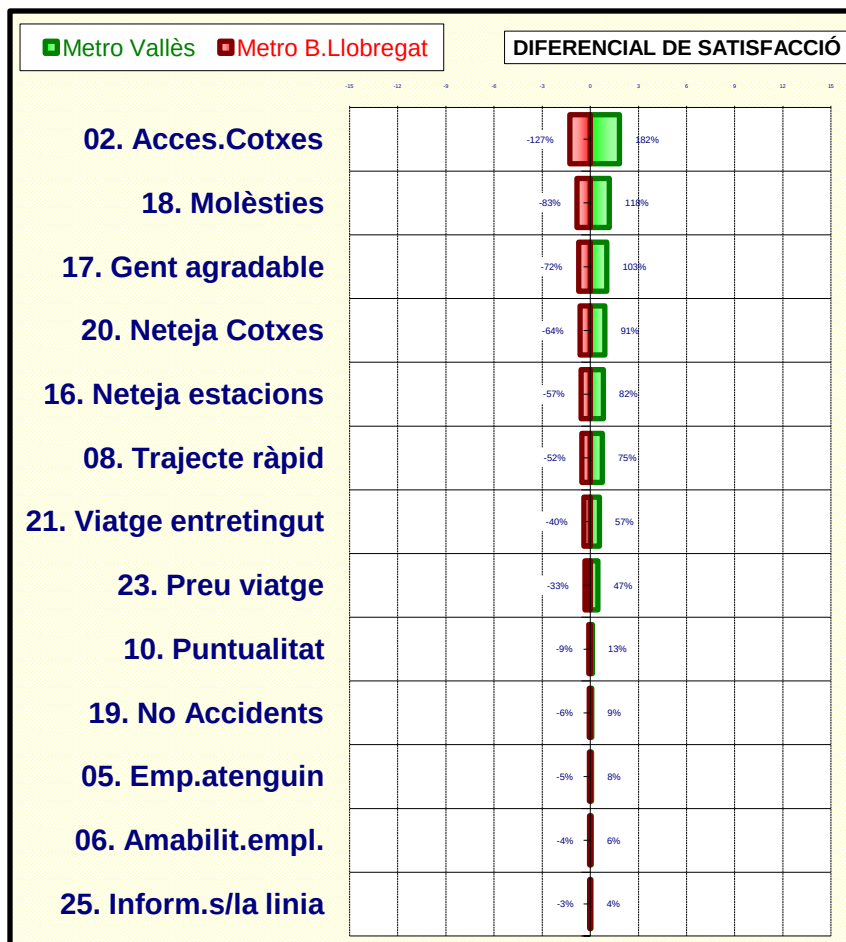
- Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Llobregat i Anoia, és:



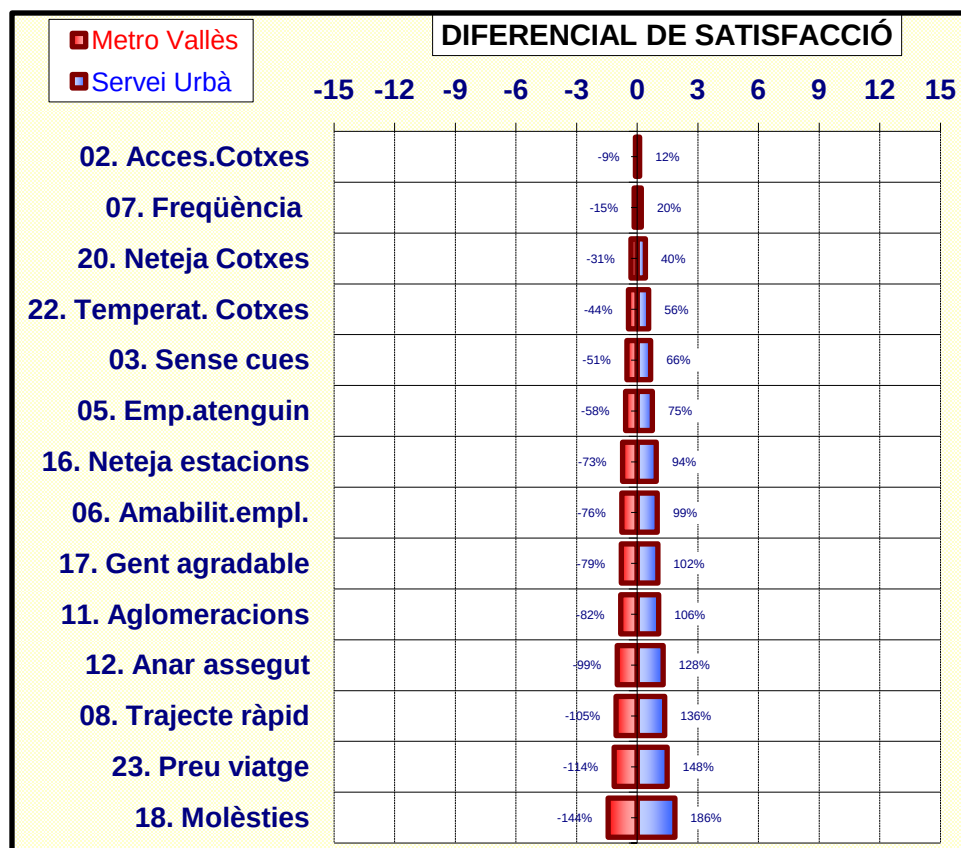
- Respecte al valor promig ponderat, els clients de la línia Llobregat i Anoia estan més satisfets amb Anar assegut, les Aglomeracions, l'Accés a les estacions i la Senyalització; i els de la línia Barcelona i Vallès estan més satisfets amb la Rapidesa, Gent agradable, Molèsties, l'Accés als cotxes i la Neteja dels cotxes:



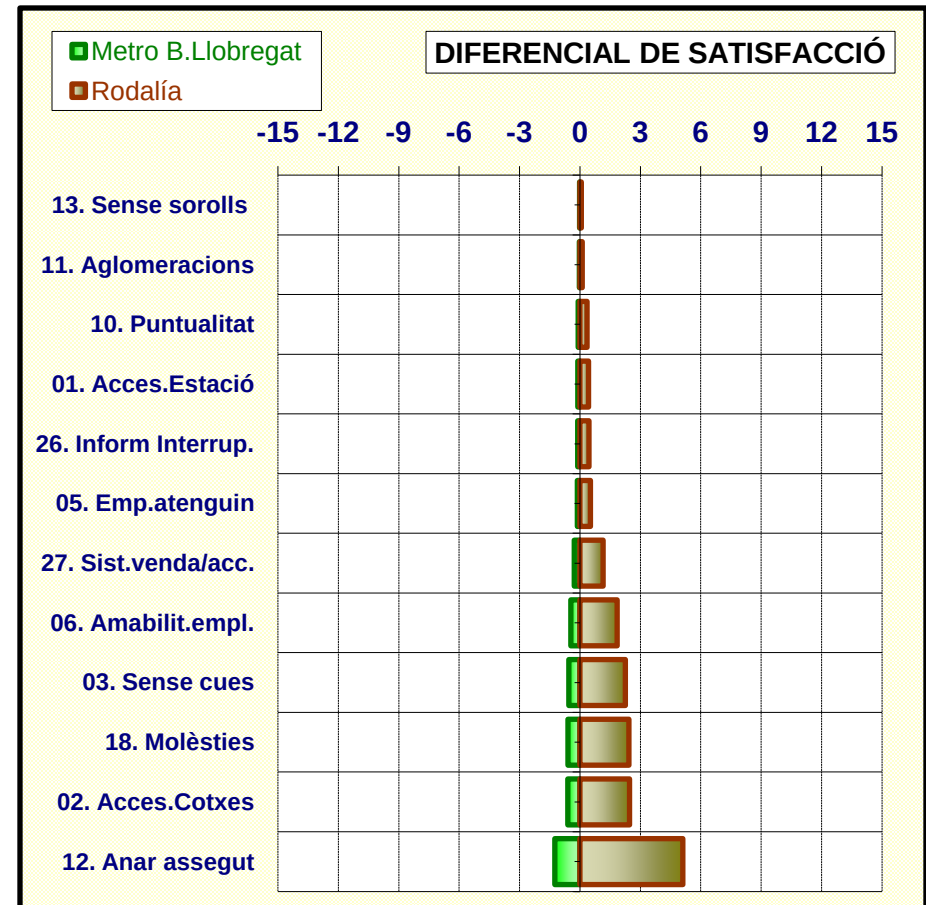
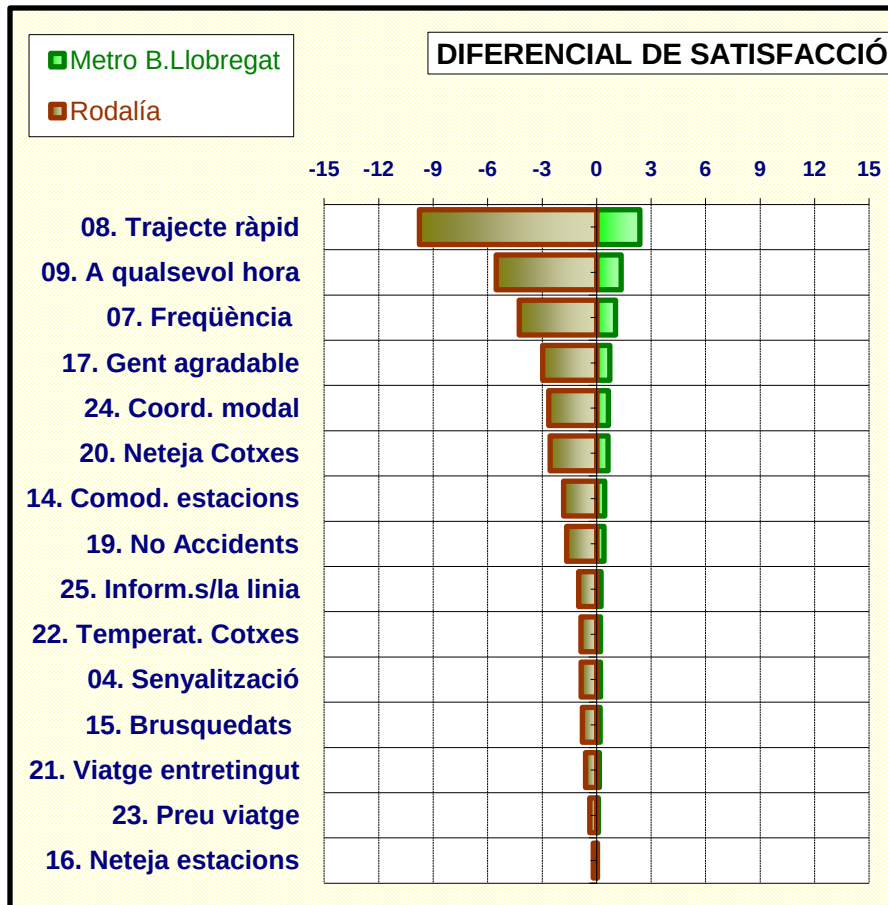
- Els usuaris del Metro del Vallès estan més satisfets amb l'Accés als cotxes, les Molèsties i la Gent agradable; en canvi els usuaris del Metro del Llobregat estan més satisfets amb les No Alglomeracions, Abnar assegut, A qualsevol hora, Senyalització i Comoditat estacions:



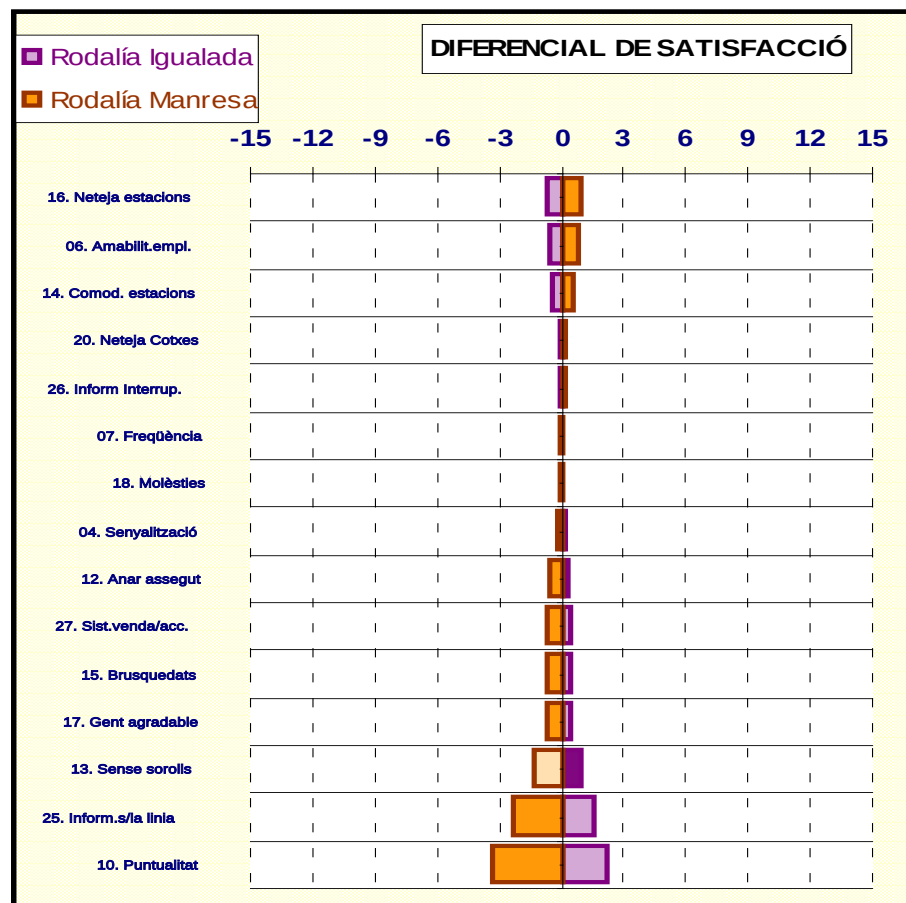
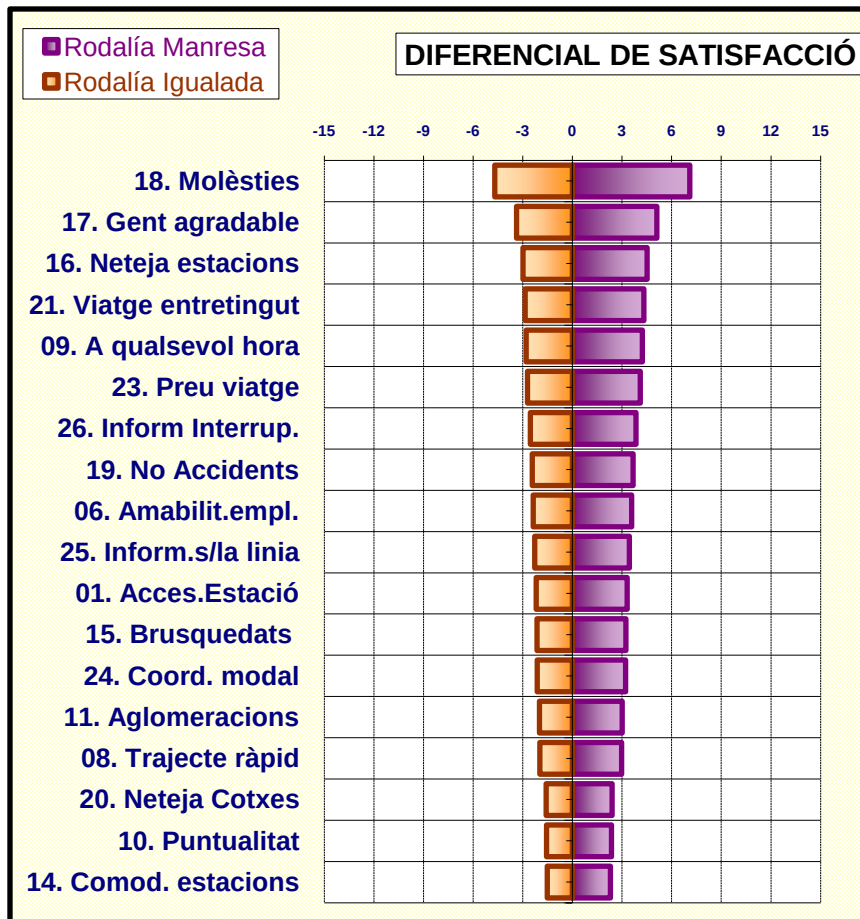
- Entre els serveis Urbà i Metro del Vallès, els usuaris del servei Metro del Vallès estan més satisfets amb les No Brusquedats, Viatge entretingut, Accés a les Estacions i la Puntualitat; i els usuaris del Servei Urbà estan més satisfets amb les No Molèsties, Preu del Viatge, Rapidesa i Anar assegut.



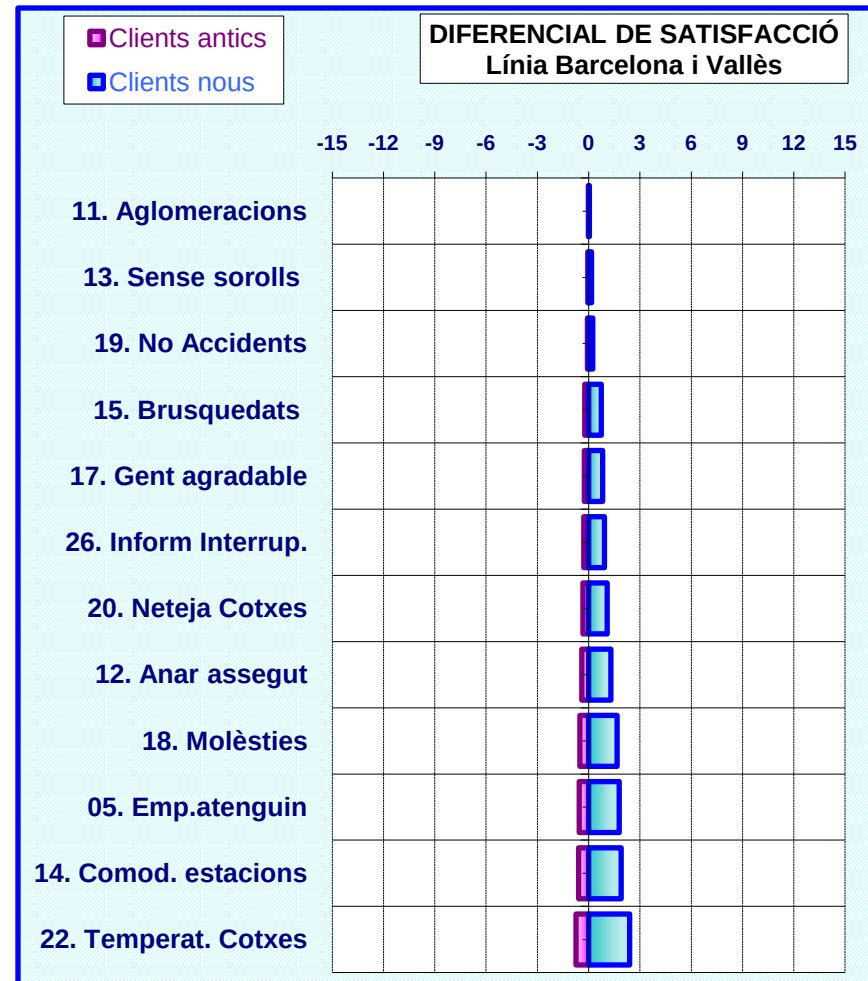
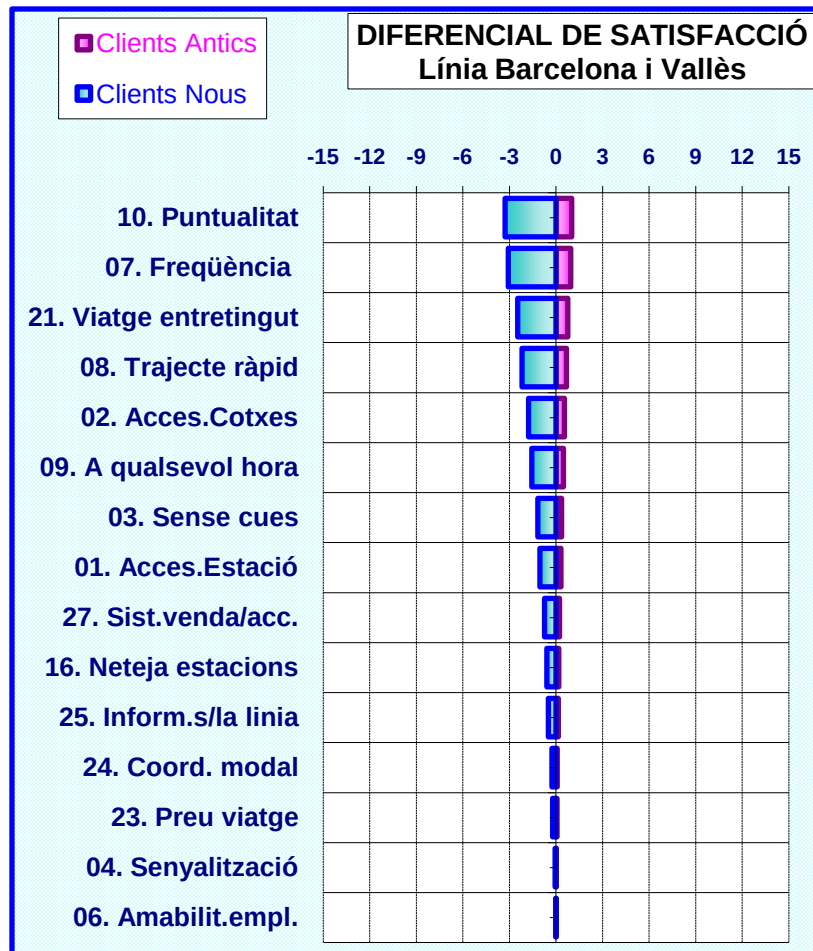
- Entre els serveis Metro del Baix Llobregat i Rodalí, aquest últims estan molt més insatsfets amb la Rapidesa, A qualsevol hora i la Freqüència; en canvi estan més satisfets amb anar assegut, ll'Accés als cotxes, les Molèsties, Sense cues i l'Amabilitat.



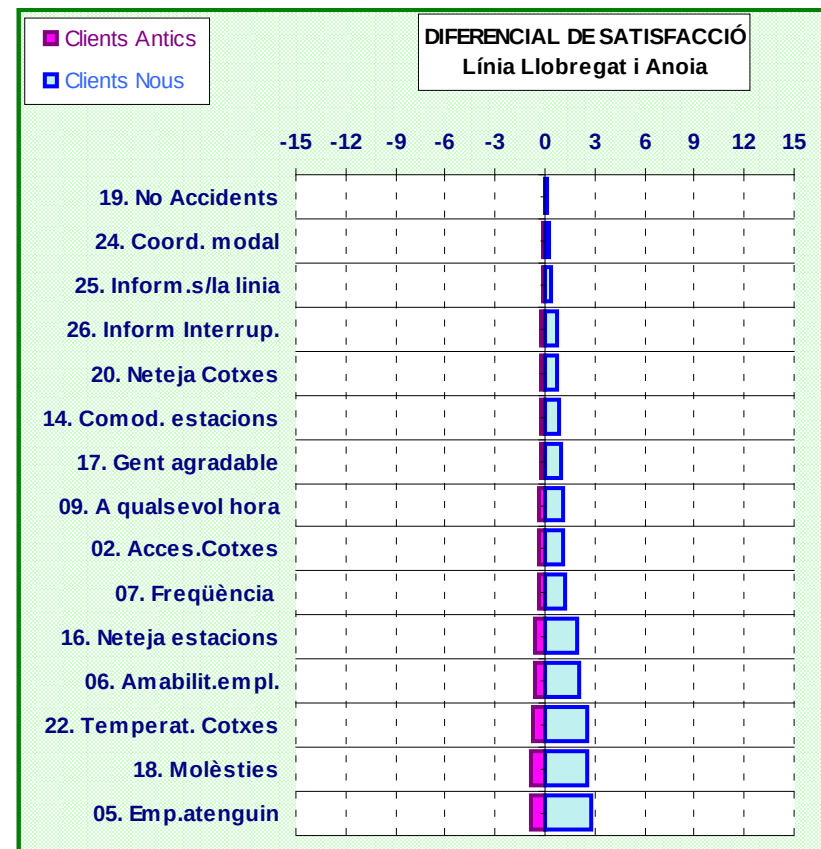
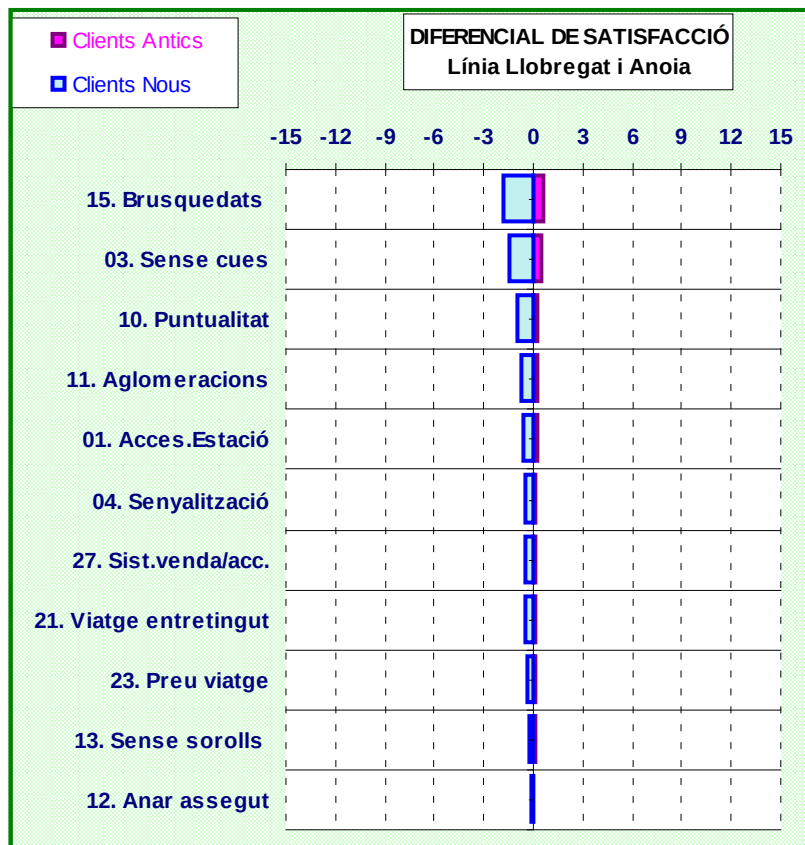
- I dins del servei de Rodalia, els clients del ramal d'Igualada estan més insatisfets que els de Rodalies de Manresa, sobretot amb les Molèsties, Gent agradable, Neteja estacions, Viatge entretingut, A qualsevol hora, Preu del viatge i Informació interrupcions.



- Els clients nous (2 anys : 23,6% del total) de la Línia Barcelona Vallès estan més satisfets que els Clients antics amb la Temperatura, Comoditat estacions, Empleats atenguin, No Molèsties, anar assegut i Neteja cotxes; i menys satisfets amb la Puntualitat, Freqüència i Viatge entretingut.

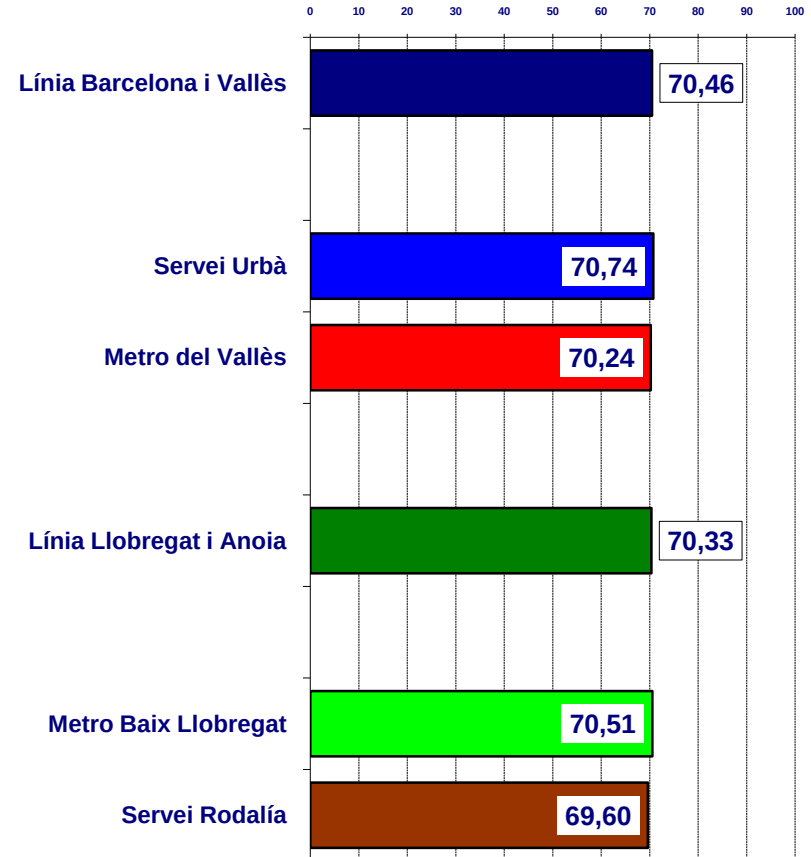


- A la línia Llobregat i Anoia els clients nous (< 2 anys : 23,4% del total) estan més insatisfets que els clients antics amb el la Brusquedat i No fer cues; i estan més satisfets amb la Presència d'empleats, No molèsties, Temperatura, l'amabilitat dels empleats i la Neteja de les estacions.

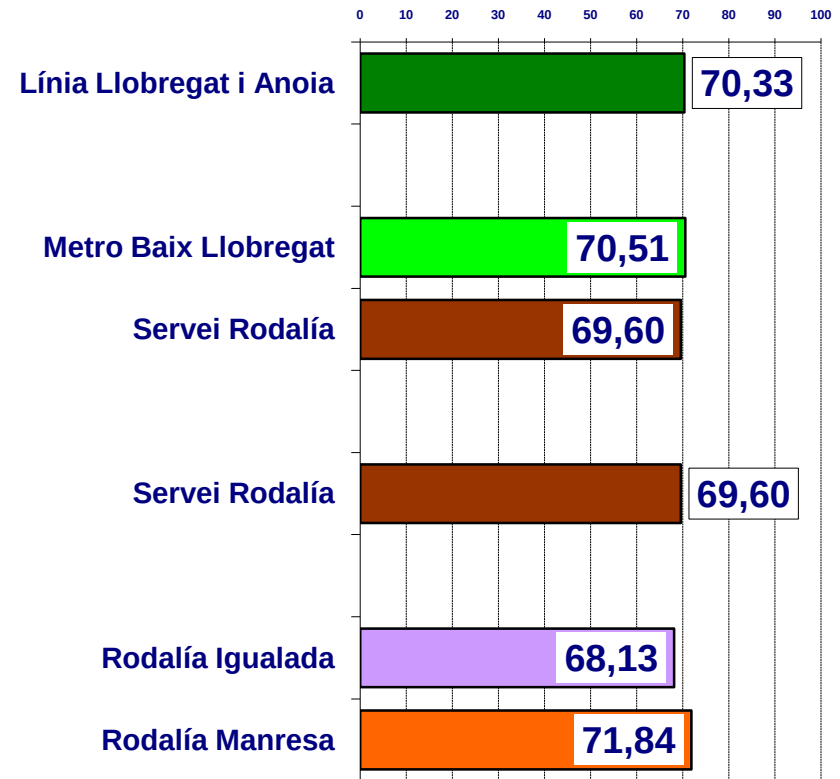


5.2- L'I.S.C.

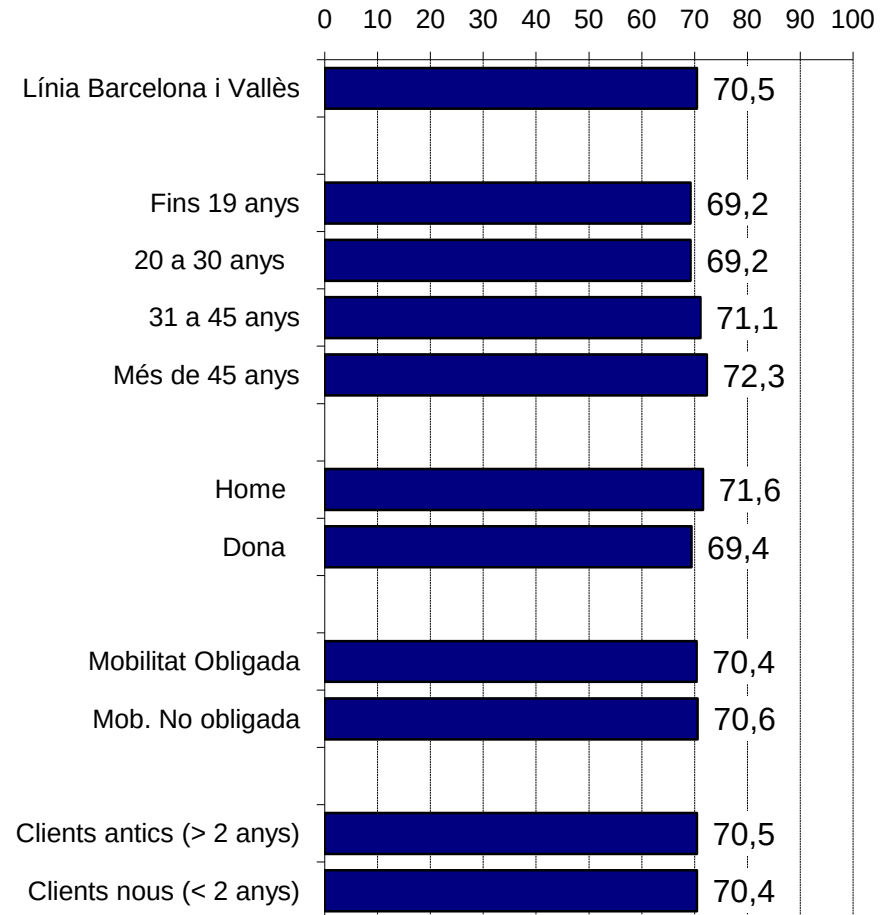
- L'ISC de la línia del Vallès es manté per sobre els 70 punts; mentre que l'ISC del Llobregat segueix millorant i ja supera els 70 punts:
- Per línies:
- L'ISC'2007 global de la línia Barcelona Vallès és de 70,46
- L'ISC'2007 global de la línia Llobregat Anoia és de 70,33



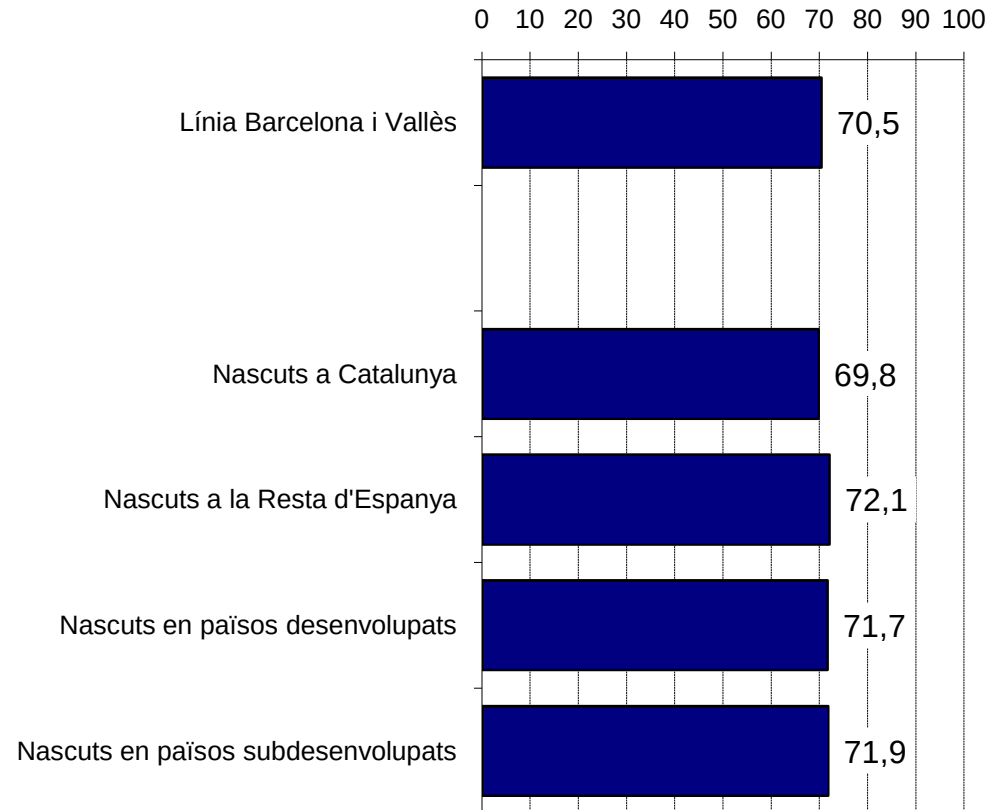
- Dins de la línia Llobregat i Anoia, hi ha una millora de l'ISC tant al Servei de Metro del Llobregat com sobretot a Rodalies.
- El Servei de Rodalies millora tant a Manresa com a Igualada.



- Dins de la línia Barcelona i Vallès els clients amb un ISC més baix son:
- Els de fins a 30 anys
 - 69,2
- Els clients nous
 - 70,4
- Les dones
 - 69,4
- Els de mobilitat obligada
 - 70,4



- Dins de la línia Barcelona i Vallès els clients amb un ISC més baix segons lloc de naixement són els nascuts a Catalunya, i amb un ISC més alt són els nascuts a la resta de l'estat espanyol.



■ **Dins de la línia Llobregat i Anoia els clients amb un ISC més baix són:**

■ **Els de 20 a 30 anys**

■ **68,5**

■ **Els homes**

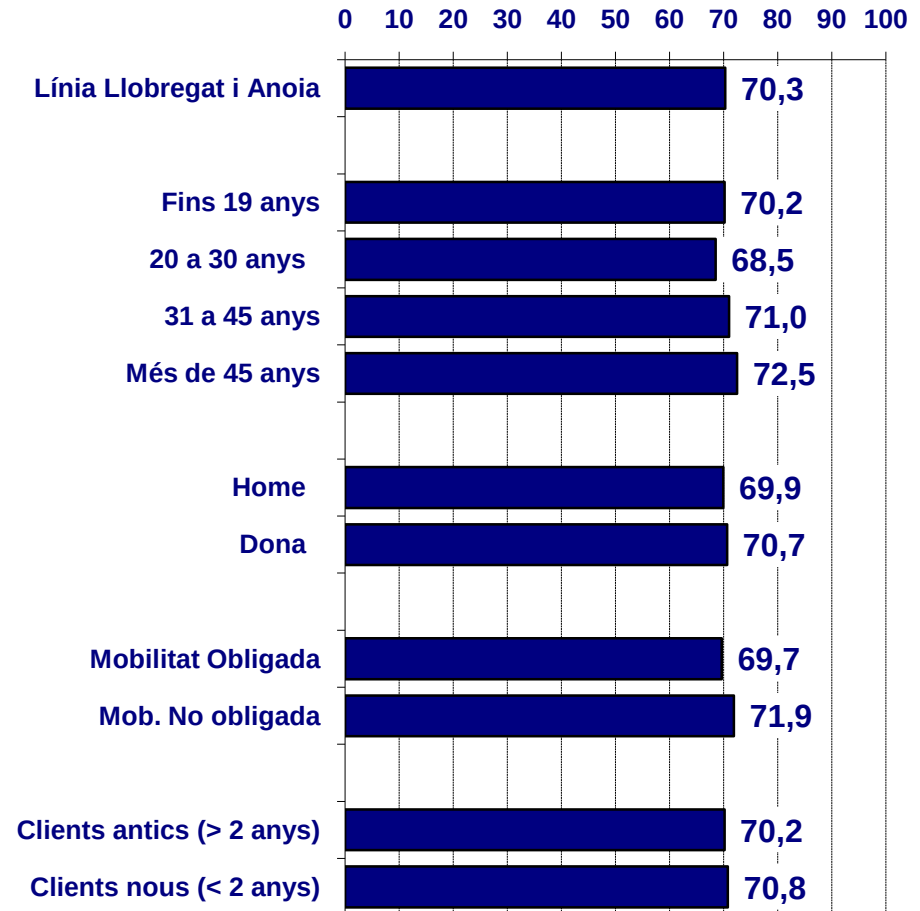
■ **69,9**

■ **Els de mob. Obligada**

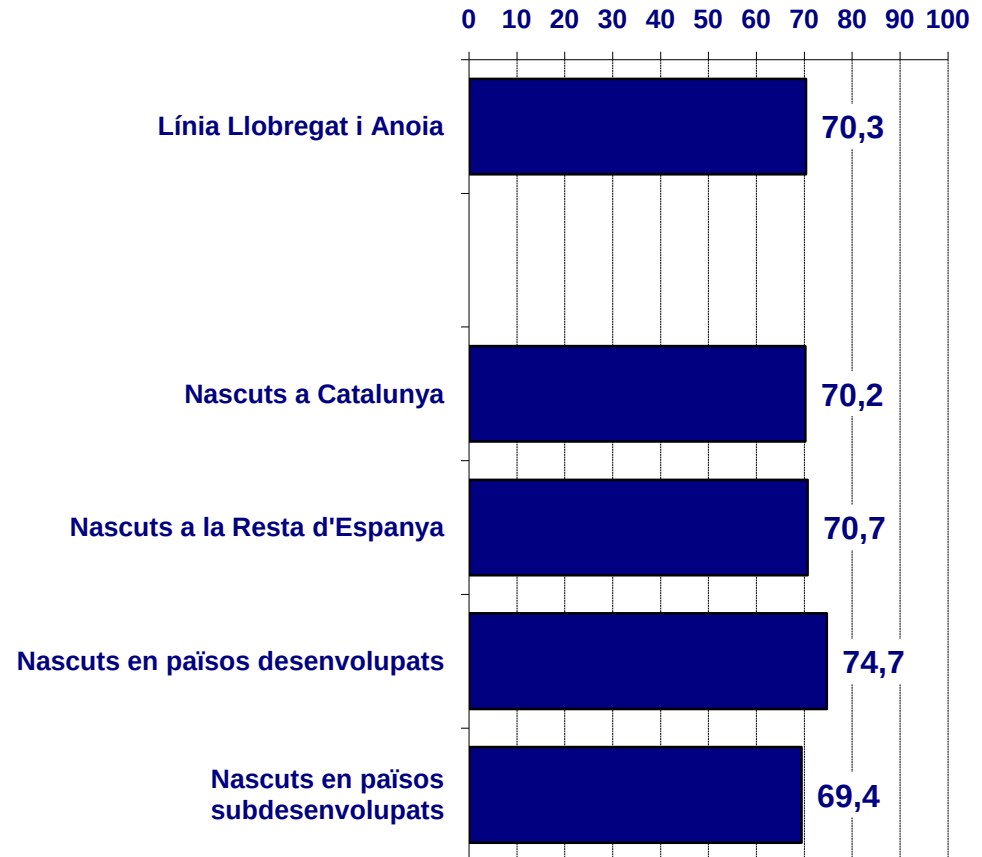
■ **69,7**

■ **Els clients antics**

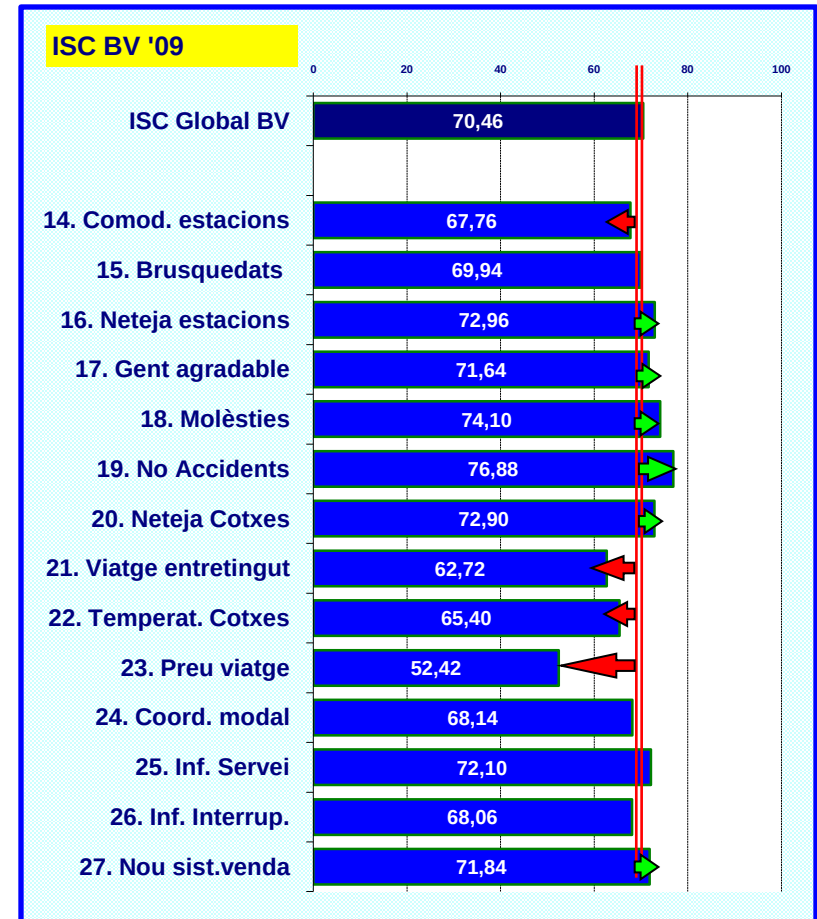
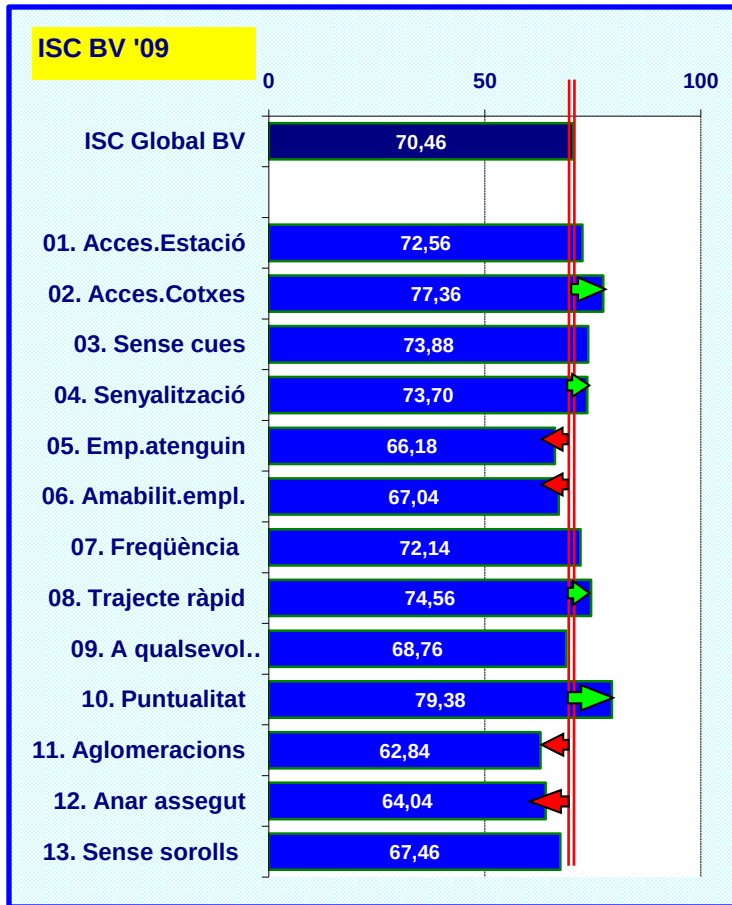
■ **70,2**



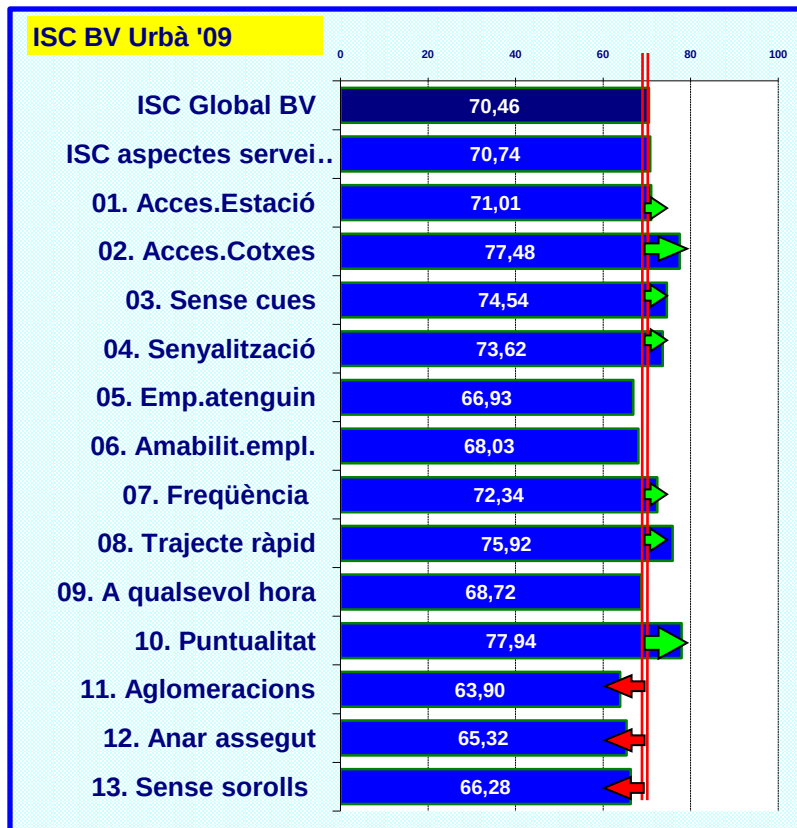
- Dins de la línia Llobregat Anoia els clients amb un ISC més baix segons lloc de naixement són els nascuts en països subdesenvolupats, i amb un ISC més alt són els nascuts en països desenvolupats.



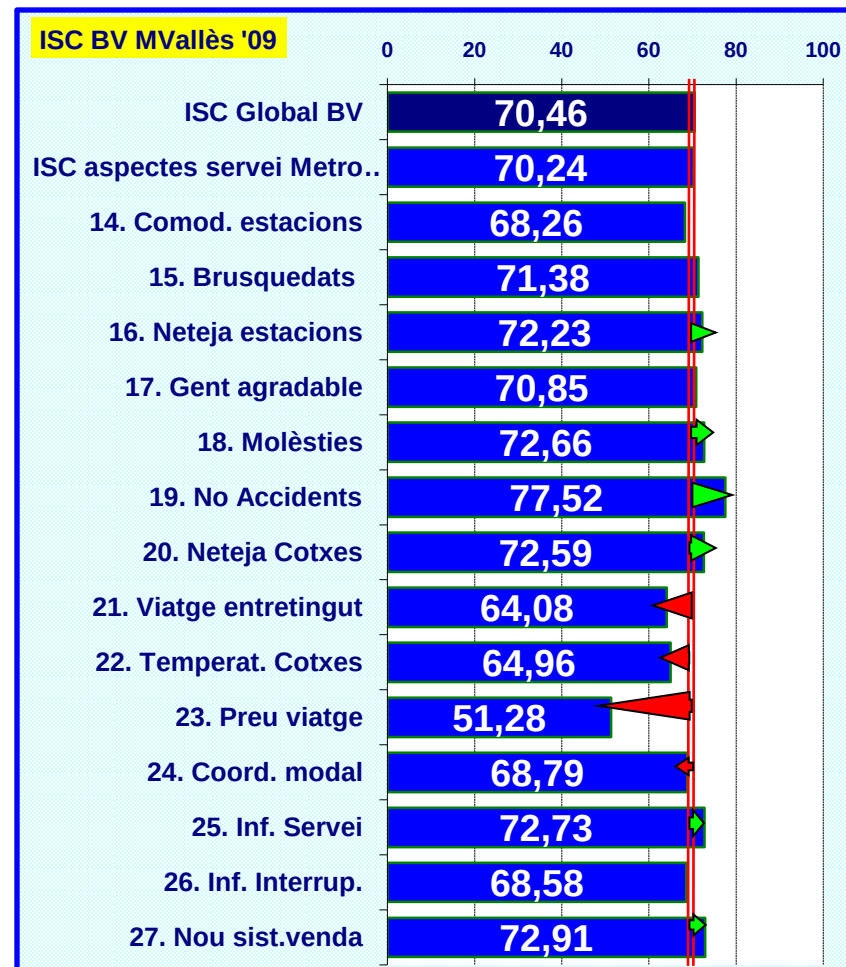
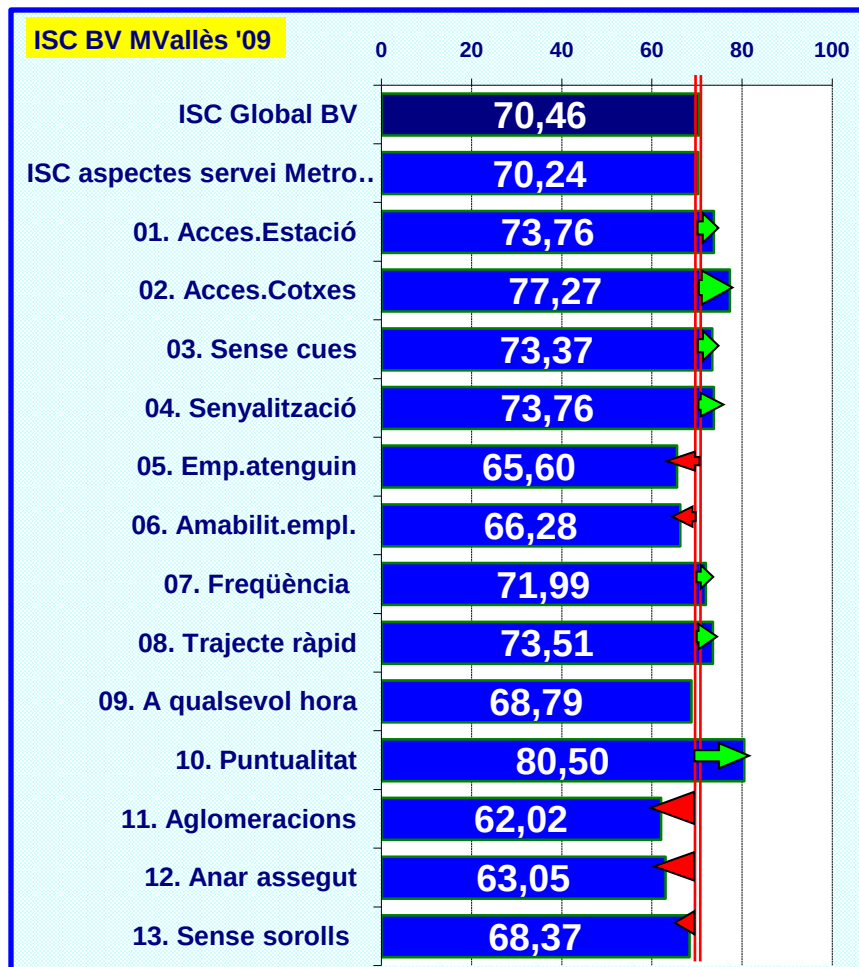
- A la línia del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



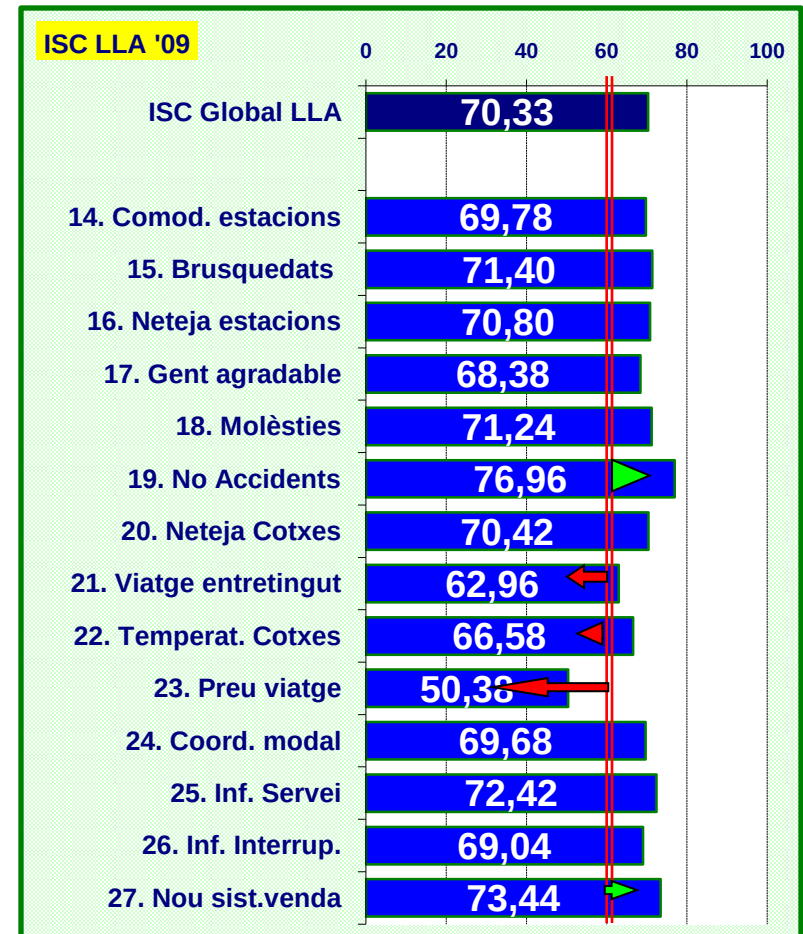
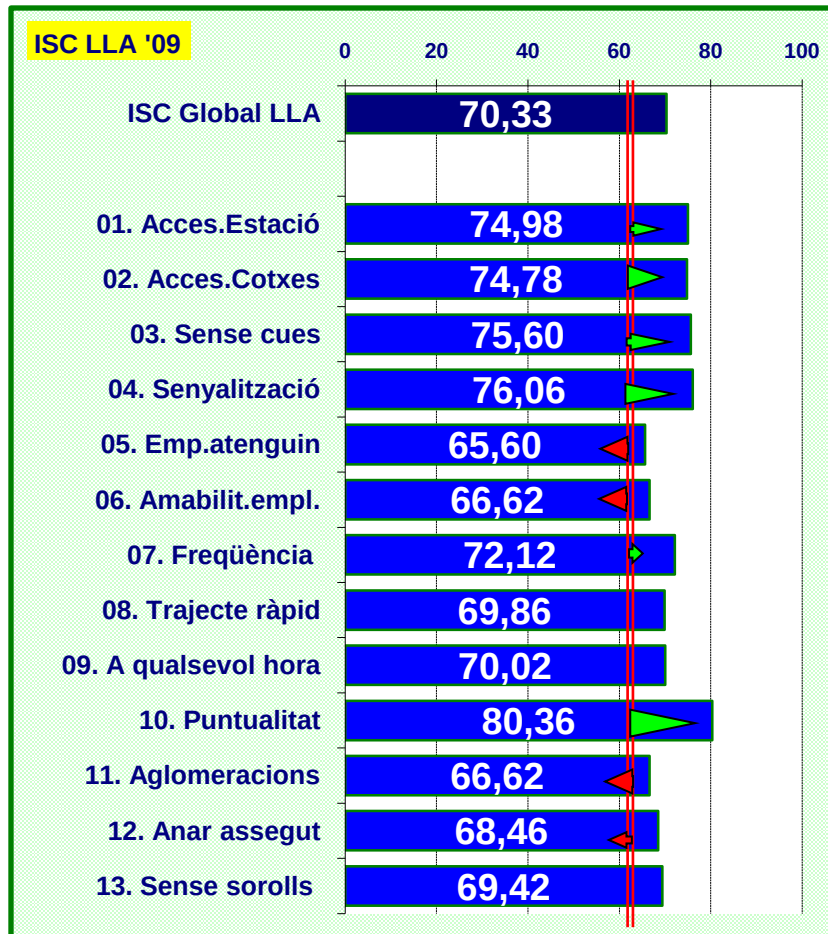
- Al servei urbà, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



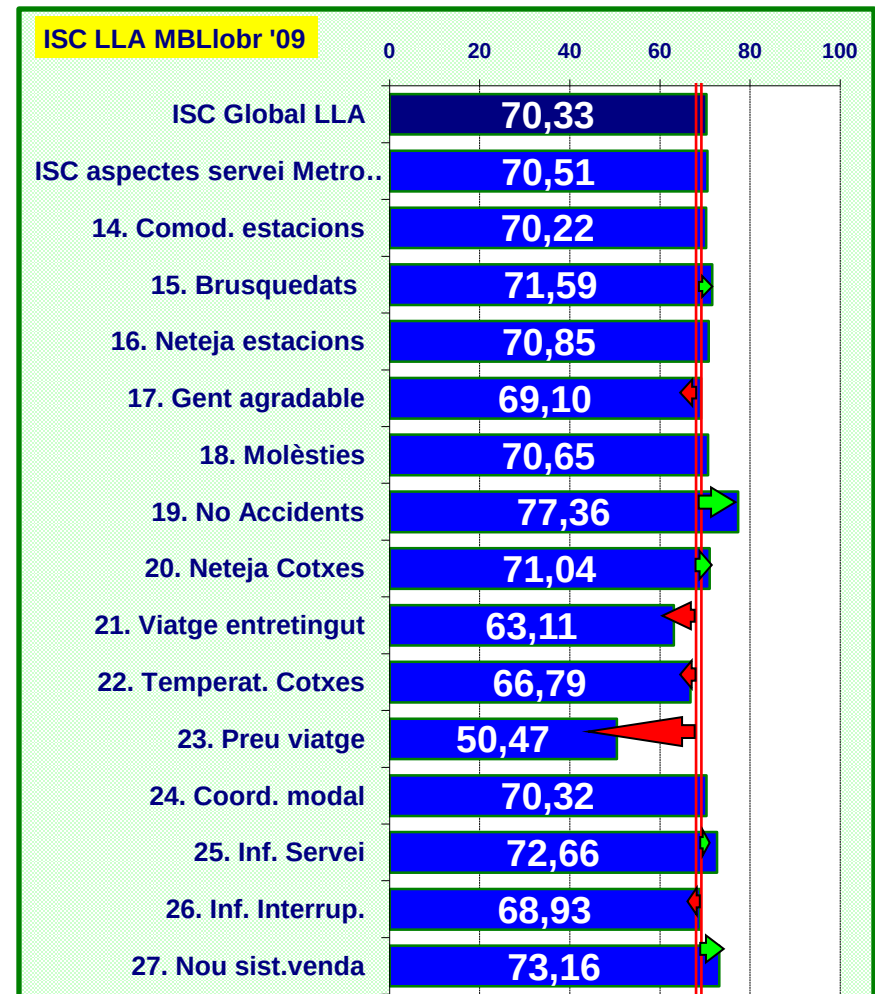
- Al servei Metro del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



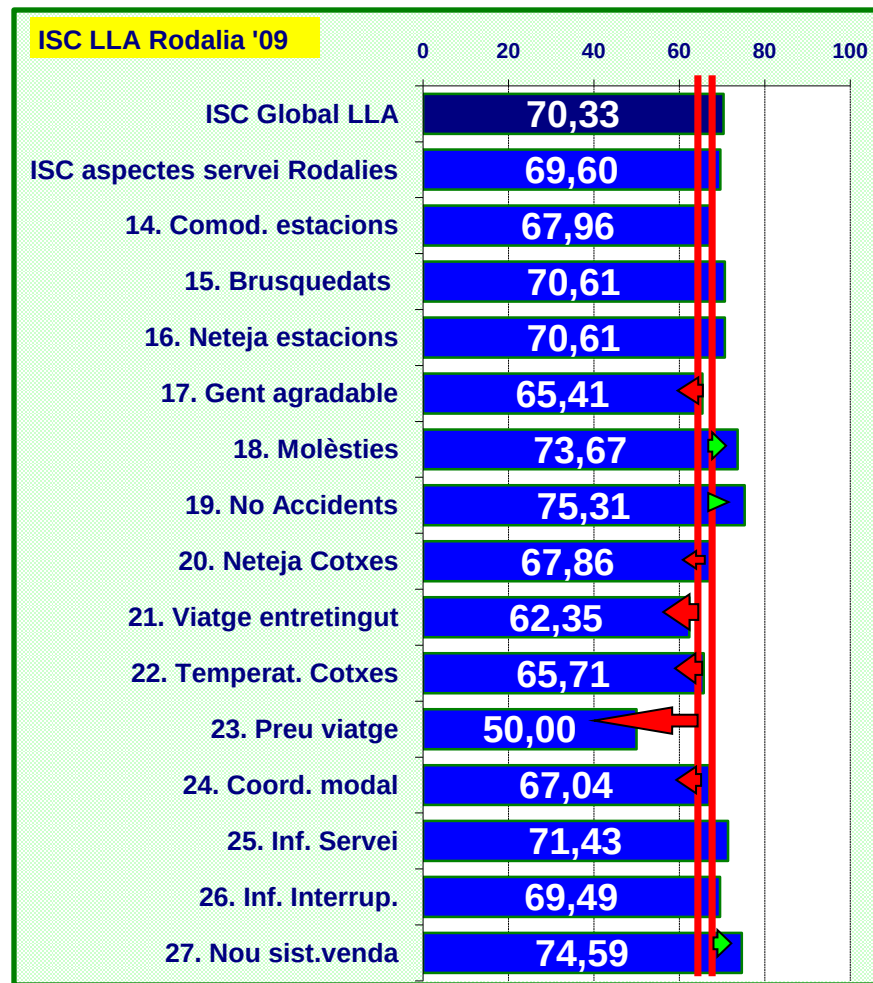
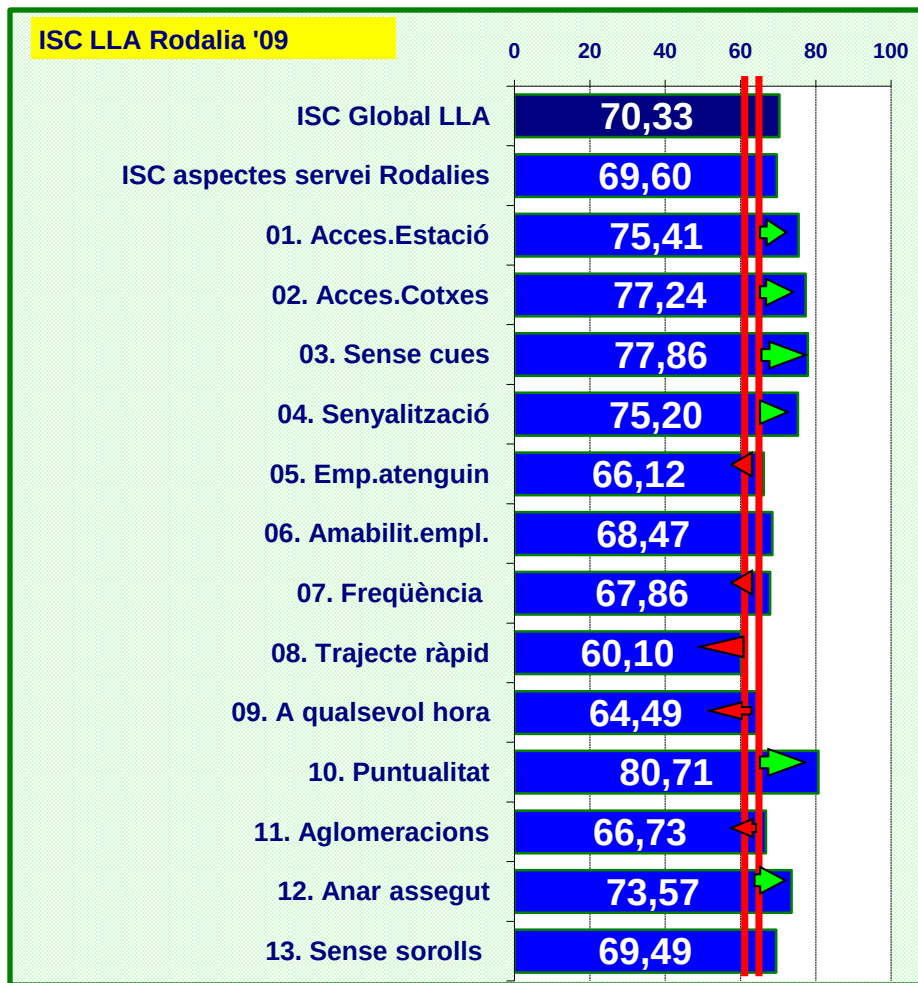
- A la línia del Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



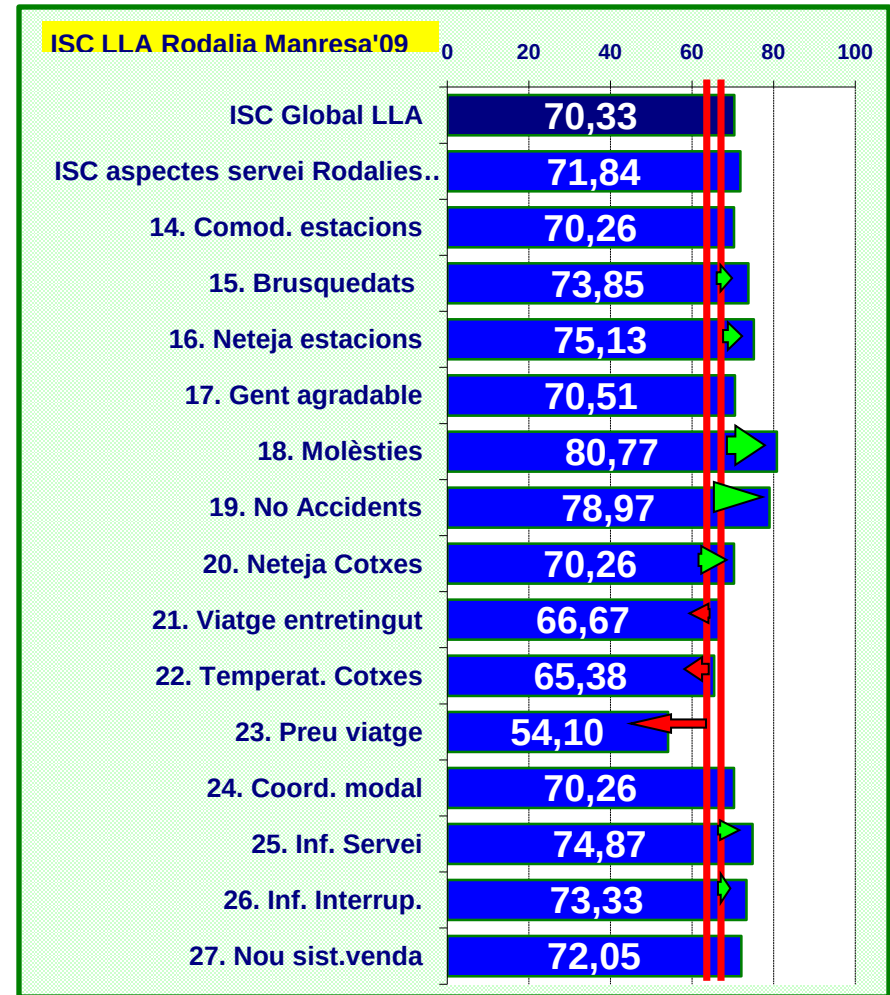
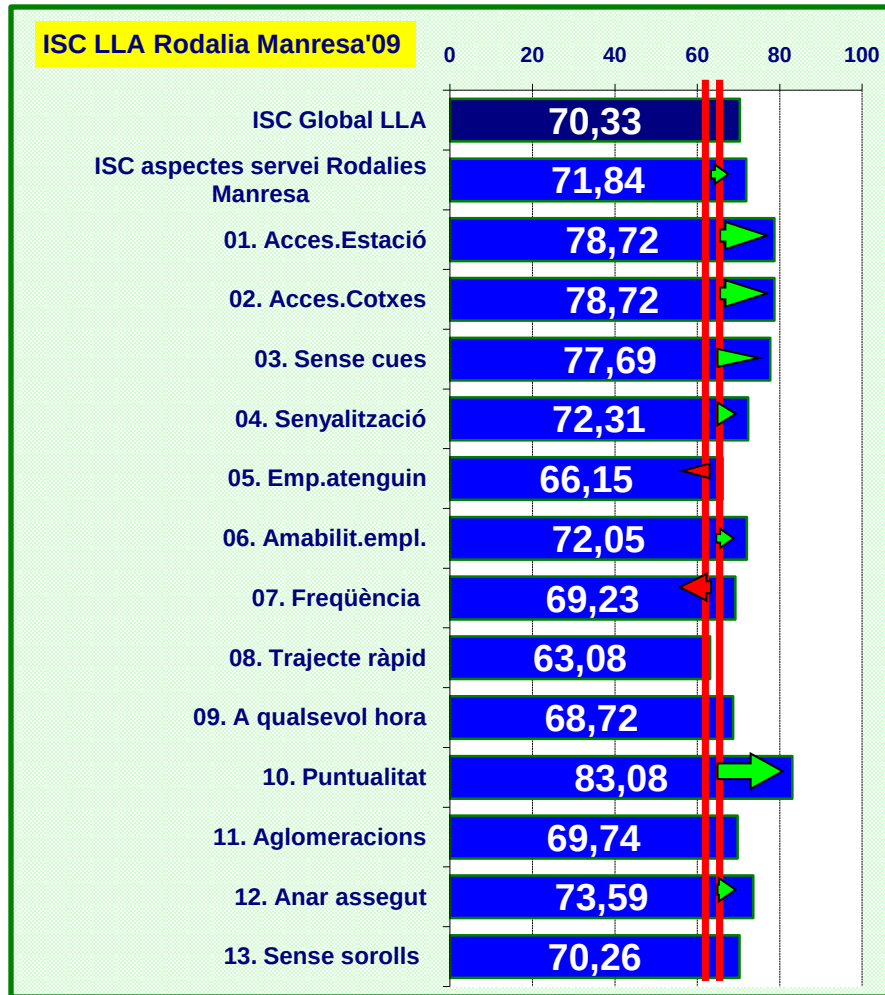
- Al servei Metro del Baix Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



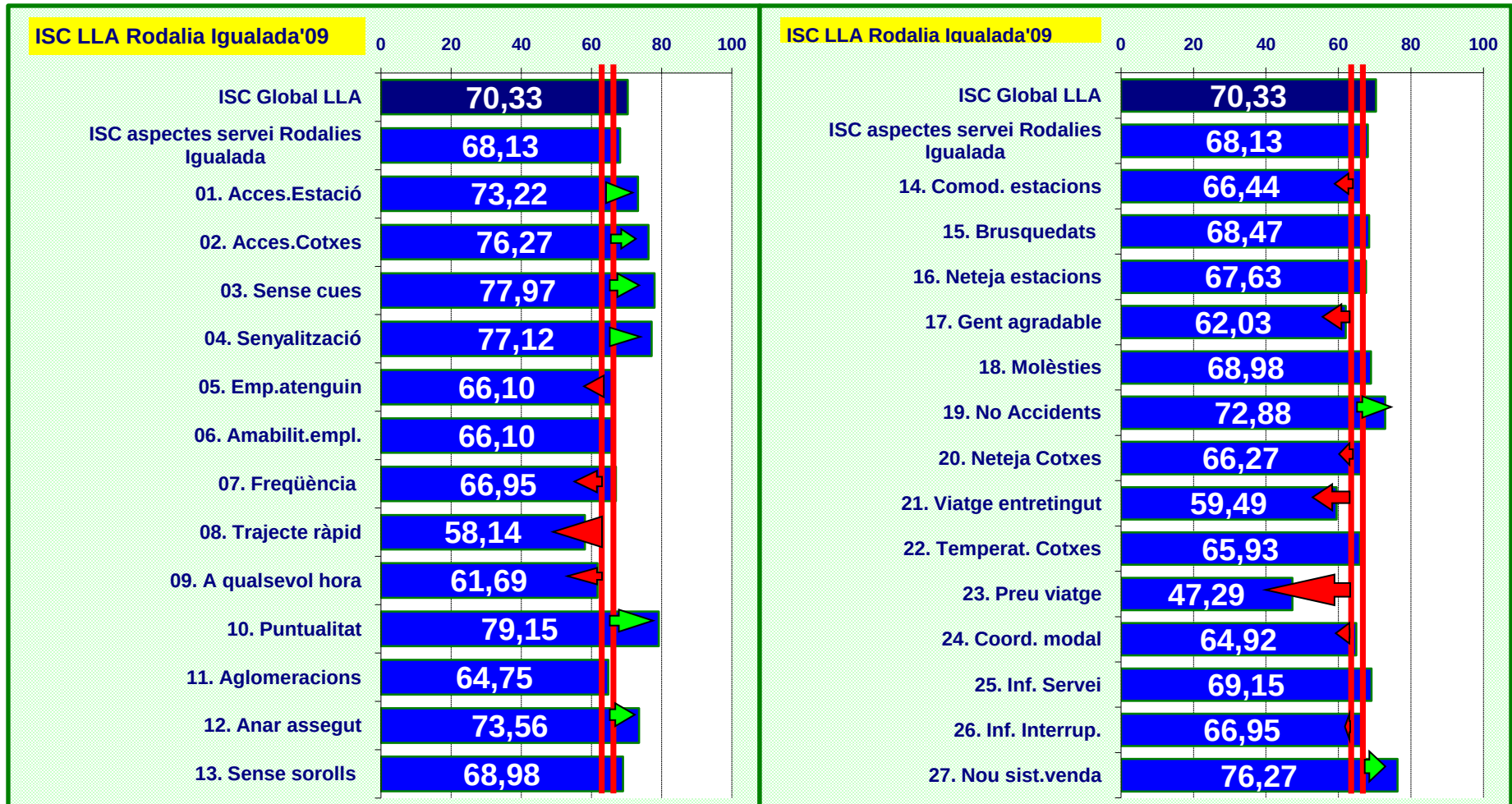
- Al servei Rodalia, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



- Al servei Rodalia de Manresa, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



- Al servei Rodalia d'Igualada, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



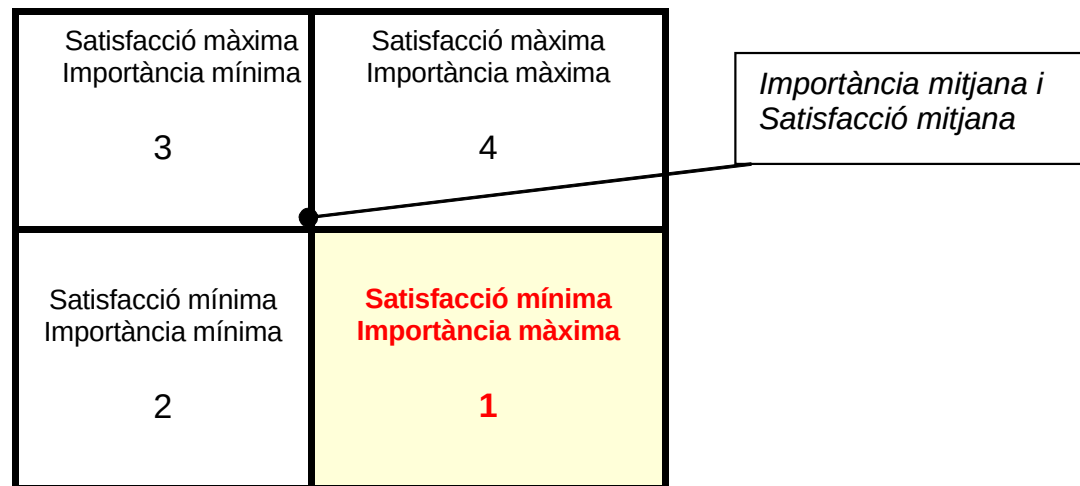


Institut
Opinòmetre

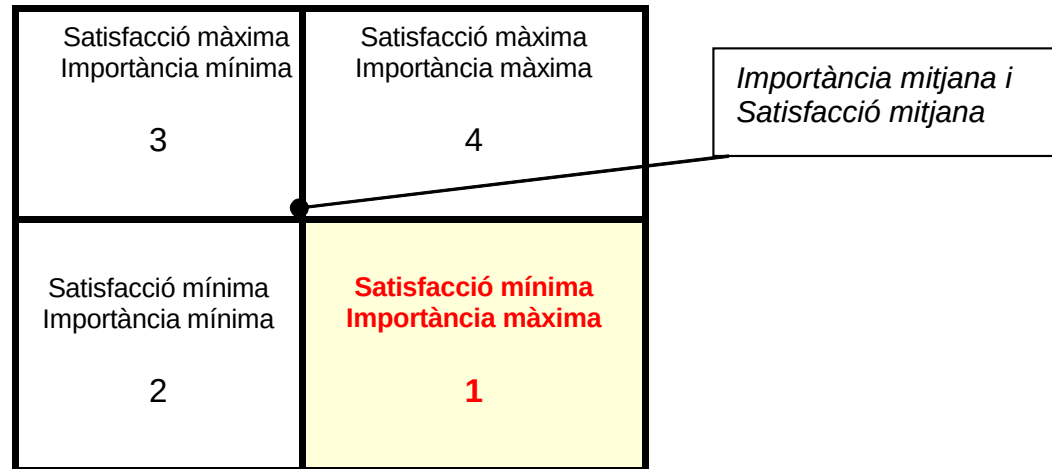
I.S.C. ©

5.3- Punts d'actuació

- L'anàlisi conjunt de la importància i de la satisfacció és d'una gran utilitat per determinar els punts d'actuació. Aquest anàlisi el mostrem d'una forma gràfica.
- En un gràfic: l'eix vertical indica el nivell de satisfacció, (quant més elevat més satisfet) i l'eix horitzontal indica el nivell d'importància, (quant més a la dreta més important és l'aspecte). El punt d'intersecció dels valors de la importància mitjana i satisfacció mitjana permet dividir el gràfic en quatre quadrants.



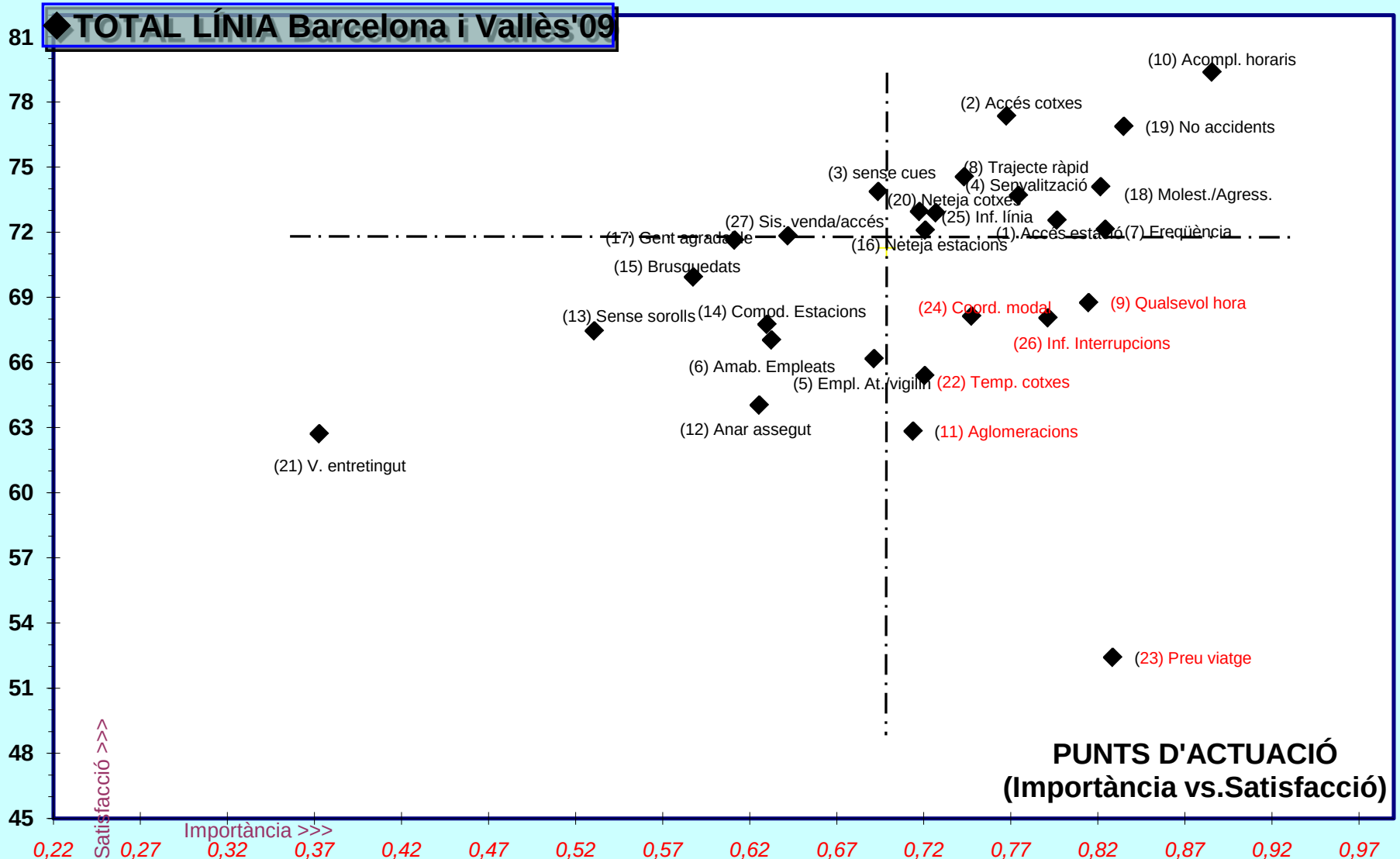
- Tots els aspectes situats en el quadrant 1 tenen prioritat d'actuació. Son aquells aspectes amb una importància per sobre de la mitjana i en els que els clients tenen una satisfacció per sota de la mitjana.



- Tan fa que la satisfacció dels aspectes d'aquest quadrant ja sigui alta. Les actuacions sobre aquests punts seran les més efectives, les que més eficaçment contribuiran a incrementar l'ISC global

- Pel que fa a la línia Barcelona i Vallès (anàlisi gràfic dels punts d'actuació a la propera pàgina) veiem que els principals punts d'actuació són:

- PUNTS D'ACTUACIÓ:
 - EL PREU DEL VIATGE,
 - AGLOMERACIONS,
 - INFORMACIÓ DE LES INTERRUPCIONS
 - A QUAalsevol hora
 - LA COORDINACIÓ MODAL
 - TEMPERATURA



- L'anàlisi en funció dels serveis de línia Barcelona i Vallès (a les properes pàgines) dona que els principals punts d'actuació són:

Servei Urbà

EL PREU DEL VIATGE

LES AGLOMERACIONS

INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

A QUALSEVOL HORA

TEMPERATURA

ACCÉS ESTACIONS

Metro Vallès

EL PREU DEL VIATGE

A QUALSEVOL HORA

LA COORDINACIÓ MODAL

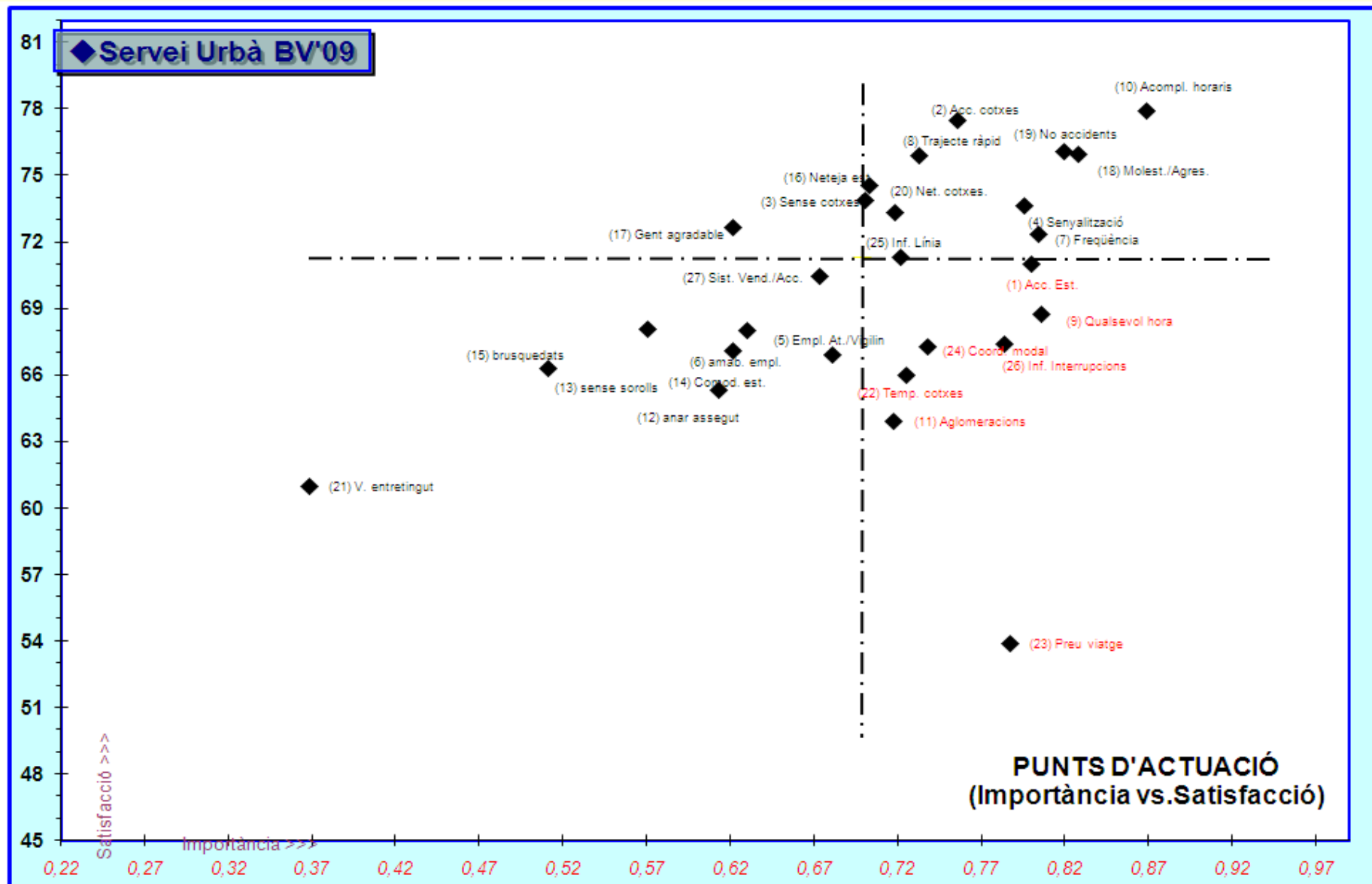
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

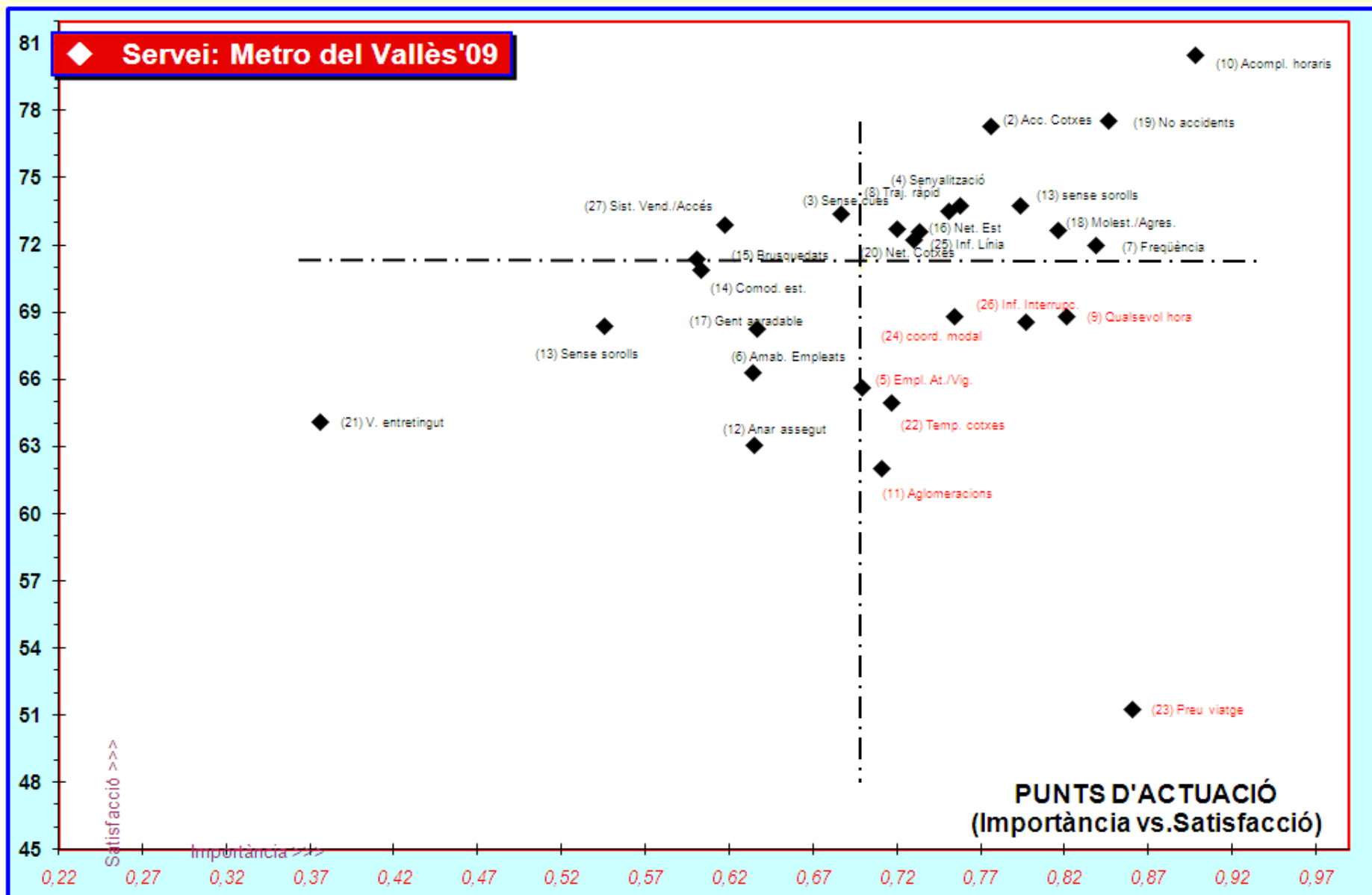
AGLOMERACIONS

TEMPERATURA

EMPLEATS ATENGUIN I VIGILIN

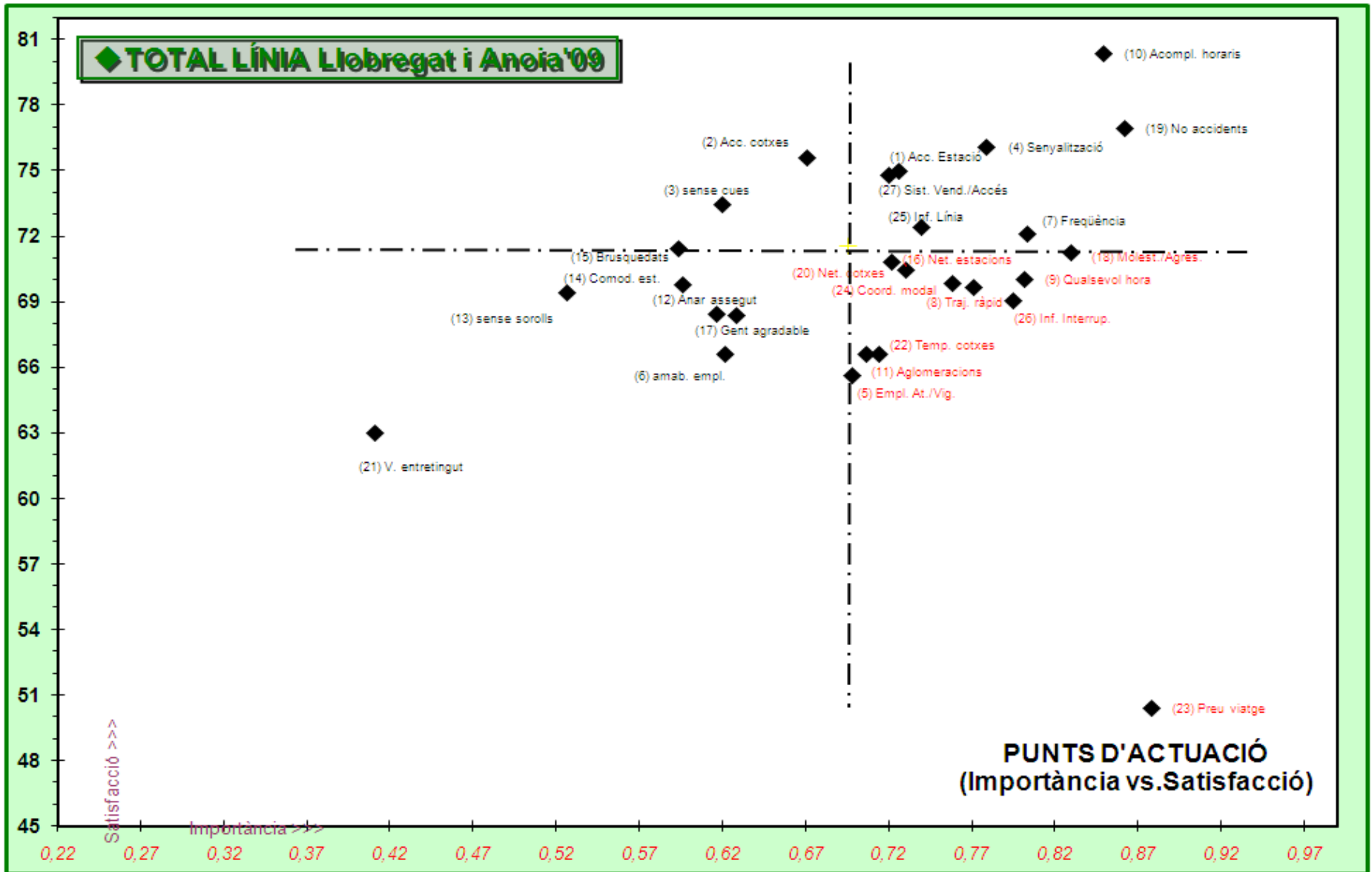
5.3 PUNTS D'ACTUACIÓ





- En referència a la línia Llobregat i Anoia (anàlisi gràfic dels punts d'actuació a la propera pàgina) veiem que els principals punts d'actuació són:

- PUNTS D'ACTUACIÓ:
 - EL PREU DEL VIATGE
 - EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
 - AGLOMERACIONS
 - TEMPERATURA
 - COORDINACIÓ MODAL
 - INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
 - RAPIDESA
 - PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
 - PERILL MOLÈSTIES/AGRESSIONS
 - NETEJA ESTACIONS
 - NETEJA COTXES



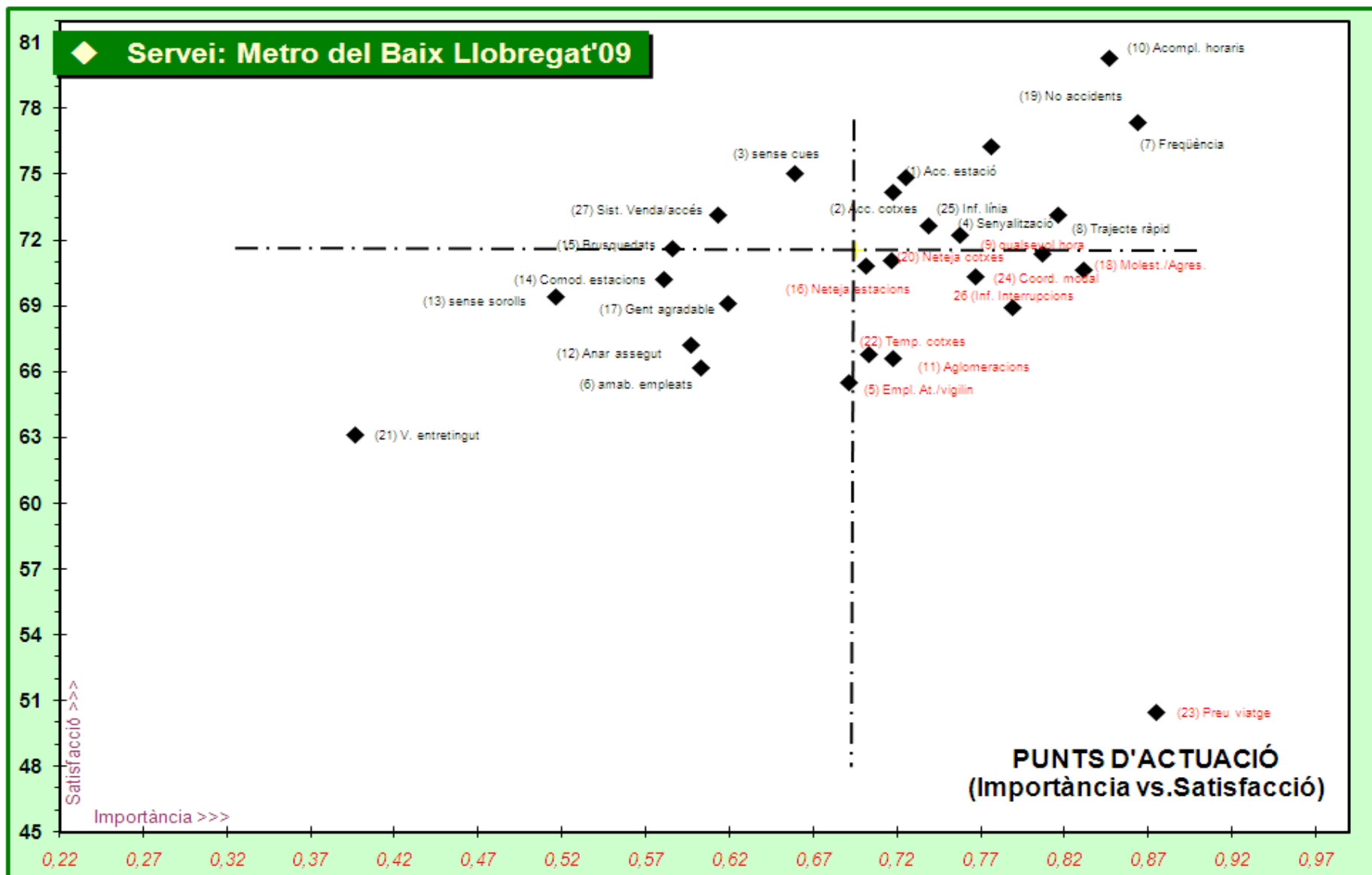
- L'anàlisi en funció dels serveis de línia Llobregat i Anoia (a les properes pàgines) dona que els principals punts d'actuació són:

- **Metro del Baix Llobregat**

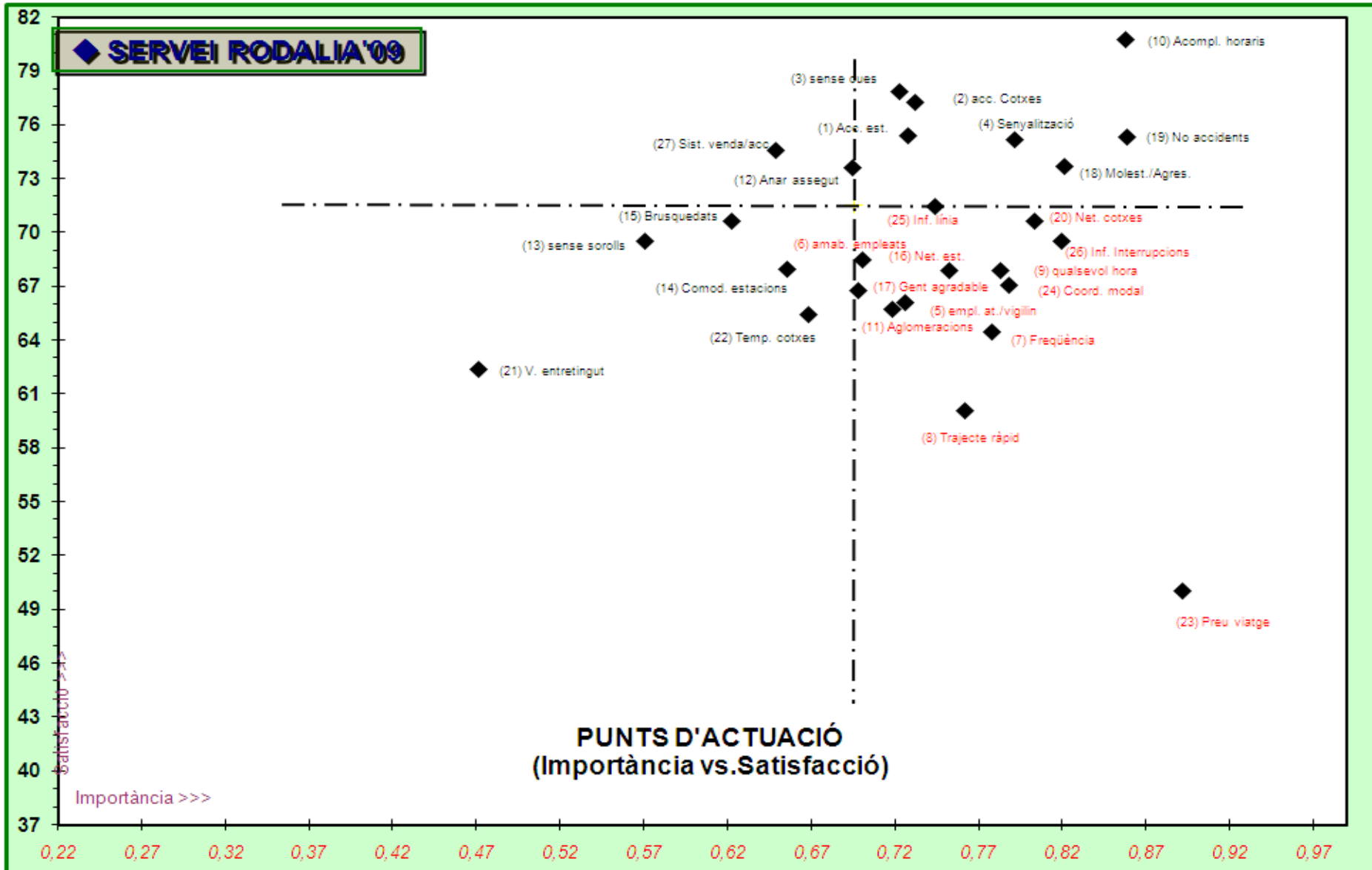
- EL PREU DEL VIATGE
- EMPELATS ATENGUIN/VIGILIN
- AGLOMERACIONS
- TEMPERATURA
- COORDINACIÓ MODAL
- A QUALESEVOL HORA
- INFORMACIÓ D'ANOMALIES
- MOLÈSTIES/AGRESSIONS
- NETEJA ESTACIONS
- NETEJA COTXES

- **Rodalí**

- PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- FREQUÈNCIA
- AGLOMERACIONS
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- GENT AGRADABLE
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- NETEJA ESTACIONS
- AMABILITAT EMPLEATS
- NETEJA COTXES
- INFORMACIÓ LÍNIA



5.3 PUNTS D'ACTUACIÓ



■ Dins del servei Rodalia, l'anàlisi per ramals ⁽¹⁾ és:

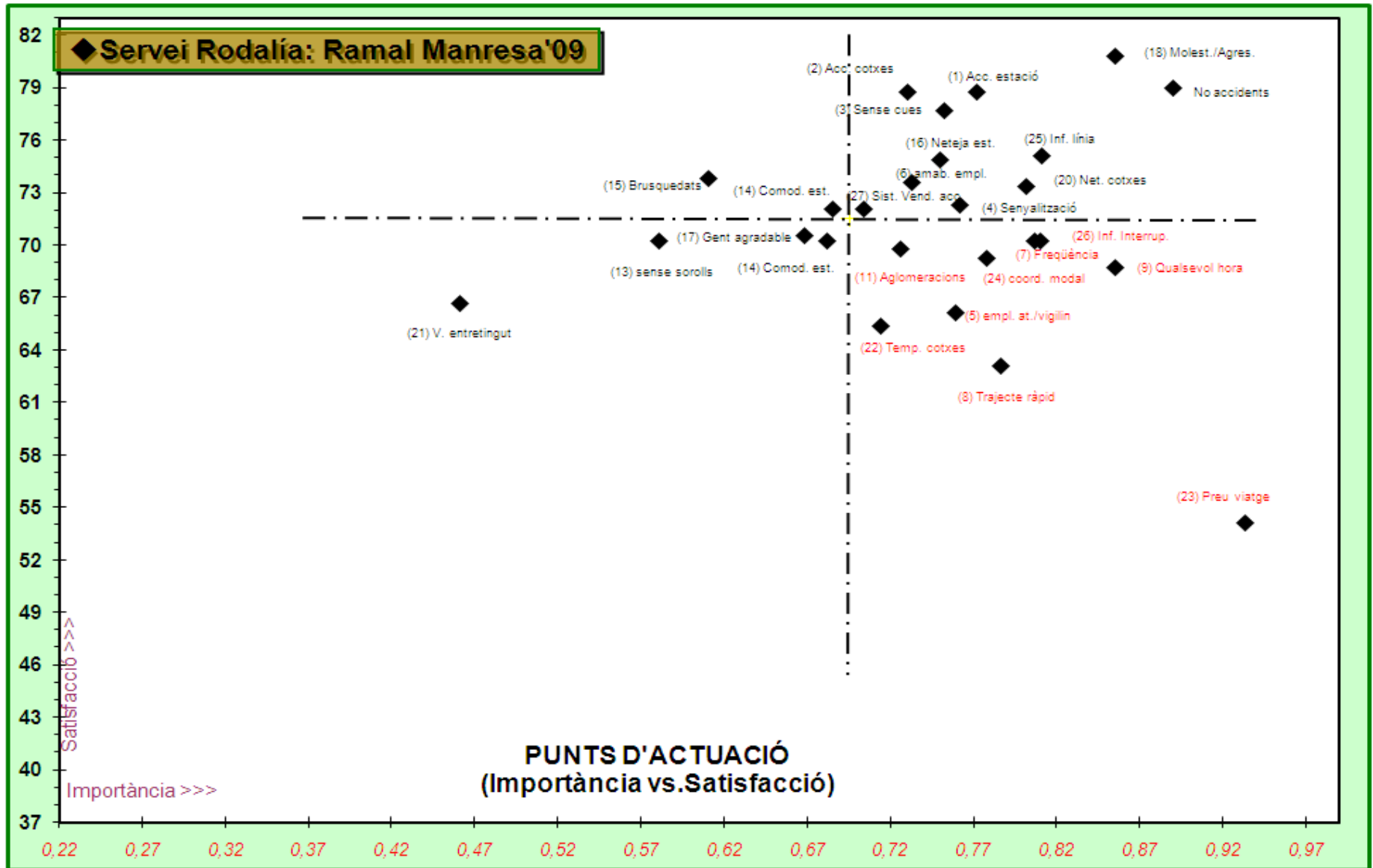
- Ramal Manresa

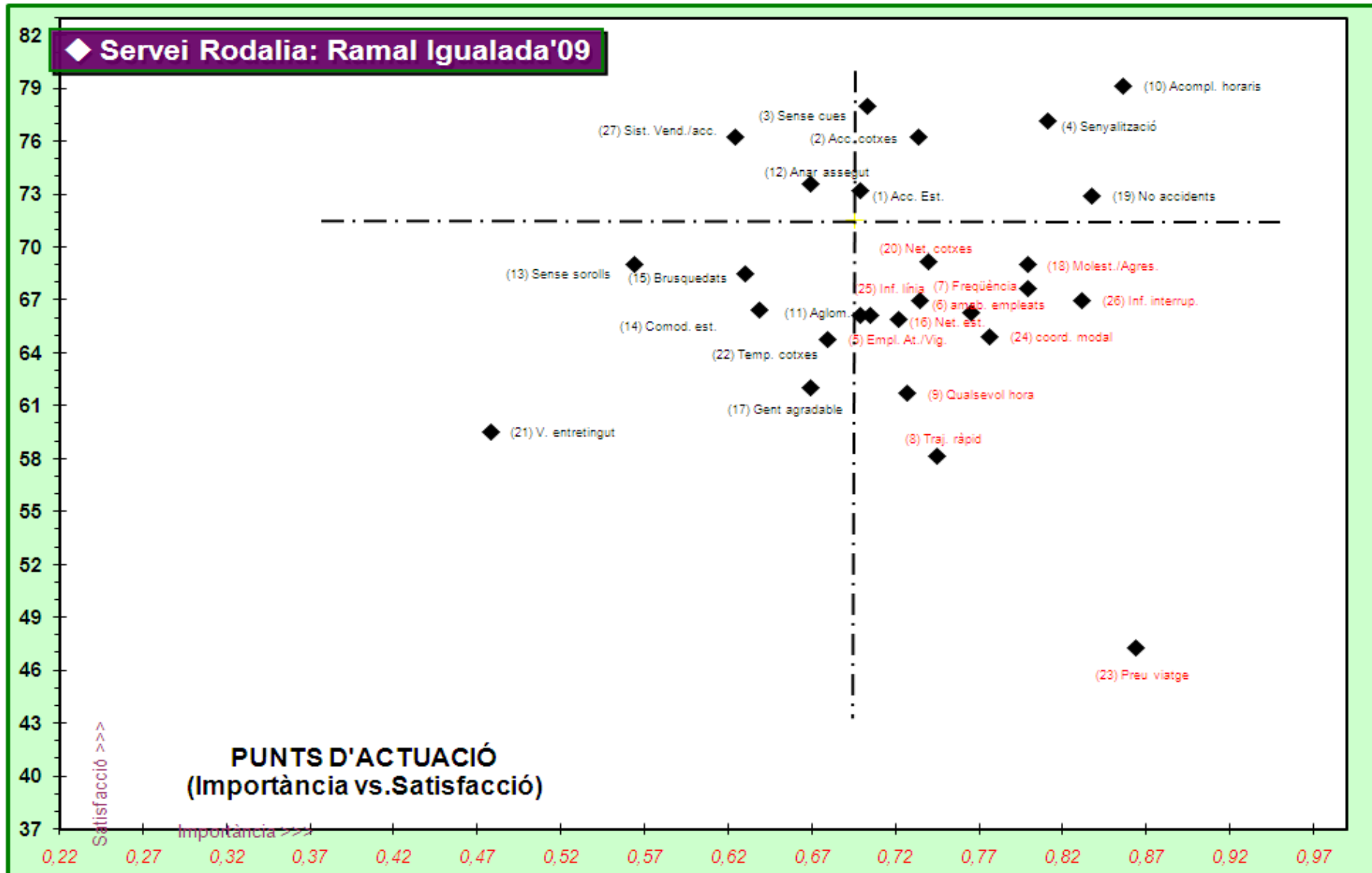
- EL PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- TEMPERATURA
- EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
- AGLOMERACIONS
- LA COORDINACIÓ MODAL
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- LA FREQÜÈNCIA DE PAS
- INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

- Ramal Igualada

- PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- LA FREQÜÈNCIA DE PAS
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- NETEJA ESTACIONS
- AMABILITAT EMPLEATS
- INFORMACIÓ LÍNIA
- NO MOLÈSTIES-AGRESSIONS
- NETEJA COTXES
- AGLOMERACIONS

(1) Atenció: Només orientatiu → Base estadística molt petita







Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©

5.4.- Anàlisi de Regressió

5.4. Anàlisis de Regressió

Finalment, el següent anàlisis de Regressió permet veure quins són els factors clau que més pes tenen en l'explicació de la nota global donada als FGC.

Per realitzar l'anàlisis extraurem una taula que ens mostrarà el coeficient de bondat de l'ajust del model de regressió lineal múltiple en que la nota global dels FGC és explicada per les valoracions individuals dels factors que configuren el servei, fins el pas final en que l'anàlisi s'estabilitza i escull les variables significatives que n'entren a formar part.

D'aquests quadres n'extraurem dos conclusions;

- 1* Quin % de la nota global és explicada per les variables analitzades.
- 2* Quins són els factors que tenen més pes sobre la nota global.

Primer Cas: Línia Vallès

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,424(a)	,180	,178	1,077
2	,495(b)	,245	,242	1,034
3	,528(c)	,279	,274	1,012
4	,545(d)	,297	,292	1,000
5	,556(e)	,309	,302	,993
6	,562(f)	,316	,308	,989

a Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint

b Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)

c Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...), 10_21. El viatge resulta entretingut

d Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...), 10_21. El viatge resulta entretingut, 10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil

e Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...), 10_21. El viatge resulta entretingut, 10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil, 10_10. Acompleix els horaris establerts

f Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...), 10_21. El viatge resulta entretingut, 10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil, 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_16. Les estacions estan netes i conservades

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 30,8% de la nota global

Primer Cas: Línia Vallès

Conclusió 2: Per explicar el 30,8% de la nota global n'hi ha prou amb 6 de les 27 preguntes que es fan sobre els factors que configuren el servei.

Les variables que tenen més pes sobre la nota global és:

- Freqüència de pas
- Informació del servei
- No hi cues per adquirir el títol
- Senyalització
- Puntualitat
- Neteja estacions

Segon Cas: Línia Llobregat

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,508(a)	,259	,257	1,175
2	,582(b)	,339	,336	1,111
3	,616(c)	,379	,375	1,077
4	,632(d)	,399	,394	1,061
5	,641(e)	,410	,404	1,052

a Variables predictoras: (Constante), 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)

b Variables predictoras: (Constante), 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació

c Variables predictoras: (Constante), 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_10. Acompleix els horaris establerts

d Variables predictoras: (Constante), 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_20. Els cotxes estan nets i conservats

e Variables predictoras: (Constante), 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_20. Els cotxes estan nets i conservats, 10_15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 40,4% de la nota global

Segon Cas: Línia Llobregat

Conclusió 2: Per explicar el 40,4% de la nota global n'hi ha prou amb 5 de les 27 preguntes que es fan sobre els factors que configuren el servei.

Les variables que tenen més pes sobre la nota global és:

- Fàcil accés a les estacions
- Rapidesa
- Puntualitat
- Neteja cotxes
- Viatge sense brusquedats

Tercer Cas: Servei Urbà

Resumen del modelo(g)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,499(a)	,249	,246	1,076
2	,592(b)	,351	,344	1,003
3	,631(c)	,398	,390	,968
4	,649(d)	,421	,410	,952
5	,659(e)	,434	,421	,943
6	,667(f)	,444	,429	,937

a Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint

b Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_16. Les estacions estan netes i conservades

c Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)

d Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...), 10_3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament

e Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...), 10_3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament, 10_19. No hi ha perill d'accidents

f Variables predictoras: (Constante), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...), 10_3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament, 10_19. No hi ha perill d'accidents, 10_17. La gent amb la qual viatges no és desagradable

g urba = Urbà

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 42,9% de la nota global

Tercer Cas: Servei Urbà

Conclusió 2: Per explicar el 42,9% de la nota global n'hi ha prou amb 6 de les 27 preguntes que es fan sobre els factors que configuren el servei.

Les variables que tenen més pes sobre la nota global és:

- Freqüència de pas
- Neteja estacions
- Informació del servei
- No hi ha cues
- No hi ha perill d'accidents
- Gent agradable

Quart cas: Servei Metro Vallès

Resumen del modelo(e)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,373(a)	,139	,136	1,067
2	,460(b)	,211	,206	1,023
3	,490(c)	,240	,232	1,006
4	,508(d)	,258	,248	,996

a Variables predictoras: (Constante), 10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil

b Variables predictoras: (Constante), 10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil, 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint

c Variables predictoras: (Constante), 10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil, 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_10. Acompleix els horaris establerts

d Variables predictoras: (Constante), 10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil, 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_21. El viatge resulta entretingut

e urba = Metro Vallès

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 24,8% de la nota global

Quart Cas: Servei Metro Vallès

Conclusió 2: Per explicar el 24,8% de la nota global n'hi ha prou amb 4 de les 27 preguntes que es fan sobre els factors que configuren el servei.

Les variables que tenen més pes sobre la nota global és:

- Senyalització
- Freqüència de pas
- Puntualitat
- Viatge entretingut

Cinquè cas: Servei Metro Llobregat

Resumen del modelo(f)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,537(a)	,288	,287	1,110
2	,619(b)	,383	,380	1,036
3	,644(c)	,414	,410	1,010
4	,656(d)	,431	,425	,997
5	,664(e)	,440	,433	,990

a Variables predictoras: (Constante), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació

b Variables predictoras: (Constante), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)

c Variables predictoras: (Constante), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_12. Normalment pots anar assegut

d Variables predictoras: (Constante), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_12. Normalment pots anar assegut, 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint

e Variables predictoras: (Constante), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_12. Normalment pots anar assegut, 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments

f urba = Metro Llobregat

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 43,3% de la nota global

Cinquè Cas: Servei Metro Llobregat

Conclusió 2: Per explicar el 43,3% de la nota global n'hi ha prou amb 5 de les 27 preguntes que es fan sobre els factors que configuren el servei.

Les variables que tenen més pes sobre la nota global és:

- Rapidesa
- Fàcil accés a les estacions
- Poder anar assegut
- Freqüència de pas
- Coordinació modal

Sisè cas: Servei Rodalies

Resumen del modelo(f)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,506(a)	,256	,249	1,334
2	,625(b)	,390	,377	1,215
3	,648(c)	,420	,401	1,191
4	,675(d)	,456	,433	1,160
5	,692(e)	,478	,450	1,142

a Variables predictoras: (Constante), 10_10. Acompleix els horaris establerts

b Variables predictoras: (Constante), 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)

c Variables predictoras: (Constante), 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_21. El viatge resulta entretingut

d Variables predictoras: (Constante), 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_21. El viatge resulta entretingut, 10_27. Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

e Variables predictoras: (Constante), 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_21. El viatge resulta entretingut, 10_27. Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions, 10_18. No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin

f urba = Rodalies

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 45,0% de la nota global

Sisè Cas: Servei Rodalies

Conclusió 2: Per explicar el 45,0% de la nota global n'hi ha prou amb 5 de les 27 preguntes que es fan sobre els factors que configuren el servei.

Les variables que tenen més pes sobre la nota global és:

- Puntualitat
- Fàcil accés a les estacions
- Viatge entretingut
- Nou sistema de venda de bitllets
- No hi ha perill d'agressió/amoïnin



Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©

5.5.- Altres valoracions del servei

- La majoria dels entrevistats considera que el servei ha millorat o està igual.

Aquest fet és comú per les dues línies:

VALORACIÓ DE LES MILLORES DEL SERVEI DE FGC ELS ÚLTIMS DOS ANYS		
Han millorat molt	7,4	46,6
Han millorat una mica	39,2	
Si fa no fa, estan igual	45,8	
Gens, al contrari han empitjorat una mica	6,4	7,6
Gens, han empitjorat molt	1,2	
Base: Total	(500)	

B i V	
%	
7,4	46,6
39,2	
45,8	
6,4	7,6
1,2	
(500)	

L i A	
%	
4,4	49,0
44,6	
44,6	
5,2	6,4
1,2	
(500)	

- A la línia Barcelona Vallès, el 46,6% dels seus viatgers consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 45,8% considera que està igual.
- A la línia Llobregat Anoia, el 49% dels viatgers que aquesta consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 44,6% considera que està igual.
- En ambdues línies es mantenen el nombre d'usuaris que creuen que FGC ha millorat els últims 2 anys.
- Numèrica i gràficament ho podem veure a les properes pàgines

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona Vallès																
VALORACIÓ GLOBAL DE LA LÍNIA ÚLTIMS DOS ANYS	1994	1996	1997	1998 maig	1998 oct.	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	12	14	32	32	27	16	17	14	12	12	5	6	3	7	7	7
Ha millorat una mica	47	50	46	52	46	43	44	44	35	40	35	30	36	40	40	39
Està igual	40	34	21	15	26	40	36	39	48	47	57	60	55	41	48	46
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	3	7	11	0	6
Ha empitjorat molt	--	1	*	--	--	--	1	1	1	--	0	1	0	1	5	1
Base: Total	(501)	(407)	(432)	(422)	(421)	(433)	(436)	(537)	(499)	(445)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)

Línia Llobregat i Anoia																
VALORACIÓ GLOBAL DE LA LÍNIA ÚLTIMS DOS ANYS	1994	1996	1997	1998 maig	1998 oct.	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	26	12	18	20	20	34	23	20	14	19	8	5	7	4	7	4
Ha millorat una mica	39	43	44	44	46	48	45	47	40	43	40	34	38	45	54	45
Està igual	33	44	37	35	33	18	31	32	43	36	49	57	49	40	28	45
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	*	1	1	2	2	2	4	6	10	9	5
Ha empitjorat molt	--	--	*	--	--	--	*	--	1	--	1	1	0	1	2	1
Base: Total	(445)	(426)	(432)	(421)	(456)	(512)	(436)	(515)	(502)	(451)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)

5.5- Altres valoracions del servei

- El col·lectiu entrevistat que reconeix que s'han fet millores a la línia en els dos darrers anys és de l'ordre del 58% per la línia Barcelona i Vallès.
- Per contra, un 38% dels clients creuen que hi ha algun aspecte que ha empitjorat. Mes endavant ho mostrem en detall. En consolidats, tenim:

Línia Barcelona i Vallès																	
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	03	04	05	06	07	08	09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50	51	58	52
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	03	04	05	06	07	07	07
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34	40	38	38

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) pels clients de la línia Barcelona i Vallés de que “Hi ha més trens, millors accessos a les estacions, Més seguretat, Més neteja, Més puntualitat i millores a taquilles/bitlletatge”.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, encara que en conjunt un 38% dels clients de la línia Barcelona i Vallès, esmenten algun (espontàniament també), sent el preu el més rellevant, seguit de les aglomeracions, la vigilància i la Neteja.
- S’aporta més detall en els quadres de les properes pàgines:

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona i Vallès																	
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE MÉS HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resp.espont.)	'93	'94	'96	'97	'98 ma ig	'98 oct .	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06	07	08	09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50	51	58	52
Hi ha més trens	13	17	20	46	32	32	21	23	22	19	20	36	20	12	16	14	15
Les estacions estan més conservades	12	7	15	14	13	9	14	18	4	5	13	13	8	11	5	7	4
Més neteja	17	14	8	8	14	10	8	6	7	8	11	20	8	4	10	9	8
Més puntualitat	16	12	6	10	12	8	4	10	8	7	9	7	4	4	6	8	6
Més seguretat, vigilància, empleats	5	1	2	*	2	2	2	1	2	2	7	9	9	10	9	5	9
Trens nous	13	15	32	24	21	12	12	7	4	4	4	10	5	3	4	3	2
Coordinació/Integració amb altres mitjans	-	-	-	-	1	2	3	2	14	11	4	4	2	1	1	0	2
Millores d'accés a l'estació	-	-	-	-	-	3		4	5	3	4	19	5	2	10	8	10
Millors horaris (ampliació)	4	3	3	*	13	8	4	3	7	3	3	8	4	4	8	4	4
Més indicacions/senyalitzacions, + clares	4	3	6	8	6	8	7	3	5	4	3	14	3	3	5	8	4
Més rapidesa en el trajecte	2	4	4	6	9	4	2	2	2	2	3	5	2	2	1	1	1
Els cotxes més còmodes	8	7	14	15	13	8	7	7	7	5	2	9	5	3	3	4	4
Millores a taquilles /billetatge	1	1	3	*	6	5	5	5	*	*	2	16	5	5	5	3	6
Millor organització, tot mes coordinat	1	3	*	4	1	2	5	*	1	*	1	2	5	3	1	1	2
Millores qualitat del viatge	9	8	7	7	6	7	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2
Més amabilitat dels empleats	4	4	1	1	1	1	1	2	2	*	1	2	1	1	1	5	1
El preu dels abonaments/targetes	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	*	1	1	0	1	1	1
Mateix bitllet FGC i Metro	-	-	-	-	-	1	1	2	2	-	-	4	0	0	0	0	0
Temperatura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						1
Altres	15	8	3	7	6	2	3	3	1	2	3	6	1	1	4	3	1

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona Vallès																	
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06	07	08	09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34	40	38	38
Més aglomeracions	2	2	3	4	1	3	4	8	7	12	14	10	12	7	13	9	10
Menys vigilància	2	1	2	1	-	2	2	2	5	6	8	4	5	7	7	5	9
El preu	7	8	5	4	5	3	6	6	7	4	5	10	10	15	20	13	11
Menys neteja en general	-	2	1	1	2	1	-	-	1	1	4	3	4	2	6	2	6
Màquines=dificultat per comprar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	*	*	1
Menys puntualitat	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	1	1	3	1	2	1
Menys trens	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	1	1	2	2	1	1
Aire condicionat	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	2	2	2	0	1	0	2
Més avaries/pitjor manteniment	-	-	-	-	-	1	-	-	3	*	2	1	1	1	1	2	1
Horaris inadequats	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	2	1	0
Menys amabilitat	1	1	1	3	2	1	1	1	*	1	1	1	2	1	2	0	0
Més degradació/deixadesa dels cotxes	1	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	2	2	1	5	2	2
Accessos a les estacions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	1	2	1	1	1	1	1
Informació de la línia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	0	1	1	2	2
Menys empleats, més màquines	1	-	1	-	5	3	4	7	5	3	*	4	1	3	4	1	2
Massa vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	2	0	0	2
Obres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	0	1	1	0
Altres	2	2	4	5	3	2	2	4	5	4	3	6	4	1	3	1	2

5.5- Altres valoracions del servei

- El col·lectiu entrevistat que reconeix que s'han fet millores a la línia en els dos darrers anys és de l'ordre del 57% per la línia Llobregat i Anoia.
- Per contra, el 40% dels clients creuen que hi ha algun aspecte que ha empitjorat. Més endavant ho mostrem en detall. En consolidats, tenim:

Línia Llobregat i Anoia																	
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	80	65	58	61	69	64	85	72	69	67	68	60	68	71	60	61	57
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	23	9	18	7	15	12	17	17	24	29	43	34	44	46	50	45	40

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) per els clients de la línia Llobregat i Anoia és la de que “Hi ha més trens”.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, encara que en conjunt un 40% dels clients esmenten algun (espontàniament també) on destaca el preu, la Neteja, el temps de trajecte i la seguretat.

Més detall en els quadres de les properes pàgines:

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Llobregat i Anoia

QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE MÉS HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resp.espont.)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06	07	08	09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	80	65	58	61	69	64	85	72	69	67	68	60	68	71	60	61	57
Hi ha més trens	15	21	20	23	40	36	34	25	25	30	29	35	24	16	15	30	31
Més puntualitat	20	20	15	9	10	9	7	2	6	7	14	8	6	9	5	5	6
Trens nous	16	13	9	7	6	6	49	31	12	10	10	22	9	10	8	8	4
Les estacions estan més conservades	8	6	7	18	6	4	8	5	6	4	7	11	9	11	4	7	6
Més neteja	22	16	18	10	7	7	9	4	5	5	7	17	11	14	7	5	3
Millors horaris (ampliació)	7	5	3	2	5	11	8	12	9	4	7	6	8	6	2	8	5
Més seguretat, vigilància, empleats	6	4	2	1	3	1	1	1	2	1	5	8	11	15	6	4	6
Els cotxes més còmodes	16	14	5	4	5	3	18	16	18	9	5	13	5	7	6	5	4
Coordinació/Integració amb altres mitjans	-	-	-	-	3	4	3	6	19	13	4	5	2	1	1	1	0
Millors a taquilles /billetatge	-	-	-	-	3	3	3	4	*	*	3,7	24	11	12	3	1	2
Més rapidesa en el trajecte	5	2	5	2	5	4	10	4	3	3	3	6	2	2	3	1	1
Millor organització, tot més coordinat	2	4	3	3	2	3	5	3	1	4	2,6	1	3	2	1	3	1
Millors d'accés a l'estació	-	-	-	-	-	-	-	3	2	4	2	12	7	13	9	5	3
Més indicacions/senyalitzacions, + clares	2	1	1	5	4	4	4	2	1	2	2	8	2	3	6	4	2
Millors qualitat del viatge	7	6	3	3	3	3	5	3	1	1	2,1	3	1	0	1	0	1
Més amabilitat dels empleats	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	0,8	0,8	0,8	2	1	1	1
El preu dels abonaments/targetes	-	-	-	-	1	1	2	1	3	2	-	2	1	1	1	0	1
Mateix bitllet FGC i Metro	-	-	-	-	-	3	2	1	*	-	-	-	-	-	1	0	0
Noves estacions	7	5	6	5	5	6	9	4	5	4	2,1	9	3	1	1	1	1
Temperatura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Altres	7	5	6	5	5	6	9	4	5	4	2,1	9	3	1	5	4	3

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Llobregat i Anoia																	
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	23	9	18	7	15	12	17	17	20	23	43	34	44	46	50	45	40
Menys vigilància, atracaments	-	1	1	-	2	1	1	3	4	5	11	4	10	11	7	6	6
Més aglomeracions	2	1	2	1	1	-	1	1	2	5	10	10	14	16	7	3	3
El preu	12	3	6	2	5	3	4	6	8	5	6	7	9	13	19	14	10
Menys neteja en general	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	4	2	5	7	3	3	9
Maquines=dificultat per comprar	-	-	-	-	-	-	-	2	-	*	2	3	3	4	1	1	2
Menys empleats, més màquines	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	2	3	3	4	3	2	2
Menys puntualitat	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	5	4	1	1
Menys amabilitat	-	-	-	-	-	-	2	1	-	*	2	1	2	1	1	1	2
Més degradació/deixadesa dels cotxes	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	2	2	2	1	3	2
Informació de la línia	1	-	1	2	1	1	1	1	1	*	2	1	0	2	4	1	1
Menys trens	3	1	1	-	1	1	-	-	-	3	2	2	3	4	3	2	1
Horaris inadequats	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	2	2	1	2	1	1	2
Aire condicionat	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	2	1	2	1	1	0	2
Accessos a les estacions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	2	1	2	3	1	0	1
Més avaries/pitjor manteniment	1	-	1	-	-	-	1	-	1	*	-	1	1	1	2	1	1
Trens nous maregen	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	1	0	0	0	0	0
Vagues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0	0	0	0
S'ha de complir el prohibir fumar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0	0	0	0
Obres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1	1	0
Temps de trajecte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	10	6
Massa control/seguretat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Incidències AVE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	0	0
Altres	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	2	3	2	1

- El desig de millores (detall en properes pàgines) contraresten en part les dades anteriors. Al voltant el 83% dels clients de la línia Barcelona i Vallès considera que hi ha algun aspecte que s'hauria de millorar.
- La millora més desitjada és: **MILLOR PREU DEL BITLLET** (24% dels clients), seguida de: **MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS** (15%) i **SEGURETAT** (13%).
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona Vallès																	
.QUINS ASPECTES DEL SERVEI VOSTÈ CREU QUE S'HAURIEN DE MILLORAR? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06	07	08	09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	85	81	92	81	85	82	83
Més freqüència de trens	24	24	28	22	15	11	19	19	22	25	23	28	24	18	26	19	15
Més vigilància, seguretat	11	10	6	9	12	8	14	7	6	13	14	18	12	12	10	7	13
Millor preu del bitllet	17	16	10	14	15	12	23	22	18	12	10	33	37	35	39	28	24
Accés, Infraestructura estacions	2	4	3	9	9	8	14	13	10	7	9	19	13	8	7	6	9
Menys aglomeracions	4	7	-	2	2	3	3	5	6	8	8	14	10	4	3	7	4
Més horaris nocturns	6	7	8	12	8	6	13	14	8	9	7	6	10	15	10	5	2
L'aire condicionat	9	8	5	6	6	5	10	12	3	4	6	11	11	2	1	1	6
Més informació de la línia/ + senzilla	2	3	2	2	2	2	3	2	3	6	6	16	6	3	3	7	4
Millors horaris	4	7	8	4	4	6	5	5	2	*	4	7	5	5	4	5	2
Més neteja en els trens i estacions	-	-	-	-	-	3	2	2	4	4	4	5	7	5	6	6	8
Més cotxes per unitat	4	2	2	-	-	1	2	2	3	5	3	2	7	3	8	2	1
Més trens nous	6	4	5	1	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	4	2	4
Més rapidesa	4	6	3	6	1	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1
Mes trens semidirectes	1	2	*	*	1	2	2	*	1	1	2	2	1	1	1	0	1
Més puntualitat	1	2	*	*	1	1	2	2	1	1	2	2	1	6	3	4	2
Més seients	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	1	2	2	0
Comoditat estacions	3	2	3	*	4	7	4	1	3	2	1	2	1	1	4	3	4
Més amabilitat dels empleats	3	5	6	4	2	3	3	4	1	1	1	2	2	1	3	2	1
Menys màquines, més empleats	-	-	-	-	-	-	1	10	7	4	1	11	7	7	1	1	3
Cotxes més còmode	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	1	8	1	2	4	2	2
Millor coordinació amb altres mitjans	6	2	3	4	5	5	5	2	3	1	1	3	5	1	4	2	2
Millorar l'accés als cotxes	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	1	2	1	1	2	0	1
Més serveis festius	1	*	1	2	2	1	*	2	1	*	1	3	5	3	1	2	1
No fer cues a taquilla /Mes màquines	-	-	-	-	-	-	3	*	1	1	1	2	1	1	4	1	2
Informar d'incidències	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	1	4	1
Ampliar servei a altres zones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	3	1	1
Massa vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1
Altres	19	15	10	11	12	8	11	9	9	7	3	7	8	4	10	5	6

- El desig de millores dels clients de la línia Llobregat i Anoia està en un valor consolidat del 80% (detall en properes pàgines). Són clients que consideren que hi ha algun aspecte que s'hauria de millorar:
- La millora més desitjada es: **MILLORAR EL PREU (25%) I MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS (15%), MÉS SEGURETAT (15%) I MÉS NETEJA (12%).**
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Llobregat i Anoia																	
.QUINS ASPECTES DEL SERVEI VOSTÈ CREU QUE S'HAURIEN DE MILLORAR? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06	07	08	09
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	86	93	86	82	82	79	80
Més freqüència de trens	24	38	46	47	31	28	35	23	30	33	31	36	35	41	27	19	15
Més vigilància, seguretat	11	11	7	10	8	8	12	12	14	13	15	21	19	15	6	9	15
Infraestructura, Ascens Escales,	-	-	-	-	1	2	9	7	6	7	6	16	11	7	2	3	4
Millor preu del bitllet	16	14	11	15	11	11	18	17	13	11	6	30	18	27	36	27	25
Millors horaris nocturns	5	6	9	9	5	4	4	7	6	5	6	3	4	11	4	4	3
Millors horaris	2	4	3	3	10	6	5	7	3	2	6	7	6	7	5	4	4
Més trens nous	-	-	-	-	9	9	2	3	1	1	5	5	1	1	2	3	2
Més, millor informació de la línia	3	10	6	9	3	3	4	4	4	6	4	14	3	5	4	3	6
Més trens semidirectes	-	-	-	-	-	2	1	4	1	3	4	2	1	2	1	2	5
Més cotxes/més capacitat cotxes	3	2	5	3	2	3	1	1	3	2	4	3	5	4	4	2	1
Més neteja en els trens i estacions	6	6	5	4	4	5	4	2	3	5	4	5	8	8	3	2	12
Mes personal/Menys màquines	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	4	13	4	7	4	3	3
Més puntualitat	6	3	5	2	3	3	5	2	3	3	4	3	2	6	4	1	2
Aire condicionat	3	10	6	9	6	5	3	3	1	2	3	8	5	2	1	1	6
Més rapidesa	3	4	2	3	5	4	3	4	1	3	3	5	4	3	3	8	3
Menys aglomeracions	4	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	2	3	1	1	2
Més amabilitat dels empleats	4	5	4	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	1	3
Més comoditat en els cotxes	1	4	2	3	3	4	3	1	2	1	2	5	3	1	1	2	2
Millorar l'accés als trens	-	-	-	-	3	4	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2
Renovar/decorar estacions	5	7	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1	0	0	0	0	0
Millor servei festius	2	1	6	2	4	*	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1
Ampliació de la xarxa	-	-	-	-	7	3	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0
Més seients	-	-	-	-	2	2	1	1	1	1	1	2	5	3	2	1	1
Comoditat estacions	2	3	2	2	3	3	8	2	6	1	1	1	0	0	2	3	4
Coordinació amb altres mitjans	-	-	-	-	3	2	4	3	2	1	*	2	1	1	1	1	2
Controlar que no es fumi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	0	1	0
Massa controls/vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Evitar i informar incidències	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	5	1	1
Altres	12	16	19	20	18	16	14	8	5	8	4	7	7	4	3	3	4



Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©

5.6.- Altres variables de l'estudi

- La fidelitat de la clientela dels FGC és força elevada.
- Els clients que diuen que els seguiran fent servir són:
 - El 93% dels clients del servei Urbà
 - El 92% dels del servei del Metro del Vallès
 - El 92% dels del servei Metro del Baix Llobregat
 - El 92% dels del servei Rodalia
- Gràficament es mostra a la pàgina següent:

- A LA Línia del Llobregat hi ha més nous viatgers que a la Línia del Vallès (18-19% nous clients al Llobregat respecte el 12-13% del Vallès)
- Entre el 20 i el 25% dels entrevistats són clients de fa 1 o 2 anys com a molt.
- A la línia del Vallès hi ha més viatgers antics (més de 3 anys) que a la línia del Llobregat.

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL SERVEI URBÀ

ANY 2009

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambix- Trambesòs
No coneix el servei	5,05	16,97	72,94	62,39	17,43	63,30
Molt millor	29,82	27,98	7,34	14,68	38,53	11,93
Una mica millor	36,24	32,11	11,47	13,76	25,23	11,47
Igual	16,06	18,81	6,88	5,50	14,22	11,93
Una mica pitjor	9,63	3,21	0,46	3,21	3,21	1,38
Molt pitjor	3,21	0,92	0,92	0,46	1,38	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Urbà

a

ANY 2008

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambix- Trambesòs
No coneix el servei	2,18	16,59	69,43	60,70	7,42	
Molt millor	29,69	25,33	11,35	18,78	58,08	
Una mica millor	37,12	34,06	11,79	13,97	20,52	
Igual	18,34	18,78	5,68	5,68	9,17	
Una mica pitjor	8,30	4,37	0,87	0,00	3,06	
Molt pitjor	4,37	0,87	0,87	0,87	1,75	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Urbà

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO VALLÈS

ANY 2009

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambix- Trambesòs
No coneix el servei	9,93	25,89	70,92	56,38	18,44	67,73
Molt millor	25,53	24,82	9,93	13,12	49,65	7,45
Una mica millor	37,59	32,62	11,70	18,79	19,86	9,57
Igual	18,79	13,83	6,38	8,16	7,45	12,06
Una mica pitjor	6,38	2,48	1,06	3,19	2,48	3,19
Molt pitjor	1,77	0,35	0,00	0,35	2,13	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Vallès

ANY 2008

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambix- Trambesòs
No coneix el servei	5,54	22,88	60,89	56,83	10,33	
Molt millor	16,97	21,40	12,55	12,55	52,40	
Una mica millor	42,07	35,42	18,08	20,66	21,03	
Igual	23,25	12,92	5,54	6,64	8,86	
Una mica pitjor	9,59	5,90	2,95	3,32	4,06	
Molt pitjor	2,58	1,48	0,00	0,00	3,32	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Vallès

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO LLOBREGAT

ANY 2009

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambiax- Trambesòs
No coneix el servei	5,22	36,57	73,63	60,20	25,87	62,44
Molt millor	19,40	15,42	8,21	10,45	39,05	3,73
Una mica millor	39,05	30,85	11,94	18,16	19,40	7,71
Igual	25,87	12,44	4,48	8,46	10,45	18,41
Una mica pitjor	9,70	3,98	1,74	2,49	4,48	6,22
Molt pitjor	0,75	0,75	0,00	0,25	0,75	1,49
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Llobregat

ANY 2008

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambiax- Trambesòs
No coneix el servei	8,90	30,63	65,18	64,14	23,30	
Molt millor	17,28	16,49	9,16	12,04	31,94	
Una mica millor	30,63	34,29	17,80	17,02	27,49	
Igual	30,89	15,18	7,33	5,76	15,45	
Una mica pitjor	11,26	3,40	0,52	1,05	1,31	
Molt pitjor	1,05	0,00	0,00	0,00	0,52	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Llobregat

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS A RODALIES

ANY 2009

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambiax- Trambesòs
No coneix el servei	9,18	52,04	78,57	56,12	24,49	73,47
Molt millor	22,45	6,12	5,10	6,12	28,57	6,12
Una mica millor	29,59	24,49	10,20	15,31	22,45	6,12
Igual	28,57	10,20	3,06	13,27	9,18	9,18
Una mica pitjor	7,14	7,14	3,06	7,14	12,24	5,10
Molt pitjor	3,06	0,00	0,00	2,04	3,06	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Rodalies

ANY 2008

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambiax- Trambesòs
No coneix el servei	12,71	45,76	75,42	62,71	22,03	
Molt millor	13,56	9,32	5,93	6,78	22,88	
Una mica millor	26,27	25,42	12,71	20,34	26,27	
Igual	27,12	16,10	4,24	7,63	24,58	
Una mica pitjor	18,64	3,39	1,69	2,54	3,39	
Molt pitjor	1,69	0,00	0,00	0,00	0,85	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Rodalies

ZONA D'ORIGEN DELS ENTREVISTATS

Zona d'origen dels entrevistats

	Urbà	Metro Vallès	Metro Llobregat	Rodalies
Catalunya	69,72	70,92	70,40	73,47
Resta d'Espanya	13,30	16,67	15,92	12,24
Països desenvolupats	5,50	6,03	2,74	2,04
Països en vies desenvolupament	11,47	6,38	10,95	12,24
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Zona d'origen dels entrevistats

	Urbà	Metro Vallès	Metro Llobregat	Rodalies
Catalunya	71,18	72,32	67,28	66,95
Resta d'Espanya	12,66	11,44	14,66	21,19
Països desenvolupats	3,49	5,54	1,83	1,69
Països en vies desenvolupament	12,66	10,70	16,23	10,17
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2008

LÍNIA VALLÈS

TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZA – UTILITZAVA FA1 ANY

LÍNIA VALLÈS

CREUAMENT ENTRE TÍTOL ACTUAL I TÍTOL QUE UTILITZAVA FA 6 MESOS

		18. Tipus de bitllet que utilitza actualment?									Total	
		Altres títols	Bitllet	T-10	T-50/30	T-Mes	T-70/30 (Familiar), T-Dia	Abonament FGC anual	Abonament FGC Trimestral	Targeta o passi pensionista / T-4		T-Jove, T- Trimestre
P18. Tipus de bitllet que utilitzava fa 12 mesos?	Altres títols	100,0%									4,8%	1,0%
	Bitllet		69,2%	2,2%						4,8%		3,4%
	T-10		7,7%	84,7%	20,3%	9,5%				9,5%	14,3%	58,2%
	T-50/30			2,9%	69,6%	11,9%						13,8%
	T-Mes			1,9%	1,3%	73,8%						7,6%
	T-70/30 (Familiar), T-Dia			0,3%			100,0%					0,6%
	Abonament FGC anual			0,6%				100,0%				1,2%
	Abonament FGC Trimestral			0,6%					100,0%			0,6%
	Targeta o passi pensionista / T-4									85,7%		3,6%
	T-Jove, T-Trimestre			1,6%		2,4%					76,2%	4,4%
	No utilitzava FGC		7,7%	5,1%	8,9%	2,4%					4,8%	5,2%
	NS/NC		15,4%									0,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

LÍNIA LLOBREGAT

TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZA – UTILITZAVA FA1 ANY

LÍNIA LLOBREGAT

CREUAMENT ENTRE TÍTOL ACTUAL I TÍTOL QUE UTILITZAVA FA 6 MESOS

		18. Tipus de bitllet que utilitza actualment?									Total	
		Altres títols	Bitllet	T-10	T-50/30	T-Mes	T-70/30 (Familiar), T-Dia	Abonament FGC Trimestral	Targeta o passi pensionista / T- 4	T-Jove, T-Trimestre		Targeta (FGC) 10 viatges (només regional)
P18. Tipus de bitllet que utilitzava fa 12 mesos?	Altres títols	100,0%			0							1,4%
	Bitllet		80,6%	1,6%								6,8%
	T-10		19,4%	91,1%	14,3%	27,3%		100,0%	12,5%			62,8%
	T-50/30			1,0%	70,2%					40,0%		13,2%
	T-Mes			1,0%	4,8%	68,2%						4,4%
	T-70/30 (Familiar), T-Dia						100,0%					0,2%
	Abonament FGC Trimestral										25,0%	0,2%
	Targeta o passi pensionista / T-4								87,5%			4,2%
	T-Jove, T-Trimestre			0,6%	0					60,0%		2,0%
	Targeta (FGC) 10 viatges (només regional)			0,3%							75,0%	0,8%
No utilitzava FGC			3,8%	6,0%	4,5%						3,6%	
NS/NC			0									0,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©

5.7.- VALORACIÓ ACTUACIONS **CONCRETES REALITZADES PER FGC**

LÍNIA VALLÈS: CAMPANYA UTILITZACIÓ TARJETA DE CRÈDIT

Any 2008

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	45,20	38,90	50,60
No	53,00	60,30	46,90
NS/NC	1,80	0,90	2,60
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

P17c3. Farà ús de la tarjeta de crèdit a partir d'ara?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	49,20	43,20	54,20
No	46,00	53,30	39,90
NS/NC	4,80	3,50	5,90
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Prefereix pagar en efectiu	16,98	12,32	22,05
No té costum	9,43	7,97	11,02
És una persona gran	0,00	0,00	0,00
No utilitza targeta	10,57	9,42	11,81
No sabia que es podia pagar amb targeta	0,38	0,00	0,79
No li agrada utilitzar la targeta	9,81	10,87	8,66
No funciona bé	0,00	0,00	0,00
Utilitza poc els FGC	0,00	0,00	0,00
Poc segur	1,51	1,45	1,57
Paga empresa	0,00	0,00	0,00
NS/NC	51,32	57,97	44,09
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

Any 2009

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	57,00	50,00	62,40
No	42,20	49,10	36,90
NS/NC	0,80	0,90	0,70
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

P17c3. Farà ús de la tarjeta de crèdit a partir d'ara?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	58,00	50,00	64,20
No	39,40	47,20	33,30
NS/NC	2,60	2,80	2,50
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Prefereix pagar en efectiu	23,20	18,70	27,90
No té costum	1,90	0,90	2,90
És una persona gran	0,50	0,00	1,00
No utilitza targeta	15,60	11,20	20,20
No sabia que es podia pagar amb targeta	0,00	0,00	0,00
No li agrada utilitzar la targeta	9,50	9,30	9,60
No funciona bé	0,00	0,00	0,00
Utilitza poc els FGC	0,00	0,00	0,00
Poc segur	0,50	0,00	1,00
Altres	0,50	0,90	0,00
Compra bitllet a l'estanc	0,90	1,90	0,00
Paga empresa	0,50	0,90	0,00
NS/NC	46,90	56,10	37,50
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

LÍNIA LLOBREGAT: CAMPANYA UTILITZACIÓ TARJETA DE CRÈDIT

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	43,80	43,20	45,80
No	55,20	55,80	53,40
NS/NC	1,00	1,00	0,80
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	58,80	59,50	56,10
No	40,60	39,80	43,90
NS/NC	0,60	0,70	0,00
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

P17c3. Farà ús de la tarjeta de crèdit a partir d'ara?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	45,40	44,50	48,30
No	47,80	47,90	47,50
NS/NC	6,80	7,60	4,20
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

P17c3. Farà ús de la tarjeta de crèdit a partir d'ara?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	58,80	59,50	56,10
No	37,20	36,30	40,80
NS/NC	4,00	4,20	3,10
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Prefereix pagar en efectiu	18,84	18,31	20,63
No té costum	3,62	3,29	4,76
És una persona gran	2,90	2,82	3,17
No utilitza targeta	13,04	13,62	11,11
No sabia que es podia pagar amb targeta	0,36	0,47	0,00
No li agrada utilitzar la targeta	8,70	8,92	7,94
Utilitza poc els FGC	1,09	1,41	0,00
No funciona bé			
Poc segur	5,07	5,16	4,76
Paga empresa	1,45	1,88	0,00
Altres			
Compra bitllet estanc			
NS/NC	44,93	44,13	47,62
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Prefereix pagar en efectiu	22,20	24,40	14,00
No té costum	5,90	4,40	11,60
És una persona gran	3,00	2,50	4,70
No utilitza targeta	24,10	21,90	32,60
No sabia que es podia pagar amb targeta	2,00	2,50	0,00
No li agrada utilitzar la targeta	4,40	3,10	9,30
Utilitza poc els FGC	0,00	0,00	0,00
No funciona bé	0,50	0,00	2,30
Poc segur	3,90	4,40	2,30
Paga empresa	0,00	0,00	0,00
Altres	0,50	0,60	0,00
Compra bitllet estanc	1,00	1,30	0,00
NS/NC	32,50	0,00	23,30
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

UTILITZACIÓ DE LES MÀQUINES DE VENDING

LÍNIA VALLÈS

Fa ús de les màquines de vending

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	19,60	20,18	19,15
No	80,40	79,82	80,85
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

LÍNIA LLOBREGAT

Fa ús de les màquines de vending

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	25,20	21,64	39,80
No	74,80	78,36	60,20
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Quins productes us agradaria trobar a les màquines de vending?

	Total	Fa ús	No en fa ús
Alimentació	11,40	27,55	7,46
Begudes	26,20	45,92	21,39
Diaris	9,60	11,22	9,20
Altres	0,20		0,25
Servicaixa	0,20	1,02	
Maquina de cafè	0,40	1,02	0,25
Llibres	0,20		0,25
Llaminadures	0,20		0,25
NS/NC	51,60	13,27	60,95
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Quins productes us agradaria trobar a les màquines de vending?

	Total	Fa ús	No en fa ús
Alimentació	20,00	29,37	16,84
Begudes	39,20	49,21	35,83
Diaris	20,20	15,08	21,93
Maquina de cafè	0,20	0,79	
Llibres	0,60	1,59	0,27
Tabac	0,20	0,79	
NS/NC	19,60	3,17	25,13
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009



Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©

5.8.- PERCEPCIÓ DEL FRAU

- La majoria dels entrevistats (vora el 50%) ho valora positivament el fet de validar a la sortida. Vora el 25% ho veu malament, principalment perquè genera alglomeracions i pèrdues de temps.

LÍNIA VALLÈS

Validar a la sortida	Total	Urbà	Metro Vallès
Gens d'acord	9,20	7,80	10,28
En desacord	18,00	18,81	17,38
Indiferent	19,20	18,81	19,50
Bastant d'acord	37,80	37,16	38,30
Molt d'acord	15,60	17,43	14,18
No s'ha trobat amb aquest cas	0,20	0,00	0,35
Total	100,00	100,00	100,00

LÍNIA LLOBREGAT

Validar a la sortida	Total	Metro Llobregat	Rodalies
Gens d'acord	8,00	9,20	3,06
En desacord	18,60	18,41	19,39
Indiferent	19,60	20,15	17,35
Bastant d'acord	43,20	42,79	44,90
Molt d'acord	8,60	7,71	12,24
No s'ha trobat amb aquest cas	2,00	1,74	3,06
Total	100,00	100,00	100,00

Motius desacord amb validar a la sortida	Total	Urbà	Metro Vallès
Aglomeracions-cues	19,85	15,52	23,08
Genera desconfiança amb l'usuari	2,94	1,72	3,85
Incidència bono família nombrosa	0,74		1,28
Incòmode-molest treure bitllet cada cop	9,56	8,62	10,26
Massa control	0,74		1,28
Pèrdua temps	16,18	13,79	17,95
Complicat si vas amb bici	0,74		1,28
NS/NC	49,26	60,34	41,03
Total	100,00	100,00	100,00

Motius desacord amb validar a la sortida	Total	Metro Llobregat	Rodalies
Aglomeracions-cues	32,33	33,33	27,27
Genera desconfiança amb l'usuari	1,50	0,90	4,55
Incòmode-molest treure bitllet cada cop	15,79	16,22	13,64
Massa control	3,76	3,60	4,55
Pèrdua temps	17,29	16,22	22,73
S'espantllen sovint les màquines	0,75	0,90	
No evita frau i perjudica als qui paguen	3,76	3,60	4,55
NS/NC	24,81	25,23	22,73
Total	100,00	100,00	100,00

CONTROL DEL FRAU

Any 2008

CONTROL DEL FRAU	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Li sembla que hi ha menys control que abans	17,20	23,58	11,81	25,40	28,80	14,41
Li sembla que hi ha el mateix control que abans	41,40	43,23	39,85	39,80	37,70	46,61
Li sembla que hi ha més control que abans	41,40	33,19	48,34	34,80	33,51	38,98

Any 2009

CONTROL DEL FRAU	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Li sembla que hi ha menys control que abans	8,80	8,70	8,90	23,40	22,90	25,50
Li sembla que hi ha el mateix control que abans	38,20	45,90	32,30	42,00	42,00	41,80
Li sembla que hi ha més control que abans	53,00	45,40	58,90	34,60	35,10	32,70

NIVELL DEL FRAU

Any 2008

NIVELL DE FRAU	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Ha baixat molt	12,80	17,03	9,23	10,00	8,90	13,56
Ha baixat una mica	27,60	20,96	33,21	15,00	15,45	13,56
Està igual	47,00	44,98	48,71	56,00	55,50	57,63
Ha pujat una mica	10,20	12,66	8,12	13,20	14,14	10,17
Ha pujat molt	2,40	4,37	0,74	5,80	6,02	5,08

Any 2009

NIVELL DE FRAU	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Ha baixat molt	3,20	3,70	2,80	1,40	1,20	2,00
Ha baixat una mica	31,80	27,50	35,10	19,80	18,90	23,50
Està igual	41,20	40,80	41,50	41,60	42,50	37,80
Ha pujat una mica	18,60	21,60	16,30	25,00	25,60	22,40
Ha pujat molt	5,20	6,40	4,30	12,20	11,70	14,30



Institut
Opinòmetre

I.S.C. ©

5.9.- Evolució de l'ISC (1987 fins 2009)

- **EVOLUCIÓ DE L'ISC 2008-2009**
- Per comprobar si les diferències entre els dos ISC's són significatives estadísticament, fem un contrast de diferència de mitjanes i calculem:
- $ISC1-ISC2 = \text{Diferència d'ISC's}$
- $S1 = \text{Desviació típica ISC'08}$
- $S2 = \text{Desviació típica ISC'09}$
- $n1 = \text{Mostra ISC'08}$
- $n2 = \text{Mostra ISC'09}$
- Si $\beta < 1$ llavors, la diferència d'ISC no serà significativa
- Si $1 > \beta < 2$ llavors, la diferència d'ISC serà poc significativa
- Si $\beta = 2$ llavors, la diferència d'ISC serà significativa
- Si $\beta \geq 3$ llavors, la diferència serà molt significativa
- Aquest contrast es realitza per a les línies:
- Metro Vallès – Urbà
- Metro Vallès- Rodalies
- Barcelona-Llobregat – Urbà
- Barcelona- Llobregat-Manresa
- Barcelona-Llobregat-Igualada

5.9.- Evolució de l'ISC

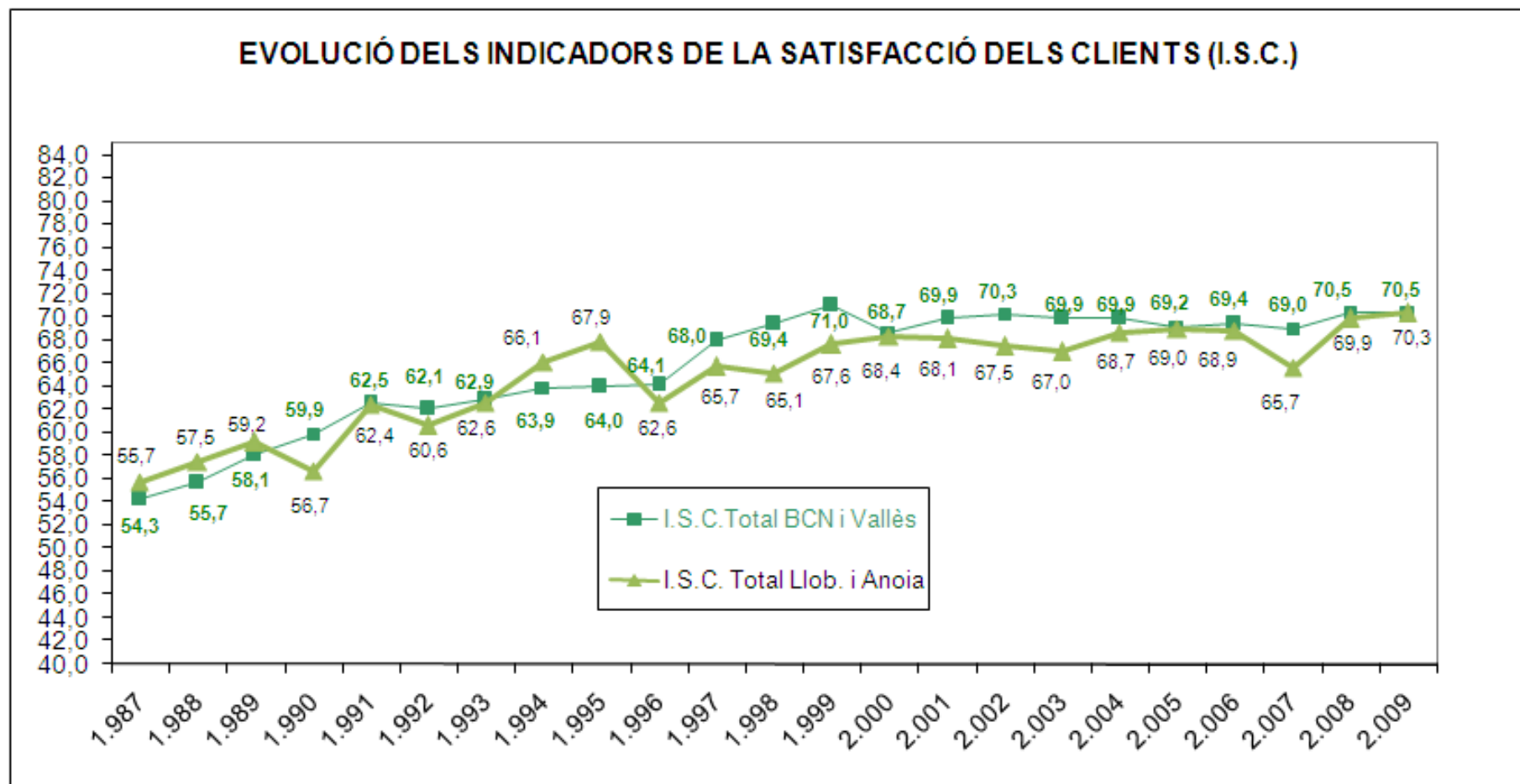
Línia	Servei	ISC1	N1	S1	ISC2	N2	S2	ISC1-ISC2	β
BCN i Vallès	Total	70,46	500	9,97	70,46	500	9,99	0,0029768	0,004716084
BCN i Vallès	Urbà	71,60	229	9,58	70,74	218	10,24	0,8597528	0,915489509
BCN i Vallès	M. Vallès	69,50	271	10,21	70,24	282	9,80	-0,738077	-0,866538441
Llobregat i Anoia	Total	69,86	500	9,30	70,33	500	11,62	-0,470022	-0,706230428
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	70,37	389	9,46	70,51	402	11,53	-0,137025	-0,182964754
Llobregat i Anoia	Rodalies	68,20	111	8,56	69,60	98	12,00	-1,403948	-0,962231641

Línia	Servei	β	Conclusió
BCN i Vallès	Total	0,004716084	La diferència no és significativa
BCN i Vallès	Urbà	0,915489509	La diferència no és significativa
BCN i Vallès	M. Vallès	-0,866538441	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	Total	-0,706230428	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	-0,182964754	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	Rodalies	-0,962231641	La diferència no és significativa

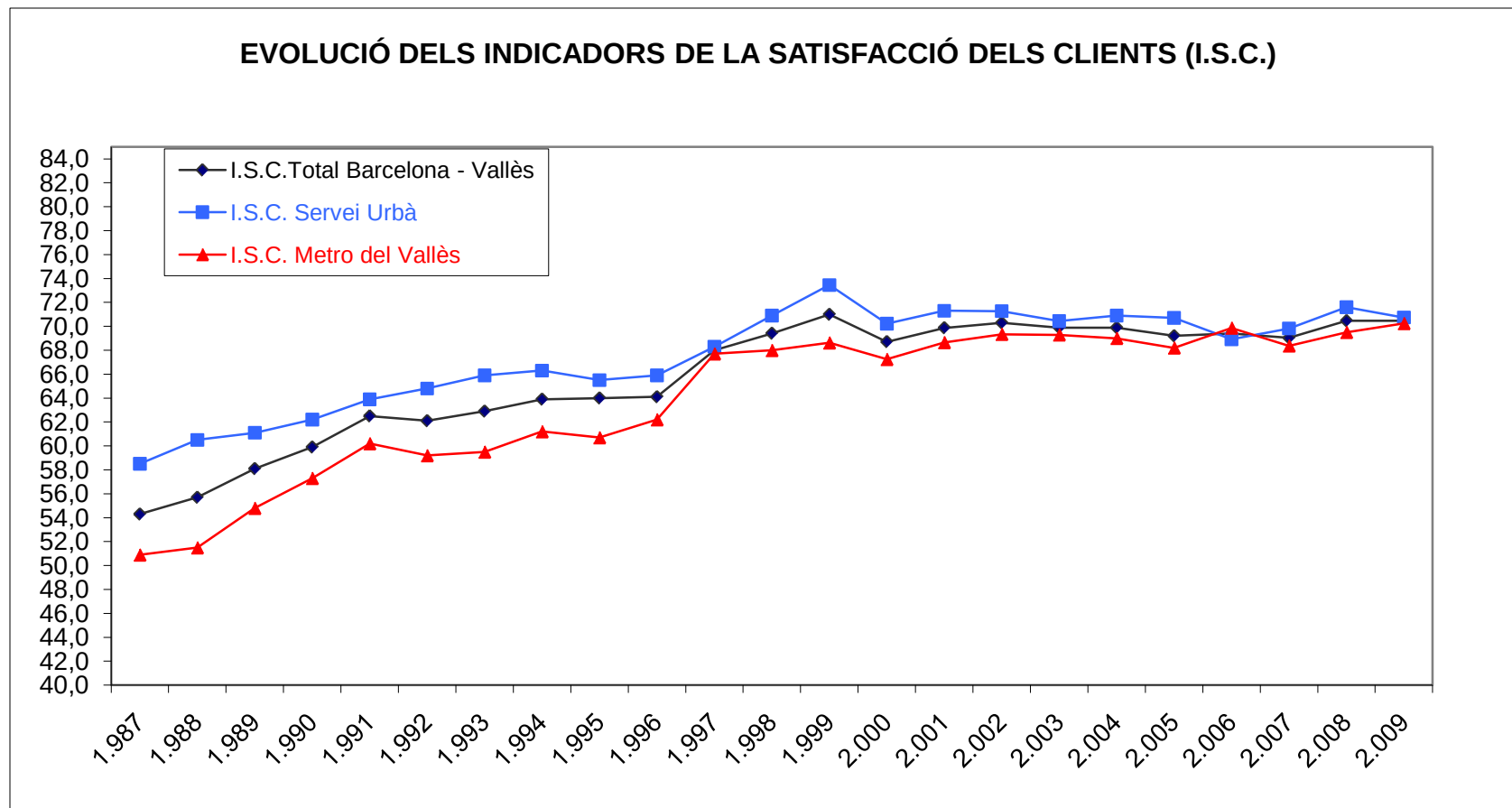
Dels resultats del Contrast de Mitjanes de les Valoracions de l'ISC dels anys 2008 i 2009 observem:

- La diferència no és significativa a la línia del Vallès.
- La diferència no és significativa a la línia del Llobregat.

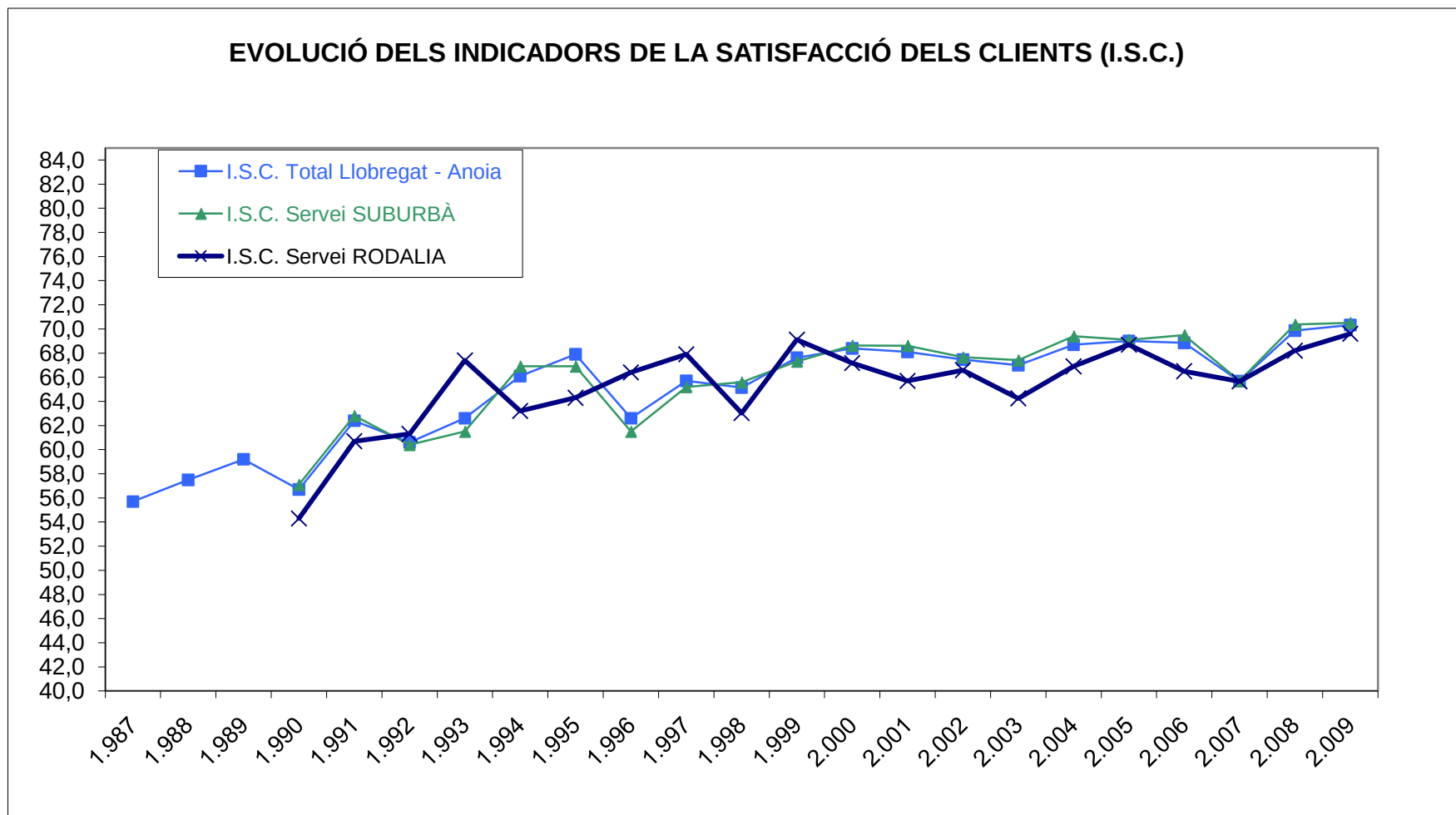
■ Evolució dels indicadors de la Satisfacció dels Clients (ISC)



■ Evolució dels indicadors de la Satisfacció dels Clients (ISC)



■ Evolució dels indicadors de la Satisfacció dels Clients (ISC)





Institut
Opinòmetre

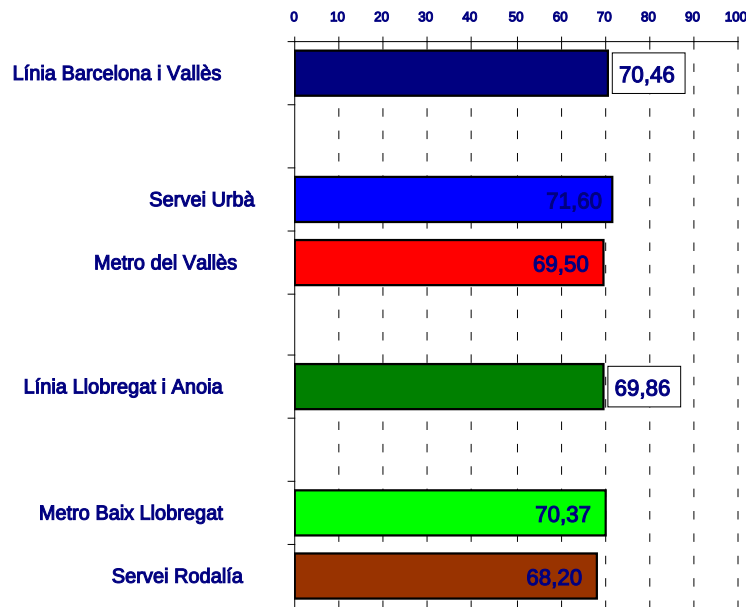
I.S.C. ©

6.- RESUM PRINCIPALS RESULTATS

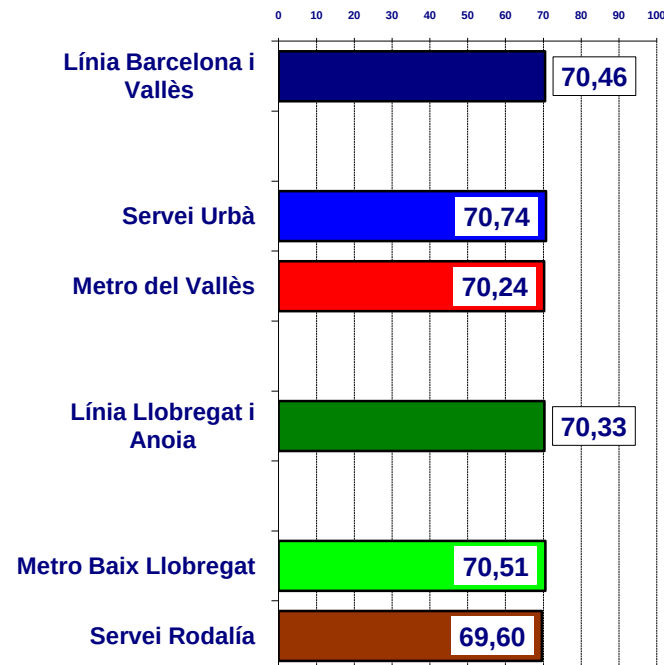
La línia del Vallès, manté les valoracions respecte l'any passat, millora les seves valoracions respecte l'any passat al Metro del Vallès però disminueix lleugerament al Servei Urbà.

La línia del Llobregat millora les seves valoracions situant-se pr sobre dels 70 punts. Les valoracions al Servei de Metro del Llobregat milloren lleugrament mentre que al Servei de Rodalies milloren de forma notable.

Any 2008

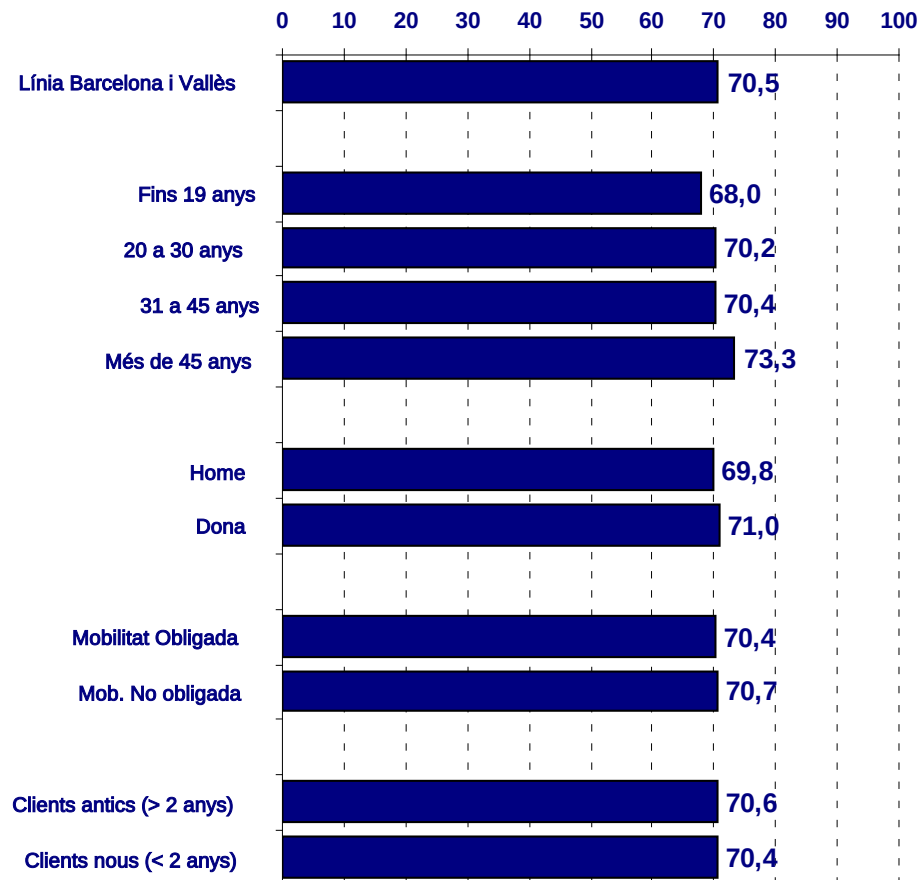


Any 2009

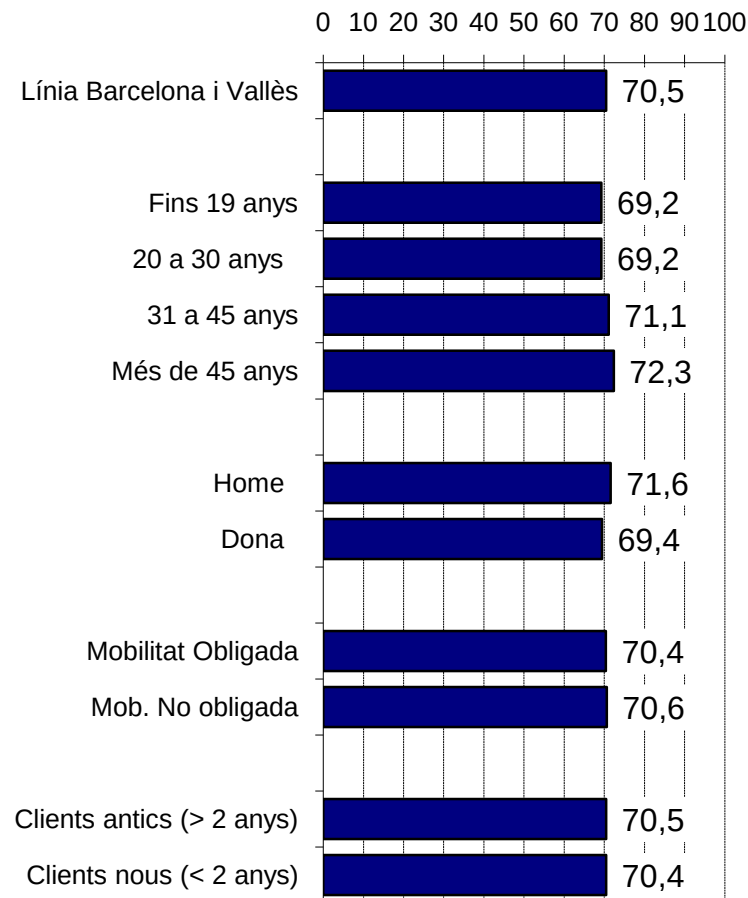


Els homes milloren la seva valoració mentre que els dones valoren menys.

Any 2008

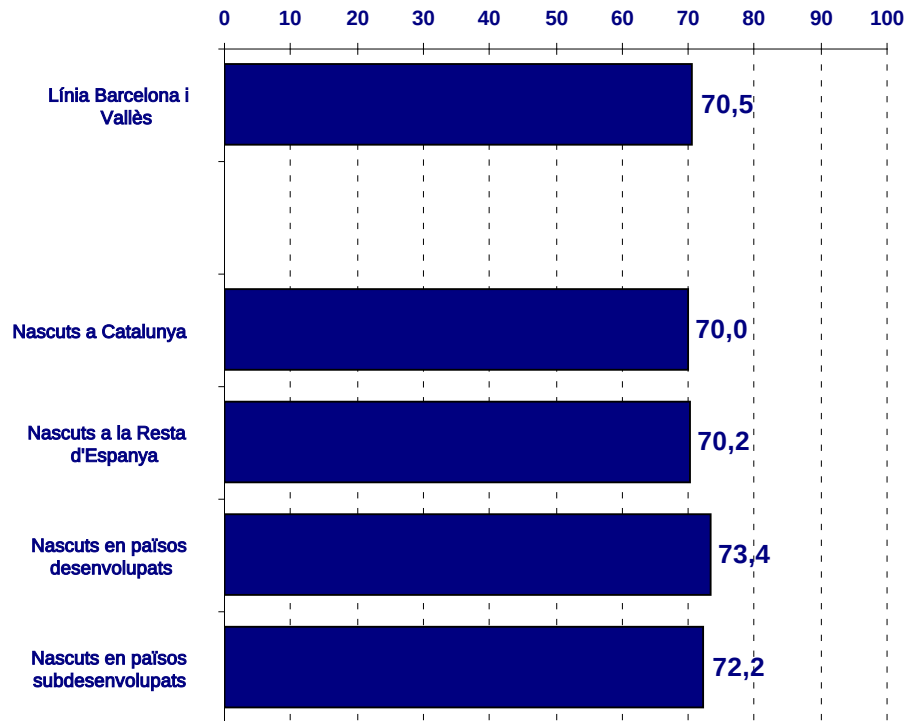


Any 2009

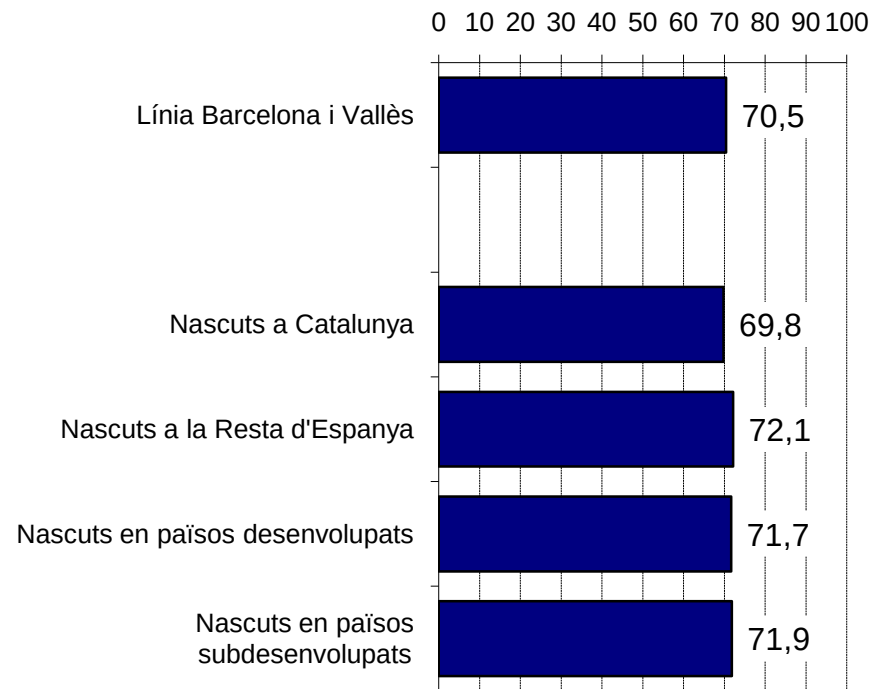


**Els nascuts a la Resta de l'Estat passen a ser els que millor valoren el servei.
Disminueix les valoracions dels que provenen de països desenvolupats, però són
pocs casos per extreure conclusions.**

Any 2008

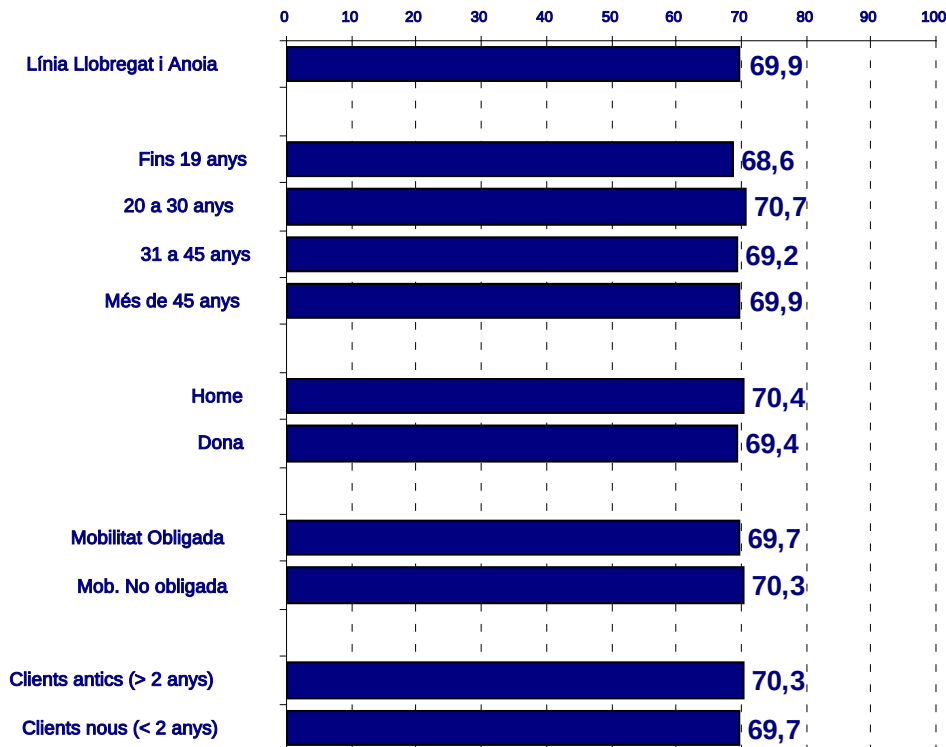


Any 2009

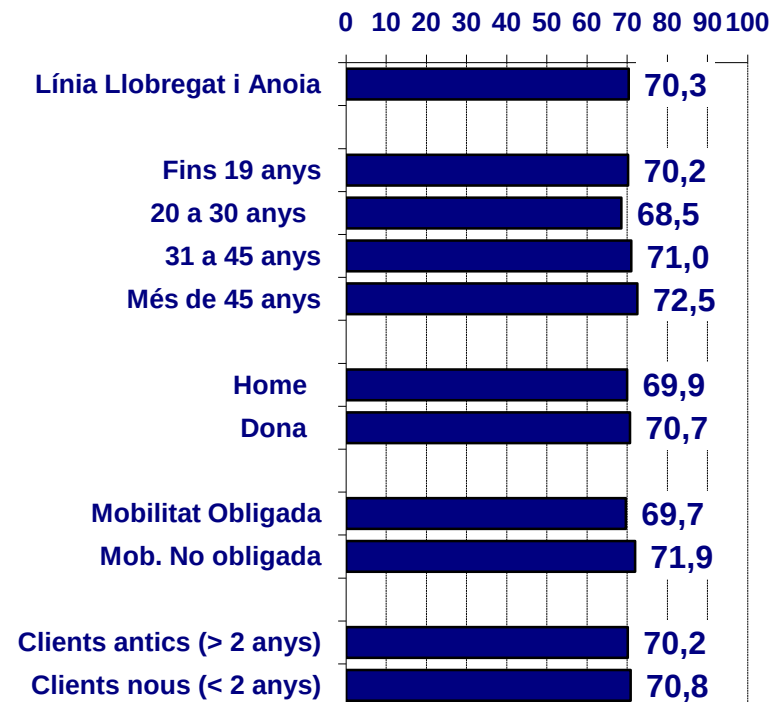


Excepte els de 20 a 30 anys, tots els grups d'edat milloren la seva valoració.
En aquesta línia les dones passen a valorar millor el servei que no pas els homes.
Els entrevistats amb mobilitat no obligada i els nous clients valoren millor el servei.

Any 2008

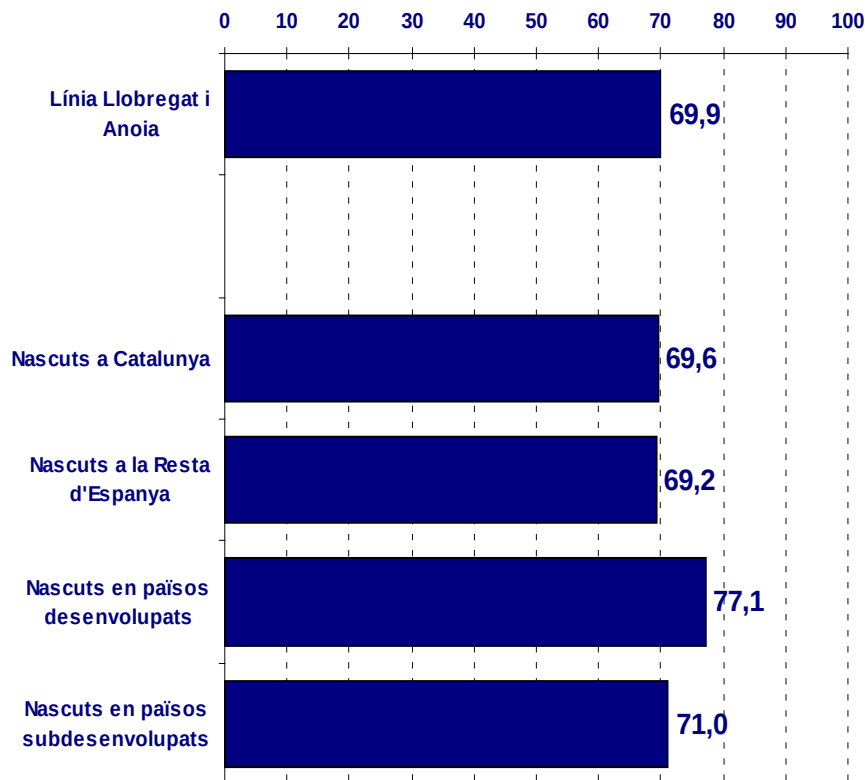


Any 2009

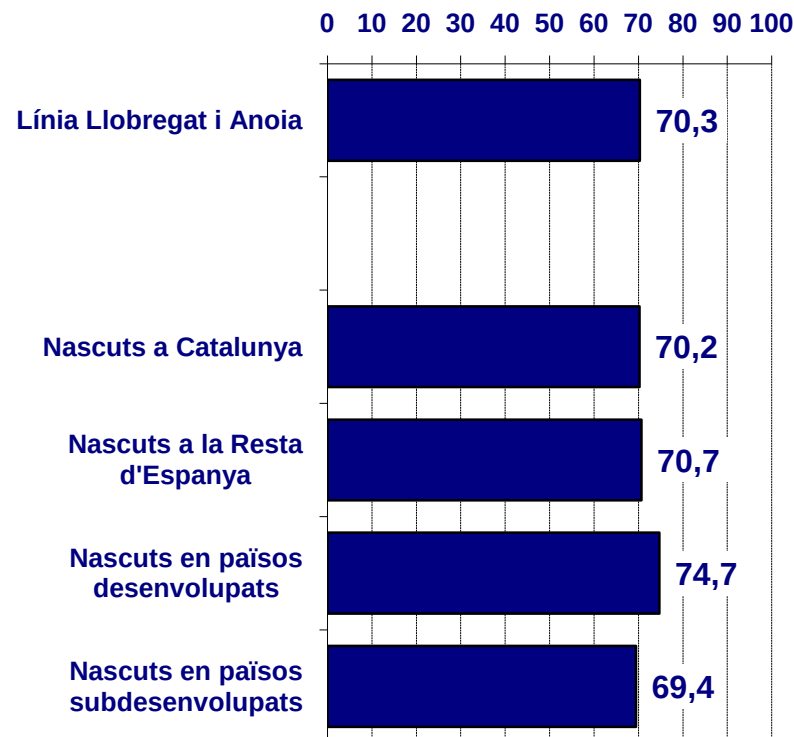


Milloren les valoracions dels nascuts a Catalunya i la Resta de l'Estat i disminueix les valoracions dels estrangers.

Any 2008



Any 2009



Any 2008

Importància (0,12-1,00) dels aspectes BVJ	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
0,89 EL PREU DEL VIATGE	0,89	0,89	0,89	0,89	0,88	0,91
0,87 LA PUNTUALITAT	0,89	0,88	0,89	0,85	0,84	0,90
0,86 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	0,87	0,84	0,89	0,85	0,86	0,83
0,83 PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA	0,84	0,82	0,85	0,83	0,82	0,87
0,83 LA FREQUÈNCIA DE PAS.	0,82	0,84	0,81	0,84	0,83	0,86
0,81 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.	0,81	0,81	0,82	0,81	0,82	0,75
0,78 LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,79	0,82	0,77	0,77	0,77	0,77
0,78 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.	0,75	0,72	0,78	0,80	0,79	0,85
0,75 LA SENYALITZACIÓ	0,74	0,78	0,71	0,76	0,78	0,70
0,74 LA COORDINACIÓ MODAL	0,75	0,78	0,74	0,72	0,73	0,71
0,74 FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ	0,76	0,77	0,75	0,71	0,71	0,72
0,72 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	0,72	0,75	0,70	0,72	0,72	0,73
0,71 LA NETEJA DELS COTXES	0,72	0,72	0,72	0,70	0,70	0,70
0,71 FÀCIL ACCÉS AL TREN	0,73	0,72	0,74	0,69	0,69	0,70

Any 2009

Importància (0,12-1,00) dels aspectes BVJ	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
0,87 LA PUNTUALITAT	0,89	0,87	0,90	0,85	0,85	0,86
0,85 EL PREU DEL VIATGE	0,83	0,79	0,86	0,88	0,88	0,89
0,85 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	0,83	0,82	0,85	0,86	0,86	0,86
0,83 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.	0,82	0,83	0,82	0,83	0,83	0,82
0,81 LA FREQUÈNCIA DE PAS.	0,82	0,80	0,84	0,80	0,82	0,75
0,81 PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA	0,81	0,81	0,82	0,80	0,81	0,78
0,79 LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,79	0,78	0,80	0,80	0,79	0,82
0,78 LA SENYALITZACIÓ	0,77	0,80	0,76	0,78	0,78	0,79
0,76 FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ	0,80	0,80	0,79	0,73	0,73	0,73
0,76 LA COORDINACIÓ MODAL	0,75	0,74	0,75	0,77	0,77	0,79
0,75 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.	0,74	0,73	0,75	0,76	0,76	0,76
0,74 FÀCIL ACCÉS AL TREN	0,77	0,76	0,78	0,72	0,72	0,73
0,73 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	0,72	0,72	0,72	0,74	0,74	0,74
0,73 LA NETEJA DELS COTXES	0,73	0,72	0,73	0,73	0,72	0,78
0,72 LA NETEJA DE LES ESTACIONS	0,72	0,70	0,73	0,72	0,70	0,80
0,71 NO HI HA AGLOMERACIONS	0,71	0,72	0,71	0,71	0,72	0,70
0,71 LA TEMPERATURA	0,72	0,73	0,72	0,71	0,70	0,72

Any 2008

Satisfacció (0 -100) dels aspectes	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
77,41 LA PUNTUALITAT	76,72	77,69	75,90	78,10	77,72	79,32
77,01 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	78,24	77,47	78,89	75,78	74,97	78,39
75,80 FÀCIL ACCÉS AL TREN	77,06	79,04	75,39	74,54	74,01	76,27
75,73 SENSE CUES PER ACCEDIR	74,44	75,24	73,76	77,02	76,36	79,15
75,03 LA SENYALITZACIÓ	72,86	73,45	72,36	77,20	76,20	80,42
74,26 FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS	73,52	73,97	73,14	75,00	75,42	73,64
72,89 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	72,18	73,76	70,85	73,60	73,98	72,37
72,82 LA NETEJA DELS VAGONS	73,60	71,62	75,28	72,04	71,75	72,97
72,79 NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS	72,06	73,45	70,89	73,52	74,08	71,69
72,79 LA NETEJA DE LES ESTACIONS	73,82	71,66	75,65	71,76	72,28	70,08
72,00 FREQUÈNCIA DE PAS	72,12	73,28	71,14	71,88	74,71	62,71
71,87 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS	73,16	74,06	72,40	70,58	69,63	73,64
71,73 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE	74,18	75,33	73,21	69,28	74,01	53,98
70,23 VIATGE SENSE BRUSQUEDATS	69,62	70,96	68,49	70,84	71,15	69,83

Any 2009

Satisfacció (0 -100) dels aspectes	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
79,87 LA PUNTUALITAT	79,38	77,94	80,50	80,36	80,27	80,71
76,92 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	76,88	76,06	77,52	76,96	77,36	75,31
76,07 FÀCIL ACCÉS AL TREN	77,36	77,48	77,27	74,78	74,18	77,24
74,88 LA SENYALITZACIÓ	73,70	73,62	73,76	76,06	76,27	75,20
74,74 SENSE CUES PER ACCEDIR	73,88	74,54	73,37	75,60	75,05	77,86
73,77 FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS	72,56	71,01	73,76	74,98	74,88	75,41
72,67 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS	74,10	75,96	72,66	71,24	70,65	73,67
72,64 NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS	71,84	70,46	72,91	73,44	73,16	74,59
72,26 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	72,10	71,28	72,73	72,42	72,66	71,43
72,21 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE	74,56	75,92	73,51	69,86	72,24	60,10
72,13 FREQUÈNCIA DE PAS	72,14	72,34	71,99	72,12	73,16	67,86
71,88 LA NETEJA DE LES ESTACIONS	72,96	73,90	72,23	70,80	70,85	70,61
71,66 LA NETEJA DELS VAGONS	72,90	73,30	72,59	70,42	71,04	67,86
70,67 VIATGE SENSE BRUSQUEDATS	69,94	68,07	71,38	71,40	71,59	70,61

Any 2008

	Satisfacció (0 -100) dels aspectes	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
		Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
52,69	EL PREU DEL VIATGE	53,88	57,99	50,41	51,50	51,47	51,61
61,36	ENTRETINGUT DEL VIATGE	59,32	63,49	55,79	63,40	62,91	65,00
64,59	LES AGLOMERACIONS	62,44	65,02	60,26	66,74	65,63	70,34
65,26	PODER ANAR ASSEGUT	60,92	64,93	57,53	69,60	67,64	75,93
66,11	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN	66,40	69,30	63,95	65,82	65,24	67,71
67,18	LA TEMPERATURA DELS COTXES	66,50	70,31	63,28	67,86	68,04	67,29
67,21	SOROLL POC AMOÏNADOR	67,88	70,74	65,46	66,54	66,02	68,22
67,64	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	67,38	70,57	64,69	67,90	67,20	70,17
67,98	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	68,50	68,34	68,63	67,46	68,46	64,24
68,37	LA COORDINACIÓ MODAL	69,10	71,70	66,90	67,64	68,66	64,32
68,69	LA COMODITAT DE LES ESTACIONS	67,68	67,16	68,12	69,70	70,18	68,14
69,37	PODER-LO AGAFAR A QUALEVOL HORA	68,24	70,13	66,64	70,50	74,24	58,39
69,93	SENSE GENT DESAGRADABLE	71,84	72,40	71,37	68,02	67,46	69,83

Any 2009

	Satisfacció (0 -100) dels aspectes	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
		Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
51,40	EL PREU DEL VIATGE	52,42	53,90	51,28	50,38	50,47	50,00
62,84	ENTRETINGUT DEL VIATGE	62,72	60,96	64,08	62,96	63,11	62,35
64,73	LES AGLOMERACIONS	62,84	63,90	62,02	66,62	66,59	66,73
65,89	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN	66,18	66,93	65,60	65,60	65,47	66,12
65,99	LA TEMPERATURA DELS COTXES	65,40	65,96	64,96	66,58	66,79	65,71
66,25	PODER ANAR ASSEGUT	64,04	65,32	63,05	68,46	67,21	73,57
66,83	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	67,04	68,03	66,28	66,62	66,17	68,47
68,44	SOROLL POC AMOÏNADOR	67,46	66,28	68,37	69,42	69,40	69,49
68,55	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	68,06	67,39	68,58	69,04	68,93	69,49
68,77	LA COMODITAT DE LES ESTACIONS	67,76	67,11	68,26	69,78	70,22	67,96
68,91	LA COORDINACIÓ MODAL	68,14	67,29	68,79	69,68	70,32	67,04
69,39	PODER-LO AGAFAR A QUALEVOL HORA	68,76	68,72	68,79	70,06	71,37	64,49
70,01	SENSE GENT DESAGRADABLE	71,64	72,66	70,85	68,38	69,10	65,41

Evolució ISC. Contrast de mitjanes

Línia	Servei	β	Conclusió
BCN i Vallès	Total	0,004716084	La diferència no és significativa
BCN i Vallès	Urbà	0,915489509	La diferència no és significativa
BCN i Vallès	M. Vallès	-0,866538441	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	Total	-0,706230428	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	-0,182964754	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	Rodalies	-0,962231641	La diferència no és significativa

Dels resultats del Contrast de Mitjanes de les Valoracions de l'ISC dels any 2008 i 2009 observem:

La diferència no és significativa a la línia del Vallès.

- La diferència no és significativa a la línia Llobregat Anoia.

Principals Punts d'Actuació

- Pel que fa a la línia Barcelona i Vallès (anàlisi gràfic dels punts d'actuació a la propera pàgina) veiem que els principals punts d'actuació són:
- PUNTS D'ACTUACIÓ:
 - EL PREU DEL VIATGE,
 - AGLOMERACIONS,
 - INFORMACIÓ DE LES INTERRUPCIONS
 - A QUAalsevol hora
 - LA COORDINACIÓ MODAL
 - TEMPERATURA

Principals Punts d'Actuació

- En referència a la línia Llobregat i Anoia (anàlisi gràfic dels punts d'actuació a la propera pàgina) veiem que els principals punts d'actuació són:

- PUNTS D'ACTUACIÓ:
 - EL PREU DEL VIATGE
 - EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
 - AGLOMERACIONS
 - TEMPERATURA
 - COORDINACIÓ MODAL
 - INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
 - RAPIDESA
 - PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
 - PERILL MOLÈSTIES/AGRESSIONS
 - NETEJA ESTACIONS
 - NETEJA COTXES

Quadre resum preguntes obertes

Quadre Resum Preguntes Obertes Línia Vallès	
	Respostes
Principals aspectes ben Resolts	52%
Més trens	15%
Millors accessos a les estacions	10%
Més seguretat	9%
Més neteja	8%
Principals aspectes han empitjorat	38%
Preu	11%
Aglomeracions	10%
Seguretat	9%
Neteja	6%
Principals millores s'haurien de fer	83%
Preu	24%
Freqüència de pas	15%
Seguretat	13%

Quadre Resum Preguntes Obertes Línia Llobregat	
	Respostes
Principals aspectes ben Resolts	57%
Més trens	31%
Puntualitat	6%
Conservació estacions	6%
Seguretat	6%
Principals aspectes han empitjorat	40%
Preu	10%
Neteja	9%
Seguretat	6%
Temps de trajecte	6%
Principals millores s'haurien de fer	80%
Preu	25%
Freqüència de pas	15%
Seguretat	15%
Neteja	12%

LÍNIA VALLÈS

Fa ús de les màquines de vending

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	19,60	20,18	19,15
No	80,40	79,82	80,85
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Quins productes us agradaria trobar a les màquines de vending?

	Total	Fa ús	No en fa ús
Alimentació	11,40	27,55	7,46
Begudes	26,20	45,92	21,39
Diaris	9,60	11,22	9,20
Altres	0,20		0,25
Servicaixa	0,20	1,02	
Maquina de cafè	0,40	1,02	0,25
Llibres	0,20		0,25
Llaminadures	0,20		0,25
NS/NC	51,60	13,27	60,95
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

LÍNIA LLOBREGAT

Fa ús de les màquines de vending

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	25,20	21,64	39,80
No	74,80	78,36	60,20
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Quins productes us agradaria trobar a les màquines de vending?

	Total	Fa ús	No en fa ús
Alimentació	20,00	29,37	16,84
Begudes	39,20	49,21	35,83
Diaris	20,20	15,08	21,93
Maquina de cafè	0,20	0,79	
Llibres	0,60	1,59	0,27
Tabac	0,20	0,79	
NS/NC	19,60	3,17	25,13
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

LÍNIA VALLÈS: CAMPANYA UTILITZACIÓ TARJETA DE CRÈDIT

Any 2008

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	45,20	38,90	50,60
No	53,00	60,30	46,90
NS/NC	1,80	0,90	2,60
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

P17c3. Farà ús de la tarjeta de crèdit a partir d'ara?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	49,20	43,20	54,20
No	46,00	53,30	39,90
NS/NC	4,80	3,50	5,90
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Prefereix pagar en efectiu	16,98	12,32	22,05
No té costum	9,43	7,97	11,02
És una persona gran	0,00	0,00	0,00
No utilitza targeta	10,57	9,42	11,81
No sabia que es podia pagar amb targeta	0,38	0,00	0,79
No li agrada utilitzar la targeta	9,81	10,87	8,66
No funciona bé	0,00	0,00	0,00
Utilitza poc els FGC	0,00	0,00	0,00
Poc segur	1,51	1,45	1,57
Paga empresa	0,00	0,00	0,00
NS/NC	51,32	57,97	44,09
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

Any 2009

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	57,00	50,00	62,40
No	42,20	49,10	36,90
NS/NC	0,80	0,90	0,70
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

P17c3. Farà ús de la tarjeta de crèdit a partir d'ara?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	58,00	50,00	64,20
No	39,40	47,20	33,30
NS/NC	2,60	2,80	2,50
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Prefereix pagar en efectiu	23,20	18,70	27,90
No té costum	1,90	0,90	2,90
És una persona gran	0,50	0,00	1,00
No utilitza targeta	15,60	11,20	20,20
No sabia que es podia pagar amb targeta	0,00	0,00	0,00
No li agrada utilitzar la targeta	9,50	9,30	9,60
No funciona bé	0,00	0,00	0,00
Utilitza poc els FGC	0,00	0,00	0,00
Poc segur	0,50	0,00	1,00
Altres	0,50	0,90	0,00
Compra bitllet a l'estanc	0,90	1,90	0,00
Paga empresa	0,50	0,90	0,00
NS/NC	46,90	56,10	37,50
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

LÍNIA LLOBREGAT: CAMPANYA UTILITZACIÓ TARJETA DE CRÈDIT

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	43,80	43,20	45,80
No	55,20	55,80	53,40
NS/NC	1,00	1,00	0,80
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	58,80	59,50	56,10
No	40,60	39,80	43,90
NS/NC	0,60	0,70	0,00
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

P17c3. Farà ús de la tarjeta de crèdit a partir d'ara?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	45,40	44,50	48,30
No	47,80	47,90	47,50
NS/NC	6,80	7,60	4,20
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

P17c3. Farà ús de la tarjeta de crèdit a partir d'ara?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Sí	58,80	59,50	56,10
No	37,20	36,30	40,80
NS/NC	4,00	4,20	3,10
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Prefereix pagar en efectiu	18,84	18,31	20,63
No té costum	3,62	3,29	4,76
És una persona gran	2,90	2,82	3,17
No utilitza targeta	13,04	13,62	11,11
No sabia que es podia pagar amb targeta	0,36	0,47	0,00
No li agrada utilitzar la targeta	8,70	8,92	7,94
Utilitza poc els FGC	1,09	1,41	0,00
No funciona bé			
Poc segur	5,07	5,16	4,76
Paga empresa	1,45	1,88	0,00
Altres			
Compra bitllet estanc			
NS/NC	44,93	44,13	47,62
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2008

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Prefereix pagar en efectiu	22,20	24,40	14,00
No té costum	5,90	4,40	11,60
És una persona gran	3,00	2,50	4,70
No utilitza targeta	24,10	21,90	32,60
No sabia que es podia pagar amb targeta	2,00	2,50	0,00
No li agrada utilitzar la targeta	4,40	3,10	9,30
Utilitza poc els FGC	0,00	0,00	0,00
No funciona bé	0,50	0,00	2,30
Poc segur	3,90	4,40	2,30
Paga empresa	0,00	0,00	0,00
Altres	0,50	0,60	0,00
Compra bitllet estanc	1,00	1,30	0,00
NS/NC	32,50	0,00	23,30
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2009

Valoració Global

	VALORACIÓ'08	VALORACIÓ'09
NOTA GLOBAL VALLÈS	7,53	7,75
NOTA GLOBAL LLOBREGAT	7,33	7,52

Consideracions Finals

La Línia del Vallès FGC aconsegueix mantenir els bons resultats obtinguts l'any passat. Millora els resultats al servei de Metro del Vallès i disminueix les valoracions al Servei Urbà; obtenint al final les mateixes valoracions.

Un dels aspectes que més ha millorat respecte l'any passat al Metro del vallès és la Puntualitat i que és un Viatge entretingut.

Al Servei Urbà no hi ha cap aspecte principalment que destaquí respecte l'any passat. En tot cas disminueix les valoracions respecte l'any passat de la Puntualitat, la Informació del servei i el fet de no haver-hi cues al comprar el bitllet.

En general les valoracions són molt positives, tenint en compte la situació de crisis econòmica que ens trobem que fa que els costos dels serveis s'ajustin i el pessimisme sigui una nota predominant.

Al Servei del Llobregat millora la valoració respecte l'any passat situant-se per sobre dels 70 punts. Al Metro del Llobregat la millora és més moderada i a Rodalies és on incrementa més la valoració del servei.