

Estudi:

I.S.C. – 2008. 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. Sensibilitat de les actuacions	65
5.4.1 Anàlisis de sensibilitat per cada ítem	74
5.4.2 Anàlisis de Regressió	90
5.5. Altres valoracions del servei	103
5.6. Altres variables de l'estudi	119
5.7. Valoració actuacions concretes de FGC	130
5.8. Percepció del frau	134
5.8. Evolució de l'ISC (1987 fins 2006)	139
6. Resum principals resultats	146

Aquest any 2007, ha estat un any complicat en el funcionament dels transports públics ferroviaris de Catalunya i en especial dels FGC que han estat afectats per les obres de l'AVE, especialment a la Línia Llobregat – Anoia amb l'esfondrament d'un túnel a l'Hospitalet que ha afectat el bon funcionament del servei i s'ha hagut de realitzar serveis alternatius per als usuaris de FGC. Això ha comportat la pèrdua de viatgers a FGC i una davallada amb les valoracions dels seus serveis en aquesta línia.

Tot i això, realitzar l'ISC en aquestes condicions , ens permet veure com ha afectat tots aquests aspectes en els valoracions del servei, i com els usuaris valoren les accions endegades per FGC per pal·liar els efectes que han sofert durant aquest període.

D'altra banda, aquestes afectacions també han servit per valorar millor els serveis que no han patit cap d'aquestes incidències, com pot ser la línia del Vallès, que ha obtingut millors valoracions que l'any anterior.

Amb tot, FGC segueix situant-se com a punt de referència dins del sector ferroviari i es posiciona amb una bona base per encarar 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 (2007)

- 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.'2008 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:

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

- 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.

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

- •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: 292.168 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	Diatger / dia feiner	Mostra Ofertada	Error Mostral
Total Línia Llobregat - Anoia	60.252	500	(+/-) 4,37
Total Línia Barcelona - Vallès	231.916	500	(+/-) 4,37
Total	292.168	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.

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

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA															
	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
SEXE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Home	46	46	46	47	47	47	47	47	49	49	50	48	51	51	48
Dona	54	54	54	53	53	53	53	53	51	51	50	52	49	49	52
EDAT	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	16	17	16	15	16	16	17	17	18	18	17	16	18	17	17
De 20 a 30 anys	34	35	32	34	34	34	37	37	42	34	34	37	34	34	35
De 31 a 45 anys	31	29	32	29	29	29	25	25	28	28	27	27	26	27	25
Més de 45 anys	19	19	20	22	21	21	21	21	20	20	22	20	22	23	24
MOTIU DE VIATGE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	51	57	55	52	53	64	62	62	58	59	55	56	51	52	56
Estudi	19	15	15	16	20	18	19	19	22	20	21	23	20	17	20
Altres	30	28	30	32	27	18	19	19	19	21	24	21	29	31	24
SERVEI	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Suburbà	76	74	75	75	74	87	82	82	83	83	83	87	79	78	59
Rodalí (1)	24	26	25	25	26	13	18	18	17	17	17	13	21	22	20
Regional				--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21
TIPUS DE TÍTOL	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	10	10	8	10	9	6	7	9	18	22	24	22	28	29	32
Abonament	5	6	7	1	1	1	1	3	6	6	28	72	73	70	69
Targeta FGC	2	2	1	3	2	3	7	10	26						
Targeta no FGC	82	81	83	85	85	84	81	75	46	40	40	40	40	40	40
Altres	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5	4	5	2	2	1
Basis:	(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			Distribució de les 500 entrevistes		
	Mostra real	Mostra Teórica		Mostra real	Mostra Teórica
1,PI, Catalunya	108	108	16,Baixador Vallvidrera	2	2
2,Provença	69	69	17,Les Planes	2	2
3,Gràcia	26	26	18,La Floresta	2	3
4,St. Gervasi	6	6	19,Vallldoreix	10	10
5,Muntaner	26	26	20,St,Cugat	30	30
6,Bonanova	10	9	21,Mirasol	4	4
7,Tres Torres	12	12	22,Hospital General	4	4
8,Sarrià	29	29	23,Rubi	18	18
9,Reina Elisenda	8	8	24,Les Fonts	3	3
10,Placa Molina	5	5	25,Terrassa	19	19
11,Padua	6	6	26,St,Joan	10	9
12,Putxet	15	15	27,Bellaterra	4	4
13,Tibidabo	16	16	28,Univ. Autònoma	23	23
14,Peu Funicular	2	2	29,St, Quirze	7	7
15,Vallvidrera Superior	2	3	30,Sabadell Estació	6	6
			31,Sabadell Rambla	16	15

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA			Distribució de les 500 entrevistes		
	Mostra ponder	Mostra Teórica		Mostra ponder	Mostra Teórica
1,PI,Espanya	131	132	14,Can Ros	10	10
2,Magoria	12	13	15,Quatre Camins	4	4
3,Ildefons Cerdà	27	27	16,Palleja	5	5
3,5 Europa Fira	21	21	17,St Andreu de la B.	14	14
4,Gornal	14	14	18,Palau	5	5
5,St,Josep	18	18	19,Martorell Vila	2	1
6,L'Hospitalet	48	47	19,5, Martorell Central	7	7
7,Almeda	26	26	20,Martorell Enllac	7	6
8,Cornella	21	21	21,Abrera	1	3
9,Sant Boi	51	47	22,Olesa de Montserrat	8	8
10,Moli Nou	10	14	22,5, Esparreguera	1	1
11,Colònia Guell	1	1	23,Aeri Montserrat	1	1
12,Sta, Coloma Cerv.	4	4	24,Monistrol	2	2
13,St, Vicenç d Horts	12	12	25,Castellbell i Vilar	1	0
			26, St. Vicenç Castellg.	3	4
			27,Manresa Viladordis	1	1
			28,Manresa Alta	4	2
			29,Manresa Baixador	4	5
			30,St Esteve Sesr.	3	3
			31,La Beguda	1	1
			33,Masquefa	2	2
			34,Piera	6	6
			35,Vallbona	1	1
			36,Capellades	1	1
			37,Pobla de Claramunt	1	1
			38,Vilanova del Camí	1	1
			29, Igualada	8	7

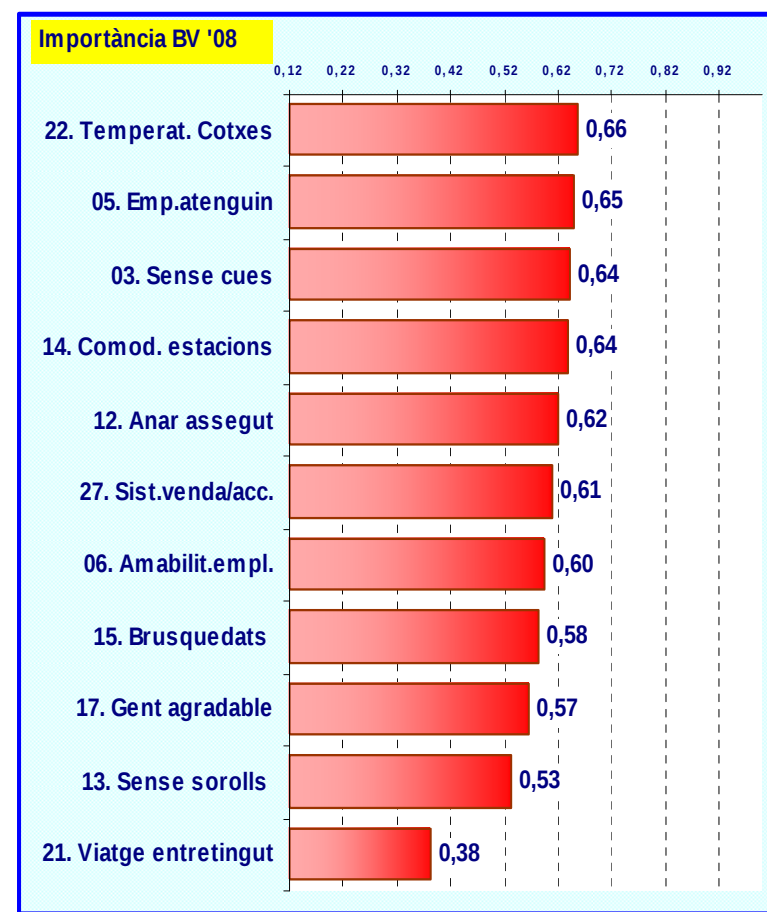
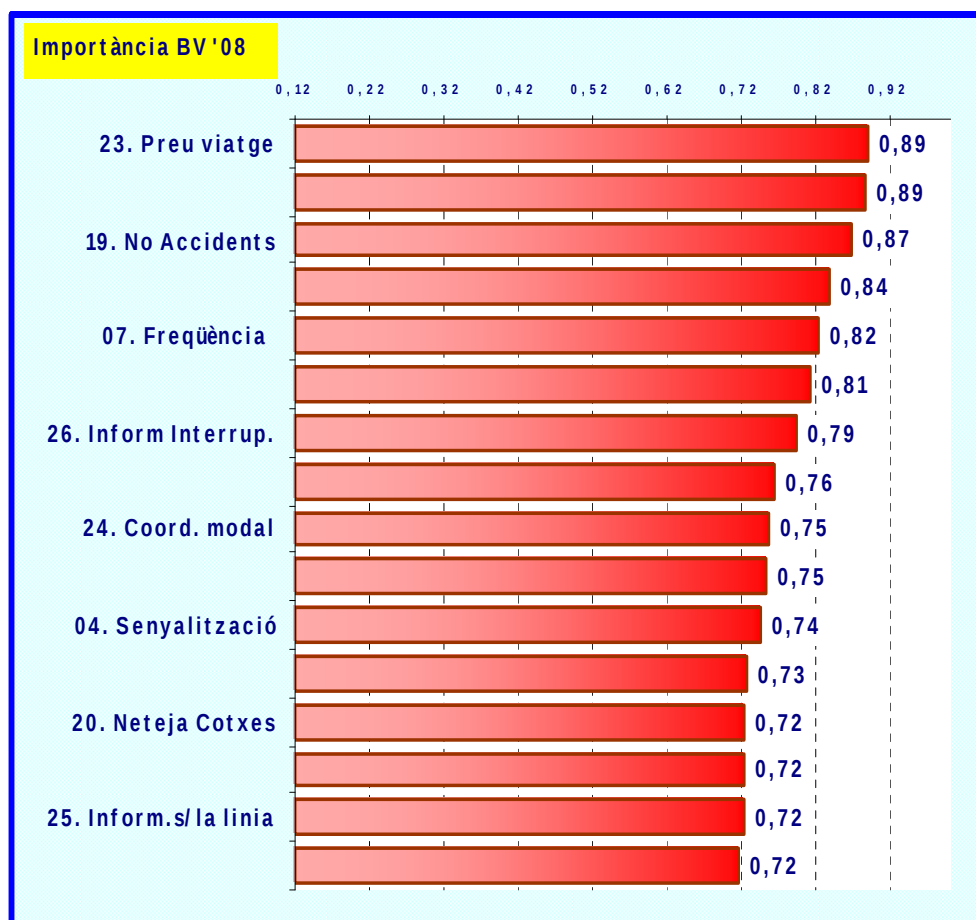
5.- PRINCIPALS RESULTATS ***del mesurament del 2.008***

5.1- La importància i la satisfacció

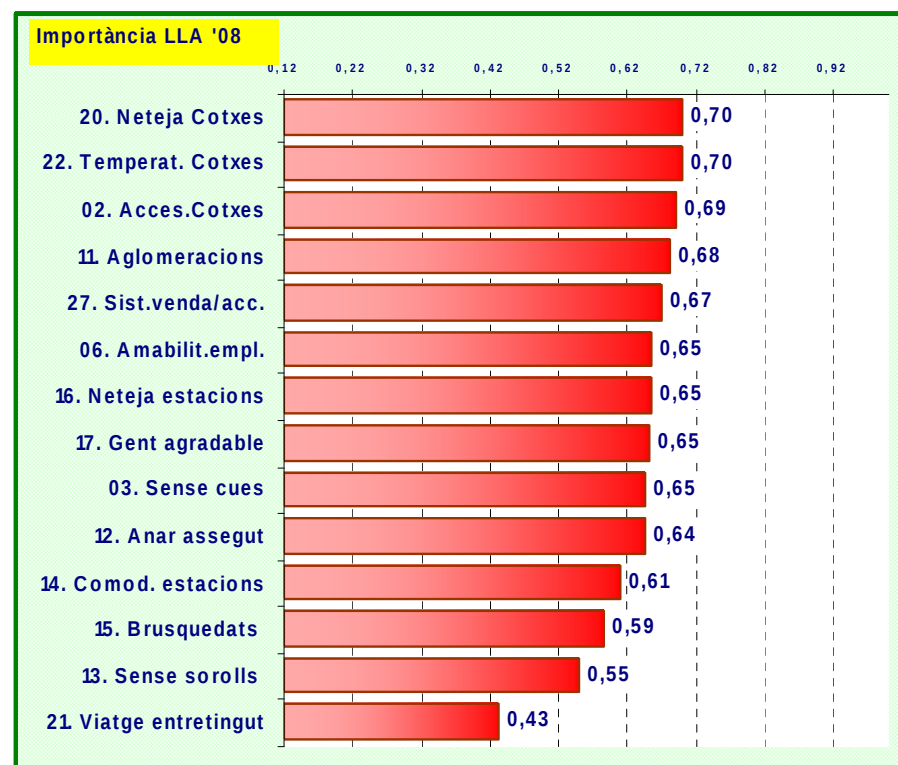
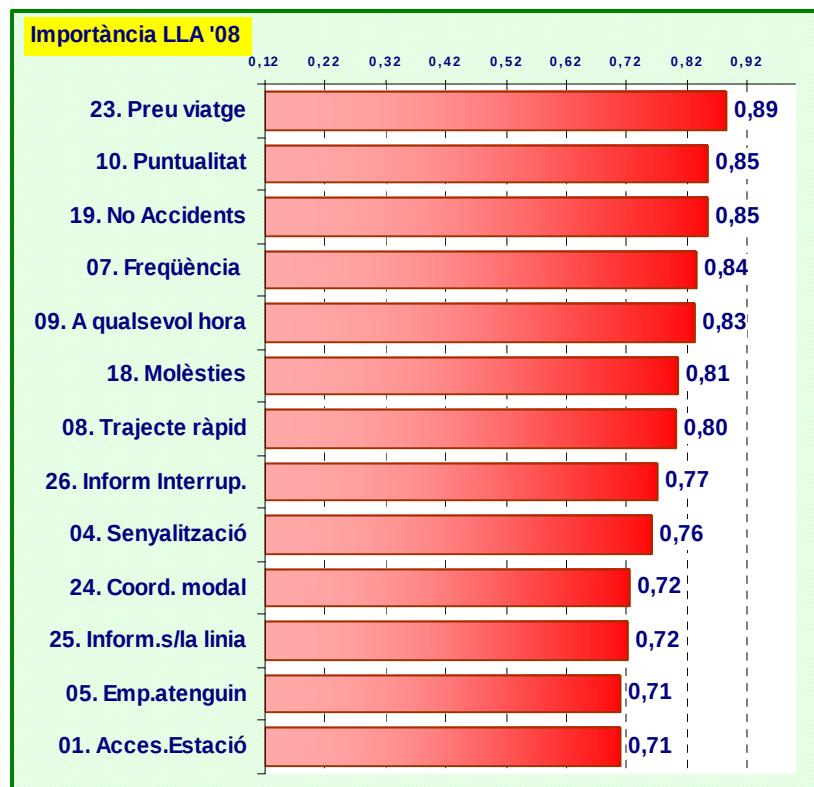
- Els aspectes més importants, els que estan per sobre de la mitjana són:

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

- 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:



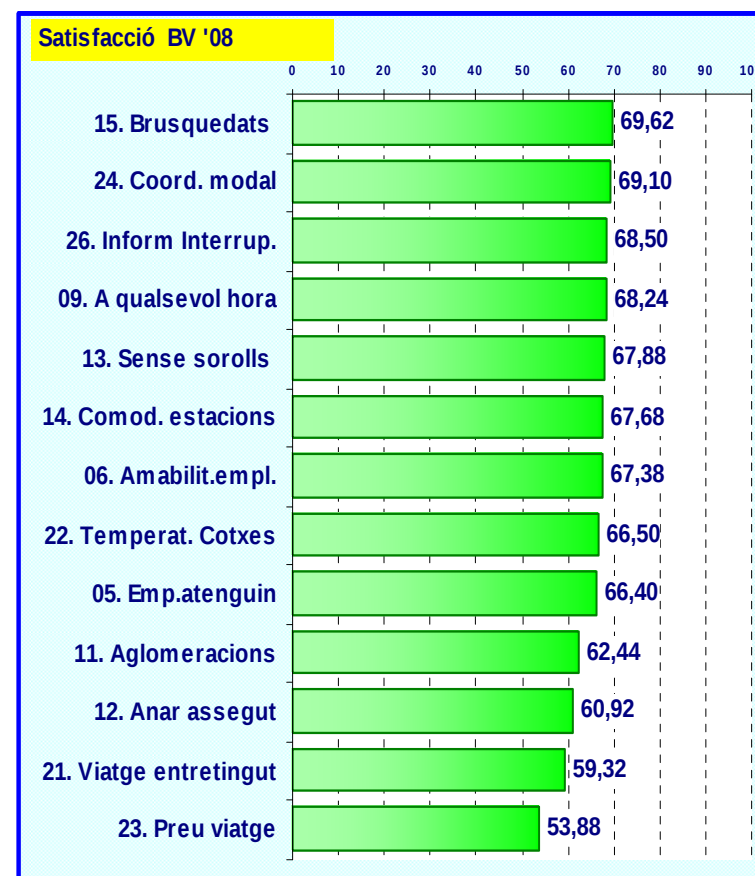
- Els aspectes amb un nivell de satisfacció més baixa, els que estan per sota de la mitjana són:

	Satisfacció (0 -100) dels aspectes	Barcelona i Vallès			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 QUALSEVOL 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

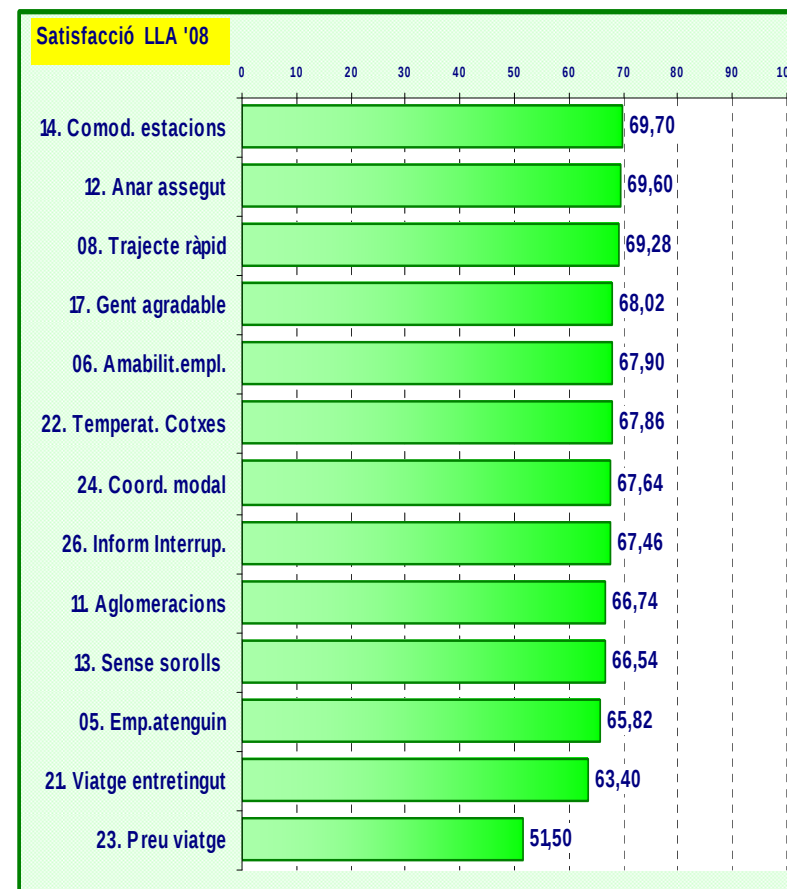
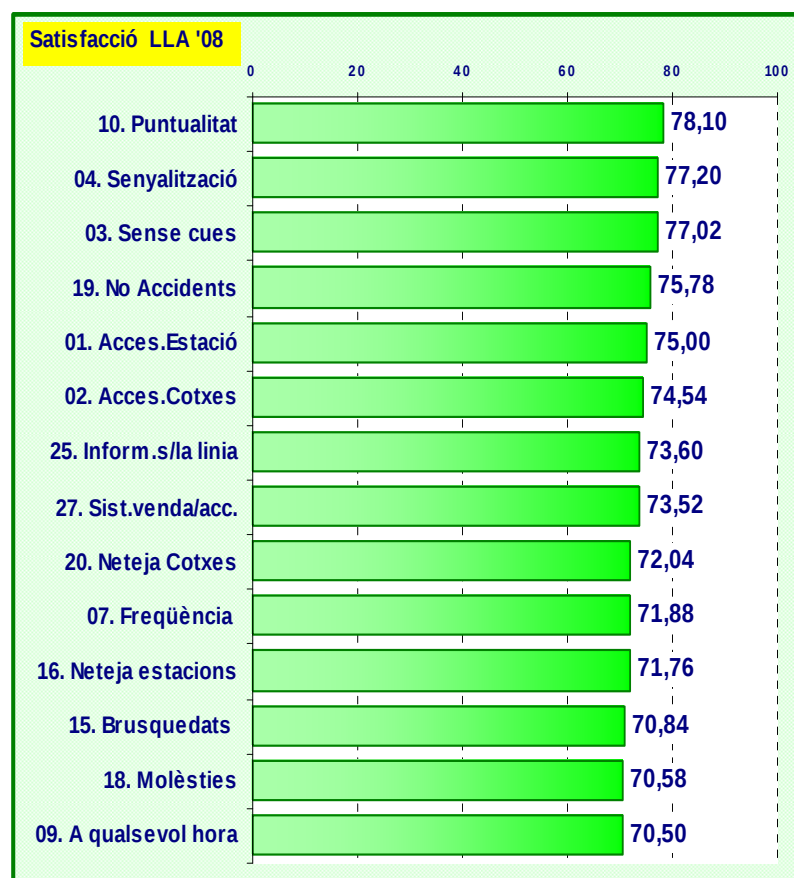
- Per contra , els aspectes amb un nivell de satisfacció més elevada, els que estan per sobre de la mitjana són:

Satisfacció (0 -100) dels aspectes		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	FREQÜÈNCIA 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

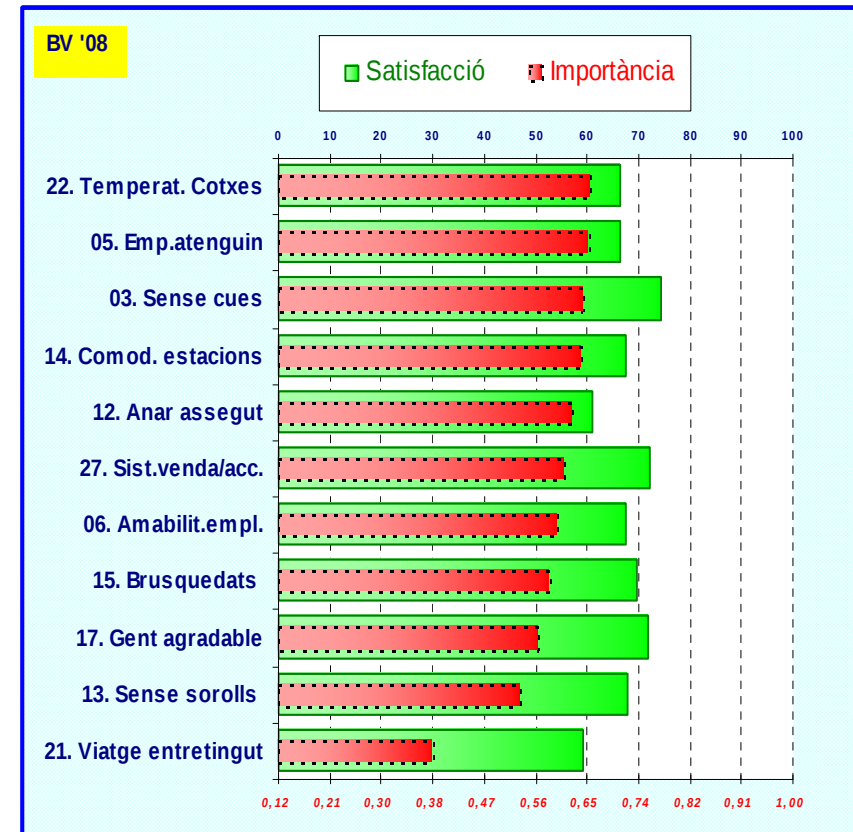
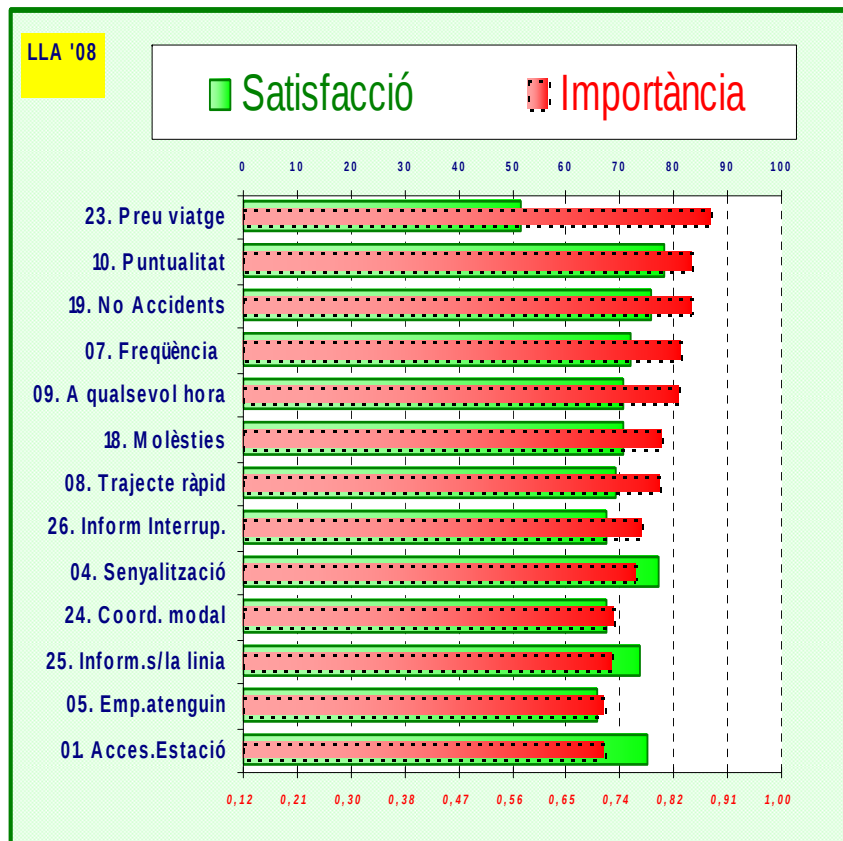
- Gràficament, per la línia Barcelona i Vallès, cada aspecte té els següents nivells de satisfacció:



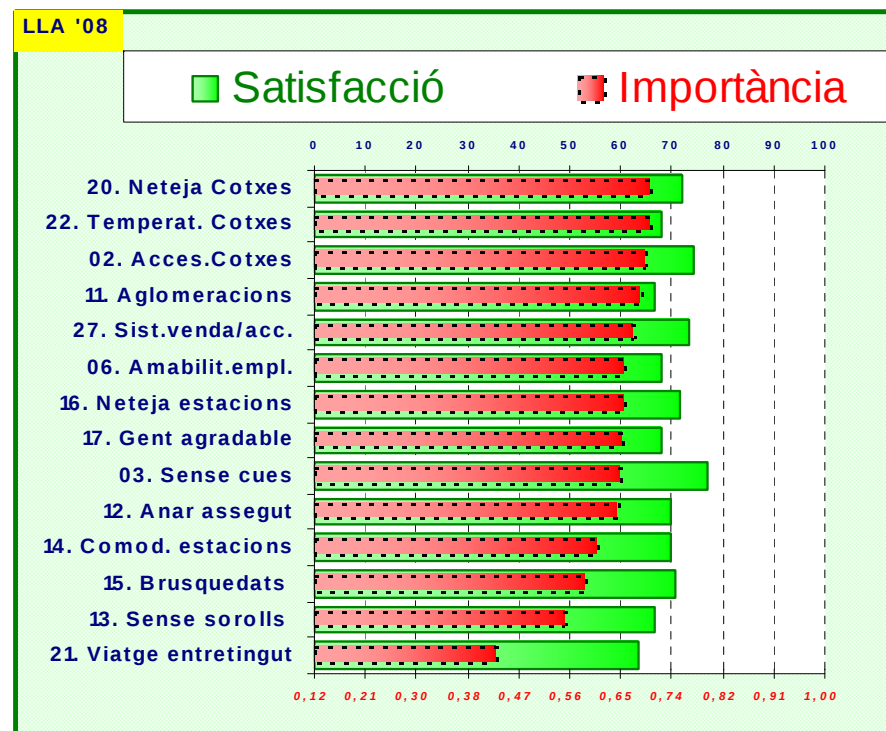
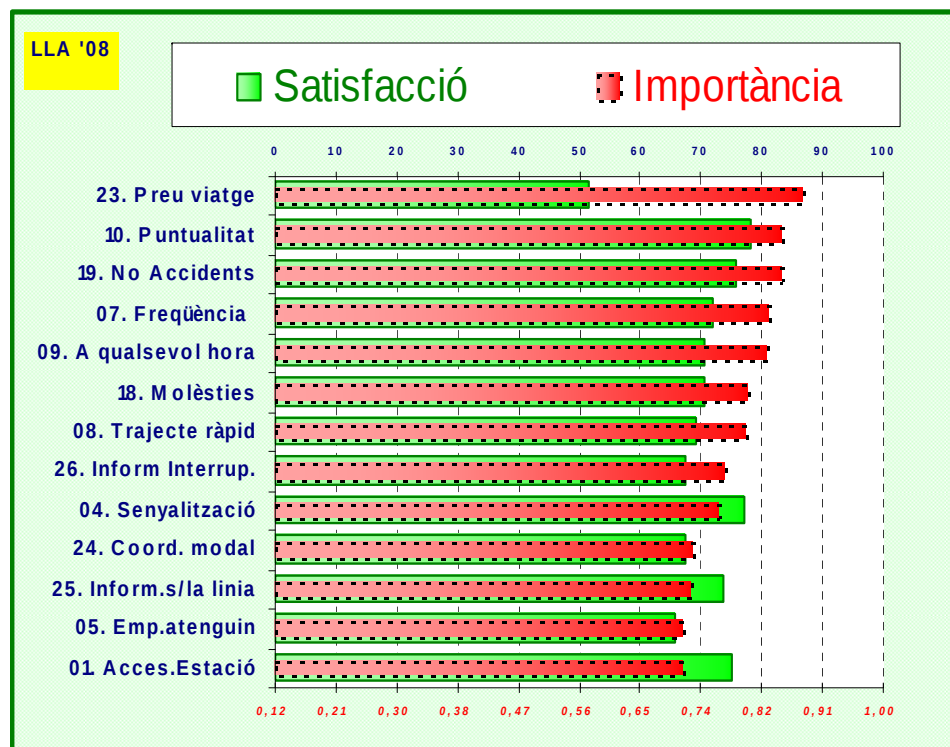
- Gràficament, per la línia Llobregat i Anoia, cada aspecte té els següents nivells de satisfacció:



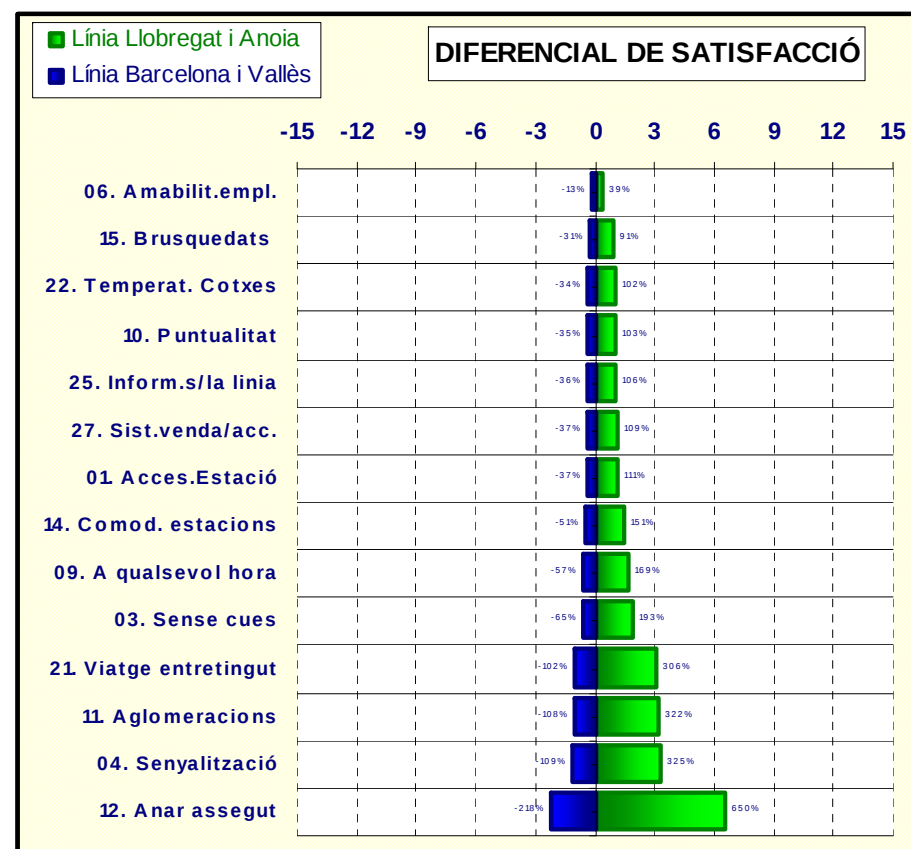
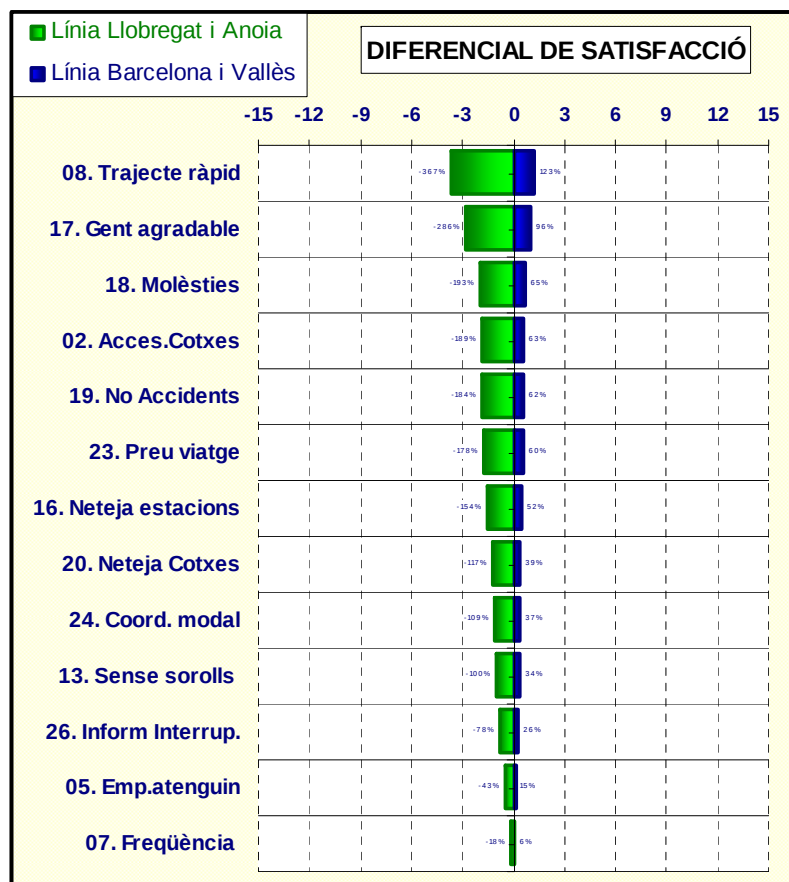
- Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Barcelona i Vallès, és:



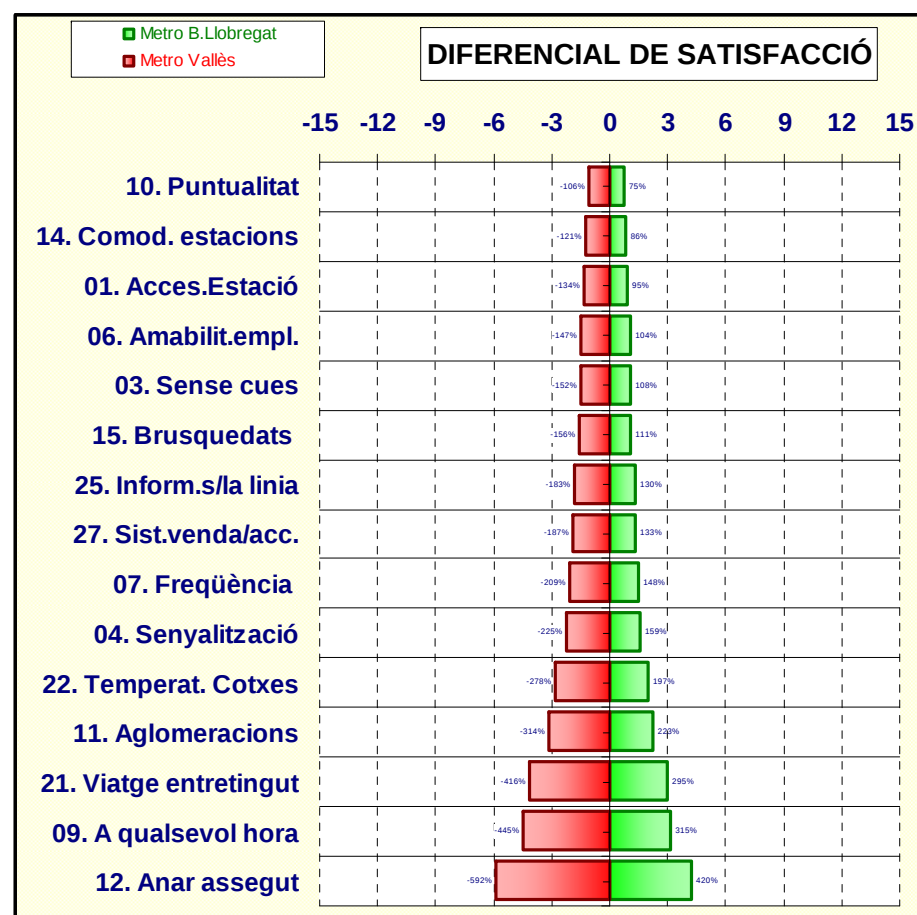
- Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Llobregat i Anoia, és:



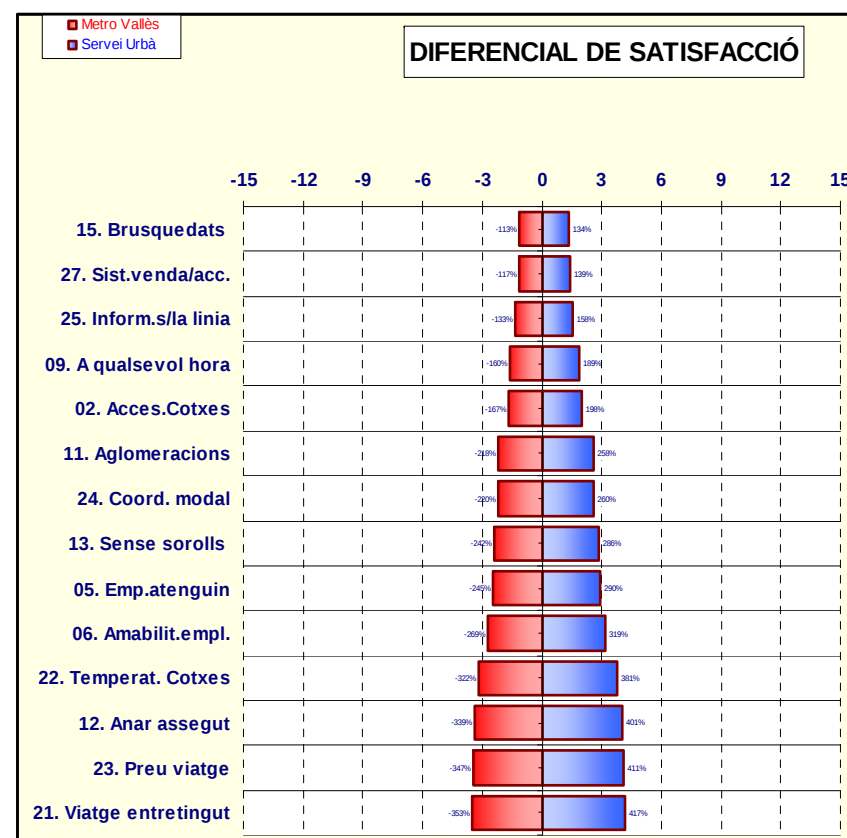
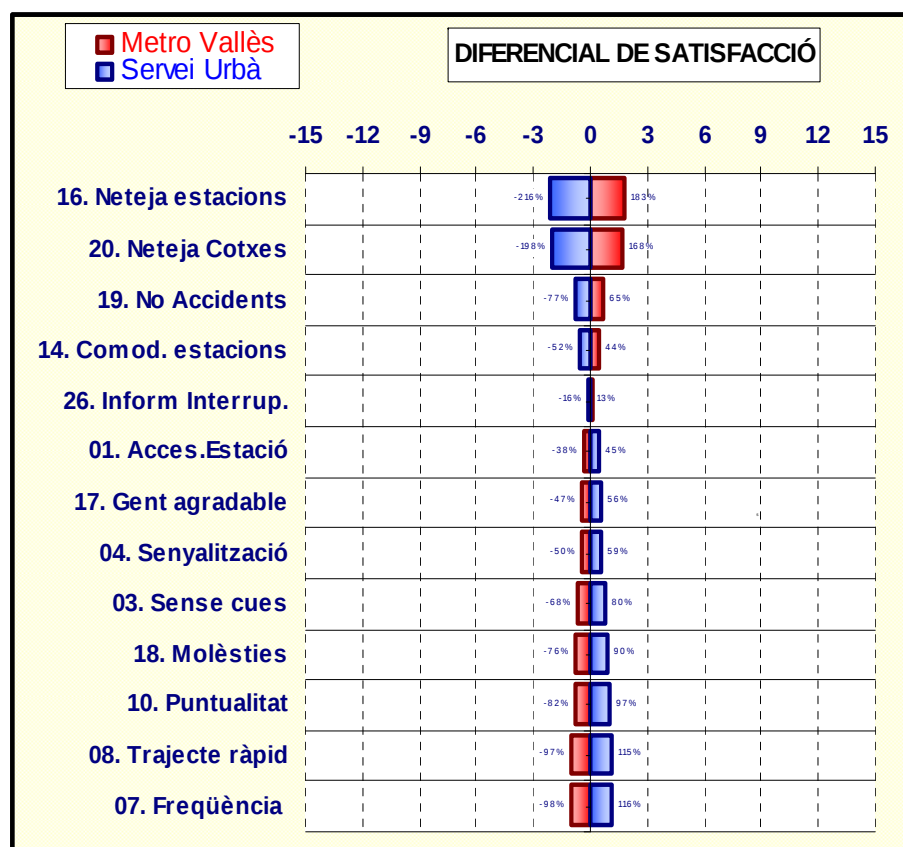
- Respecte al valor promig ponderat, els clients de la línia Llobregat i Anoia estan més satisfets amb Anar assegut, la Senyalització, les Aglomeracions i el Viatge entretingut; i els de la línia Barcelona i Vallès estan més satisfets amb la Rapidesa, Gent agradable, Molèsties, l'Accés als cotxes, No accidents i el Preu del viatge:



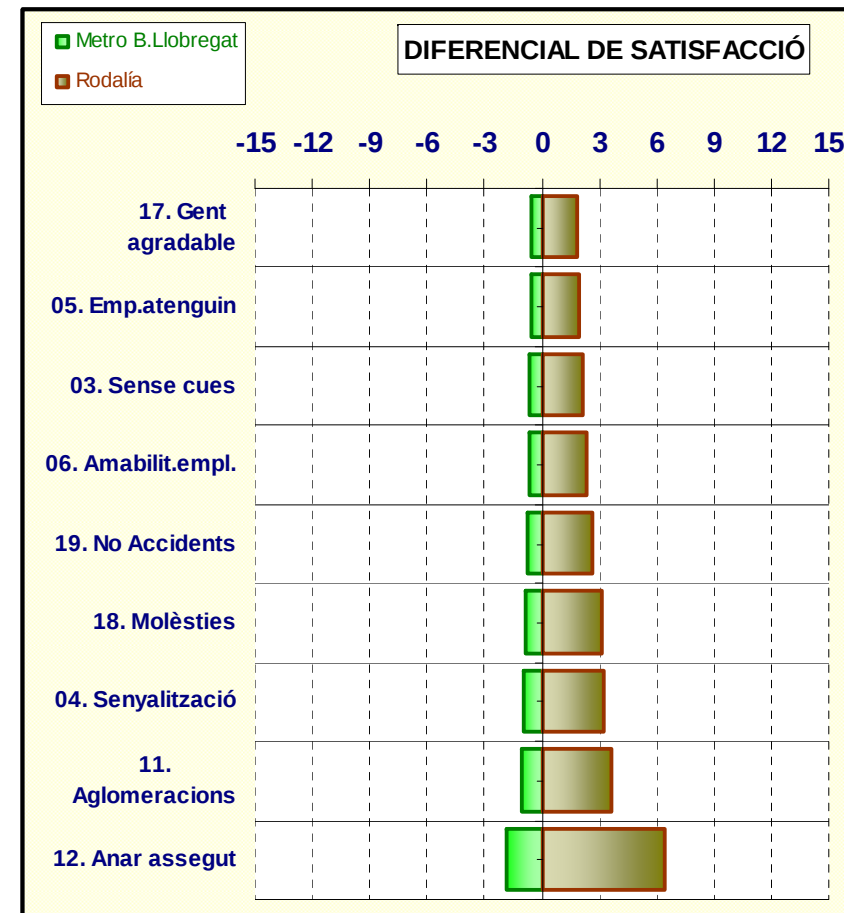
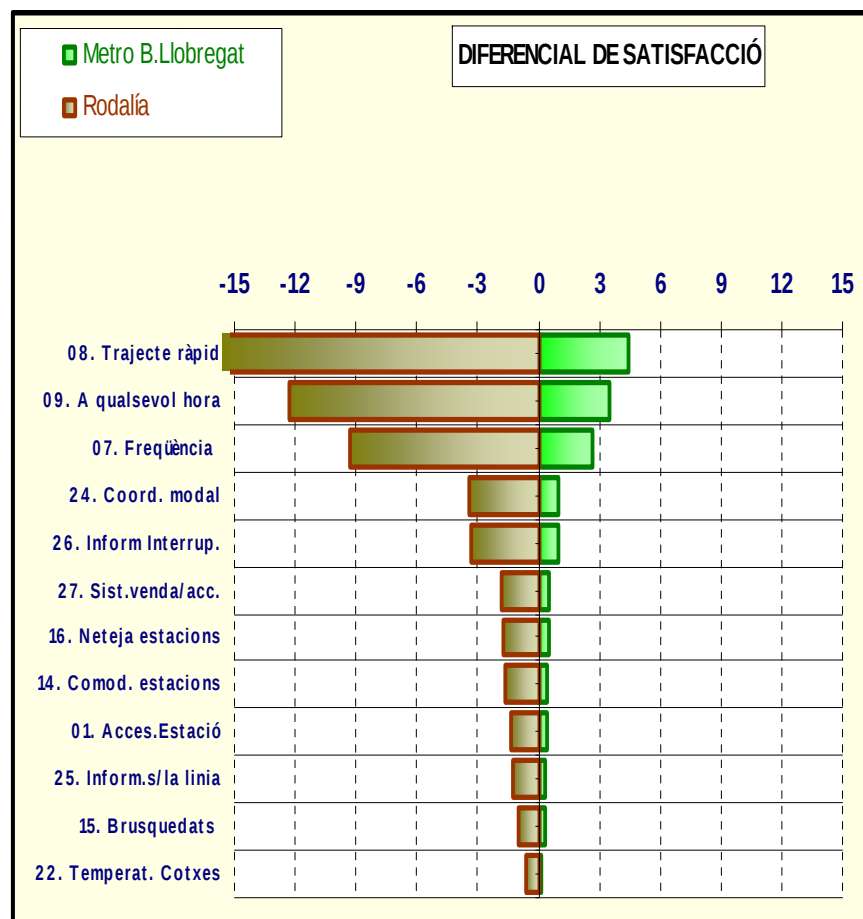
- Els usuaris del Metro del Vallès estan més satisfets amb els No Accidents, Gent agradable, la Neteja de cotxes i la Neteja d'estacions; en canvi els usuaris del Metro del Llobregat estan més satisfets amb Anar assegut, A qualsevol hora, Viatge entretingut i les Aglomeracions:



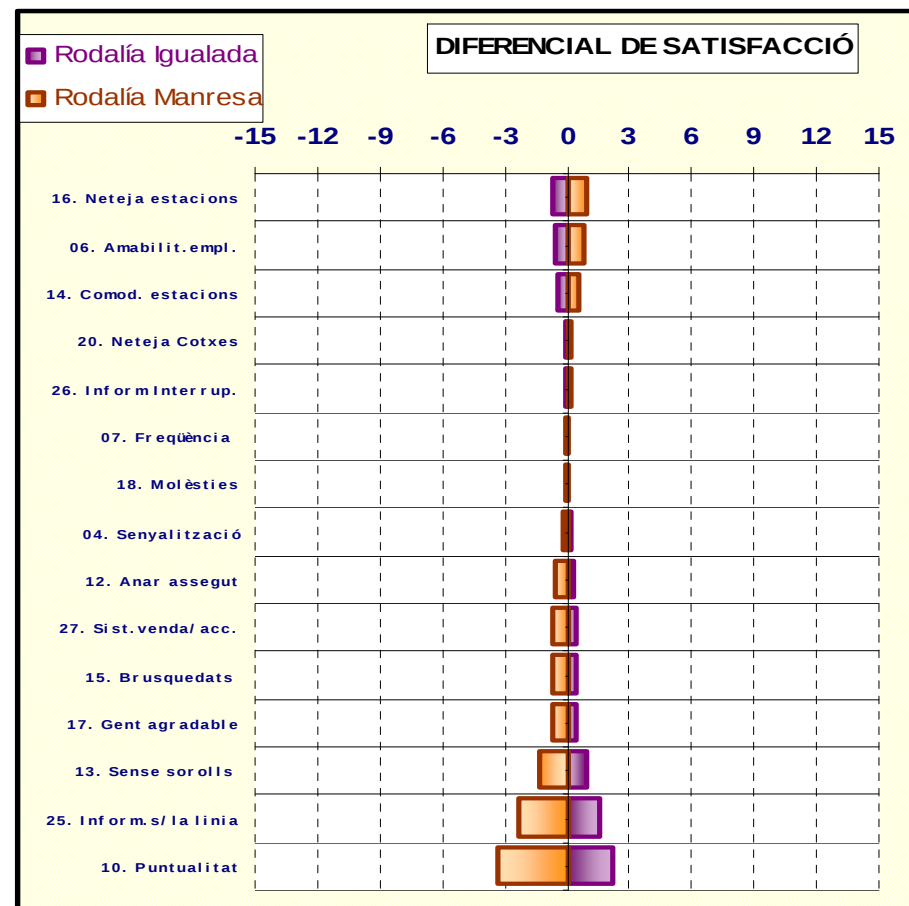
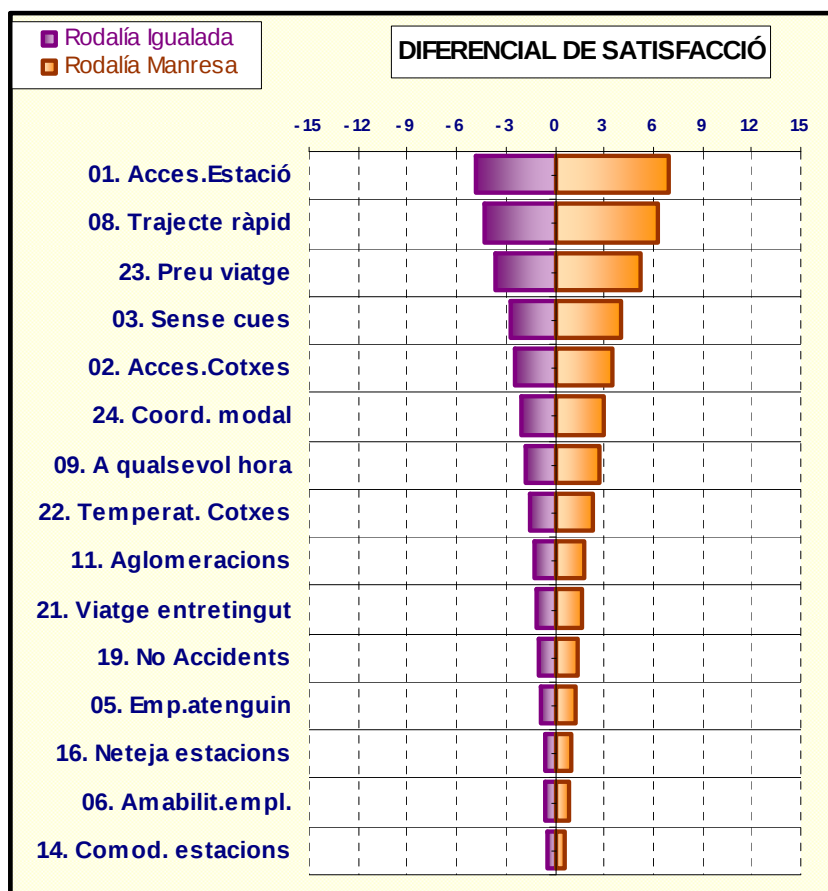
- Entre els serveis Urbà i Metro del Vallès, els usuaris del servei Metro del Vallès estan més satisfets amb la Neteja de les Estacions i la Neteja dels cotxes; i els usuaris del Servei Urbà estan més satisfets amb el Viatge entretingut, el Preu del Viatge, l'anar assegut i la Temperatura.



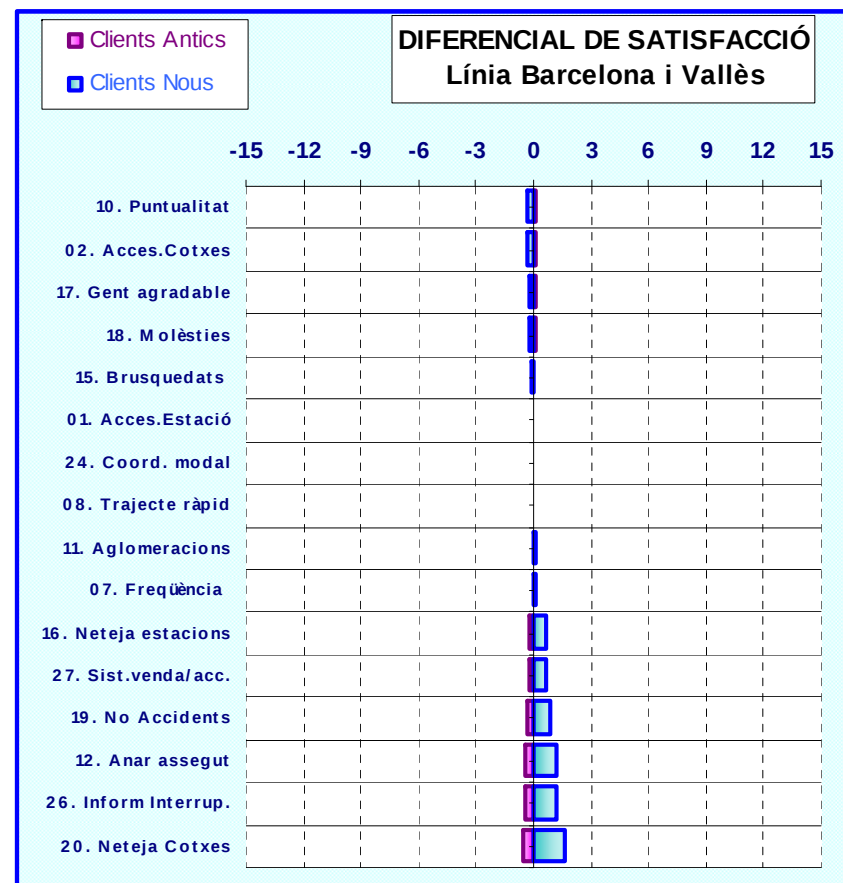
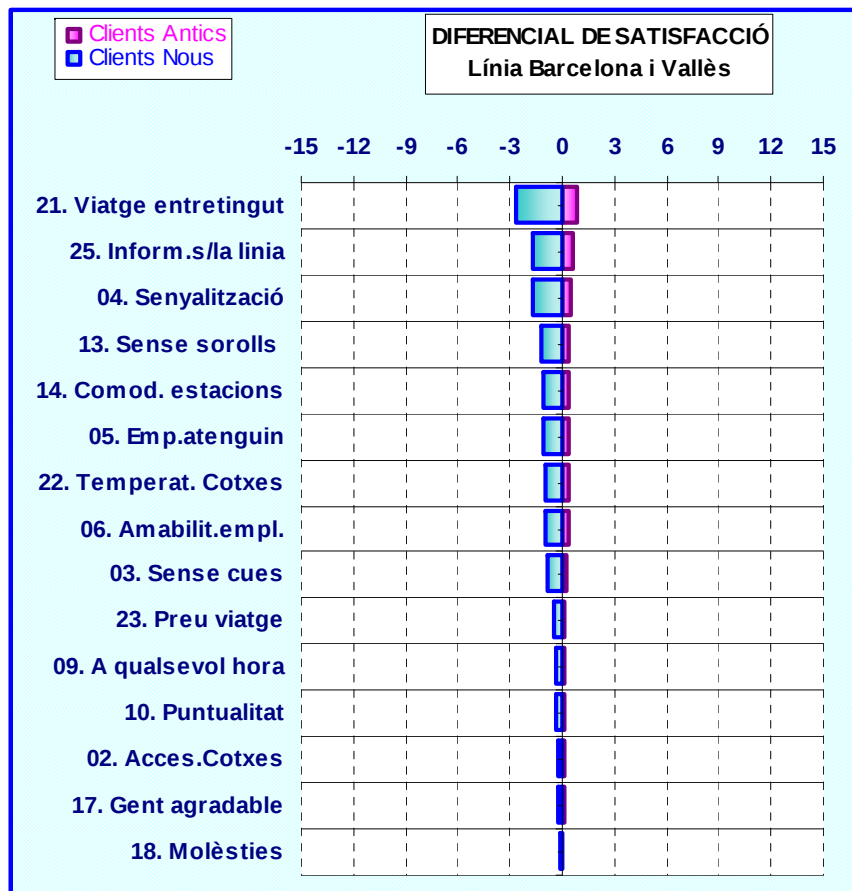
- Entre els serveis Metro del Baix Llobregat i Rodalí, aquest últims estan molt més insatisfets amb la Rapidesa, A qualsevol hora i la Freqüència; en canvi estan més satisfets amb anar assegut, les Aglomeracions, la Senyalització i les Molèsties.



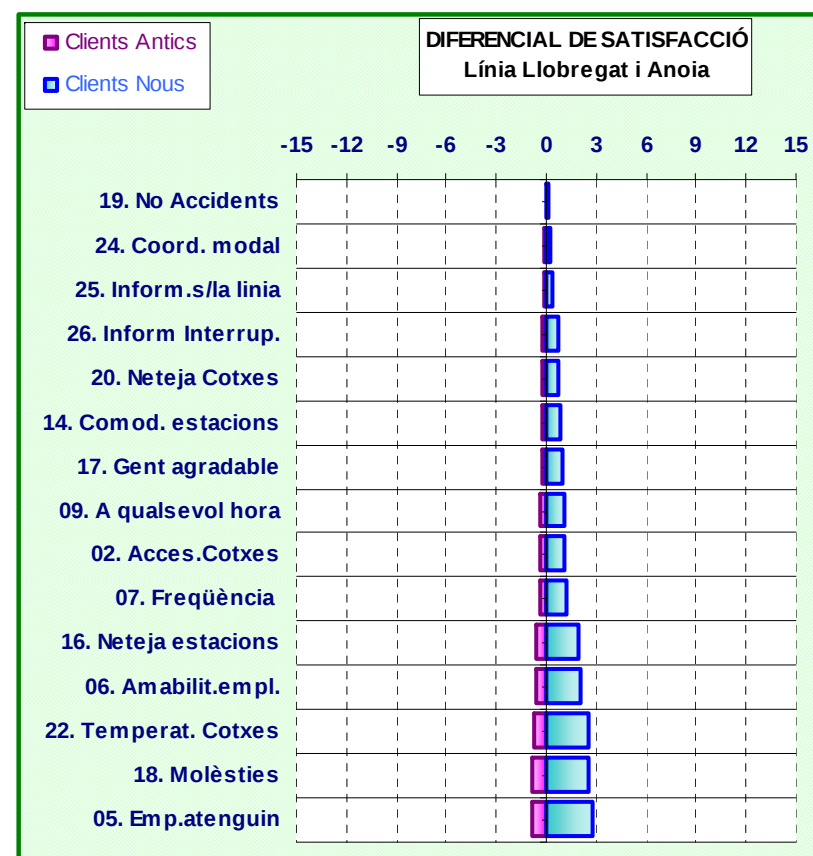
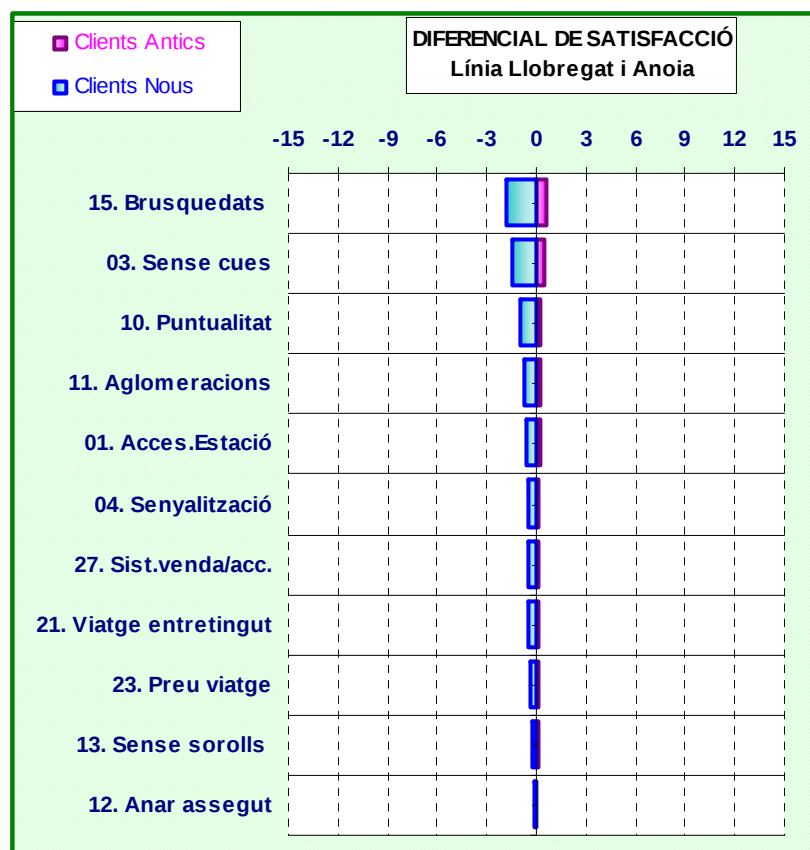
- I dins del servei de Rodalia, els clients del ramal d'Igualada estan més insatisfets que els de Rodalies de Manresa, sobretot amb l'Accés a les Estacions, la Rapidesa i el Preu del viatge.



- Els clients nous (2 anys : 24,8% del total) de la Línia Barcelona Vallès estan més satisfets amb la Neteja dels cotxes, la Informació d'incidències, l'anar assegut i No accidents; i menys insatisfets amb Viatge entretingut, Informació de la línia i la senyalització.



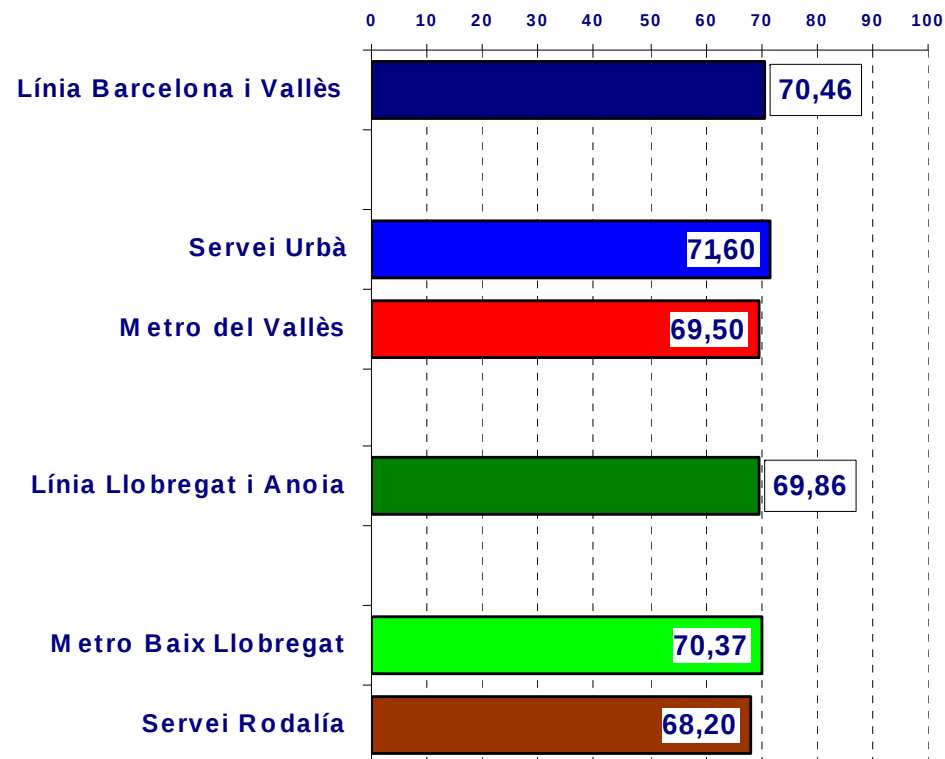
- A la línia Llobregat i Anoia els clients nous (< 2 anys : 23,4% del total) estan més insatisfets que els clients antics amb el la Brusquedat i No fer cues; i estan més satisfets amb la Presència d'empleats, No molèsties, Temperatura, l'amabilitat dels empleats i la Neteja de les estacions.



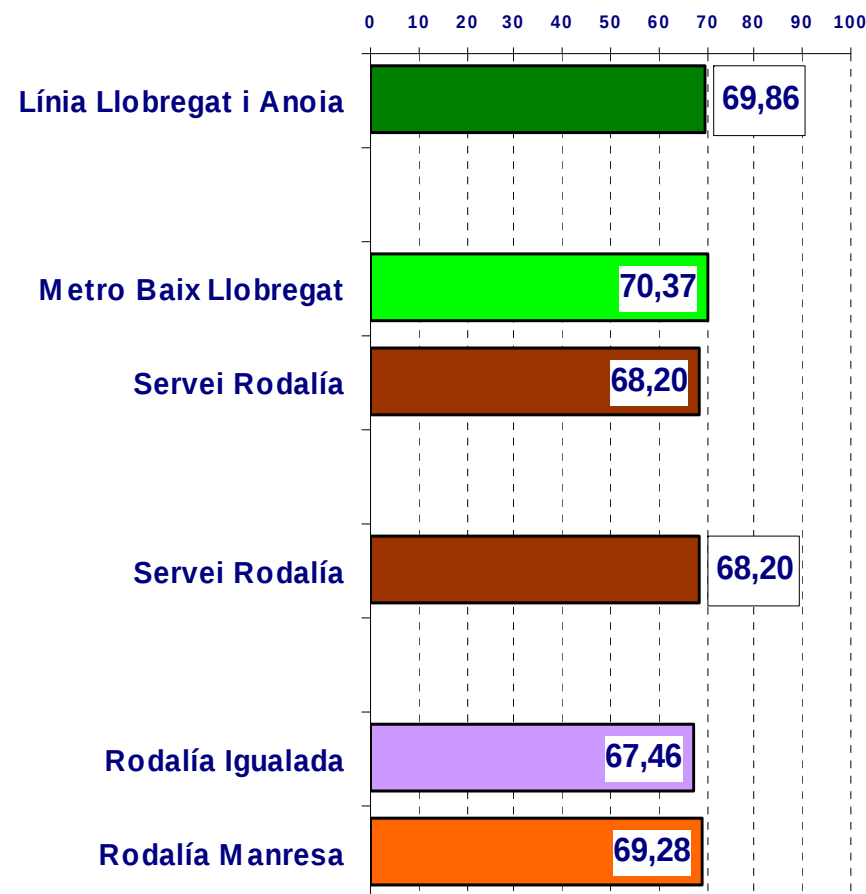
5.2- L'I.S.C.

- L'ISC de la línia del Vallès millora i supera els 70 punts; mentre que l'ISC del Llobregat es recupera respecte els valors de l'any passat assolint els 69,86 punts:

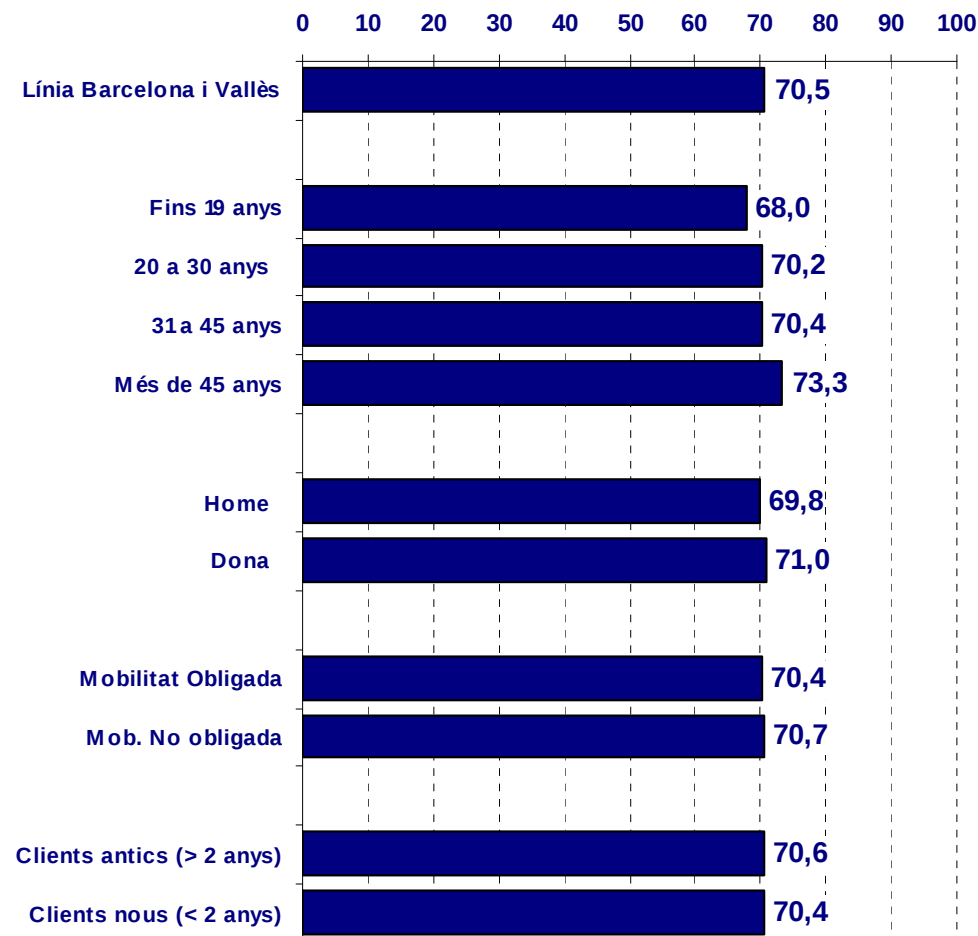
- Per línies:
- L'ISC'2007 global de la línia Barcelona Vallès és de 70,46
- L'ISC'2007 global de la línia Llobregat Anoia és de 69,86



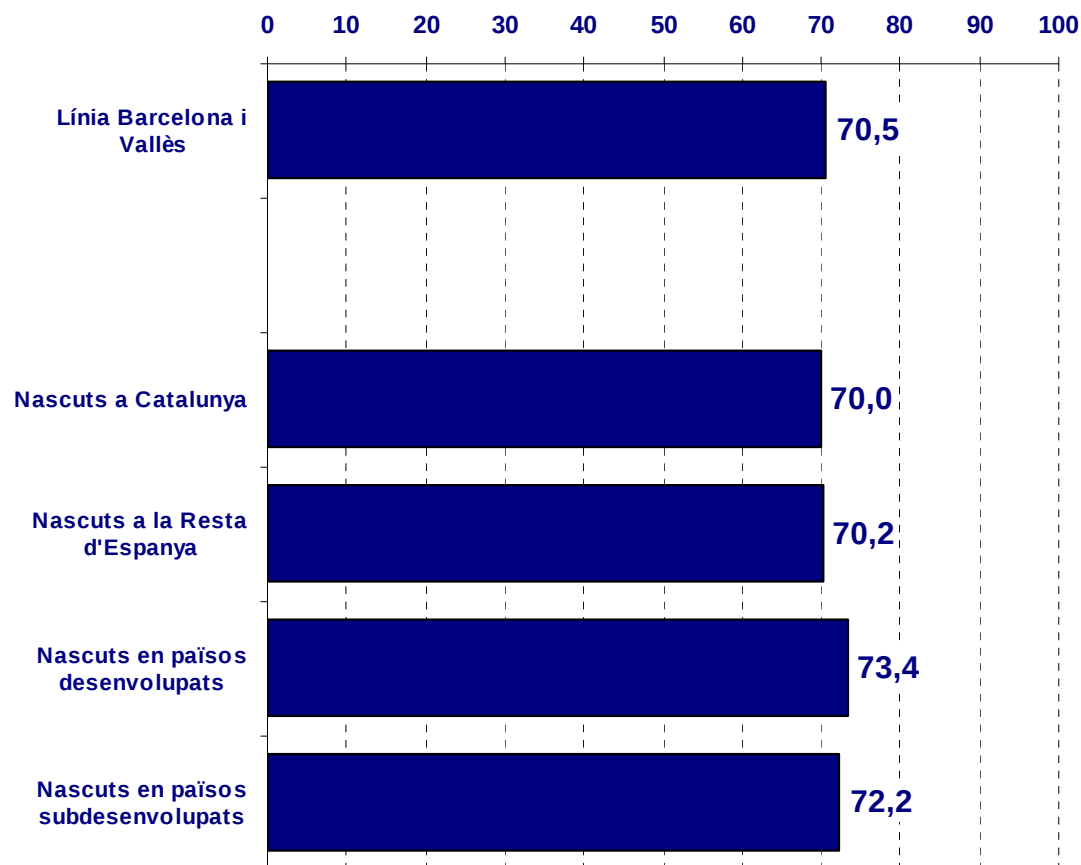
- Dins de la línia Llobregat i Anoia, hi ha una millora substancial de l'ISC tant al Servei de Metro del Llobregat com a Rodalies.
- El Servei de Rodalies millora tant a Manresa com a Igualada.



- Dins de la línia Barcelona i Vallès els clients amb un ISC més baix son:
- Els de fins a 19 anys
 - 68,0
- Els clients nous
 - 70,4
- Els homes
 - 69,8
- Els de mobilitat no 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 fora de l'estat espanyol.



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

- Els de fins a 19 anys

- 68,6

- Les dones

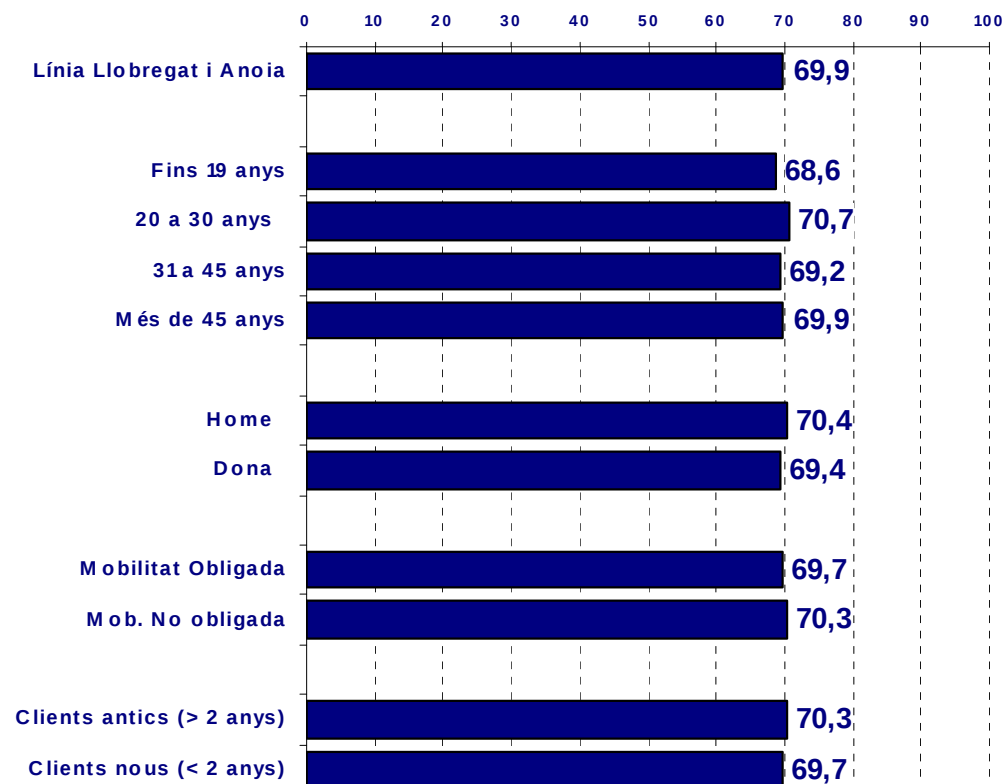
- 69,4

- Els de mob. Obligada

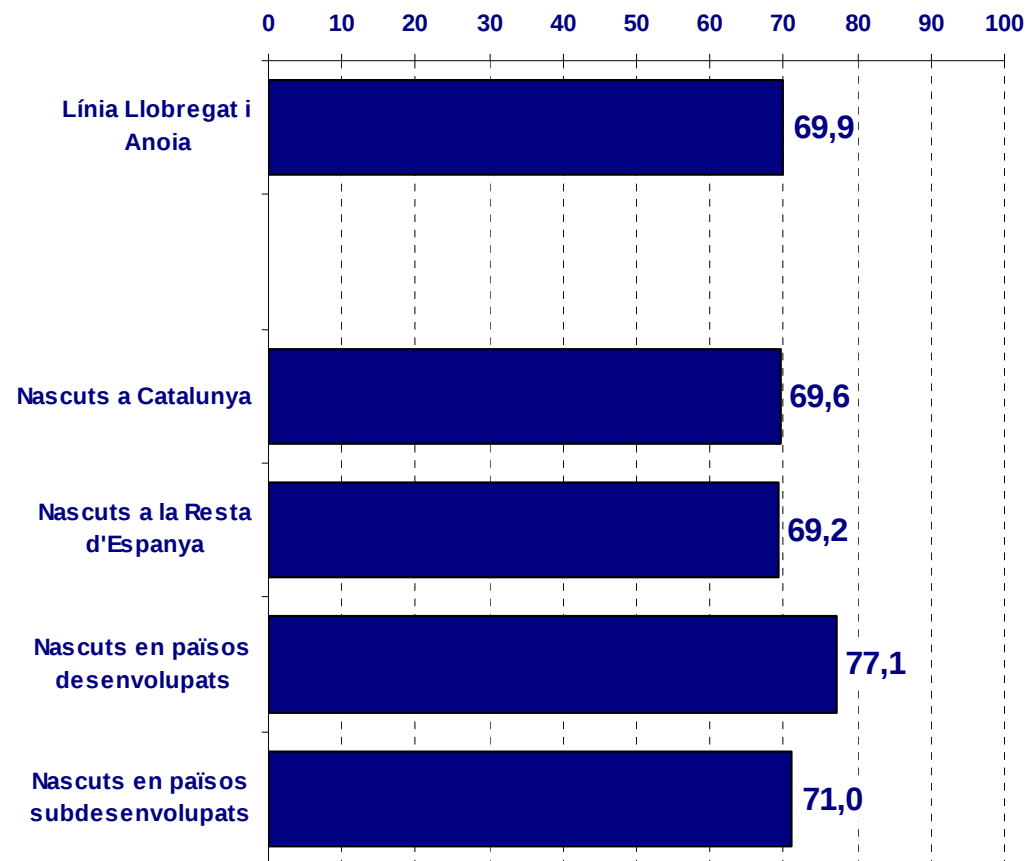
- 69,7

- Els clients nous

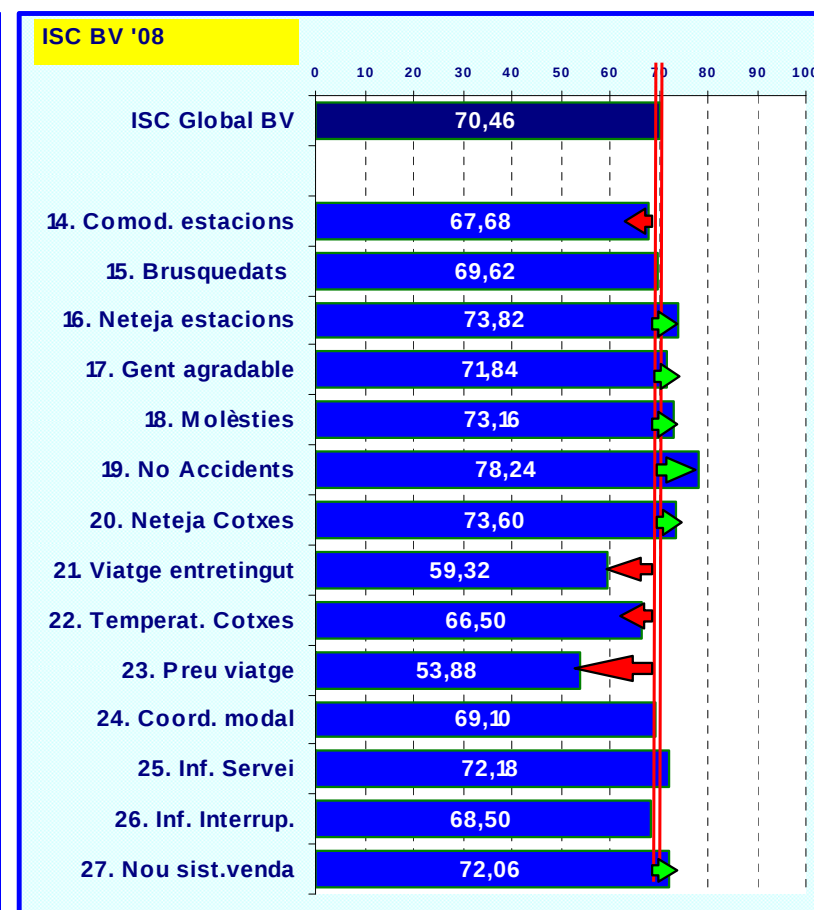
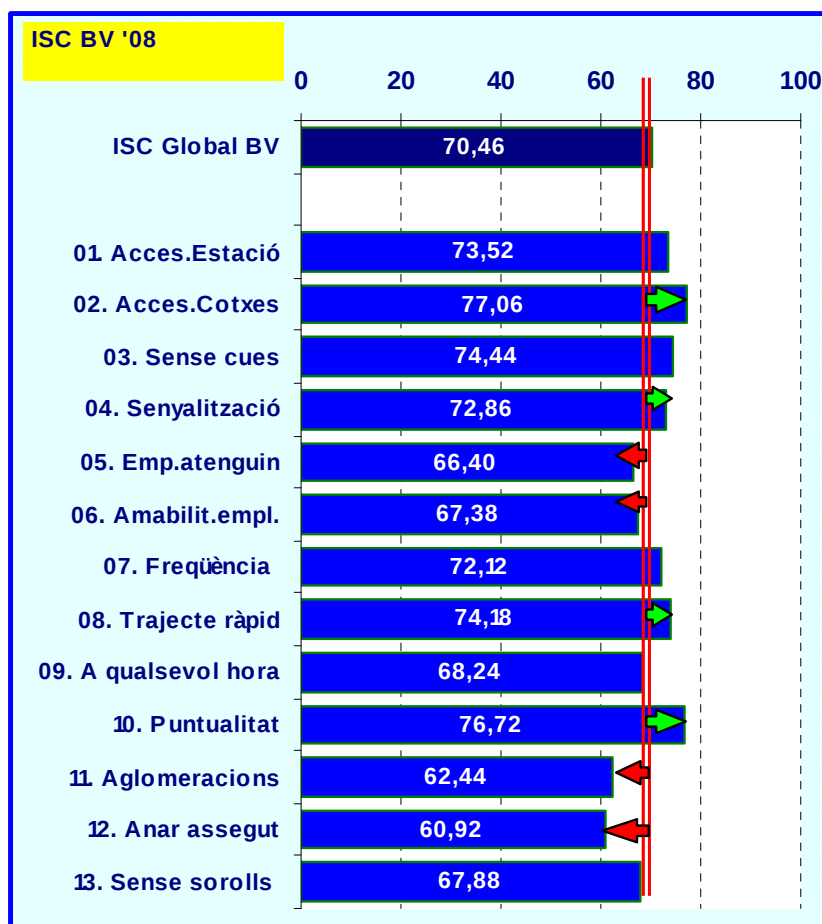
- 69,7



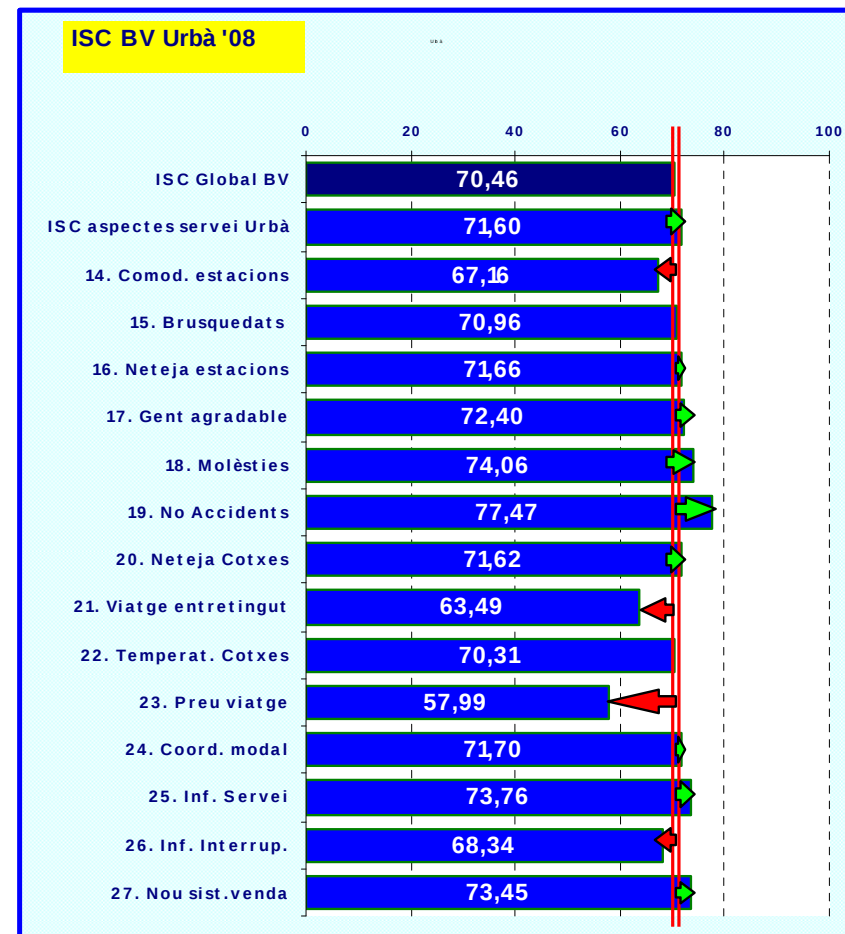
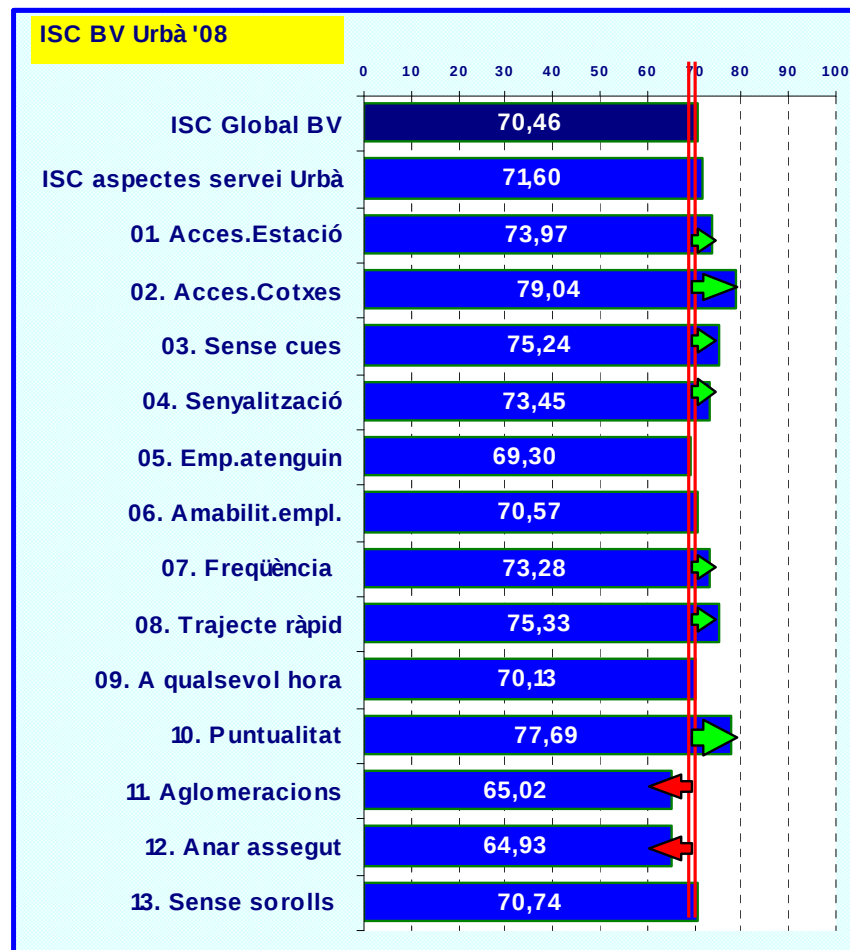
- Dins de la línia Llobregat Anoia els clients amb un ISC més baix segons lloc de naixement són els nascuts a Catalunya, i amb un ISC més alt són els nascuts fora de l'estat espanyol.



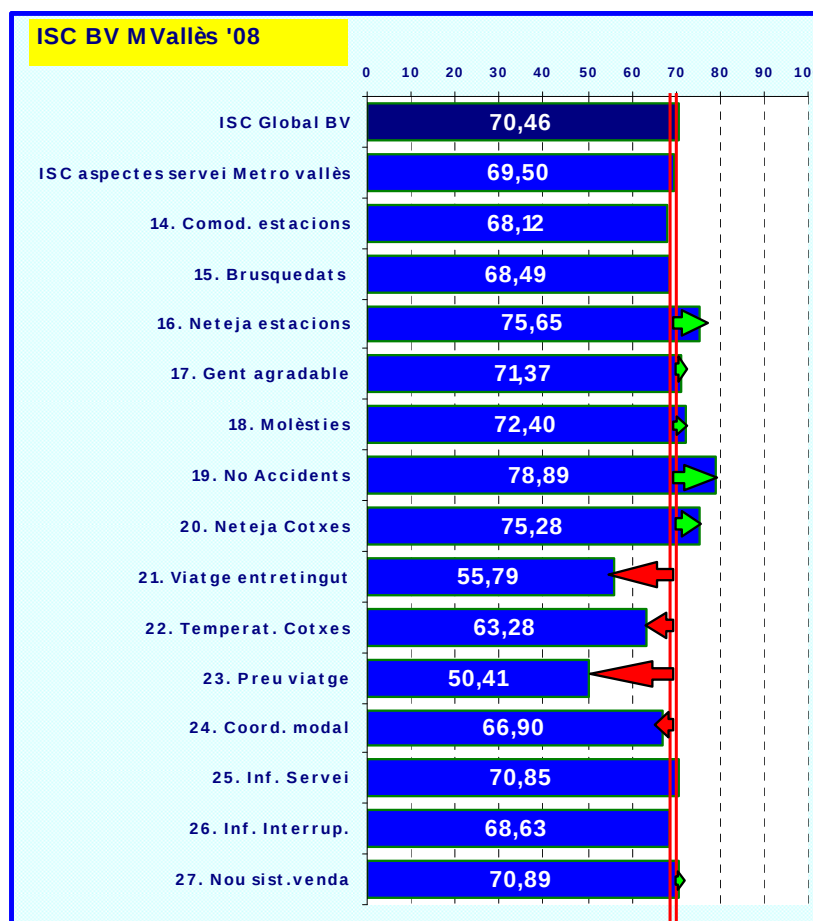
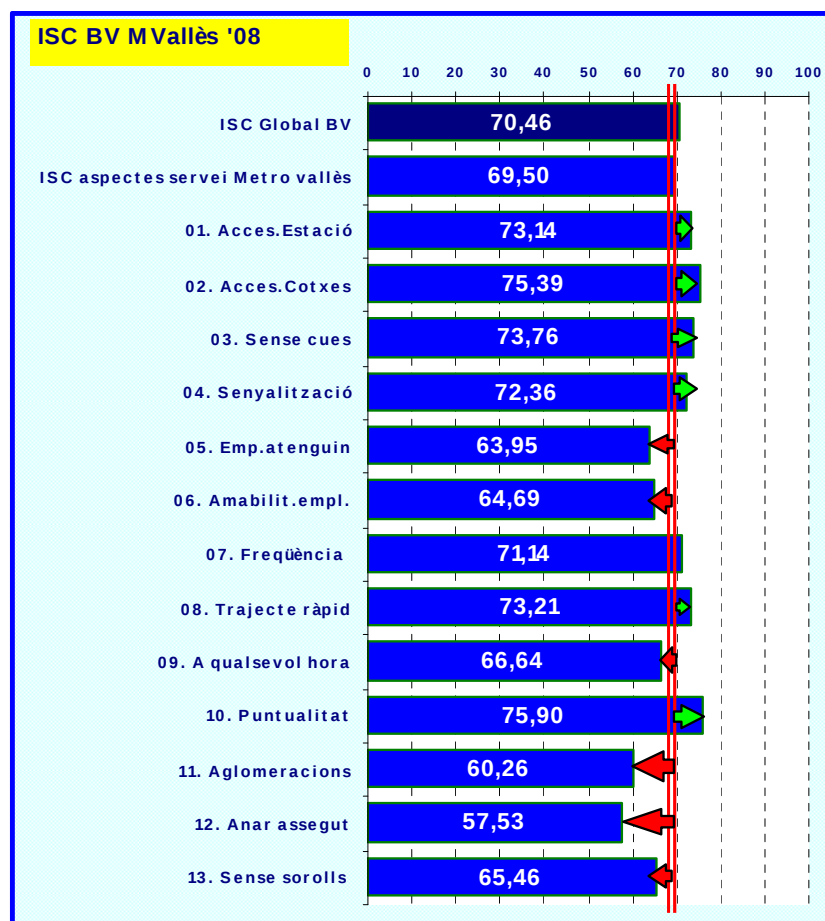
- A la línia del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



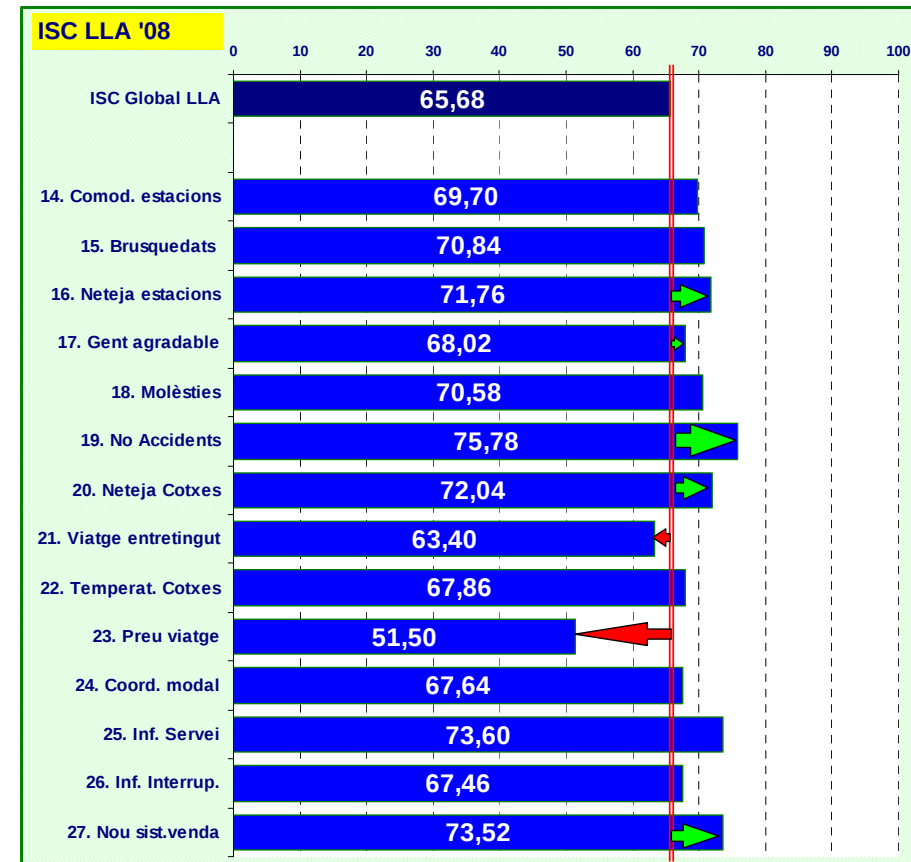
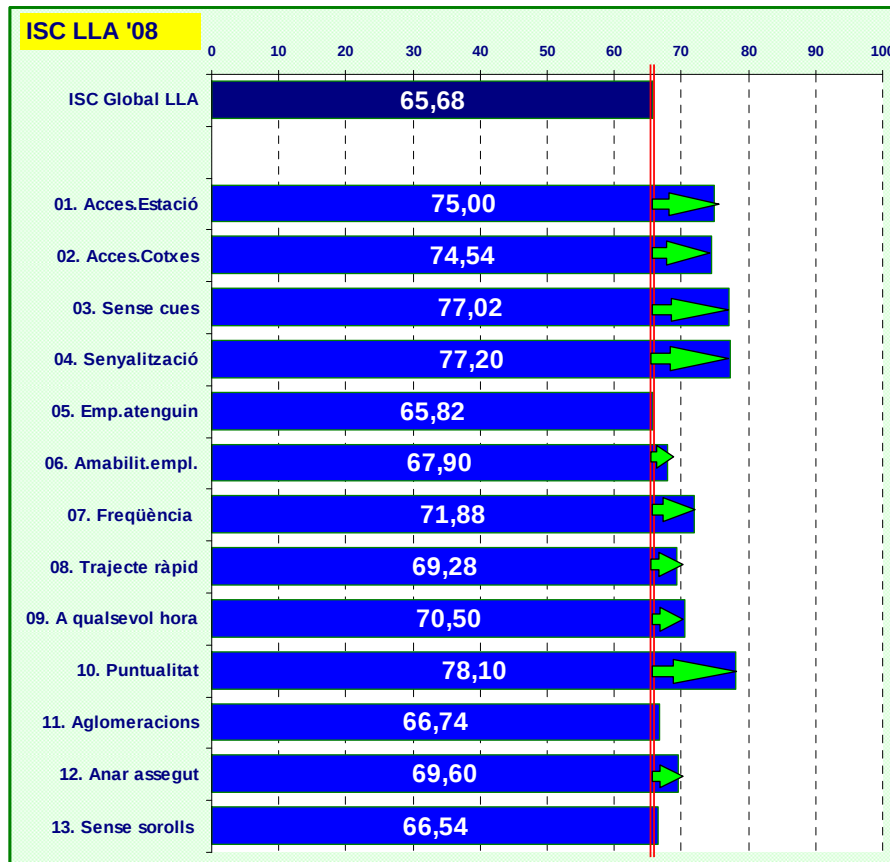
- Al servei urbà, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



- 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:



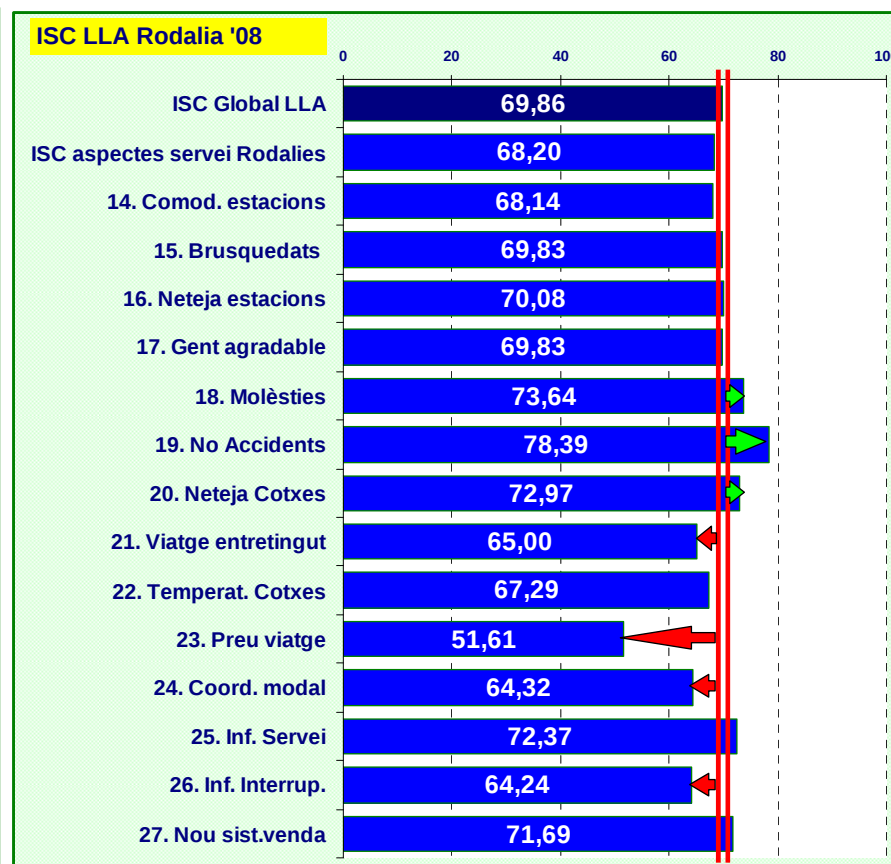
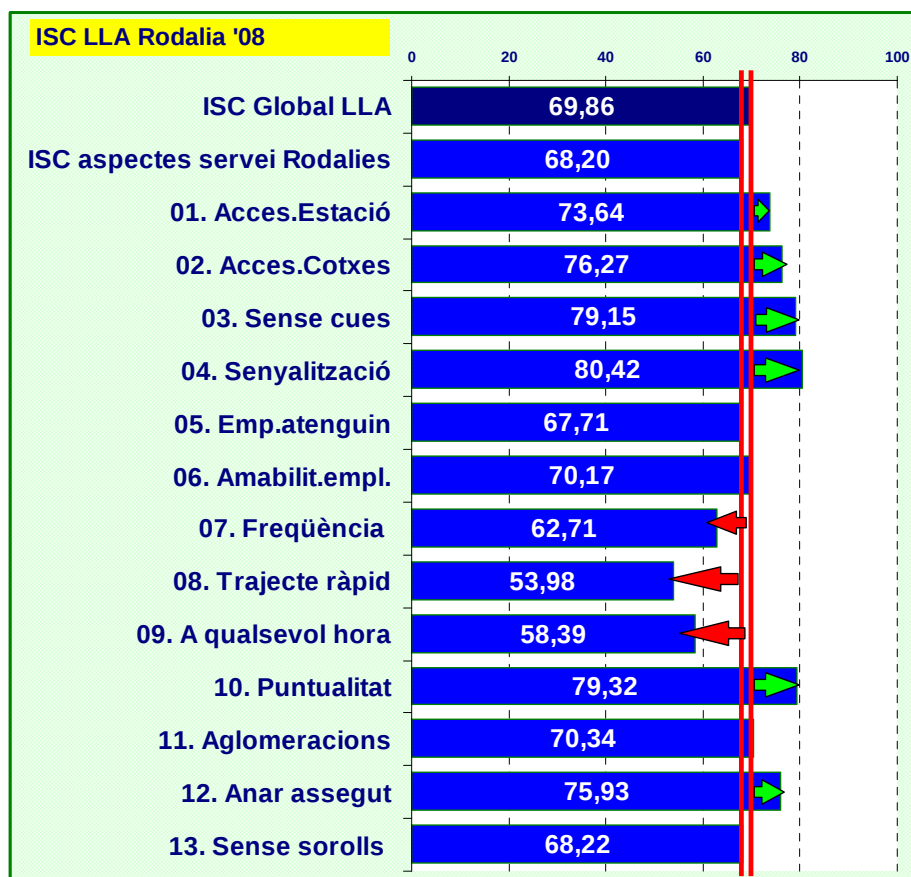
- A la línia del Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



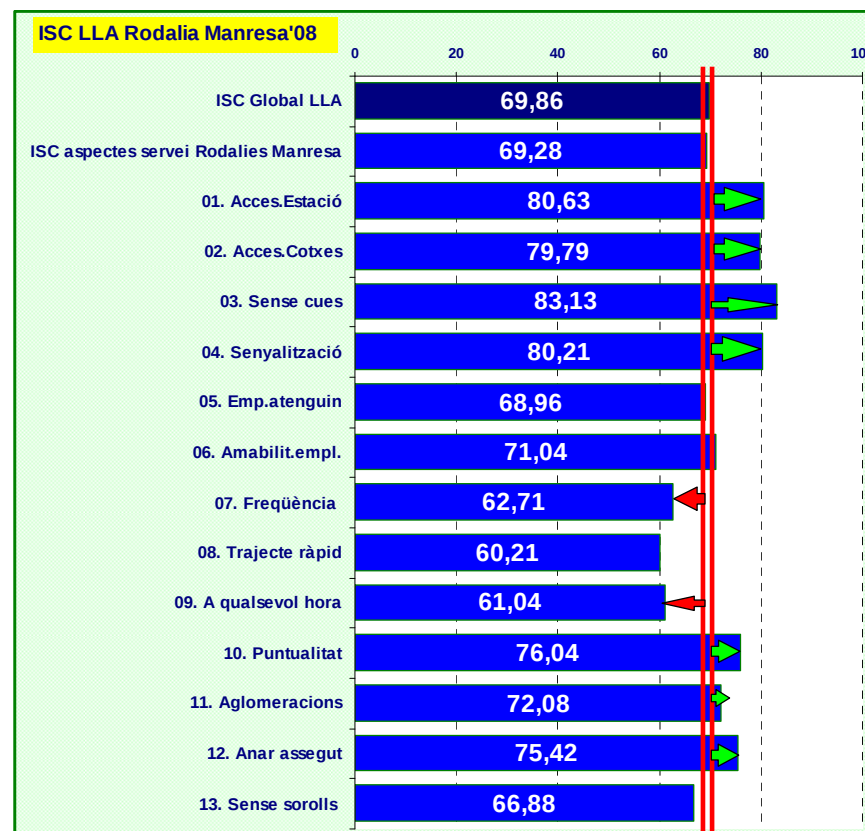
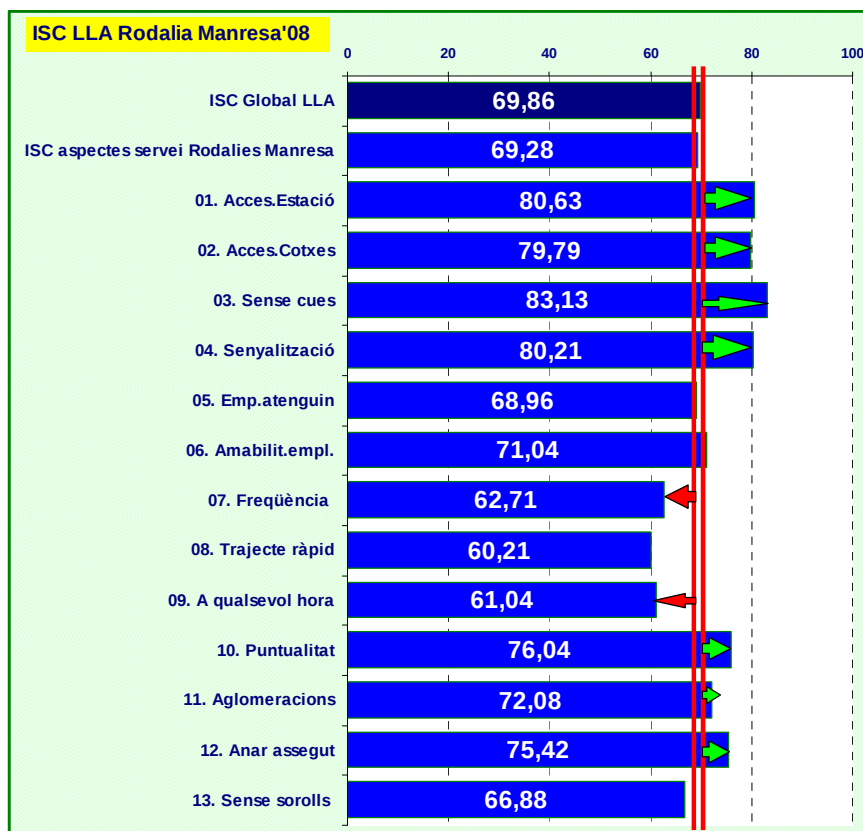
- Al servei Metro del Baix Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



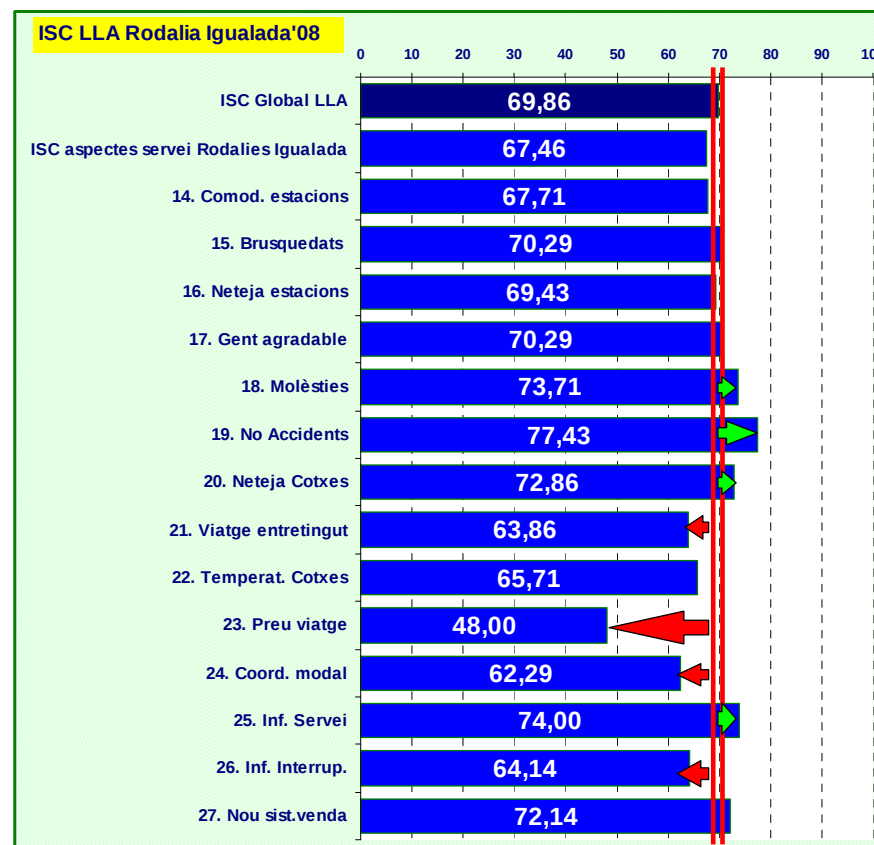
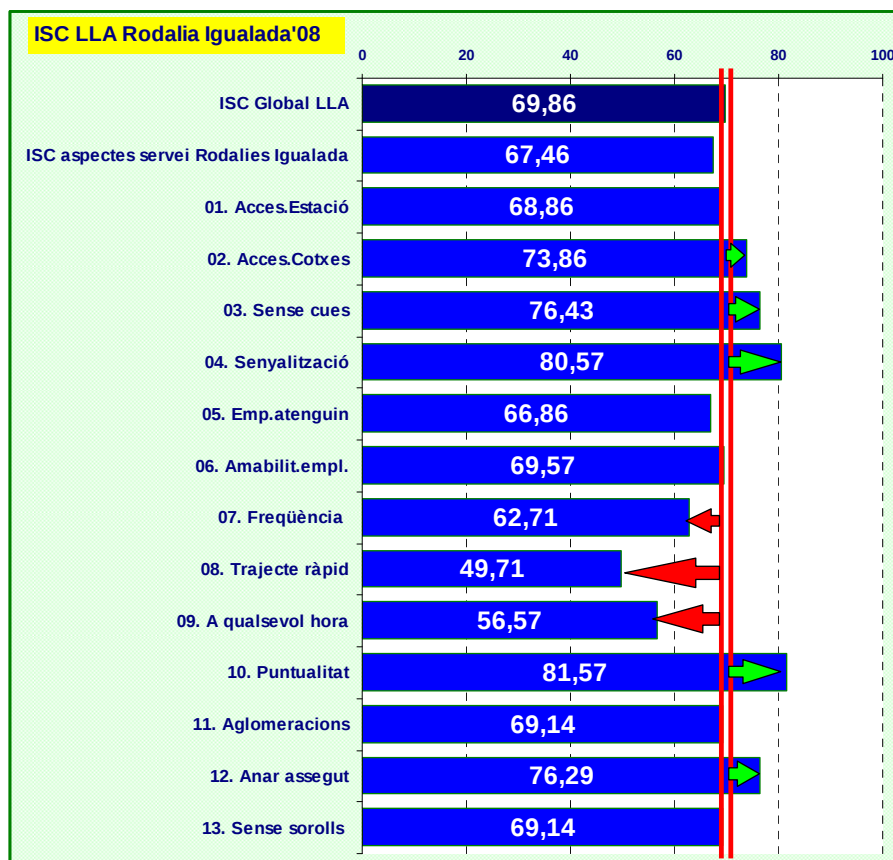
- Al servei Rodalia, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



- 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:

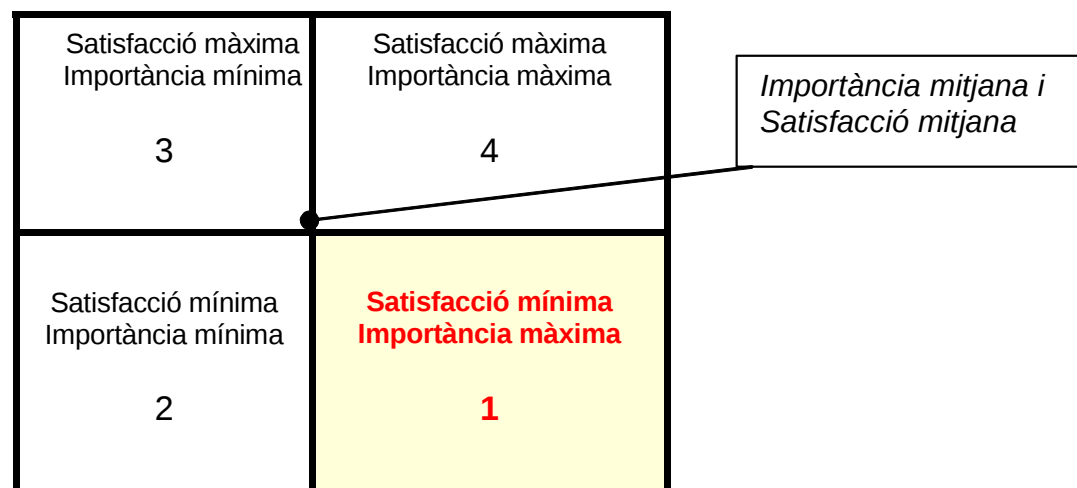


- Al servei Rodalia d'Igualada, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:

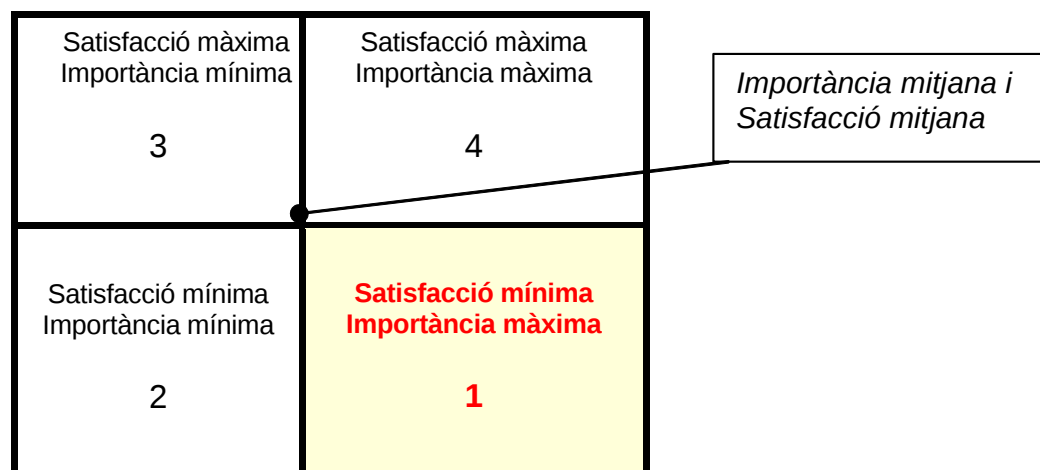


5.3- Punts d'actuació

- 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.



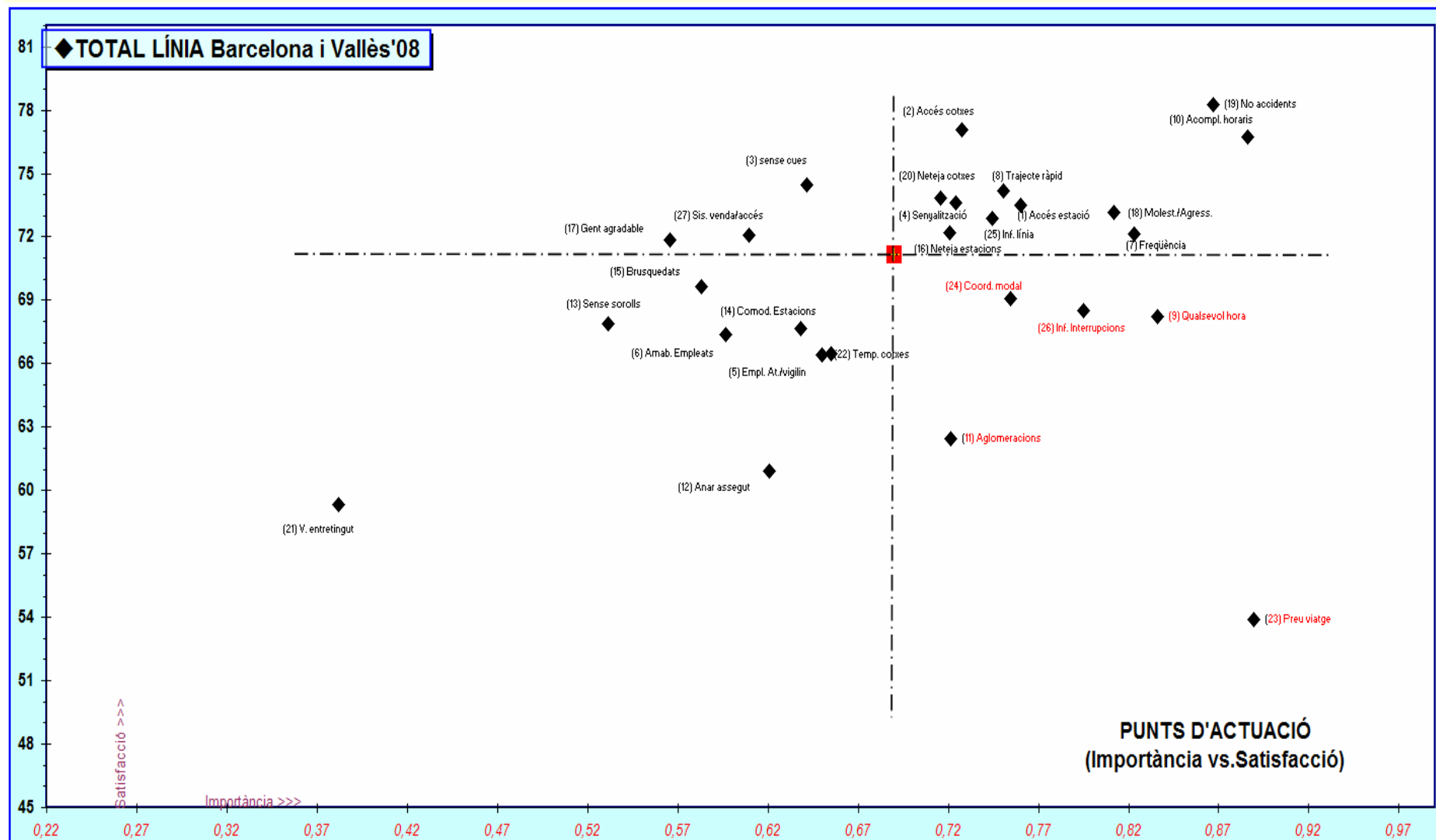
- Tots els aspectes situats en el quadrant 1 tenen prioritat d'actuació. Son aquells aspectes amb una importància per sobre de la mitjana i en els que els clients tenen una satisfacció per sota de la mitjana.



- 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 QUALESEVOL HORA
 - LA COORDINACIÓ MODAL

5.3 PUNTS D'ACTUACIÓ



- 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 QUALESEVOL HORA

EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN

Metro Vallès

EL PREU DEL VIATGE

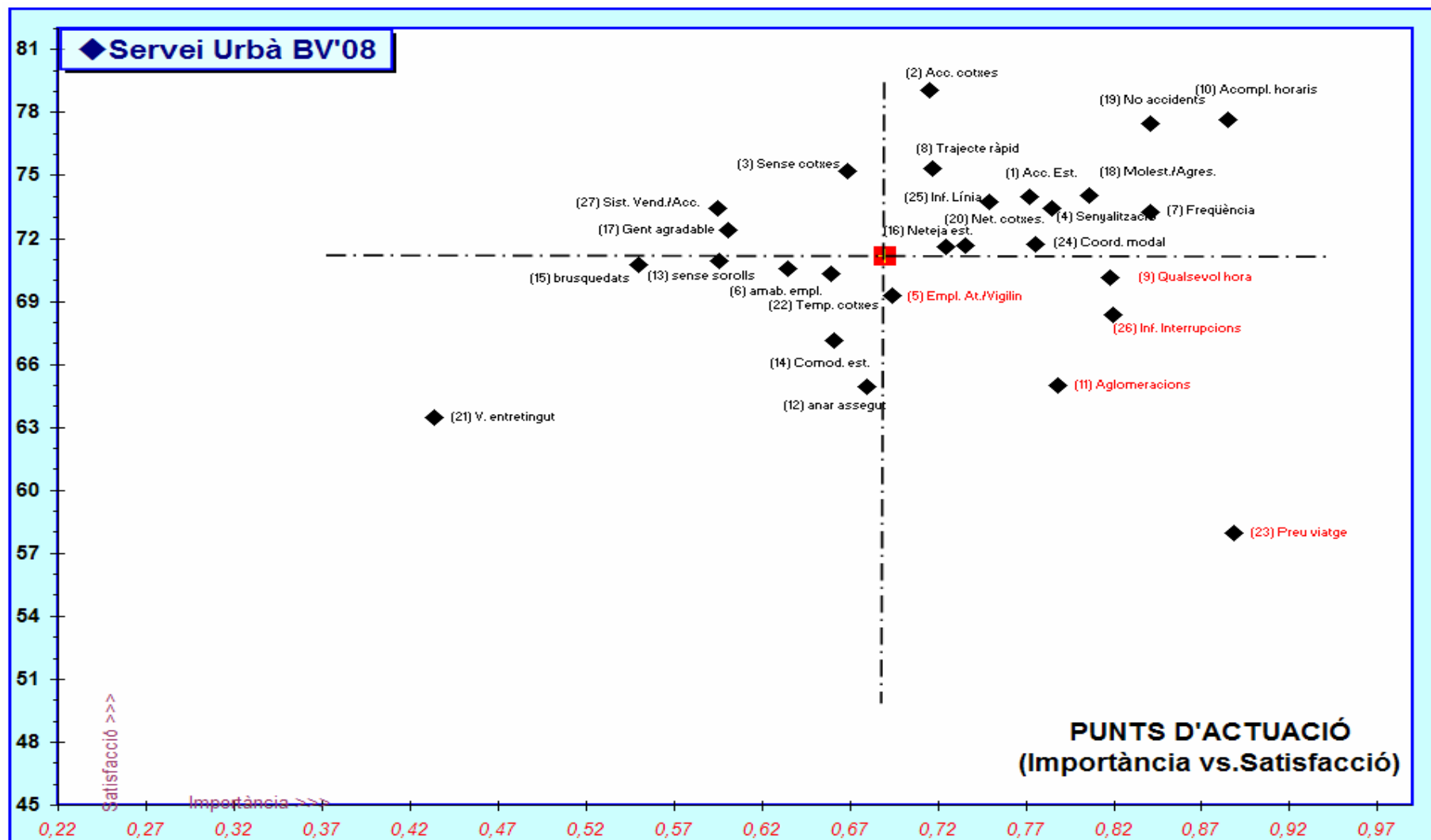
A QUALESEVOL HORA

LA COORDINACIÓ MODAL

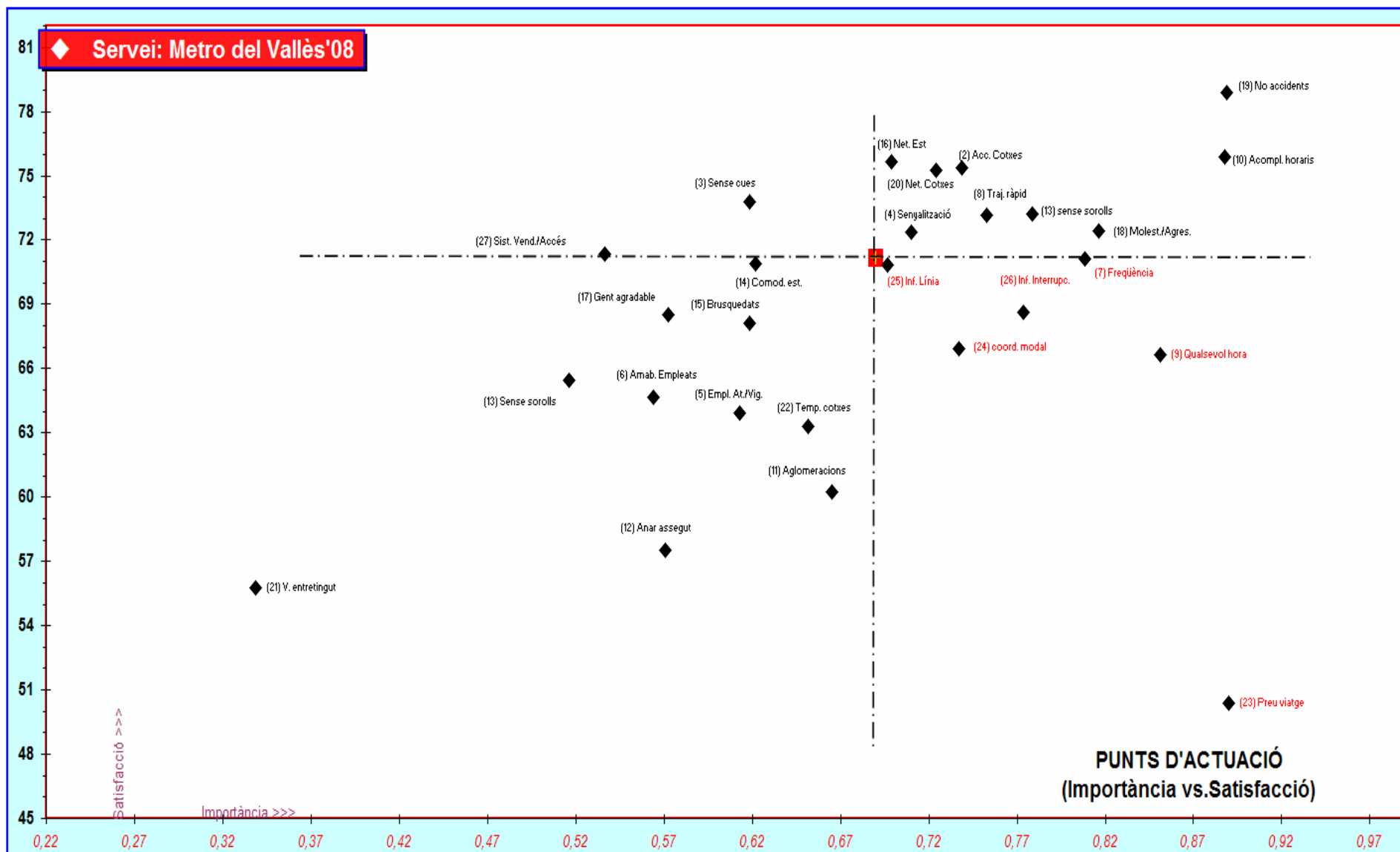
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

FREQÜÈNCIA DE PAS

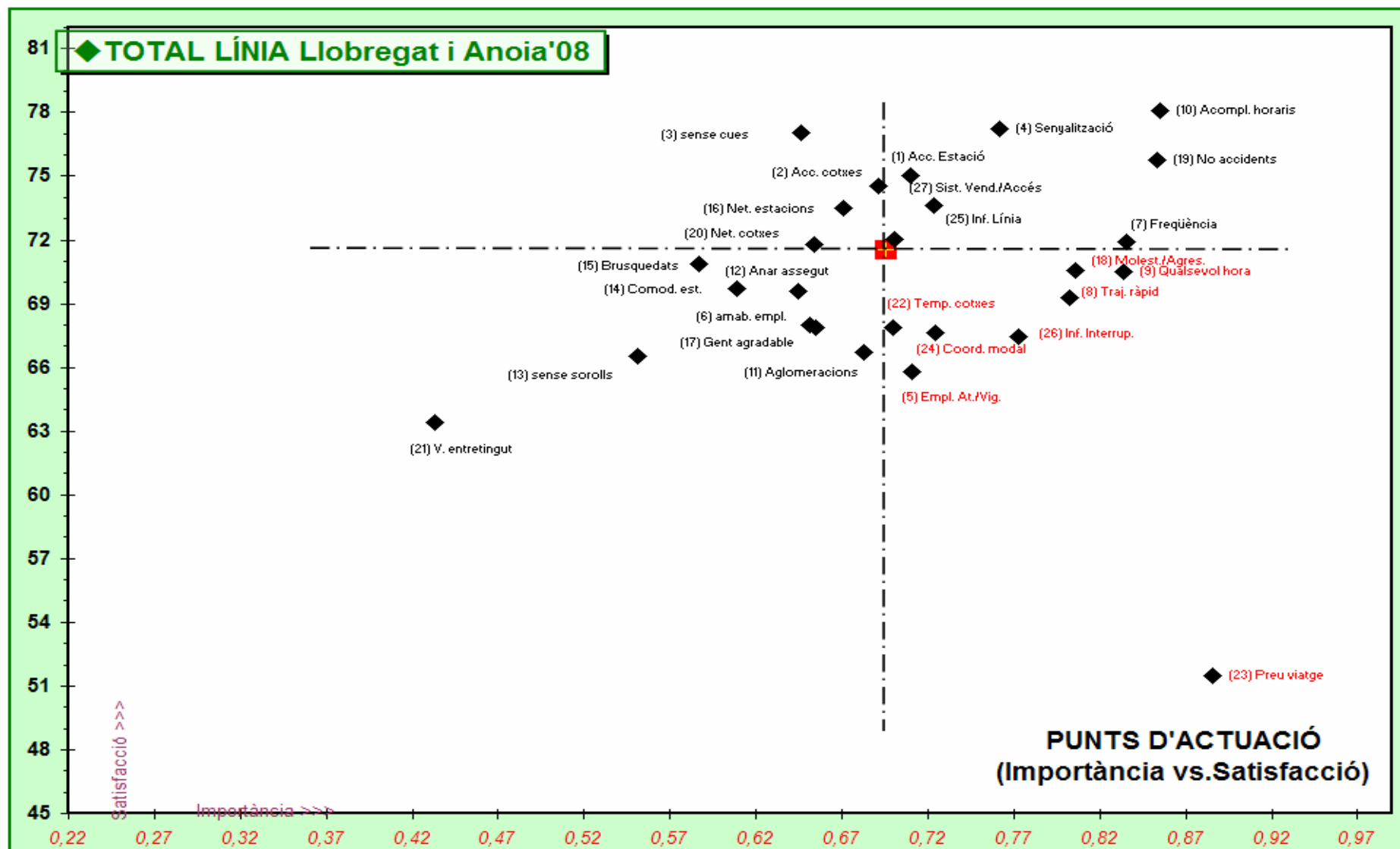
INFORMACIÓ DE LA LÍNIA



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
 - COORDINACIÓ MODAL
 - INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
 - TEMPERATURA
 - RAPIDESA
 - PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
 - PERILL MOLÈSTIES/AGRESSIONS



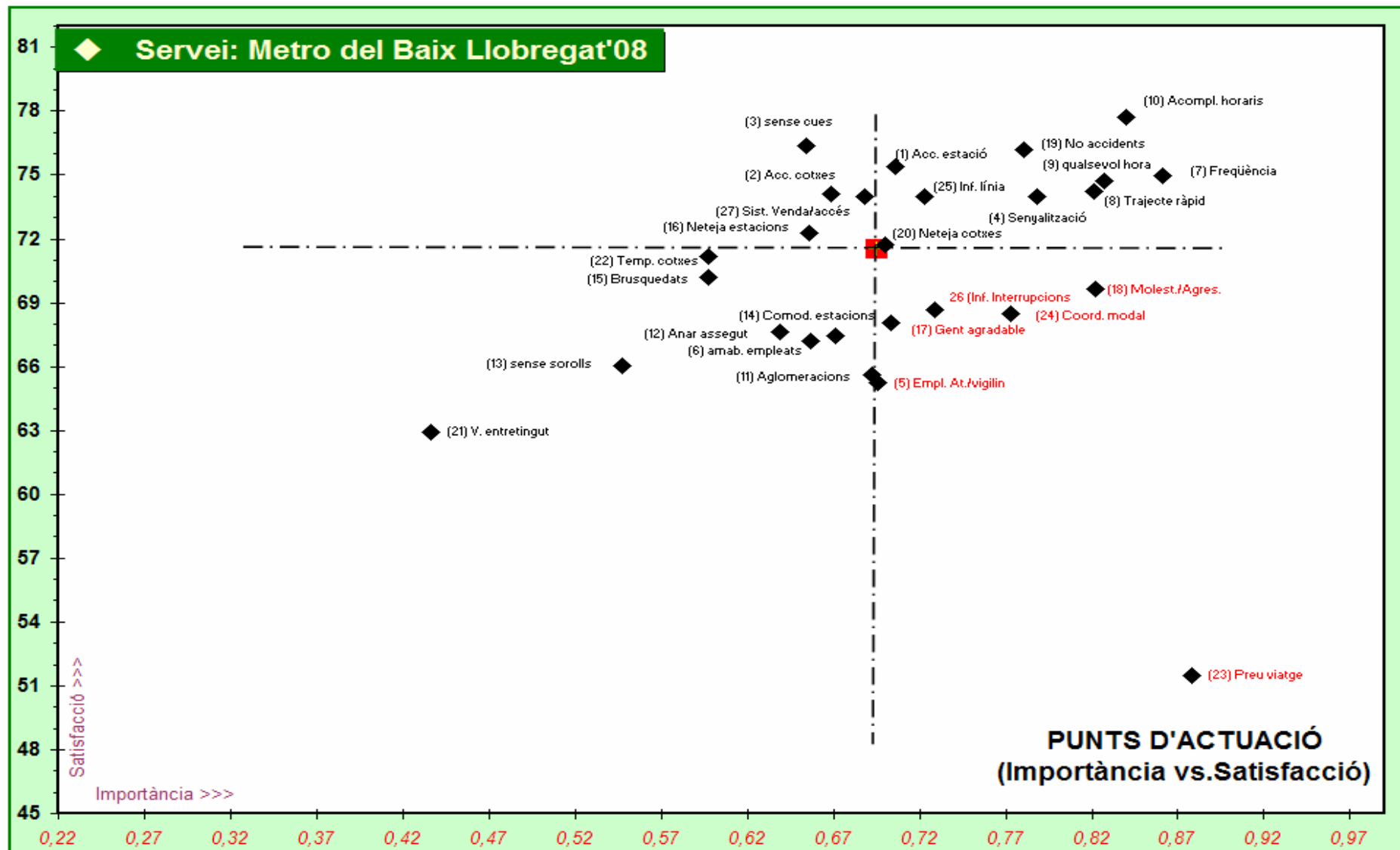
- L'anàlisi en funció dels serveis de línia Llobregat i Anoia (a les properes pàgines) dona que els principals punts d'actuació són:

- **Metro del Baix Llobregat**

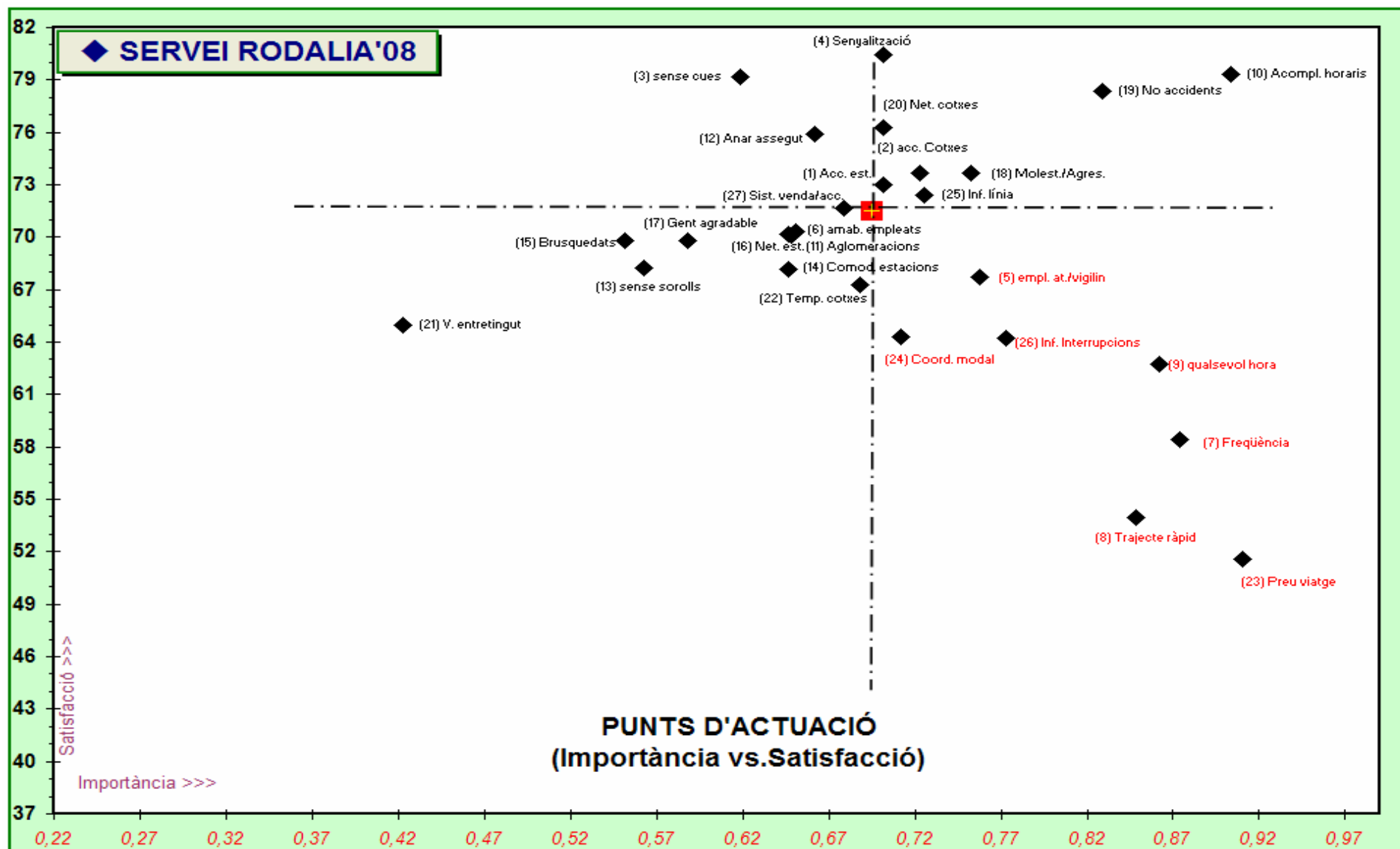
- EL PREU DEL VIATGE
- EMPELATS ATENGUIN/VIGILIN
- GENT AGRADABLE
- COORDINACIÓ MODAL
- INFORMACIÓ D'ANOMALIES
- MOLÈSTIES/AGRESSIONS

- **Rodalia**

- PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- FREQUÈNCIA
- PODER-LO AGAFAR A
QUALSEVOL HORA
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS
D'ANOMALIES DEL SERVEI
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I
VIGILIN



5.3 PUNTS D'ACTUACIÓ



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

- Ramal Manresa

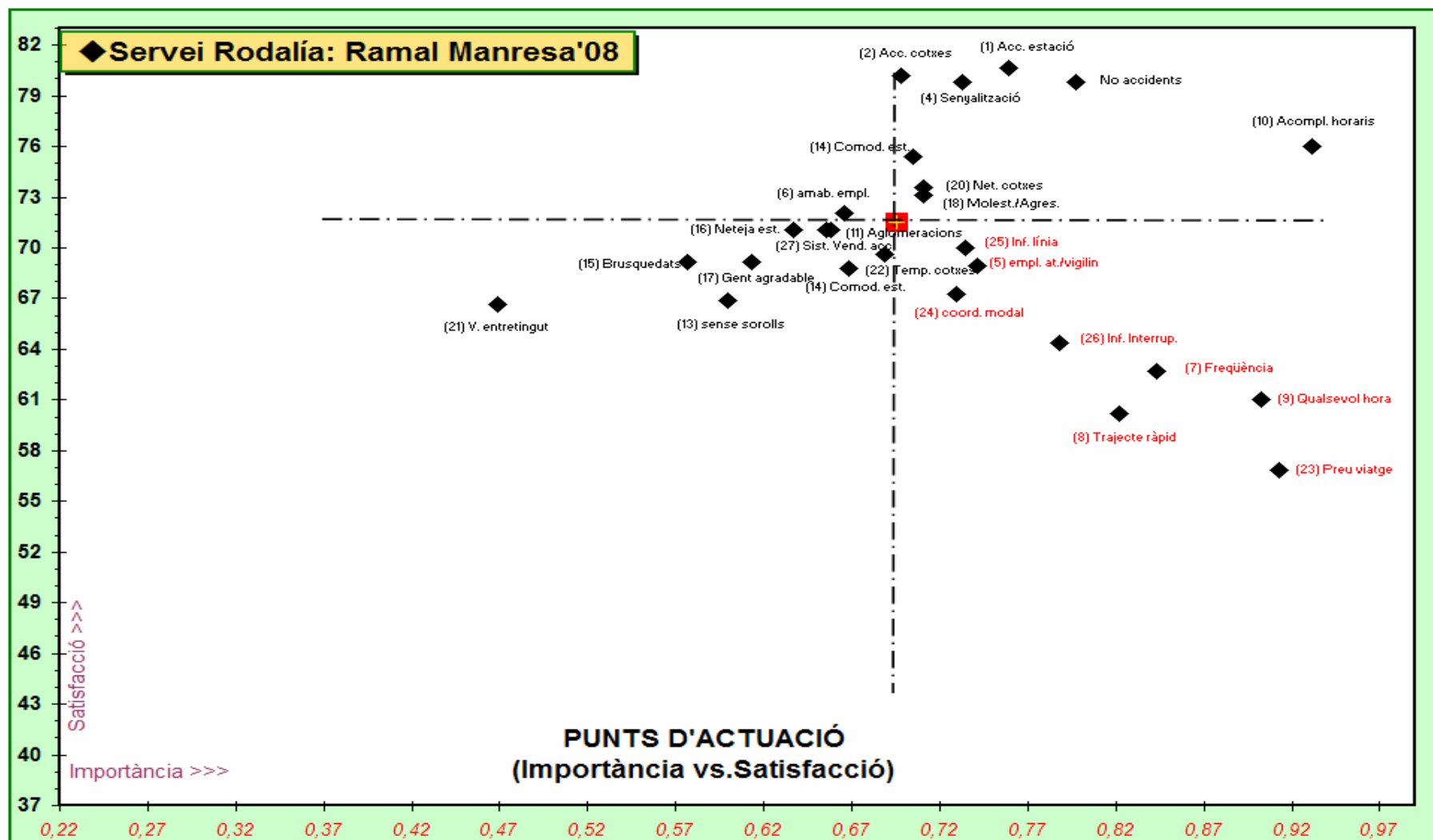
- EL PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- LA FREQUÈNCIA DE PAS
- LA COORDINACIÓ MODAL
- INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
- EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
- INFORMACIÓ LÍNIA

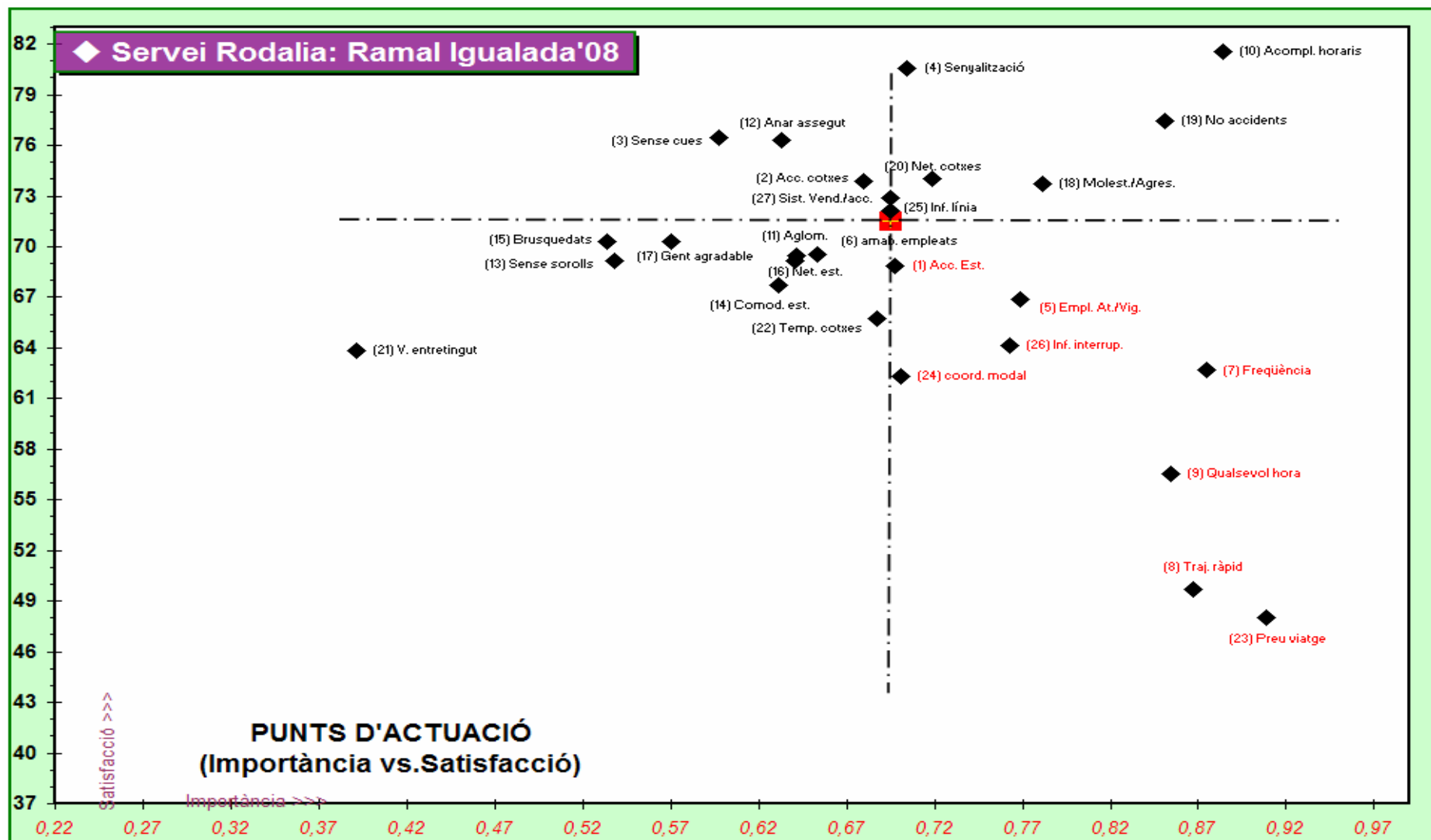
- Ramal Igualada

- PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- LA FREQUÈNCIA DE PAS
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- ACCÉS ESTACIONS

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

5.3 PUNTS D'ACTUACIÓ





5.4.- Anàlisi de sensibilitat global

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

- L'anàlisi de sensibilitat global permet determinar quins aspectes són més sensibles a una actuació en el conjunt dels FGC.
- Aquest consisteix en el següent:
- Es segmenta la mostra en 5 grups el més homogenis possible (per mig d'una anàlisi cluster) en funció del seu nivell de satisfacció vers un aspecte, de manera que es puguin fer gradacions del tipus:
 - -Grup dels molt poc satisfets amb l'aspecte (1)
 - -Grup dels poc satisfets amb l'aspecte (2)
 - -Grup dels ni satisfets ni insatisfets amb l'aspecte (3)
 - -Grup dels una mica satisfets amb l'aspecte (4)
 - -Grup dels molt satisfets amb l'aspecte (5)

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

- Un cop obtinguts aquests grups, per tal de determinar quins són els aspectes més sensibles, s'han obtingut taules de freqüències de cada ítem valorat. Observant els percentatges acumulats en aquestes taules, hom pot pronosticar si una actuació més acurada en cada un d'ells podria tenir certa incidència en els ISCs de l'any vinent.
- La taula nº 1 presenta els ítems ordenats segons el percentatge més elevat de viatgers "gens satisfets" a la línia de Barcelona Vallès. Segons aquesta classificació, els ítems menys satisfactoris són que el viatge resulta entretingut (6,4%) i el preu del bitllet (5,8%). Malgrat tot, fer servir el primer grup com a guia de sensibilitat és arriscat perquè pot conduir a pensar que tot el col·lectiu està igualment afectat per l'ítem corresponent, quan la realitat no és aquesta. És per això que, habitualment, les anàlisis de sensibilitat atenen al percentatge acumulat fins el 50% del col·lectiu, concretament la mediana. Quan la mediana es situa dins dels tres primers grups que són els de menor insatisfacció, l'aspecte avaluat pot ser més sensible a actuacions i fer que prendre mesures acurades per a la seva millora donin millors ISCs l'any vinent.

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

■ Anàlisi per a la línia Barcelona-Vallès

■ Taula nº 1: Ítems ordenats segons l'acumulació de viatgers gens satisfets a cada element en el 2008

Factors	Nivell de satisfacció % acumulat				
	Més insatisfets % acumulat	Insatisfets % acumulat	Intermig % acumulat	Bastant satisfets % acumulat	Molt satisfets % acumulat
El viatge resulta entretingut	6,4	6,4	20,6	97,8	100,0
El preu del bitllet és adequat	5,8	15,8	15,8	94,6	100,0
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	2,8	10,0	37,0	86,8	100,0
Normalment pots anar assegut	2,2	7,4	50,4	97,8	100,0
Els empleats són amables	1,6	6,6	39,4	86,6	100,0
La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	1,6	1,6	14,0	53,0	100,0
No produeix un soroll amoïnador	1,4	3,0	19,8	32,0	100,0
Les parades o estacions són còmodes per esperar	1,4	4,8	17,6	87,2	100,0
Hi ha empleats que atenen i vigilen	1,0	3,2	68,0	88,4	100,0
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	1,0	1,0	7,4	63,0	100,0
No hi ha aglomeracions al pujar o dins dels vehicle	1,0	7,4	73,6	93,0	100,0
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	0,8	2,4	9,0	51,4	100,0
La informació en els casos d'incidències en el servei	0,8	2,0	37,0	86,8	100,0
Triga poc a dur-te a destinació	0,2	0,2	17,0	51,0	100,0
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	0,2	5,8	29,6	84,4	100,0
Les estacions estan netes i conservades	0,2	0,2	45,6	97,8	100,0
La gent amb la qual viatges no és desagradable	0,2	0,8	14,6	84,4	100,0
Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)	0,0	6,2	49,2	92,6	100,0
Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	0,0	0,6	69,0	90,4	100,0
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	0,0	0,6	29,6	51,2	100,0
No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	0,0	1,0	10,6	58,6	100,0
Acompleix els horaris establerts	0,0	0,8	38,6	73,4	100,0
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	0,0	1,2	22,0	48,6	100,0
No hi ha perill d'accidents	0,0	0,4	73,0	94,8	100,0
Els cotxes estan nets i conservats	0,0	0,0	1,4	77,4	100,0
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	0,0	1,0	20,0	34,8	100,0
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	0,0	3,2	3,2	15,4	100,0

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

- A la taula nº 2, hom pot veure on està situada la mediana (% acumulat del 50%). Quan més s'acumula en els primers grups, més sensible pot ser l'element avaluat a actuacions a la Línia de Barcelona Vallès. En aquesta taula s'han donat colors als ítems en funció del seu grau de sensibilitat. Segons els resultats, l'ítem més sensible a una actuació és les aglomeracions, el perill d'accidents, el fàcil accés al tren, que hi hagi empleats que atenguin i vigilin i poder anar assegut. La llista permet avaluar les prioritats generals al estar ordenada de més a menys sensibilitat.

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

■ Taula nº 4: Ítems ordenats segons la mediana d'insatisfacció

Factors	Nivell de satisfacció % acumulat				
	Més insatisfets % acumulat	Insatisfets % acumulat	Intermig % acumulat	Bastant satisfets % acumulat	Molt satisfets % acumulat
No hi ha aglomeracions al pujar o dins dels vehicle	1,0	7,4	73,6	93,0	100,0
No hi ha perill d'accidents	0,0	0,4	73,0	94,8	100,0
Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	0,0	0,6	69,0	90,4	100,0
Hi ha empleats que atenen i vigilen	1,0	3,2	68,0	88,4	100,0
Normalment pots anar assegut	2,2	7,4	50,4	97,8	100,0
Les estacions estan netes i conservades	0,2	0,2	45,6	97,8	100,0
El viatge resulta entretingut	6,4	6,4	20,6	97,8	100,0
El preu del bitllet és adequat	5,8	15,8	15,8	94,6	100,0
Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)	0,0	6,2	49,2	92,6	100,0
Les parades o estacions són còmodes per esperar	1,4	4,8	17,6	87,2	100,0
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	2,8	10,0	37,0	86,8	100,0
La informació en els casos d'incidències en el servei	0,8	2,0	37,0	86,8	100,0
Els empleats són amables	1,6	6,6	39,4	86,6	100,0
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	0,2	5,8	29,6	84,4	100,0
La gent amb la qual viatges no és desagradable	0,2	0,8	14,6	84,4	100,0
Els cotxes estan nets i conservats	0,0	0,0	1,4	77,4	100,0
Acompleix els horaris establerts	0,0	0,8	38,6	73,4	100,0
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	1,0	1,0	7,4	63,0	100,0
No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	0,0	1,0	10,6	58,6	100,0
La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	1,6	1,6	14,0	53,0	100,0
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	0,8	2,4	9,0	51,4	100,0
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	0,0	0,6	29,6	51,2	100,0
Triga poc a dur-te a destinació	0,2	0,2	17,0	51,0	100,0
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	0,0	1,2	22,0	48,6	100,0
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	0,0	1,0	20,0	34,8	100,0
No produeix un soroll amoïnador	1,4	3,0	19,8	32,0	100,0
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	0,0	3,2	3,2	15,4	100,0

Vermell = Alta sensibilitat

Taronja = Sensibilitat mitjana

Verd = Baixa sensibilitat

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

- La taula nº 3 presenta els ítems ordenats segons el percentatge més elevat de viatgers “gens satisfets” a la línia de Barcelona Llobregat Anoia. Segons aquesta classificació, els ítems menys satisfactoris són que Triga poc a dur-te a destinació (12,0%) i que el Preu del bitllet és adequat (7,0%).
- A la taula nº 4, hom pot veure on està situada la mediana (% acumulat del 50%). Quan més s’acumula en els primers grups, més sensible pot ser l’element avaluat a actuacions a la línia de Barcelona Anoia Llobregat. En aquesta taula s’han donat colors als ítems en funció del el seu grau de sensibilitat. Segons els resultats, l’ítem més sensible a una actuació és la Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments i que les estacions estiguin netes i conservades.

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

■ Anàlisi per a la línia Barcelona-Llobregat-Anoia

■ Taula nº 5: Ítems ordenats segons l'acumulació de viatgers gens satisfets a cada element en el 2008

Factors	Nivell de satisfacció % acumulat				
	Més insatisfets % acumulat	Insatisfets % acumulat	Intermig % acumulat	Bastant satisfets % acumulat	Molt satisfets % acumulat
Triga poc a dur-te a destinació	12,0	19,6	28,2	52,4	100,0
El preu del bitllet és adequat	7,0	7,0	13,0	72,0	100,0
No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	2,4	2,4	23,6	52,8	100,0
Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)	2,2	8,6	22,4	70,6	100,0
No produeix un soroll amoïnador	2,2	5,6	8,4	8,4	100,0
El viatge resulta entretingut	2,2	2,2	49,8	77,8	100,0
Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	1,6	10,6	23,8	76,4	100,0
Hi ha empleats que atenen i vigilen	1,6	1,6	22,8	90,4	100,0
Acompleix els horaris establerts	1,4	1,4	10,6	10,6	100,0
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	1,4	8,0	91,4	98,8	100,0
Les parades o estacions són còmodes per esperar	1,2	1,2	32,0	88,6	100,0
Normalment pots anar assegut	1,0	6,6	15,6	60,2	100,0
La gent amb la qual viatges no és desagradable	1,0	2,2	38,8	69,8	100,0
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	1,0	4,4	4,4	4,4	100,0
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	1,0	1,0	39,6	89,2	100,0
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	0,8	0,8	6,0	69,2	100,0
Els empleats són amables	0,8	0,8	8,2	88,2	100,0
No hi ha aglomeracions al pujar o dins dels vehicle	0,6	7,0	21,2	68,4	100,0
Les estacions estan netes i conservades	0,4	0,4	57,4	89,2	100,0
No hi ha perill d'accidents	0,4	0,4	3,6	10,6	100,0
Els cotxes estan nets i conservats	0,4	0,4	0,4	58,0	100,0
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	0,4	10,4	44,8	95,4	100,0
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	0,0	3,8	38,0	72,4	100,0
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	0,0	8,8	32,8	49,0	100,0
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	0,0	2,8	26,6	98,6	100,0
La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	0,0	2,6	5,0	5,0	100,0
La informació en els casos d'incidències en el servei	0,0	4,6	8,6	18,2	100,0

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

■ Taula nº 6: Ítems ordenats segons la mediana d'insatisfacció

Factors	Nivell de satisfacció % acumulat				
	Més insatisfets % acumulat	Insatisfets % acumulat	Intermig % acumulat	Bastant satisfets % acumulat	Molt satisfets % acumulat
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	1,4	8,0	91,4	98,8	100,0
Les estacions estan netes i conservades	0,4	0,4	57,4	89,2	100,0
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	0,0	2,8	26,6	98,6	100,0
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	0,4	10,4	44,8	95,4	100,0
Hi ha empleats que atenen i vigilen	1,6	1,6	22,8	90,4	100,0
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	1,0	1,0	39,6	89,2	100,0
Les parades o estacions són còmodes per esperar	1,2	1,2	32,0	88,6	100,0
Els empleats són amables	0,8	0,8	8,2	88,2	100,0
El viatge resulta entretingut	2,2	2,2	49,8	77,8	100,0
Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	1,6	10,6	23,8	76,4	100,0
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	0,0	3,8	38,0	72,4	100,0
El preu del bitllet és adequat	7,0	7,0	13,0	72,0	100,0
Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)	2,2	8,6	22,4	70,6	100,0
La gent amb la qual viatges no és desagradable	1,0	2,2	38,8	69,8	100,0
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	0,8	0,8	6,0	69,2	100,0
No hi ha aglomeracions al pujar o dins dels vehicle	0,6	7,0	21,2	68,4	100,0
Normalment pots anar assegut	1,0	6,6	15,6	60,2	100,0
Els cotxes estan nets i conservats	0,4	0,4	0,4	58,0	100,0
No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	2,4	2,4	23,6	52,8	100,0
Triga poc a dur-te a destinació	12,0	19,6	28,2	52,4	100,0
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	0,0	8,8	32,8	49,0	100,0
La informació en els casos d'incidències en el servei	0,0	4,6	8,6	18,2	100,0
Acompleix els horaris establerts	1,4	1,4	10,6	10,6	100,0
No hi ha perill d'accidents	0,4	0,4	3,6	10,6	100,0
No produeix un soroll amoïnador	2,2	5,6	8,4	8,4	100,0
La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	0,0	2,6	5,0	5,0	100,0
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	1,0	4,4	4,4	4,4	100,0

Vermell = Alta sensibilitat
Taronja = Sensibilitat mitjana
Verd = Baixa sensibilitat

5.4.1 Anàlisi de Sensibilitat per cada ítem

Per a cada un dels grups creats obtenim quina és la satisfacció global directa (la de declaració directa) i veiem quina és la seva representació gràfica per les línies de Barcelona-Vallès i Barcelona-Llobregat, de l'estil de:

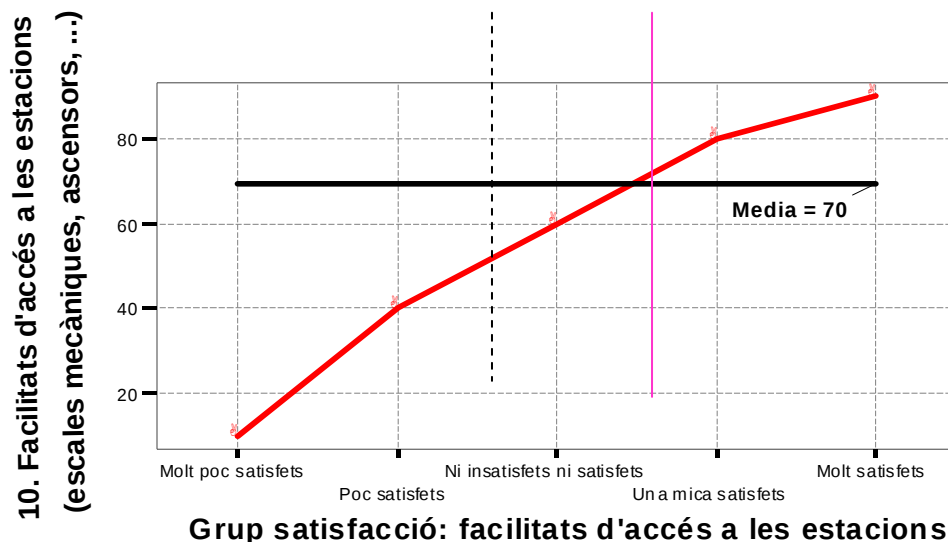
Eix horitzontal: Grups de satisfacció vers l'aspecte

Eix vertical : Satisfaccions declarades individualment

La línia negra horitzontal és el valor mitjà de la satisfacció global declarada.

La línia negra vertical marca el 50% de tots els clients

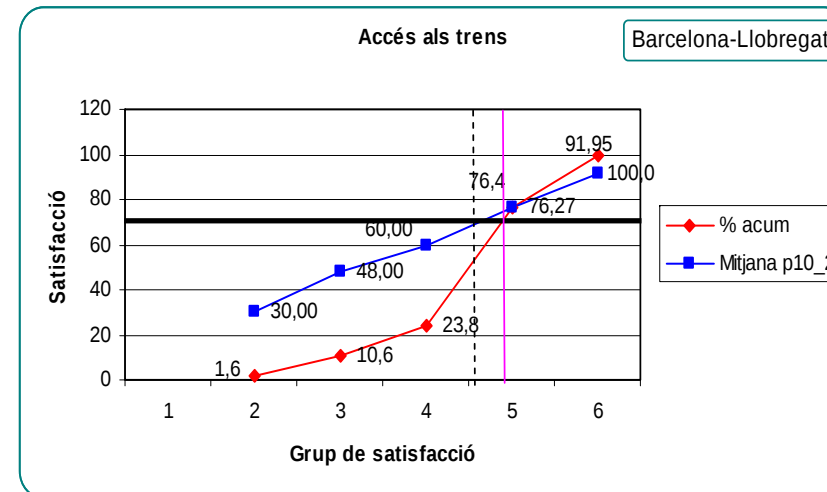
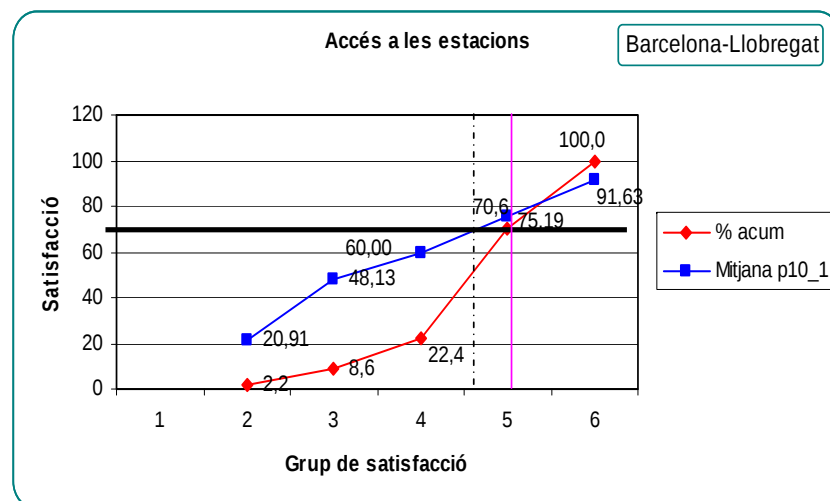
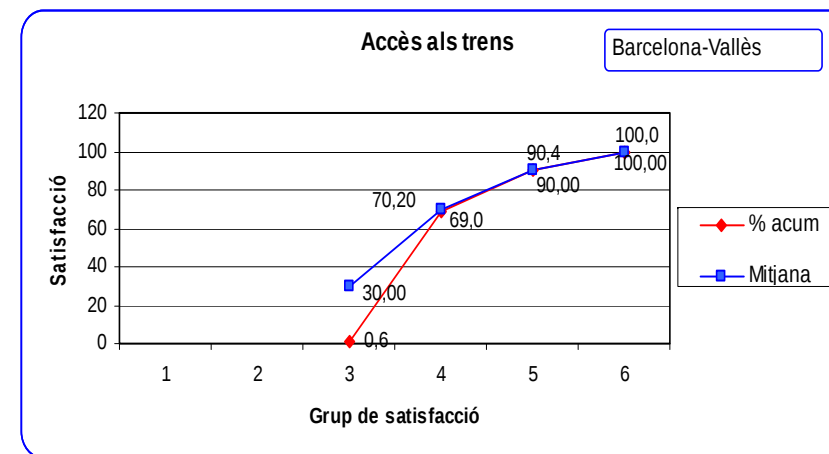
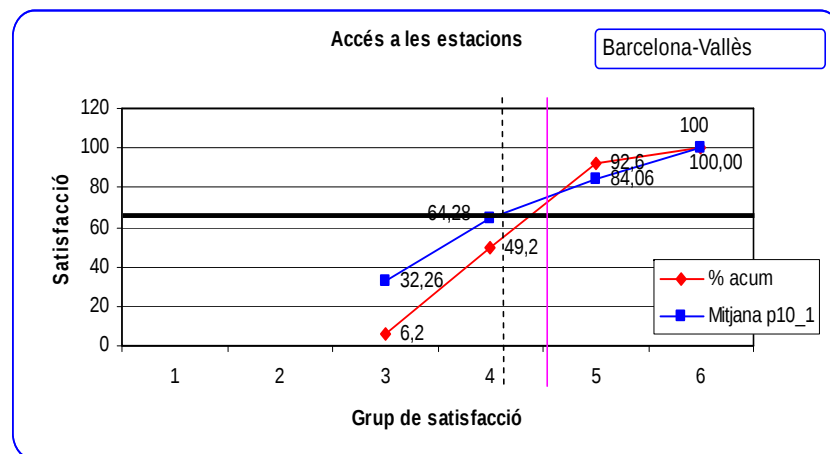
La línia violeta vertical indica el punt on la satisfacció global del col·lectiu acumulat supera la mitjana.



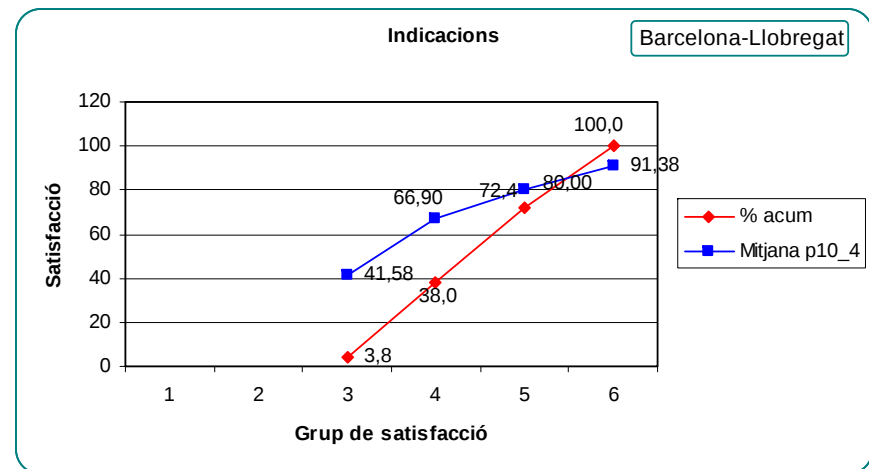
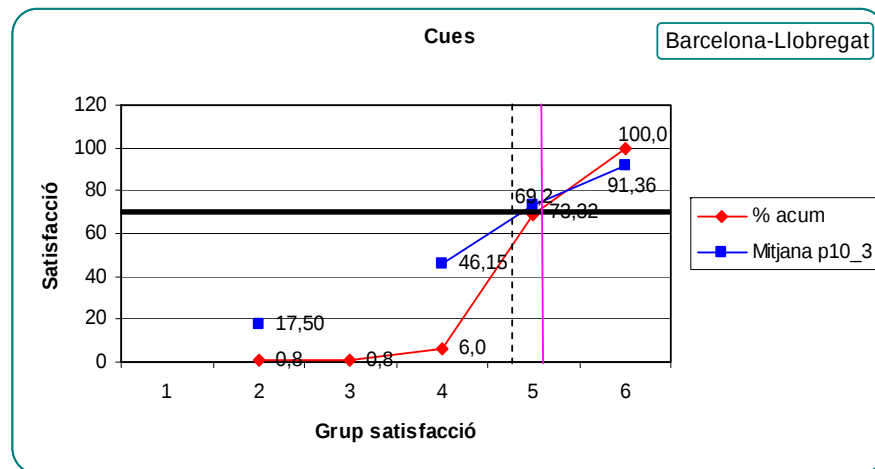
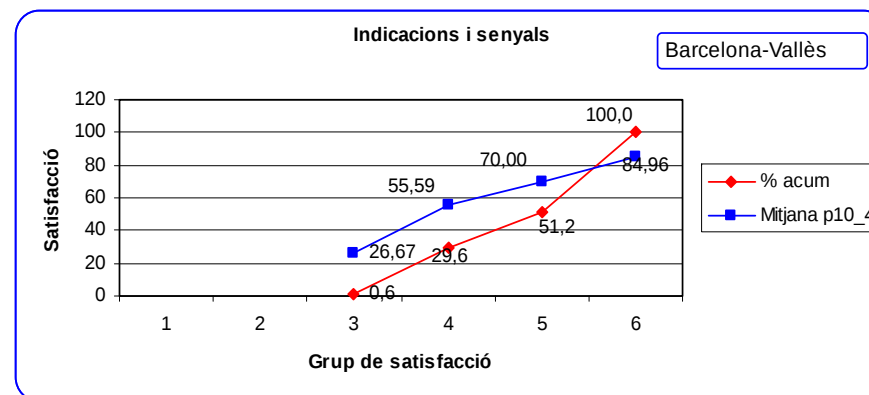
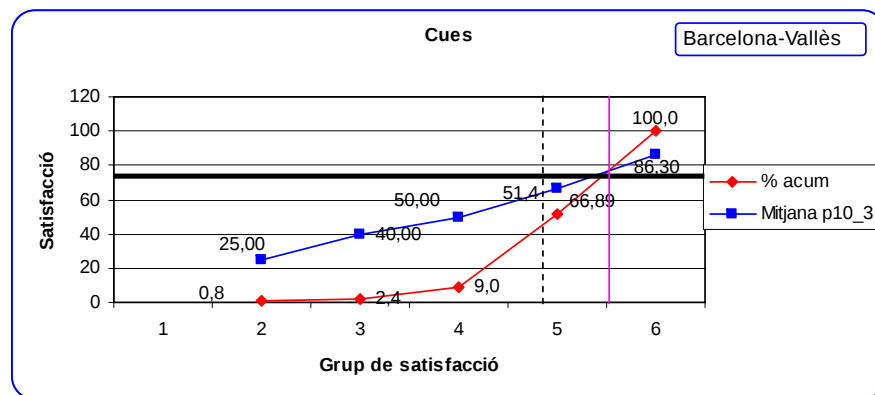
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem

- A les properes pàgines mostrem, per tots els aspectes i per les dues línies quina es la sensibilitat de cada aspecte.
- A més separació de les línies verticals, més possibilitats de que actuacions sobre els factors analitzats puguin suposar una millora
- Observant-los tots s'arriba a la conclusió de que, amb molt poques excepcions, els FGC han de tenir més cura en mantenir els nivells de satisfacció actuals que no pas en intentar incrementar-los.
- Son molts els aspectes en els que una pèrdua de satisfacció del propi aspecte, produiria una forta baixada de la satisfacció global.
- Per contra molt pocs en els que una actuació sobre ells faci pujar fortament la satisfacció global. I pràcticament no hi ha cap en el que aquesta actuació no sigui molt difícil.

5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



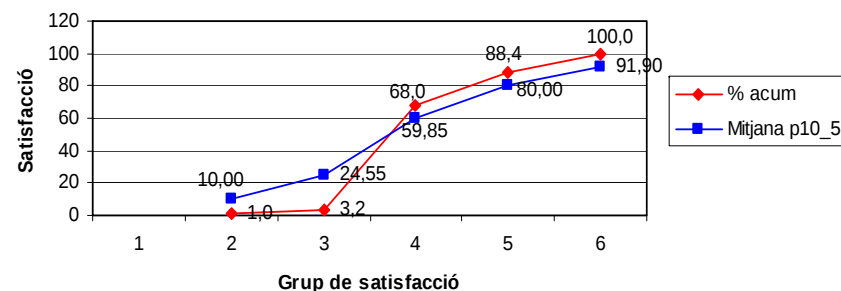
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem

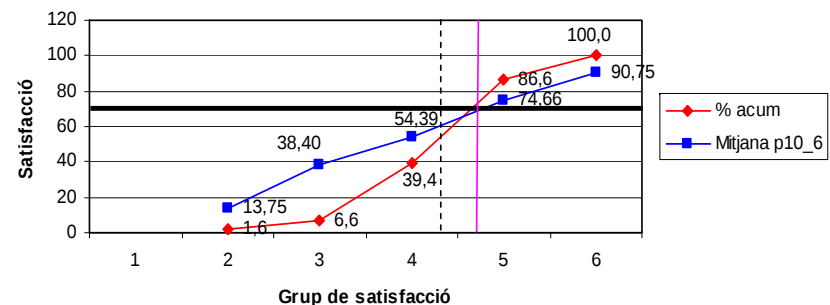
Empleats atenten i vigilen

Barcelona-Vallès



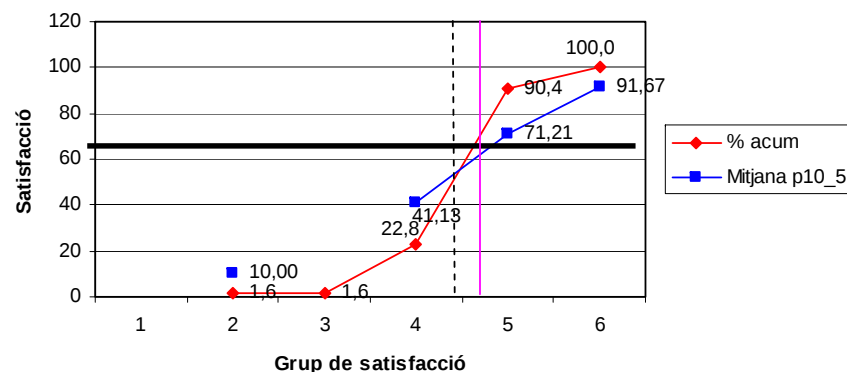
Amabilitat dels empleats

Barcelona-Vallès



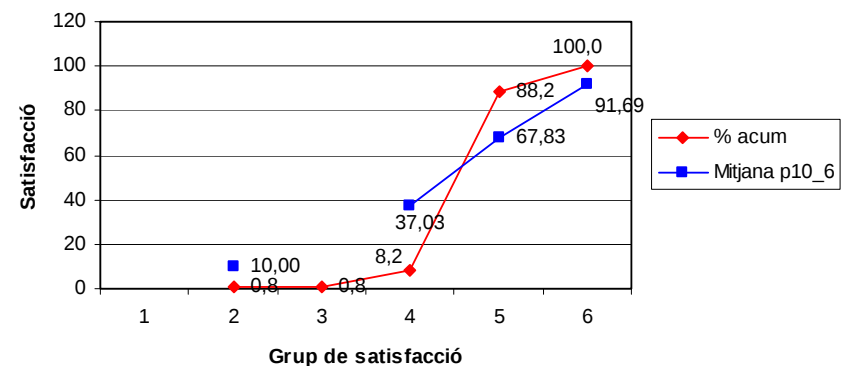
Els empleats atenen i vigilen

Barcelona-



Amabilitat dels empleats

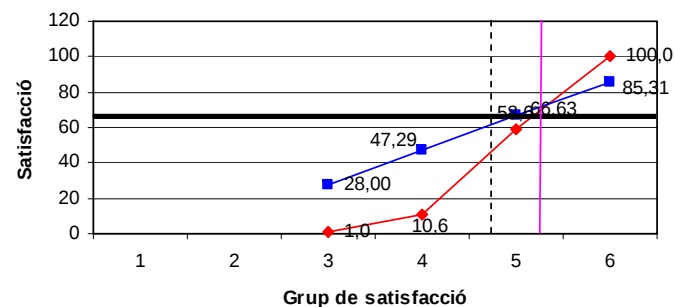
Barcelona-Llobregat



5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem

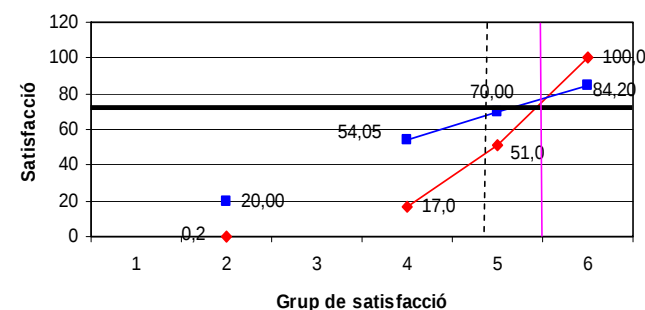
Frequència de pas de trens

Barcelona-Vallès



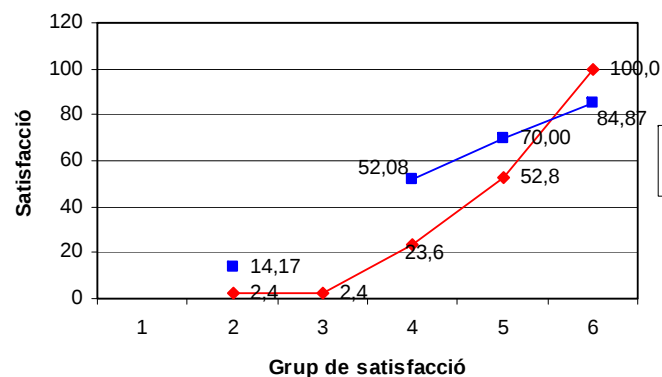
Durada del viatge

Barcelona-Vallès



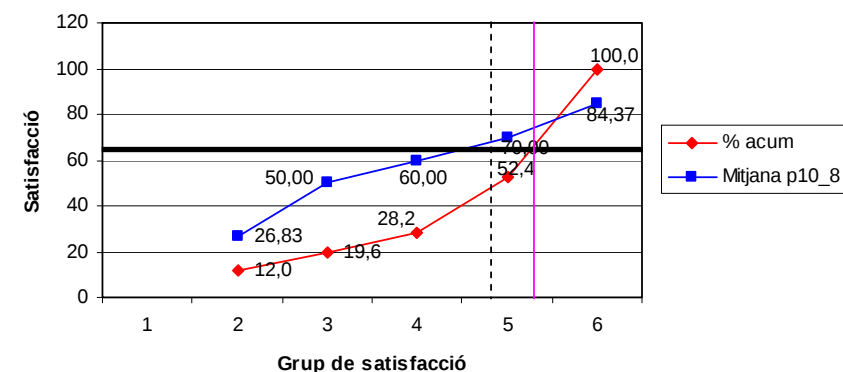
Frequència de pas dels trens

Barcelona-Llobregat

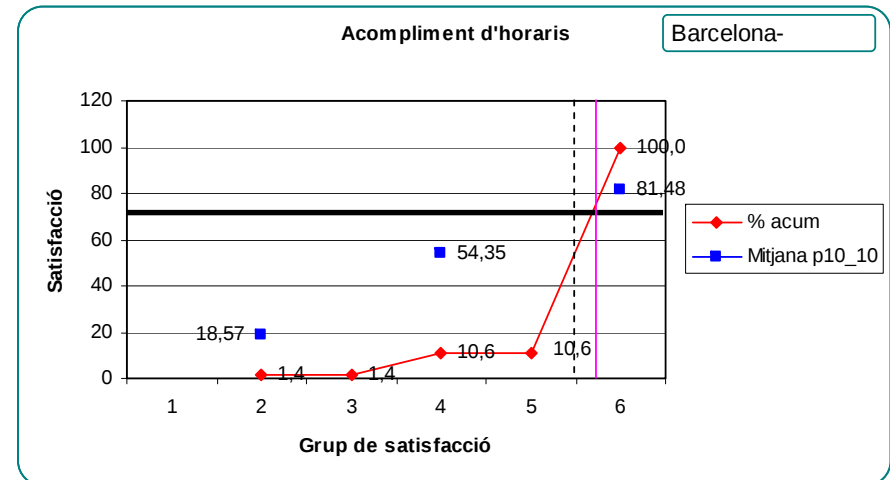
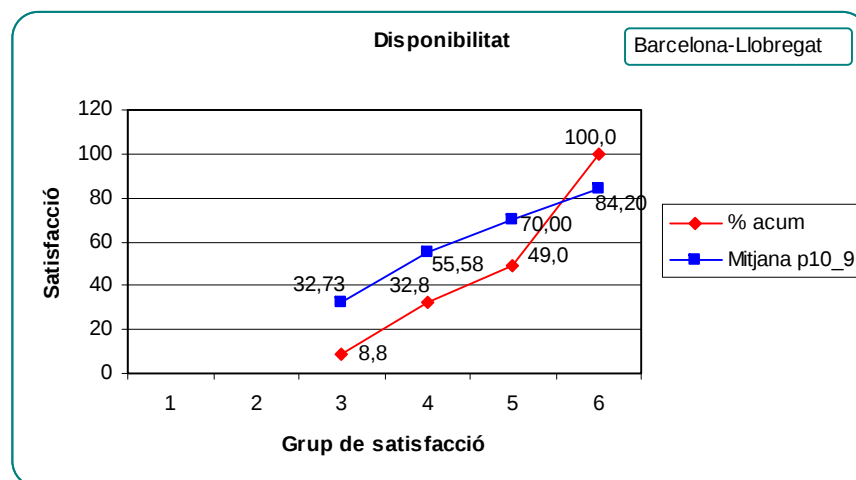
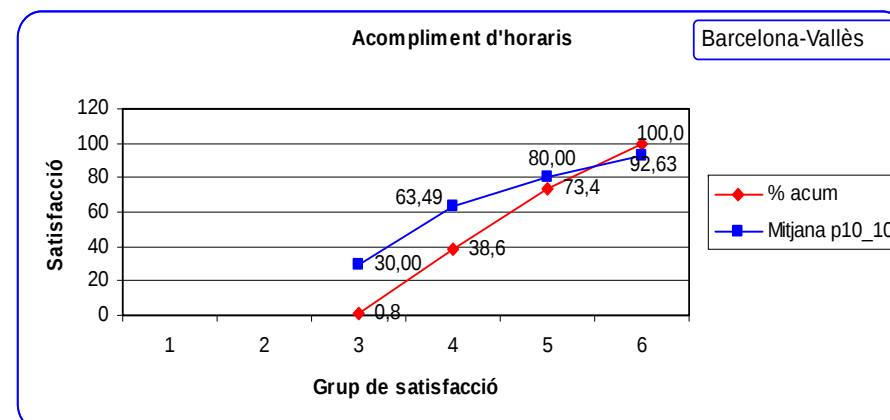
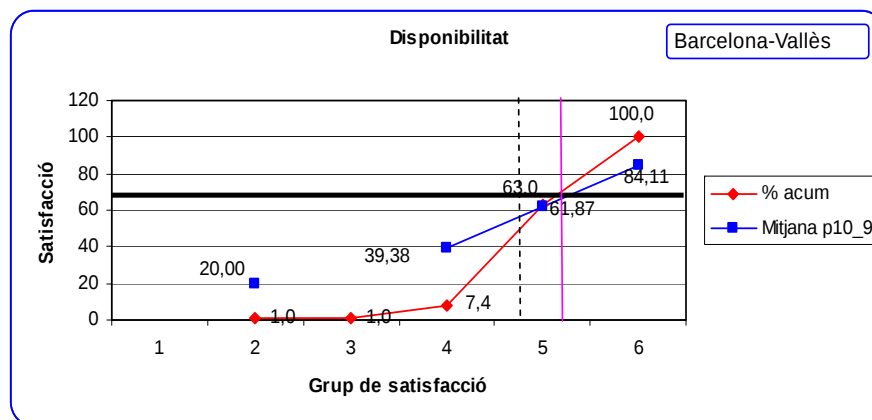


Durada dels viatges

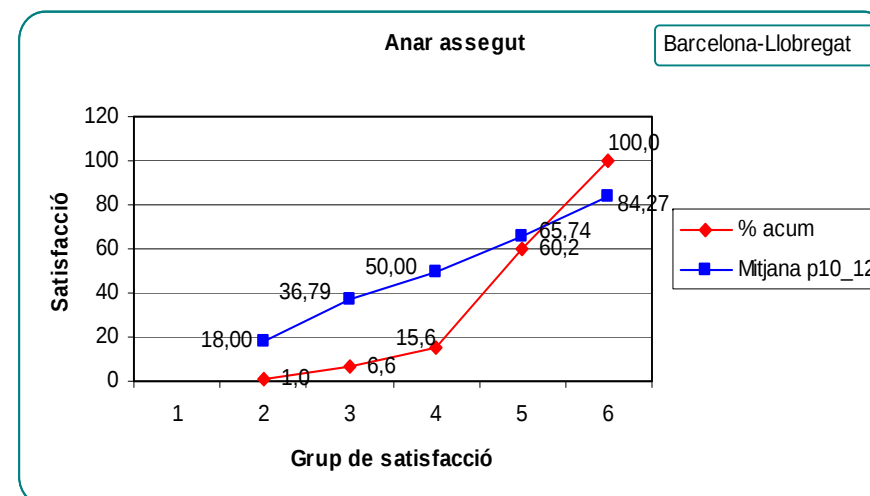
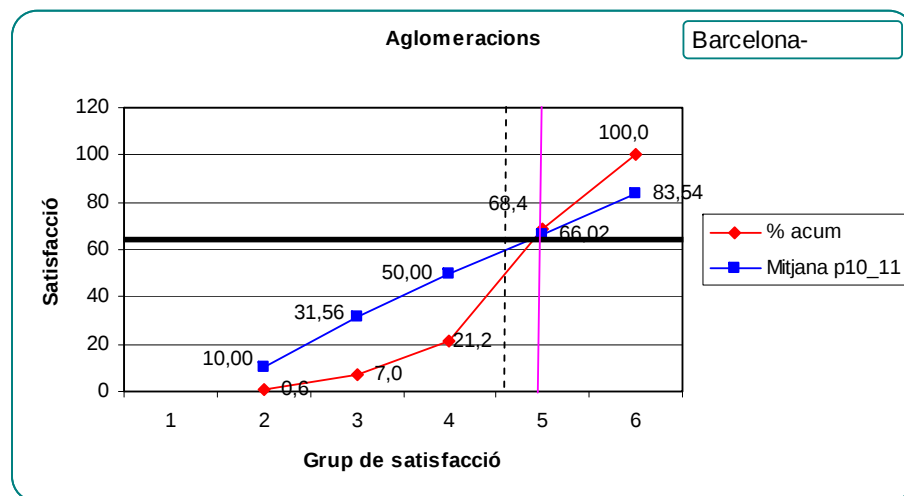
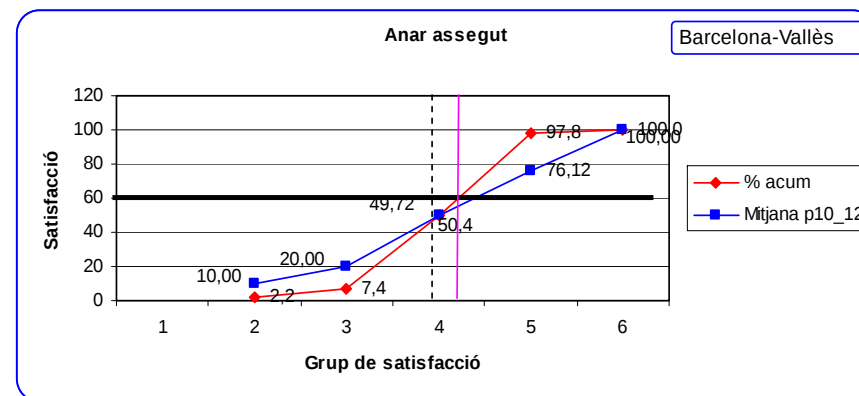
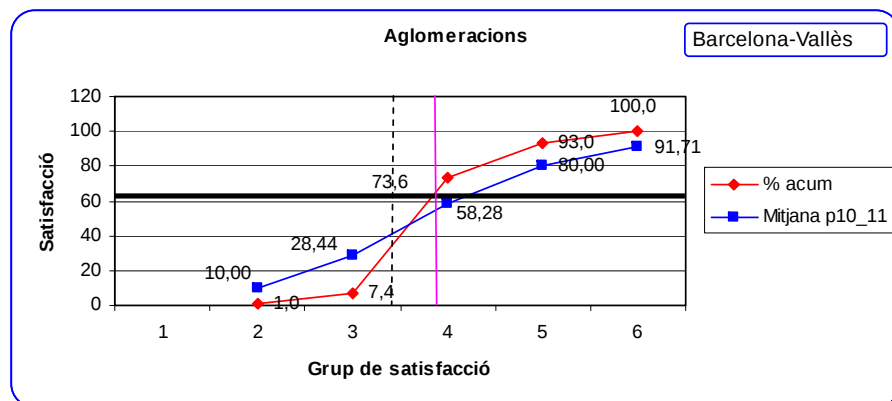
Barcelona-



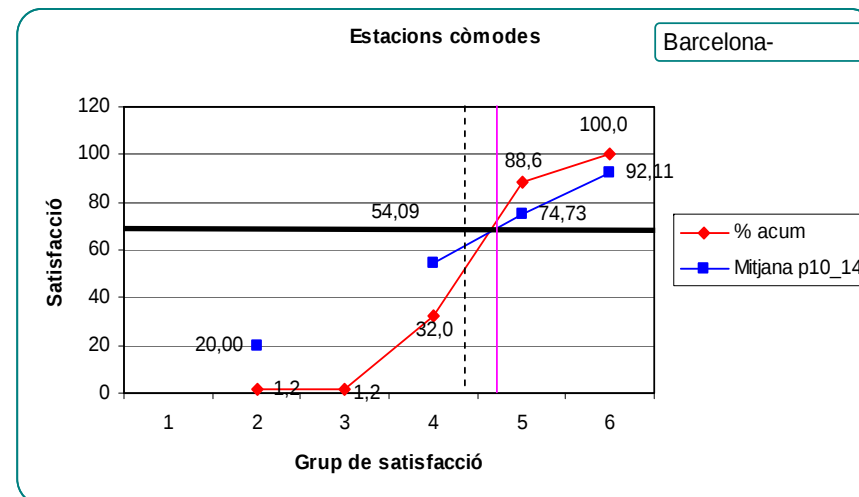
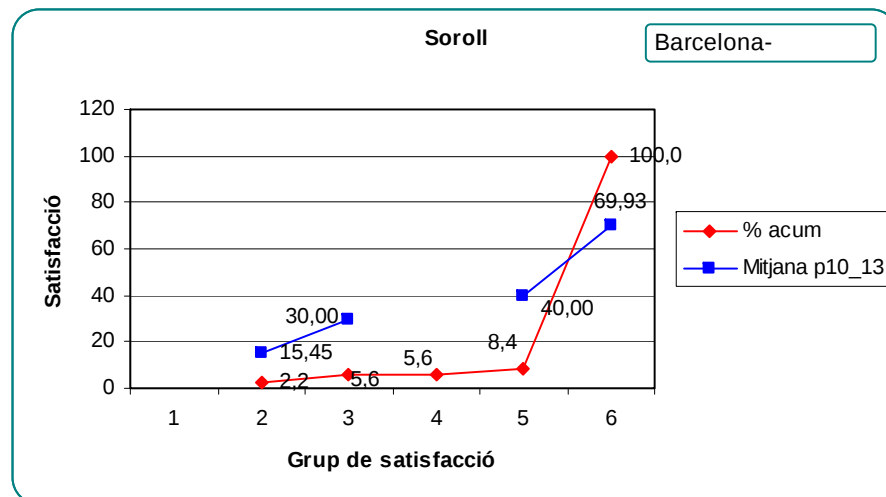
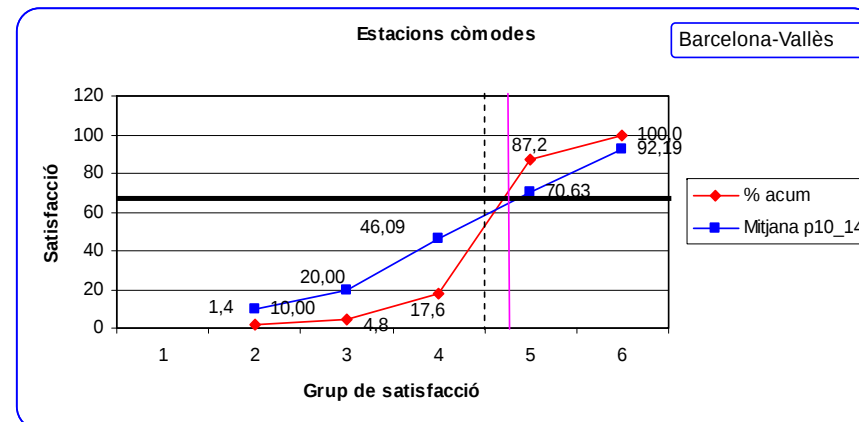
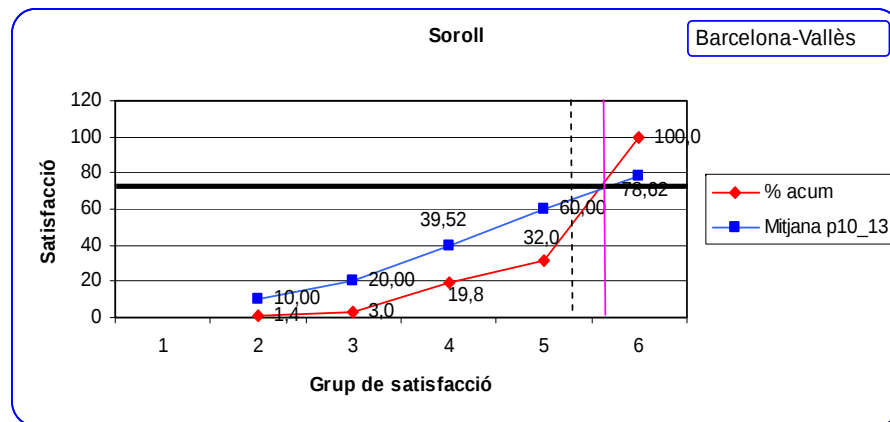
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



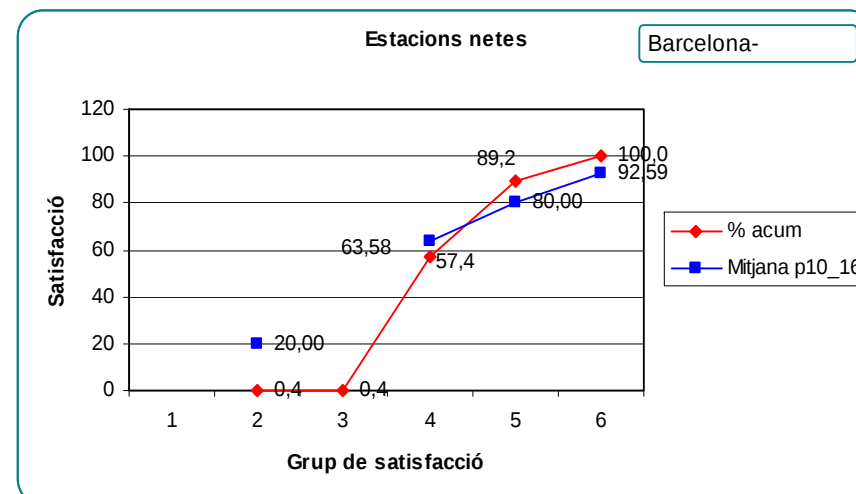
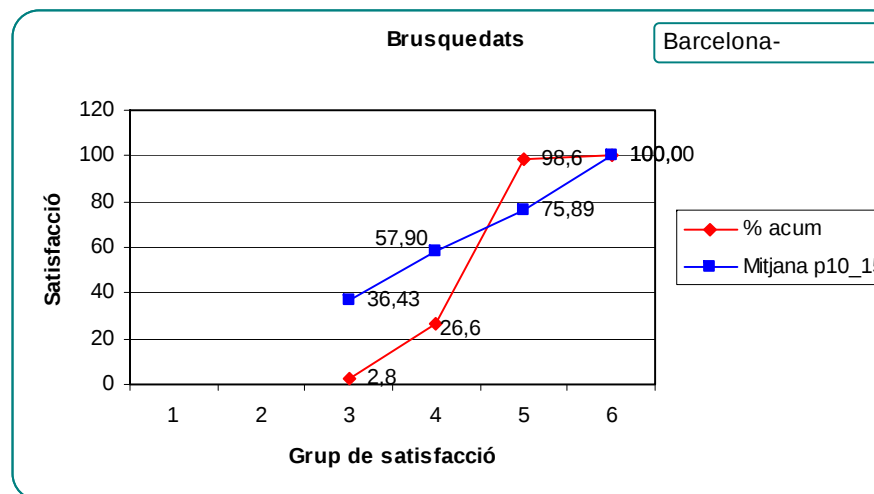
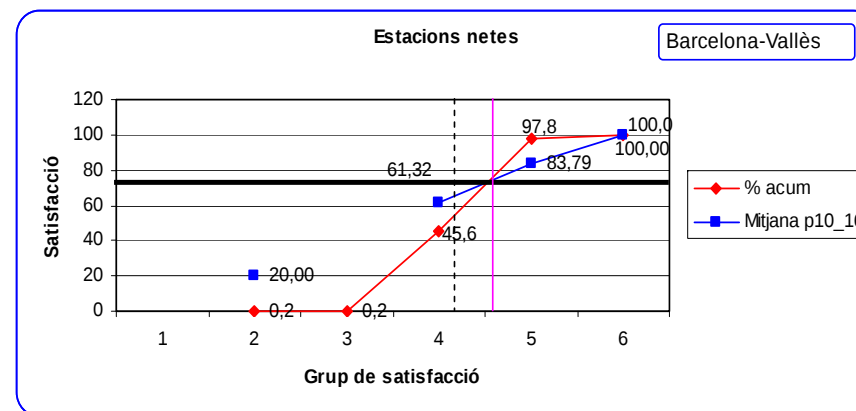
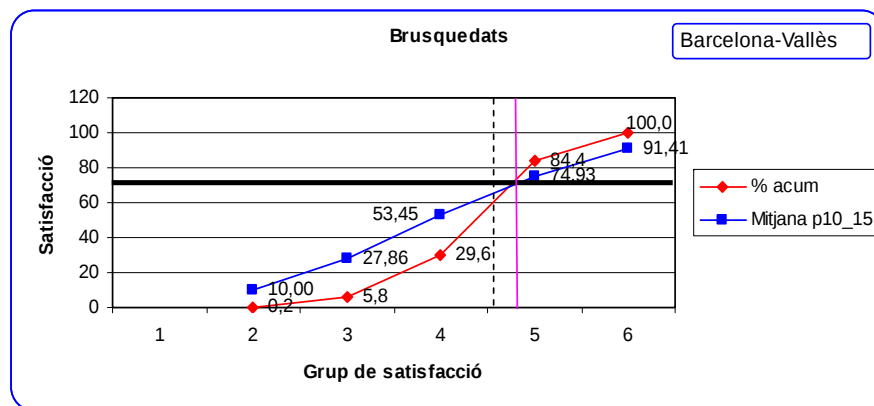
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



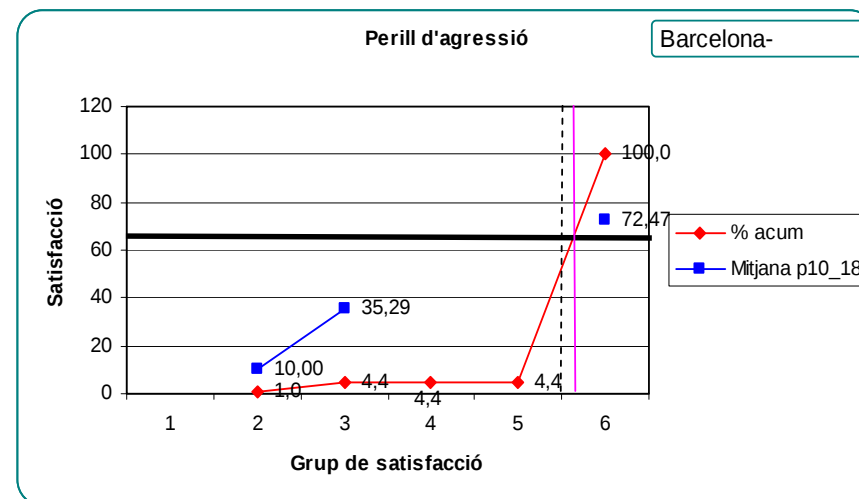
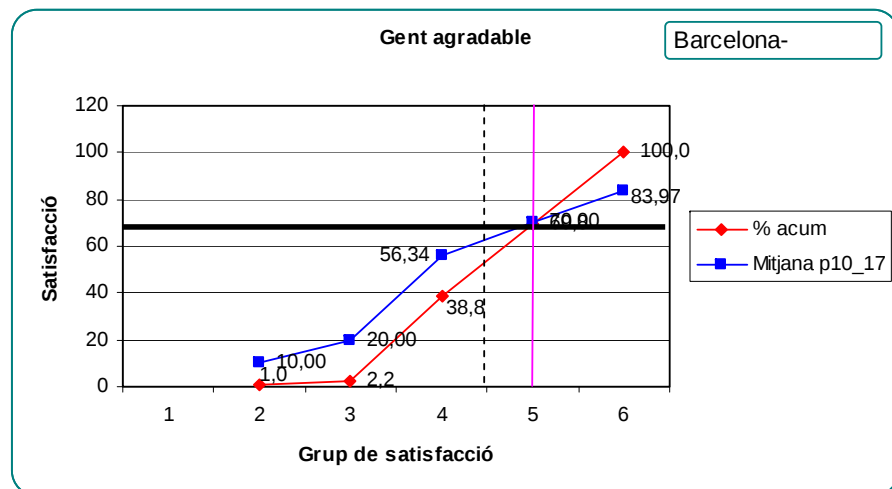
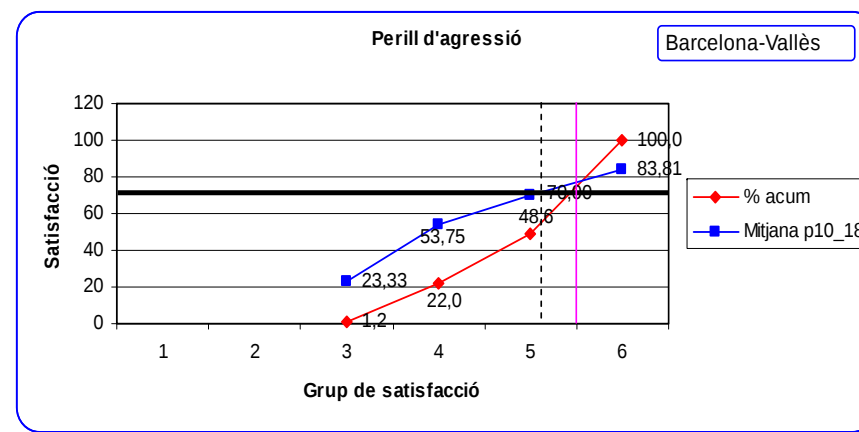
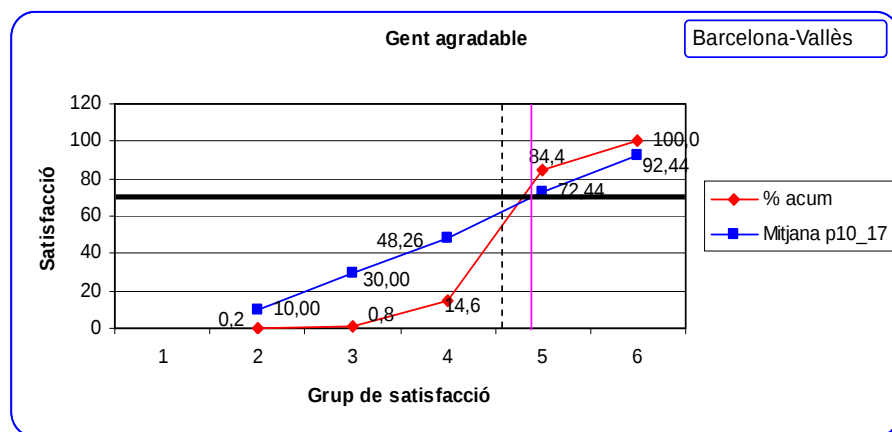
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



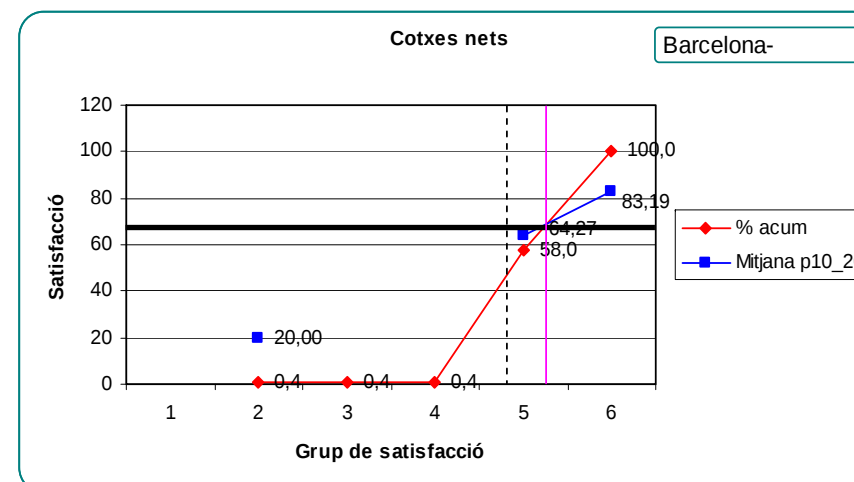
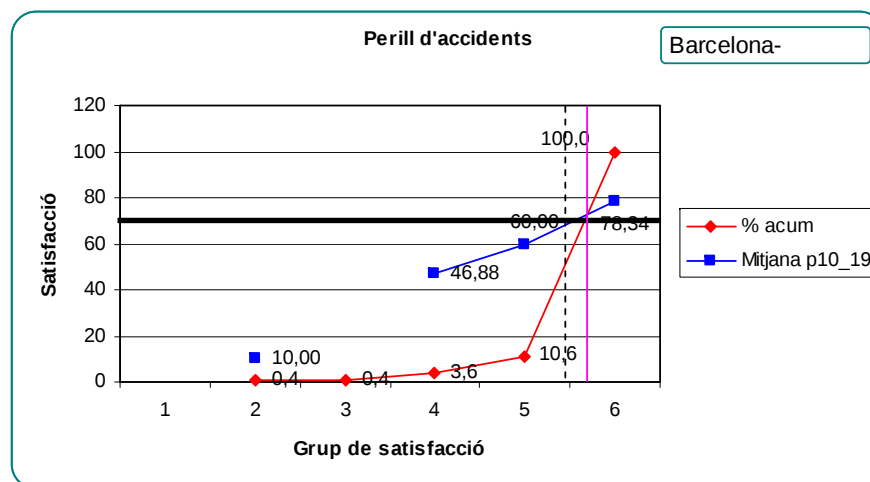
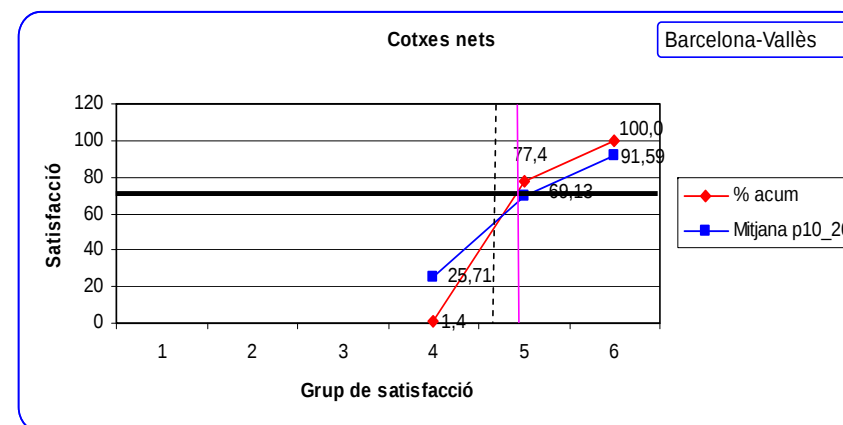
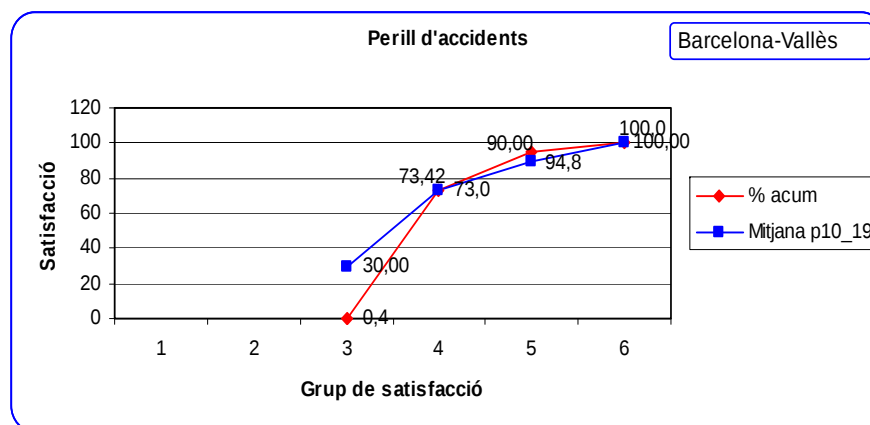
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



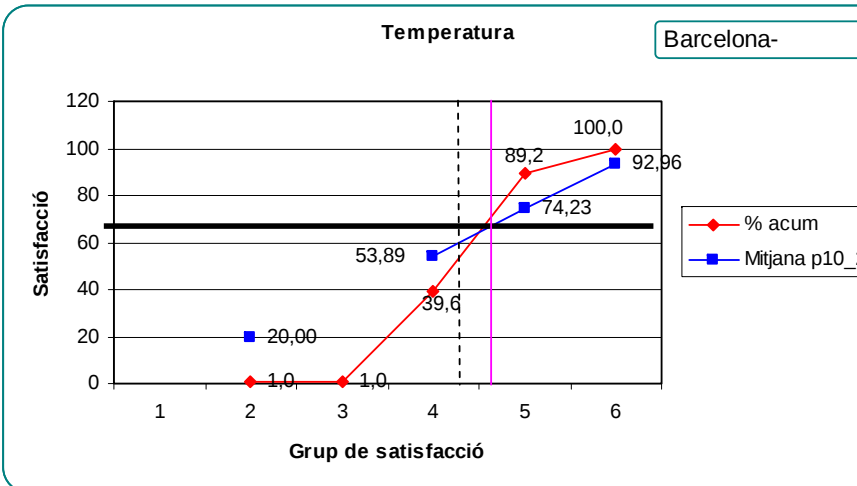
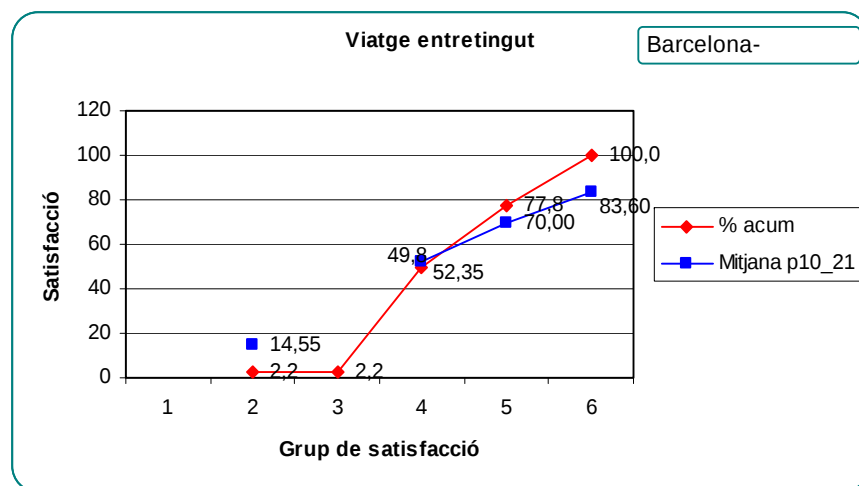
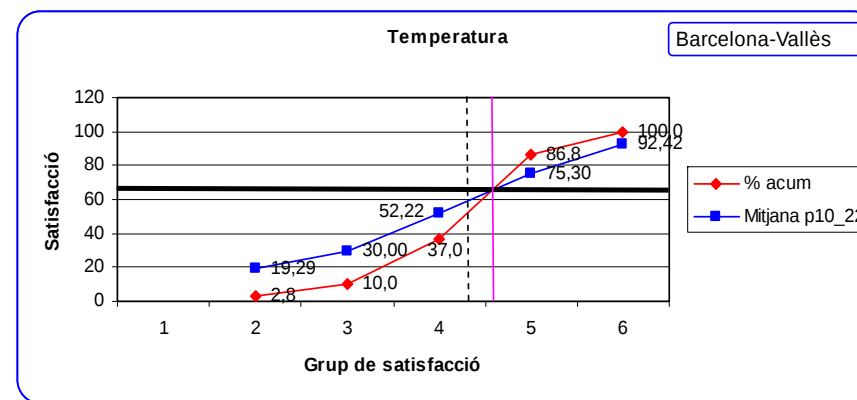
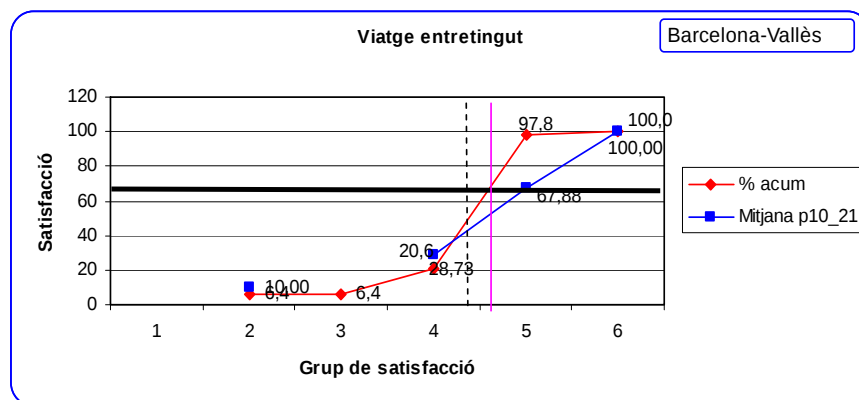
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



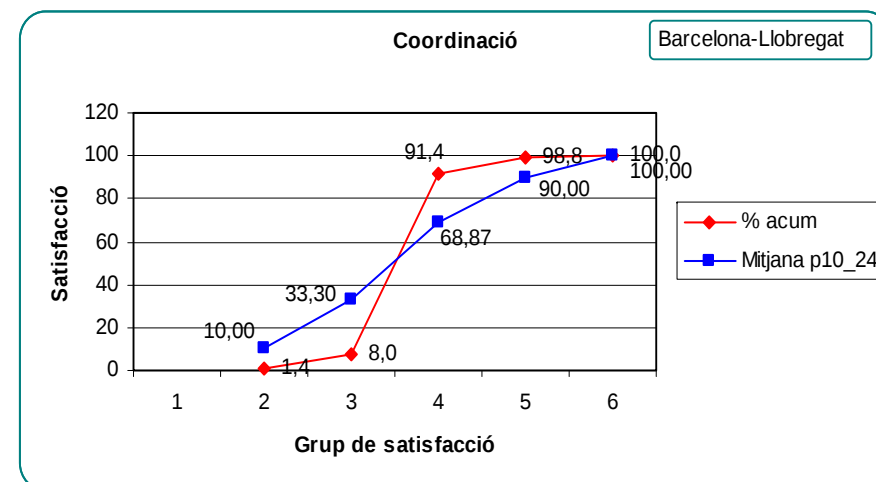
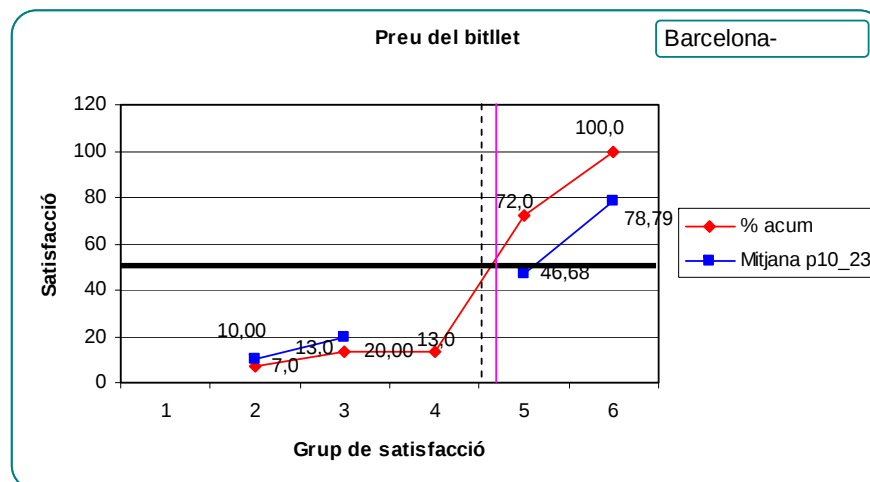
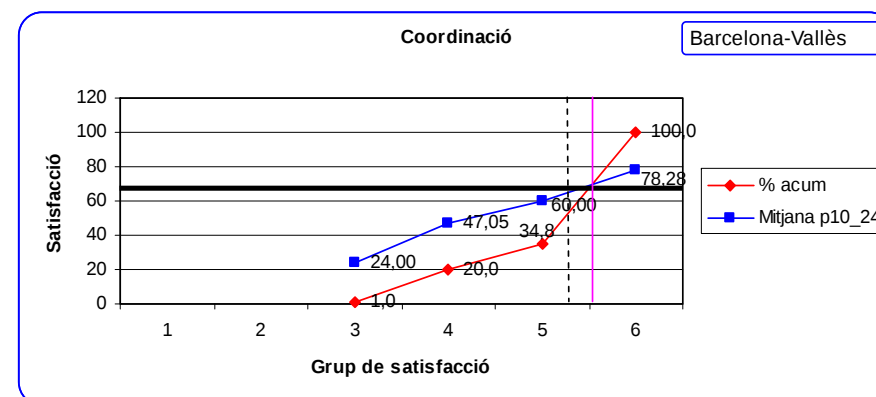
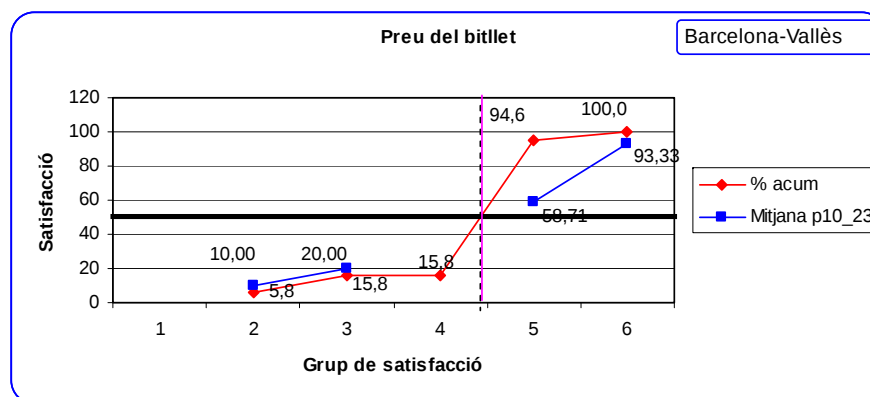
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



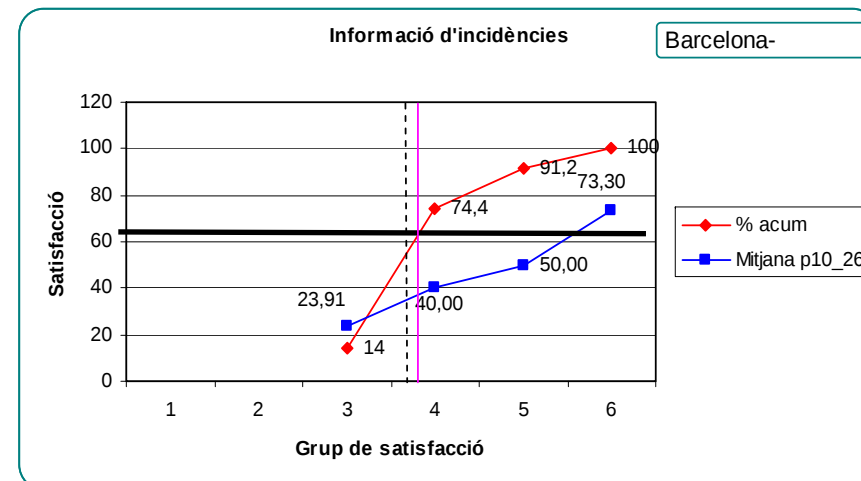
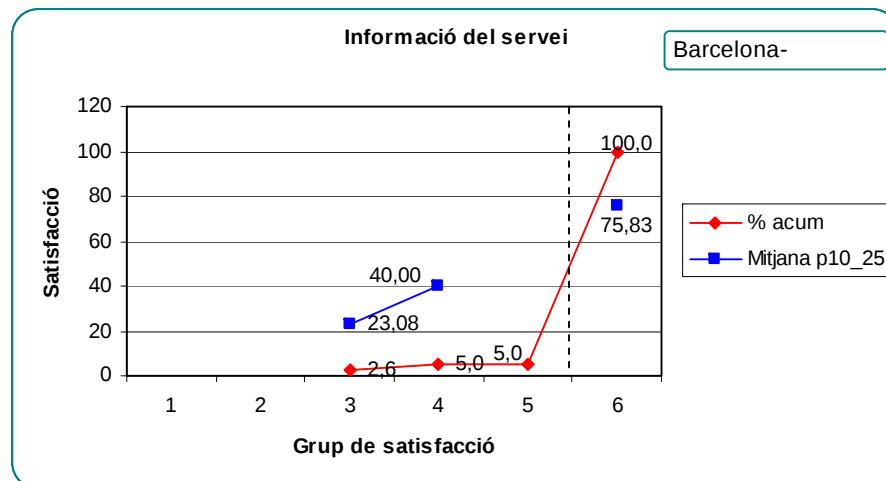
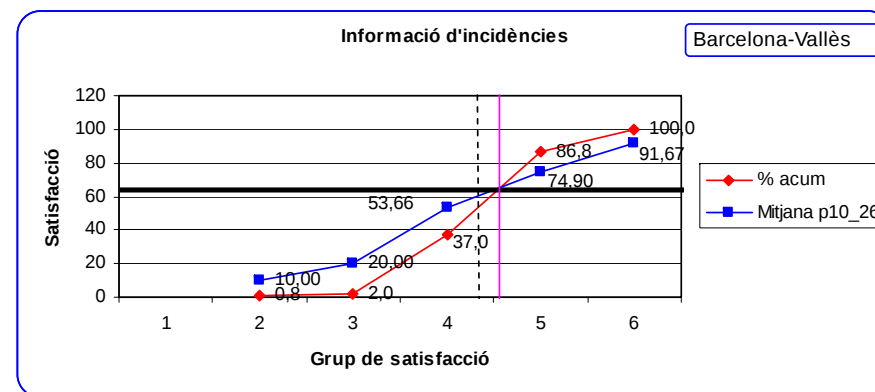
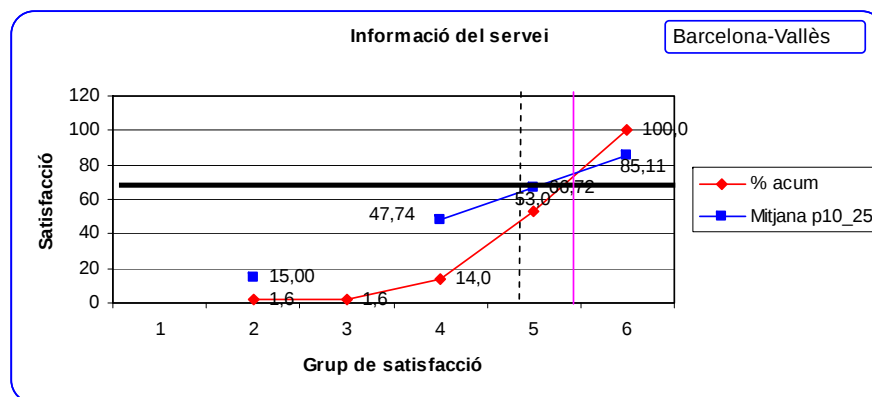
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



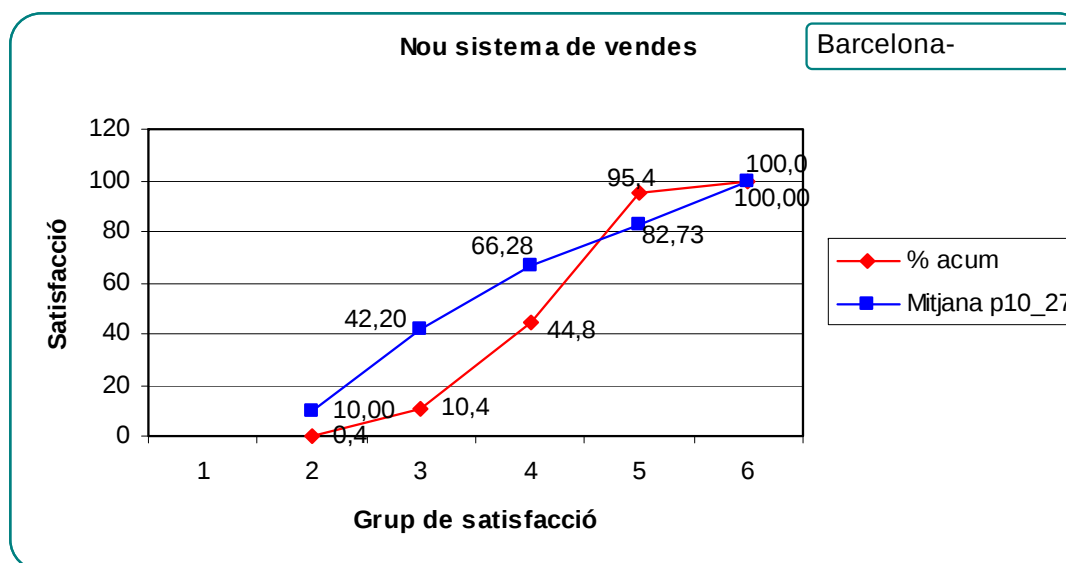
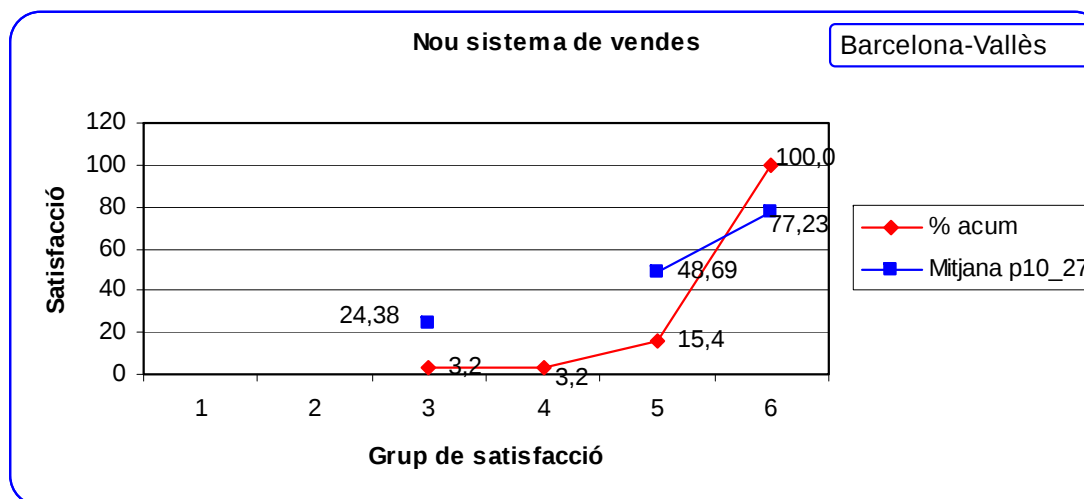
5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



5.4.1- Sensibilitat de les actuacions per cada ítem



5.4.2 Anàlisi de Regressió

Finalment, el següent anàlisi 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'anàlisi 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 al 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

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,427(a)	,182	,181	1,089
2	,524(b)	,274	,271	1,027
3	,561(c)	,314	,310	1,000
4	,594(d)	,352	,347	,972
5	,603(e)	,363	,357	,965
6	,612(f)	,375	,367	,957
7	,623(g)	,388	,379	,948
8	,631(h)	,398	,389	,941
9	,638(i)	,407	,396	,935
10	,644(j)	,415	,403	,930
11	,651(k)	,424	,411	,924
k Predictors: (Constant), 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments, 10_2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi, 10_19. No hi ha perill d'accidents, 10_12. Normalment pots anar assegut, 10_15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte, 10_11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins dels vehicle, 10_6. Els empleats són amables, 10_23. El preu del bitllet és adequat				

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 65,1% de la nota global

Primer Cas: Línia Vallès

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
11	(Constant)	2,190	,342		6,399	,000
	10_10. Acompleix els horaris establerts	,017	,004	,199	4,516	,000
	10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)	,014	,003	,197	4,637	,000
	10_16. Les estacions estan netes i conservades	,018	,003	,214	5,226	,000
	10_24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	,020	,004	,257	4,823	,000
	10_2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	-,012	,004	-,140	3,098	,002
	10_19. No hi ha perill d'accidents	,013	,004	,134	3,221	,001
	10_12. Normalment pots anar assegut	,020	,004	,334	5,151	,000
	10_15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte	-,011	,004	-,153	2,908	,004
	10_11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins dels vehicle	-,010	,004	-,154	2,712	,007
	10_6. Els empleats són amables	,011	,003	,152	3,228	,001
	10_23. El preu del bitllet és adequat	-,008	,003	-,150	2,683	,008

a. Dependent Variable: 7. Nota "global" que vostè li donaria als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)?

Conclusió 2: Per explicar el 65,1% de la nota global n'hi ha prou amb 11 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 la Puntualitat, la Facilitat d'accés a les estacions, les Estacions estan netes i conservades, la Coordinació modal i Poder anar assegut.

Segon Cas: Línia Llobregat

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,394(a)	,155	,154	1,201
2	,493(b)	,243	,240	1,138
3	,522(c)	,273	,268	1,117
4	,539(d)	,290	,284	1,104
5	,549(e)	,301	,294	1,097
6	,555(f)	,308	,299	1,093
7	,561(g)	,315	,305	1,088

g Predictors: (Constant), 10_20. Els cotxes estan nets i conservats, 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_21. El viatge resulta entretingut, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_17. La gent amb la qual viatges no és desagradable, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 56,1% de la nota global

Segon Cas: Línia Llobregat

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
7	(Constant)	2,886	,375		7,692	,000
	10_20. Els cotxes estan nets i conservats	,022	,005	,210	4,260	,000
	10_8. Triga poc a dur-te a destinació	,020	,003	,306	7,347	,000
	10_16. Les estacions estan netes i conservades	,023	,005	,233	4,741	,000
	10_21. El viatge resulta entretingut	-,011	,004	-,138	3,114	,002
	10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)	,008	,003	,101	2,441	,015
	10_17. La gent amb la qual viatges no és desagradable	-,010	,004	-,117	2,617	,009
	10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	,008	,004	,093	2,221	,027
a. Dependent Variable: 7. Nota "global" que vostè li donaria als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)?						

Conclusió 2: Per explicar el 56,1% de la nota global n'hi ha prou amb 7 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 que els cotxes estan nets i conservats, la rapidesa i que les estacions estan netes i conservades.

Tercer Cas: Servei Urbà

Model Summary(k)				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,497(a)	,247	,244	1,097
2	,606(b)	,367	,361	1,009
3	,661(c)	,437	,429	,953
4	,685(d)	,469	,460	,928
5	,701(e)	,491	,480	,910
6	,717(f)	,513	,500	,892
7	,726(g)	,527	,512	,881
8	,734(h)	,538	,521	,873
9	,739(i)	,547	,528	,867
10	,745(j)	,556	,535	,860
j Predictors: (Constant), 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_12. Normalment pots anar assegut, 10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...), 10_10. Acompleix els horaris establerts, 10_3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament, 10_24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments, 10_23. El preu del bitllet és adequat, 10_20. Els cotxes estan nets i conservats, 10_27. Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions, 10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil				
k urba = Urbà				

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 74,5% de la nota global

Tercer Cas: Servei Urbà

Model		Coefficients(a,b)			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
10	(Constant)	1,023	,488		2,096	,037
	10_16. Les estacions estan netes i conservades	,016	,006	,180	2,722	,007
	10_12. Normalment pots anar assegut	,022	,004	,314	4,927	,000
	10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)	,025	,004	,339	6,172	,000
	10_10. Acompleix els horaris establerts	,023	,006	,218	3,920	,000
	10_3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	-,018	,006	-,193	3,112	,002
	10_24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	,023	,006	,250	4,152	,000
	10_23. El preu del bitllet és adequat	-,013	,004	-,204	3,051	,003
	10_20. Els cotxes estan nets i conservats	,010	,006	,111	1,738	,084
	10_27. Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	,010	,004	,134	2,298	,023
	10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	-,011	,005	-,128	2,123	,035
a Dependent Variable: 7. Nota "global" que vostè li donaria als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)?						
b urba = Urbà						

Conclusió 2: Per explicar el 74,5% de la nota global n'hi ha prou amb 10 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 Poder anar assegut, Facil accés a les estacions, la Puntualitat i Coordinació transbordaments.

Quart cas: Servei Metro Vallès

Model Summary(g)				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,418(a)	,175	,172	1,048
2	,499(b)	,249	,244	1,002
3	,544(c)	,296	,288	,972
4	,561(d)	,314	,304	,961
5	,576(e)	,332	,319	,950
6	,591(f)	,349	,335	,940
f Predictors: (Constant), 10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint, 10_19. No hi ha perill d'accidents, 10_6. Els empleats són amables, 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments, 10_15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte				
g urba = Metro Vallès				

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 59,1% de la nota global

Quart Cas: Servei Metro Vallès

Coefficients(a,b)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
6	(Constant)	2,694	,444		6,066	,000
	10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	,013	,005	,167	2,799	,006
	10_19. No hi ha perill d'accidents	,021	,005	,226	3,964	,000
	10_6. Els empleats són amables	,015	,004	,205	3,375	,001
	10_16. Les estacions estan netes i conservades	,013	,004	,161	2,962	,003
	10_24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	,017	,005	,241	3,577	,000
	10_15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte	-,011	,004	-,176	2,666	,008
a Dependent Variable: 7. Nota "global" que vostè li donaria als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)?						
b urba = Metro Vallès						

Conclusió 2: Per explicar el 59,1% 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 que No hi hagi perill d'accidents, la Coordinació modal i que els Empleats són amables.

Cinquè cas: Servei Metro Llobregat

Model Summary(i)				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,433(a)	,187	,185	1,088
2	,489(b)	,239	,235	1,054
3	,506(c)	,256	,250	1,043
4	,523(d)	,274	,266	1,033
5	,536(e)	,288	,278	1,024
6	,548(f)	,301	,289	1,016
7	,560(g)	,314	,301	1,008
8	,567(h)	,321	,307	1,004
h Predictors: (Constant), 10_20. Els cotxes estan nets i conservats, 10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...), 10_14. Les parades o estacions són còmodes per esperar, 10_21. El viatge resulta entretingut, 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_13. No produeix un soroll amoïnador, 10_27. Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions				
i urba = Metro Llobregat				

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 56,7% de la nota global

Cinquè Cas: Servei Metro Llobregat

Coefficients(a,b)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
8	(Constant)	3,042	,392		7,763	,000
	10_20. Els cotxes estan nets i conservats	,021	,005	,226	3,911	,000
	10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	,014	,005	,167	2,988	,003
	10_14. Les parades o estacions són còmodes per esperar	,015	,005	,180	3,139	,002
	10_21. El viatge resulta entretingut	-,015	,004	-,184	3,637	,000
	10_8. Triga poc a dur-te a destinació	,010	,004	,133	2,732	,007
	10_16. Les estacions estan netes i conservades	,015	,005	,165	2,914	,004
	10_13. No produeix un soroll amoïnador	-,011	,004	-,141	2,826	,005
	10_27. Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	,008	,004	,103	2,041	,042
a Dependent Variable: 7. Nota "global" que vostè li donaria als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)?						
b urba = Metro Llobregat						

Conclusió 2: Per explicar el 56,7% de la nota global n'hi ha prou amb 8 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 la que els Cotxes estan nets i conservats i el viatge resulta entretingut.

Sisè cas: Servei Rodalies

Model Summary(f)				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,432(a)	,187	,180	1,343
2	,553(b)	,306	,294	1,246
3	,599(c)	,359	,342	1,202
4	,627(d)	,394	,372	1,175
5	,646(e)	,417	,391	1,157
e Predictors: (Constant), 10_8. Triga poc a dur-te a destinació, 10_3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament, 10_16. Les estacions estan netes i conservades, 10_5. Hi ha empleats que atenen i vigilen, 10_10. Acompleix els horaris establerts				
f urba = Rodalies				

Conclusió 1: Les variables que han entrat a formar part del model, expliquen el 64,6% de la nota global

Sisè Cas: Servei Rodalies

Coefficients(a,b)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
5	(Constant)	3,164	1,116		2,834	,005
	10_8. Triga poc a dur-te a destinació	,024	,005	,395	5,175	,000
	10_3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	,031	,009	,269	3,552	,001
	10_16. Les estacions estan netes i conservades	,033	,010	,256	3,310	,001
	10_5. Hi ha empleats que atenen i vigilen	-,015	,007	-,164	2,127	,036
	10_10. Acompleix els horaris establerts	-,018	,008	-,156	2,111	,037
a Dependent Variable: 7. Nota "global" que vostè li donaria als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)?						
b urba = Rodalies						

Conclusió 2: Per explicar el 64,6% 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 la Rapidesa, No hi ha cues i les Estacions estan netes i conservades.

5.5.- Altres valoracions del servei

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			B i V %		L i A %	
Han millorat molt			7,4	47,0	7,2	61,0
Han millorat una mica			39,6		53,8	
Si fa no fa, estan igual			47,6		27,6	
Gens, al contrari han empitjorat una mica			0,0	5,4	9,2	11,4
Gens, han empitjorat molt			5,4		2,2	
Base: Total			(500)		(500)	

5.5- Altres valoracions del servei

- A la línia Barcelona Vallès, el 47% dels seus viatgers consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 47,6% considera que està igual.
- A la línia Llobregat Anoia, el 61% dels viatgers que aquesta consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 27,6% considera que està igual.
- En ambdues línies creix el nombre d'usuaris que creuen que el servei 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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	12	14	32	32	27	16	17	14	12	12	5	6	3	7	7
Ha millorat una mica	47	50	46	52	46	43	44	44	35	40	35	30	36	40	40
Està igual	40	34	21	15	26	40	36	39	48	47	57	60	55	41	48
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	3	7	11	0
Ha empitjorat molt	--	1	*	--	--	--	1	1	1	--	0	1	0	1	5
Base: Total	(501)	(407)	(432)	(422)	(421)	(433)	(436)	(537)	(499)	(445)	(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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	26	12	18	20	20	34	23	20	14	19	8	5	7	4	7
Ha millorat una mica	39	43	44	44	46	48	45	47	40	43	40	34	38	45	54
Està igual	33	44	37	35	33	18	31	32	43	36	49	57	49	40	28
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	*	1	1	2	2	2	4	6	10	9
Ha empitjorat molt	--	--	*	--	--	--	*	--	1	--	1	1	0	1	2
Base: Total	(445)	(426)	(432)	(421)	(456)	(512)	(436)	(515)	(502)	(451)	(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 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50	51	58
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'07
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34	40	38

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) pels clients de la línia Barcelona i Vallés de que “Hi ha més trens, més neteja, més puntualitat, millors accessos a les estacions i millor informació”.
- 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 i la vigilància.
- 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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50	51	58
Hi ha més trens	13	17	20	46	32	32	21	23	22	19	20	36	20	12	16	14
Les estacions estan més conservades	12	7	15	14	13	9	14	18	4	5	13	13	8	11	5	7
Més neteja	17	14	8	8	14	10	8	6	7	8	11	20	8	4	10	9
Més puntualitat	16	12	6	10	12	8	4	10	8	7	9	7	4	4	6	8
Més seguretat, vigilància, empleats	5	1	2	*	2	2	2	1	2	2	7	9	9	10	9	5
Trens nous	13	15	32	24	21	12	12	7	4	4	4	10	5	3	4	3
Coordinació/Integració amb altres mitjans	-	-	-	-	1	2	3	2	14	11	4	4	2	1	1	0
Millores d'accés a l'estació	-	-	-	-	-	3		4	5	3	4	19	5	2	10	8
Millors horaris (ampliació)	4	3	3	*	13	8	4	3	7	3	3	8	4	4	8	4
Més indicacions/senyalitzacions, + clares	4	3	6	8	6	8	7	3	5	4	3	14	3	3	5	8
Més rapidesa en el trajecte	2	4	4	6	9	4	2	2	2	2	3	5	2	2	1	1
Els cotxes més còmodes	8	7	14	15	13	8	7	7	7	5	2	9	5	3	3	4
Millores a taquilles /billetatge	1	1	3	*	6	5	5	5	*	*	2	16	5	5	5	3
Millor organització, tot mes coordinat	1	3	*	4	1	2	5	*	1	*	1	2	5	3	1	1
Millores qualitat del viatge	9	8	7	7	6	7	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1
Més amabilitat dels empleats	4	4	1	1	1	1	1	2	2	*	1	2	1	1	1	5
El preu dels abonaments/targetes	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	*	1	1	0	1	1
Mateix bitllet FGC i Metro	-	-	-	-	-	1	1	2	2	-	-	4	0	0	0	0
Altres	15	8	3	7	6	2	3	3	1	2	3	6	1	1	4	3

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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34	40	38
Més aglomeracions	2	2	3	4	1	3	4	8	7	12	14	10	12	7	13	9
Menys vigilància	2	1	2	1	-	2	2	2	5	6	8	4	5	7	7	5
El preu	7	8	5	4	5	3	6	6	7	4	5	10	10	15	20	13
Menys neteja en general	-	2	1	1	2	1	-	-	1	1	4	3	4	2	6	2
Menys puntualitat	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	1	1	3	1	2
Menys trens	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	1	1	2	2	1
Aire condicionat	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	2	2	2	0	1	0
Més avaries/pitjor manteniment	-	-	-	-	-	1	-	-	3	*	2	1	1	1	1	2
Horaris inadequats	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	2	1
Menys amabilitat	1	1	1	3	2	1	1	1	*	1	1	1	2	1	2	0
Més degradació/deixadesa dels cotxes	1	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	2	2	1	5	2
Accessos a les estacions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	1	2	1	1	1	1
Informació de la línia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	0	1	1	2
Menys empleats, més màquines	1	-	1	-	5	3	4	7	5	3	*	4	1	3	4	1
Massa vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	2	0	0
Obres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	0	1	1
Altres	2	2	4	5	3	2	2	4	5	4	3	6	4	1	3	1

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

- 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 45% dels clients esmenten algun (espontàniament també) on destaca el preu, 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 ma ig	'98 oct .	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	80	65	58	61	69	64	85	72	69	67	68	60	68	71	60	61
Hi ha més trens	15	21	20	23	40	36	34	25	25	30	29	35	24	16	15	30
Més puntualitat	20	20	15	9	10	9	7	2	6	7	14	8	6	9	5	5
Trens nous	16	13	9	7	6	6	49	31	12	10	10	22	9	10	8	8
Les estacions estan més conservades	8	6	7	18	6	4	8	5	6	4	7	11	9	11	4	7
Més neteja	22	16	18	10	7	7	9	4	5	5	7	17	11	14	7	5
Millors horaris (ampliació)	7	5	3	2	5	11	8	12	9	4	7	6	8	6	2	8
Més seguretat, vigilància, empleats	6	4	2	1	3	1	1	1	2	1	5	8	11	15	6	4
Els cotxes més còmodes	16	14	5	4	5	3	18	16	18	9	5	13	5	7	6	5
Coordinació/Integració amb altres mitjans	-	-	-	-	3	4	3	6	19	13	4	5	2	1	1	1
Millors a taquilles /billetatge	-	-	-	-	3	3	3	4	*	*	4	24	11	12	3	1
Més rapidesa en el trajecte	5	2	5	2	5	4	10	4	3	3	3	6	2	2	3	1
Millor organització, tot mes coordinat	2	4	3	3	2	3	5	3	1	4	3	1	3	2	1	3
Millors d'accés a l'estació	-	-	-	-	-	-	-	3	2	4	2	12	7	13	9	5
Més indicacions/senyalitzacions, + clares	2	1	1	5	4	4	4	2	1	2	2	8	2	3	6	4
Millors qualitat del viatge	7	6	3	3	3	3	5	3	1	1	2	3	1	0	1	0
Més amabilitat dels empleats	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
El preu dels abonaments/targetes	-	-	-	-	1	1	2	1	3	2	-	2	1	1	1	0
Mateix bitllet FGC i Metro	-	-	-	-	-	3	2	1	*	-	-	-	-	-	1	0
Noves estacions	7	5	6	5	5	6	9	4	5	4	2	9	3	1	1	1
Altres	7	5	6	5	5	6	9	4	5	4	2	9	3	1	5	4

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 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	23	9	18	7	15	12	17	17	20	23	43	34	44	46	50	45
Menys vigilància, atracaments	-	1	1	-	2	1	1	3	4	5	11	4	10	11	7	6
Més aglomeracions	2	1	2	1	1	-	1	1	2	5	10	10	14	16	7	3
El preu	12	3	6	2	5	3	4	6	8	5	6	7	9	13	19	14
Menys neteja en general	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	4	2	5	7	3	3
Maquines=dificultat per comprar	-	-	-	-	-	-	-	2	-	*	2	3	3	4	1	1
Menys empleats, més màquines	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	2	3	3	4	3	2
Menys puntualitat	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	5	4	1
Menys amabilitat	-	-	-	-	-	-	2	1	-	*	2	1	2	1	1	1
Més degradació/deixadesa dels cotxes	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	2	2	2	1	3
Informació de la línia	1	-	1	2	1	1	1	1	1	*	2	1	0	2	4	1
Menys trens	3	1	1	-	1	1	-	-	-	3	2	2	3	4	3	2
Horaris inadequats	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	2	2	1	2	1	1
Aire condicionat	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	2	1	2	1	1	0
Accessos a les estacions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	2	1	2	3	1	0
Més avaries/pitjor manteniment	1	-	1	-	-	-	1	-	1	*	-	1	1	1	2	1
Trens nous maregen	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	1	0	0	0	0
Vagues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0	0	0
S'ha de complir el prohibir fumar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0	0	0
Obres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1	1
Temps de trajecte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	10
Incidències AVE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	0
Altres	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	2	3	2

- El diseg de millores (detall en properes pàgines) contraresten en part les dades anteriors. Al voltant el 82% 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** (28% dels clients), seguida de: **MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS** (19%).
- 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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	85	81	92	81	85	82
Més freqüència de trens	24	24	28	22	15	11	19	19	22	25	23	28	24	18	26	19
Més vigilància, seguretat	11	10	6	9	12	8	14	7	6	13	14	18	12	12	10	7
Millor preu del bitllet	17	16	10	14	15	12	23	22	18	12	10	33	37	35	39	28
Accés, Infraestructura estacions	2	4	3	9	9	8	14	13	10	7	9	19	13	8	7	6
Menys aglomeracions	4	7	-	2	2	3	3	5	6	8	8	14	10	4	3	7
Més horaris nocturns	6	7	8	12	8	6	13	14	8	9	7	6	10	15	10	5
L'aire condicionat	9	8	5	6	6	5	10	12	3	4	6	11	11	2	1	1
Més informació de la línia/ + senzilla	2	3	2	2	2	2	3	2	3	6	6	16	6	3	3	7
Millors horaris	4	7	8	4	4	6	5	5	2	*	4	7	5	5	4	5
Més neteja en els trens i estacions	-	-	-	-	-	3	2	2	4	4	4	5	7	5	6	6
Més cotxes per unitat	4	2	2	-	-	1	2	2	3	5	3	2	7	3	8	2
Més trens nous	6	4	5	1	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	4	2
Més ràpida	4	6	3	6	1	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1
Mes trens semidirectes	1	2	*	*	1	2	2	*	1	1	2	2	1	1	1	0
Més puntualitat	1	2	*	*	1	1	2	2	1	1	2	2	1	6	3	4
Més seients	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	1	2	2
Comoditat estacions	3	2	3	*	4	7	4	1	3	2	1	2	1	1	4	3
Més amabilitat dels empleats	3	5	6	4	2	3	3	4	1	1	1	2	2	1	3	2
Menys màquines, més empleats	-	-	-	-	-	-	1	10	7	4	1	11	7	7	1	1
Cotxes més còmode	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	1	8	1	2	4	2
Millor coordinació amb altres mitjans	6	2	3	4	5	5	5	2	3	1	1	3	5	1	4	2
Millorar l'accés als cotxes	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	1	2	1	1	2	0
Més serveis festius	1	*	1	2	2	1	*	2	1	*	1	3	5	3	1	2
No fer cues a taquilla /Mes màquines	-	-	-	-	-	-	3	*	1	1	1	2	1	1	4	1
Informar d'incidències	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	1	4
Ampliar servei a altres zones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	3	1
Massa vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Altres	19	15	10	11	12	8	11	9	9	7	3	7	8	4	10	5

5.5- Altres valoracions del servei

- El desig de millores dels clients de la línia Llobregat i Anoia està en un valor consolidat del 79% (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 (27%) I MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS (19%)**.
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.5- Altres valoracions del servei

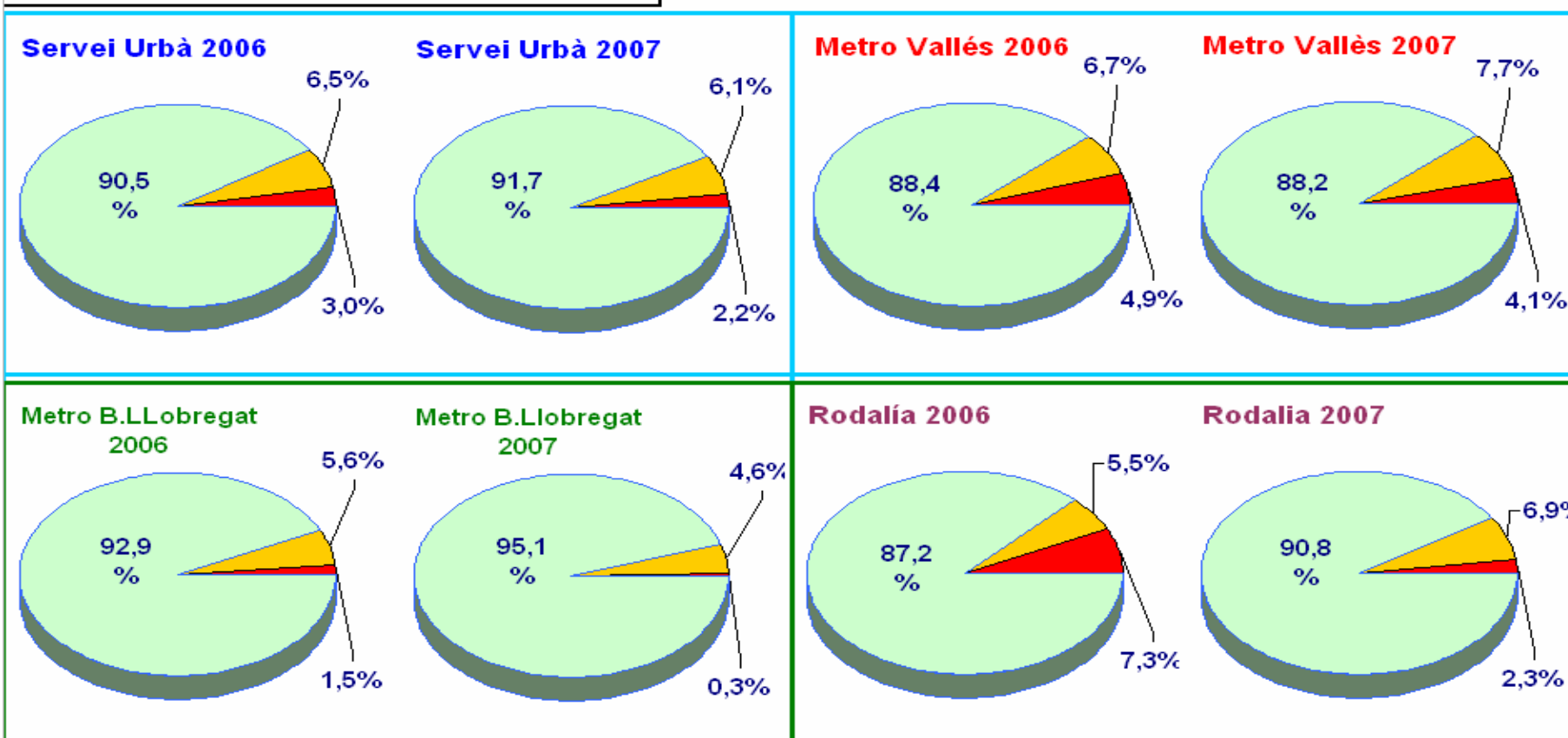
Línia Llobregat i Anoia																
QUINS ASPECTES DEL SERVEI VOSTÈ CREU QUE S'HAURIEN DE MILLORAR? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06	07	08
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	86	93	86	82	82	79
Més freqüència de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

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 92% dels clients del servei Urbà
 - El 88% dels del servei del Metro del Vallès
 - El 95% dels del servei Metro del Baix Llobregat
 - El 91% dels del servei Rodalia
- Gràficament es mostra a la pàgina següent:

CLIENTS DE FGC QUE POTENCIALMENT CANVIARIEN A UN ALTRE MITJA PUBLIC (TPC) ALTERNATIU

- Segur que seguirà fent servir els FGC
- Possiblement els alterni amb un altre medi
- Segur que canviara a un altre medi

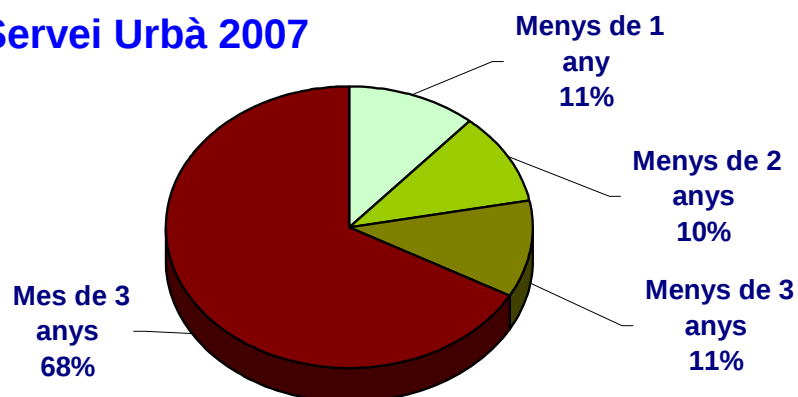


5.6.- Altres variables de l'estudi

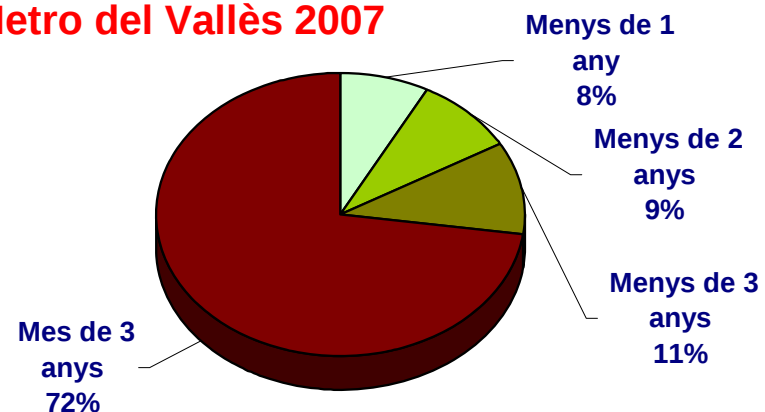
- Al voltant del 10% dels clients de FGC ho són des de fa un any o menys.
- Entre el 20 i el 25% dels entrevistats són clients de fa 1 o 2 anys com a molt.
- A la línia del Vallès hi ha més viatgers antics (més de 3 anys) que a la línia del Llobregat.

ANTIGUITAT DELS CLIENTS DELS FGC

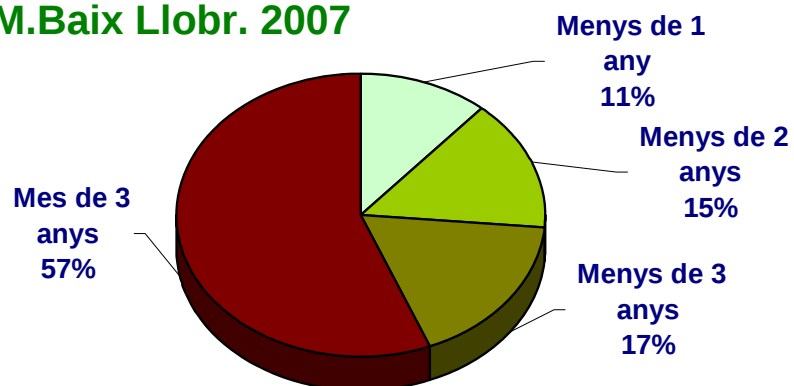
Servei Urbà 2007



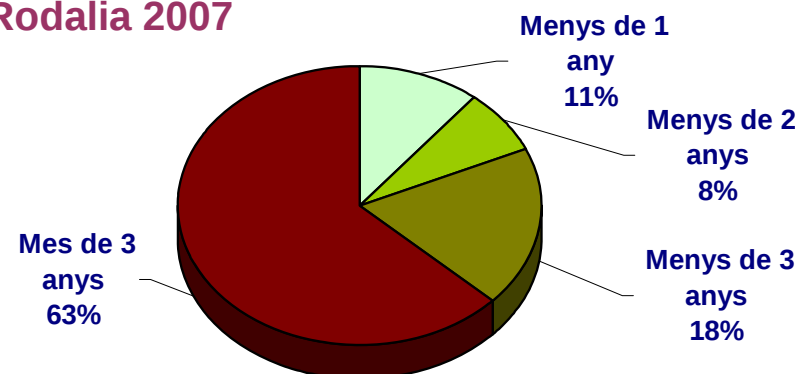
Metro del Vallès 2007



M.Baix Llobr. 2007

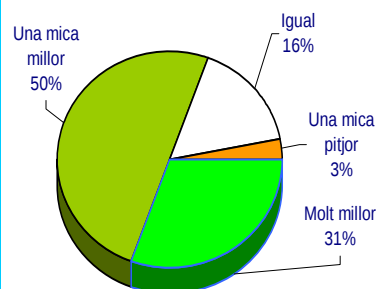


Rodalia 2007

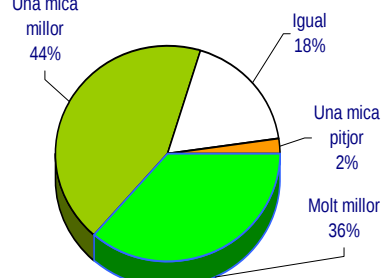


VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS

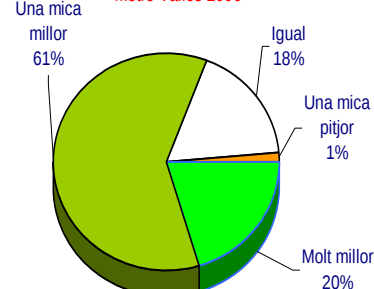
Servei Urbà 2006



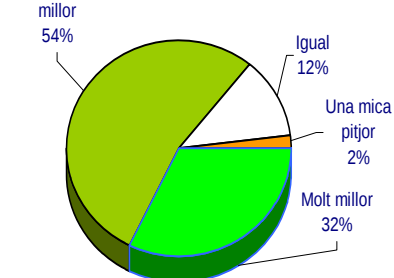
Servei Urbà 2007



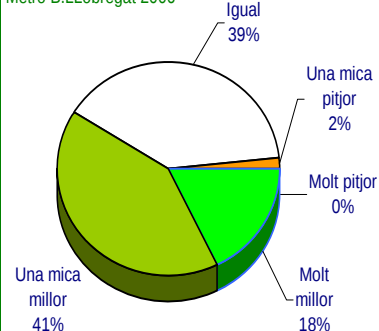
Metro Vallés 2006



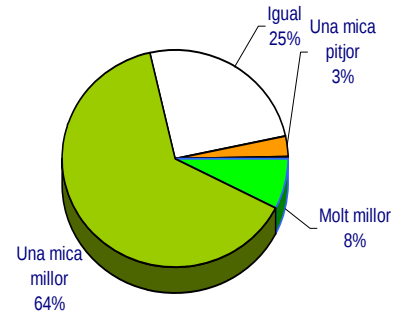
Metro Vallés 2007



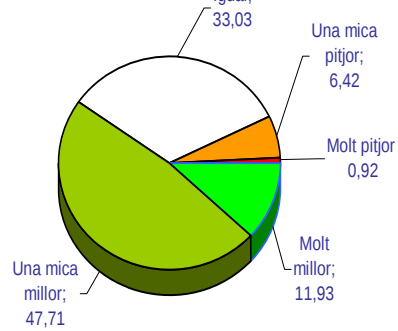
Metro B.Llobregat 2006



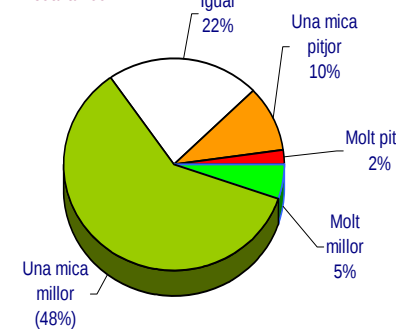
Metro B.Llobregat 2007



Rodalí 2006



Rodalí 2007



VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL SERVEI URBÀ

ANY 2008

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
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

Urbà

a

ANY 2007

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	2,62	13,54	72,49	53,71	11,35
Molt millor	31,44	33,19	6,11	20,96	67,25
Una mica millor	30,57	31,44	9,61	15,28	11,35
Igual	24,89	17,03	10,92	6,99	8,73
Una mica pitjor	10,04	4,80	0,87	2,62	0,00
Molt pitjor	0,44	0,00	0,00	0,44	1,31
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Urbà

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO VALLÈS

ANY 2008

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
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

Metro Vallès

ANY 2007

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	4,06	20,66	77,86	45,39	8,49
Molt millor	25,09	26,20	4,43	18,82	69,37
Una mica millor	35,79	36,53	8,86	22,88	12,18
Igual	22,14	13,65	7,38	8,12	7,01
Una mica pitjor	11,07	2,58	0,74	2,58	2,58
Molt pitjor	1,85	0,37	0,74	2,21	0,37
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Vallès

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO LLOBREGAT

ANY 2008

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
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

Metro Llobregat

ANY 2007

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	0,54	17,30	61,89	53,24	17,57
Molt millor	6,76	9,73	2,43	6,49	22,43
Una mica millor	34,05	51,08	24,86	27,84	44,59
Igual	27,30	15,95	8,11	10,00	11,62
Una mica pitjor	28,92	5,95	2,43	2,16	2,97
Molt pitjor	2,43	0,00	0,27	0,27	0,81
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Llobregat

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS A RODALIES

ANY 2008

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
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

Rodalies

ANY 2007

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	3,85	20,77	76,15	53,85	16,92
Molt millor	8,46	6,15	0,00	3,85	33,08
Una mica millor	32,31	43,08	13,08	23,08	34,62
Igual	17,69	16,92	5,38	10,77	8,46
Una mica pitjor	32,31	10,00	3,85	6,92	5,38
Molt pitjor	5,38	3,08	1,54	1,54	1,54
Total	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	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

Zona d'origen dels entrevistats

	Urbà	Metro Vallès	Metro Llobregat	Rodalies
Catalunya	78,60	79,70	67,30	71,54
Resta d'Espanya	8,73	9,59	15,68	13,08
Països desenvolupats	3,93	4,06	2,43	2,31
Països en vies desenvolupament	8,73	6,64	14,59	13,08
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2007

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

INFORMACIÓ A LES ESTACIONS

P17a. Creu que s'hauria d'incloure més informació a l'estació?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodales	Rod. Manresa	Rod. Igualada
Sí	13,80	14,40	13,30	7,40	7,10	8,50	5,70	12,50
No	76,20	79,00	73,80	88,20	89,00	85,60	85,70	85,40
NS/NC	10,00	6,60	12,90	4,40	3,90	5,90	8,60	2,10
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2008

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodales	Rod. Manresa	Rod. Igualada
Folletons	2,90	3,03	2,78	2,94	0,00	10,00	0,00	16,67
Al lateral dels vagons	1,45	3,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dins el tren	4,35	3,03	5,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Per incidències	4,35	9,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informació més clara	24,64	33,33	16,67	29,41	37,50	10,00	0,00	16,67
Informació general	21,74	18,18	25,00	29,41	25,00	40,00	75,00	16,67
Informació tipus de bitllet	4,35	9,09	0,00	11,76	8,33	20,00	0,00	33,33
Rellotge més clar	2,90	3,03	2,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Més panells informatius	5,80	9,09	2,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Més serveis	2,90	6,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informació de recorreguts	10,14	3,03	16,67	14,71	16,67	10,00	0,00	16,67
Informació de transbords	4,35	0,00	8,33	2,94	4,17	0,00	0,00	0,00
Més idiomes	2,90	0,00	5,56	2,94	0,00	10,00	25,00	0,00
Més fàcil gent gran	1,45	0,00	2,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informació en braile	2,90	0,00	5,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informació de busos	2,90	0,00	5,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Megafonia	0,00	0,00	0,00	5,88	8,33	0,00	8,33	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Solament entre el 10 i el 15% considera que s'hauria de millorar la informació a les estacions; sobretot informació més clara i més informació general.

LÍNIA VALLÈS: CAMPANYA UTILITZACIÓ TARJETA DE CRÈDIT

Any 2007

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	48,40	48,03	48,71
No	50,80	51,97	49,82
NS/NC	0,80	0,00	1,48
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

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

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	57,40	58,08	56,83
No	35,00	35,81	34,32
NS/NC	7,60	6,11	8,86
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Prefereix pagar en efectiu	16,14	15,97	16,30
No té costum	11,02	10,08	11,85
És una persona gran	1,97	4,20	0,00
No utilitza targeta	14,57	10,08	18,52
No sabia que es podia pagar amb targeta	6,30	6,72	5,93
No li agrada utilitzar la targeta	8,66	8,40	8,89
No funciona bé	0,79	0,84	0,74
Utilitza poc els FGC	0,79	0,00	1,48
Poc segur	0,00	0,00	0,00
Paga empresa	0,00	0,00	0,00
NS/NC	39,76	43,70	36,30
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

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

LÍNIA LLOBREGAT: CAMPANYA UTILITZACIÓ TARJETA DE CRÈDIT

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rodalies Manresa	Rodalies Igualada
Sí	43,80	43,20	45,80	45,80	45,70
No	55,20	55,80	53,40	52,10	54,30
NS/NC	1,00	1,00	0,80	2,10	0,00
Total	100,00	100,00	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	Rodalies Manresa	Rodalies Igualada
Sí	45,40	44,50	48,30	47,90	48,60
No	47,80	47,90	47,50	47,90	47,10
NS/NC	6,80	7,60	4,20	4,20	4,30
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2008

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

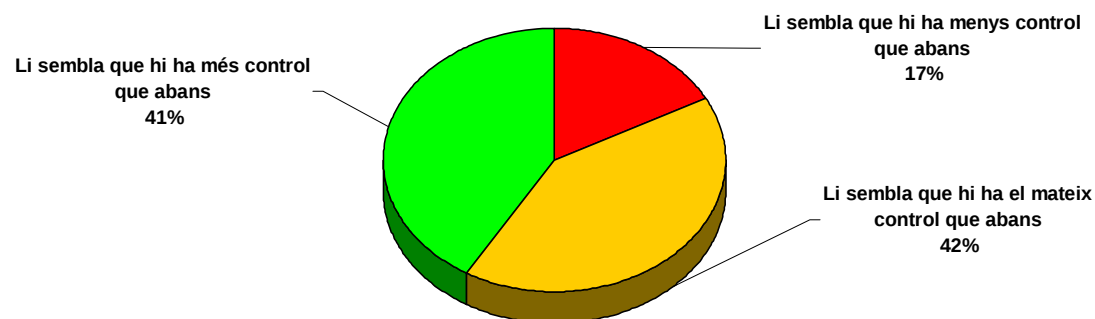
	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès		
	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rodalies Manresa	Rodalies Igualada
Prefereix pagar en efectiu	18,84	18,31	20,63	16,00	23,68
No té costum	3,62	3,29	4,76	4,00	5,26
És una persona gran	2,90	2,82	3,17	4,00	2,63
No utilitza targeta	13,04	13,62	11,11	12,00	10,53
No sabia que es podia pagar amb targeta	0,36	0,47	0,00	0,00	0,00
No li agrada utilitzar la targeta	8,70	8,92	7,94	8,00	7,89
Utilitza poc els FGC	1,09	1,41	0,00	0,00	0,00
Poc segur	5,07	5,16	4,76	4,00	5,26
Paga empresa	1,45	1,88	0,00	0,00	0,00
NS/NC	44,93	44,13	47,62	52,00	44,74
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

El 44% utilitza la tarjeta de crèdit. El principal motiu de no utilització és perquè prefereix pagar en efectiu (19%).

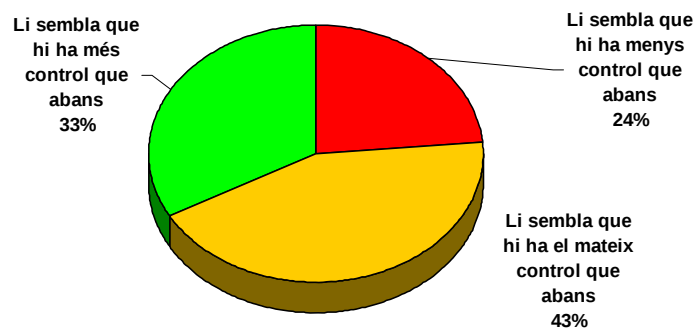
5.8.- PERCEPCIÓ DEL FRAU

CONTROL DEL FRAU LÍNIA VALLÈS

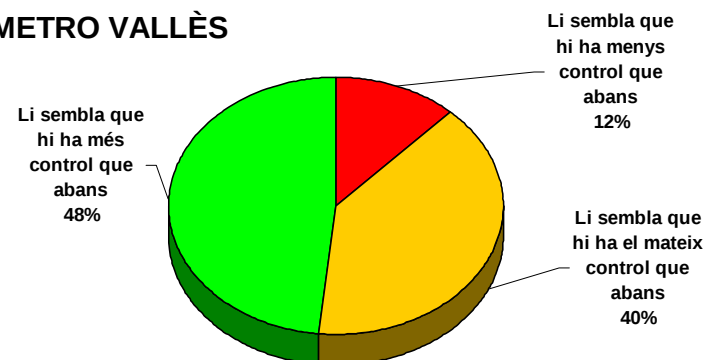
LÍNIA VALLÈS



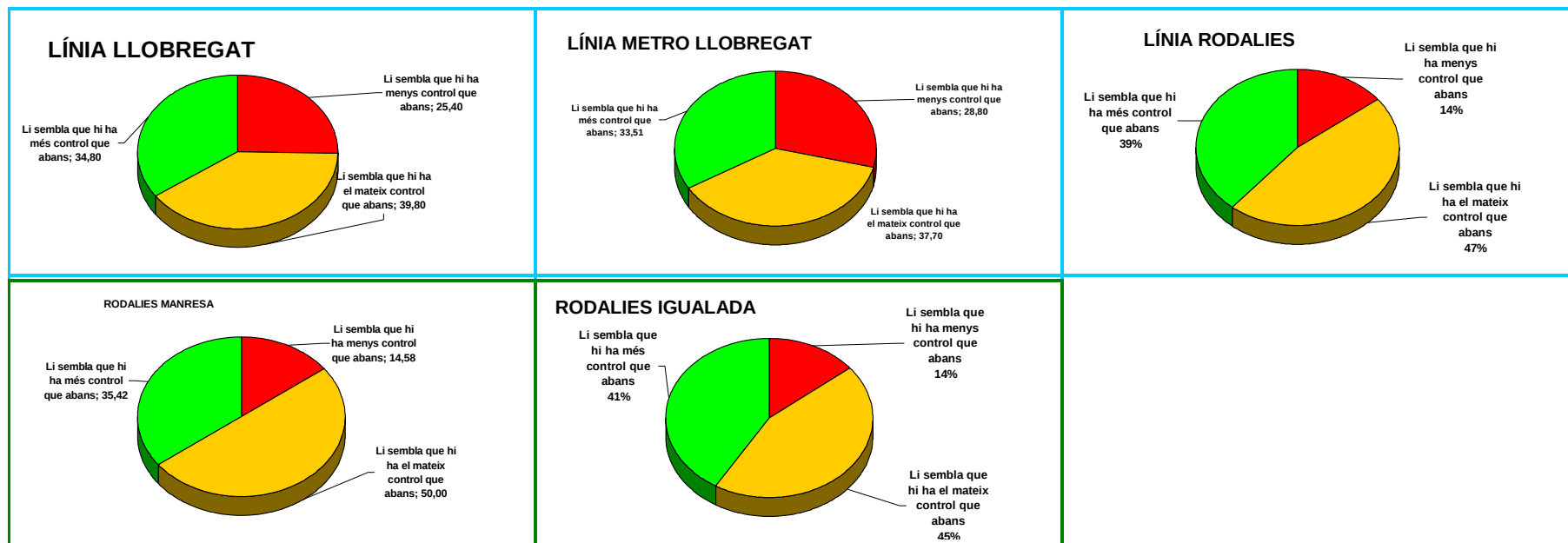
URBÀ



METRO VALLÈS

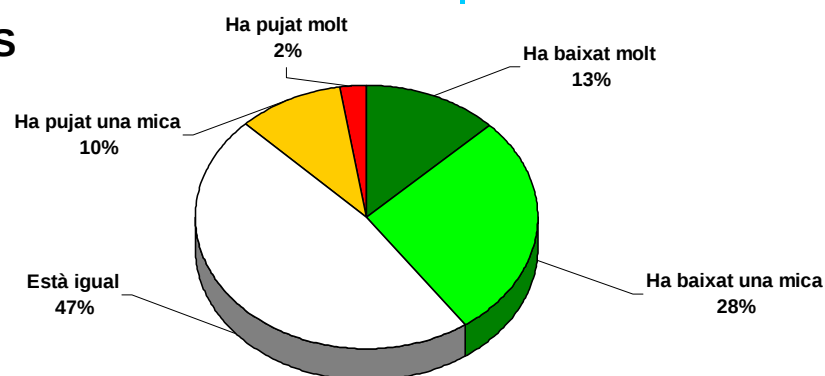


CONTROL DEL FRAU LÍNIA LLOBREGAT

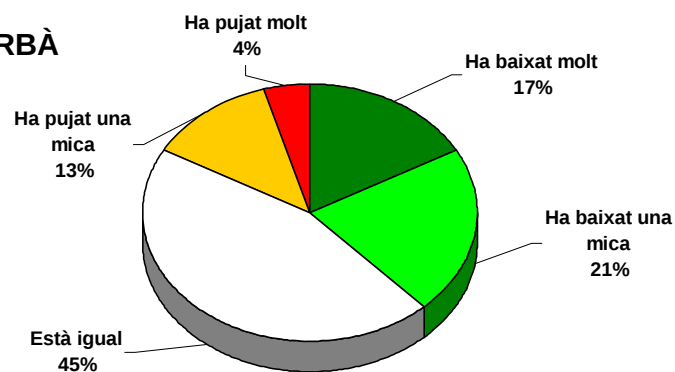


PERCEPCIÓ DEL FRAU LÍNIA VALLÈS

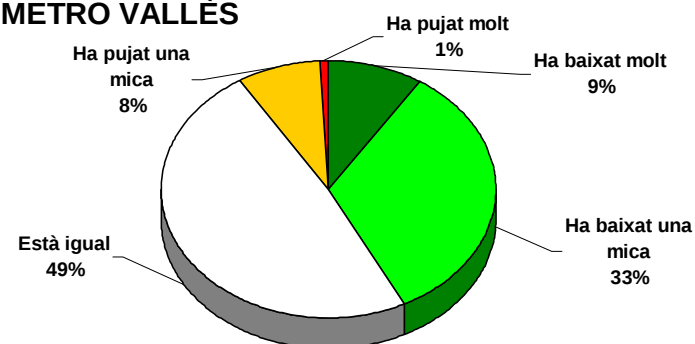
LÍNIA VALLÈS

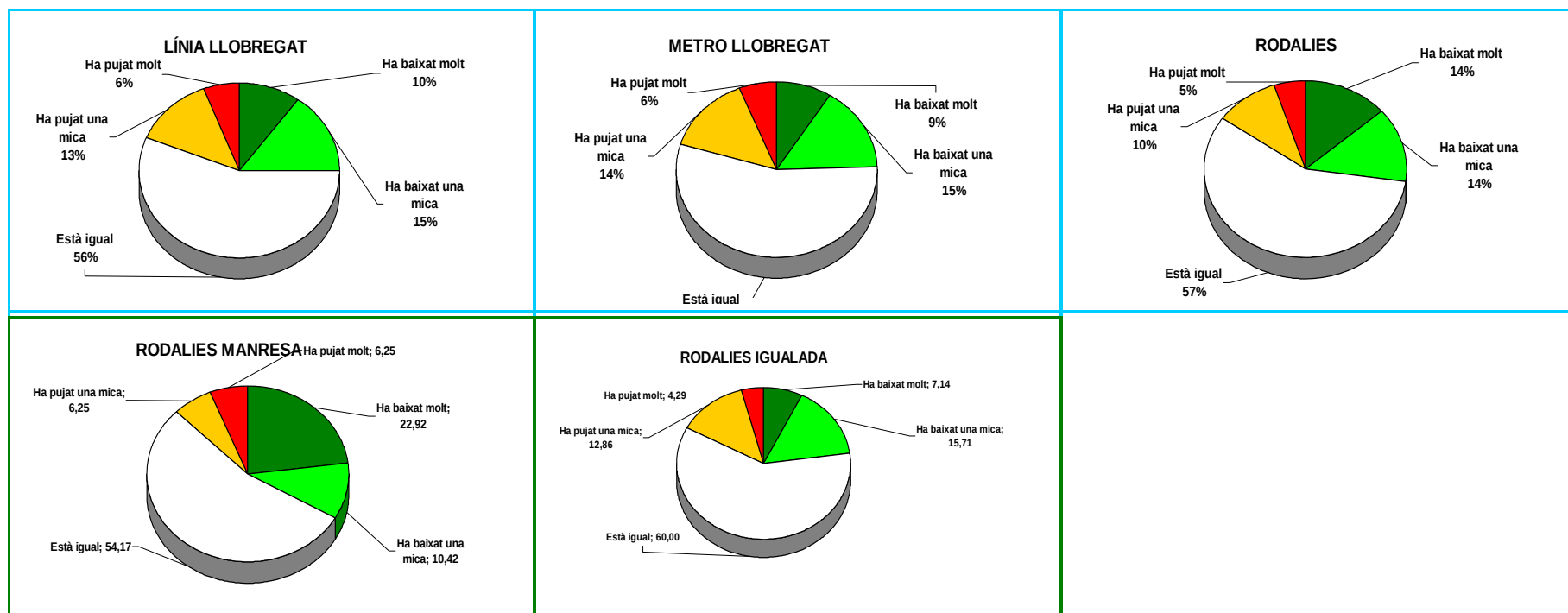


URBÀ



METRO VALLÈS





5.9.- Evolució de l'ISC (1987 fins 2008)

■ EVOLUCIÓ DE L'ISC 2007-2008

- Per comprobar si les diferències entre els dos ISC's són significatives estadísticament, fem un contrast de diferència de mitjanes i calculem:

- $ISC1-ISC2 = \text{Diferència d'ISC's}$

- $S1 = \text{Desviació típica ISC'07}$

- $S2 = \text{Desviació típica ISC'08}$

- $n1 = \text{Mostra ISC'07}$

- $n2 = \text{Mostra ISC'08}$

-

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

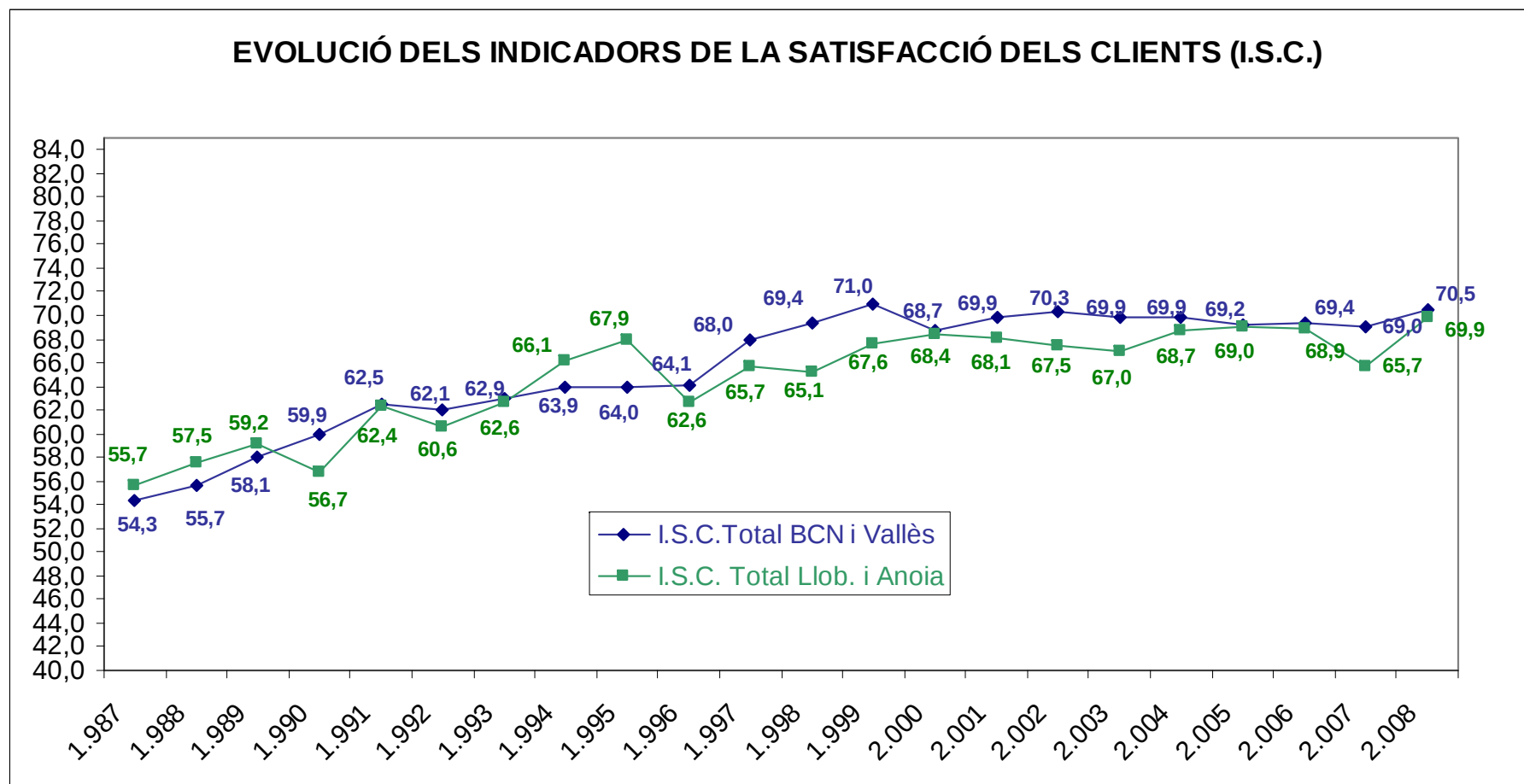
Línia	Servei	ISC1	N1	S1	ISC2	N2	S2	ISC1-ISC2	β
BCN i Vallès	Total	70,46	500	9,97	69,42	500	10,89	1,04	1,575059873
BCN i Vallès	Urbà	71,60	229	9,58	68,92	232	10,96	2,68	2,796319201
BCN i Vallès	M. Vallès	69,50	271	10,21	69,86	268	10,84	-0,36	-0,396799732
Llobregat i Anoia	Total	69,86	500	9,30	68,85	500	14,12	1,01	1,335753556
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	70,37	389	9,46	69,5	391	13,53	0,87	1,041157129
Llobregat i Anoia	Rodalies	68,20	111	8,56	66,5	109	15,9	1,7	0,984869438

Línia	Servei	β	Conclusió
BCN i Vallès	Total	1,575059873	La diferència és poc significativa
BCN i Vallès	Urbà	2,796319201	La diferència és significativa
BCN i Vallès	M. Vallès	-0,396799732	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	Total	1,335753556	La diferència és poc significativa
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	1,041157129	La diferència és poc significativa
Llobregat i Anoia	Rodalies	0,984869438	La diferència no és significativa

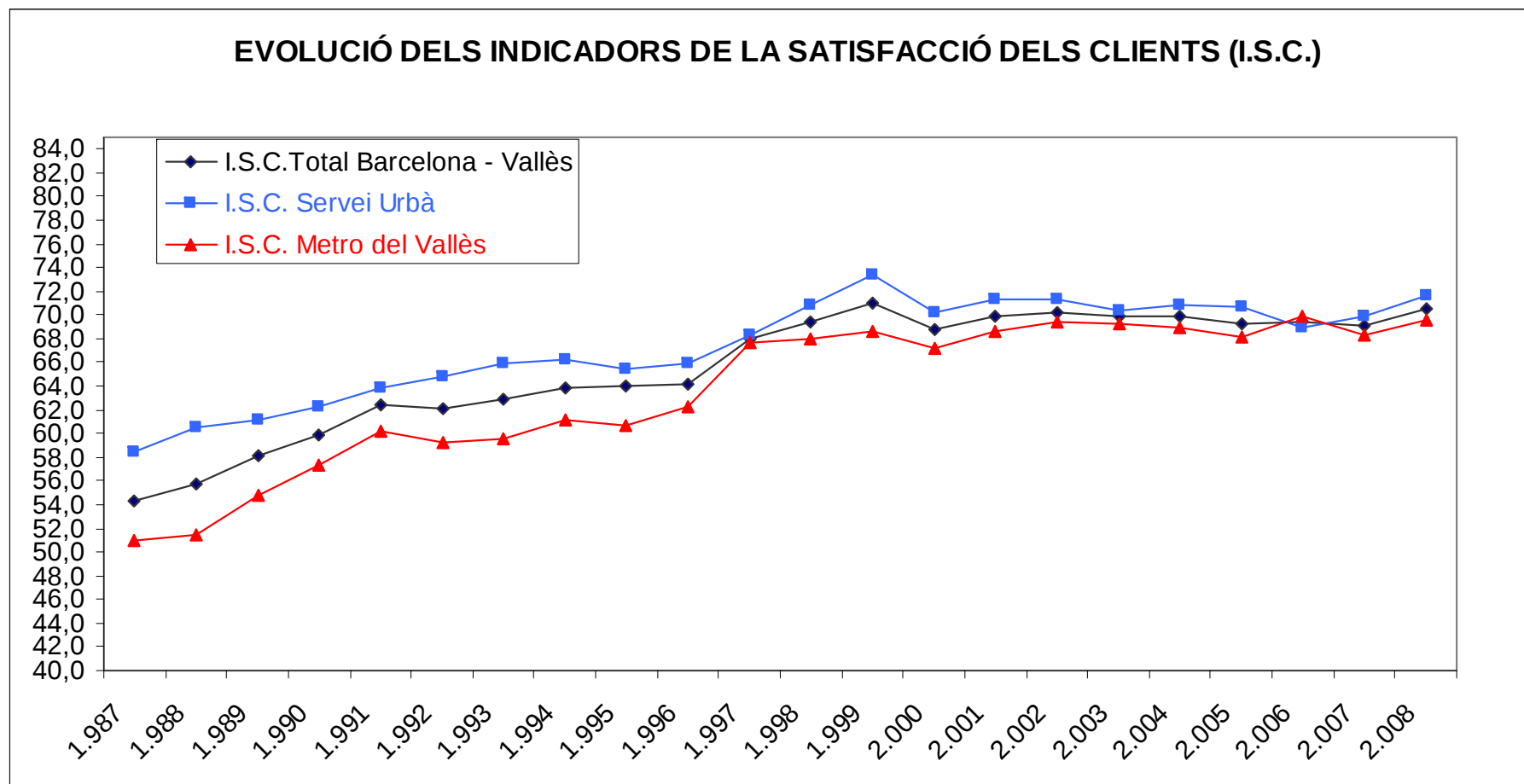
Dels resultats del Contrast de Mitjanes de les Valoracions de l'ISC dels anys 2007 i 2008 observem:

- La diferència és poc significativa a la línia del Vallès; és significativa per el Servei Urbà i no és significativa per el Servei del Metro del Vallès.
- a la línia Llobregat Anoia hi ha diferències poc significatives i al Servei del Metro del Llobregat també; en canvi al Servei de Rodalies no hi ha diferències significatives.

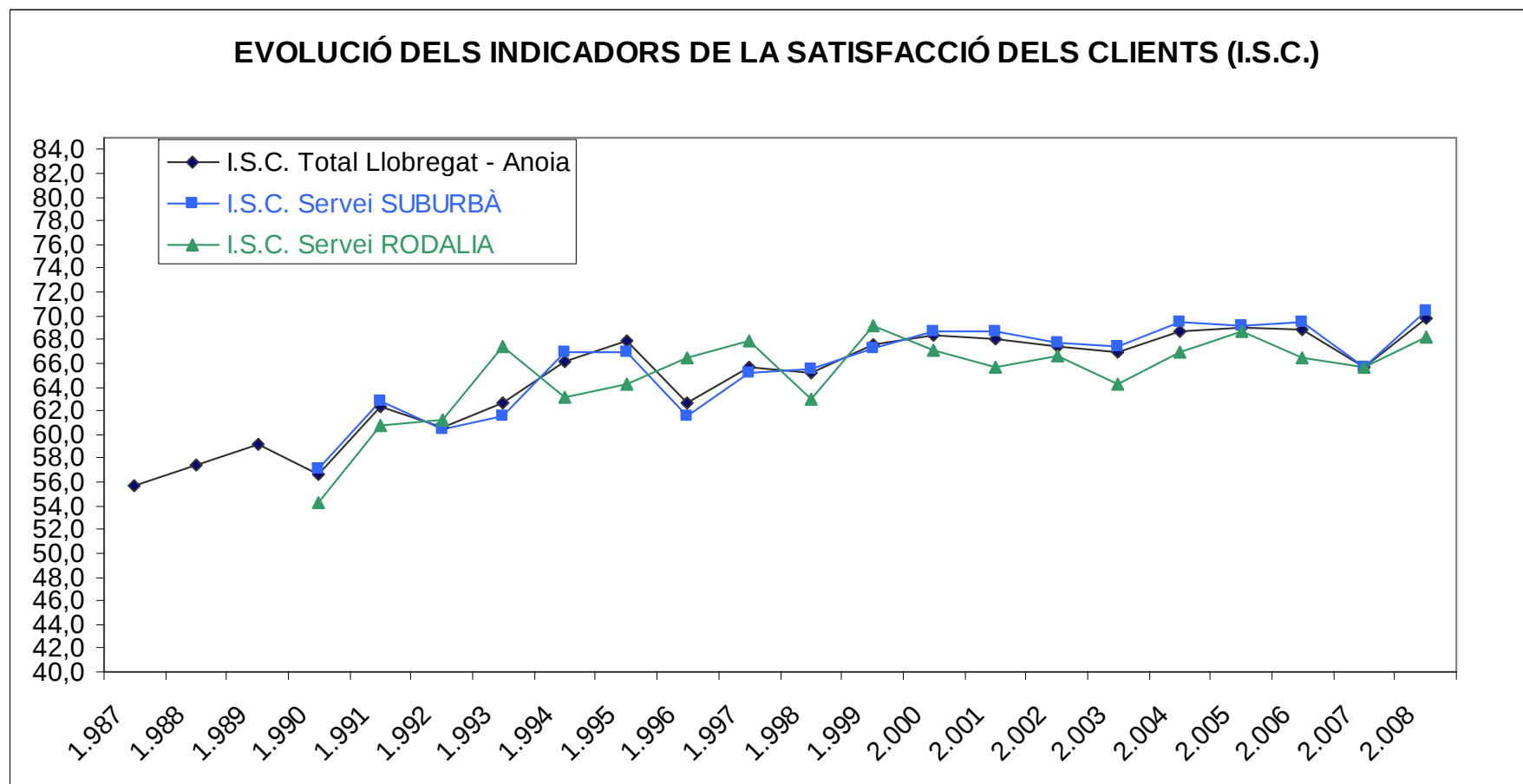
■ Evolució dels indicadors de la Satisfacció dels Clients (ISC)



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



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

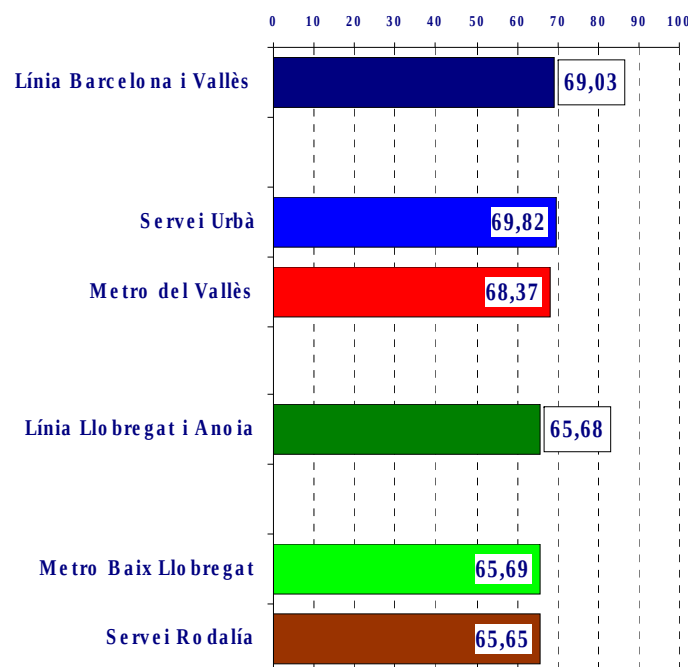


6.- RESUM PRINCIPALS RESULTATS

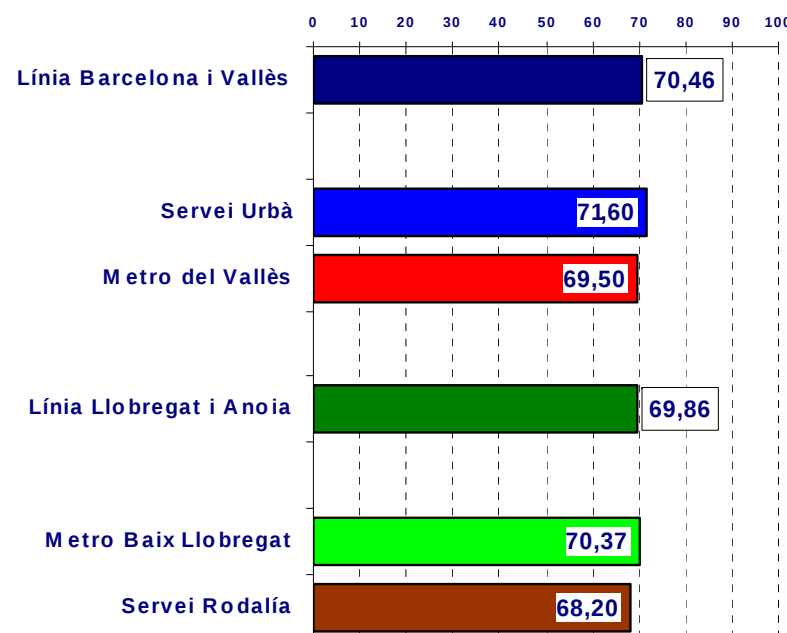
La línia del Vallès, millora les seves valoracions respecte l'any passat i ho fa tant al Servei Urbà com al Metro del Vallès. Al servei Urbà supera els 70 punts i es situa amb 71,60 punts.

La línia del Llobregat també millora les seves valoracions situant-se vora els 70 punts (69,86) i es recupera de les baixes valoracions de l'any 2007 provocades en bona part per al tall en el servei per les obres de l'AVE. Les valoracions al Servei de Metro del Llobregat milloren en 5 punts i es situen per sobre els 70 punts (70,37). Les valoracions al Servei de Rodalies també milloren situant-se als 68,20 punts.

Any 2007

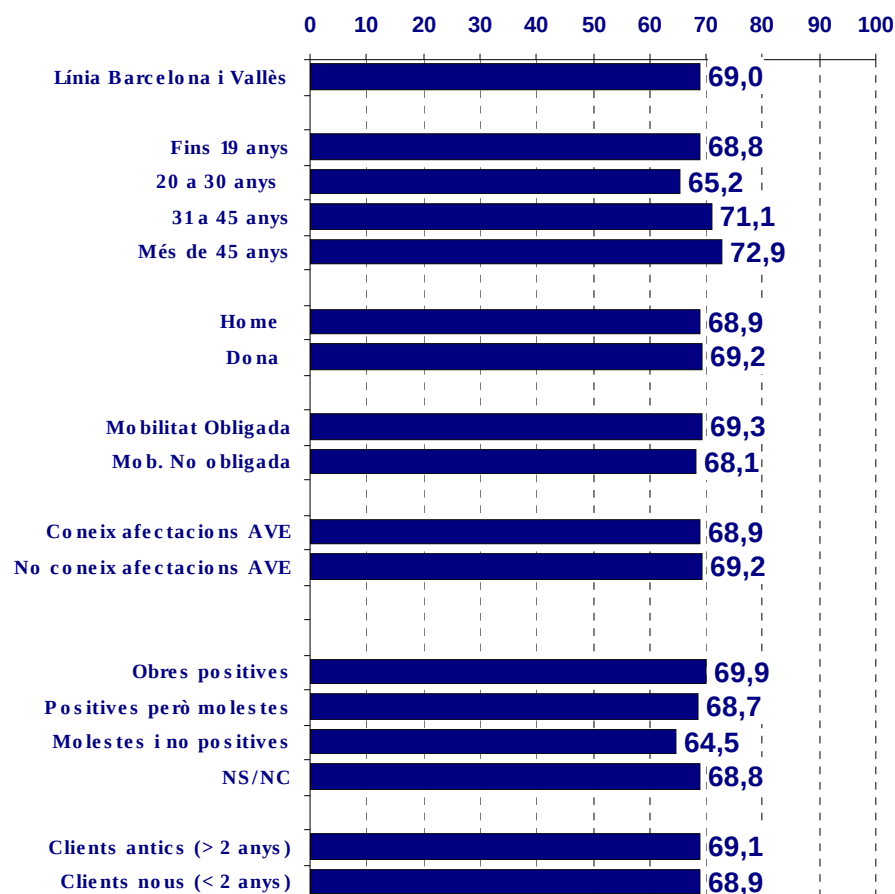


Any 2008

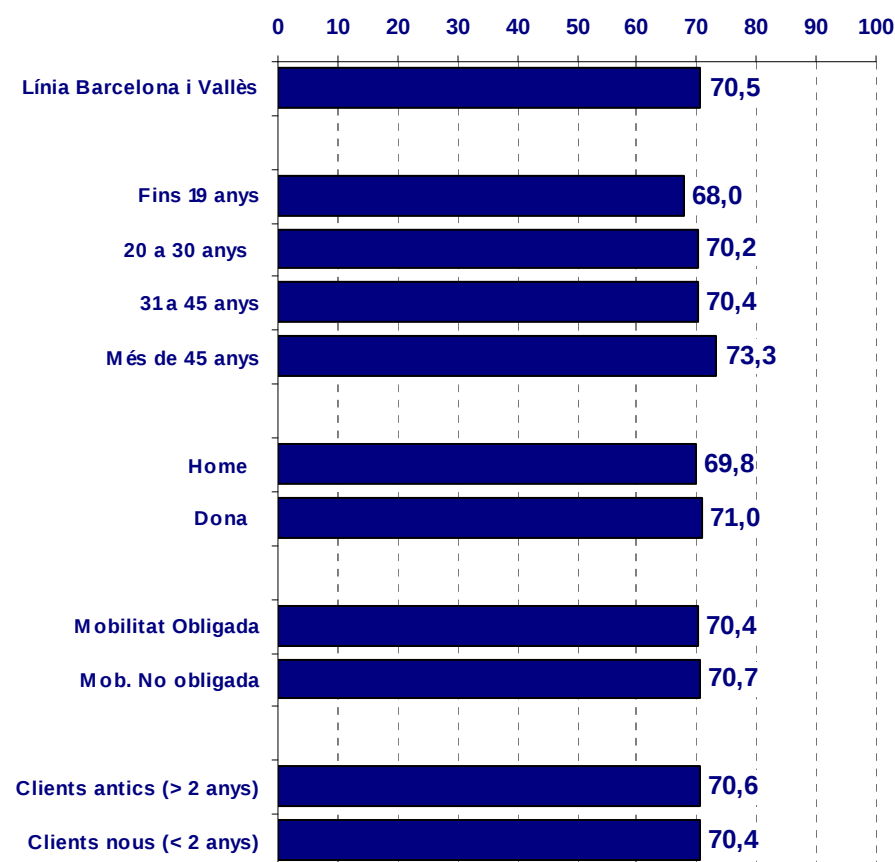


6. Resum principals resultats Barcelona – Vallès

Any 2007

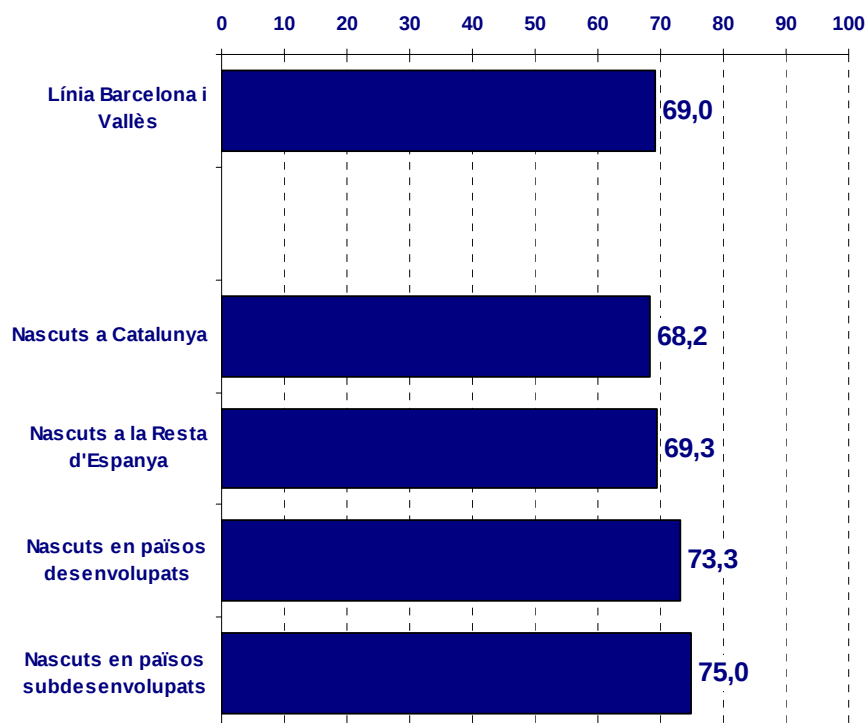


Any 2008

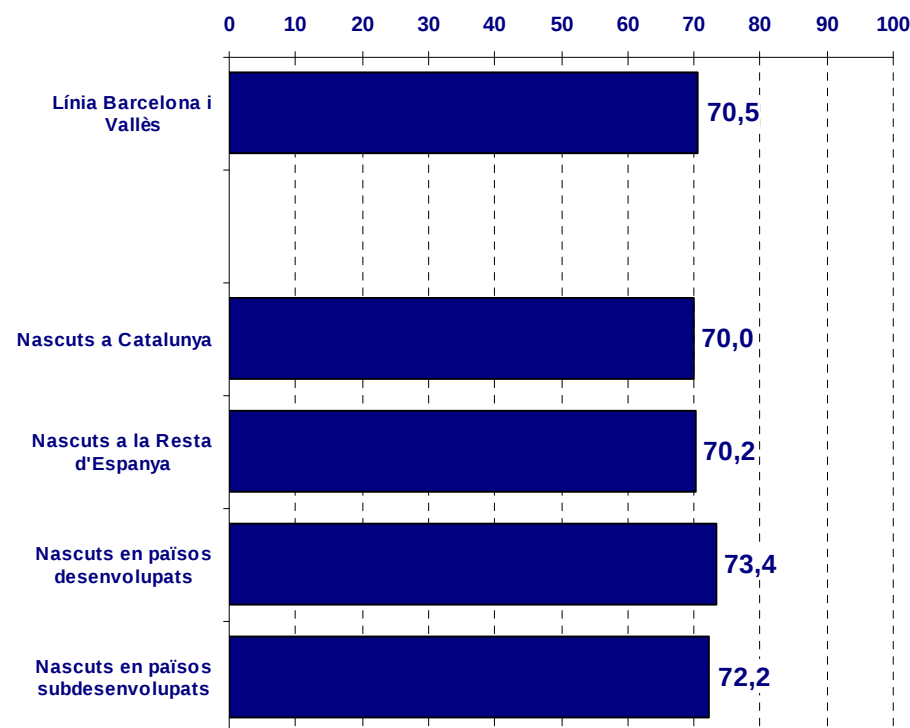


6. Resum principals resultats Barcelona – Vallès

Any 2007

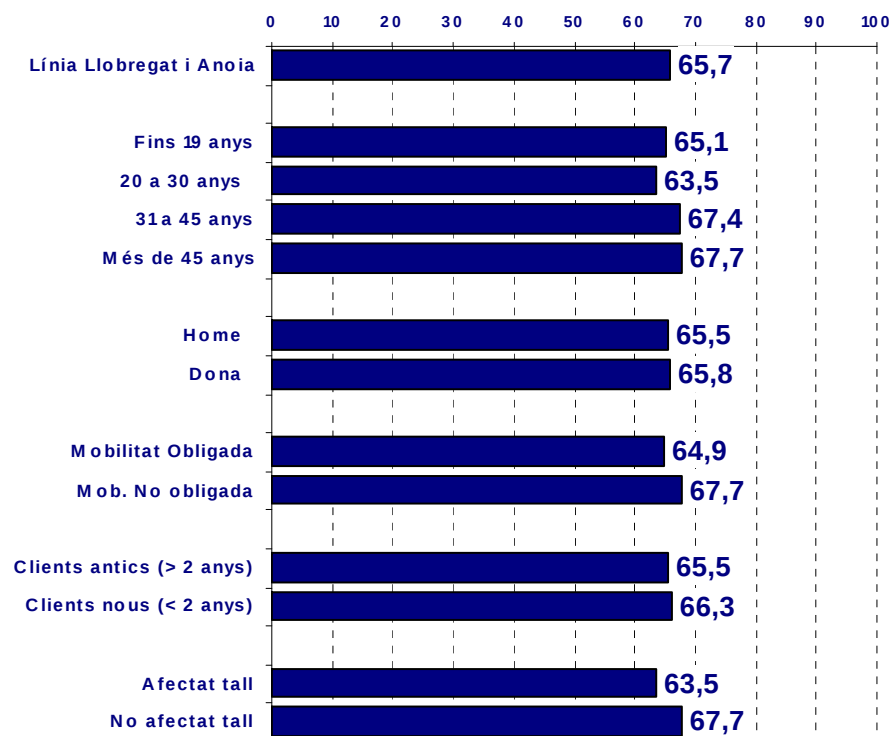


Any 2008

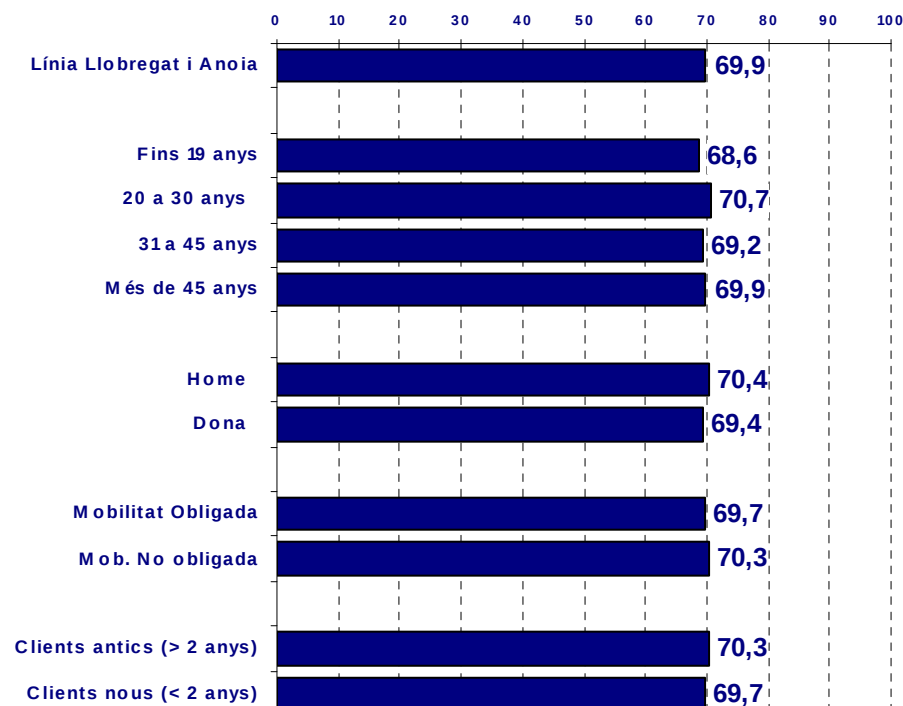


6. Resum principals resultats Barcelona – Llobregat - Anoia

Any 2007

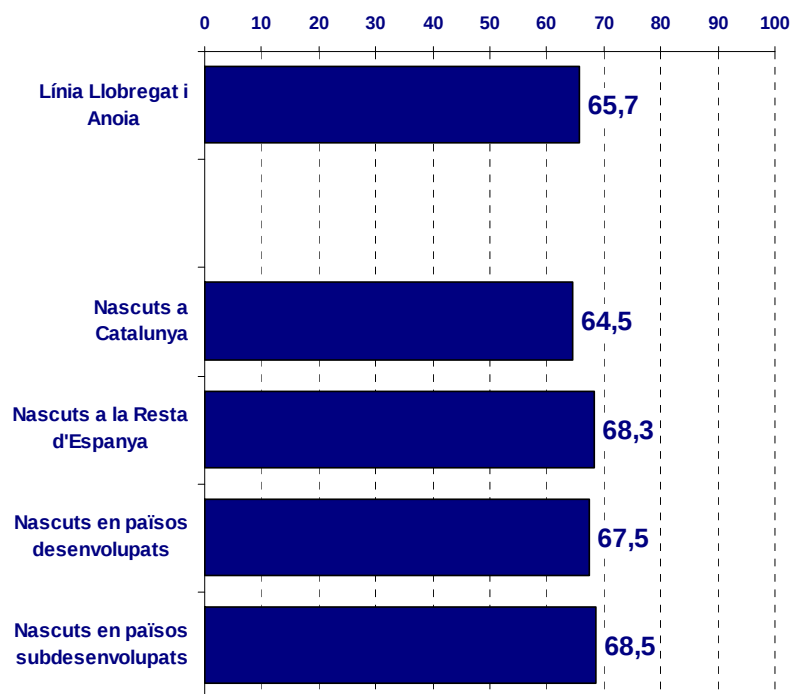


Any 2008

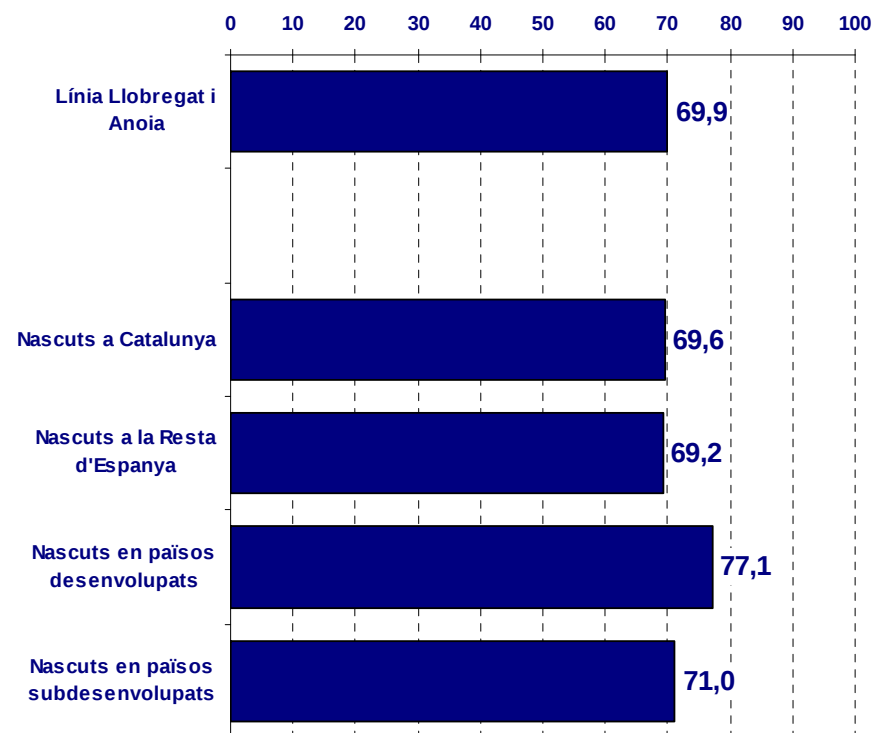


6. Resum principals resultats Barcelona – Llobregat - Anoia

Any 2007



Any 2008



6. Resum principals resultats

Any 2007

Importància (0,12-1,00) dels aspectes BVJ	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	IMBLI	Rod
0,88 EL PREU DEL VIATGE	0,88	0,85	0,90	0,88	0,89	0,85
0,87 LA PUNTUALITAT	0,87	0,85	0,88	0,87	0,87	0,87
0,85 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	0,84	0,86	0,82	0,85	0,84	0,88
0,83 PODER-LO AGAFAR A QUALEVOL HORA	0,83	0,81	0,85	0,82	0,82	0,84
0,79 LA FREQUÈNCIA DE PAS.	0,80	0,80	0,80	0,78	0,77	0,80
0,77 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.	0,77	0,77	0,78	0,77	0,74	0,83
0,77 LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,76	0,74	0,77	0,77	0,76	0,81
0,76 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.	0,78	0,77	0,79	0,73	0,74	0,70
0,74 LA COORDINACIÓ MODAL	0,74	0,72	0,77	0,74	0,74	0,73
0,73 AGLOMERACIONS	0,75	0,73	0,76	0,70	0,71	0,67
0,73 LA SENYALITZACIÓ	0,72	0,72	0,72	0,73	0,71	0,80
0,70 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	0,69	0,66	0,72	0,71	0,70	0,74
0,70 LA NETEJA DELS COTXES	0,72	0,71	0,72	0,67	0,66	0,69
0,69 FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ	0,71	0,71	0,71	0,67	0,64	0,76

Any 2008

Importància (0,12-1,00) dels aspectes BVJ	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	IMBLI	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 QUALEVOL 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

6. Resum principals resultats

Any 2007

Satisfacció (0 -100) dels aspectes	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
75,79 LA PUNTUALITAT	80,04	80,48	79,67	71,54	70,84	73,54
74,69 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	76,80	77,77	75,98	72,58	71,86	74,62
73,29 LA SENYALITZACIÓ	74,64	74,19	75,02	71,94	71,38	73,54
71,38 FÀCIL ACCÉS AL TREN	71,94	71,18	72,58	70,82	70,24	72,46
71,02 LA NETEJA DELS VAGONS	73,20	74,24	72,32	68,84	68,16	70,77
70,94 LA NETEJA DE LES ESTACIONS	73,28	73,41	73,17	68,60	69,16	67,00
70,47 SENSE CUES PER ACCEDIR	70,36	69,26	71,29	70,58	70,51	70,77
70,14 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS	73,12	74,54	71,92	67,16	66,11	70,15
69,74 NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS	70,80	70,83	70,77	68,68	68,65	68,77
69,55 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE	73,44	75,24	71,92	65,66	67,76	59,69
69,48 SENSE GENT DESAGRADABLE	71,20	71,70	70,77	67,76	67,27	69,15
69,08 FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS	69,72	68,25	70,96	68,44	69,14	66,46
68,93 VIATGE SENSE BRUSQUEDATS	70,62	71,09	70,22	67,24	67,95	65,23
68,38 SOROLL POC AMOINADOR	69,34	69,39	69,30	67,42	67,92	66,00
67,60 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	70,04	69,48	70,52	65,16	64,95	65,77

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 2007

Satisfacció (0 -100) dels aspectes		Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
		Total	Urbà	M V	Total	IMBLI	Rod
52,19	EL PREU DEL VIATGE	54,26	56,81	52,10	50,12	49,73	51,23
61,24	LES AGLOMERACIONS	60,06	61,14	59,15	62,42	60,84	66,92
62,51	LA COORDINACIÓ MODAL	64,90	66,94	63,17	60,12	59,81	61,00
63,26	PODER ANAR ASSEGUT	61,76	64,93	63,17	64,76	63,08	69,54
63,33	ENTRETINGUT DEL VIATGE	65,88	66,51	65,35	60,78	60,49	61,62
63,33	LA INFORMACIÓ INTERRUPTIONS	64,02	65,02	63,17	62,64	62,78	62,23
63,78	PODER-LO AGAFAR A QUALESVOL HORA	68,06	70,17	66,27	59,50	62,81	50,08
65,15	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN	64,28	65,20	63,51	66,02	65,62	67,15
66,32	FREQÜÈNCIA DE PAS	70,18	72,10	68,56	62,46	65,32	54,31
66,57	LA TEMPERATURA DELS COTXES	66,78	65,76	67,64	66,36	64,76	70,92
66,63	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	65,64	67,07	64,43	67,62	67,27	68,62
67,06	LA COMODITAT DE LES ESTACIONS	67,16	68,65	65,90	66,96	67,51	65,38

Any 2008

Satisfacció (0 -100) dels aspectes		Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
		Total	Urbà	M V	Total	IMBLI	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 AMOINADOR	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 INTERRUPTIONS	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 QUALESVOL 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

Conclusions Anàlisis de Regressió

Línia Vallès: Per explicar el 65,1% de la nota global n'hi ha prou amb 11 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 la Puntualitat, la Facilitat d'accés a les estacions, les Estacions estan netes i conservades, la Coordinació modal i Poder anar assegut

Línia Llobregat: Per explicar el 56,1% de la nota global n'hi ha prou amb 7 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 els cotxes estan nets i conservats, la rapidesa i que les estacions estan netes i conservades.

Conclusions Anàlisis de Regressió

Servei Urbà: Per explicar el 74,5% de la nota global n'hi ha prou amb 10 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 Poder anar assegut, Facil accés a les estacions, la Puntualitat i Coordinació transbordaments

Servei Metro del Vallès: Per explicar el 59,1% 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 que No hi hagi perill d'accidents, la Coordinació modal i que els Empleats són amables.

Conclusions Anàlisis de Regressió

Servei Metro del Llobregat: Per explicar el 56,7% de la nota global n'hi ha prou amb 8 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 Els Cotxes estan nets i conservats i el viatge resulta entretingut.

Servei Rodalies: Per explicar el 64,6% de la nota global n'hi ha prou amb 3 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 la Rapidesa, No hi ha cues i les Estacions estan netes i conservades.

Evolució ISC. Contrast de mitjanes

Línia	Servei	β	Conclusió
BCN i Vallès	Total	1,575059873	La diferència és poc significativa
BCN i Vallès	Urbà	2,796319201	La diferència és significativa
BCN i Vallès	M. Vallès	-0,396799732	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	Total	1,335753556	La diferència és poc significativa
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	1,041157129	La diferència és poc significativa
Llobregat i Anoia	Rodalies	0,984869438	La diferència no és significativa

Dels resultats del Contrast de Mitjanes de les Valoracions de l'ISC dels any 2007 i 2008 observem:

La diferència és poc significativa a la línia del Vallès; és significativa per el Servei Urbà i no és significativa per el Servei del Metro del Vallès.

- A la línia Llobregat Anoia hi ha diferències poc significatives i al Sefvei del Metro del Llobregat també; en canvi al Servei de Rodalies no hi ha diferències significatives.

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 QUALESEVOL HORA
 - LA COORDINACIÓ MODAL

Principals Punts d'Actuació

Servei Urbà

EL PREU DEL VIATGE

LES AGLOMERACIONS

INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

A QUALSEVOL HORA

EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN

Metro Vallès

EL PREU DEL VIATGE

A QUALSEVOL HORA

LA COORDINACIÓ MODAL

INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

FREQÜÈNCIA DE PAS

INFORMACIÓ DE LA LÍNIA

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
 - COORDINACIÓ MODAL
 - INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
 - TEMPERATURA
 - RAPIDESA
 - PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
 - PERILL MOLÈSTIES/AGRESSIONS

Principals Punts d'Actuació

- Metro del Baix Llobregat

- EL PREU DEL VIATGE
- EMPELATS ATENGUIN/VIGILIN
- GENT AGRADABLE
- COORDINACIÓ MODAL
- INFORMACIÓ D'ANOMALIES
- MOLÈSTIES/AGRESSIONS

- Rodalia

- PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- FREQUÈNCIA
- PODER-LO AGAFAR A
QUALSEVOL HORA
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS
D'ANOMALIES DEL SERVEI
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I
VIGILIN

Principals Punts d'Actuació

- Ramal Manresa

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

- Ramal Igualada

- PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- LA FREQUÈNCIA DE PAS
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- ACCÉS ESTACIONS

Quadre resum preguntes obertes

Quadre Resum Preguntes Obertes Línia Vallès	
	Respostes
Principals aspectes ben Resolts	58%
Més trens	14%
Més neteja	10%
Més puntualitat	8%
Millors accessos a les estacions	8%
Principals aspectes han empitjorat	38%
Preu	13%
Aglomeracions	9%
Principals millores s'haurien de fer	82%
Preu	28%
Freqüència de pas	19%

Quadre Resum Preguntes Obertes Línia Llobregat	
	Respostes
Principals aspectes ben Resolts	61%
Més trens	30%
Trens nous	8%
Millors horaris	8%
Principals aspectes han empitjorat	45%
Preu	14%
Temps de trajecte	10%
Principals millores s'haurien de fer	79%
Preu	27%
Freqüència de pas	19%

P17a. Creu que s'hauria d'incloure més informació a l'estació?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rod. Manresa	Rod. Igualada
Sí	13,80	14,40	13,30	7,40	7,10	8,50	5,70	12,50
No	76,20	79,00	73,80	88,20	89,00	85,60	85,70	85,40
NS/NC	10,00	6,60	12,90	4,40	3,90	5,90	8,60	2,10
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2008

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rod. Manresa	Rod. Igualada
Folletons	2,90	3,03	2,78	2,94	0,00	10,00	0,00	16,67
Al lateral dels vagons	1,45	3,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dins el tren	4,35	3,03	5,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Per incidències	4,35	9,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informació més clara	24,64	33,33	16,67	29,41	37,50	10,00	0,00	16,67
Informació general	21,74	18,18	25,00	29,41	25,00	40,00	75,00	16,67
Informació tipus de bitllet	4,35	9,09	0,00	11,76	8,33	20,00	0,00	33,33
Rellotge més clar	2,90	3,03	2,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Més panells informatius	5,80	9,09	2,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Més serveis	2,90	6,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informació de recorreguts	10,14	3,03	16,67	14,71	16,67	10,00	0,00	16,67
Informació de transbords	4,35	0,00	8,33	2,94	4,17	0,00	0,00	0,00
Més idiomes	2,90	0,00	5,56	2,94	0,00	10,00	25,00	0,00
Més fàcil gent gran	1,45	0,00	2,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informació en braile	2,90	0,00	5,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informació de busos	2,90	0,00	5,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Megafonia	0,00	0,00	0,00	5,88	8,33	0,00	8,33	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

6. Resum principals resultats Barcelona – Vallès

Any 2007

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	48,40	48,03	48,71
No	50,80	51,97	49,82
NS/NC	0,80	0,00	1,48
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

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

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	57,40	58,08	56,83
No	35,00	35,81	34,32
NS/NC	7,60	6,11	8,86
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Prefereix pagar en efectiu	16,14	15,97	16,30
No té costum	11,02	10,08	11,85
És una persona gran	1,97	4,20	0,00
No utilitza targeta	14,57	10,08	18,52
No sabia que es podia pagar amb targeta	6,30	6,72	5,93
No li agrada utilitzar la targeta	8,66	8,40	8,89
No funciona bé	0,79	0,84	0,74
Utilitza poc els FGC	0,79	0,00	1,48
Poc segur	0,00	0,00	0,00
Paga empresa	0,00	0,00	0,00
NS/NC	39,76	43,70	36,30
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

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

6. Resum principals resultats Barcelona – Llobregat - Anoia

P17c2. Utilitza habitualment la tarjeta de crèdit?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rodalies Manresa	Rodalies Igualada
Sí	43,80	43,20	45,80	45,80	45,70
No	55,20	55,80	53,40	52,10	54,30
NS/NC	1,00	1,00	0,80	2,10	0,00
Total	100,00	100,00	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	Rodalies Manresa	Rodalies Igualada
Sí	45,40	44,50	48,30	47,90	48,60
No	47,80	47,90	47,50	47,90	47,10
NS/NC	6,80	7,60	4,20	4,20	4,30
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2008

Per quins motius no utilitza la tarjeta de crèdit?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès		
	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rodalies Manresa	Rodalies Igualada
Prefereix pagar en efectiu	18,84	18,31	20,63	16,00	23,68
No té costum	3,62	3,29	4,76	4,00	5,26
És una persona gran	2,90	2,82	3,17	4,00	2,63
No utilitza targeta	13,04	13,62	11,11	12,00	10,53
No sabia que es podia pagar amb targeta	0,36	0,47	0,00	0,00	0,00
No li agrada utilitzar la targeta	8,70	8,92	7,94	8,00	7,89
Utilitza poc els FGC	1,09	1,41	0,00	0,00	0,00
Poc segur	5,07	5,16	4,76	4,00	5,26
Paga empresa	1,45	1,88	0,00	0,00	0,00
NS/NC	44,93	44,13	47,62	52,00	44,74
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Valoració Global

	VALORACIÓ'07	VALORACIÓ'08
NOTA GLOBAL VALLÈS	7,48	7,53
NOTA GLOBAL LLOBREGAT	6,91	7,33