

Estudi:

I.S.C. – 2007. 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	47
5.4. Sensibilitat de les actuacions	63
5.5. Altres valoracions del servei	77
5.6. Altres variables de l'estudi	93
5.7. Percepció del frau	104
5.8. Evolució de l'ISC (1987 fins 2006)	109
6. Resum principals resultats	120

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 24 mesuraments a la línia (CiS) Barcelona - Vallès i 22 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.'2007 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.

4.- METODOLOGIA

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

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA														
	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	46	46	47	47	47	47	47	49	49	50	48	51	51	48
Dona	54	54	53	53	53	53	53	51	51	50	52	49	49	52
<u>EDAT</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	17	16	15	16	16	17	17	18	18	17	16	18	17	17
De 20 a 30 anys	35	32	34	34	34	37	37	42	34	34	37	34	34	35
De 31 a 45 anys	29	32	29	29	29	25	25	28	28	27	27	26	27	25
Més de 45 anys	19	20	22	21	21	21	21	20	20	22	20	22	23	24
<u>MOTIU DE VIATGE</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	57	55	52	53	64	62	62	58	59	55	56	51	52	56
Estudi	15	15	16	20	18	19	19	22	20	21	23	20	17	20
Altres	28	30	32	27	18	19	19	19	21	24	21	29	31	24
<u>SERVEI</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Suburbà	74	75	75	74	87	82	82	83	83	83	87	79	78	59
Rodalía (1)	26	25	25	26	13	18	18	17	17	17	13	21	22	20
<i>Regional</i>			--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21
<u>TIPUS DE TÍTOL</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	10	8	10	9	6	7	9	18	22	24	22	28	29	32
Abonament	6	7	1	1	1	1	3	6	6					
Targeta FGC	2	1	3	2	3	7	10	26	28	72	73	70	69	67
Targeta no FGC	81	83	85	85	84	81	75	46	40					
Altres	1	1	1	3	5	4	3	4	5	4	5	2	2	1
<i>Basis:</i>	(500)	(500)	(500)	(500)	(451)	(502)	(435)	(512)	(456)	(444)	(445)	(324)	(355)	(653)
(1) El concepte Rodalía 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		
	<u>Mostra real</u>	<u>Mostra Teórica</u>		<u>Mostra real</u>	<u>Mostra Teórica</u>
1,PI, Catalunya	115	108	16,Baixador Vallvidrera	1	2
2,Provença	69	69	17,Les Planes	2	2
3,Gràcia	26	26	18,La Floresta	3	3
4,St, Gervasi	6	6	19,Valldoreix	9	10
5,Muntaner	26	26	20,St,Cugat	29	30
6,Bonanova	17	9	21,Mirasol	4	3
7,Tres Torres	4	12	22,Hospital General	4	4
8,Sarria	29	29	23,Rubi	18	18
9,Reina Elisenda	8	8	24,Les Fonts	3	3
10,Placa Molina	5	5	25,Terrassa	18	19
11,Padua	9	6	26,St,Joan	7	9
12,Putxet	12	15	27,Bellaterra	4	4
13,Tibidabo	16	16	28,Univ. Autònoma	23	23
14,Peu Funicular	5	2	29,St, Quirze	6	7
15,Vallvidrera Superior	1	3	30,Sabadell Estació	6	6
			31,Sabadell Rambla	15	15

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA			Distribució de les 500 entrevistes		
	<u>Mostra ponder</u>	<u>Mostra Teórica</u>		<u>Mostra ponder</u>	<u>Mostra Teórica</u>
1,PI,Espanya	44	45	14,Can Ros	11	10
2,Magoria	6	13	15,Quatre Camins	4	4
3,Ildefons Cerdà	16	27	16,Palleja	6	5
3,5 Europa Fira	22	21	17,St Andreu de la B.	17	14
4,Gornal	5	14	18,Palau	7	5
5,St,Josep	6	18	19,Martorell Vila	2	1
6,L'Hospitalet	136	134	19,5 Martorell Central	10	7
7,Almeda	28	26	20,Martorell Enllac	8	6
8,Cornella	23	21	21,Abrera	3	3
9,Sant Boi	51	47	22,Olesa de Montserrat	10	8
10,Moli Nou	18	14	Esparreguera	0	1
11,Colònia Guell	1	1	23,Aeri Montserrat	1	1
12,Sta, Coloma Cerv.	5	4	24,Monistrol	3	2
13,St, Vicenc d Horts	16	12	25,Castellbell i Vilar	1	0
			26,St Vicenç Castellg.	3	4
			27,Manresa Viladordis	0	1
			28,Manresa Alta	2	2
			29,Manresa Baixador	6	5
			30,St Esteve Sestr.	4	3
			31,La Beguda	0	1
			32,Can Parellada	1	0
			33,Masquefa	4	2
			34,Piera	6	6
			35,Vallbona	1	1
			36,Capellades	3	1
			37,Pobla de Claramunt	1	1
			38,Vilanova del Camí	1	1
			39,Igualada	8	7

5.- PRINCIPALS RESULTATS ***del mesurament del 2.007***

5.1- La importància i la satisfacció

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

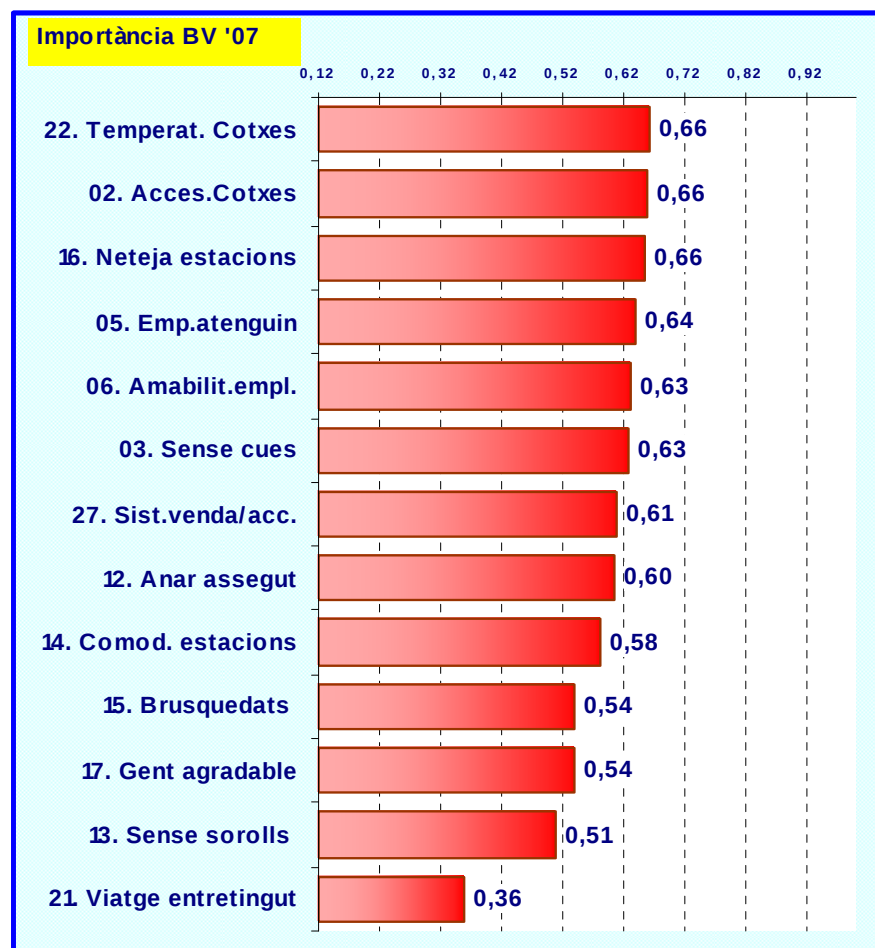
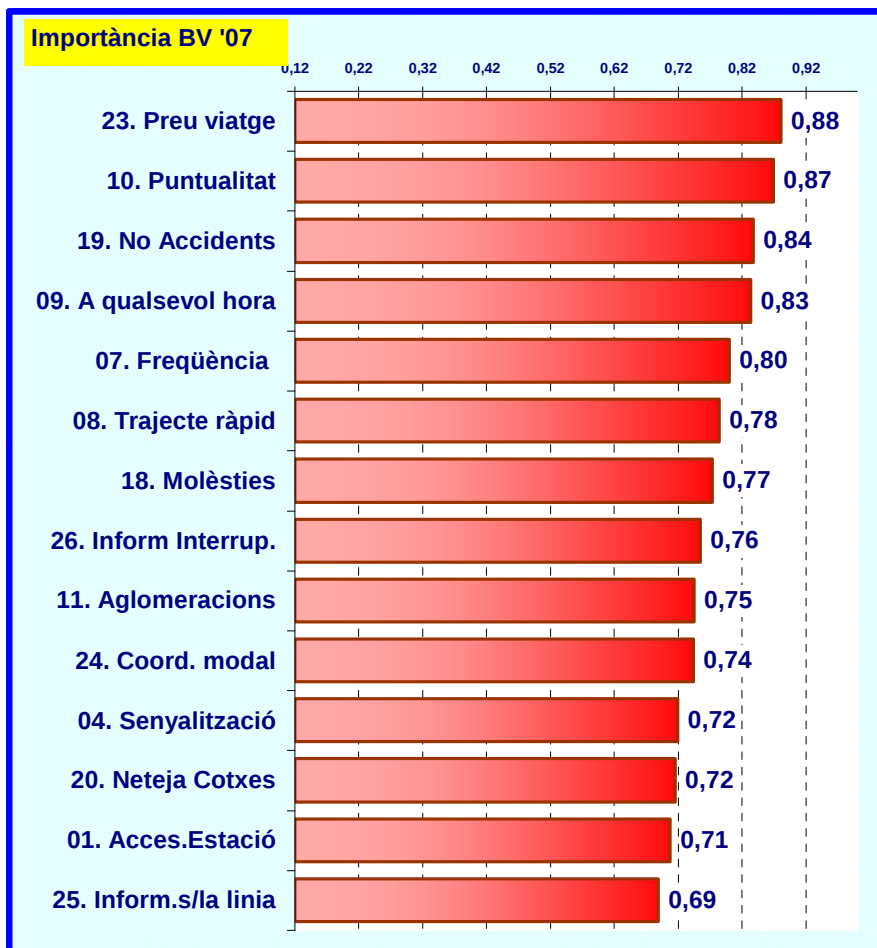
Importància (0,12-1,00) dels aspectes

BVJ

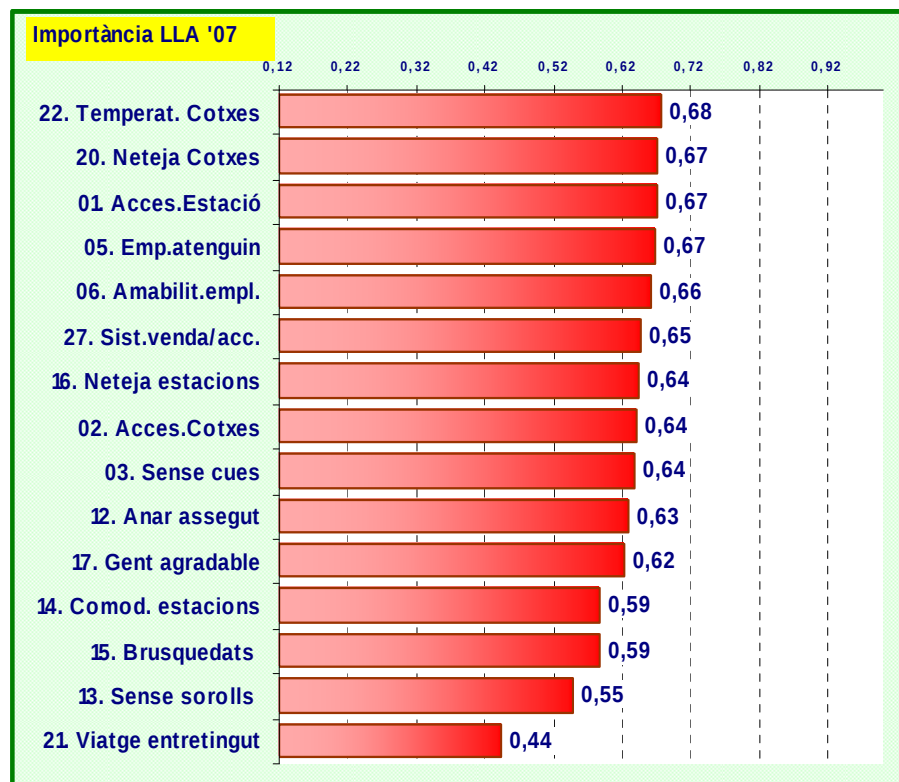
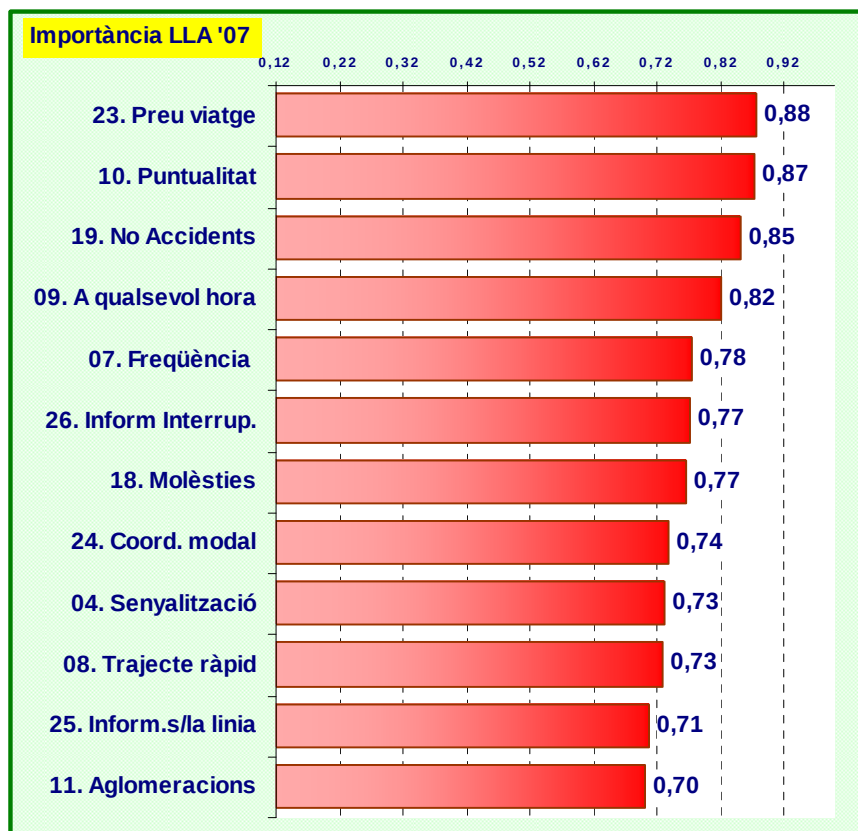
0,88	EL PREU DEL VIATGE
0,87	LA PUNTUALITAT
0,85	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
0,83	PODER-LO AGAFAR A QUAALSEVOL HORA
0,79	LA FREQÜÈNCIA DE PAS.
0,77	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.
0,77	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
0,76	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.
0,74	LA COORDINACIÓ MODAL
0,73	AGLOMERACIONS
0,73	LA SENYALITZACIÓ
0,70	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI
0,70	LA NETEJA DELS COTXES
0,69	FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ

Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
0,88	0,85	0,90	0,88	0,89	0,85
0,87	0,85	0,88	0,87	0,87	0,87
0,84	0,86	0,82	0,85	0,84	0,88
0,83	0,81	0,85	0,82	0,82	0,84
0,80	0,80	0,80	0,78	0,77	0,80
0,77	0,77	0,78	0,77	0,74	0,83
0,76	0,74	0,77	0,77	0,76	0,81
0,78	0,77	0,79	0,73	0,74	0,70
0,74	0,72	0,77	0,74	0,74	0,73
0,75	0,73	0,76	0,70	0,71	0,67
0,72	0,72	0,72	0,73	0,71	0,80
0,69	0,66	0,72	0,71	0,70	0,74
0,72	0,71	0,72	0,67	0,66	0,69
0,71	0,71	0,71	0,67	0,64	0,76

- 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		
		Total	Urbà	M V
52,19	EL PREU DEL VIATGE	54,26	56,81	52,10
61,24	LES AGLOMERACIONS	60,06	61,14	59,15
62,51	LA COORDINACIÓ MODAL	64,90	66,94	63,17
63,26	PODER ANAR ASSEGUT	61,76	64,93	63,17
63,33	ENTRETINGUT DEL VIATGE	65,88	66,51	65,35
63,33	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	64,02	65,02	63,17
63,78	PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA	68,06	70,17	66,27
65,15	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN	64,28	65,20	63,51
66,32	FREQÜÈNCIA DE PAS	70,18	72,10	68,56
66,57	LA TEMPERATURA DELS COTXES	66,78	65,76	67,64
66,63	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	65,64	67,07	64,43
67,06	LA COMODITAT DE LES ESTACIONS	67,16	68,65	65,90

Llobregat i Anoia		
Total	MBLI	Rod
50,12	49,73	51,23
62,42	60,84	66,92
60,12	59,81	61,00
64,76	63,08	69,54
60,78	60,49	61,62
62,64	62,78	62,23
59,50	62,81	50,08
66,02	65,62	67,15
62,46	65,32	54,31
66,36	64,76	70,92
67,62	67,27	68,62
66,96	67,51	65,38

- 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

75,79	LA PUNTUALITAT
74,69	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
73,29	LA SENYALITZACIÓ
71,38	FÀCIL ACCÉS AL TREN
71,02	LA NETEJA DELS VAGONS
70,94	LA NETEJA DE LES ESTACIONS
70,47	SENSE CUES PER ACCEDIR
70,14	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS
69,74	NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS
69,55	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE
69,48	SENSE GENT DESAGRADABLE
69,08	FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS
68,93	VIATGE SENSE BRUSQUEDATS
68,38	SOROLL POC AMOÏNADOR
67,60	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI

Barcelona i Vallès		
Total	Urbà	M V
80,04	80,48	79,67
76,80	77,77	75,98
74,64	74,19	75,02
71,94	71,18	72,58
73,20	74,24	72,32
73,28	73,41	73,17
70,36	69,26	71,29
73,12	74,54	71,92
70,80	70,83	70,77
73,44	75,24	71,92
71,20	71,70	70,77
69,72	68,25	70,96
70,62	71,09	70,22
69,34	69,39	69,30
70,04	69,48	70,52

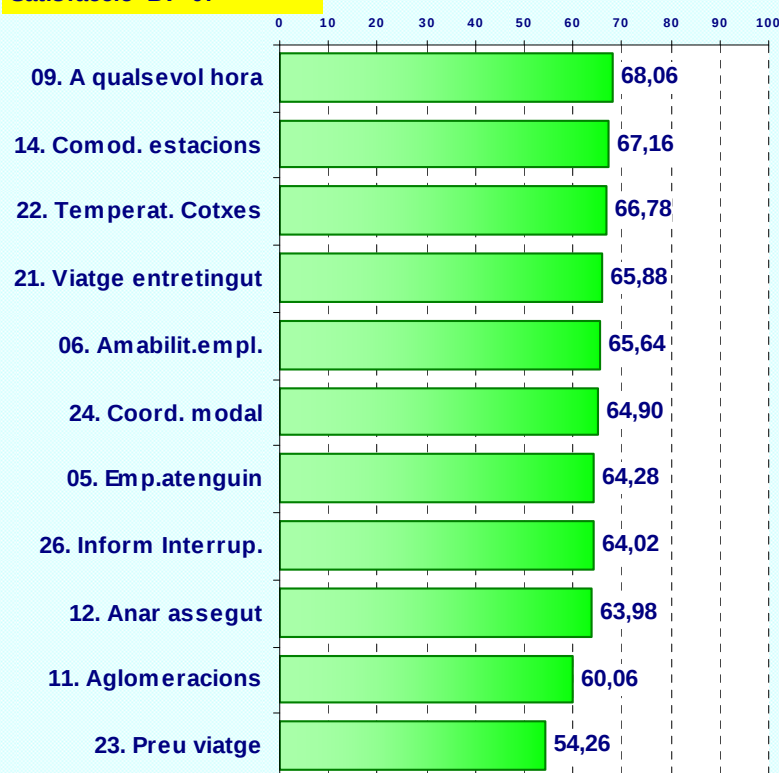
Llobregat i Anoia		
Total	MBLI	Rod
71,54	70,84	73,54
72,58	71,86	74,62
71,94	71,38	73,54
70,82	70,24	72,46
68,84	68,16	70,77
68,60	69,16	67,00
70,58	70,51	70,77
67,16	66,11	70,15
68,68	68,65	68,77
65,66	67,76	59,69
67,76	67,27	69,15
68,44	69,14	66,46
67,24	67,95	65,23
67,42	67,92	66,00
65,16	64,95	65,77

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

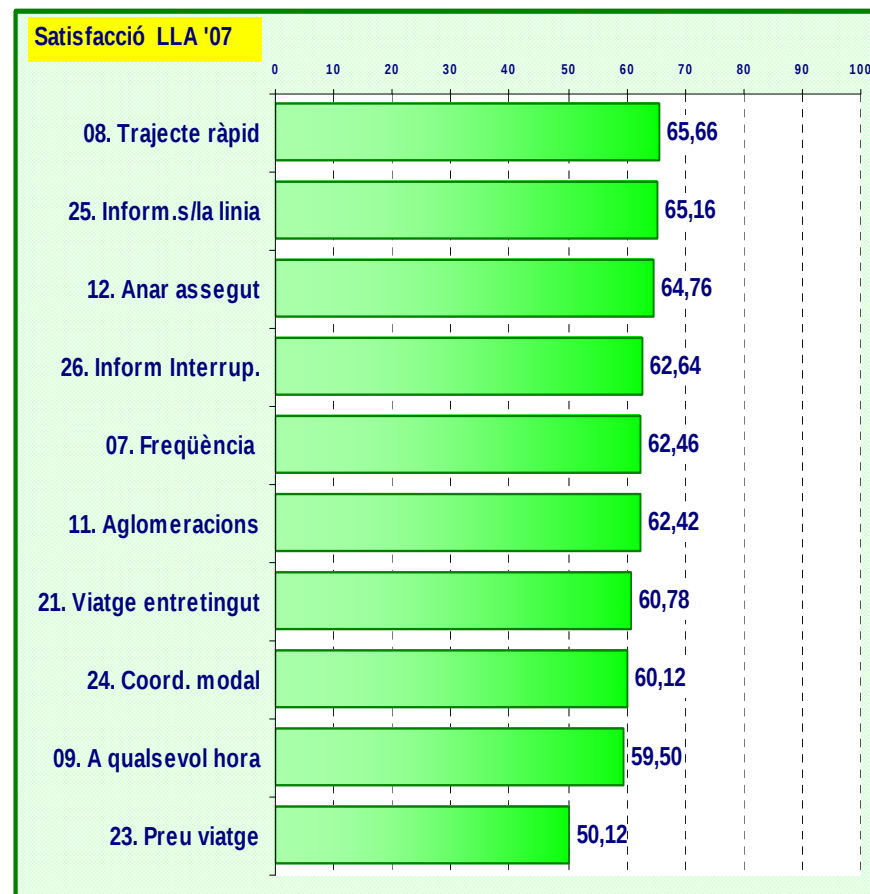
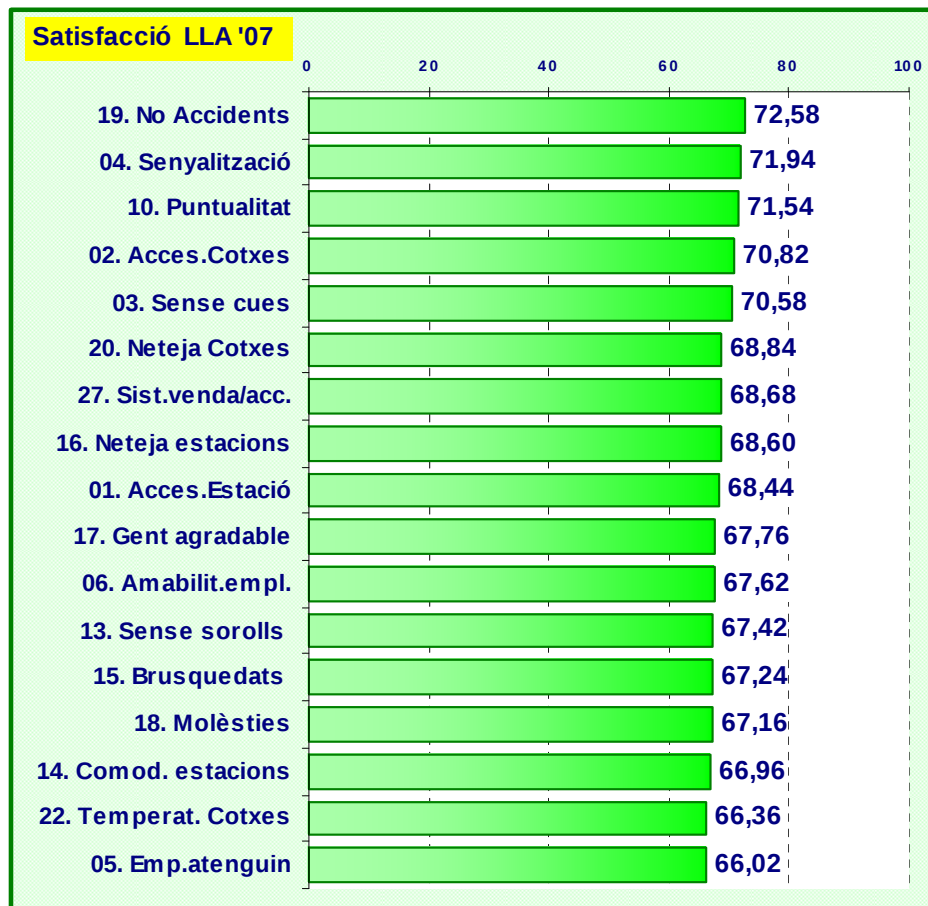
Satisfacció BV '07



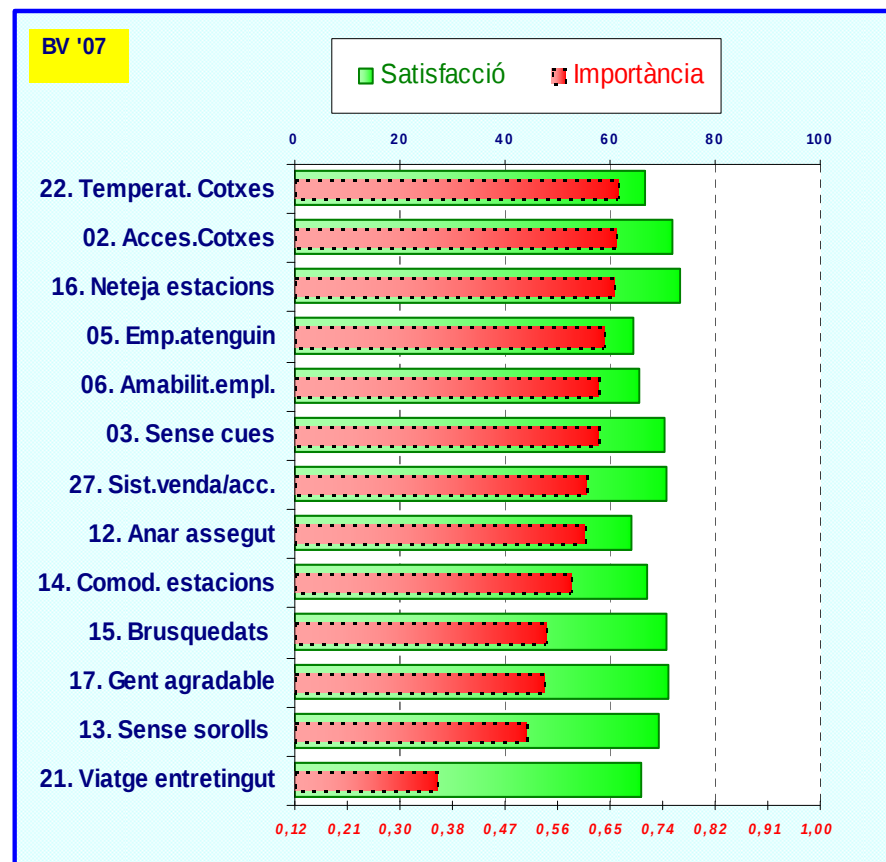
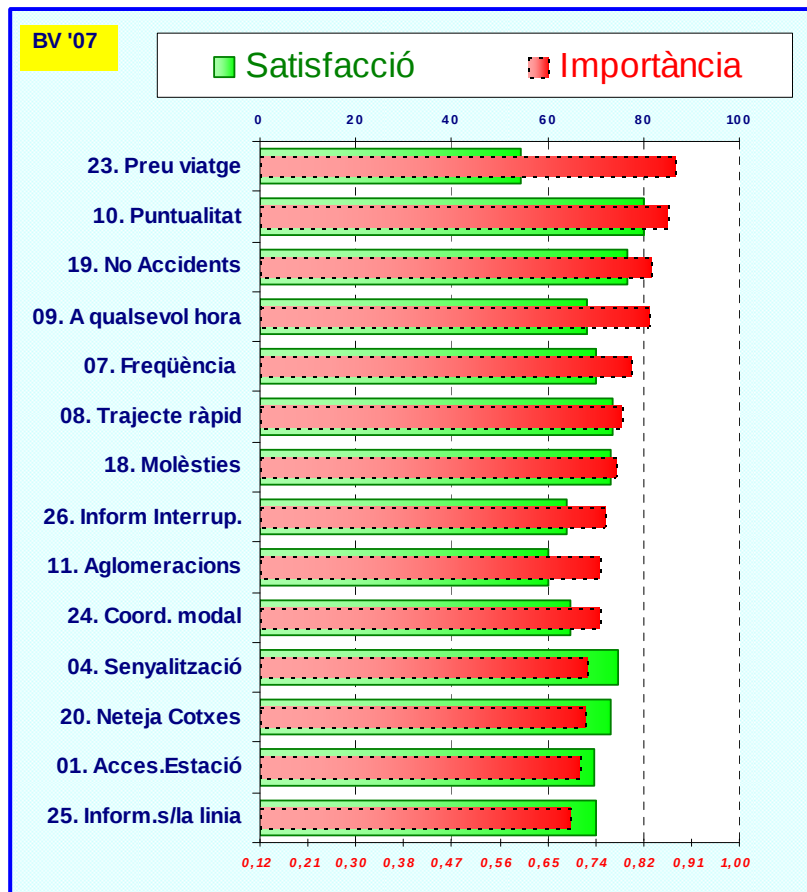
Satisfacció BV '07



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



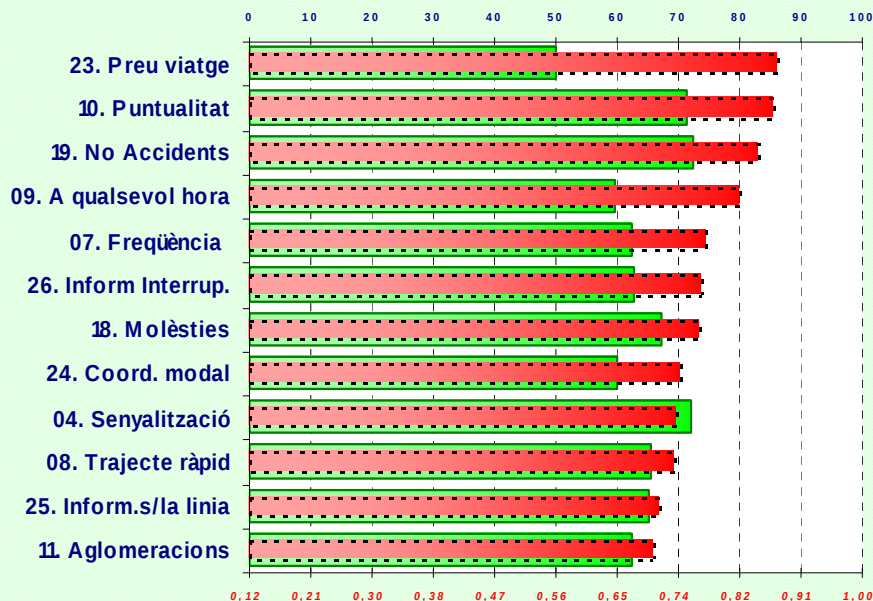
■ Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Barcelona i Vallès, és:



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

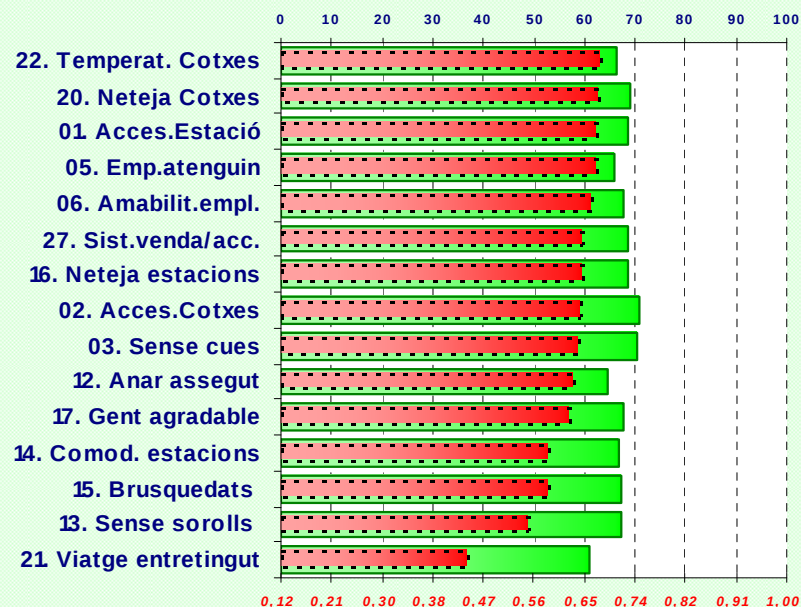
LLA '07

■ Satisfacció ■ Importància

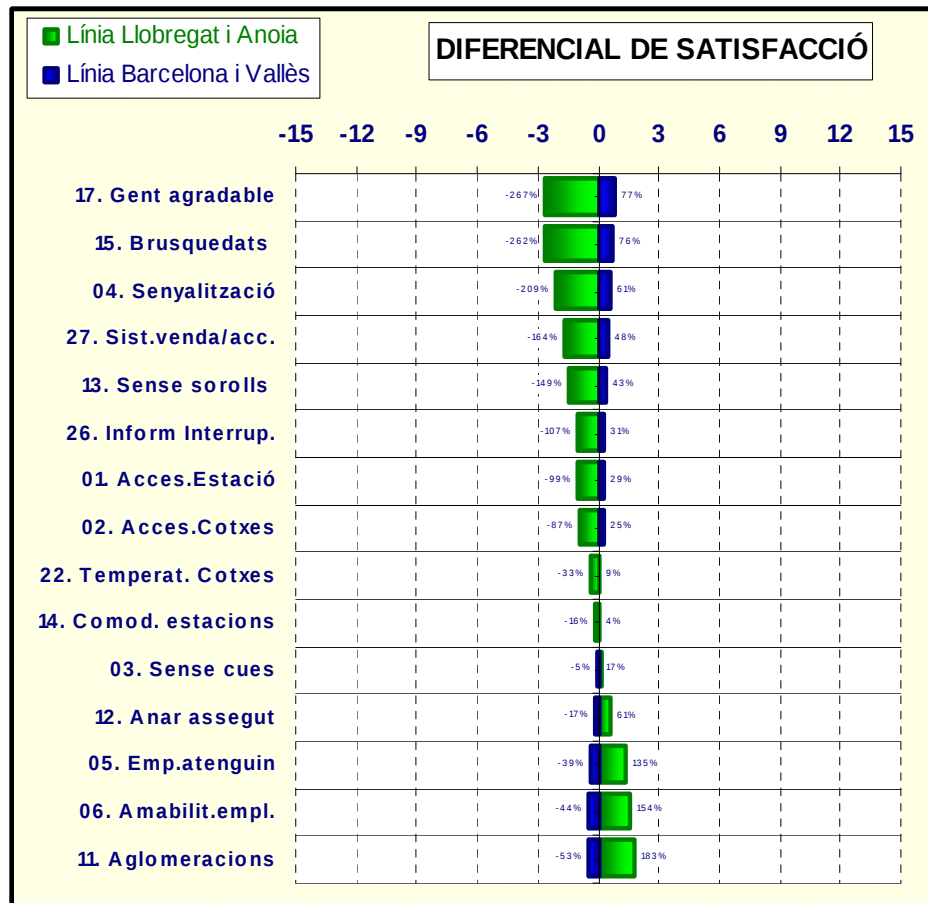
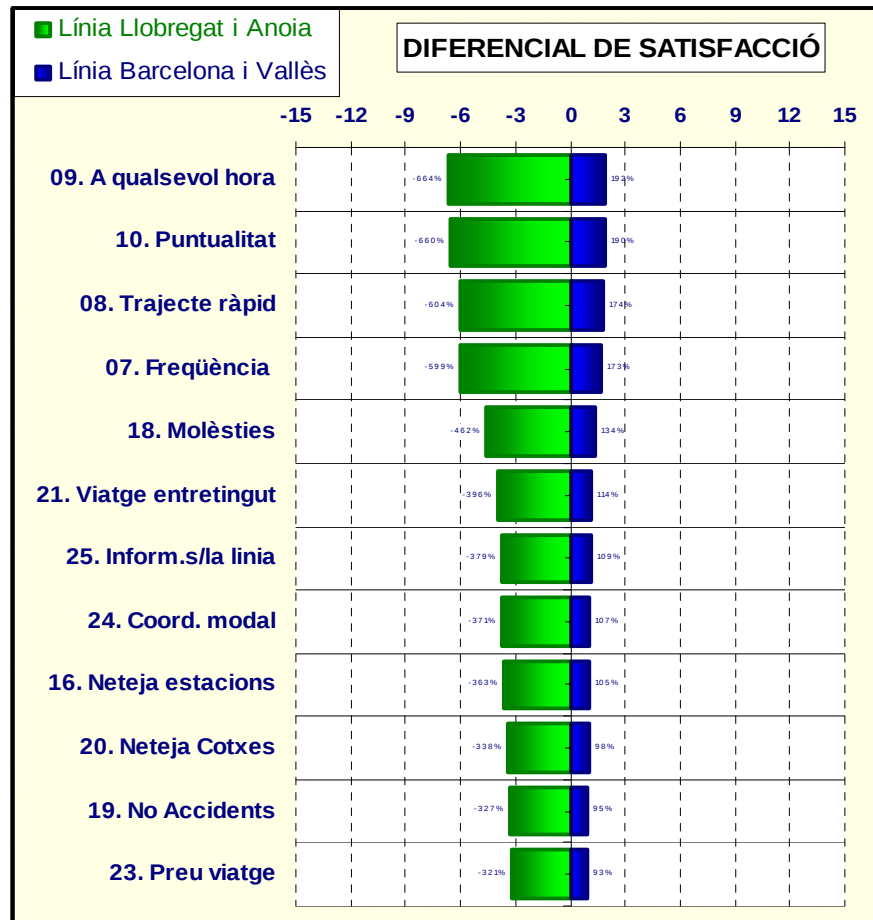


LLA '07

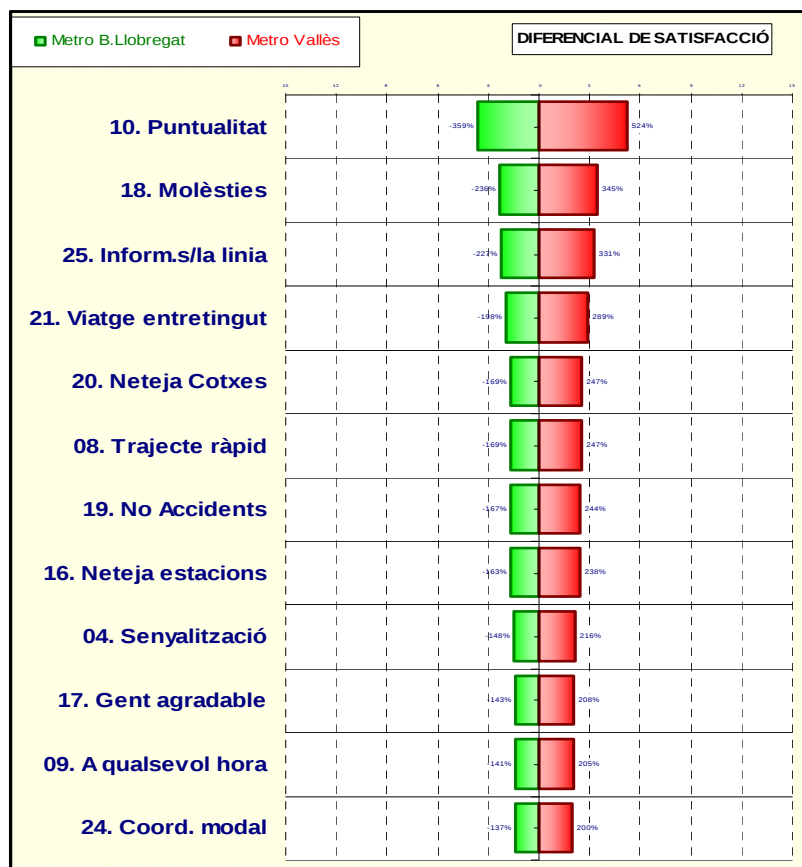
■ Satisfacció ■ Importància



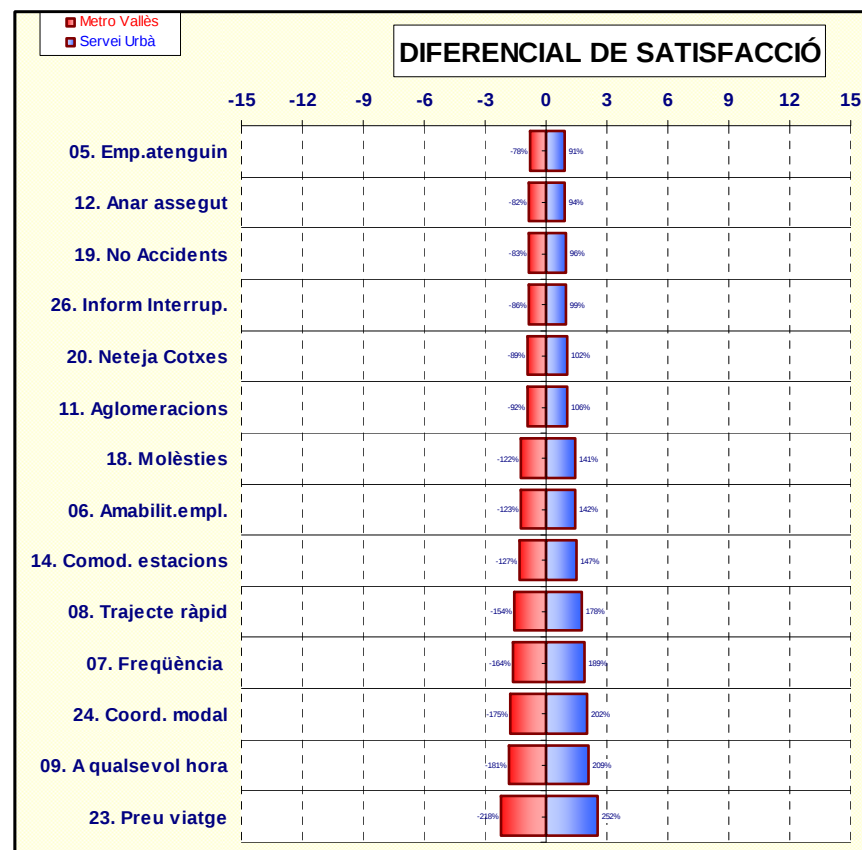
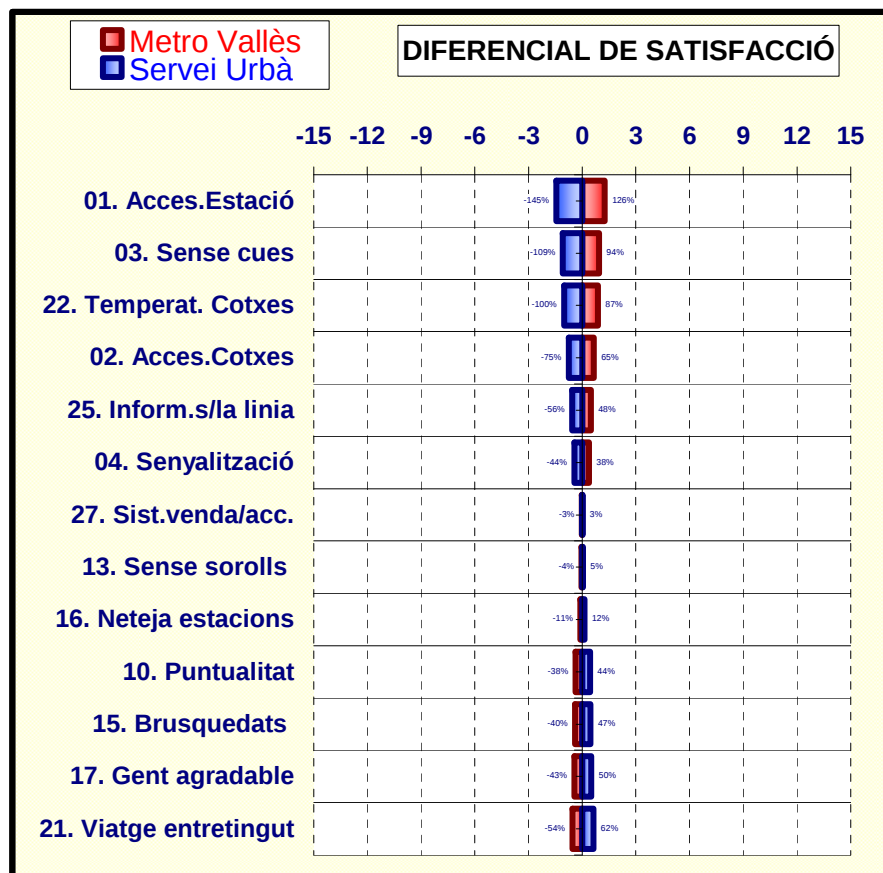
- Respecte al valor promig ponderat, els clients de la línia Llobregat i Anoia estan més satisfets amb les Aglomeracions, l'Amabilitat dels empleats i que hi hagi empleats atenen; i els de la línia Barcelona i Vallès estan més satisfets amb que el pots agafar a qualsevol hora, la puntualitat i la rapidesa:



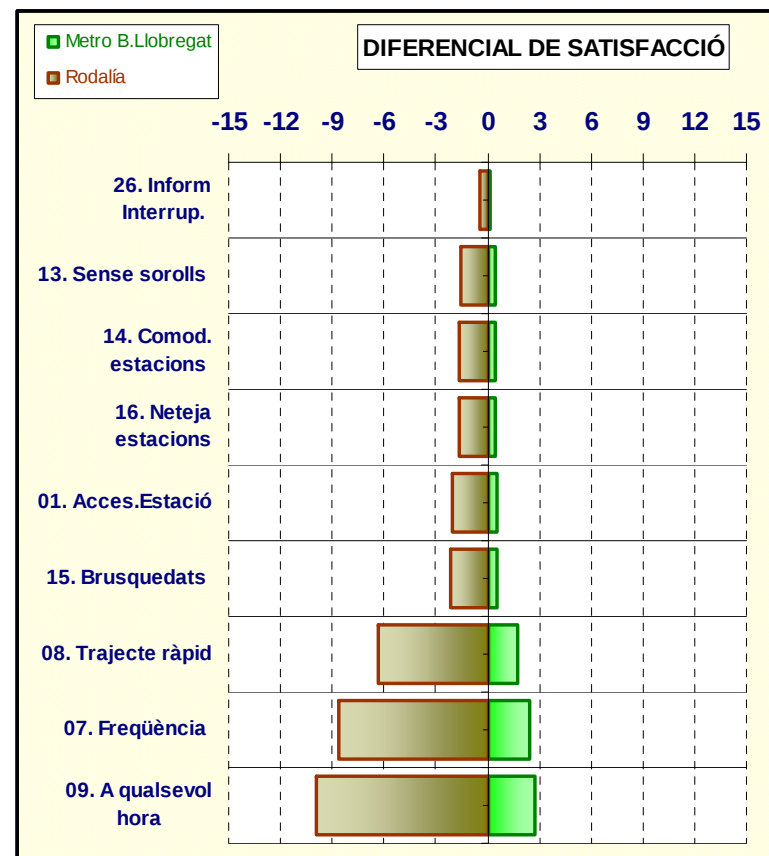
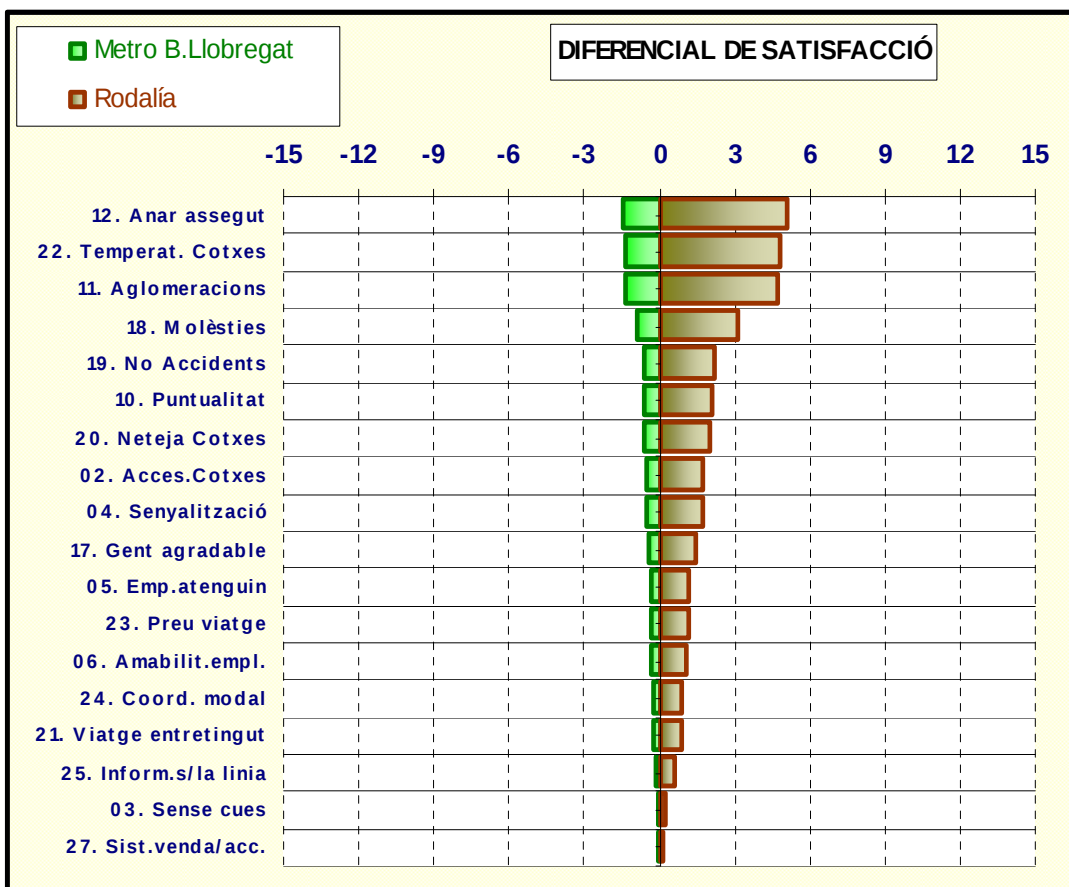
- Els usuaris del Metro del Vallès estan menys satisfets amb l'Amabilitat dels Empleats, que els Empleats atenguin i les Aglomeracions; en canvi els usuaris del Metro del Llobregat estan menys satisfets amb la Puntualitat, les Molèsties i amb la Informació de la línia:



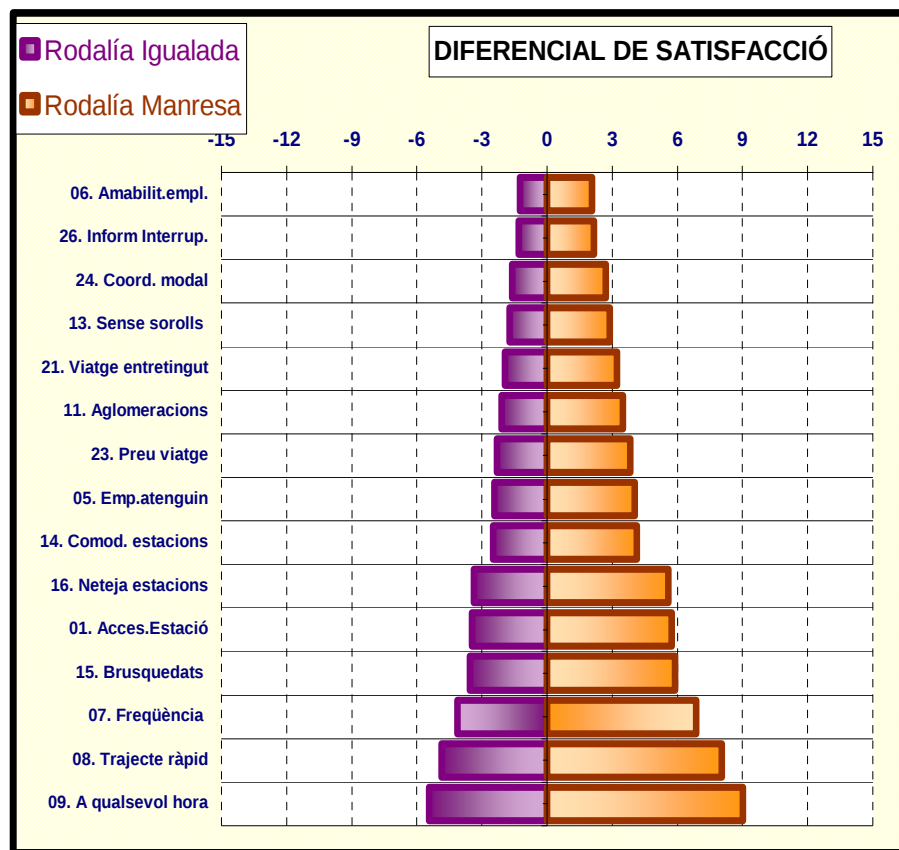
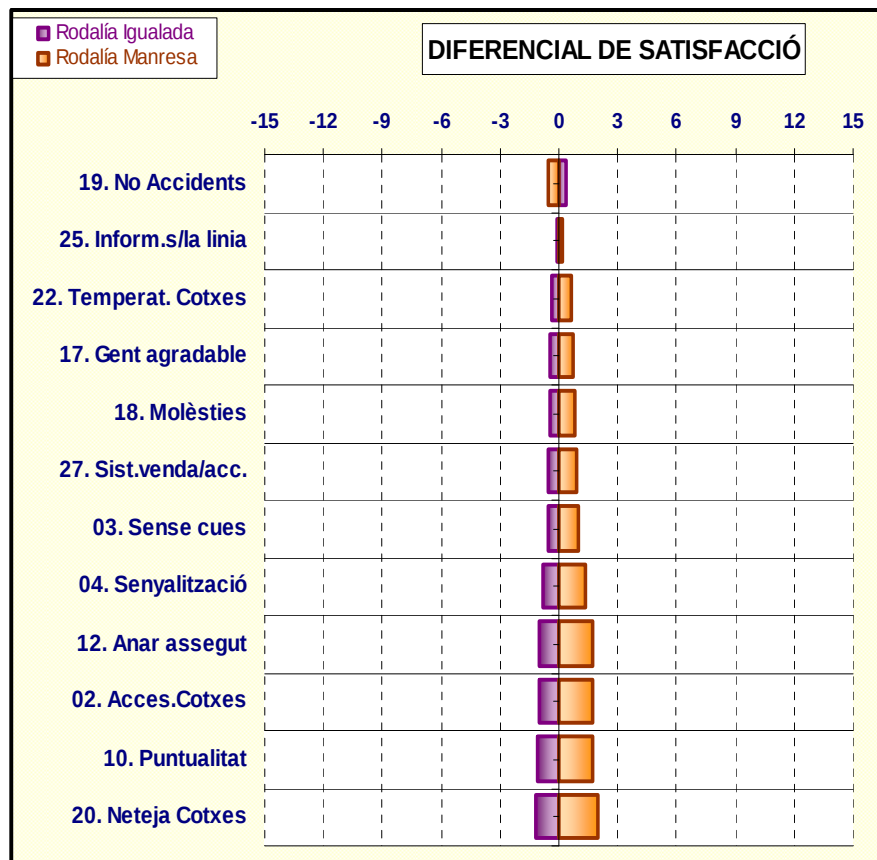
- Entre els serveis Urbà i Metro del Vallès, els usuaris del servei Metro del Vallès estan més insatisfets amb el Preu del viatge, poder-lo agafar a qualsevol hora i la Coordinació modal; i els usuaris del Servei Urbà estan més insatisfets amb l'Accés a a l'estació, Fer cues i la Temperatura.



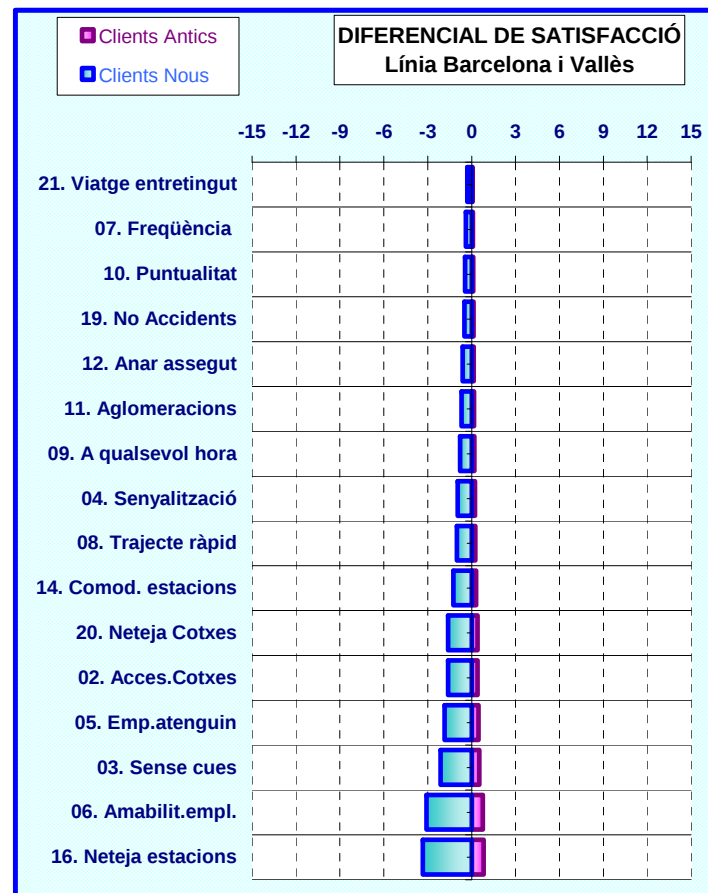
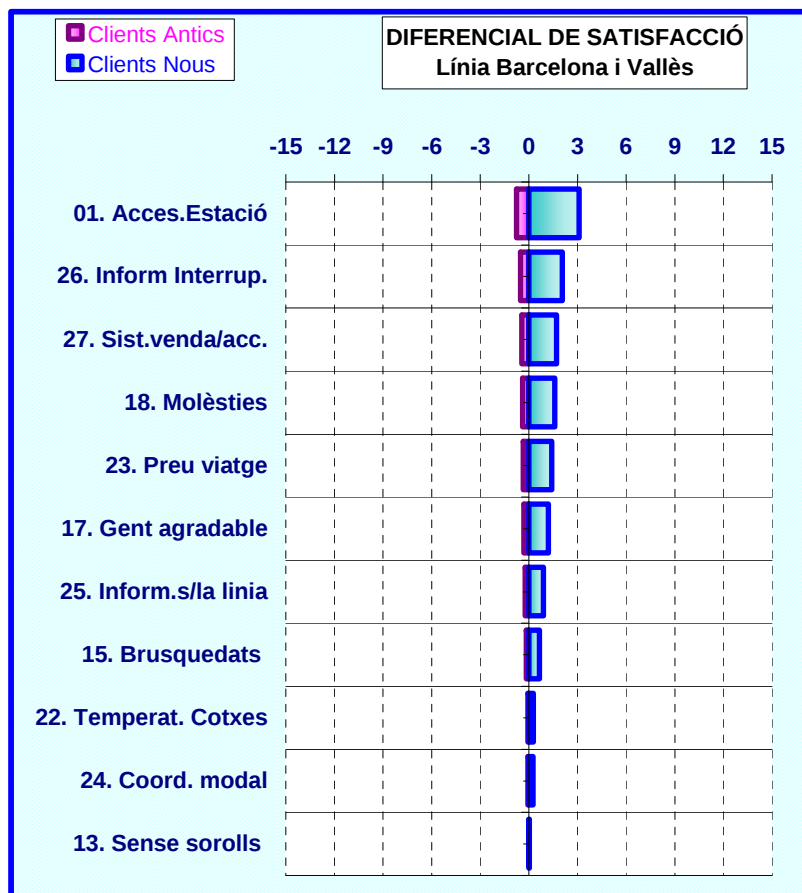
- Entre els serveis Metro del Baix Llobregat i Rodalí, aquest últims estan molt més insatsfets amb els horaris, la freqüència i la rapidesa; en canvi estan més satisfets amb el fet d'anar asseguts, la temperatura dels cotxes i les aglomeracions.



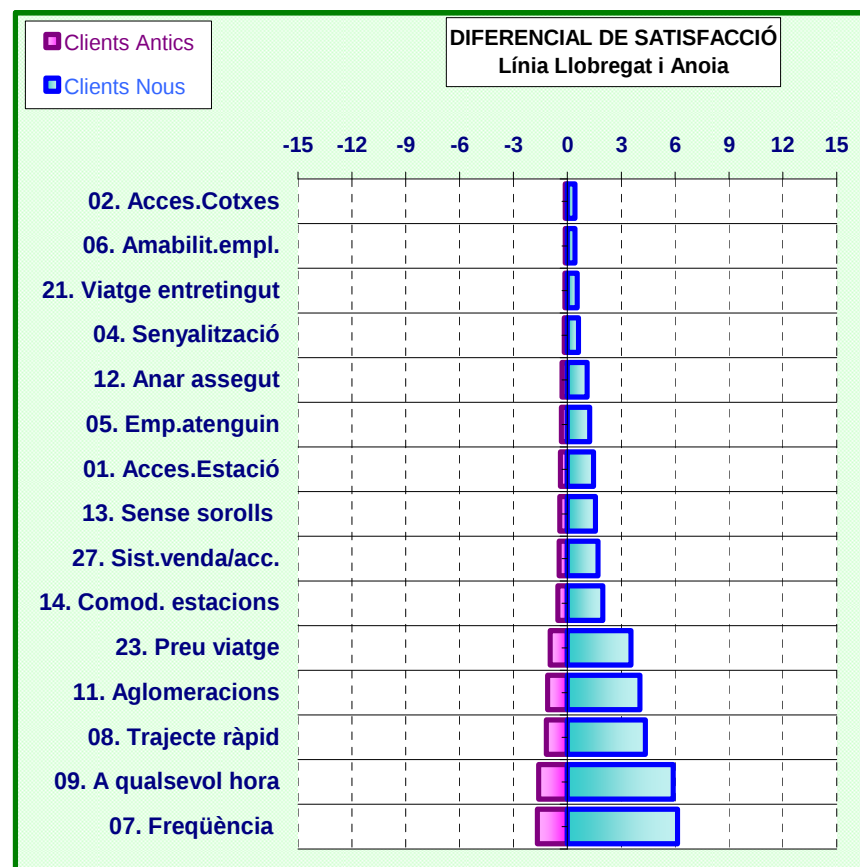
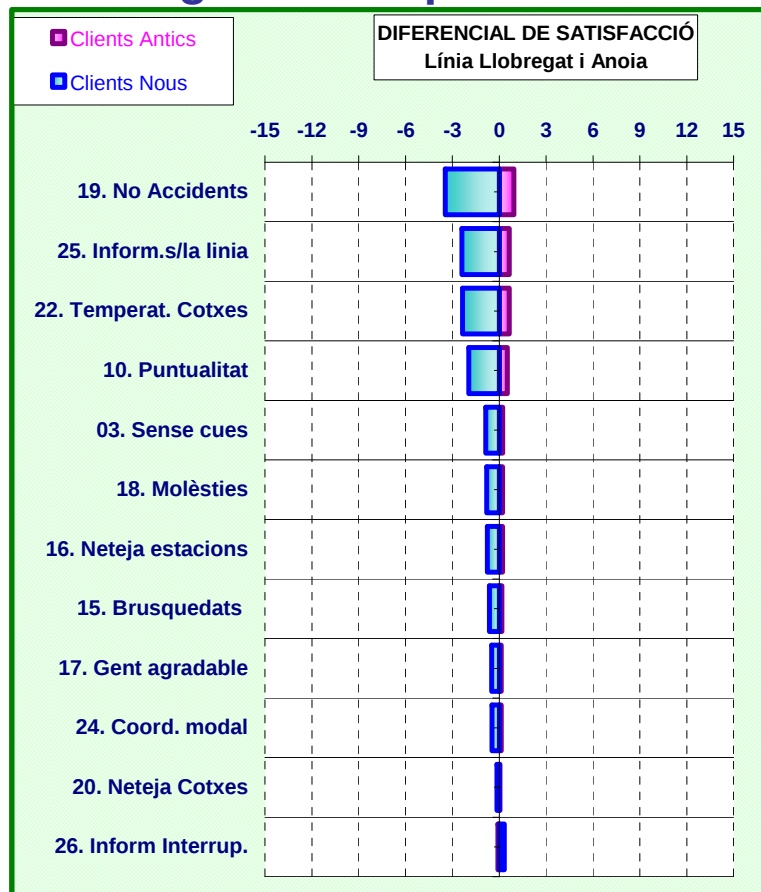
- I dins del servei de Rodalia, els clients del ramal d'Igualada estan més insatisfets que els de Rodalies de Manresa, sobretot amb els horaris, la rapidesa i la freqüència.



- Els clients nous (2 anys : 19% del total) de la Línia Barcelona Vallès estan més satisfets amb l'Accés a les estacions, la Informació d'incidències i el Sistema de venda; i menys insatisfets amb la Neteja, l'Amabilitat dels empleats i les cues.



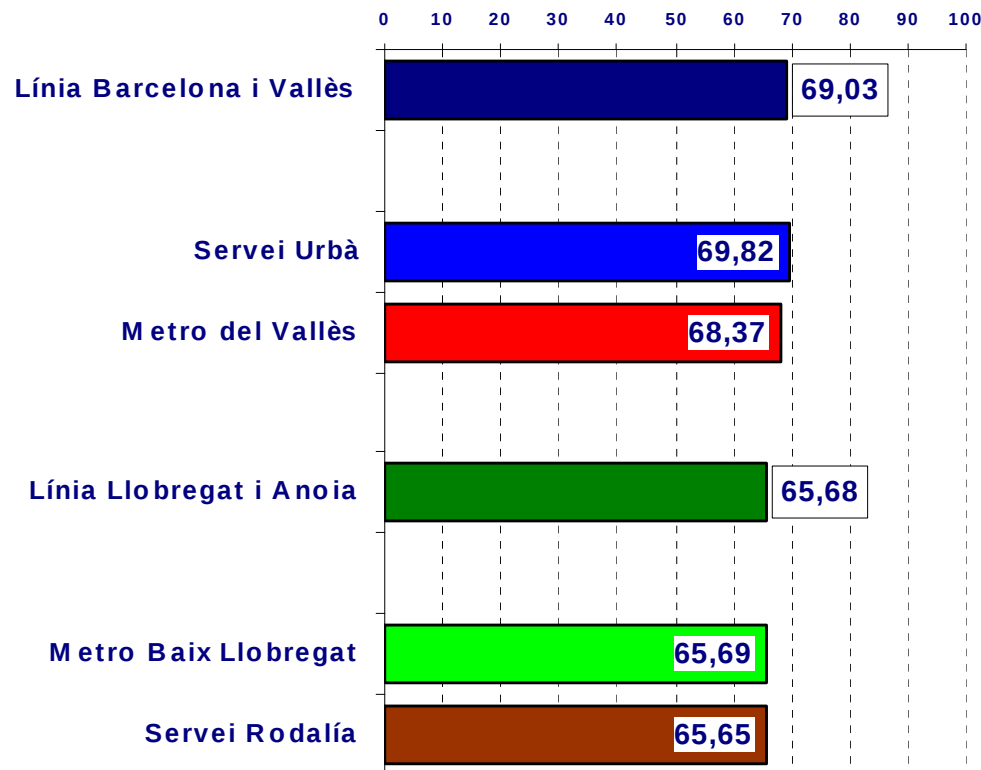
- A la línia Llobregat i Anoia els clients nous (< 2 anys : 24% del total) estan més insatisfets que els clients antics amb el perill d'accidents, informació sobre la línia i la Temperatura; i estan més satisfets amb la Freqüència, Poder agafar-lo a qualsevol hora i la Rapidesa.



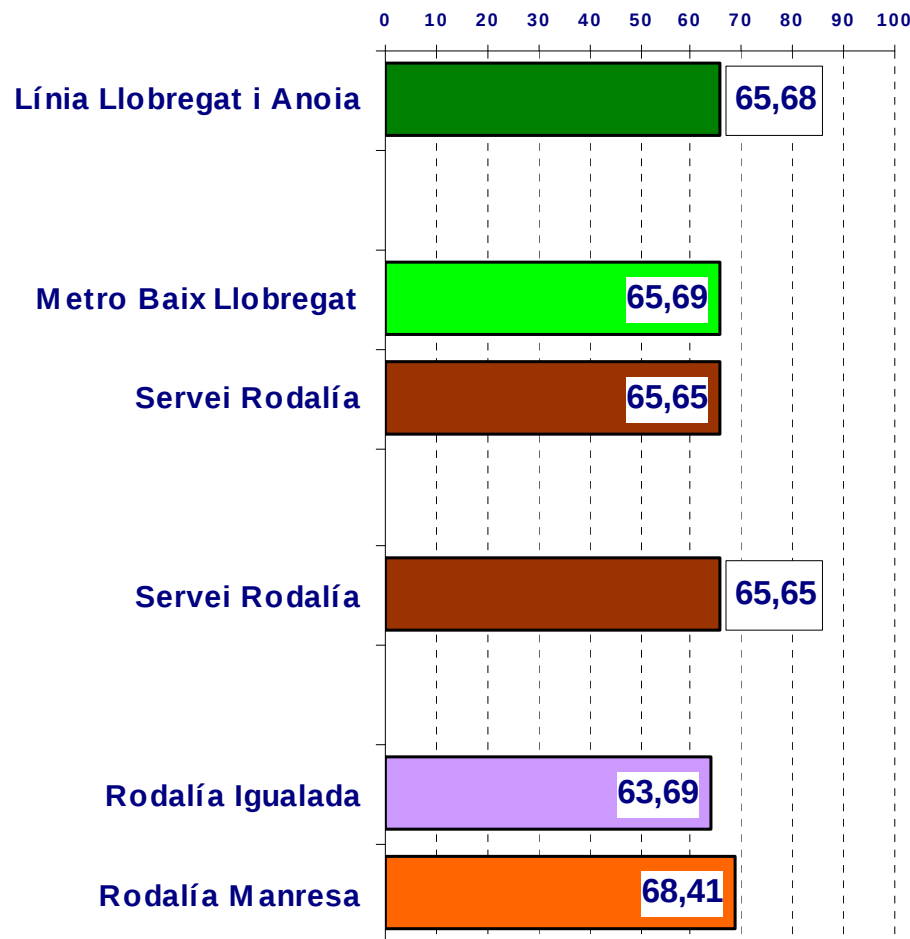
5.2- L'I.S.C.

- L'ISC de la línia del Vallès es manté amb una lleugera disminució; mentre que l'ISC del Llobregat cau 3 punts per l'afectació de l'AVE, tot i que es mantenen ambdós en nivells força elevats (Banda de 65-70), en concret:

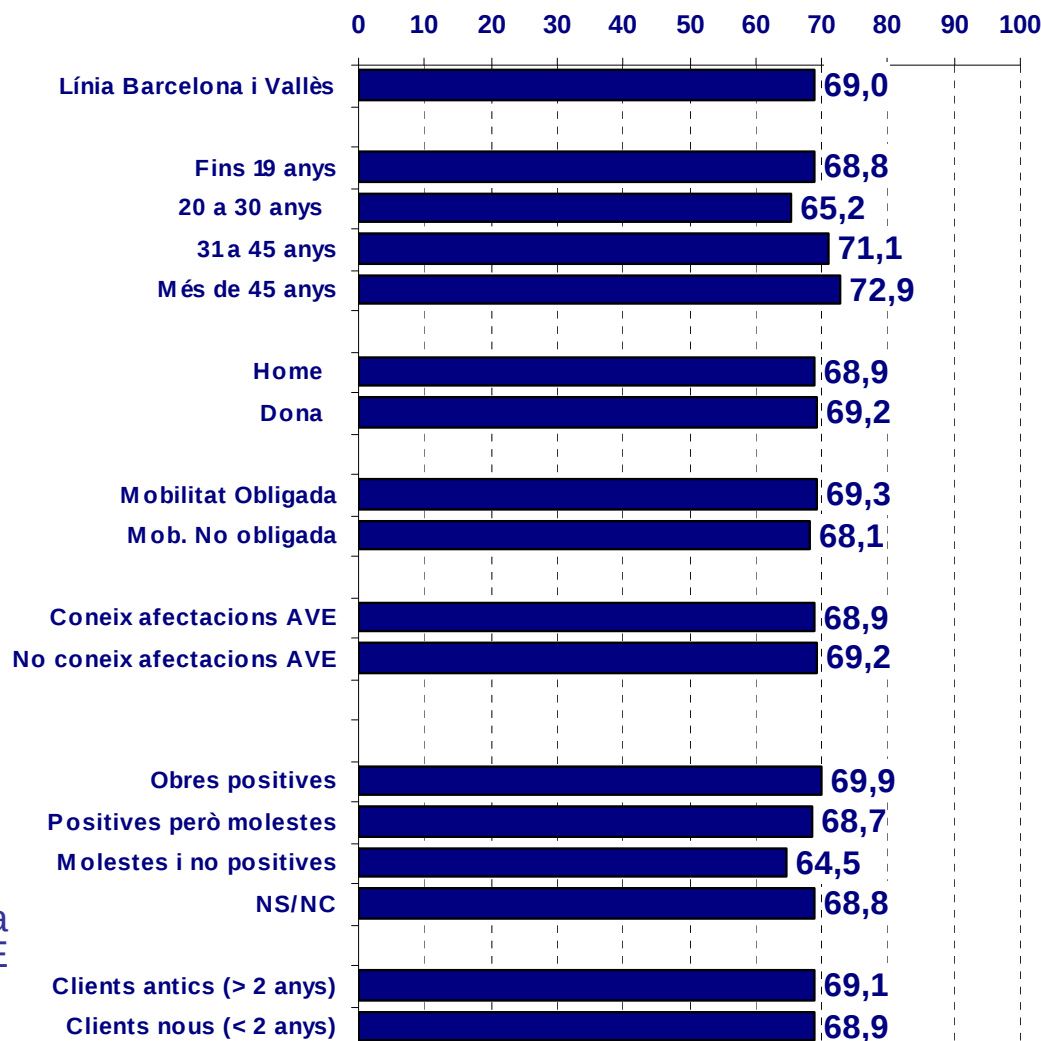
- Per línies:
- L'ISC'2007 global de la línia Barcelona Vallès és de
69,03
- L'ISC'2007 global de la línia Llobregat Anoia és de
65,68



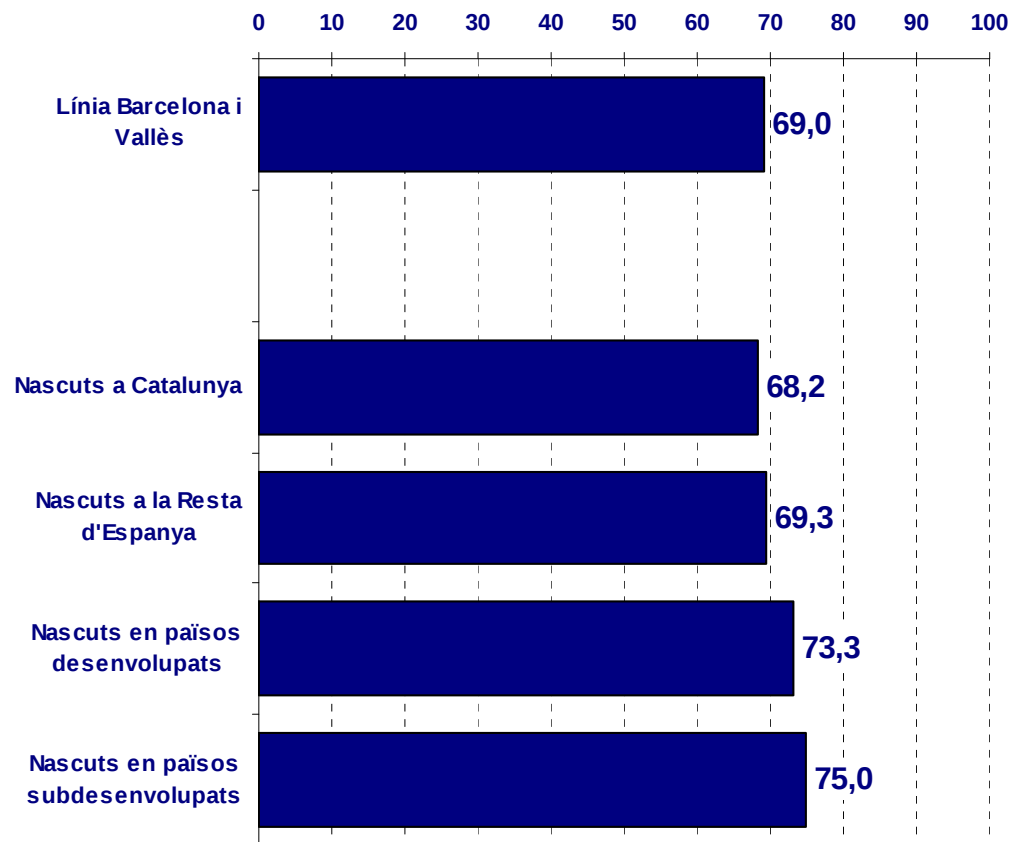
- Dins de la línia Llobregat i Anoia, on hi ha un retrocés més important és el Servei de Metro Llobregat, que és el tram més afectat pel tall de l'AVE.
- El Servei de Rodalies, manté els seves valoracions amb un lleu retrocés.



- Dins de la línia Barcelona i Vallès els clients amb un ISC més baix son:
- Els de 20 a 30 anys
 - 65,2
- Els clients antics
 - 68,9
- Els homes
 - 68,9
- Els de mobilitat no obligada
 - 68,1
- Els molestos amb les obres a les estacions
 - 64,5
- Els que coneixen els afectacions que ha provocat l'incident de les obres de l'AVE
 - 68,9



- 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 en països subdesenvolupats.



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

■ Els de 20 a 30 anys

■ 63,5

■ Els de mob. obligada

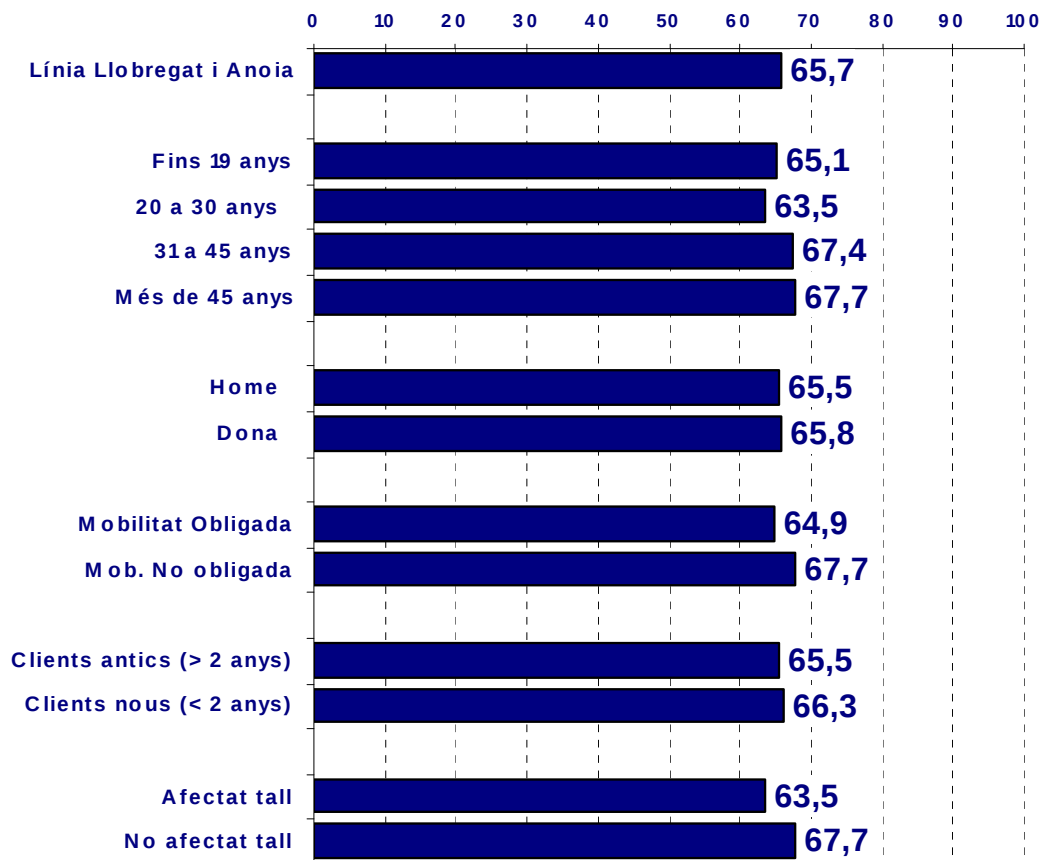
■ 64,9

■ Els clients antics

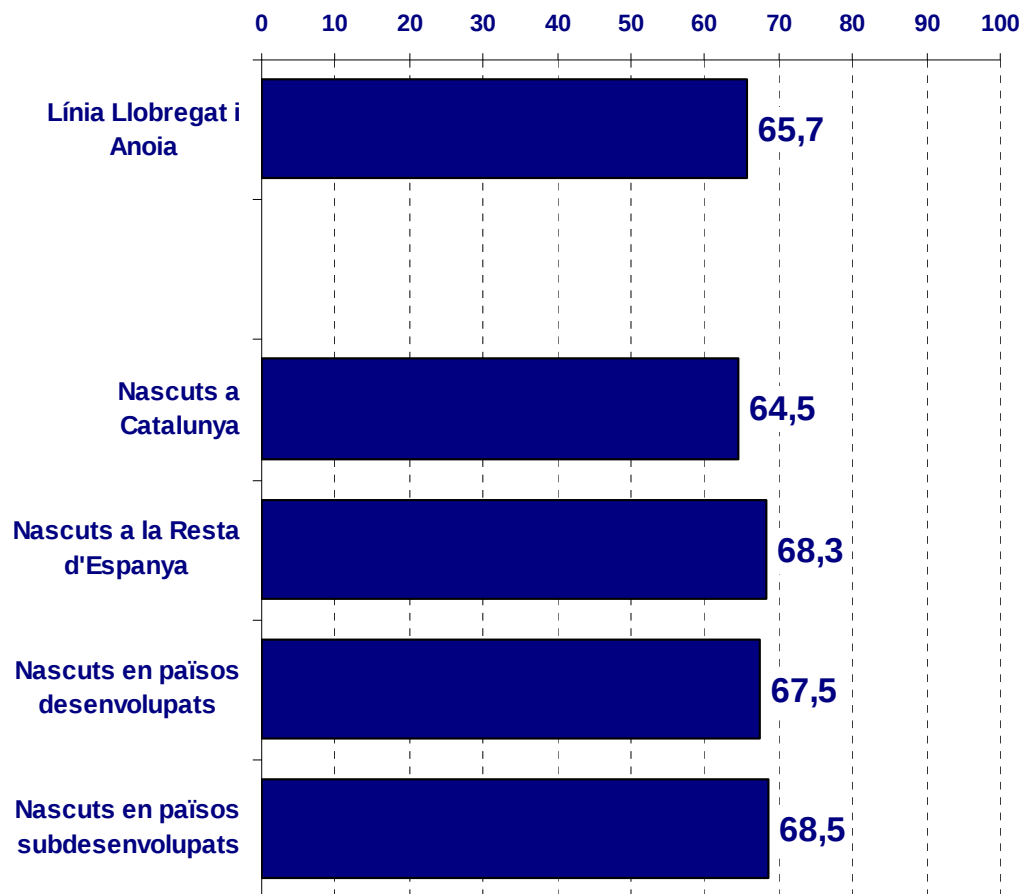
■ 65,5

■ Els afectats pel tall de l'AVE

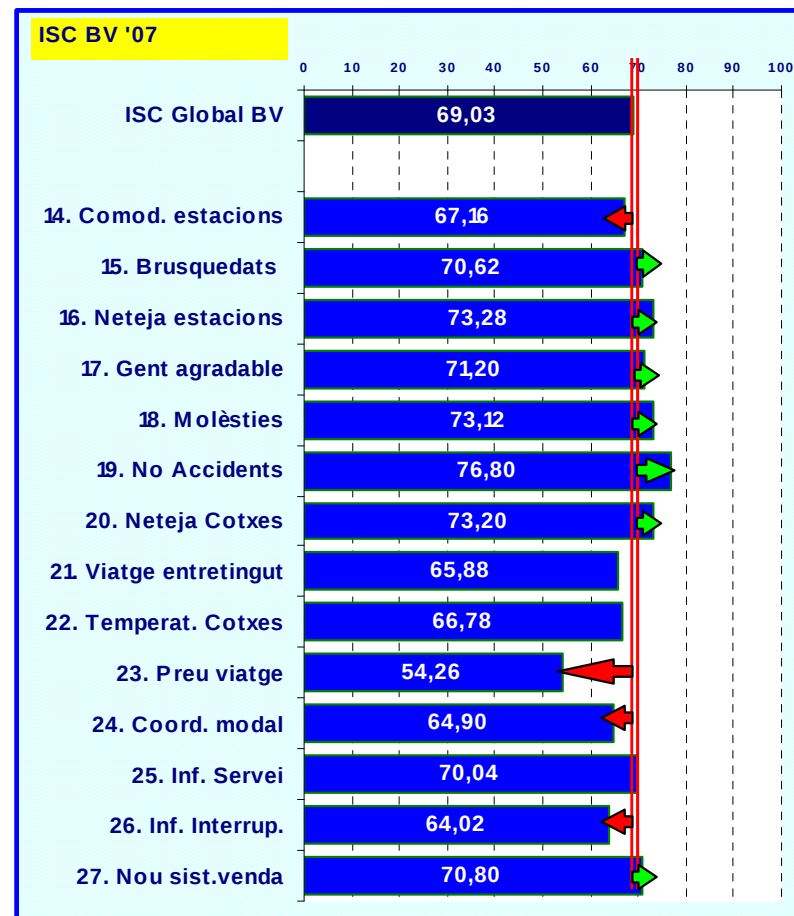
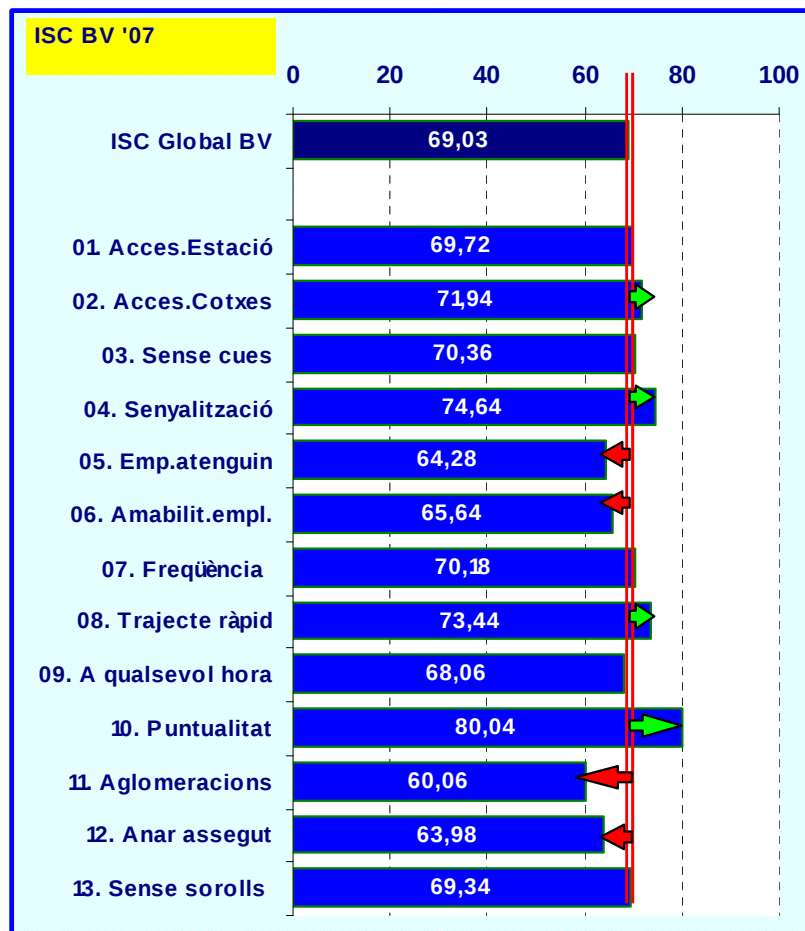
■ 63,5



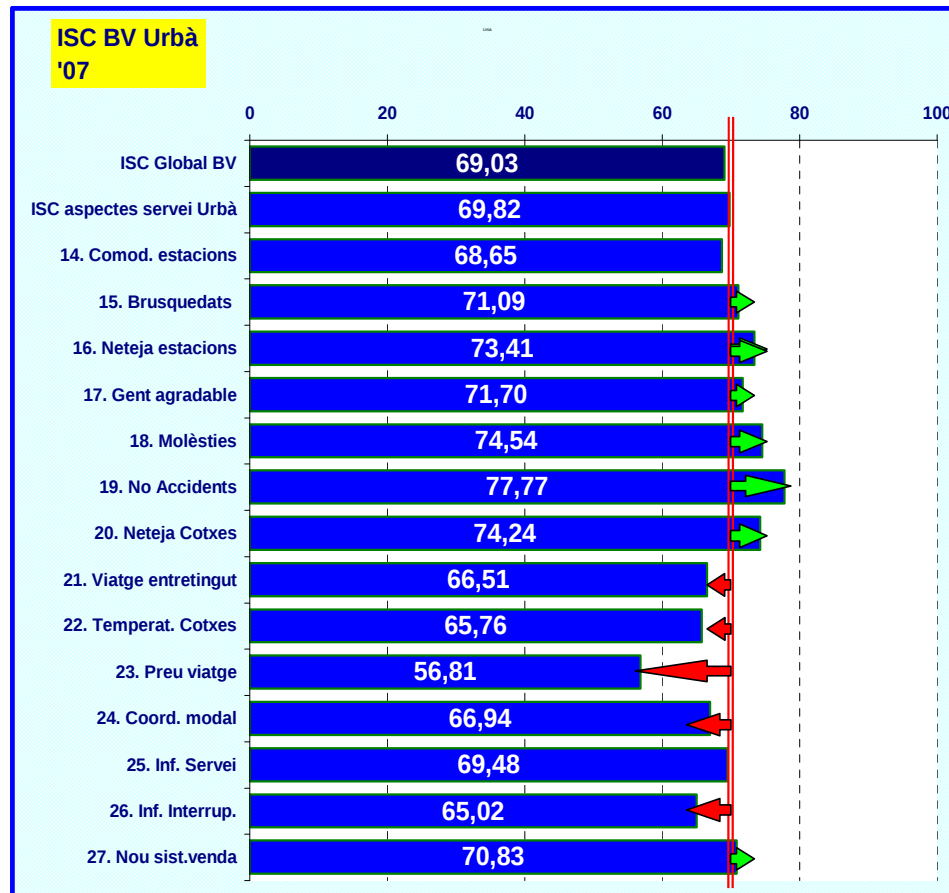
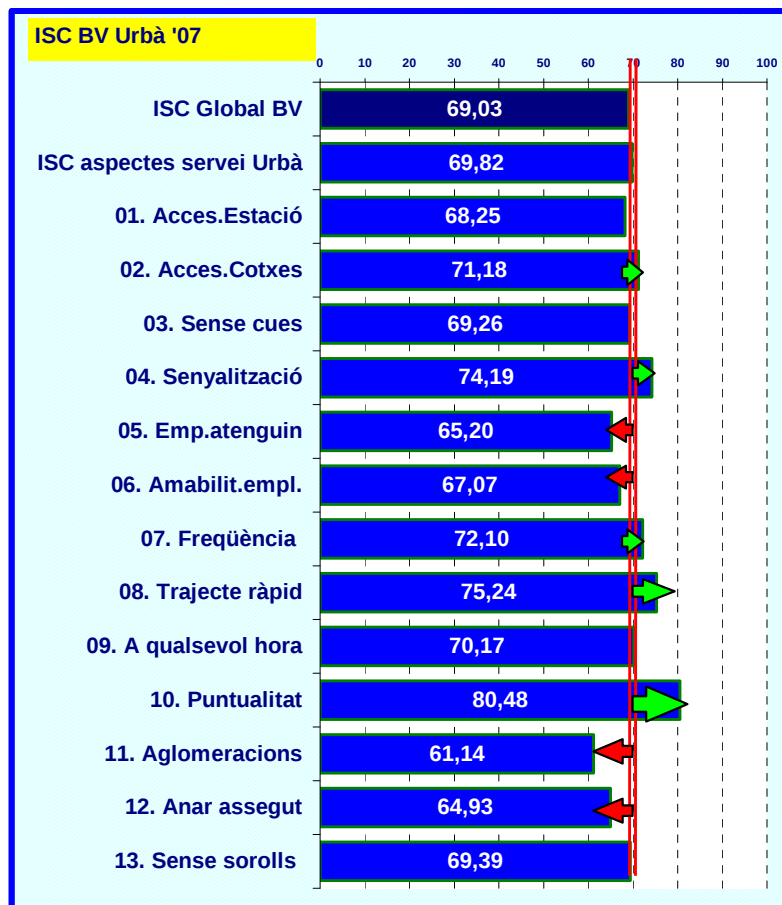
- Dins de la línia Llobregat Anoia els clients amb un ISC més baix segons lloc de naixement són els nascuts a Catalunya, i amb un ISC més alt són els nascuts en països subdesenvolupats.



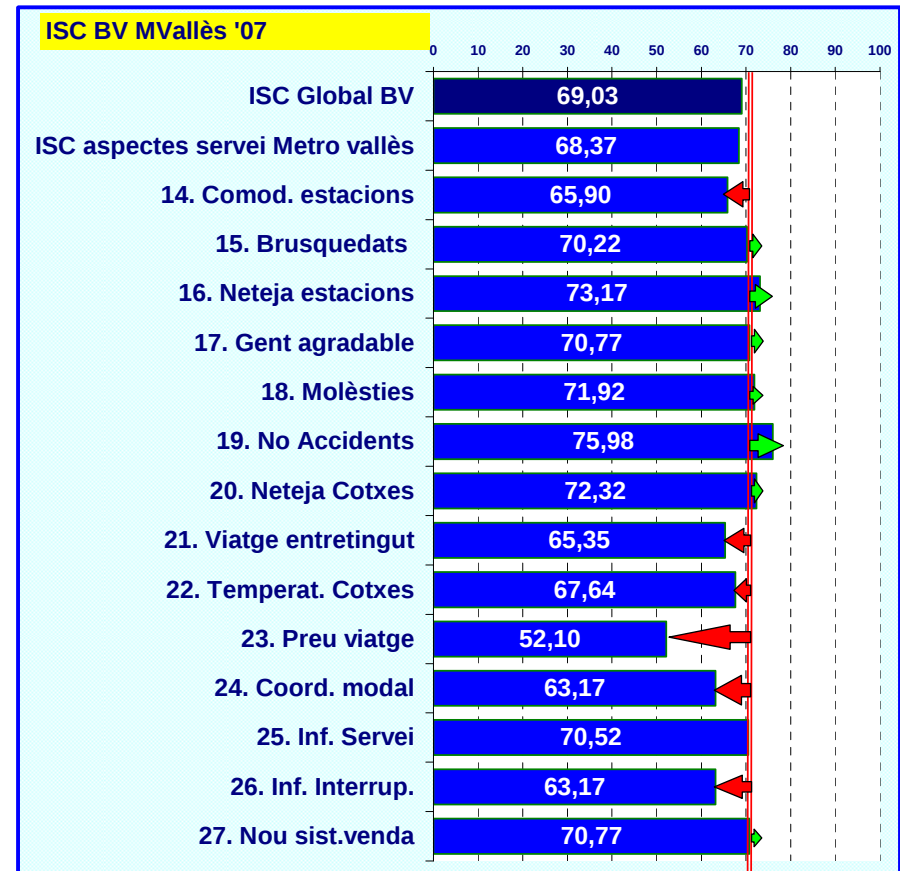
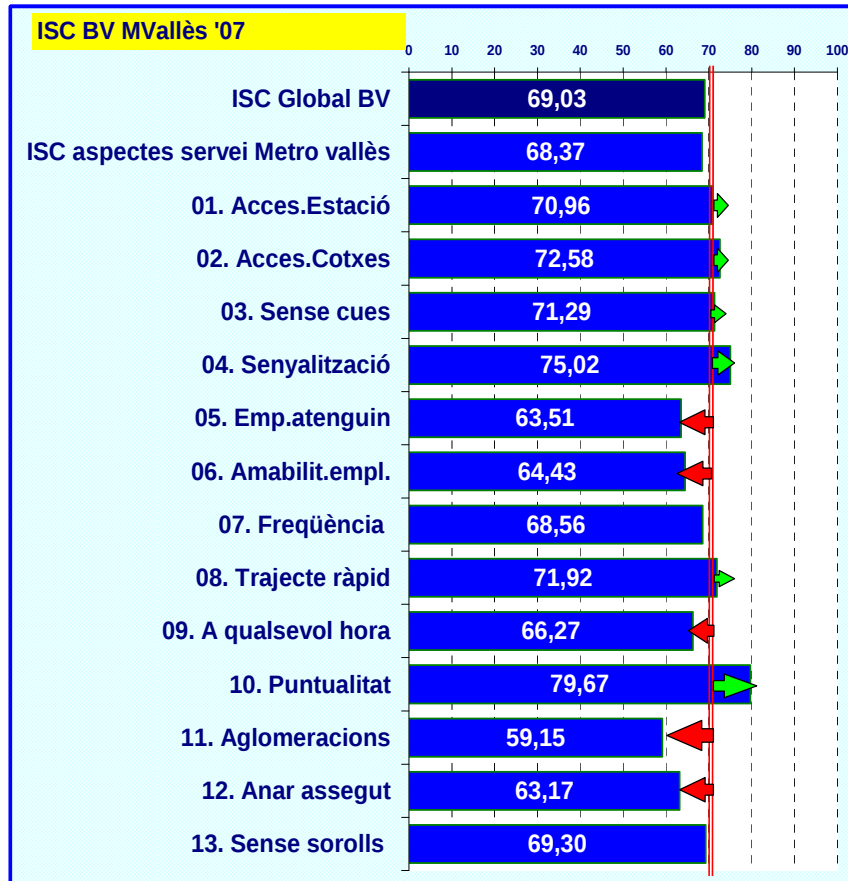
- A la línia del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



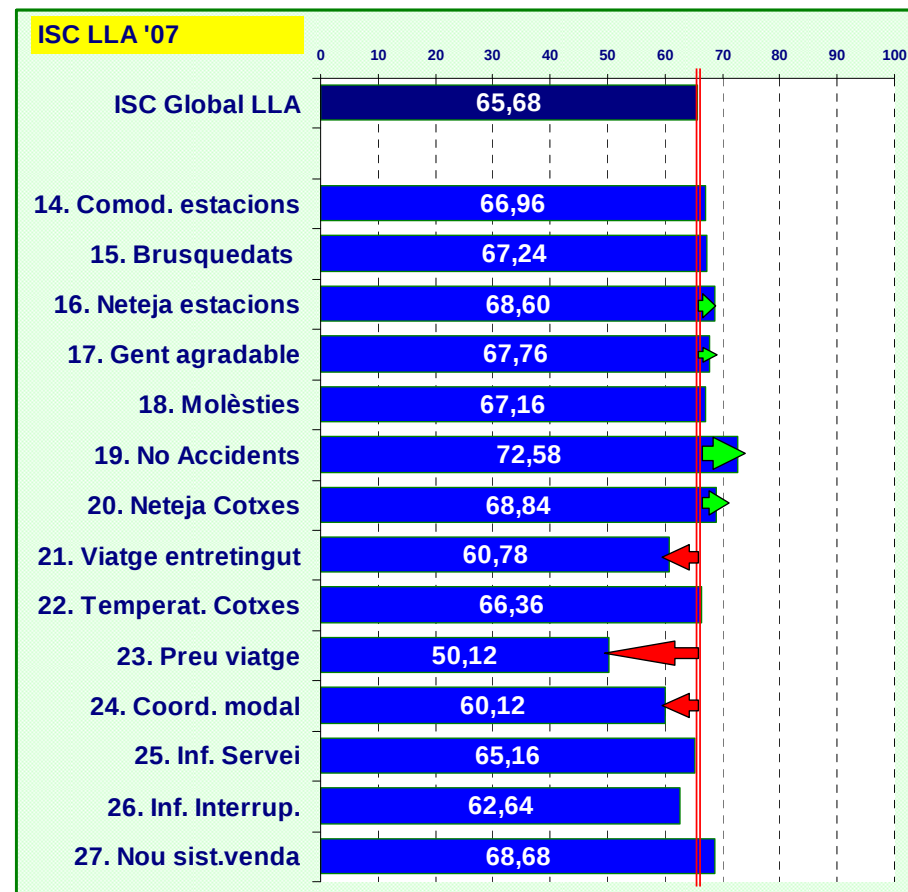
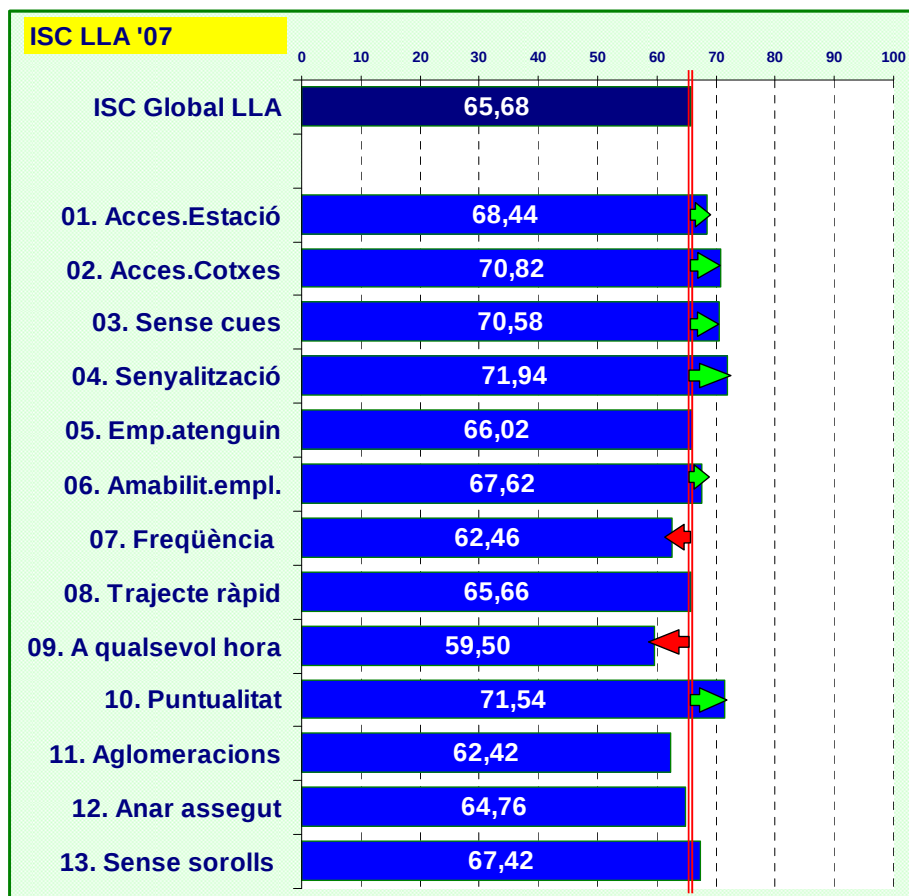
- Al servei urbà, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



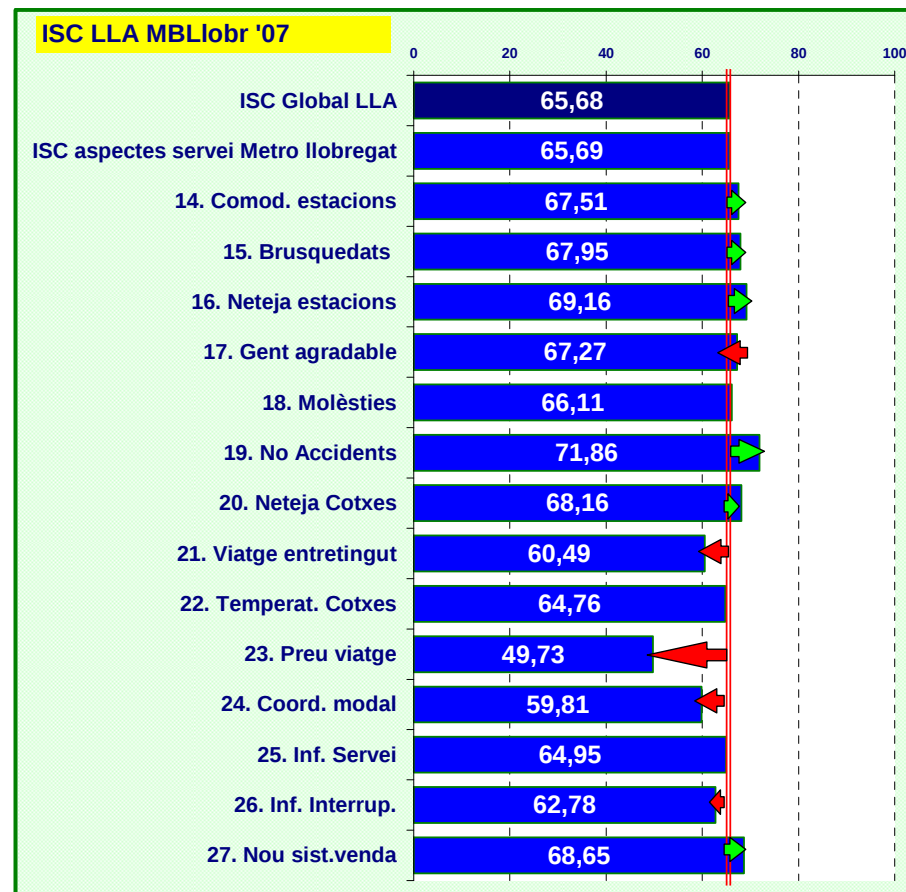
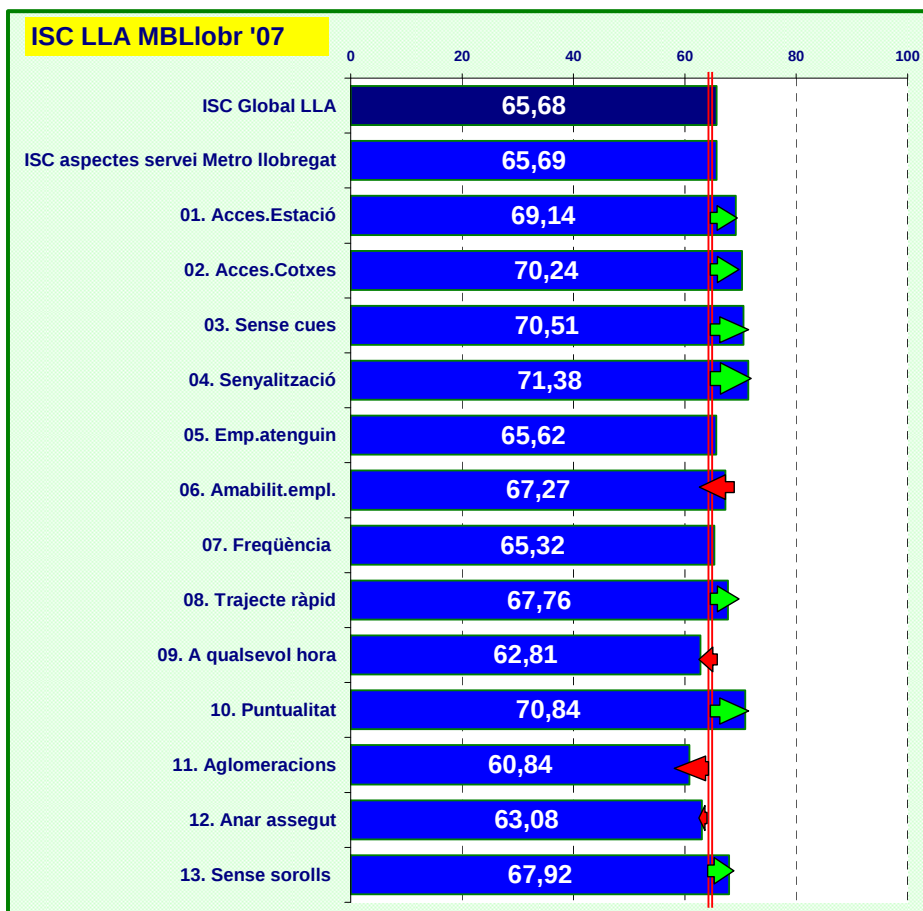
- Al servei Metro del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



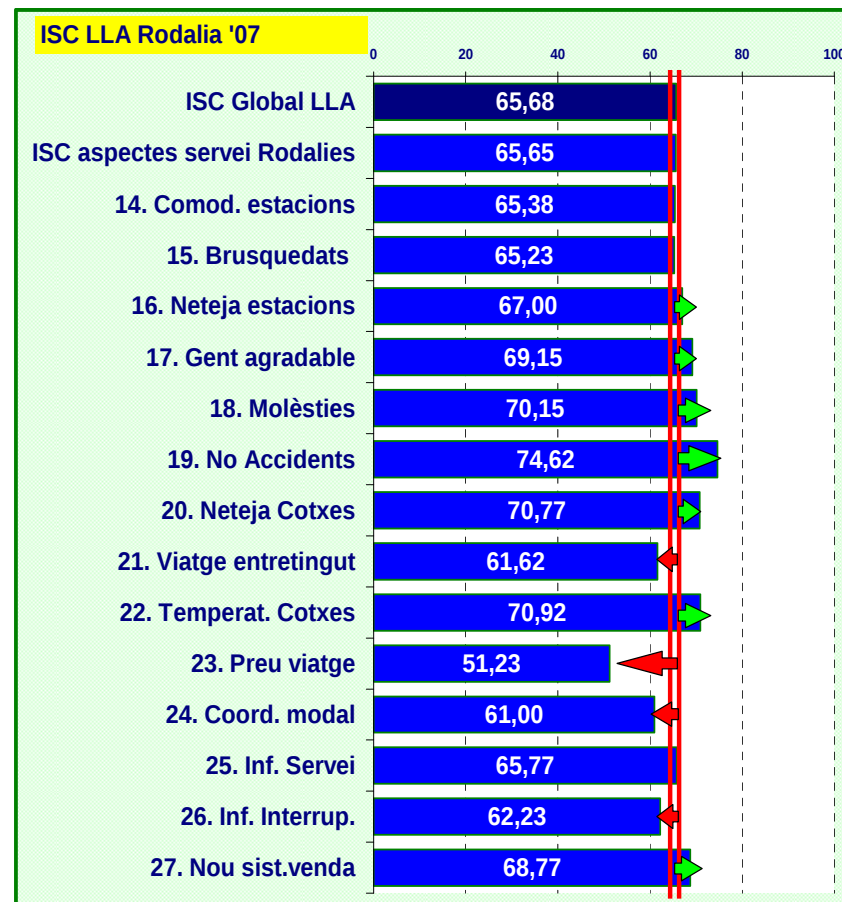
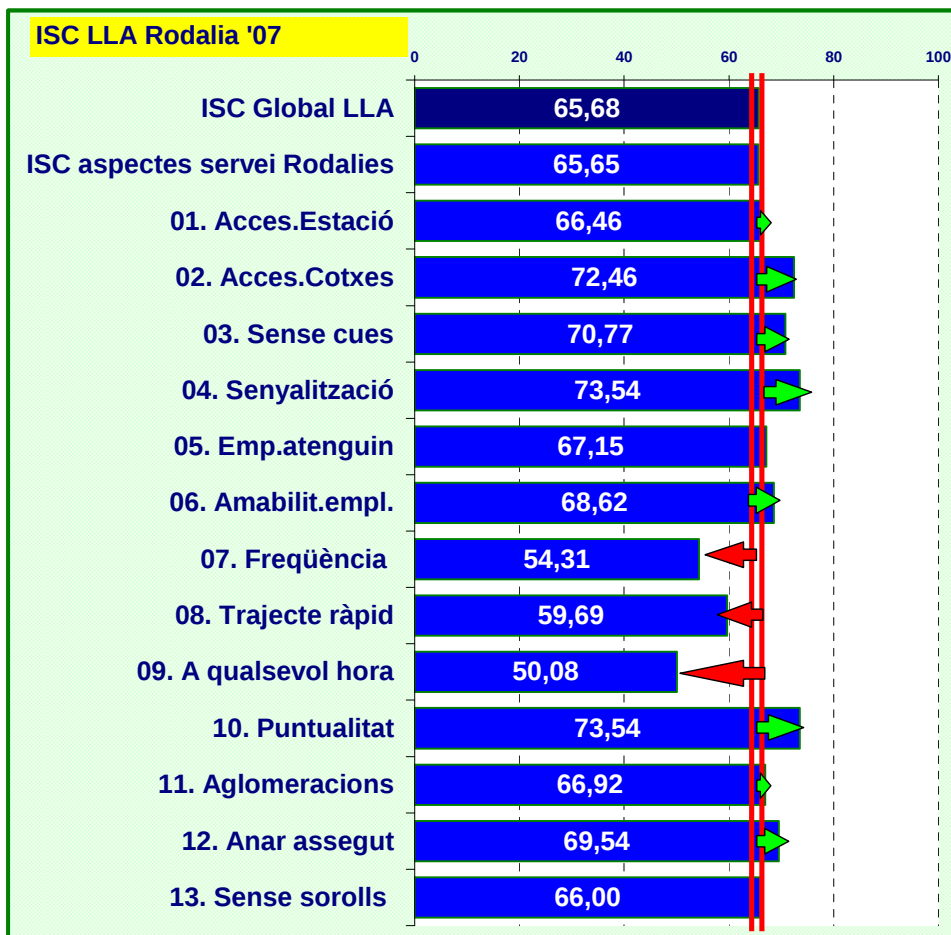
- A la línia del Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



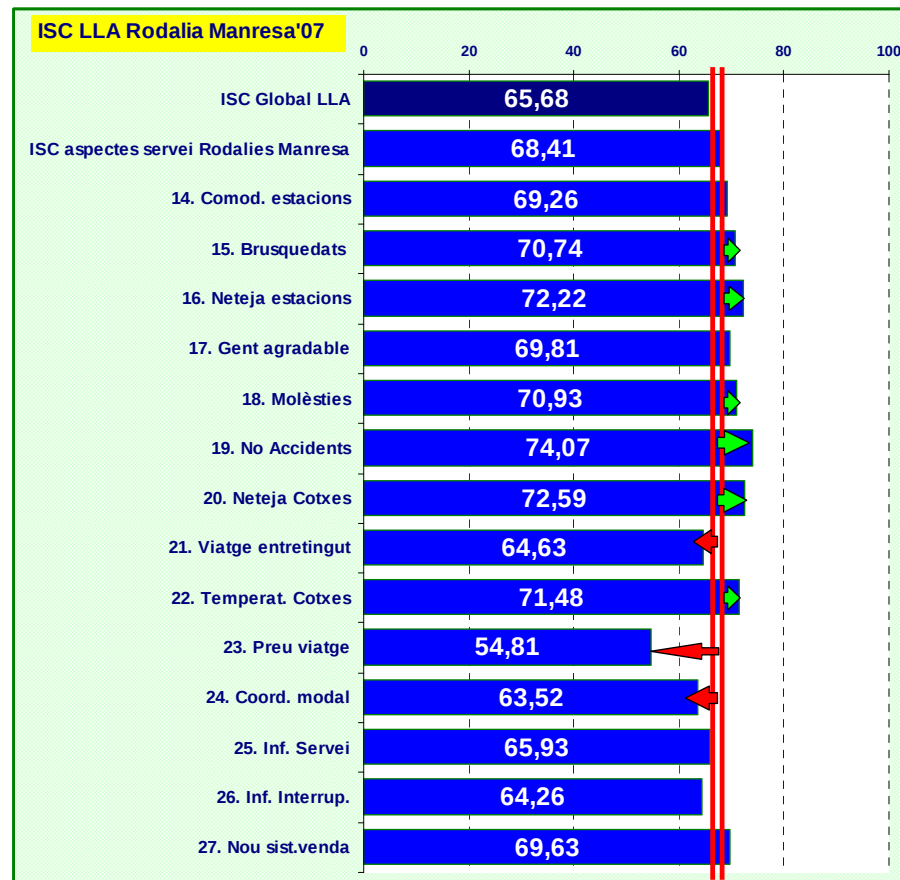
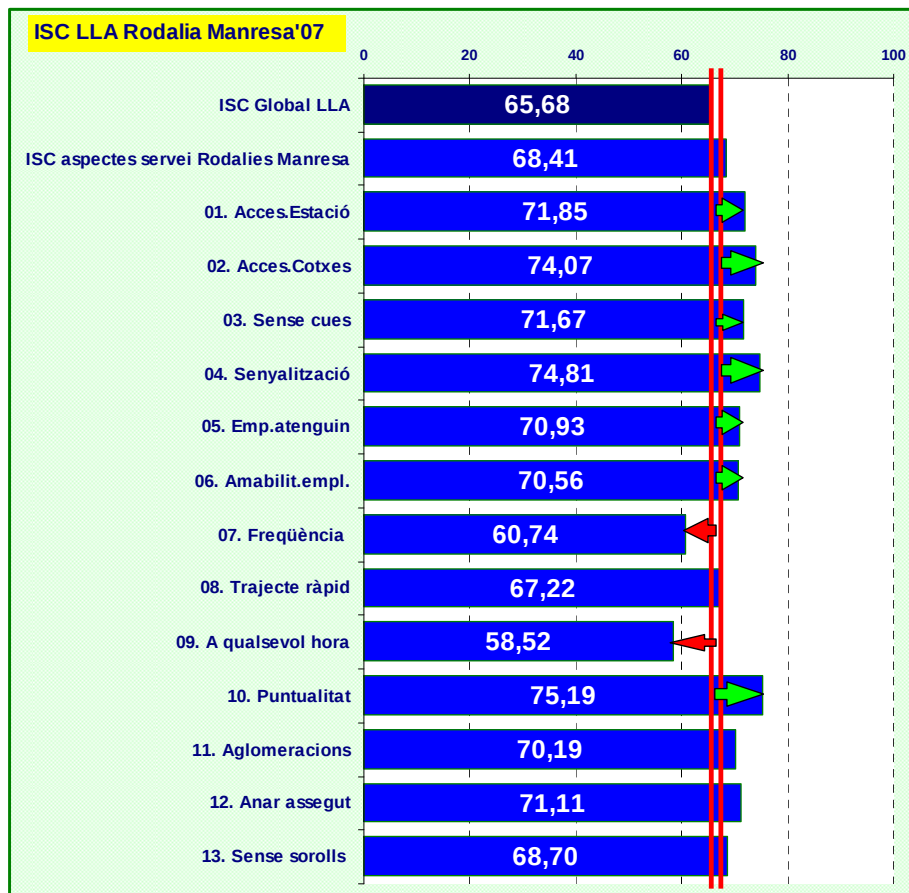
- Al servei Metro del Baix Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



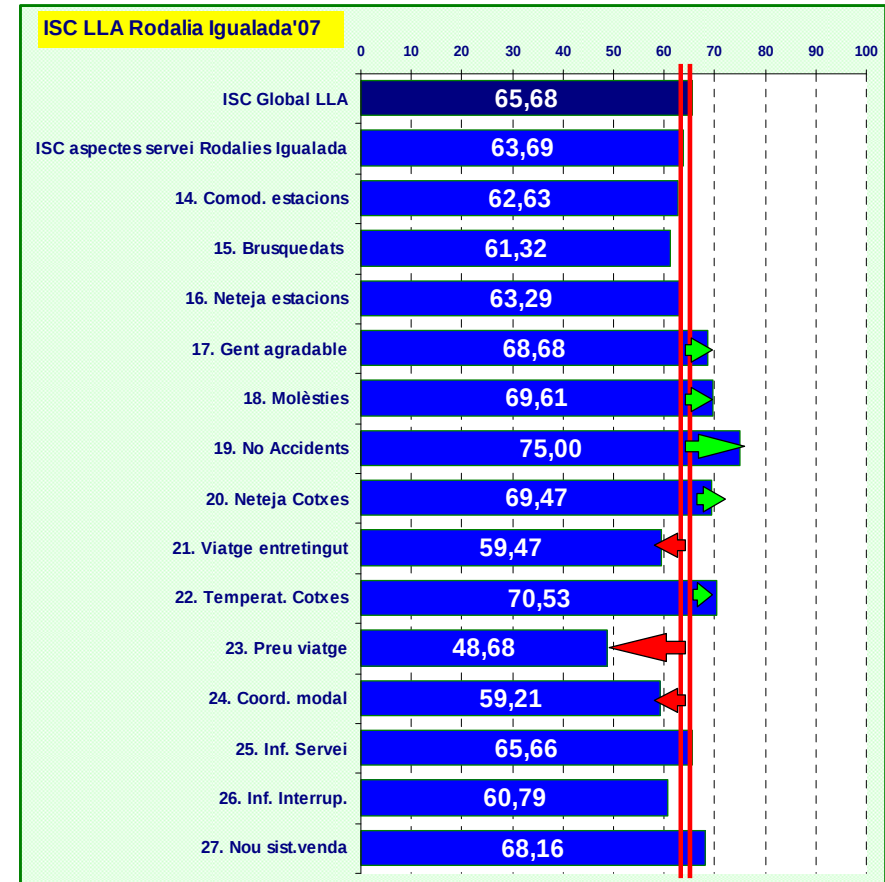
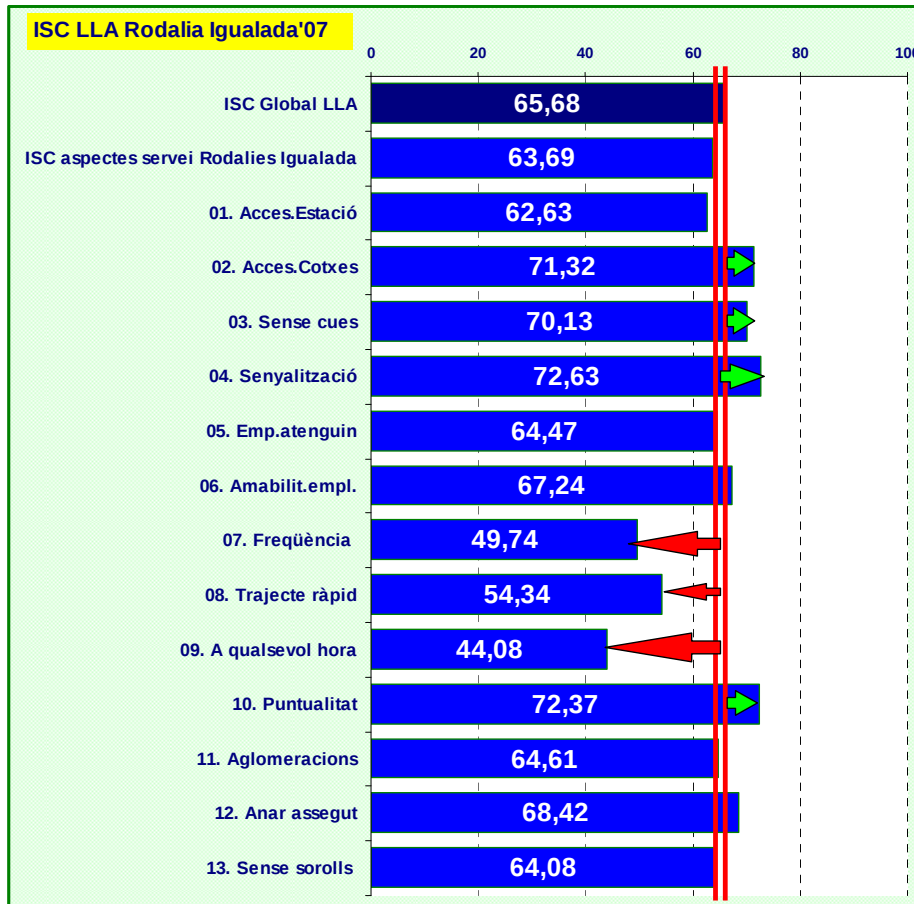
- Al servei Rodalia, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



- 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:

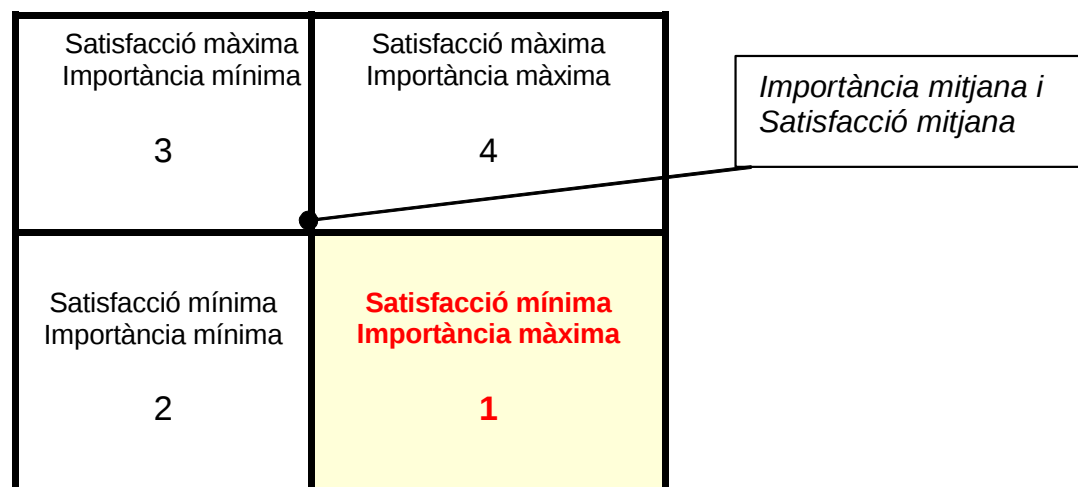


- Al servei Rodalia d'Igualada, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:

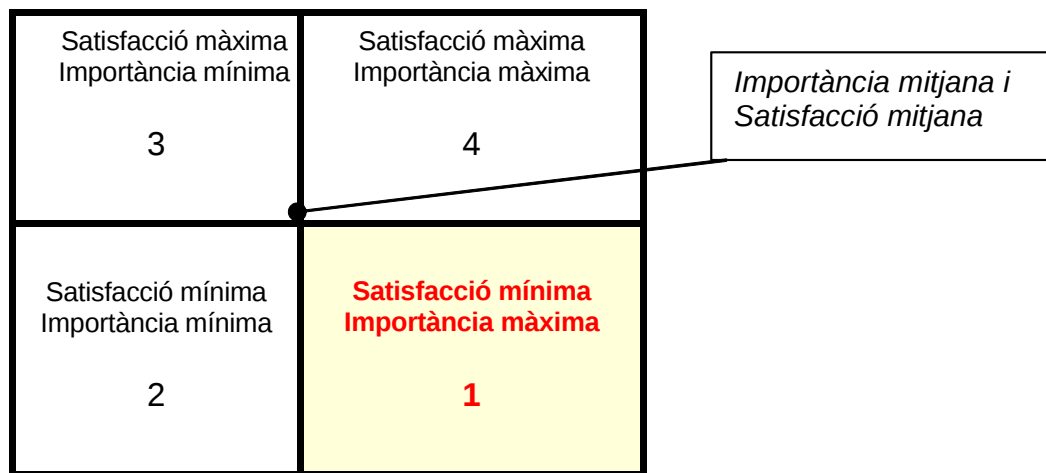


5.3- Punts d'actuació

- 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.

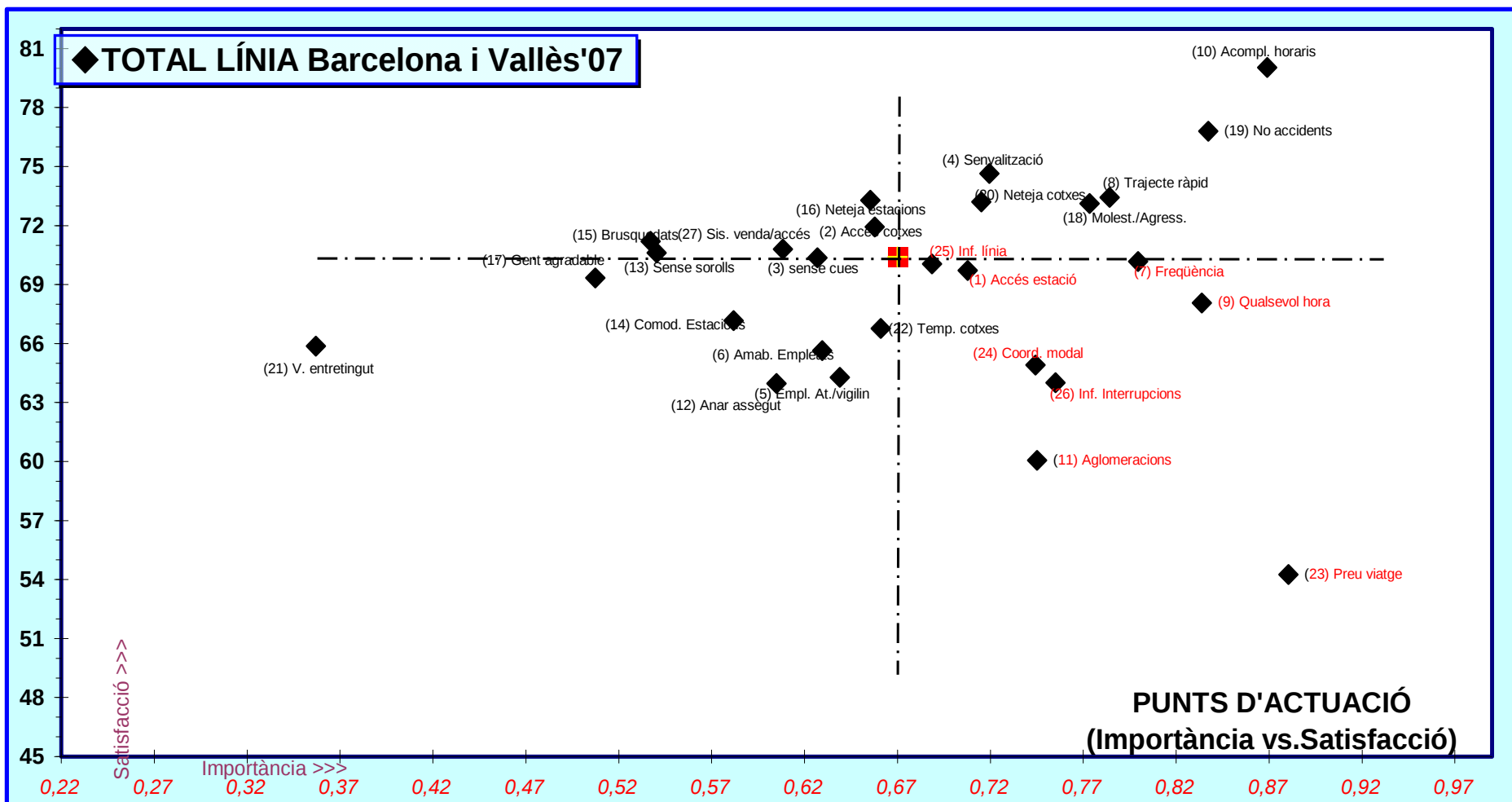


- Tots els aspectes situats en el quadrant 1 tenen prioritat d'actuació. Son aquells aspectes amb una importància per sobre de la mitjana i en els que els clients tenen una satisfacció per sota de la mitjana.



- 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
 - LA COORDINACIÓ MODAL
 - A QUALESEVOL HORA,
 - LA FREQÜÈNCIA
 - L'ACCÉS A LES ESTACIONS
 - INFORMACIÓ DE LA LÍNIA



- 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

EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN

LA COORDINACIÓ MODAL

ACCÉS A LES ESTACIONS

A QUALESEVOL HORA

Metro Vallès

EL PREU DEL VIATGE

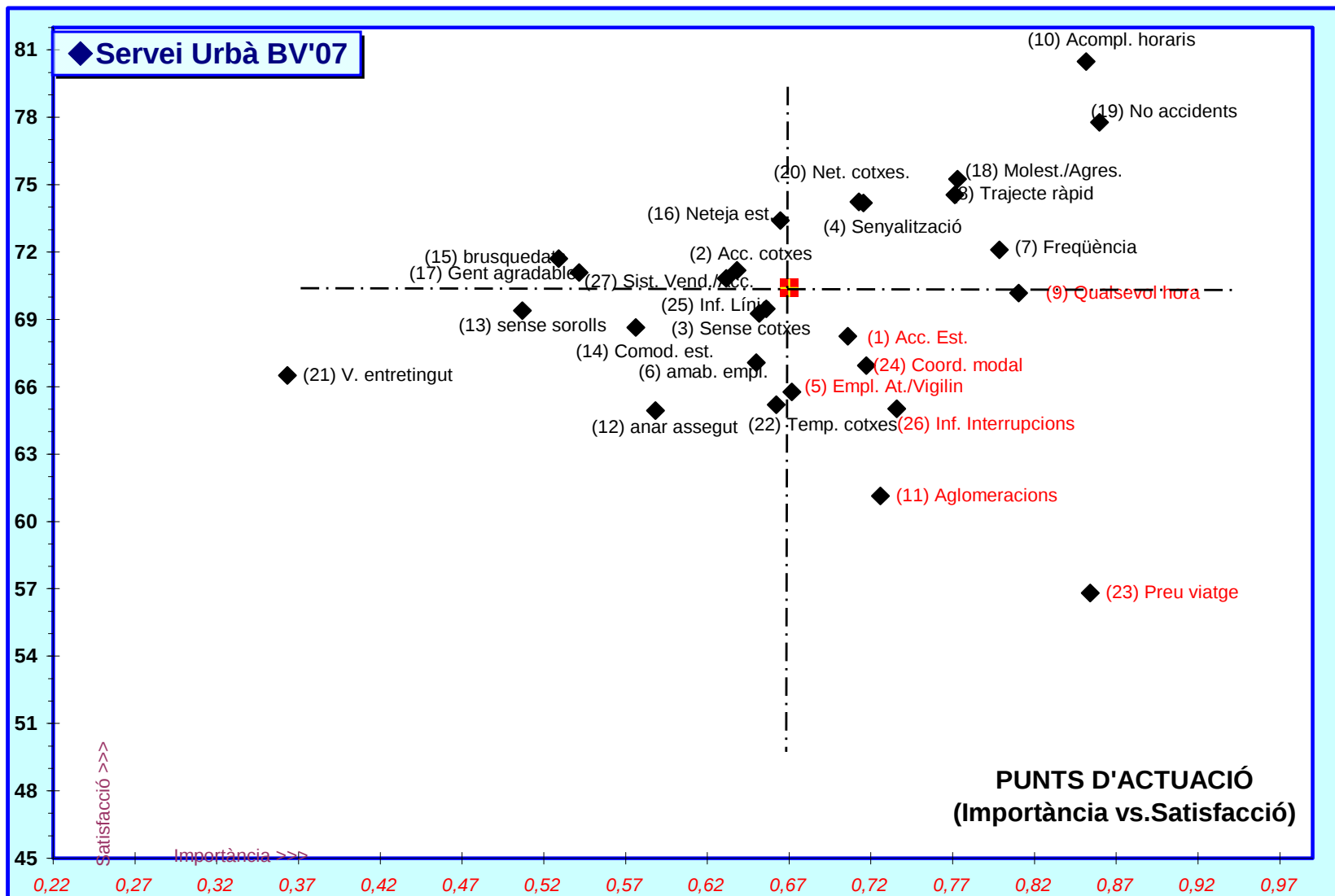
LES AGLOMERACIONS

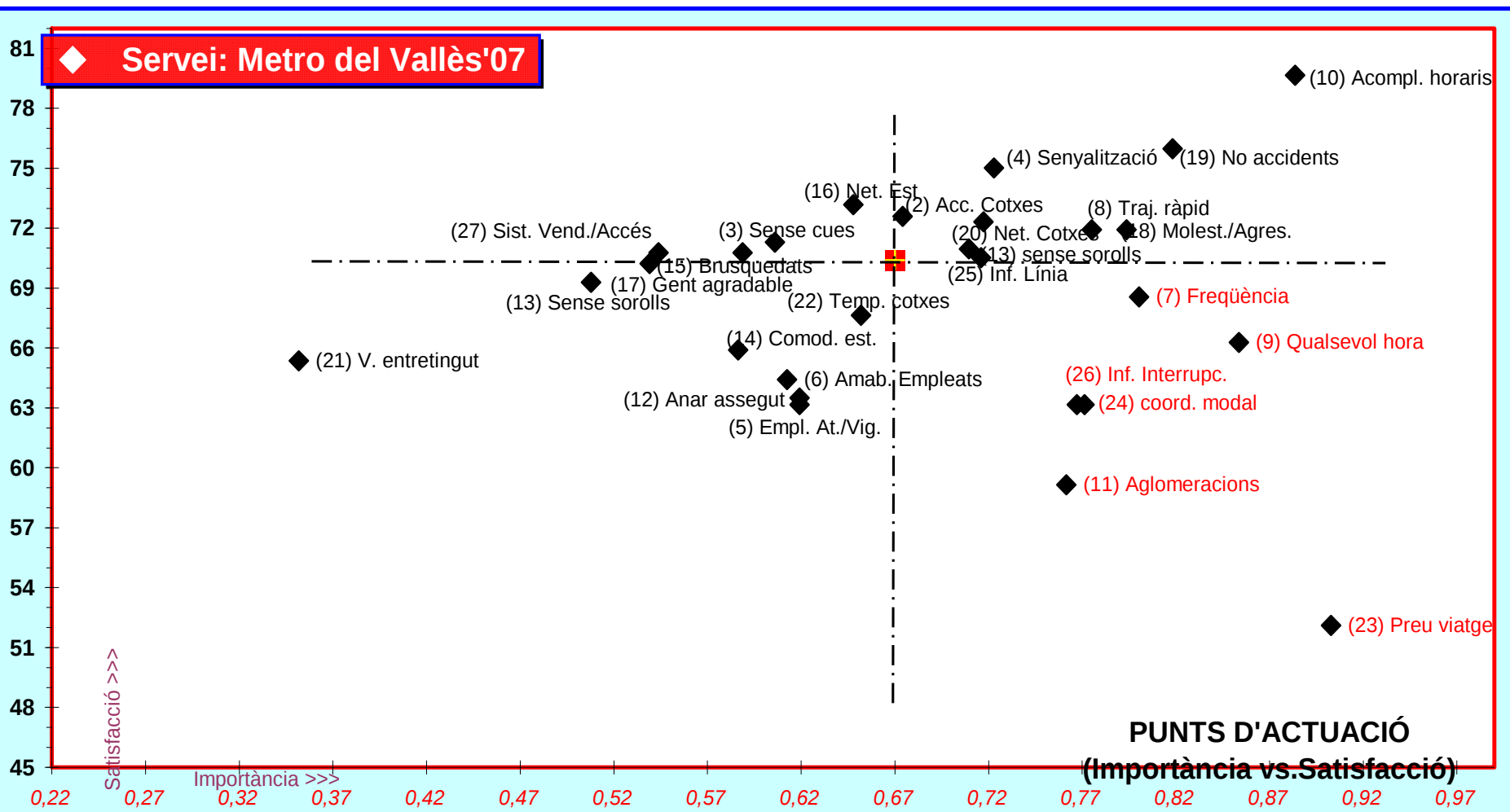
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

LA COORDINACIÓ MODAL

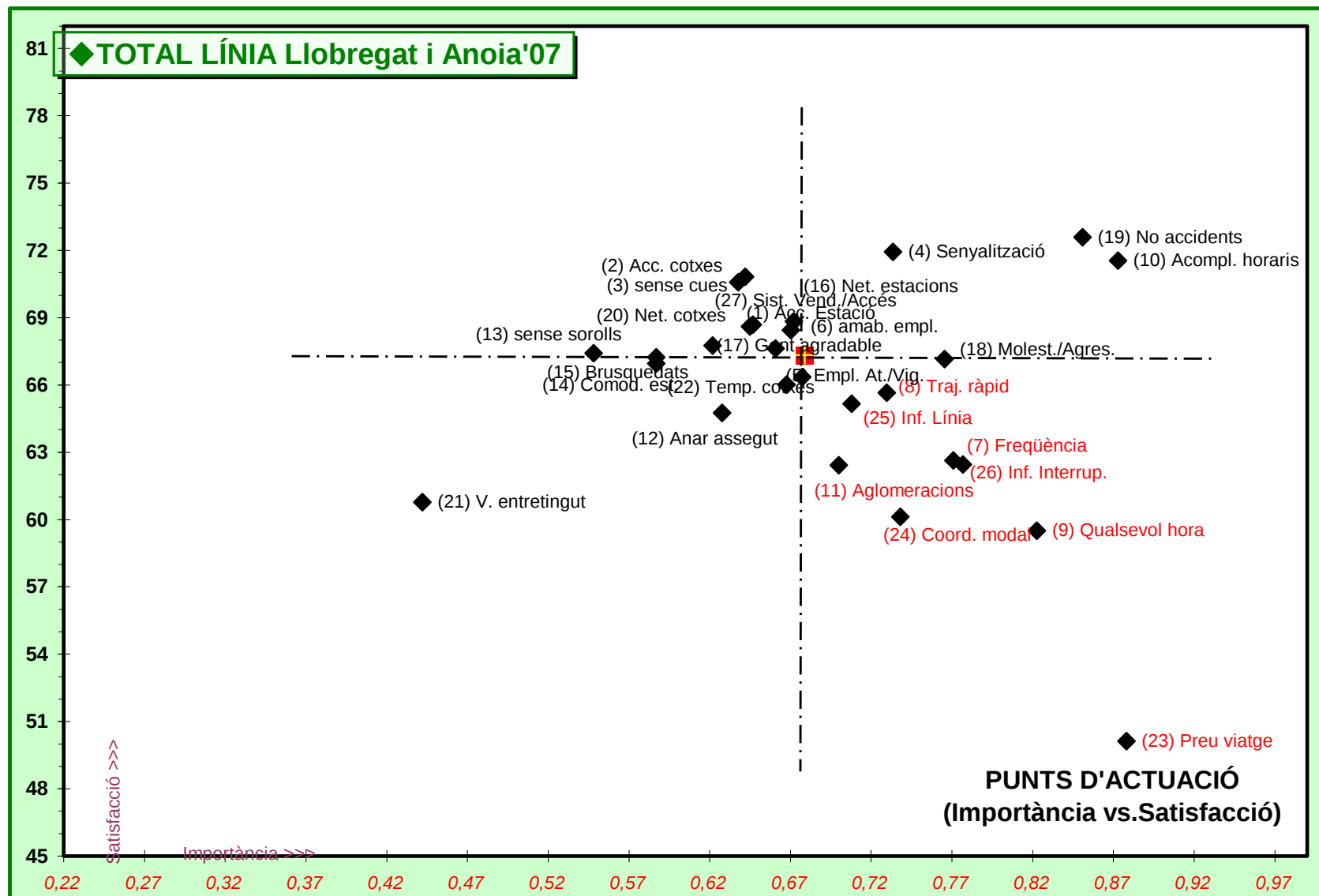
PODER-LO AGAFARA QUALESEVOL HORA

FREQÜÈNCIA DE PAS





- 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
 - AGLOMERACIONS
 - COORDINACIÓ MODAL
 - INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
 - FREQUÈNCIA
 - INFORMACIÓ DE LA LÍNIA
 - PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
 - TRAJECTE RÀPID



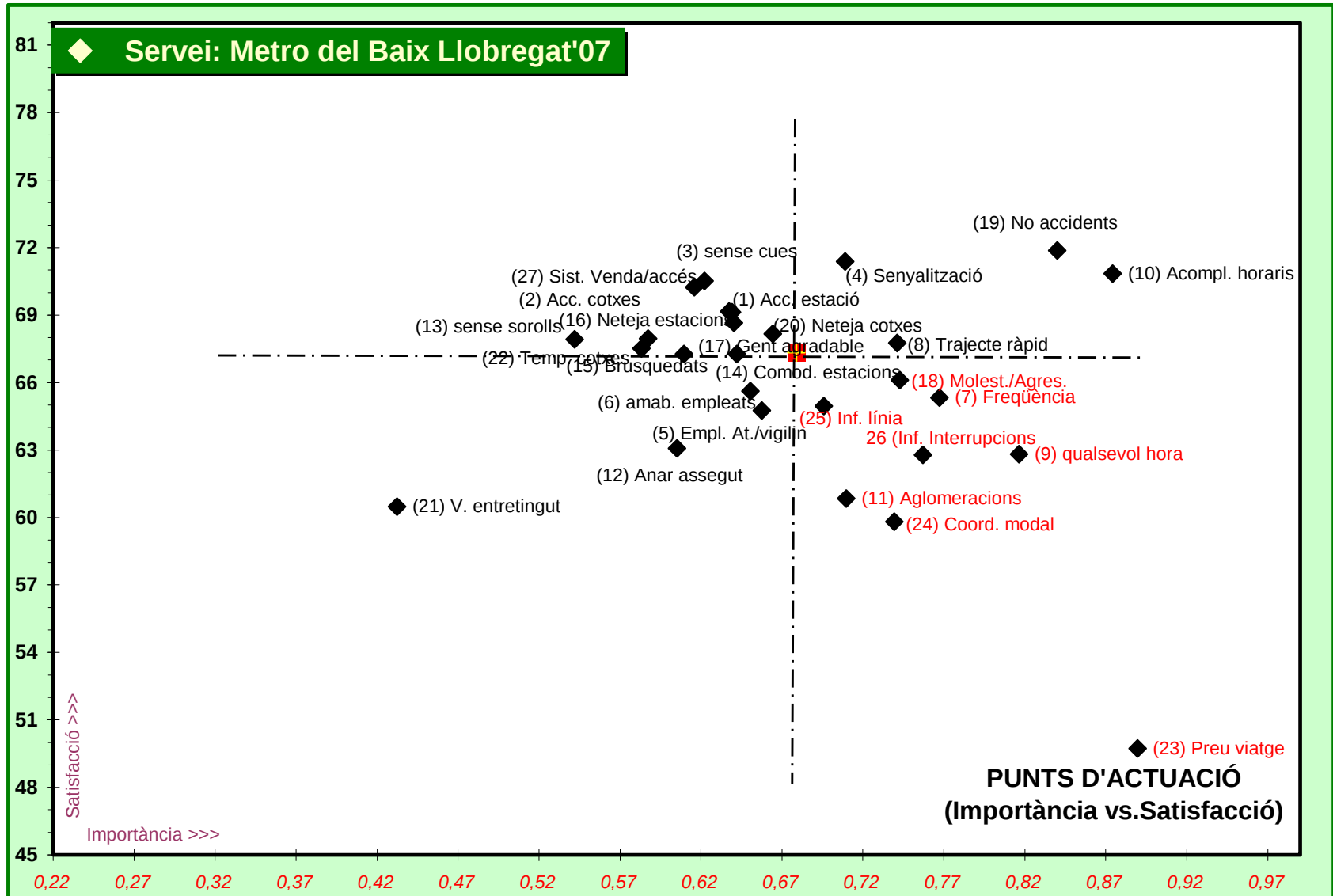
- L'anàlisi en funció dels serveis de línia Llobregat i Anoia (a les properes pàgines) dona que els principals punts d'actuació són:

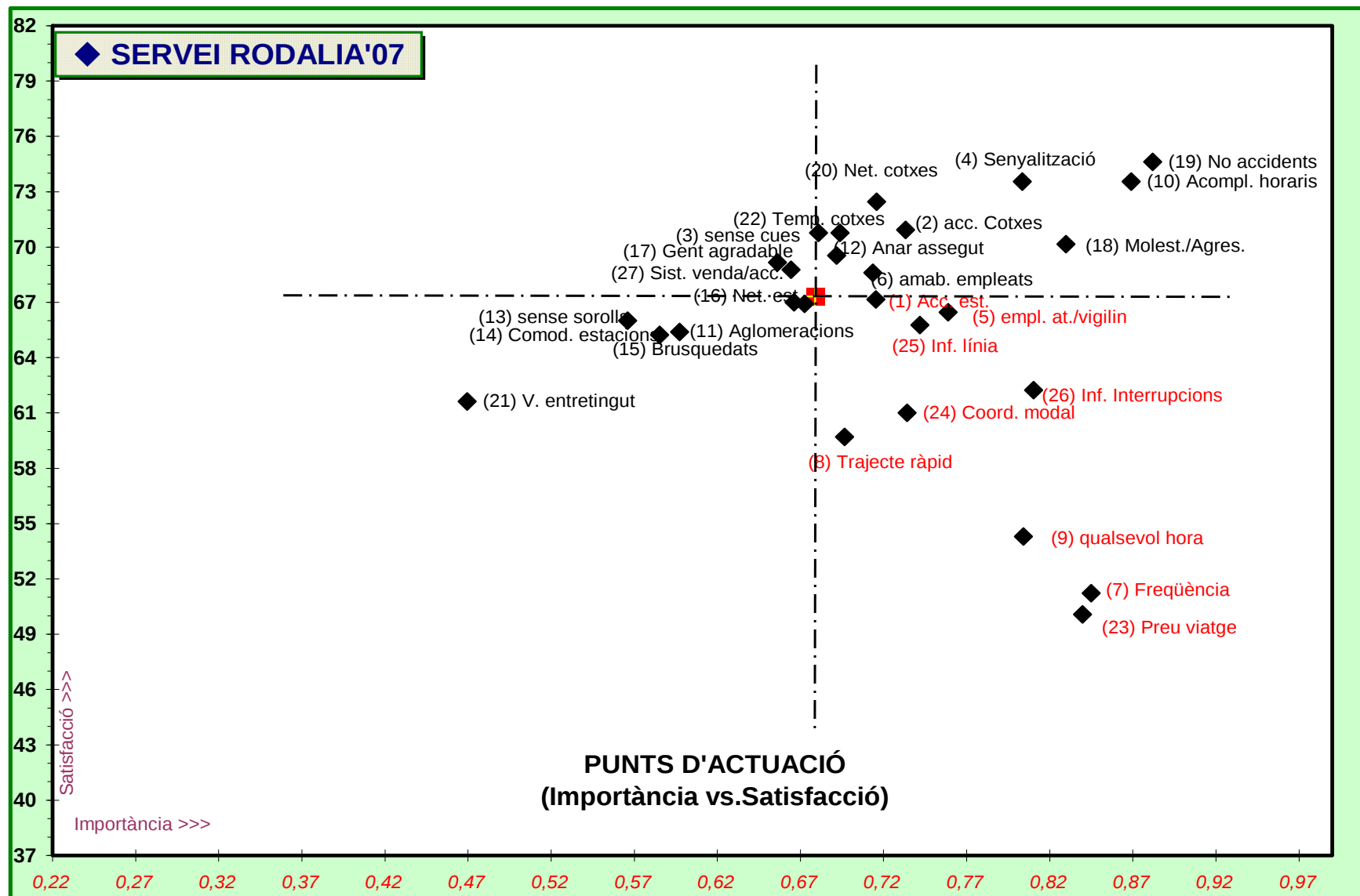
- **Metro del Baix Llobregat**

- EL PREU DEL VIATGE
- AGLOMERACIONS
- COORDINACIÓ MODAL
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- INFORMACIÓ D'ANOMALIES
- INFORMACIÓ DE LA LÍNIA
- FREQUÈNCIA
- MOLÈSTIES/AGRESSIONS

- **Rodalí**

- PREU DEL VIATGE
- FREQUÈNCIA
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- TRAJECTE MÉS RÀPID
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- INFORMACIÓ LÍNIA
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- ACCÉS A LES ESTACIONS





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

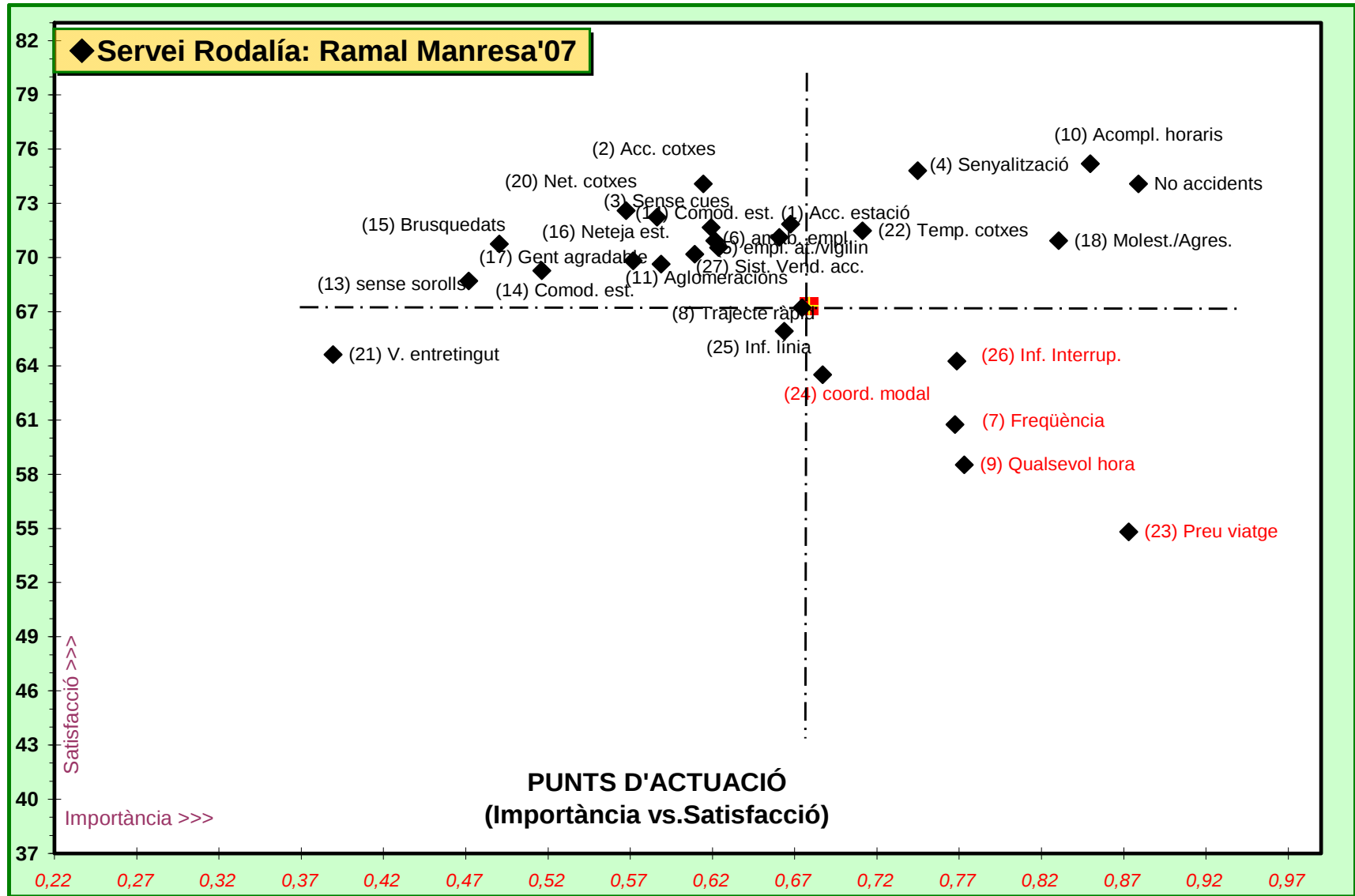
- Ramal Manresa

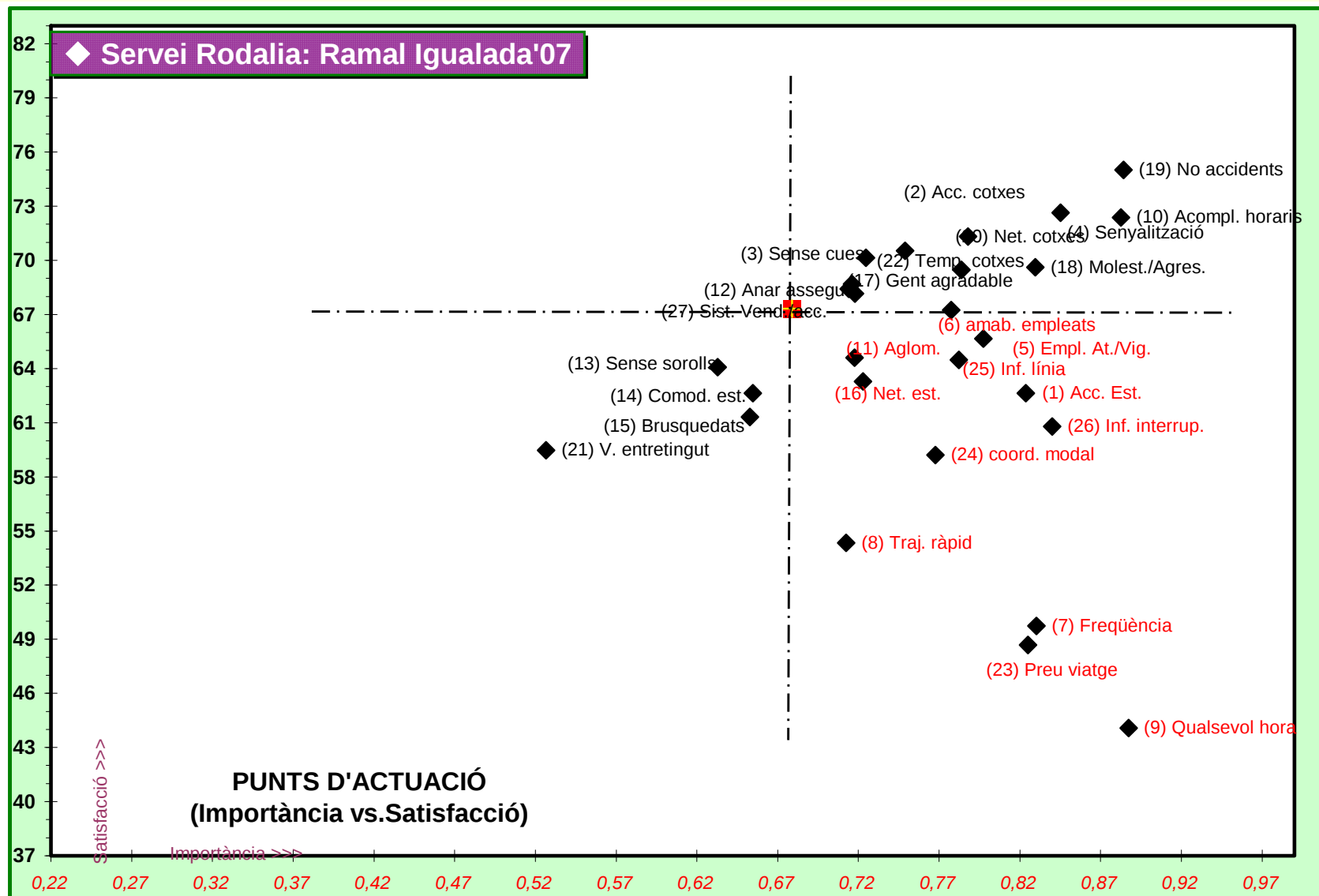
- EL PREU DEL VIATGE
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- LA FREQÜÈNCIA DE PAS
- LA COORDINACIÓ MODAL
- INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

- Ramal Igualada

- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- PREU DEL VIATGE
- LA FREQÜÈNCIA DE PAS
- TRAJECTE MÉS RÀPID
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- ACCÉS ESTACIÓ
- NETEJA ESTACIÓ
- INFORMACIÓ DE LA LÍNIA
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- AMABILITAT EMPLEATS
- AGLOMERACIONS

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





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		7,0	46,6	3,8	49,0
Han millorat una mica		39,6		45,2	
Si fa no fa, estan igual		41,0		40,0	
Gens, al contrari han empitjorat una mica		11,2	12,4	9,6	11,0
Gens, han empitjorat molt		1,2		1,4	
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 41% considera que està igual.
- A la línia Llobregat Anoia, el 49% dels viatgers que aquesta consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 40% considera que està igual.
- En ambdues línies creix el nombre d'usuaris que creuen que el servei ha millorat els últims 2 anys; però al mateix temps creix els que creuen que ha empitjorat; sobretot a la Línia del Llobregat, que és la que ha resultat més afectada pel tall de les obres de l'AVE.
- 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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	12	14	32	32	27	16	17	14	12	12	5	6	3	7
Ha millorat una mica	47	50	46	52	46	43	44	44	35	40	35	30	36	40
Està igual	40	34	21	15	26	40	36	39	48	47	57	60	55	41
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	3	7	11
Ha empitjorat molt	--	1	*	--	--	--	1	1	1	--	0	1	0	1
Base: Total	(501)	(407)	(432)	(422)	(421)	(433)	(436)	(537)	(499)	(445)	(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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	26	12	18	20	20	34	23	20	14	19	8	5	7	4
Ha millorat una mica	39	43	44	44	46	48	45	47	40	43	40	34	38	45
Està igual	33	44	37	35	33	18	31	32	43	36	49	57	49	40
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	*	1	1	2	2	2	4	6	10
Ha empitjorat molt	--	--	*	--	--	--	*	--	1	--	1	1	0	1
Base: Total	(445)	(426)	(432)	(421)	(456)	(512)	(436)	(515)	(502)	(451)	(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 51% per la línia Barcelona i Vallès.
- Per contra, un 40% 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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50	51
.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	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34	40

5.5- Altres valoracions del servei

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) pels clients de la línia Barcelona i Vallès de que “Hi ha més trens, més seguretat, més neteja, millors accessos a les estacions i horaris més amplis”.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, encara que en conjunt un 40% dels clients de la línia Barcelona i Vallès, esmenten algun (espontàniament també), sent el preu el més rellevant, seguit de les aglomeracions, la vigilància, la neteja i l'estat dels cotxes.
- 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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50	51
Hi ha més trens	13	17	20	46	32	32	21	23	22	19	20	36	20	12	16
Les estacions estan més conservades	12	7	15	14	13	9	14	18	4	5	13	13	8	11	5
Més neteja	17	14	8	8	14	10	8	6	7	8	11	20	8	4	10
Més puntualitat	16	12	6	10	12	8	4	10	8	7	9	7	4	4	6
Més seguretat, vigilància, empleats	5	1	2	*	2	2	2	1	2	2	7	9	9	10	9
Trens nous	13	15	32	24	21	12	12	7	4	4	4	10	5	3	4
Coordinació/Integració amb altres mitjans	-	-	-	-	1	2	3	2	14	11	4	4	2	1	1
Millores d'accés a l'estació	-	-	-	-	-	3		4	5	3	4	19	5	2	10
Millors horaris (ampliació)	4	3	3	*	13	8	4	3	7	3	3	8	4	4	8
Més indicacions/senyalitzacions, + clares	4	3	6	8	6	8	7	3	5	4	3	14	3	3	5
Més rapidesa en el trajecte	2	4	4	6	9	4	2	2	2	2	3	5	2	2	1
Els cotxes més còmodes	8	7	14	15	13	8	7	7	7	5	2	9	5	3	3
Millores a taquilles /billetatge	1	1	3	*	6	5	5	5	*	*	1,5	16	5	5	5
Millor organització, tot mes coordinat	1	3	*	4	1	2	5	*	1	*	1,3	2	5	3	1
Millors qualitat del viatge	9	8	7	7	6	7	2	3	3	1	1,2	2	2	2	1
Més amabilitat dels empleats	4	4	1	1	1	1	1	2	2	*	1	2	1	1	1
El preu dels abonaments/targetes	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	*	1	1	0	1
Mateix bitllet FGC i Metro	-	-	-	-	-	1	1	2	2	-	-	4	0	0	0
Altres	15	8	3	7	6	2	3	3	1	2	2,6	6	1	1	4

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

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 71% per la línia Llobregat i Anoia.
- Per contra, el 50% 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 50% dels clients esmenten algun (espontàniament també) on destaca el preu, les incidències de l’AVE, la seguretat i les aglomeracions.

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

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

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

5.5- Altres valoracions del servei

- El desig de millores dels clients de la línia Llobregat i Anoia està en un valor consolidat del 82% (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 (36%) I MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS (27%)**.
- 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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	85,8	93	86	82	82
Més freqüència de trens	24	38	46	47	31	28	35	23	30	33	31	36	35	41	27
Més vigilància, seguretat	11	11	7	10	8	8	12	12	14	13	15	21	19	15	6
Infraestructura, Ascens Escales,	-	-	-	-	1	2	9	7	6	7	6	16	11	7	2
Millor preu del bitllet	16	14	11	15	11	11	18	17	13	11	6	30	18	27	36
Millors horaris nocturns	5	6	9	9	5	4	4	7	6	5	6	3	4	11	4
Millors horaris	2	4	3	3	10	6	5	7	3	2	6	7	6	7	5
Més trens nous	-	-	-	-	9	9	2	3	1	1	5	5	1	1	2
Més, millor informació de la línia	3	10	6	9	3	3	4	4	4	6	4	14	3	5	4
Més trens semidirectes	-	-	-	-	-	2	1	4	1	3	4	2	1	2	1
Més cotxes/més capacitat cotxes	3	2	5	3	2	3	1	1	3	2	4	3	5	4	4
Més neteja en els trens i estacions	6	6	5	4	4	5	4	2	3	5	4	5	8	8	3
Mes personal/Menys màquines	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	4	13	4	7	4
Més puntualitat	6	3	5	2	3	3	5	2	3	3	4	3	2	6	4
Aire condicionat	3	10	6	9	6	5	3	3	1	2	3	8	5	2	1
Més rapidesa	3	4	2	3	5	4	3	4	1	3	3	5	4	3	3
Menys aglomeracions	4	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	2	3	1
Més amabilitat dels empleats	4	5	4	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1
Més comoditat en els cotxes	1	4	2	3	3	4	3	1	2	1	2	5	3	1	1
Millorar l'accés als trens	-	-	-	-	3	4	2	3	1	1	2	2	1	2	1
Renovar/decorar estacions	5	7	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1	0	0	0
Millor servei festius	2	1	6	2	4	*	1	3	1	1	1	2	2	2	1
Ampliació de la xarxa	-	-	-	-	7	3	1	1	1	2	1	1	1	0	1
Més seients	-	-	-	-	2	2	1	1	1	1	1	2	5	3	2
Comoditat estacions	2	3	2	2	3	3	8	2	6	1	1	1	0	0	2
Coordinació amb altres mitjans	-	-	-	-	3	2	4	3	2	1	*	2	1	1	1
Controlar que no es fumi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	0
Evitar incidències	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	5
Altres	12	16	19	20	18	16	14	8	5	8	4	7	7	4	3

I.S.C. ©

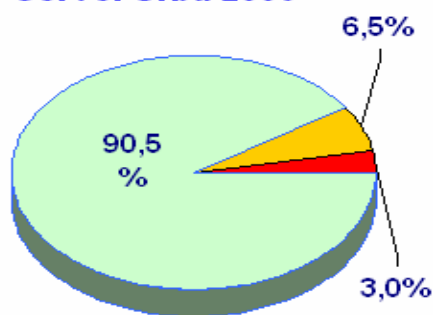
5.6.- Altres variables de l'estudi

- La fidelitat de la clientela dels FGC és força elevada.
- Els clients que diuen que els seguiran fent servir són:
 - El 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:

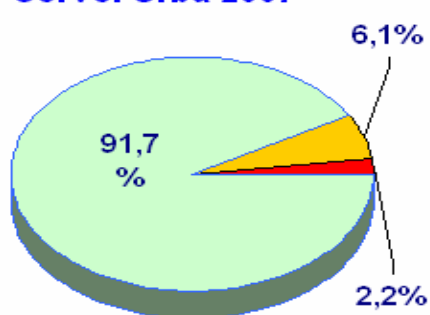
CLIENTS DE FGC QUE POTENCIALMENT CANVIARIEN A UN ALTRE MITJA PUBLIC (TPC) ALTERNATIU

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

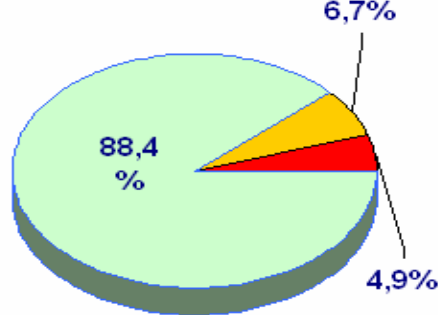
Servei Urbà 2006



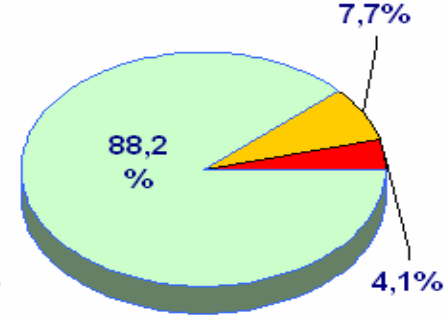
Servei Urbà 2007



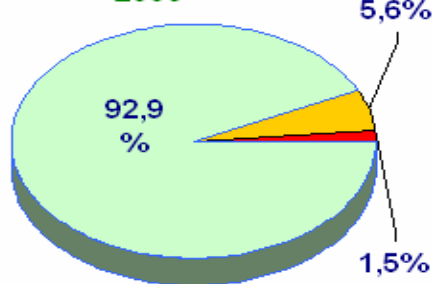
Metro Vallès 2006



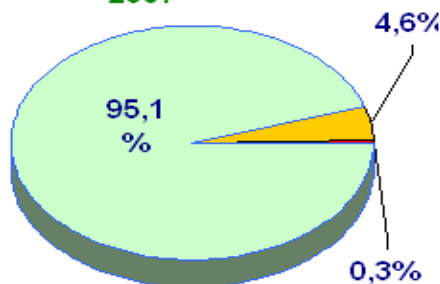
Metro Vallès 2007



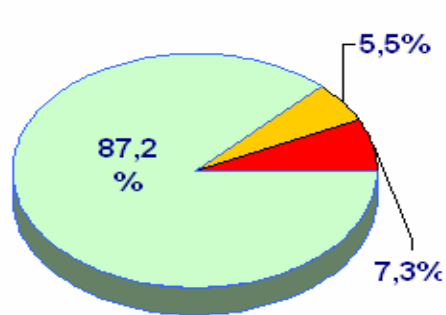
Metro B.Llobregat 2006



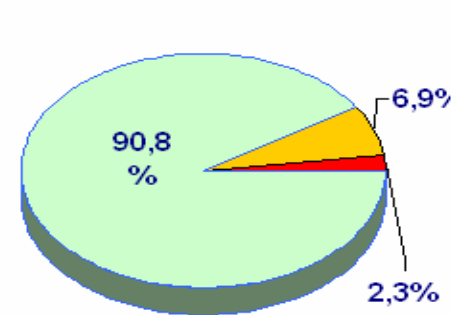
Metro B.Llobregat 2007



Rodalia 2006



Rodalia 2007

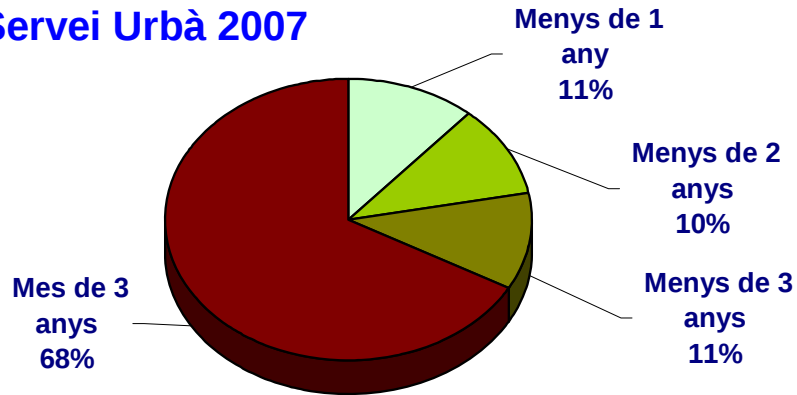


5.6.- Altres variables de l'estudi

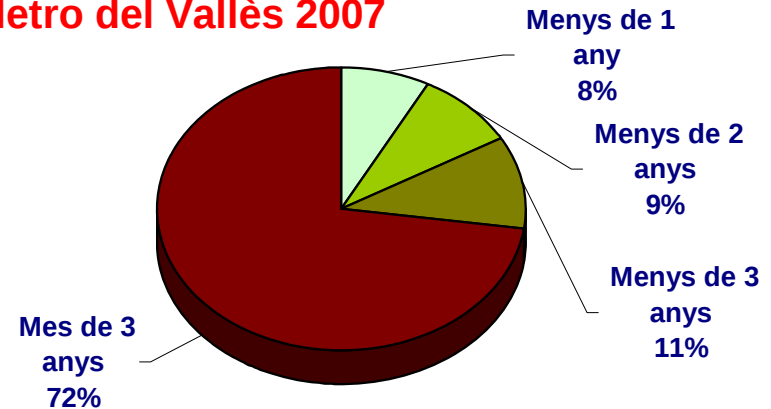
- Al voltant del 10% dels clients de FGC ho són des de fa un any o menys.
- Entre el 20 i el 25% dels entrevistats són clients de fa 1 o 2 anys com a molt.
- A la línia del Vallès hi ha més viatgers antics (més de 3 anys) que a la línia del Llobregat.

ANTIGUITAT DELS CLIENTS DELS FGC

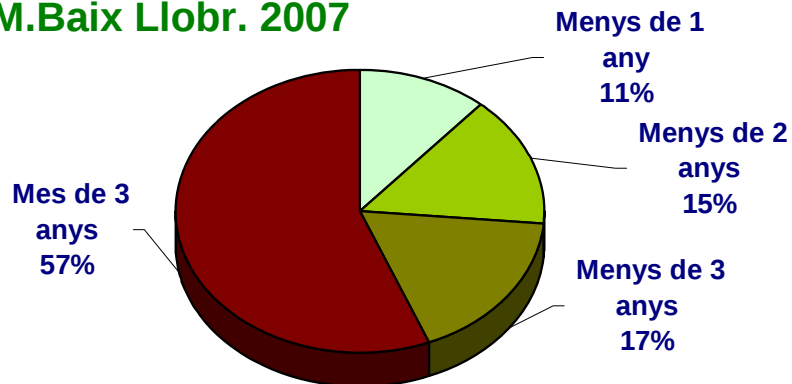
Servei Urbà 2007



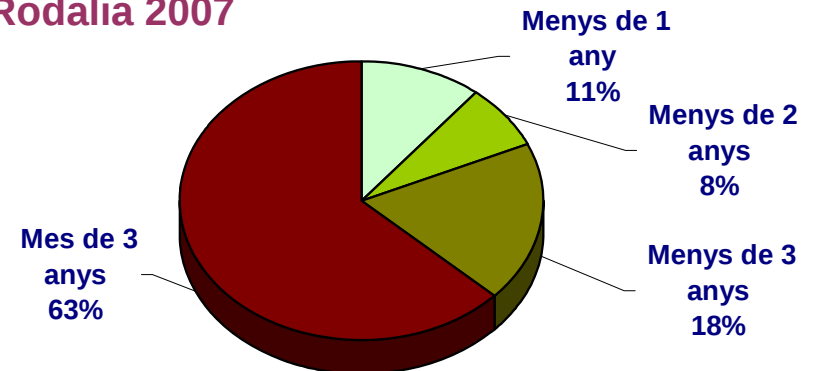
Metro del Vallès 2007



M.Baix Llobr. 2007

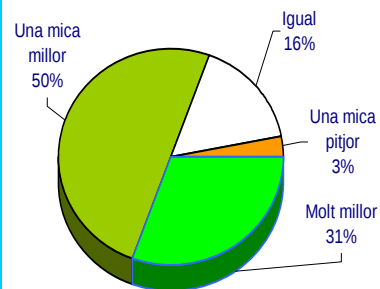


Rodalia 2007

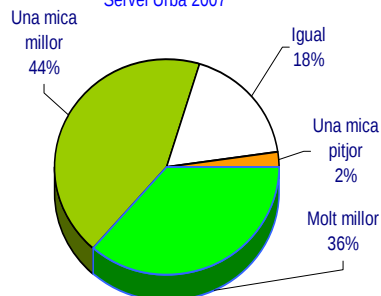


VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS

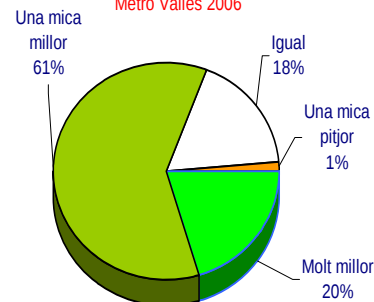
Servei Urbà 2006



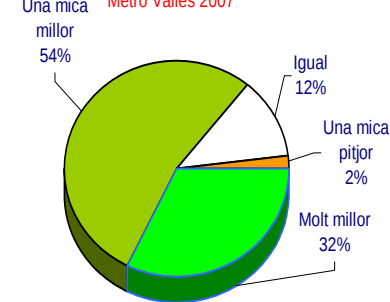
Servei Urbà 2007



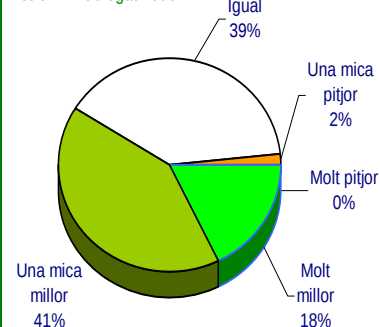
Metro Vallés 2006



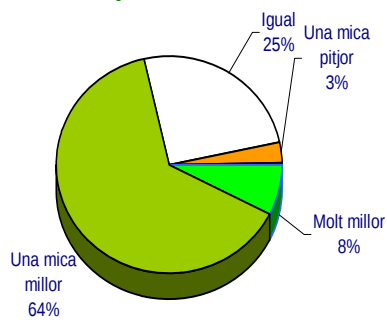
Metro Vallés 2007



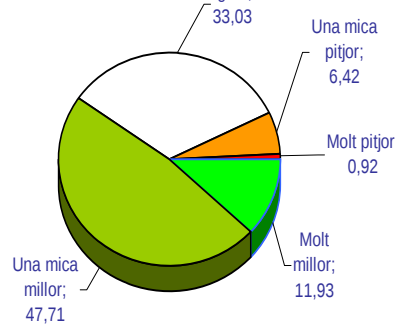
Metro B.Llobregat 2006



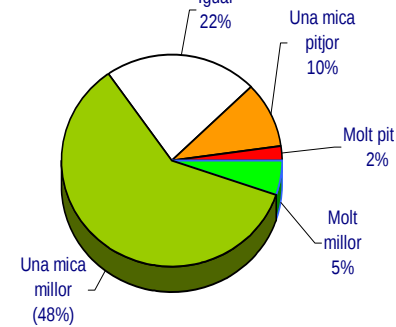
Metro B.Llobregat 2007



Rodalí 2006



Rodalí 2007



VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL SERVEI URBÀ

ANY 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

a

ANY 2006

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	2,16	9,91	61,21	48,28	9,05
Molt millor	44,83	38,36	18,10	22,41	64,22
Una mica millor	36,64	31,47	13,79	17,67	15,95
Igual	11,64	16,81	5,60	9,91	9,48
Una mica pitjor	3,88	3,02	0,86	1,29	0,43
Molt pitjor	0,86	0,43	0,43	0,43	0,86
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Urbà

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL 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

ANY 2006

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	5,97	19,03	54,10	48,88	10,07
Molt millor	25,75	22,39	14,55	14,18	56,72
Una mica millor	42,54	40,67	23,88	25,00	22,01
Igual	16,42	14,55	5,97	9,33	7,09
Una mica pitjor	8,96	2,61	1,12	2,24	1,49
Molt pitjor	0,37	0,75	0,37	0,37	2,61
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Vallès

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL 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

ANY 2006

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	5,37	19,95	62,40	53,71	16,11
Molt millor	23,79	24,30	13,30	17,65	39,90
Una mica millor	45,52	39,64	14,07	17,14	29,16
Igual	17,39	13,55	9,21	10,23	12,53
Una mica pitjor	6,65	2,30	0,77	1,28	1,28
Molt pitjor	1,28	0,26	0,26	0,00	1,02
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Llobregat

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS A 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

ANY 2006

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	8,26	29,36	67,89	57,80	19,27
Molt millor	20,18	15,60	7,34	13,76	30,28
Una mica millor	36,70	31,19	11,93	11,01	26,61
Igual	17,43	16,51	7,34	11,01	19,27
Una mica pitjor	15,60	7,34	3,67	4,59	3,67
Molt pitjor	1,83	0,00	1,83	1,83	0,92
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	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

Zona d'origen dels entrevistats

	Urbà	Metro Vallès	Metro Llobregat	Rodalies
Catalunya	75,00	78,36	67,77	75,23
Resta d'Espanya	10,34	11,94	14,32	8,26
Països desenvolupats	2,59	1,87	2,05	1,83
Països en vies desenvolupament	12,07	7,84	15,86	14,68
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2006

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

LÍNIA VALLÈS:

INCIDÈNCIES AMB LES OBRES DE L'AVE

P17a. Coneix com ha afectat a FGC l'incident de les obres de l'AVE?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Coneix afectacions	39,60	34,90	43,50
No coneix afectacions	60,40	65,10	56,50
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

P17a_1. Com valora les actuacions endegades per FGC per resoldre aquesta incidència

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Com valora	5,29	5,23	5,34

Any 2007

■ El 40% dels viatgers està assabentat de com ha afectat l'incident de les obres de l'AVE a FGC

■ Les valoracions sobre les actuacions que ha realitzat FGC per l'incident de l'AVE són més crítiques que els de la línia del Llobregat (5,29).

LÍNIA VALLÈS:

AFFECTACIONS OBRES PER MILLORAR L'ACCESSIBILITAT A LES ESTACIONS

P17b. Què en pensa de els obres que s'estant fent per millorar l'accessibilitat a les estacions de FGC de Barcelona?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Afectats per les obres a les estacions	26,40	57,93	21,52
No afectats per les obres a les estacions	73,60	42,07	78,48
Total	100,00	100,00	100,00

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Són molt positives	18,94	17,86	20,83
Són positives però ocasionen molèsties	60,61	60,71	60,42
No són positives i ocasionen molèsties	6,06	7,14	4,17
NS/NC	14,39	14,29	14,58
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

■ El 26% dels viatgers està afectat per les obres de millora d'accés a les estacions, resultant afectats el 58% dels viatgers del Servei Urbà i el 22% del Servei Metro del Vallès.

■ El 60% considera que les obres són positives però que ocasionen molèsties, i solament el 6% considera que no són positives.

LÍNIA VALLÈS:

AFFECTACIONS OBRES PER MILLORAR L'ACCESSIBILITAT A LES ESTACIONS

P17b. Què en pensa de els obres que s'estant fent per millorar l'accessibilitat a les estacions de FGC de Barcelona?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Afectats per les obres a les estacions	26,40	57,93	21,52
No afectats per les obres a les estacions	73,60	42,07	78,48
Total	100,00	100,00	100,00

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Són molt positives	18,94	17,86	20,83
Són positives però ocasionen molèsties	60,61	60,71	60,42
No són positives i ocasionen molèsties	6,06	7,14	4,17
NS/NC	14,39	14,29	14,58
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

■ El 26% dels viatgers està afectat per les obres de millora d'accés a les estacions, resultant afectats el 58% dels viatgers del Servei Urbà i el 22% del Servei Metro del Vallès.

■ El 60% considera que les obres són positives però que ocasionen molèsties, i solament el 6% considera que no són positives.

LÍNIA VALLÈS: CAMPANYA UTILITZACIÓ TARJETA DE CRÈDIT

P17c1. Coneix la campanya per la utilització de la tarjeta de crèdit que està realitzant FGC?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Sí	13,20	16,59	10,33
No	82,00	80,35	83,39
NS/NC	4,80	3,06	6,27
Total	100,00	100,00	100,00

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
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
NS/NC	39,76	43,70	36,30

Any 2007

Solament un 13% els usuaris coneix la campanya, i vora el 57% diu que utilitzarà la targeta a partir d'ara, pràcticament un 10% més que abans de la campanya.

LÍNIA VALLÈS:

INSTAL·LACIÓ DE CISTELLES PELS DIARIS GRATUÏTS

P17d. Li molesta la presència de diaris (gratuïts) dins dels trens o a les estacions?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Li molesta	11,40	10,04	12,55
No li molesta	82,60	85,15	80,44
Indiferent	6,00	4,80	7,01
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2007

P17e. Com valora la instal·lació de cistelles per dipositar o recollir diaris a les estacions?

	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès
Li molesta	6,18	6,30	6,09
No li molesta	7,29	7,23	7,35
Indiferent	6,28	6,45	6,17
Total	7,11	7,10	7,11

Any 2007

Solament un 11% dels usuaris li molesta la presència de diaris gratuïts, i es valora la instal·lació de cistelles de forma positiva amb valoracions per sobre els 6 punts.

LÍNIA LLOBREGAT:

INCIDÈNCIES AMB LES OBRES DE L'AVE

P17a. S'ha vist afectat pel tall de servei entre les estacions de L'Hospitalet i Europa Fira provocat per les obres de l'AVE?

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rod. Manresa	Rod. Igualada
Ha estat afectat	48,20	49,46	44,62	24,07	59,21
No ha estat afectat	51,80	50,54	55,38	75,93	40,79
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2007

P17a_1. Com valora les actuacions endegades per FGC per resoldre aquesta incidència

	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rod. Manresa	Rod. Igualada
Ha estat afectat	6,03	5,97	6,24	6,15	6,27
No ha estat afectat	6,56	6,45	6,81	6,75	6,88
Total	6,25	6,16	6,51	6,56	6,48

Any 2007

- El 48% dels viatgers han resultat afectats per les obres de l'AVE.
- Hi ha més afectat en els serveis de Metro Llobregat que a Rodalies, i a més són més crítics amb les actuacions realitzades per FGC.

LÍNIA LLOBREGAT:

CAMPANYA DE COMPENSACIÓ DE BITLLETS 3 PER 1

P17c. Com valora la campanya de compensació de bitllets 3*1 engegada per FGC

	Línia Lobregat	Metro Llobregat	Rodalies	Rod. Manresa	Rod. Igualada
Ha estat afectat	6,22	6,07	6,61	7,69	6,30
No ha estat afectat	6,82	6,79	6,90	6,82	7,05
Total	6,52	6,43	6,76	7,04	6,55

Any 2007

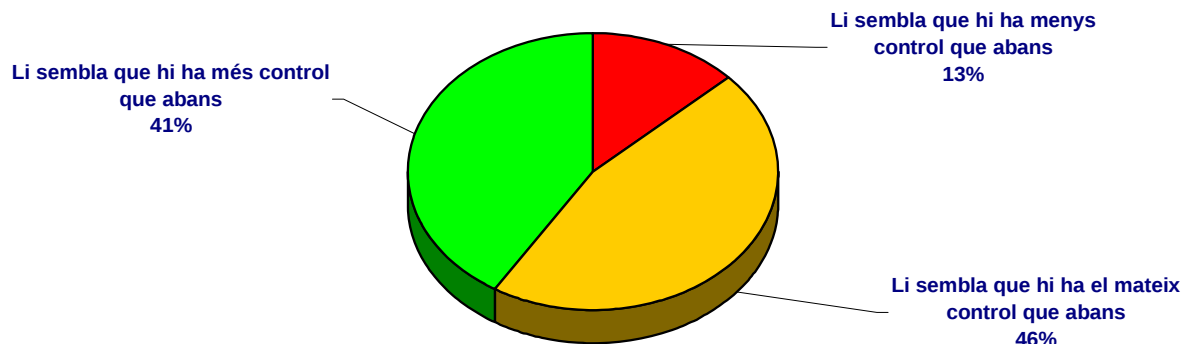
P17c. Comentaris sobre al campanya 3 per 1	
Està molt bé	3,0%
No és suficient	2,8%
No soluciona el problema	1,6%
Massa burocràcia	0,8%
Hauria de ser gratuït pels afectats	0,6%
És el mínim que es podia fer	0,4%
S'ha fet tard	0,2%
Total	9,4%

- En general els usuaris valoren bé la campanya 3 per 1 (6,52).
- Els afectats pels incidents de l'AVE són una mica més crítics però amb valoracions superiors als 6 punts.
- Els usuaris del Servei Metro Llobregat són una mica més crítics amb la mesura que els de Rodalies.

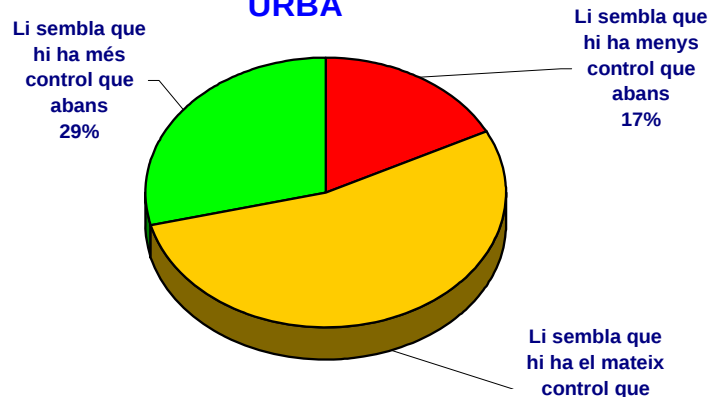
5.8.- PERCEPCIÓ DEL FRAU

CONTROL DEL FRAU LÍNIA VALLÈS

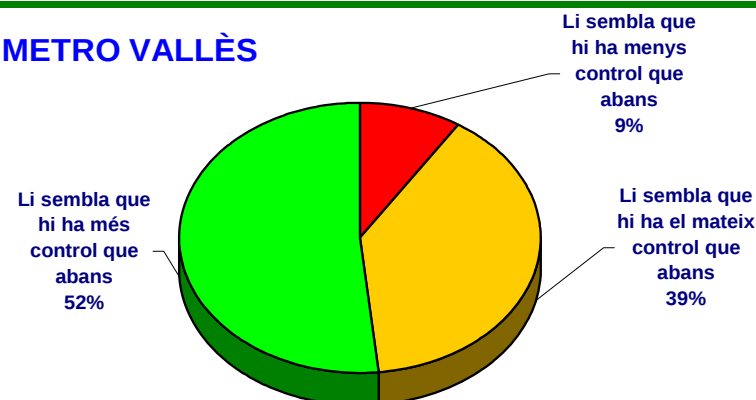
LÍNIA VALLÈS



URBÀ

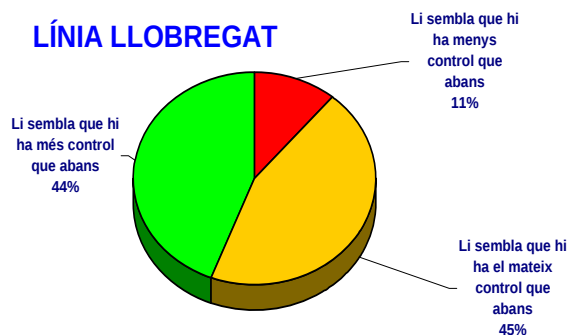


METRO VALLÈS

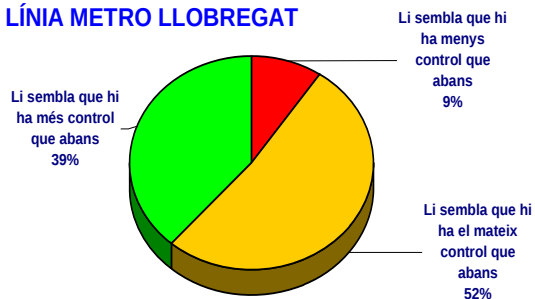


CONTROL DEL FRAU LÍNIA LLOBREGAT

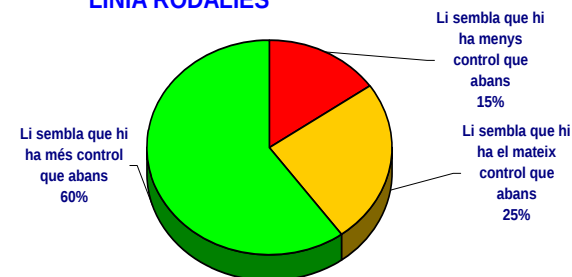
LÍNIA LLOBREGAT



LÍNIA METRO LLOBREGAT



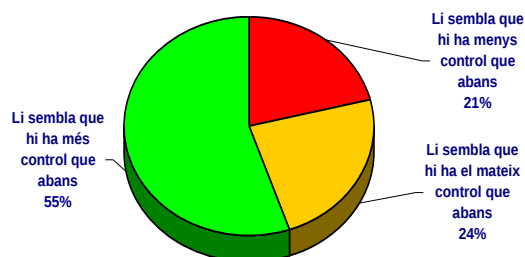
LÍNIA RODALIES



RODALIES MANRESA

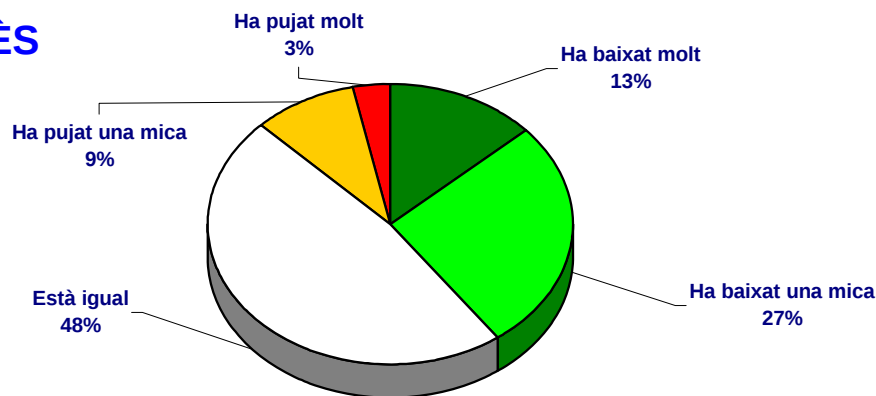


RODALIES IGUALADA

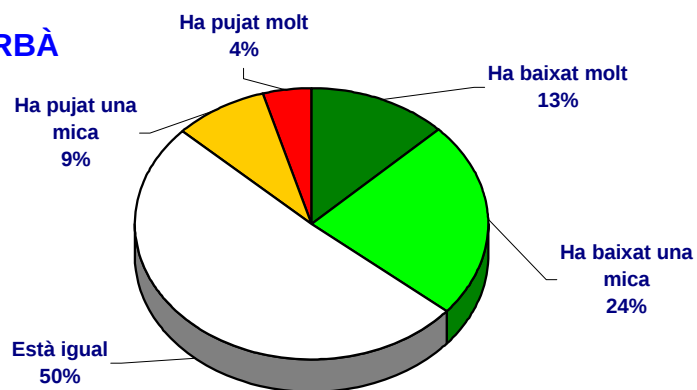


PERCEPCIÓ DEL FRAU LÍNIA VALLÈS

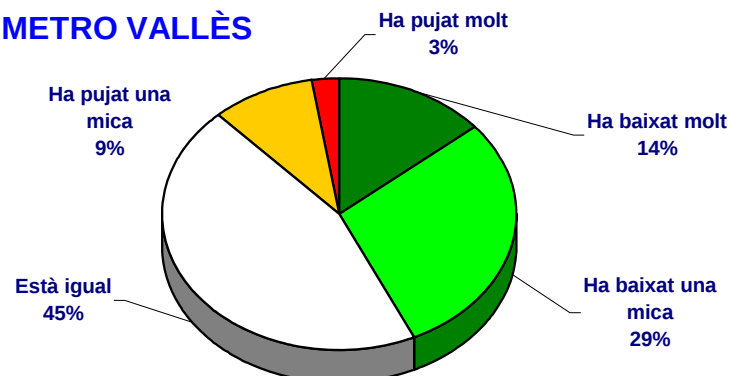
LÍNIA VALLÈS



URBÀ

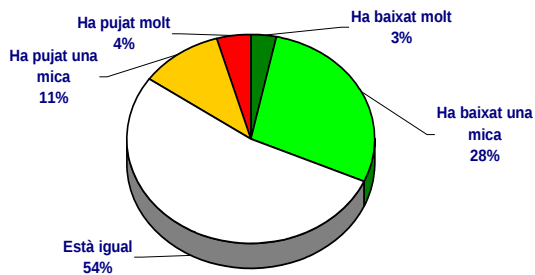


METRO VALLÈS

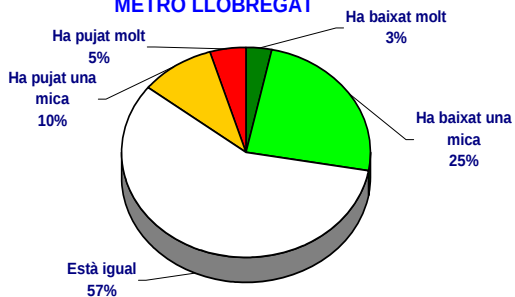


PERCEPCIÓ DEL FRAU LLOBREGAT

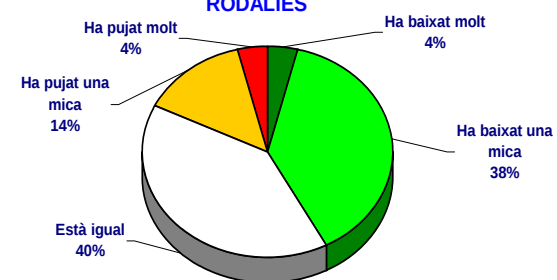
LÍNIA LLOBREGAT



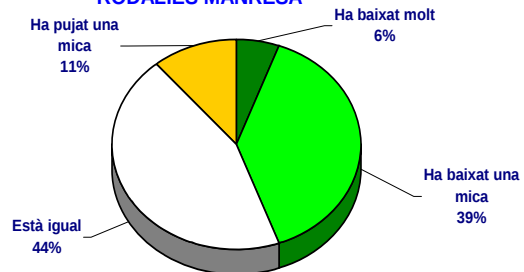
METRO LLOBREGAT



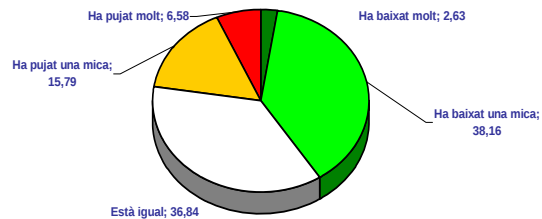
RODALIES



RODALIES MANRESA



RODALIES IGUALADA

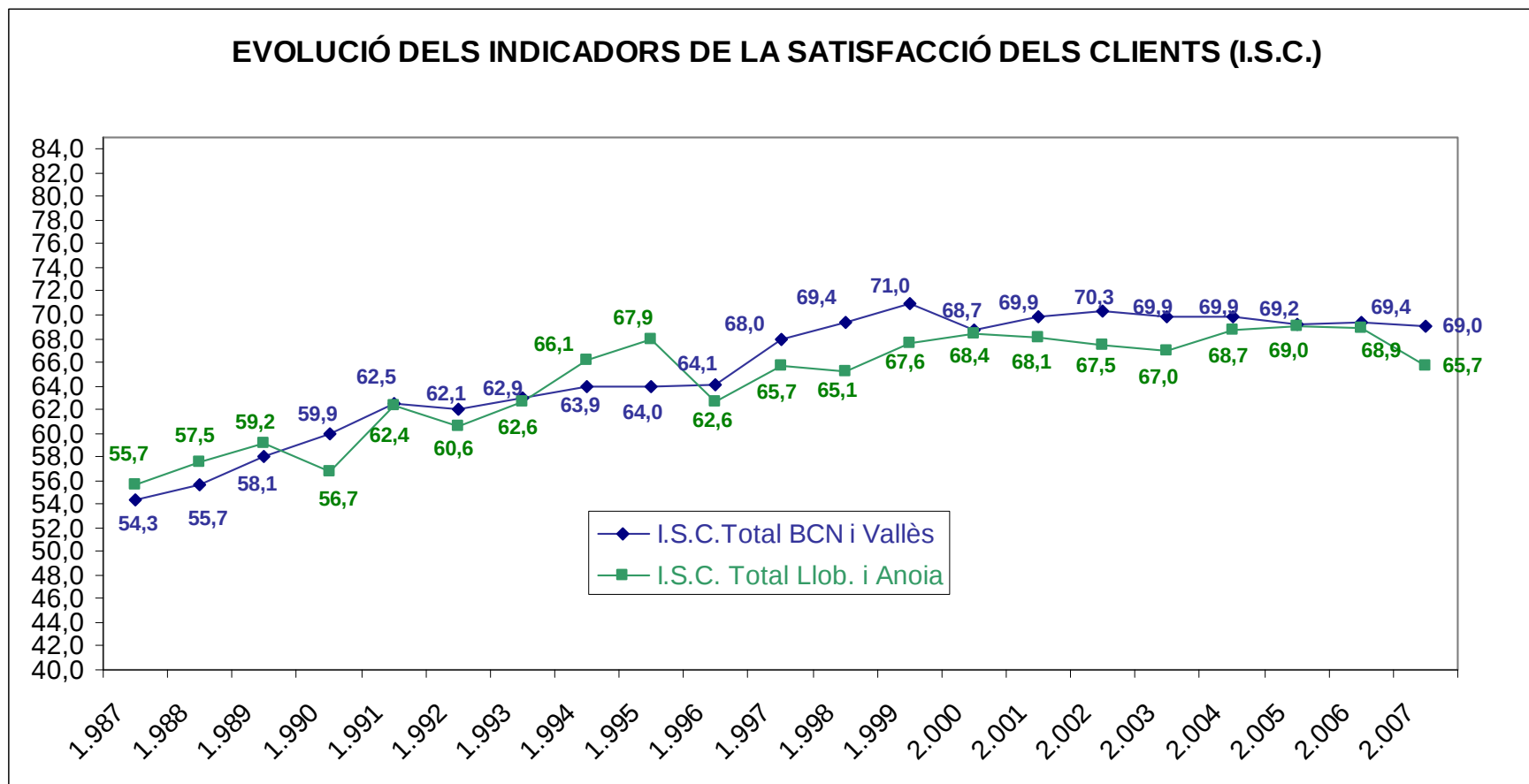


I.S.C. ©

5.9.- Evolució de l'ISC (1987 fins 2007)

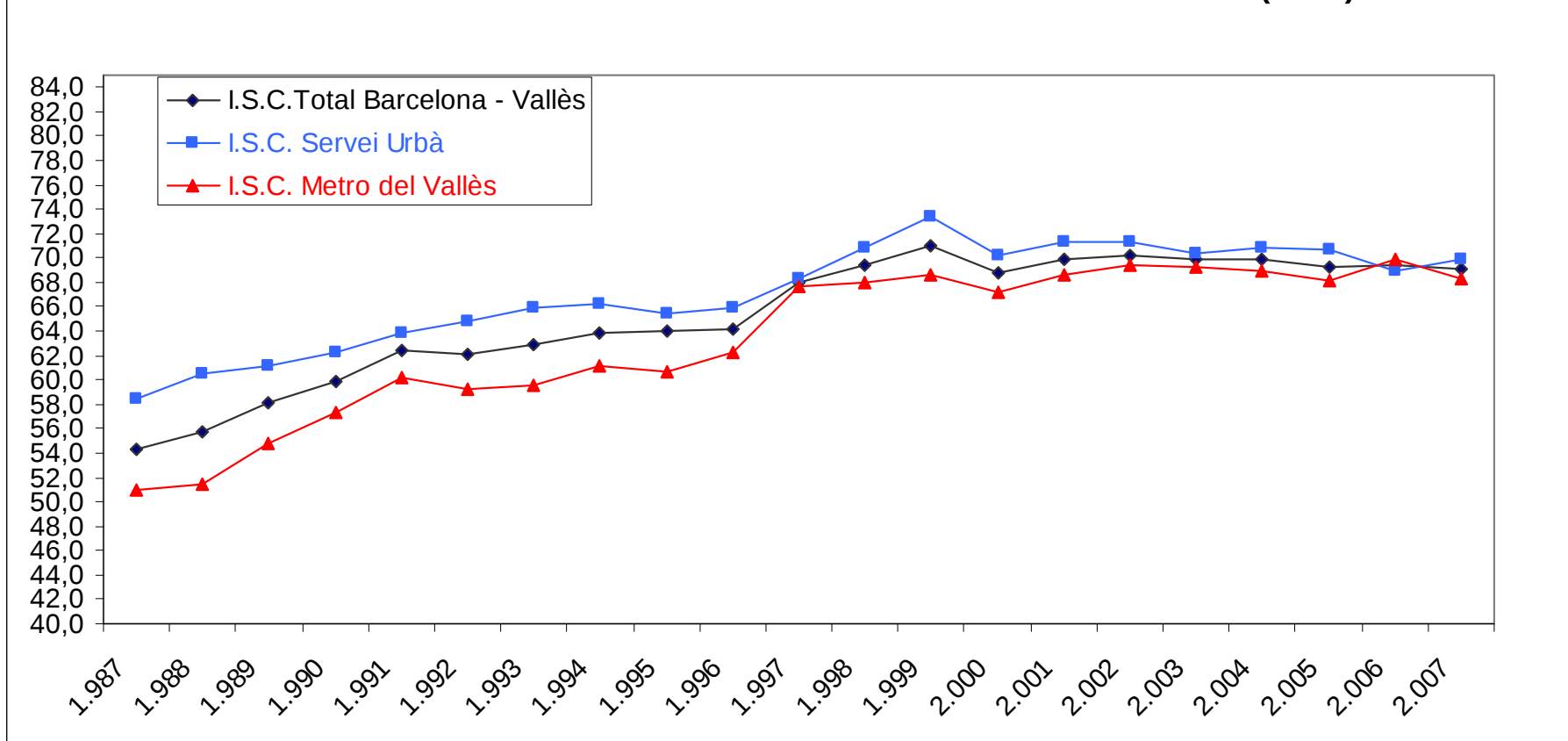
- **EVOLUCIÓ DE L'ISC 2005-2006**
- Per comprobar si les diferències entre els dos ISC's són significatives estadísticament, fem un contrast de diferència de mitjanes i calculem:
- *ISC1-ISC2 = Diferència d'ISC's*
- *S1 = Desviació típica ISC'06*
- *S2 = Desviació típica ISC'07*
- *n1= Mostra ISC'06*
- *n2= Mostra ISC'07*
-
- 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

■ 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 (I.S.C.)



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

EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DE LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS (I.S.C.)

