



**Generalitat
de Catalunya**

Centre d'atenció al client. Ferrocarrils de la Generalitat

Enquesta encarregada pels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya
Departament d'exploració

Desembre de 2000

RPEEO 263

Registre Públic d'Enquestes i d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 334/2002, de 3 de desembre



Centre d'atenció al client. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

desembre 2000

R. 263

CENTRE D'ATENCIÓ AL CLIENT

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

TARDOR 2000



Generalitat de Catalunya
Departament de Transport
Ferrocarrils de Catalunya
Tardor 2000

R. 58668

23 DES. 2003

SUMARI

1. Antecedents i objectius	3
2. Metodologia de treball	4
2.1. Univers	4
2.2. Tècnica	4
2.3. Mostra	4
2.4. Criteris de selecció de la mostra	5
2.5. Suports de recollida d'informació	5
2.6. Treball de camp i supervisió	5
2.7. Presentació de resultats	6
2.8. Termini de realització	6
2.9. Incidències	6
3. Gràfiques de resultats	7
4. Perfil usuaris	8
5. Conclusions	9
6. Annexos	10
6.1. Qüestionaris	11
6.2. Taules de percentatges absoluts	12
6.3. Taules de percentatges verticals	13
6.4. Taules de percentatges horitzontals	14
6.5. Taules d'encreuament: motius d'utilització vs. Expectatives i experiència	15

1. ANTECEDENTS I OBJECTIUS

En els darrers anys, la Direcció dels FGC ha considerat oportú poder disposar d'informació continuada en el temps referida a l'acceptació, per part dels clients, del servei dels Centres d'Atenció al Client.

Els objectius a assolir amb la realització d'aquest estudi s'inscriuen en els que ja es van establir per anys anteriors:

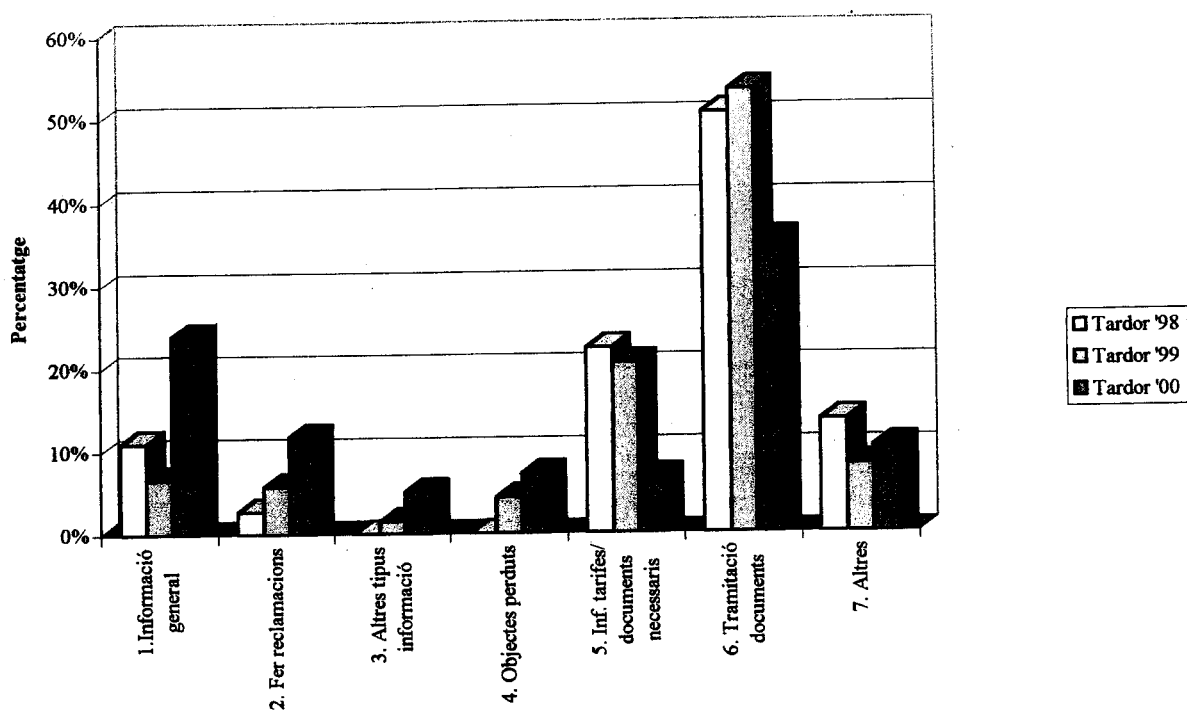
- * Nivell d'objectius primari. Contempla assolir els següents objectius:
 - Esbrinar el grau de satisfacció que tenen els usuaris del servei rebut.
 - Conèixer el grau de satisfacció dels indicadors de qualitat més valorats.
 - Definir el perfil dels usuaris del servei.

- * Nivell d'objectius complementari. Contempla assolir els següents objectius:
 - Conèixer el grau de satisfacció respecte a la solució de les diferents problemàtiques tractades pels usuaris del servei (eficàcia).

Tal i com es recull a la proposta aprovada per aquest treball, l'informe de resultats està compost per un apartat de metodologia, gràfiques conclusions, i taules de resultats.

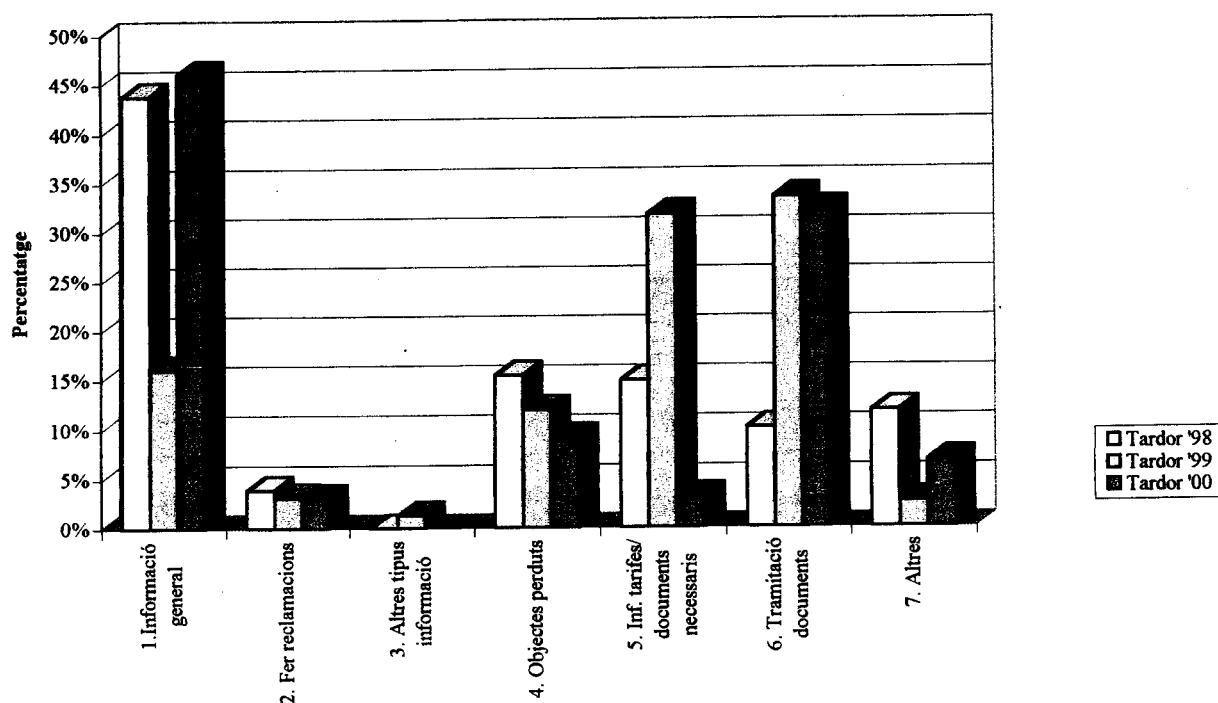
3. GRÀFIQUES DE RESULTATS

Motius utilització CAC Pça. Catalunya de FGC Tardor '98 - '99 - '00



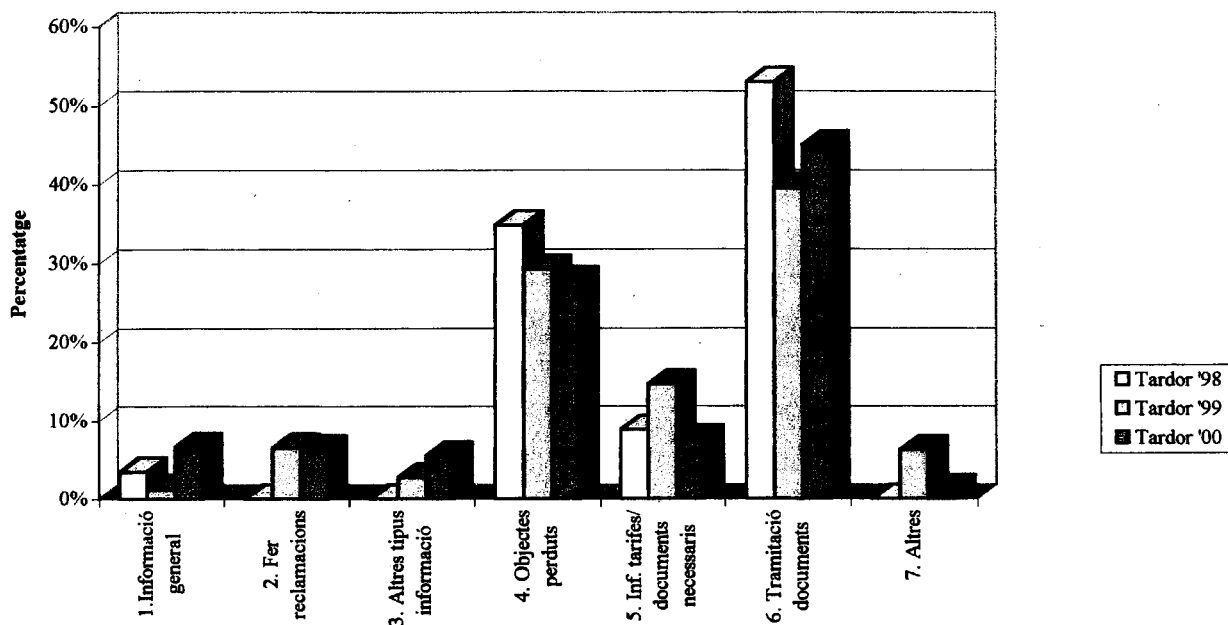
	1	2	3	4	5	6	7
Tardor '98	11,0%	2,7%	-	-	22,3%	50,5%	13,5%
Tardor '99	6,6%	5,7%	1,5%	4,3%	20,5%	53,2%	8,1%
Tardor '00	23,9%	11,7%	5,0%	7,2%	6,7%	35,2%	10,3%

Motius utilització CAC Pça. Espanya de FGC Tardor '98 - '99 - '00



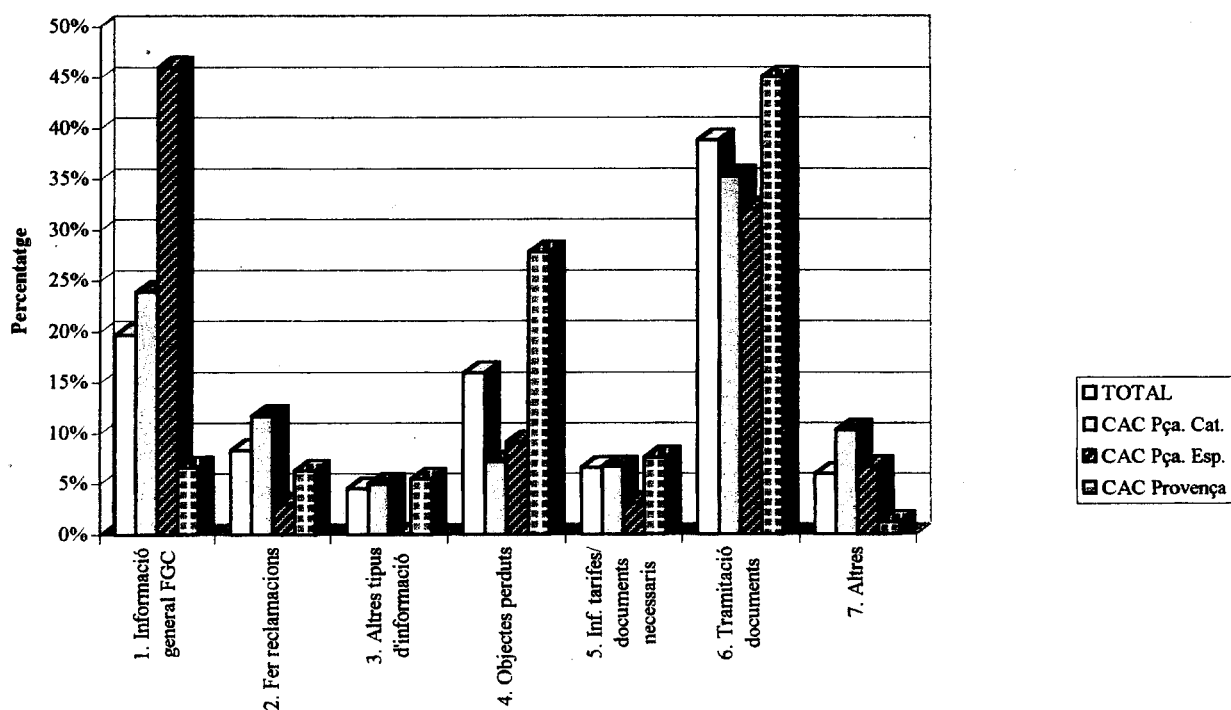
	1	2	3	4	5	6	7
Tardor '98	43,8%	3,9%	-	15,4%	14,9%	10,1%	11,8%
Tardor '99	16,0%	3,1%	1,3%	11,9%	31,7%	33,4%	2,6%
Tardor '00	46,0%	3,0%	-	9,1%	3,1%	32,1%	6,7%

Motius utilització CAC Provença de FGC Tardor '98 - '99 - '00



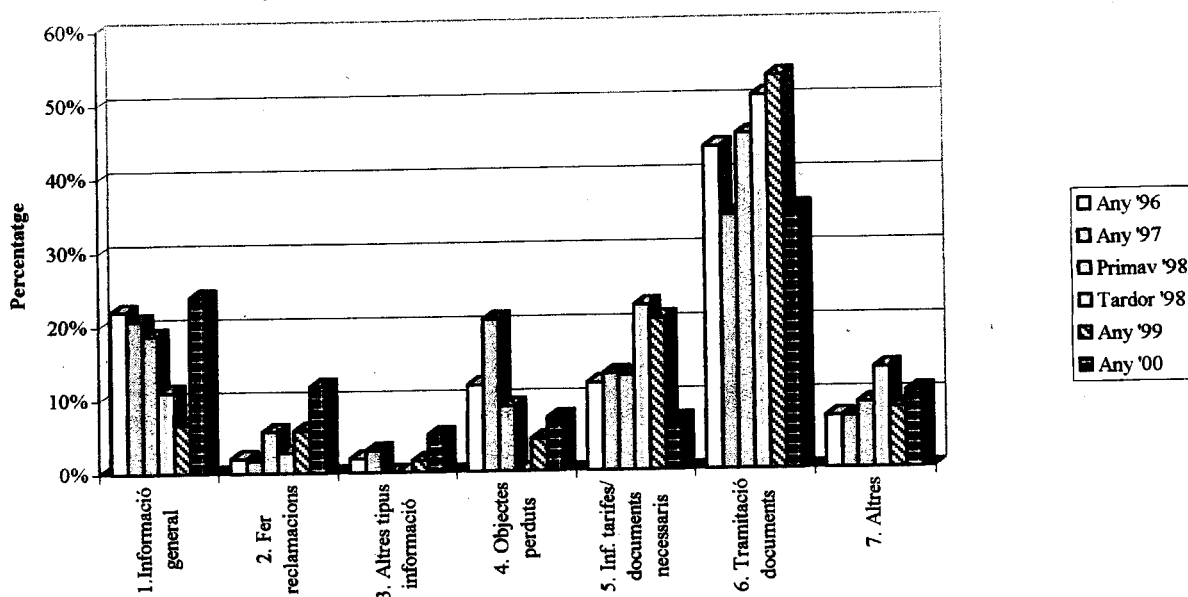
	1	2	3	4	5	6	7
Tardor '98	3,5%	-	-	34,8%	8,8%	53,0%	-
Tardor '99	1,2%	6,5%	2,7%	29,2%	14,6%	39,5%	6,2%
Tardor '00	6,6%	6,3%	5,5%	27,8%	7,6%	45,0%	1,2%

Comparació motius utilització dels tres centres de FGC Tardor '00



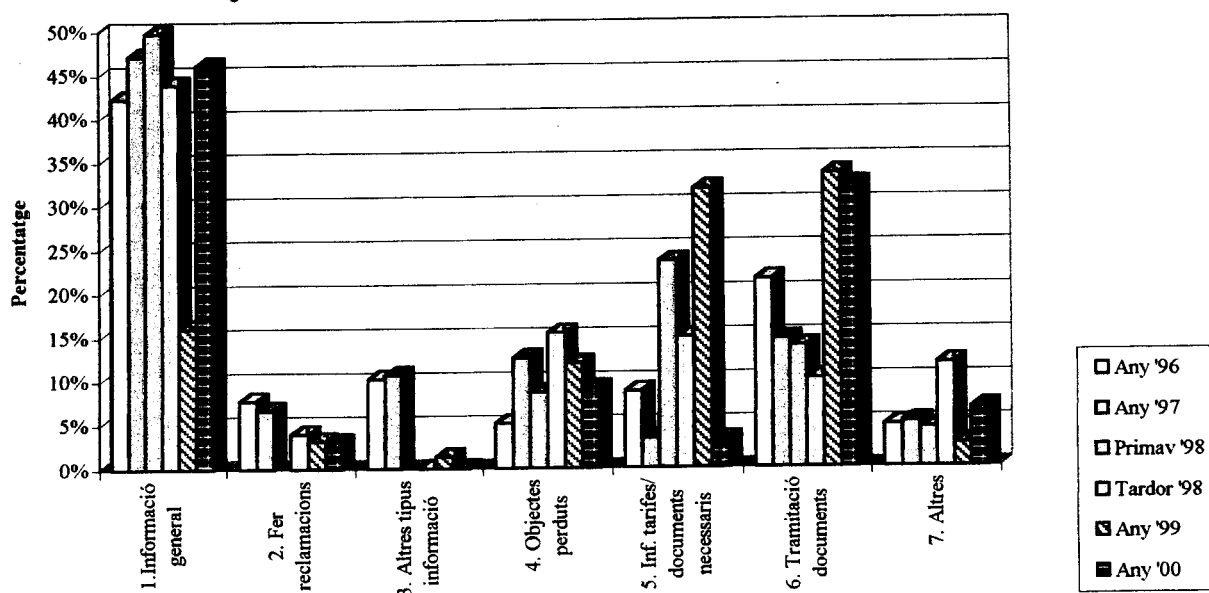
	1	2	3	4	5	6	7
TOTAL	19,7%	8,3%	4,5%	16,0%	6,6%	38,8%	6,0%
CAC Pça. Cat.	23,9%	11,7%	5,0%	7,2%	6,7%	35,2%	10,3%
CAC Pça. Esp.	46,0%	3,0%	0,0%	9,1%	3,1%	32,1%	6,7%
CAC Provença	6,6%	6,3%	5,5%	27,8%	7,6%	45,0%	1,2%

Evolució Motius utilització CAC Pça. Catalunya de FGC Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



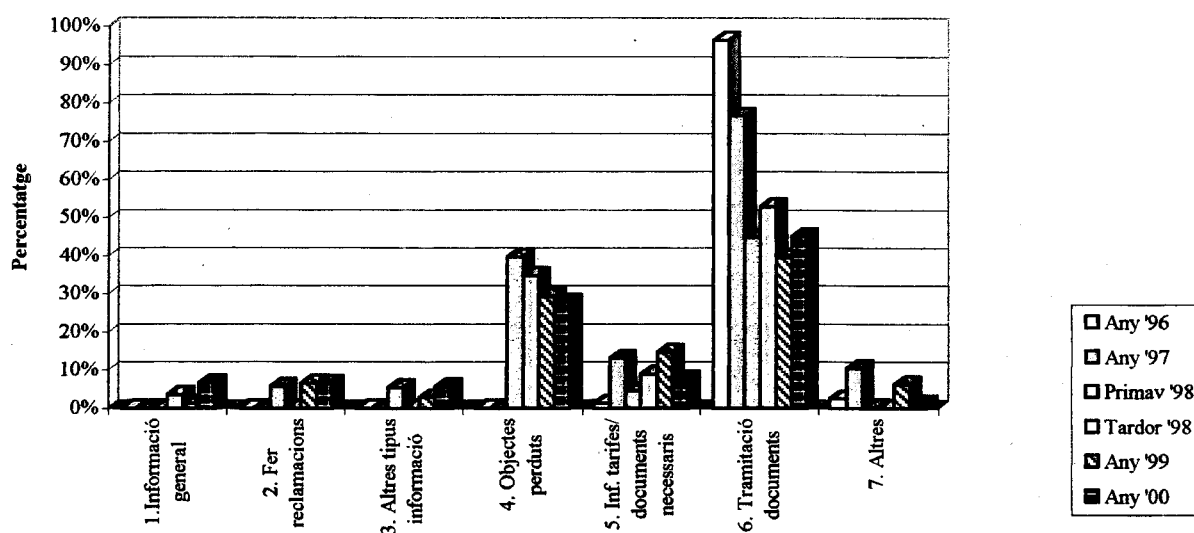
	1	2	3	4	5	6	7
Any '96	22,0%	2,0%	1,9%	11,7%	11,9%	43,6%	7,0%
Any '97	20,7%	1,6%	2,9%	20,6%	13,1%	34,3%	6,9%
Primav '98	18,7%	5,6%	-	8,8%	12,8%	45,3%	8,8%
Tardor '98	11,0%	2,7%	-	-	22,3%	50,5%	13,5%
Any '99	6,6%	5,7%	1,5%	4,3%	20,5%	53,2%	8,1%
Any '00	23,90%	11,70%	5,00%	7,20%	6,70%	35,20%	10,30%

Evolució Motius utilització CAC Pça. Espanya de FGC Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



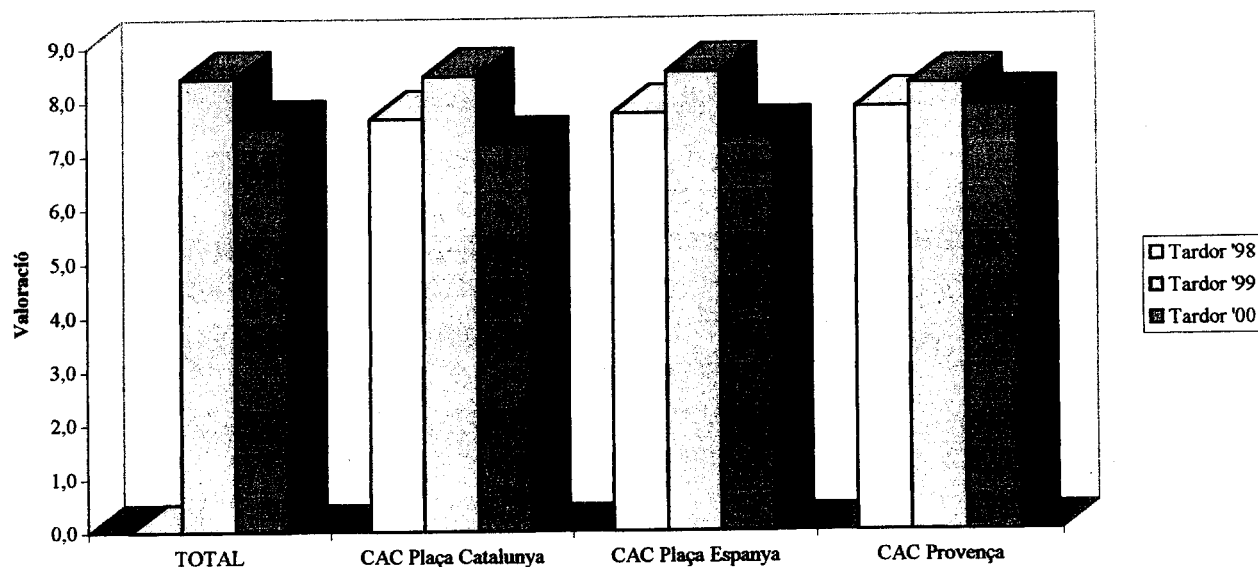
	1	2	3	4	5	6	7
Any '96	42,2%	7,7%	10,2%	5,1%	8,7%	21,4%	4,8%
Any '97	47,1%	6,6%	10,6%	12,5%	3,3%	14,6%	5,1%
Primav '98	49,7%	-	-	8,6%	23,5%	13,8%	4,4%
Tardor '98	43,8%	3,9%	-	15,4%	14,9%	10,1%	11,8%
Any '99	16,0%	3,1%	1,3%	11,9%	31,7%	33,4%	2,6%
Any '00	46,0%	3,0%	-	9,1%	3,1%	32,1%	6,7%

Evolució Motius utilització CAC Provença de FGC Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 -'00



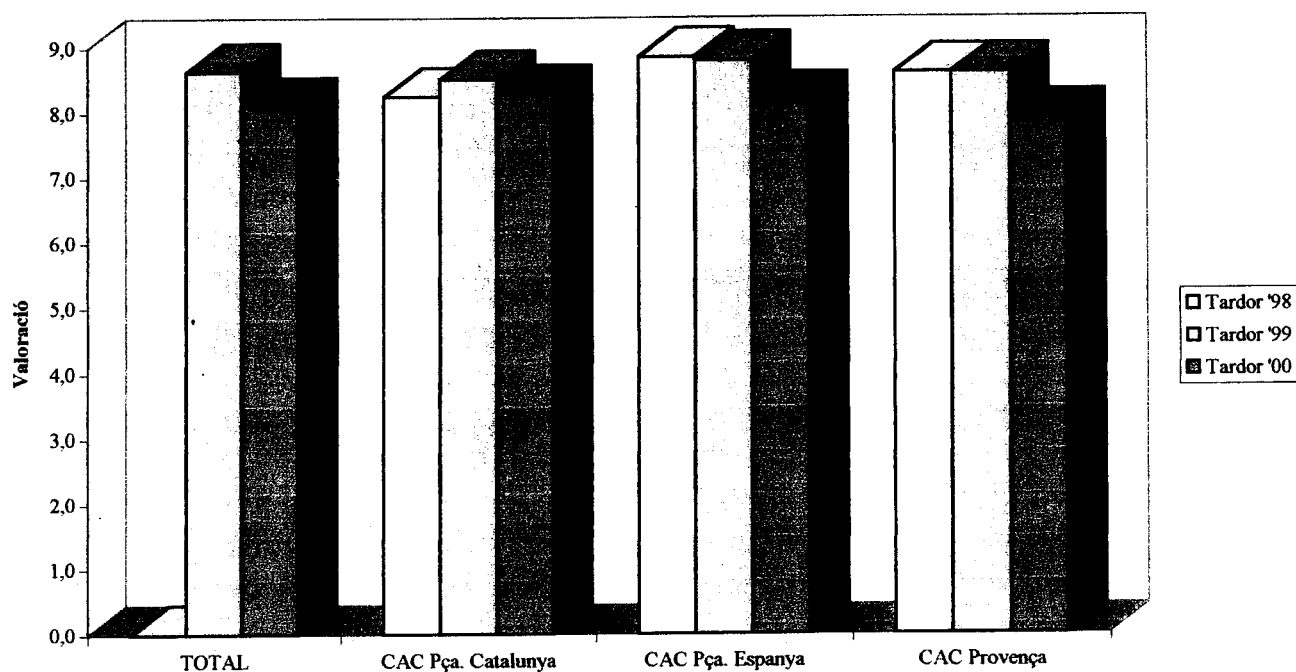
	1	2	3	4	5	6	7
Any '96	-	-	-	-	1,2%	96,4%	2,4%
Any '97	-	-	-	-	13,0%	76,6%	10,4%
Primav '98	-	5,6%	5,3%	39,6%	4,5%	44,8%	0,2%
Tardor '98	3,5%	-	-	34,8%	8,8%	53,0%	-
Any '99	1,2%	6,5%	2,7%	29,2%	14,6%	39,5%	6,2%
Any '00	6,6%	6,3%	5,5%	27,8%	7,6%	45,0%	1,2%

**Comparatiu valor expectatives dels tres centres.
Medicions Tardor '98 - '99 - '00**



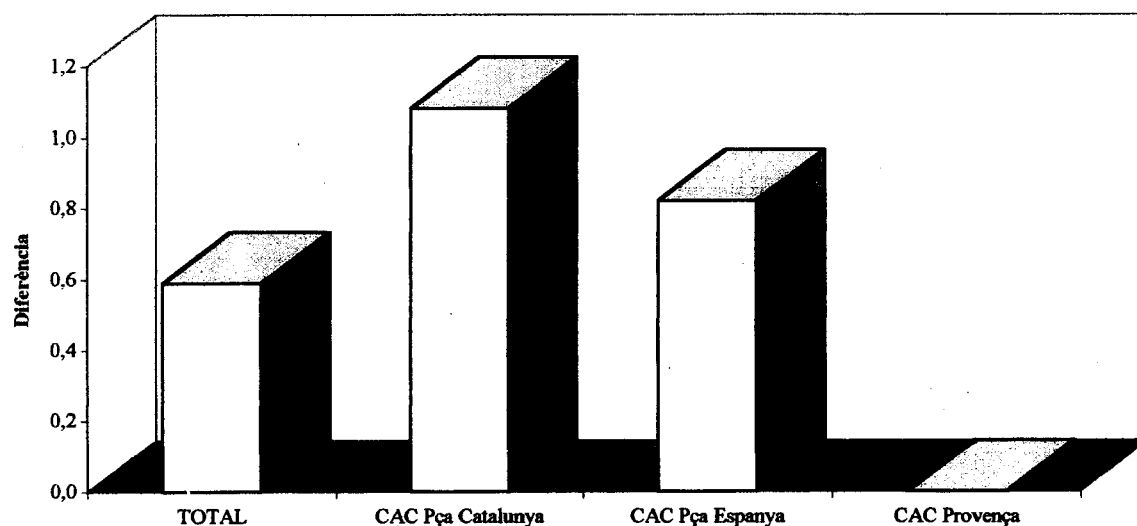
	TOTAL	CAC Plaça Catalunya	CAC Plaça Espanya	CAC Provença
Tardor '98	-	7,67	7,75	7,85
Tardor '99	8,42	8,45	8,51	8,27
Tardor '00	7,5	7,19	7,34	7,87

**Comparatiu valoració experiència dels tres centres.
Medicions Tardor '98 - '99 - '00**



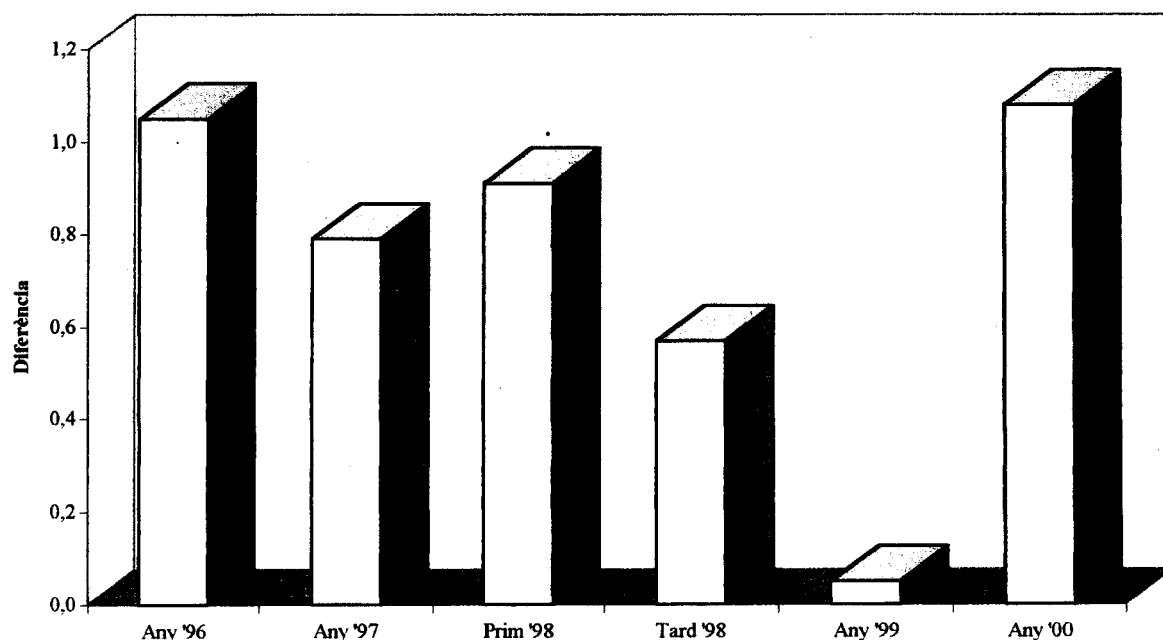
	TOTAL	CAC Plaça Catalunya	CAC Plaça Espanya	CAC Provença
Tardor '98	-	8,24	8,84	8,59
Tardor '99	8,62	8,5	8,78	8,59
Tardor '00	8,09	8,27	8,16	7,87

**Comparatiu Expectatives-Experiència dels centres CAC de FGC.
Tardor '00**



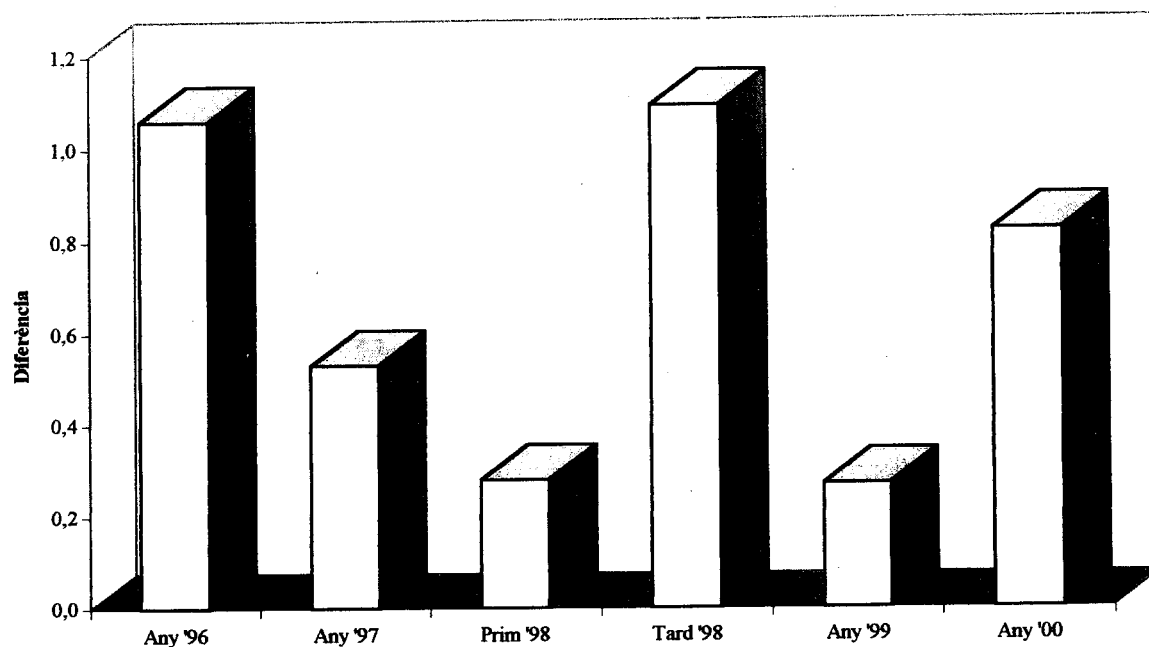
	TOTAL	CAC Plaça Catalunya	CAC Plaça Espanya	CAC Provença
Expectativa	7,5	7,19	7,34	7,87
Experiència	8,09	8,27	8,16	7,87
Diferència	0,59	1,08	0,82	0

**Evolució Expectatives-Experiència del CAC Pça. Catalunya.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00**



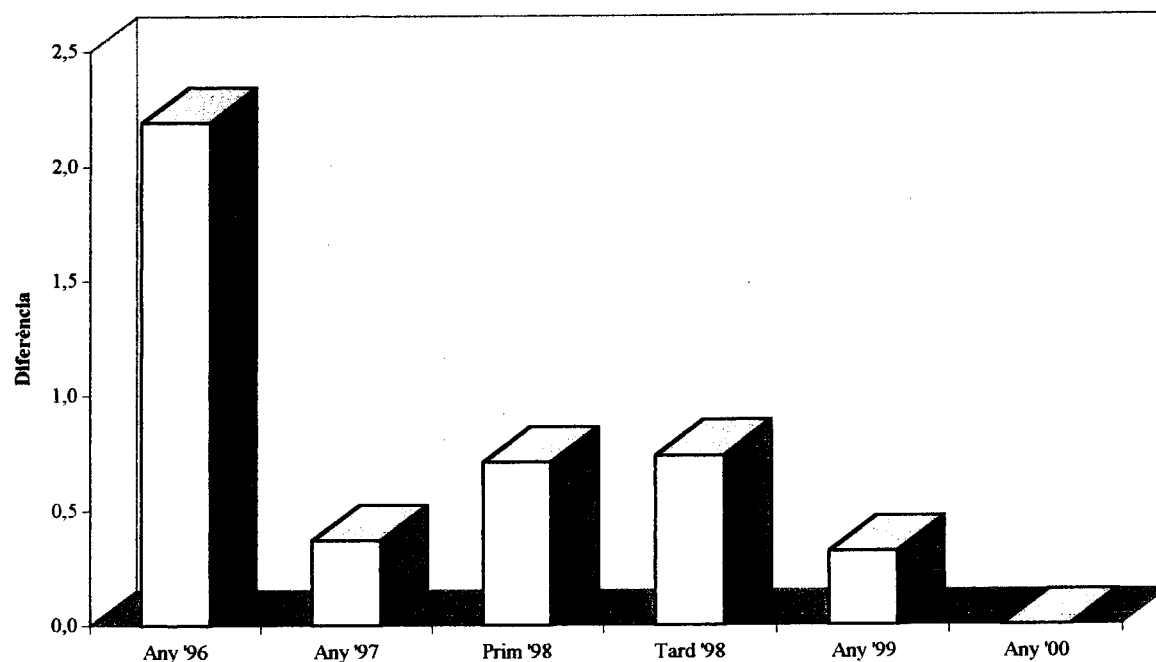
CAC Plaça Catalunya	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Expectativa	7,72	8,11	7,82	7,67	8,45	7,19
Experiència	8,77	8,90	8,73	8,24	8,50	8,27
Diferència	1,05	0,79	0,91	0,57	0,05	1,08

Evolució Expectatives-Experiència CAC Pça. Espanya.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



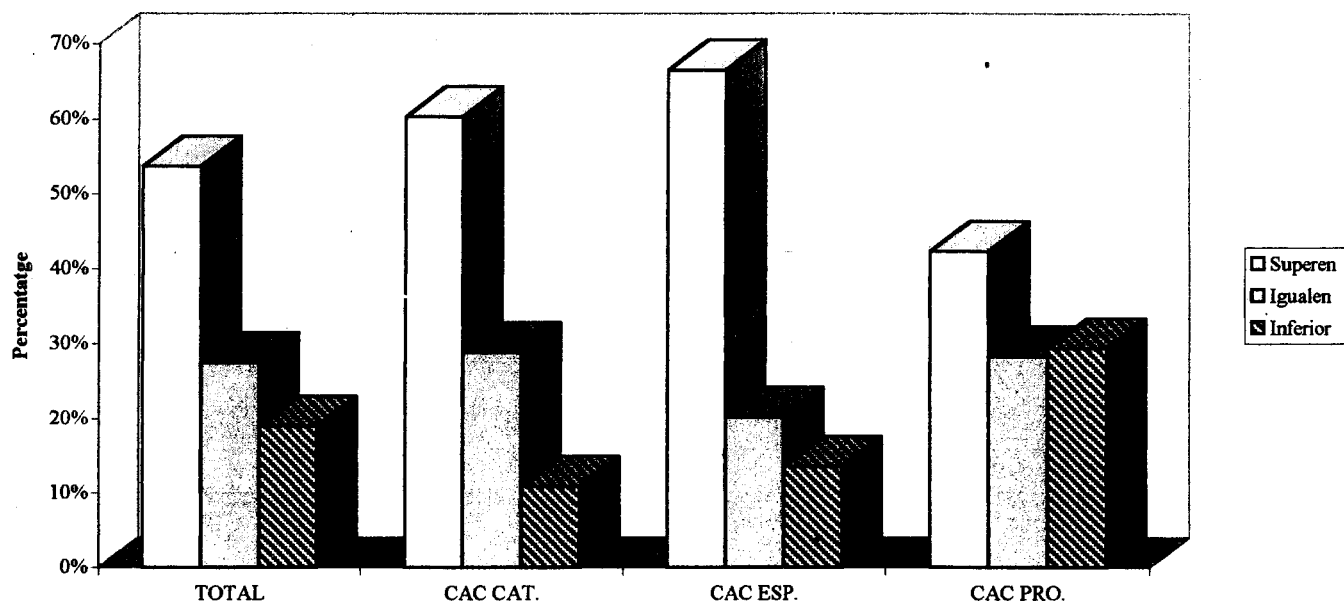
CAC Plaça Espanya	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Expectativa	7,84	7,81	7,99	7,75	8,51	7,34
Experiència	8,90	8,34	8,27	8,84	8,78	8,16
Diferència	1,06	0,53	0,28	1,09	0,27	0,82

Evolució Expectatives - Experiència CAC Provença.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



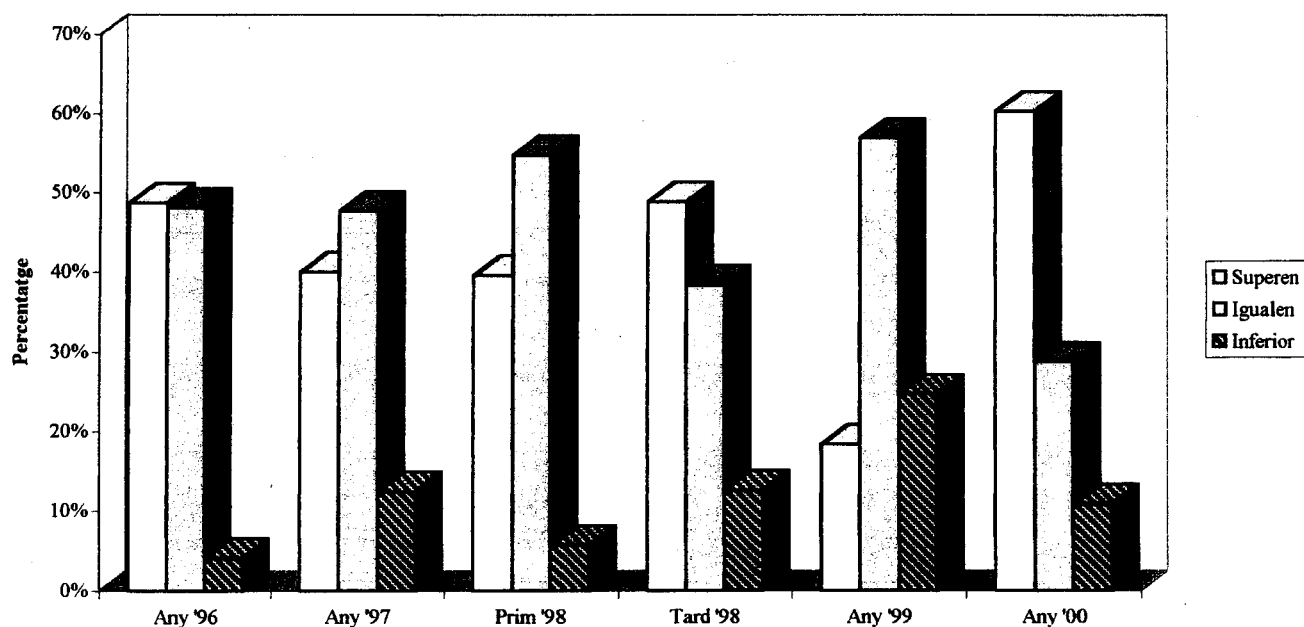
CAC Provença	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Expectativa	7,23	8,88	8,13	7,85	8,27	7,87
Experiència	9,42	9,25	8,84	8,59	8,59	7,87
Diferència	2,19	0,37	0,71	0,74	0,32	0

Comparatiu Expectatives - Experiència centres CAC de FGC.
Tardor '00



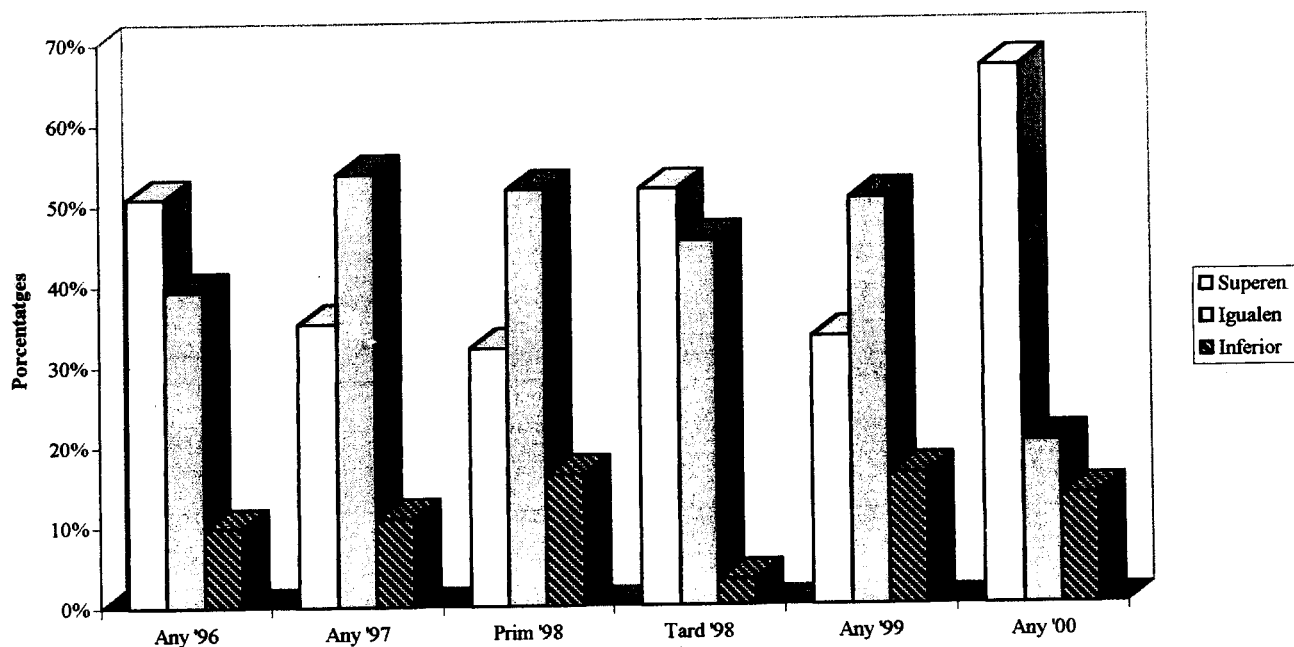
	TOTAL	CAC Pça. Catalunya	CAC Pça. Espanya	CAC Provença
Superen les expectatives	53,7%	60,3%	66,5%	42,3%
Igualen les expectatives	27,4%	28,8%	20,1%	28,3%
Inferior a les expectatives	18,9%	10,9%	13,5%	29,4%

Evolució Expectatives - Experiències CAC Catalunya.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



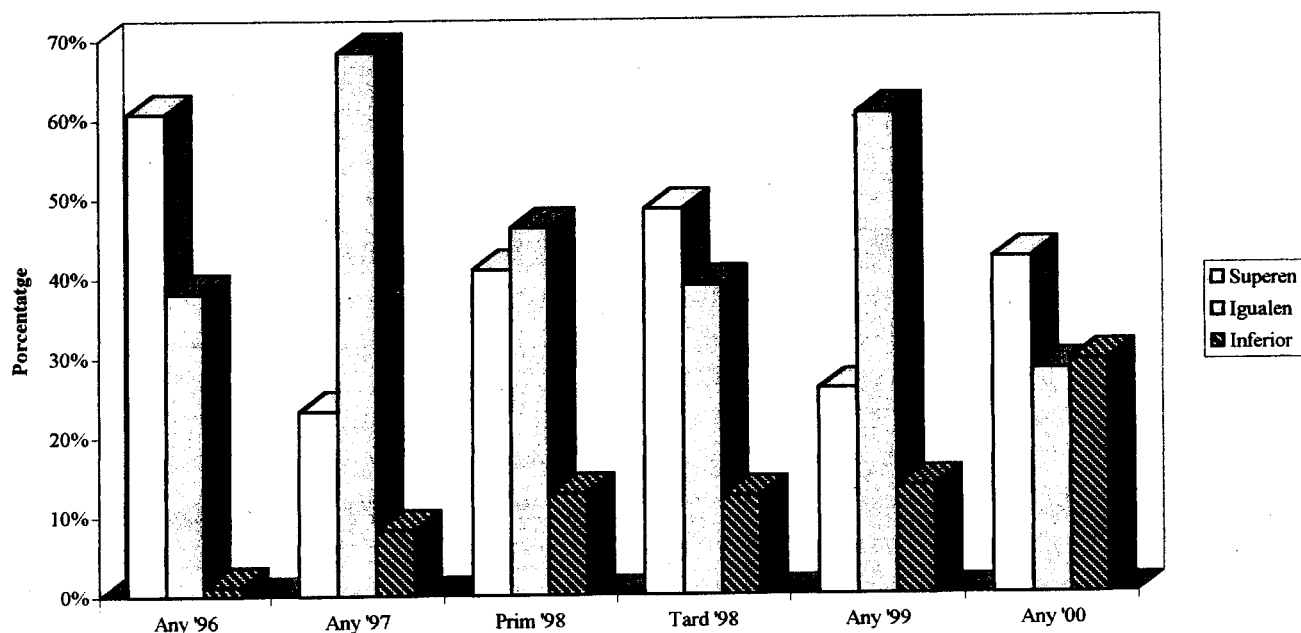
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Superen les expectatives	48,7%	40,0%	39,6%	48,9%	18,4%	60,3%
Igualen les expectatives	48,1%	47,7%	54,8%	38,4%	56,9%	28,8%
Inferior a les expectatives	4,1%	12,4%	5,7%	12,6%	24,7%	10,9%

Evolució Expectatives - Experiències Pça. Espanya.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



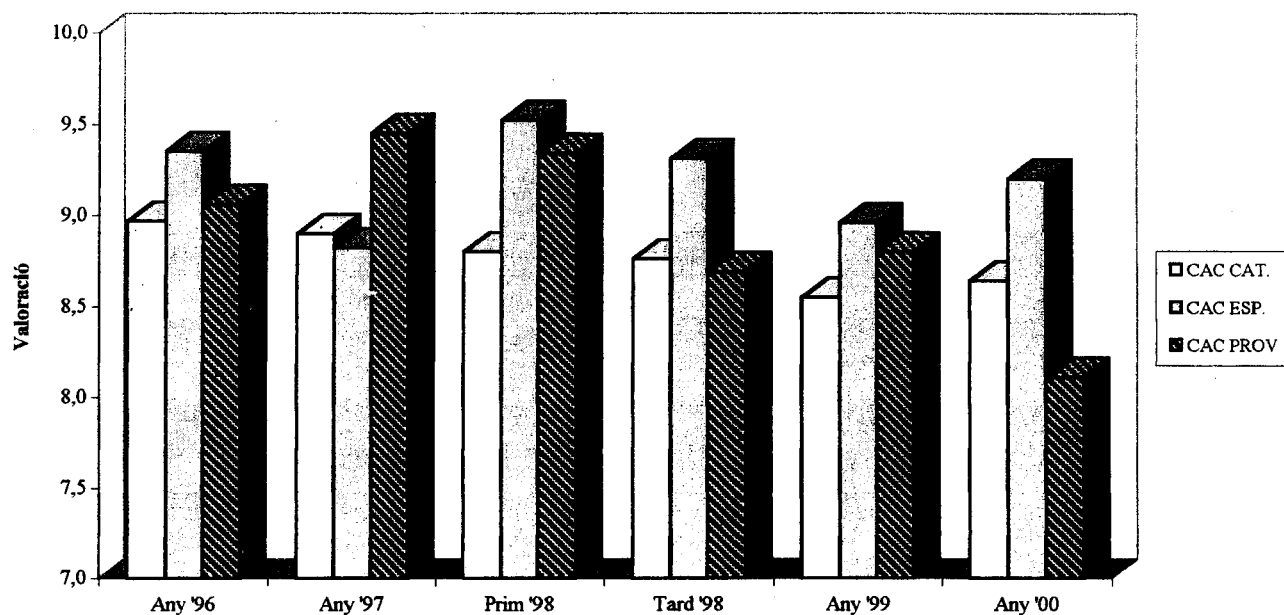
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Superen les expectatives	50,8%	35,3%	32,1%	51,6%	33,3%	66,5%
Igualen les expectatives	39,3%	53,7%	51,6%	45,2%	50,3%	20,1%
Inferior a les expectatives	9,9%	11,0%	16,3%	3,2%	16,3%	13,5%

Evolució Expectatives - Experiència CAC Provença.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



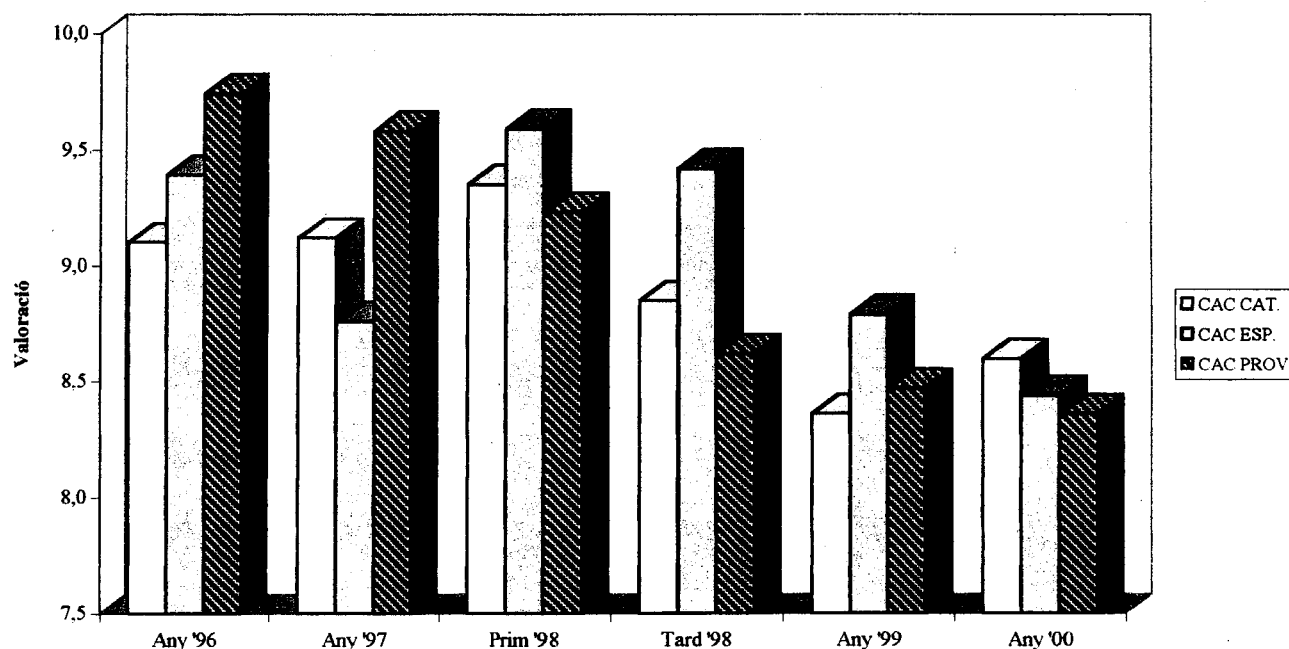
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Superen les expectatives	60,7%	23,3%	41,0%	48,6%	25,9%	42,3%
Igualen les expectatives	38,1%	68,4%	46,2%	39,0%	60,5%	28,3%
Inferior a les expectatives	1,2%	8,3%	12,8%	12,4%	13,6%	29,4%

Evolució Temps d'espera centres CAC de FGC.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



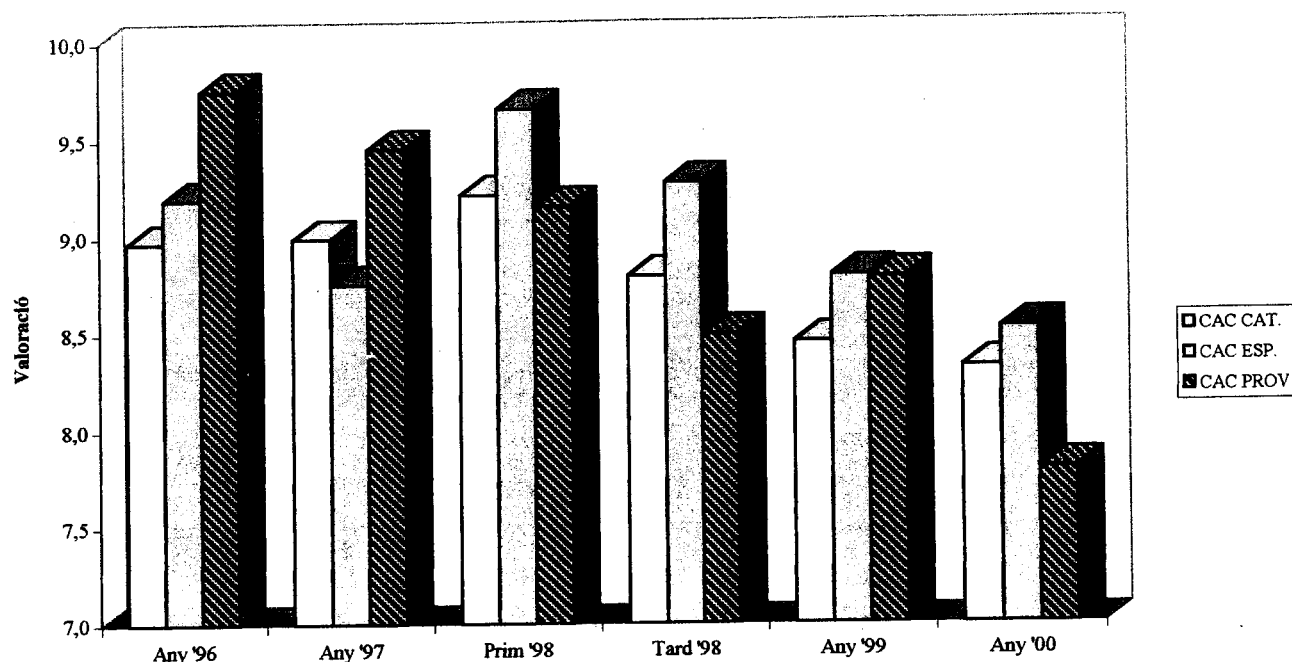
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
CAC Plaça Catalunya	8,97	8,90	8,80	8,76	8,55	8,64
CAC Plaça Espanya	9,35	8,82	9,52	9,31	8,96	9,2
CAC Provença	9,06	9,45	9,34	8,69	8,80	8,11

Evolució Amabilitat centres CAC de FGC.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



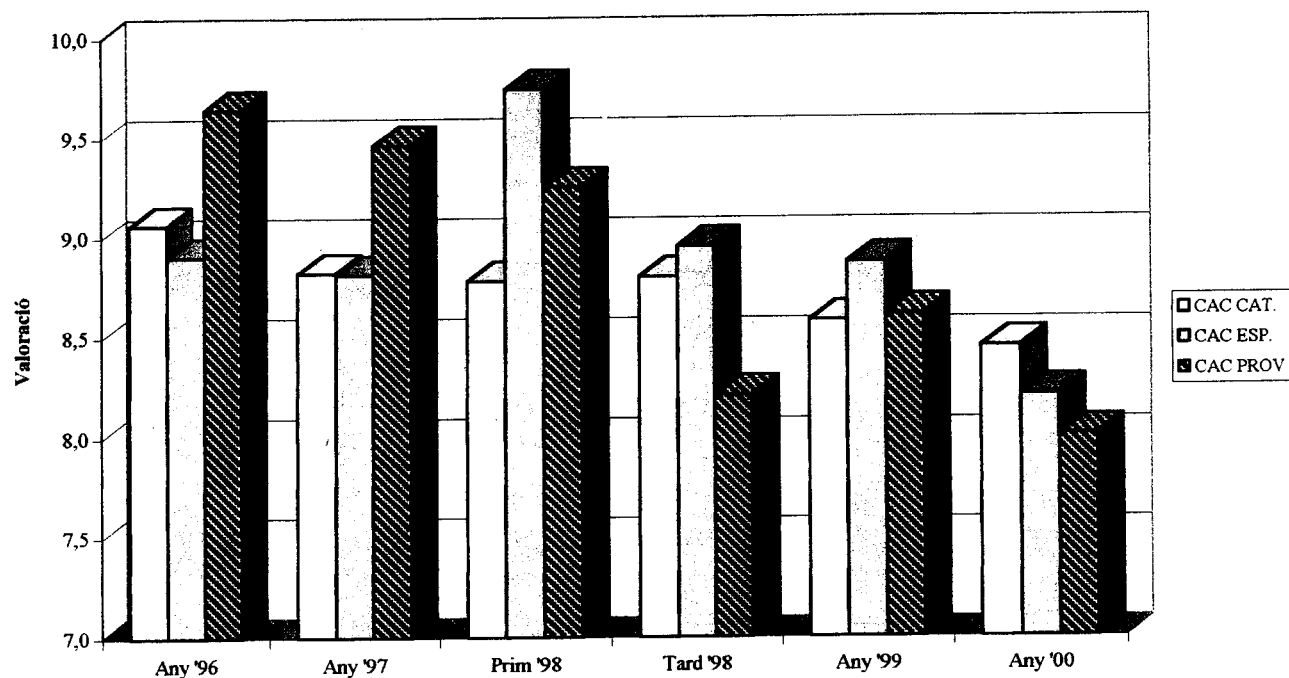
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
CAC Plaça Catalunya	9,10	9,12	9,35	8,85	8,36	8,60
CAC Plaça Espanya	9,39	8,76	9,59	9,42	8,79	8,44
CAC Provença	9,74	9,58	9,23	8,62	8,47	8,36

Evolució Simpatia centres CAC de FGC.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



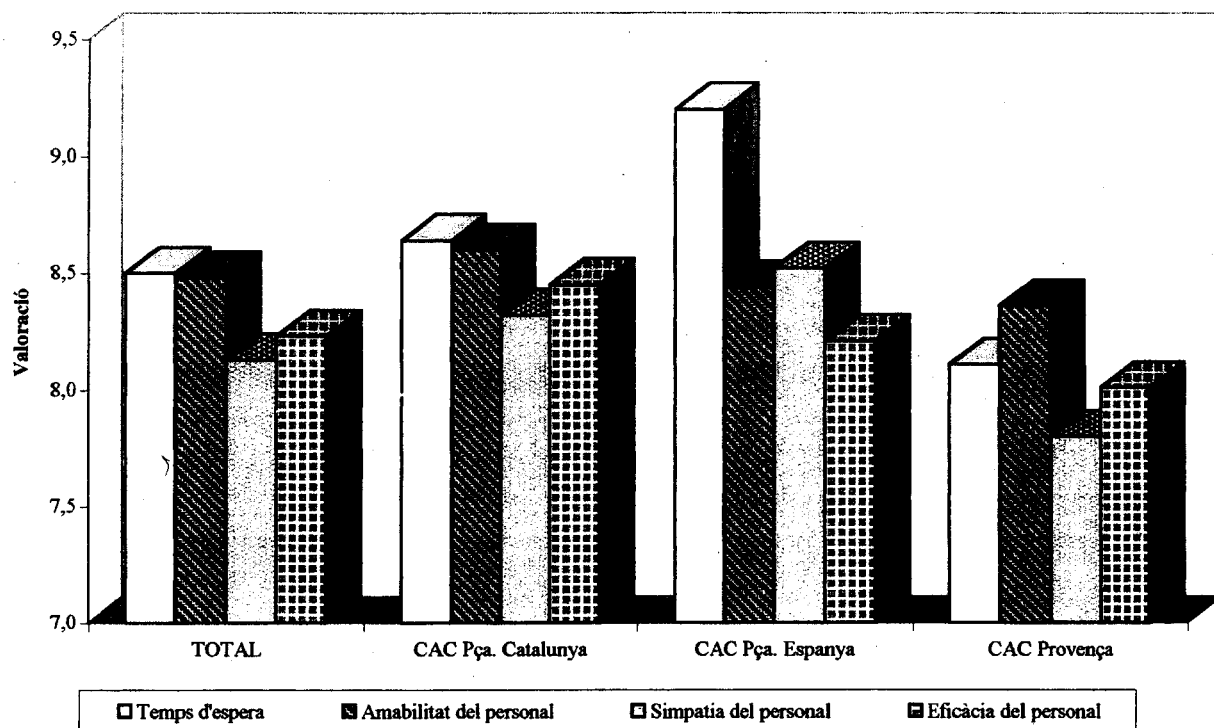
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
CAC Plaça Catalunya	8,97	8,99	9,21	8,79	8,45	8,32
CAC Plaça Espanya	9,19	8,75	9,65	9,27	8,79	8,52
CAC Provença	9,75	9,45	9,15	8,49	8,78	7,80

Evolució Eficàcia centres CAC de FGC.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



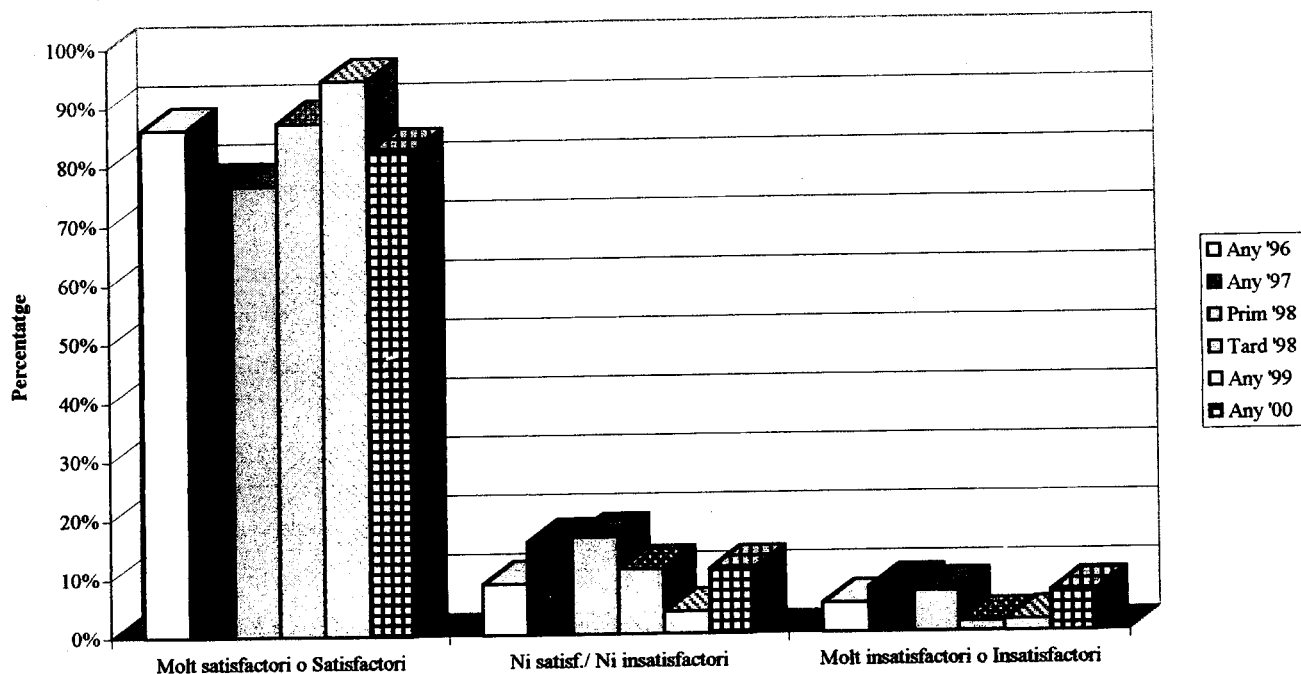
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
CAC Plaça Catalunya	9,06	8,82	8,78	8,8	8,58	8,45
CAC Plaça Espanya	8,90	8,81	9,74	8,95	8,87	8,21
CAC Provença	9,64	9,46	9,25	8,21	8,61	8,01

Comparatiu de les diferents variables CAC's de FGC. Tardor '00



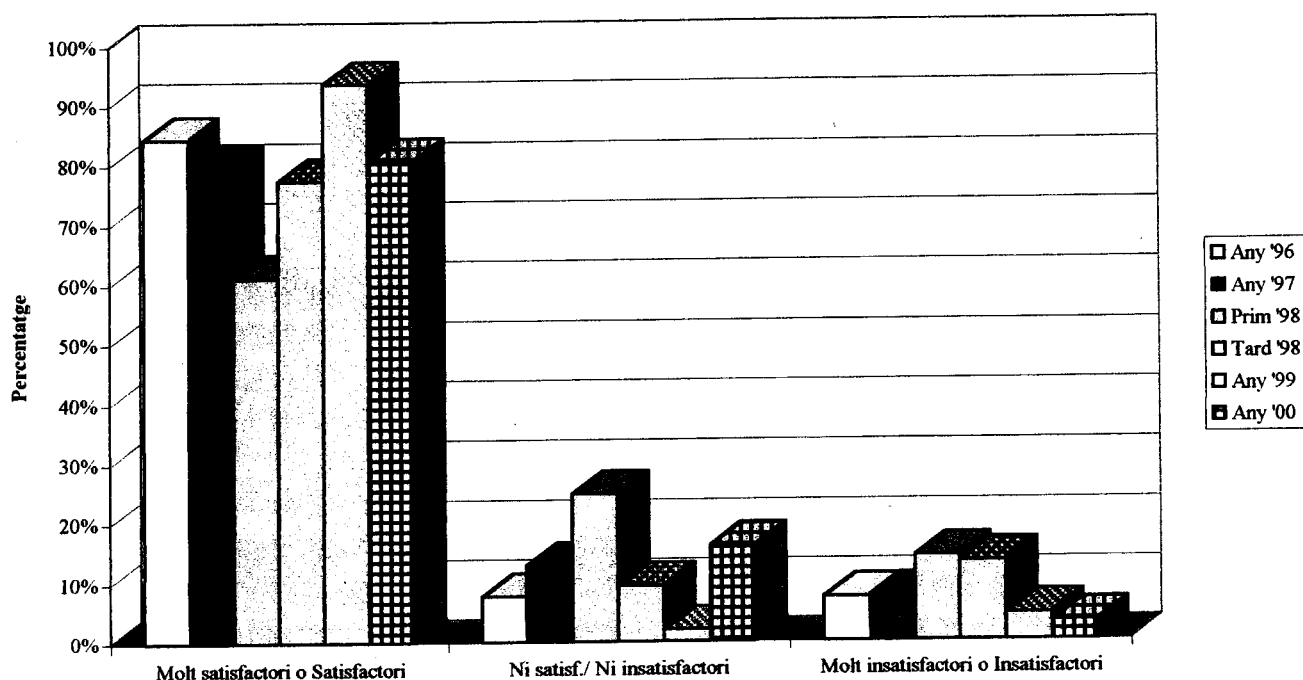
	TOTAL	CAC Pça Catalunya	CAC Pça Espanya	CAC Provença
Temps d'espera	8,50	8,64	9,20	8,11
Amabilitat del personal	8,48	8,60	8,44	8,36
Simpatia del personal	8,13	8,32	8,52	7,80
Eficàcia del personal	8,23	8,45	8,21	8,01

Evolució Resultat de la Gestió CAC Pça. Catalunya. Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



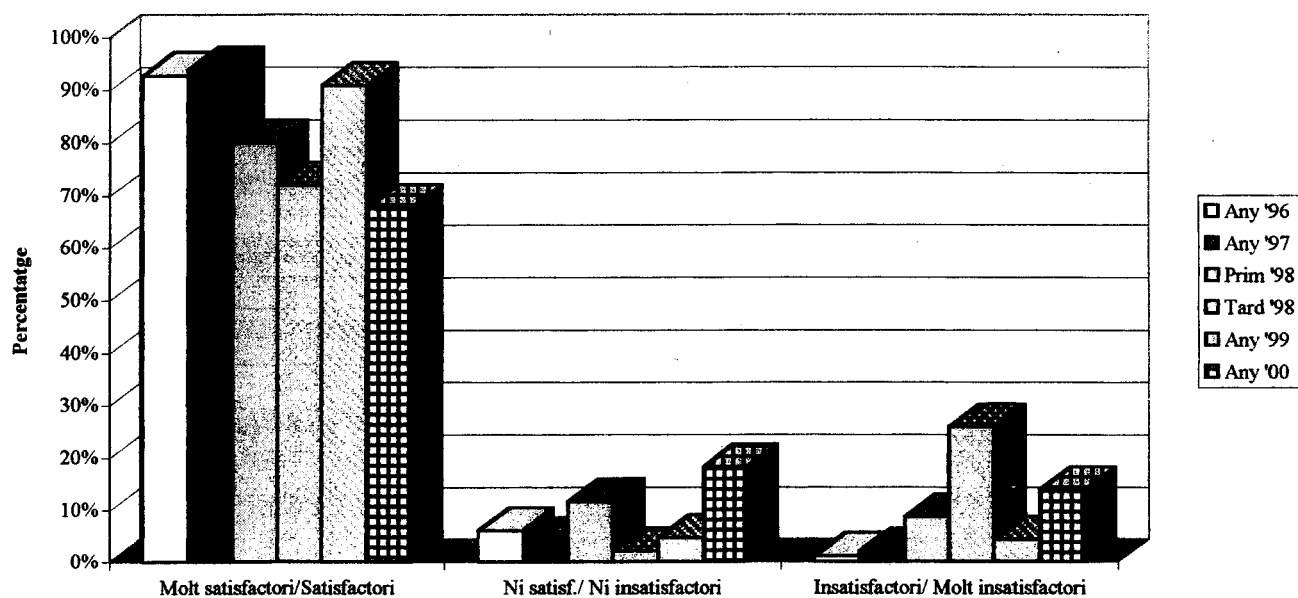
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Molt satisfactori/satisfactori	86,2%	76,6%	76,5%	87,1%	94,2%	82,2%
Ni satisf./ Ni insatisfactori.	8,7%	15,8%	16,6%	11,1%	3,8%	11,0%
Insatisf./Molt insatisfactori	5,0%	7,6%	6,9%	1,7%	2,0%	6,8%

Evolució Resultat de la Gestió CAC Pça. Espanya. Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



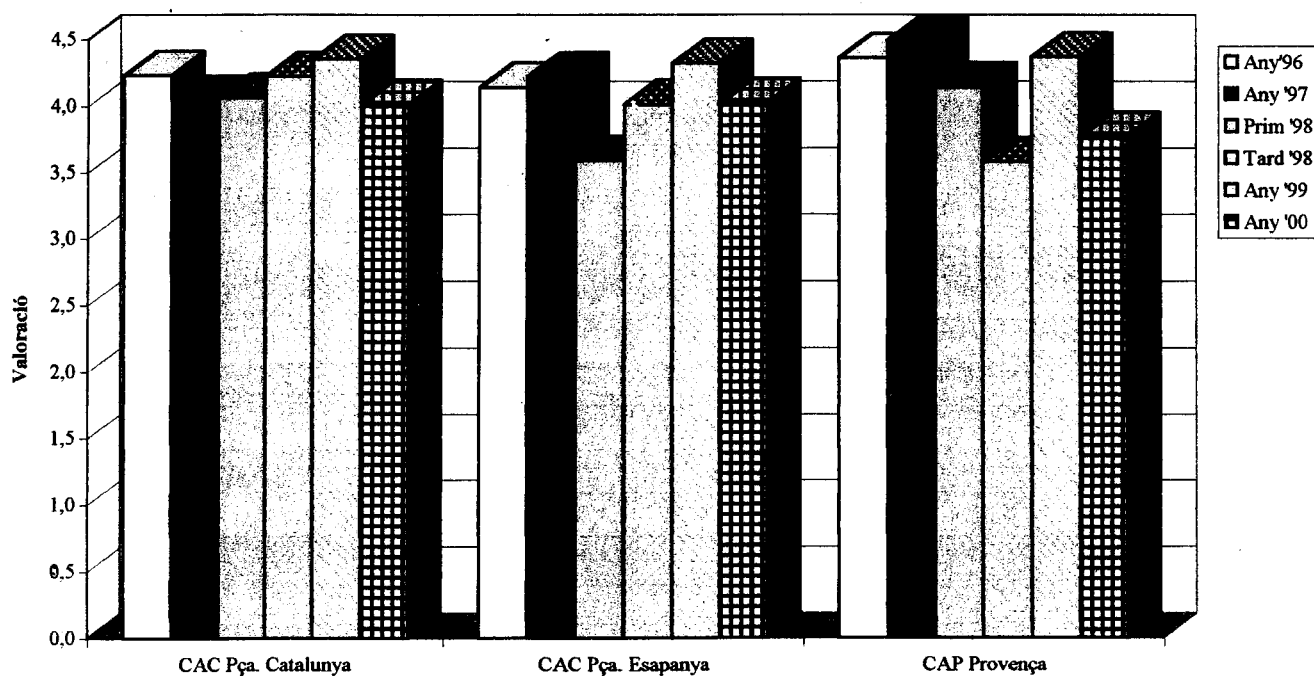
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Molt satisfactori/satisfactori	84,4%	79,6%	61,1%	77,3%	93,5%	80,6%
Ni satisf./ Ni insatisfactori.	7,7%	12,8%	24,8%	9,4%	2,0%	16,1%
Insatisf./Molt insatisfactori	7,4%	7,6%	14,2%	13,3%	4,5%	3,2%

Evolució Resultat de la Gestió CAC Provença. Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



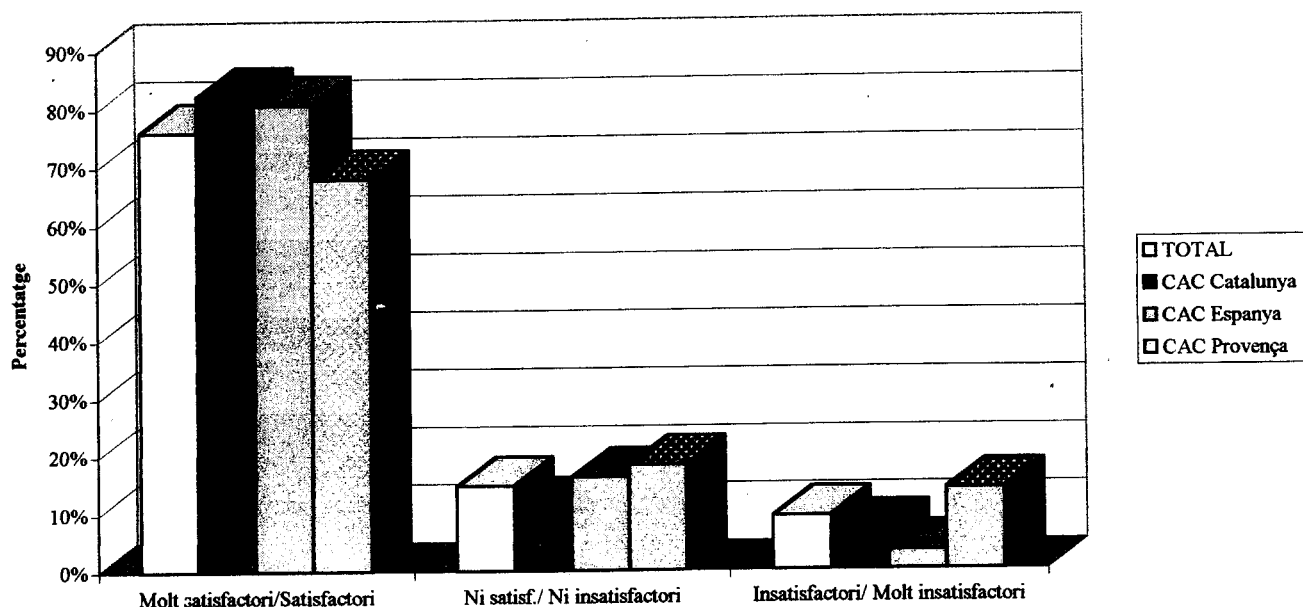
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
Molt satisfactori/satisfactori	92,8%	93,8%	80,0%	71,9%	90,9%	67,8%
Ni satisf./ Ni insatisfactori.	6,0%	4,1%	11,5%	2,1%	4,7%	18,2%
Insatisf./Molt insatisfactori	1,2%	2,0%	8,6%	25,9%	4,3%	13,9%

Grau de satisfacció en el Resultat de la Gestió dels CAC's de FGC. Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



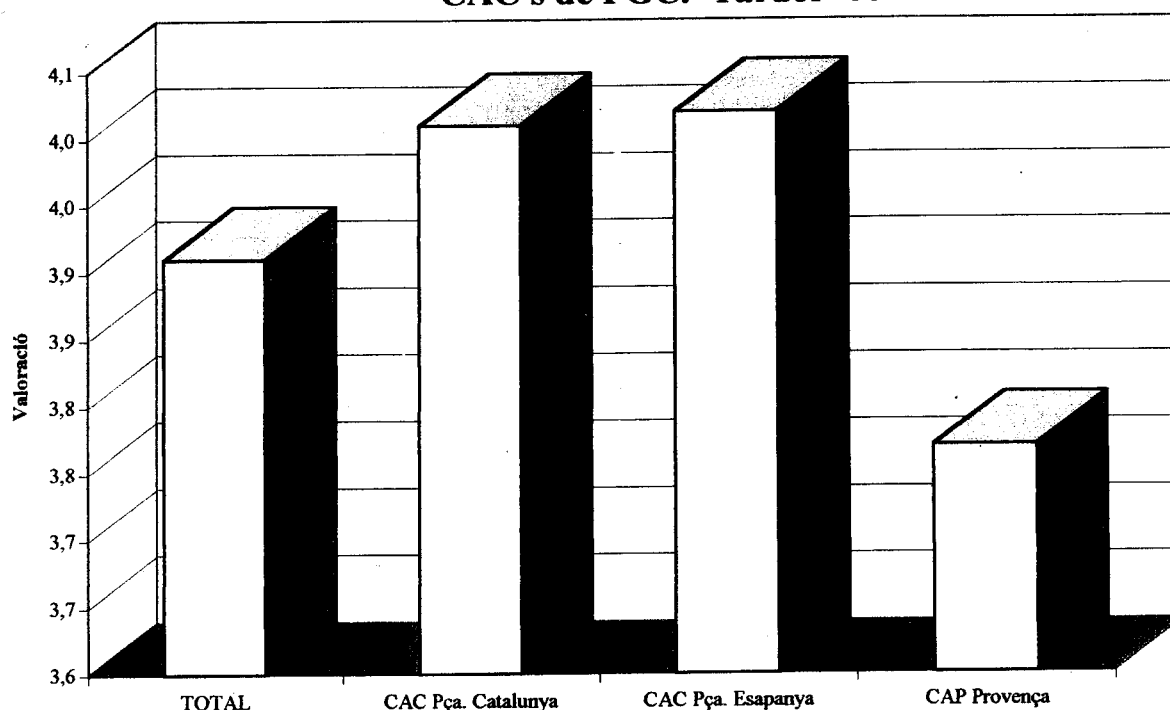
	Any '96	Any '97	Prim '98	Tard '98	Any '99	Any '00
CAC Plaça Catalunya	4,23	4,04	4,06	4,22	4,35	4,01
CAC Plaça Espanya	4,14	4,22	3,59	4,01	4,32	4,02
CAC Provença	4,36	4,49	4,14	3,58	4,37	3,77

Comparatiu Resultat de la Gestió dels CAC's de FGC. Tardor '00



	TOTAL	CAC Catalunya	CAC Espanya	CAC Provença
Molt satisfactori/satisfactori	76,0%	82,2%	80,6%	67,8%
Ni satisf./ Ni insatisfactori.	14,7%	11,0%	16,1%	18,2%
Insatisf./Molt insatisfactori	9,3%	6,8%	3,2%	13,9%

Comparatiu del Grau de satisfacció en el Resultat de Gestió dels CAC's de FGC. Tardor '00

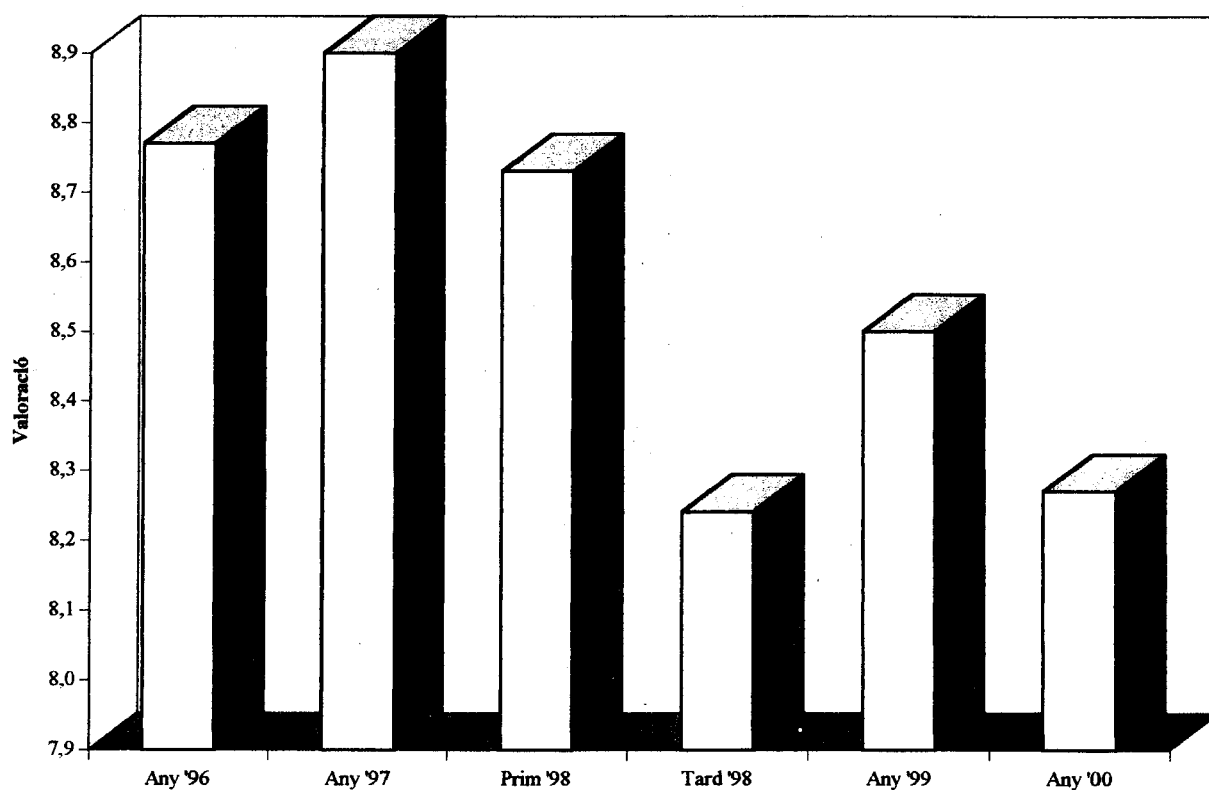


	TOTAL	CAC Pça Catalunya	CAC Pça Espanya	CAC Provença
Resultat de la Gestió	3,91	4,01	4,02	3,77

COMPARATIU CAC CATALUNYA

Pugen	Indicadors	Puntuació tardor '00	Diferència resp.tard '99
4	Amabilitat del personal	8,6	no significativa
3	Temps d'espera	8,64	no significativa
Baixen	Indicadors	Puntuació tardor '00	Diferència resp.tard '99
5	Simpatia del personal	8,32	no significativa
6	Eficàcia del personal	8,45	no significativa
2	Grau real de satisfacció	8,27	no significativa
1	Expectatives de satisfacció	7,19	-1,26

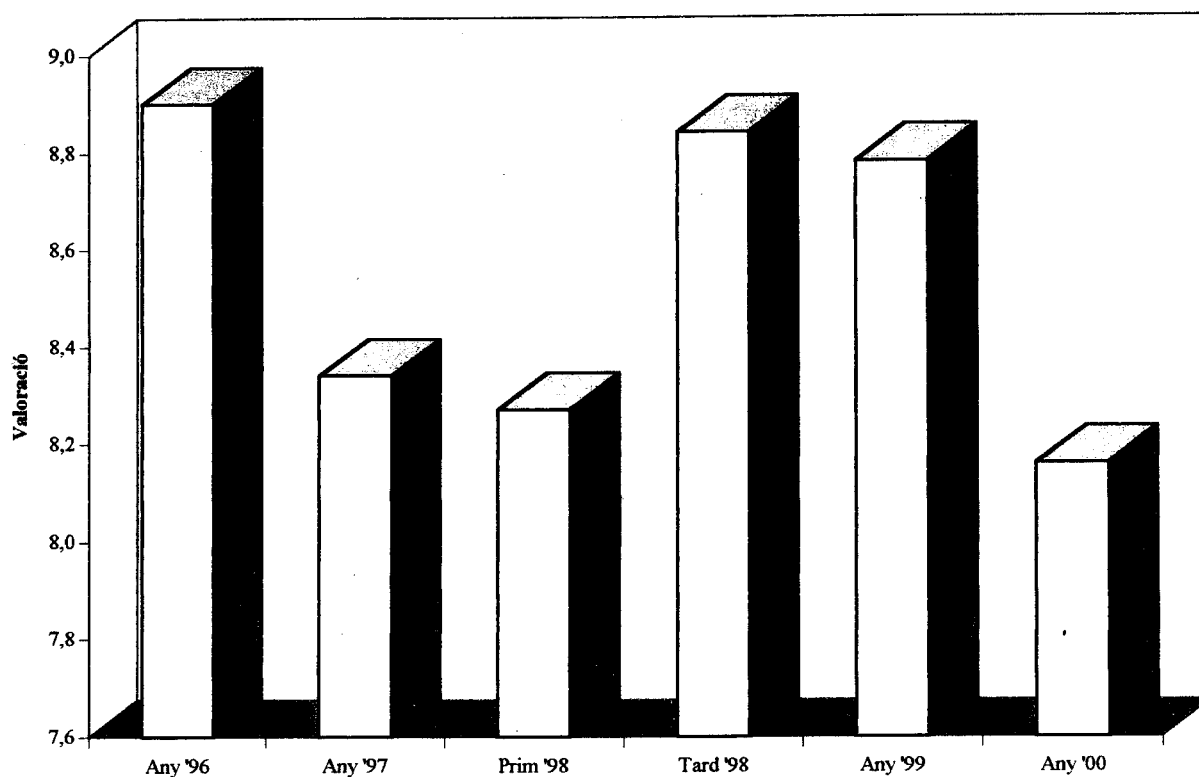
Evolució Experiència del CAC Pça. Catalunya.
Anys '96 -'97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



COMPARATIU CAC ESPANYA

Pugen	Indicadors	Puntuació tardor '00	Diferència resp.tard '00
3	Temps d'espera	9,20	no significativa
Baixen	Indicadors	Puntuació tardor '00	Diferència resp.tard '00
5	Simpatia del personal	8,52	no significativa
4	Amabilitat del personal	8,44	no significativa
2	Grau real de satisfacció	8,16	no significativa
6	Eficàcia del personal	8,21	no significativa
1	Expectatives de satisfacció	7,34	-1,17

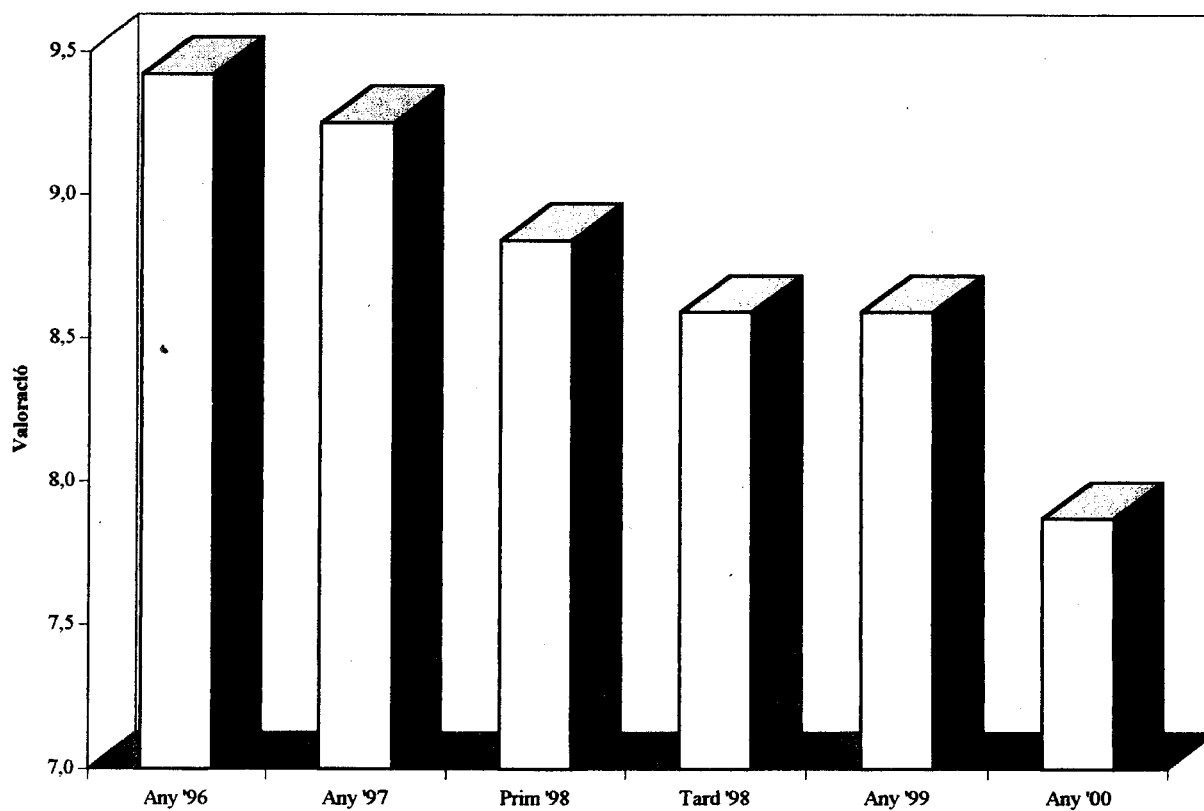
Evolució Experiència del CAC Pça. Espanya.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



COMPARATIU CAC PROVENÇA

Baixen	Indicadors	Puntuació tardor '00	Diferència resp. tard '00
4	Amabilitat del personal	8,36	no significativa
1	Expectatives de satisfacció	7,87	no significativa
6	Eficàcia del personal	8,01	no significativa
3	Temps d'espera	8,11	-0,69
2	Grau real de satisfacció	7,87	-0,72
5	Simpatia del personal	7,8	-0,98

Evolució Expectatives - Experiència CAC Provença.
Anys '96 - '97 - '98 1a i 2a Medició - '99 - '00



4. PERFILS

PERFIL ENTREVISTATS

	CAC Plaça Catalunya	CAC Plaça Espanya	CAC Provença
SEXE			
Home	42,6%	43,0%	56,1%
Dona	57,4%	57,0%	43,9%
VIATGES/SETMANA			
Menys de 1	15,7%	40,2%	8,6%
Entre 1-5	17,7%	23,1%	25,1%
Entre 6-9	5,0%	6,8%	9,9%
10	36,3%	16,8%	36,2%
Més de 10	25,3%	13,1%	20,2%

SEXE	TOTAL
Home	48,3%
Dona	51,7%
VIATGES/SETMANA	
Menys de 1	16,1%
Entre 1-5	21,5%
Entre 6-9	7,3%
10	33,6%
Més de 10	21,5%

5. CONCLUSIONS

DIFERÈNCIES SIGNIFICATIVES EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ I GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

CAC CATALUNYA

Mitjana expectatives de satisfacció = 7,19

Valoracions superiors a la mitjana	Puntuació	Valoracions inferiors a la mitjana	Puntuació
"Tramitació de documents"	7,58	10 viatges per setmana	6,75
		"Informació tarifes/documents"	5,87

Es reflecteixen les diferències significatives a nivell estadístic

Mitjana grau real de satisfacció = 8,27

Valoracions superiors a la mitjana	Puntuació	Valoracions inferiors a la mitjana	Puntuació
Més de 10 viatges per setmana	8,7	10 viatges per setmana	7,89
Entre 46 i 64 anys	9,1	Entre 31 i 45 anys	7,84
"Tramitació de documents"	8,86	"Informació general"	7,67

Es reflecteixen les diferències significatives a nivell estadístic

CAC ESPANYA

Mitjana expectatives de satisfacció = 7,34

Valoracions superiors a la mitjana	Puntuació	Valoracions inferiors a la mitjana	Puntuació
Entre 1 i 5 viatges per setmana	8		
Entre 46 i 64 anys	7,9		
Més de 65 anys	7,9		
"Tramitació de documents"	7,69		

Es reflecteixen les diferències significatives a nivell estadístic

Mitjana grau real de satisfacció = 8,16

Valoracions superiors a la mitjana	Puntuació	Valoracions inferiors a la mitjana	Puntuació
Entre 46 i 64 anys	8,9	10 viatges per setmana	6,57
Més de 65 anys	9,16	Entre 21 i 30 anys	7,38
"Tramitació de documents"	8,92		

Es reflecteixen les diferències significatives a nivell estadístic

CAC PROVENÇA

Mitjana expectatives de satisfacció = 7,87

Valoracions superiors a la mitjana	Puntuació	Valoracions inferiors a la mitjana	Puntuació
Home	7,96	Menys d'1 viatge per setmana	7,62
		Dona	7,75

Es reflecteixen les diferències significatives a nivell estadístic

Mitjana grau real de satisfacció = 7,87

Valoracions superiors a la mitjana	Puntuació	Valoracions inferiors a la mitjana	Puntuació
Menys d'1 viatge per setmana	9,08	10 viatges per setmana	7,46
Entre 1 i 5 viatges per setmana	8,22	Entre 17 i 20 anys	7,09
Més de 65 anys	8,65	"Fer reclamacions"	5,58

Es reflecteixen les diferències significatives a nivell estadístic

DIFERÈNCIES SIGNIFICATIVES EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ I GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

TOTAL

Mitjana expectatives de satisfacció = 7,5

Valoracions superiors a la mitjana	Puntuació	Valoracions inferiors a la mitjana	Puntuació
Entre 1 i 5 viatges per setmana	7,76	10 viatges per setmana	7,28
Més de 65 anys	7,79	Dona	7,35
Home	7,65		
"Tramitació de documents"	7,69		
<i>Es reflecteixen les diferències significatives a nivell estadístic</i>			

Mitjana grau real de satisfacció = 8,09

Valoracions superiors a la mitjana	Puntuació	Valoracions inferiors a la mitjana	Puntuació
Menys d'1 viatge per setmana	8,55	10 viatges per setmana	7,61
Entre 1 i 5 viatges per setmana	8,35	Entre 17 i 20 anys	7,65
Entre 46 i 64 anys	8,55	"Fer reclamacions"	7,18
Més de 65 anys	8,77		
"Tramitació de documents"	8,44		
<i>Es reflecteixen les diferències significatives a nivell estadístic</i>			

6. ANNEXOS

6.2 Taules de percentatges absoluts

		estació
	TOTAL	Provença

Records	192	192
TOTAL	153	153

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

6	7	7
7	37	37
8	85	85
9	17	17
10	7	7
Mitjana	7,87	7,87
Desv. Típica	,85	,85
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	2	2
3	3	3
4	5	5
5	8	8
6	13	13
7	13	13
8	38	38
9	54	54
10	18	18
Mitjana	7,87	7,87
Desv. Típica	1,80	1,80
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	65	65
.1 punt	42	42
.2 punts	17	17
.3 punts	6	6
.4 punt o mes	0	0
Igualen	43	43
Inferior a les expectatives	45	45
.1 punt	24	24
.2 punts	7	7
.3 punts	5	5
.4 punt o mes	10	10

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona
Records	192	33	78	13	40	28	23	28	20	18	103	100	92
TOTAL	153	13	38	15	55	31	36	50	31	28	8	86	67
P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA													
- de 1 per setmana	13	13	0	0	0	0	2	2	5	3	2	6	8
Entre 1 - 5	38	0	38	0	0	0	5	9	8	12	5	26	12
Entre 6 - 9	15	0	0	15	0	0	2	7	3	3	0	10	5
10	55	0	0	0	55	0	19	27	5	5	1	26	30
Mes de 10	31	0	0	0	0	31	9	5	11	5	1	18	13
P.14.- EDAT													
17 - 20 anys	36	2	5	2	19	9	36	0	0	0	0	17	19
21 - 30 anys	50	2	9	7	27	5	0	50	0	0	0	32	18
31 - 45 anys	31	5	8	3	5	11	0	0	31	0	0	17	14
46 - 64 anys	28	3	12	3	5	5	0	0	0	28	0	16	12
Mes de 65 anys	8	2	5	0	1	1	0	0	0	0	8	4	4
P.15.- SEXE													
Home	86	6	26	10	26	18	17	32	17	16	4	86	0
Dona	67	8	12	5	30	13	19	18	14	12	4	0	67

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	33	78	13	40	28	23	28	20	18	103	100	92
TOTAL	153	13	38	15	55	31	36	50	31	28	8	86	67

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	28	4	6	2	10	6	9	9	5	3	2	14	14
51-Provença	47	2	13	5	20	6	11	20	6	8	2	25	22
52-Gràcia	13	2	2	0	5	5	2	4	3	5	0	7	7
53-Plaça Molina	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0
54-Padua	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0
55-El Putxet	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
56-Tibidabo	4	0	0	2	0	2	2	2	0	0	0	2	2
57-Sant Gervasi	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0
58-Muntaner	4	0	0	2	0	2	0	4	0	0	0	2	2
59-La Bonanova	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60-Tres Torres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61-Sarrià	6	0	1	0	3	2	3	2	0	0	1	5	0
62-Reina Elisenda	3	0	0	0	2	2	0	0	0	3	0	0	3
66-B. Valldrera	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0
67-Les Planes	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
69-Valldorers	4	0	2	0	2	0	0	2	2	0	0	2	2
70-Sant Cugat	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
71-Mirador	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0
73-Rubi	5	2	2	2	0	0	2	0	2	2	0	2	3
75-Terrassa/Rambla	7	0	3	0	3	0	3	2	2	0	0	3	4
76-Sant Joan	3	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	3	0
77-Bellaterra	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2
78-U. Autònoma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
79-Sant Quirze	5	2	0	0	3	0	2	0	3	0	0	2	3
80-Sabadell Estació	5	2	2	0	2	0	0	4	0	2	0	3	2
81-Sabadell Rambla	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0
01-Plaça Espanya	3	0	3	0	0	0	0	0	2	2	0	3	0
06-Almeda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21-Aeri Montserrat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37-Igualada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

P.11/12.- ESTACIO DE BAIJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	28	5	4	7	7	5	5	9	5	8	2	14	14
51-Provença	16	2	4	0	3	7	2	4	8	2	1	9	7
52-Gràcia	5	0	2	0	3	0	0	2	3	0	0	2	3
53-Plaça Molina	3	2	0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	3
54-Padua	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
55-El Putxet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
56-Tibidabo	4	0	2	2	0	0	0	2	0	2	0	4	0
57-Sant Gervasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
58-Muntaner	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0
59-La Bonanova	3	2	0	0	2	0	2	0	2	0	0	3	0
60-Tres Torres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61-Sarrià	12	0	3	0	7	2	2	2	2	6	0	8	3
62-Reina Elisenda	8	2	0	0	2	5	6	0	0	2	0	5	3
67-Les Planes	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
68-La Floresta	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
69-Valldorers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70-Sant Cugat	4	0	2	0	2	0	2	0	0	2	1	4	0
71-Mirador	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
72-Hospital General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
73-Rubi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
75-Terrassa/Rambla	11	0	6	2	0	3	2	2	5	3	0	5	7
76-Sant Joan	5	0	2	0	3	0	3	2	0	0	0	3	2
77-Bellaterra	5	0	3	0	2	0	2	0	2	0	0	3	2
78-U. Autònoma	34	0	2	2	24	7	9	23	2	0	0	19	15
80-Sabadell Estació	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	1	0	2
81-Sabadell Rambla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01-Plaça Espanya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03-Ildefons Cerdà	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05-Sant Josep	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08-L'Hospitalet	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
09-Sant Boi	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
16-Sant Andreu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28-St. Esteve S.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	33	78	13	40	28	23	28	20	18	103	100	92
TOTAL	153	13	38	15	55	31	36	50	31	28	8	86	67

P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,01	9,07	8,11	8,67	7,30	8,38	7,13	8,04	8,65	8,17	8,78	8,30	7,64
Desv. Típica	1,89	1,17	2,10	1,13	2,05	1,32	2,31	1,70	1,71	1,50	1,19	1,96	1,72
Significació		.5%			.5%		.5%		10%		.5%	2%	2%

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	39	4	10	5	9	10	6	14	9	5	4	29	10
4 Satisfactori	65	6	23	4	23	10	12	23	14	12	3	36	29
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	28	2	3	5	8	9	6	7	6	8	1	11	16
2 Insatisfactori	18	2	2	2	13	0	9	5	0	3	0	7	12
1 Molt insatisfactori	3	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	3	0
Mitjana	3,77	3,92	4,09	3,82	3,45	3,86	3,35	3,93	3,95	3,67	4,31	3,94	3,55
Desv. Típica	1,02	,99	,73	1,02	1,10	1,04	1,17	,92	,97	,88	,87	1,05	,95
Significació			.5%		.5%		2%				.5%	1%	1%

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	33	78	13	40	28	23	28	20	18	103	100	92
TOTAL	153	13	38	15	55	31	36	50	31	28	8	86	67

P.1.- MOTIU D'UTILITZACIÓ DEL CENTRE D'ATENCIÓ AL CLIENT

Informació general FGC	10	2	3	3	2	0	6	4	0	0	0	5	5
Fer reclamacions	10	0	2	0	3	5	2	2	5	2	0	6	3
Altres tipus d'informació	8	2	3	0	3	0	2	5	0	2	0	0	8
Objectes perduts	42	2	8	2	21	10	19	16	6	2	0	26	16
Informació FGC tarifes/docum.	12	2	3	3	4	0	2	5	2	3	0	10	2
Tramitació documents	69	7	18	7	22	15	6	18	18	19	8	37	32
Altres	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ

6	7	2	0	0	4	2	0	4	2	2	0	0	7
7	37	6	9	5	11	6	12	9	6	8	2	20	17
8	85	3	24	8	32	18	17	32	15	16	4	52	33
9	17	3	5	0	5	3	6	0	6	3	1	10	7
10	7	0	0	2	4	2	0	5	2	0	0	4	4

Mitjana	7,87	7,62	7,90	7,91	7,88	7,89	7,83	7,89	8,00	7,72	7,90	7,96	7,75
Desv. Típica	,85	1,02	,64	,89	,90	,85	,70	,94	,89	,73	,90	,72	,96
Significació		10%										10%	10%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

1	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
3	3	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	2	2
4	5	0	2	2	2	0	0	2	2	2	0	3	2
5	8	0	0	0	8	0	2	4	2	2	0	5	3
6	13	0	2	2	2	8	6	2	2	3	0	6	6
7	13	0	7	0	4	2	0	9	3	0	1	7	6
8	38	4	4	5	16	8	14	9	8	5	2	21	17
9	54	4	21	5	17	6	8	16	11	16	3	29	24
10	18	5	2	2	4	5	2	9	5	2	2	12	6

Mitjana	7,87	9,08	8,22	7,93	7,46	7,65	7,09	8,07	8,10	8,06	8,65	7,98	7,74
Desv. Típica	1,80	,85	1,33	1,71	1,93	2,08	2,22	1,60	1,58	1,61	1,03	1,70	1,91
Significació		.5%	10%		5%		1%				.5%		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIÈNCIA

Superen les expectatives	65	11	20	7	15	12	11	20	14	16	5	38	26
.1 punt	42	4	16	3	12	7	8	11	9	11	3	28	14
.2 punts	17	5	4	3	2	4	3	5	5	3	1	10	7
.3 punts	6	2	0	0	2	2	0	4	0	2	0	0	6
.4 punt o mes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Igualen	43	2	11	3	19	8	9	14	11	6	3	26	17
---------	----	---	----	---	----	---	---	----	----	---	---	----	----

Inferior a les expectatives	45	0	7	5	21	11	16	16	6	6	1	22	23
.1 punt	24	0	6	4	10	5	6	13	2	3	1	9	15
.2 punts	7	0	0	0	5	2	2	2	2	2	0	5	2
.3 punts	5	0	0	0	2	3	3	0	2	0	0	3	2
.4 punt o mes	10	0	2	2	5	2	5	2	2	2	0	5	5

P.4.- VALORACIÓ DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

Mitjana	8,11	8,96	7,89	8,22	7,98	8,20	7,78	8,11	8,25	8,22	8,62	7,98	8,28
Desv. Típica	1,60	,69	1,45	1,57	1,74	1,68	1,98	1,40	1,51	1,51	1,20	1,68	1,47
Significació		.5%									1%		

P.5.- VALORACIÓ DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,36	9,37	8,56	8,48	7,71	8,80	8,00	8,11	8,75	8,67	9,01	8,49	8,20
Desv. Típica	1,55	,59	1,16	1,23	1,98	,94	1,87	1,61	1,22	1,25	,77	1,52	1,57
Significació		.5%			.5%	10%					.5%		

P.6.- VALORACIÓ DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	7,80	9,22	7,96	8,06	7,15	8,02	7,43	7,43	8,25	8,11	8,91	7,78	7,82
Desv. Típica	1,68	,65	1,47	1,25	1,96	1,33	2,12	1,59	1,30	1,37	1,03	1,64	1,74
Significació		.5%			.5%						.5%		

		estació
	TOTAL	Espanya

Records	61	61
TOTAL	51	51

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

5	2	2
6	8	8
7	24	24
8	9	9
9	5	5
10	3	3

Mitjana	7,34	7,34
Desv. Típica	1,15	1,15
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

2	2	2
5	2	2
6	5	5
7	2	2
8	15	15
9	17	17
10	9	9

Mitjana	8,16	8,16
Desv. Típica	1,73	1,73
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	34	34
.1 punt	15	15
.2 punts	9	9
.3 punts	9	9
.4 punt o mes	2	2

Igualen	10	10
---------	----	----

Inferior a les expectatives	7	7
.1 punt	2	2
.3 punts	2	2
.4 punt o mes	3	3

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona
Records	61	29	15	4	9	4	6	8	6	10	31	29	32
TOTAL	51	20	12	3	9	7	9	14	9	16	3	22	29
P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN													
01-Plaça España	26	8	8	2	5	3	8	4	6	8	1	15	11
03-Ildefons Cerdà	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04-Gornal	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0
05-Sant Josep	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2
06-Almeda	3	3	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	3
08-L'Hospitalet	3	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
09-Sant Boi	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
12-Santa Coloma	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
13-Sant Vicenç	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0
16-Sant Andreu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20-Olesa Montserrat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
26-Manresa Al.	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31-Masquefa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34-Capellades	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
36-Vilanova del Camí	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0
37-Igualada	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2
Ns/Nc	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
P.11/12.- ESTACIO DE BAIJADA AL TREN													
01-Plaça España	21	10	4	2	3	2	2	9	2	8	1	7	14
03-Ildefons Cerdà	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
05-Sant Josep	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06-Almeda	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	2
07-Cornellà/Riera	5	2	2	0	2	0	2	0	0	2	0	0	3
08-L'Hospitalet	3	2	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0
09-Sant Boi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12-Santa Coloma	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
14-Can Ros	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
15-Palleja	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
16-Sant Andreu	2	0	0	2	0	0	0	0	2	2	0	2	2
17-Martorell V.	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19-Abrera	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	2
20-Olesa Montserrat	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24-St.Vicenç C./Castellgall	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
25-Manresa Vil.	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31-Masquefa	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
34-Capellades	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
37-Igualada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ns/Nc	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA													
- de 1 per setmana	20	20	0	0	0	0	3	4	5	8	1	5	15
Entre 1 - 5	12	0	12	0	0	0	2	2	2	6	1	7	5
Entre 6 - 9	3	0	0	3	0	0	0	2	2	0	0	2	2
10	9	0	0	0	9	0	3	4	0	2	0	5	4
Mes de 10	7	0	0	0	0	7	2	4	2	0	0	3	3
P.14.- EDAT													
17 - 20 anys	9	3	2	0	3	2	9	0	0	0	0	3	6
21 - 30 anys	14	4	2	2	4	4	0	14	0	0	0	4	11
31 - 45 anys	9	5	2	2	0	2	0	0	9	0	0	5	5
46 - 64 anys	16	8	6	0	2	0	0	0	0	16	0	9	6
Mes de 65 anys	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1
P.15.- SEXE													
Home	22	5	7	2	5	3	3	4	5	9	1	22	0
Dona	29	15	5	2	4	3	6	11	5	6	1	0	29

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	61	29	15	4	9	4	6	8	6	10	31	29	32
TOTAL	51	20	12	3	9	7	9	14	9	16	3	22	29

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	12	4	5	0	2	2	0	2	3	6	1	7	6
4 Satisfactori	29	15	5	2	5	2	5	11	3	9	1	10	18
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	8	2	2	2	2	2	3	2	3	0	0	5	3
2 Insatisfactori	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2

Mitjana	4,02	4,11	4,27	3,58	4,03	3,49	3,33	4,00	4,00	4,40	4,32	4,07	3,97
Desv. Tipica	,73	,50	,70	,54	,67	1,08	,75	,50	,82	,49	,78	,73	,73
Significacio						10%	,5%			5%	10%		

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	61	29	15	4	9	4	6	8	6	10	31	29	32
TOTAL	51	20	12	3	9	7	9	14	9	16	3	22	29

P.1.- MOTIU D'UTILITZACIÓ DEL CENTRE D'ATENCIÓ AL CLIENT

Informació general FGC	23	11	6	2	2	2	5	11	2	6	0	7	17
Fer reclamacions	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Objectes perduts	5	2	0	2	2	0	2	0	2	2	0	3	2
Inform. FGC tarifes/docum.	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0
Tramitació documents	16	6	5	0	2	3	0	2	5	8	2	9	7
Altres	3	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	2	2

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ

5	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
6	8	3	0	2	3	0	5	2	2	0	0	5	3
7	24	7	7	2	4	5	3	9	5	6	1	7	17
8	9	7	2	0	0	0	0	0	2	6	1	7	2
9	5	2	0	0	2	2	0	2	2	2	0	2	4
10	3	0	3	0	0	0	2	0	0	2	0	2	2
Mitjana	7,34	7,16	8,00	6,63	7,08	7,46	7,00	6,88	7,33	7,90	7,90	7,48	7,25
Desv. Típica	1,15	1,07	1,28	,65	1,11	,84	1,41	1,05	,94	,94	,69	1,12	1,17
Significació			2%							5%	2%		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

2	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0
5	2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
6	5	2	0	2	2	0	0	4	2	0	0	2	4
7	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0
8	15	10	0	2	2	2	5	4	3	3	0	3	11
9	17	8	7	0	0	2	0	2	3	11	1	8	9
10	9	1	3	0	2	4	2	4	2	2	1	5	4
Mitjana	8,16	8,27	8,75	7,19	6,57	9,30	7,67	7,38	8,33	8,90	9,16	8,16	8,15
Desv. Típica	1,73	,89	1,53	1,10	2,70	,82	1,49	2,50	1,25	,54	,88	2,15	1,33
Significació					.5%			5%		10%	.5%		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIÈNCIA

Superen les expectatives	34	14	8	2	5	5	8	9	5	11	2	12	22
.1 punt	15	6	2	2	3	2	5	2	2	6	0	5	10
.2 punts	9	5	4	0	0	0	2	2	2	3	1	2	7
.3 punts	9	2	3	0	0	4	0	5	2	2	0	4	5
.4 punt o mes	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0
Igualen	10	7	0	2	0	2	0	2	5	3	1	7	4
Inferior a les expectatives	7	0	3	0	4	0	2	4	0	2	0	3	3
.1 punt	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
.3 punts	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2
.4 punt o mes	3	0	2	0	2	0	2	2	0	0	0	2	2

P.4.- VALORACIÓ DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

Mitjana	9,20	9,48	9,44	9,05	8,41	9,00	9,17	9,13	9,33	9,20	9,23	8,56	9,68
Desv. Típica	,84	,54	,72	,21	1,03	1,00	,90	1,05	,75	,60	,79	,78	,49
Significació		5%			.5%							.5%	.5%

P.5.- VALORACIÓ DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,44	8,79	8,78	7,63	6,97	9,07	7,83	7,63	9,00	9,10	9,19	8,63	8,29
Desv. Típica	1,50	,92	1,67	,65	1,71	1,21	,69	2,18	1,00	,70	,64	1,35	1,58
Significació					.5%			2%		10%	1%		

P.6.- VALORACIÓ DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,52	8,80	8,82	7,17	7,36	9,30	7,83	8,25	8,83	8,90	9,03	8,48	8,54
Desv. Típica	1,29	1,08	,84	1,08	1,52	,82	,69	1,64	1,34	,94	1,03	1,51	1,10
Significació				5%	.5%						10%		

P.7.- VALORACIÓ DE L'EFICÀCIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,21	8,04	8,62	7,19	7,60	9,30	7,67	7,25	8,50	9,10	9,03	8,41	8,05
Desv. Típica	1,80	1,63	2,11	1,10	1,75	1,27	1,11	2,17	1,80	1,22	1,00	1,84	1,75
Significació								5%		5%	5%		

		estació
	TOTAL	Catalu- nya

Records	114	114
TOTAL	163	163

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	10
6	22	22
7	47	47
8	58	58
9	25	25
10	2	2

Mitjana	7,19	7,19
Desv. Típica	1,82	1,82
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	2	2
4	5	5
5	3	3
6	3	3
7	20	20
8	36	36
9	78	78
10	16	16

Mitjana	8,27	8,27
Desv. Típica	1,47	1,47
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	98	98
.1 punt	53	53
.2 punts	19	19
.3 punts	15	15
.4 punt o mes	11	11

Igualen	47	47
---------	----	----

Inferior a les expectatives	18	18
.1 punt	12	12
.2 punts	2	2
.3 punts	3	3
.4 punt o mes	2	2

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes de 65 anys	Home	Dona

Records	114	19	28	5	36	26	20	43	25	10	16	52	62
TOTAL	163	26	29	8	59	41	31	77	38	16	1	70	94

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	81	19	13	3	28	18	14	36	25	6	0	36	45
51-Provença	17	2	4	0	6	5	6	7	2	2	0	5	12
52-Gràcia	4	0	3	0	0	0	0	2	2	0	0	2	2
54-Padua	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2
55-El Putxet	6	0	0	0	0	0	6	2	2	0	3	3	3
56-Tibldabo	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
57-Sant Gervasi	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2
58-Muntaner	6	0	0	2	3	2	2	0	3	2	0	5	2
59-La Bonanova	3	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	3
60-Tres Torres	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2
61-Sarrià	5	0	2	0	3	0	2	2	2	0	0	0	5
62-Reina Elisenda	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0
68-La Floresta	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
69-Valldoreix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70-Sant Cugat	15	2	2	0	8	3	2	7	3	3	0	10	5
73-Rubi	5	0	0	2	0	4	2	4	0	0	0	2	3
75-Terrassa/Rambla	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2
78-U.Autonoma	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
80-Sabadell Estació	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2
Ns/Nc	5	0	2	2	0	2	0	5	0	0	0	2	4

P.11/12.- ESTACIO DE BAIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	38	5	5	2	15	11	8	18	8	5	0	14	25
51-Provença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52-Gràcia	5	0	2	0	2	2	0	5	0	0	0	2	4
54-Padua	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2	0
55-El Putxet	6	2	0	0	2	3	3	2	2	0	0	2	5
56-Tibldabo	6	2	0	0	2	3	2	2	2	2	0	2	5
58-Muntaner	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0
59-La Bonanova	3	0	2	0	0	2	0	0	3	0	0	2	2
60-Tres Torres	5	0	0	0	3	2	0	0	2	3	0	3	2
61-Sarrià	8	2	2	0	2	3	0	2	5	2	0	2	6
62-Reina Elisenda	3	0	0	0	3	0	0	2	2	0	0	2	2
63-P.Funicular	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0
65-Valldoreix S.	3	0	3	0	0	0	0	2	2	0	0	0	3
70-Sant Cugat	12	7	0	0	2	3	2	5	5	0	0	10	2
71-Miraflores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
72-Hospital General	5	0	2	0	2	2	2	4	0	0	0	2	3
73-Rubi	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0
75-Terrassa/Rambla	12	0	5	0	7	0	2	9	2	0	0	5	7
76-Sant Joan	3	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	2	2
78-U.Autonoma	23	2	0	3	12	7	8	13	2	2	0	8	15
79-Sant Quirze	3	2	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	3
80-Sabadell Estació	5	4	2	0	0	0	2	4	0	0	0	3	2
81-Sabadell Rambla	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2
Ns/Nc	10	0	4	2	3	2	0	7	2	2	0	5	5

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	26	26	0	0	0	0	3	16	6	0	0	15	11
Entre 1 - 5	29	0	29	0	0	0	5	13	11	0	1	12	17
Entre 6 - 9	8	0	0	8	0	0	2	4	2	2	0	2	7
10	59	0	0	0	59	0	12	27	15	5	0	24	35
Mes de 10	41	0	0	0	0	41	9	18	5	9	0	17	25

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	31	3	5	2	12	9	31	0	0	0	0	9	22
21 - 30 anys	77	16	13	4	27	18	0	77	0	0	0	29	48
31 - 45 anys	38	6	11	2	15	5	0	0	38	0	0	23	15
46 - 64 anys	16	0	0	2	5	9	0	0	0	16	0	8	8
Mes de 65 anys	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0

P.15.- SEXE

Home	70	15	12	2	24	17	9	29	23	8	1	70	0
Dona	94	11	17	7	35	25	22	48	15	8	0	0	94

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	114	19	28	5	36	26	20	43	25	10	16	52	62
TOTAL	163	26	29	8	59	41	31	77	38	16	1	70	94

P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,45	8,57	8,27	7,60	8,34	8,83	8,50	8,70	7,84	8,60	8,81	8,52	8,40
Desv. Tipica	1,35	1,34	1,11	1,45	1,65	,78	1,32	,95	1,93	,80	1,01	1,60	1,13
Significacio						10%		10%	1%				

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	42	5	3	5	13	15	6	21	9	5	0	19	23
4 Satisfactori	92	17	16	2	33	24	22	48	14	8	0	38	54
3 Ni satisfactori/nl insatisf.	18	2	10	0	6	0	3	5	8	2	0	5	13
2 Insatisfactori	11	2	0	2	6	2	0	2	8	2	0	8	3
Mitjana	4,01	4,01	3,78	4,22	3,90	4,29	4,10	4,16	3,64	4,00	3,88	3,97	4,04
Desv. Tipica	,80	,72	,65	1,14	,87	,66	,54	,64	1,05	,89	,99	,89	,72
Significacio			10%			5%		10%	1%				

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	114	19	28	5	36	26	20	43	25	10	16	52	62
TOTAL	163	26	29	8	59	41	31	77	38	16	1	70	94

P.1.- MOTIU D'UTILITZACIÓ DEL CENTRE D'ATENCIÓ AL CLIENT

Informació general FGC	39	14	9	2	10	5	2	25	12	0	0	17	23
Fer reclamacions	19	2	3	2	10	3	5	4	6	5	0	11	8
Altres tipus informació	8	5	2	0	2	0	2	4	3	0	0	5	4
Objectes perduts	12	0	2	0	8	2	6	5	0	0	0	7	5
Inform. FGC tarifes/docum.	11	0	2	0	5	5	8	0	2	2	0	2	9
Tramitació documents	57	4	9	5	17	23	6	30	12	8	1	24	33
Altres	17	2	3	0	8	4	3	9	3	2	0	5	12

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ

1	10	0	0	0	8	2	5	4	2	0	0	2	8
6	22	7	5	0	5	5	3	13	6	0	0	13	8
7	47	9	9	2	16	12	5	20	15	6	1	22	25
8	58	3	12	7	20	16	14	29	8	8	0	21	37
9	25	7	4	0	10	5	5	13	6	2	0	12	13
10	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2
Mitjana	7,19	7,36	7,48	7,81	6,75	7,40	6,75	7,26	7,24	7,70	6,88	7,32	7,10
Desv. Típica	1,82	1,19	,91	,39	2,45	1,59	2,55	1,67	1,66	,64	1,62	1,37	2,09
Significació					5%								

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

1	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2
4	5	0	0	2	3	0	0	0	5	0	0	3	2
5	3	2	0	0	2	0	2	0	2	0	0	2	2
6	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0
7	20	2	2	0	11	5	5	11	3	2	0	8	12
8	36	7	5	3	12	8	8	23	5	0	0	12	24
9	78	12	18	2	25	21	16	36	17	9	1	30	48
10	16	4	0	2	5	6	2	5	5	5	0	11	5
Mitjana	8,27	8,50	8,37	7,85	7,89	8,70	8,30	8,30	7,84	9,10	8,75	8,31	8,24
Desv. Típica	1,47	1,18	1,01	1,98	1,86	,87	1,10	1,39	1,89	,83	,75	1,48	1,46
Significació					5%	10%			10%	10%			

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIÈNCIA

Superen les expectatives	98	17	19	3	35	24	20	45	20	12	1	41	57
.1 punt	53	7	12	2	22	11	12	25	9	6	0	19	34
.2 punts	19	5	3	2	3	5	2	11	3	3	0	7	12
.3 punts	15	3	3	0	3	5	2	5	5	3	0	10	5
.4 punt o mes	11	2	0	0	6	3	5	4	3	0	0	5	7
Igualen	47	3	7	3	17	17	9	27	8	3	0	19	29
Inferior a les expectatives	18	5	3	2	8	0	2	5	11	0	0	10	8
.1 punt	12	3	3	0	5	0	2	5	5	0	0	5	7
.2 punts	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
.3 punts	3	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	2	2
.4 punt o mes	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0

P.4.- VALORACIÓ DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

Mitjana	8,64	8,76	8,79	8,51	8,59	8,57	8,40	8,58	8,68	9,30	9,00	8,57	8,69
Desv. Típica	1,40	1,26	,96	1,52	1,69	1,24	1,32	1,21	1,89	,64	1,00	1,63	1,20
Significació													

P.5.- VALORACIÓ DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,60	8,55	8,67	8,47	8,63	8,55	8,50	8,60	8,52	8,90	9,06	8,76	8,48
Desv. Típica	1,41	1,53	1,07	1,71	1,72	,91	1,40	1,57	1,30	,70	,83	1,15	1,57
Significació													

P.6.- VALORACIÓ DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,32	8,28	8,32	7,79	8,28	8,52	8,30	8,14	8,16	9,60	9,13	8,46	8,22
Desv. Típica	1,63	1,56	1,38	1,47	1,86	1,46	1,73	1,66	1,54	,49	,99	1,51	1,70
Significació										1%	10%		

	estacio		
	Catalunya	Espanya	Provença

Records	114	61	192
TOTAL	163	51	153

P.11/12.- ESTACIO DE BAIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	38	0	28
51-Provença	0	0	16
52-Gracia	5	0	5
53-Plaça Molina	0	0	3
54-Padua	2	0	2
55-El Putxet	6	0	0
56-Tibldabo	6	0	4
57-Sant Gervasi	0	0	0
58-Muntaner	2	0	2
59-La Bonanova	3	0	3
60-Tres Torres	5	0	0
61-Sarrià	8	0	12
62-Reina Elisenda	3	0	8
63-P.Funicular	2	0	0
65-Valldorera S.	3	0	0
67-Les Planes	0	0	2
68-La Floresta	0	0	2
69-Valldorera	0	0	0
70-Sant Cugat	12	0	4
71-Mirasió	0	0	2
72-Hospital General	5	0	0
73-Rubi	3	0	0
75-Terrassa/Rambla	12	0	11
76-Sant Joan	3	0	5
77-Bellaterra	0	0	5
78-U.Autonoma	23	0	34
79-Sant Quirze	3	0	0
80-Sabadell Estacio	5	0	2
81-Sabadell Rambla	2	0	0
01-Plaça Espanya	0	21	0
03-Ildefons Cerdà	0	2	0
05-Sant Josep	0	0	0
06-Almeda	0	2	0
07-Cornella/Riera	0	5	0
08-L'Hospitalet	0	3	2
09-Sant Boi	0	0	2
12-Santa Coloma	0	2	0
14-Can Ros	0	2	0
15-Palleja	0	2	0
16-Sant Andreu	0	2	0
17-Martorell V.	0	3	0
19-Abreva	0	0	0
20-Olesa Montserrat	0	3	0
24-St.Vicenç C./Castellgall	0	0	0
25-Manresa VII.	0	2	0
28-St.Esteve S.	0	0	0
31-Masquefa	0	0	0
34-Capellades	0	2	0
37-Igualada	0	0	0
Ns/Nc	10	2	0

	estació		
	Catalunya	Espanya	Provença

Records	114	61	192
TOTAL	163	51	153

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	81	0	28
51-Provença	17	0	47
52-Gracia	4	0	13
53-Plaça Molina	0	0	2
54-Padua	2	0	2
55-El Putxet	6	0	2
56-Tibldabo	2	0	4
57-Sant Gervasi	2	0	2
58-Muntaner	6	0	4
59-La Bonanova	3	0	0
60-Tres Torres	2	0	0
61-Sarria	5	0	6
62-Reina Elisenda	2	0	3
66-B.Valldrera	0	0	2
67-Les Planes	0	0	2
68-La Floresta	2	0	0
69-Valldorèix	0	0	4
70-Sant Cugat	15	0	2
71-Mirasol	0	0	2
73-Rubi	5	0	5
75-Terrassa/Rambla	2	0	7
76-Sant Joan	0	0	3
77-Bellaterra	0	0	2
78-U.Autonoma	2	0	0
79-Sant Quirze	0	0	5
80-Sabadell Estació	2	0	5
81-Sabadell Rambla	0	0	2
01-Plaça España	0	26	3
03-Ildefons Cerdà	0	0	0
04-Gornal	0	2	0
05-Sant Josep	0	2	0
06-Almeda	0	3	0
08-L'Hospitalet	0	3	0
09-Sant Boi	0	2	0
12-Santa Coloma	0	2	0
13-Sant Vicenç	0	2	0
16-Sant Andreu	0	0	0
20-Olesa Montserrat	0	0	0
21-Aeri Montserrat	0	0	0
26-Manresa Al.	0	2	0
31-Masquefa	0	0	0
34-Capellades	0	2	0
36-Vilanova del Camí	0	2	0
37-Igualada	0	2	0
Ns/Nc	5	2	0

		estacio		
		Catalu- nya	Espanya	Provença

Records	367	114	61	192
TOTAL	367	163	51	153

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	10	0	0
5	2	0	2	0
6	37	22	8	7
7	107	47	24	37
8	152	58	9	85
9	47	25	5	17
10	12	2	3	7

Mitjana	7,50	7,19	7,34	7,87
Desv. Tipica	1,44	1,82	1,15	,85
Significacio		,5%		,5%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	3	2	0	2
2	2	0	2	0
3	3	0	0	3
4	9	5	0	5
5	13	3	2	8
6	21	3	5	13
7	34	20	2	13
8	88	36	15	38
9	149	78	17	54
10	44	16	9	18

Mitjana	8,09	8,27	8,16	7,87
Desv. Tipica	1,66	1,47	1,73	1,80
Significacio		10%		5%

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	197	98	34	65
.1 punt	110	53	15	42
.2 punts	45	19	9	17
.3 punts	29	15	9	6
.4 punt o mes	13	11	2	0

Igualen	101	47	10	43
---------	-----	----	----	----

Inferior a les expectatives	70	18	7	45
.1 punt	37	12	2	24
.2 punts	8	2	0	7
.3 punts	10	3	2	5
.4 punt o mes	14	2	3	10

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes de 65 anys	Home	Dona

Records	367	81	121	22	85	58	49	79	51	38	150	181	186
TOTAL	367	59	79	27	123	79	76	141	78	59	12	177	190

P.11/12.- ESTACIO DE BAIKADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	66	10	10	8	22	16	12	27	12	12	2	28	39
51-Provença	16	2	4	0	3	7	2	4	8	2	1	9	7
52-Gràcia	10	0	3	0	5	2	0	7	3	0	0	3	7
53-Plaça Molina	3	2	0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	3
54-Padua	3	0	0	2	2	0	0	0	2	2	0	2	2
55-El Putxet	7	2	0	0	2	3	3	2	2	0	0	2	5
56-Tibidabo	10	2	2	2	2	3	2	4	2	3	0	5	5
57-Sant Gervasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
58-Muntaner	3	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0	3	0
59-La Bonanova	6	2	2	0	2	2	2	0	5	0	0	5	2
60-Tres Torres	5	0	0	0	3	2	0	0	2	3	0	3	2
61-Santa	19	2	5	0	8	5	2	4	6	8	0	10	10
62-Reina Elisenda	11	2	0	0	5	5	6	2	2	2	0	6	5
63-P.Funicular	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0
65-Valldorera S.	3	0	3	0	0	0	0	2	2	0	0	0	3
67-Les Planes	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
68-La Floresta	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
69-Valldorera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70-Sant Cugat	16	7	2	0	3	3	3	5	5	2	1	13	2
71-Miraflores	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
72-Hospital General	5	0	2	0	2	2	2	4	0	0	0	2	4
73-Rubi	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0
75-Terrassa/Rambla	24	0	11	2	7	3	3	11	6	3	0	10	14
76-Sant Joan	8	0	2	0	6	0	2	2	0	2	0	3	2
77-Bellaterra	5	0	3	0	2	0	2	2	0	2	0	3	2
78-U.Autonoma	58	2	2	5	35	13	17	36	3	2	0	28	30
79-Sant Quirze	3	2	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	3
80-Sabadell Estació	7	4	2	0	2	0	2	5	0	0	1	4	4
81-Sabadell Rambla	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2
01-Plaça España	21	10	4	2	3	2	2	9	2	8	1	7	14
03-Ildefonso Cerdà	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
05-Sant Josep	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06-Almeda	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2
07-Cornella/Riera	5	2	2	0	2	0	2	0	0	3	0	2	3
08-L'Hospitalet	5	2	2	0	2	0	2	0	0	2	0	2	0
09-Sant Boi	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
12-Santa Coloma	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
14-Can Ros	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
15-Palleja	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
16-Sant Andreu	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0
17-Martorell V.	3	3	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2
19-Abreia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20-Olesa Montserrat	3	0	3	0	0	0	2	0	0	2	0	2	2
24-St.Vicenç C./Castellgall	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25-Manresa VII.	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
28-St.Esteve S.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31-Masquefa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34-Capellades	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0
37-Igualada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ns/Nc	12	2	4	2	3	2	0	7	3	2	0	5	7

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	59	59	0	0	0	0	8	21	15	11	4	26	33
Entre 1 - 5	79	0	79	0	0	0	11	23	20	19	6	45	34
Entre 6 - 9	27	0	0	27	0	0	3	13	6	5	0	14	13
10	123	0	0	0	123	0	34	57	20	11	1	55	68
Mes de 10	79	0	0	0	0	79	20	27	17	14	1	38	41

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	76	8	11	3	34	20	76	0	0	0	0	30	47
21 - 30 anys	141	21	23	13	57	27	0	141	0	0	0	64	77
31 - 45 anys	78	15	20	6	20	17	0	0	78	0	0	44	34
46 - 64 anys	59	11	19	5	11	14	0	0	0	59	0	33	26
Mes de 65 anys	12	4	6	0	1	1	0	0	0	0	12	6	6

P.15.- SEXE

Home	177	26	45	14	55	38	30	64	44	33	6	177	0
Dona	190	33	34	13	68	41	47	77	34	26	6	0	190

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	367	81	121	22	85	58	49	79	51	38	150	181	186
TOTAL	367	59	79	27	123	79	76	141	78	59	12	177	190

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	109	22	19	5	38	24	23	45	29	9	2	50	59
51-Provença	63	4	16	5	26	11	17	27	8	9	2	30	33
52-Gràcia	17	2	5	0	5	5	2	5	5	5	1	8	9
53-Plaça Molina	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0
54-Padua	3	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	2	2
55-El Putxet	8	0	2	0	0	7	2	2	0	5	0	3	5
56-Tibidabo	5	2	0	2	0	2	2	4	0	0	0	4	2
57-Sant Gervasi	3	0	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	2
58-Muntaner	10	0	0	3	3	3	2	4	3	2	0	6	3
59-La Bonanova	4	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	3
60-Tres Torres	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2
61-Santia	11	0	2	0	7	2	5	4	2	0	1	5	5
62-Reina Elisenda	5	0	0	0	3	2	0	2	0	3	0	2	3
66-B.Vallvidrera	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0
67-Les Planes	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
68-La Floresta	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
69-Valldoreix	4	0	2	0	2	0	0	2	2	0	0	2	2
70-Sant Cugat	17	2	3	0	8	3	2	7	5	3	0	11	5
71-Miraflores	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0
73-Rubi	10	2	2	3	0	4	3	4	2	2	0	3	6
75-Terrassa/Rambla	9	0	3	0	5	0	3	4	2	0	1	3	5
76-Sant Joan	3	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	3	0
77-Bellaterra	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2
78-U.Autonoma	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0
79-Sant Quirze	5	2	0	0	3	0	2	0	3	0	0	2	3
80-Sabadell Estacio	7	2	2	0	4	0	0	5	0	2	0	3	4
81-Sabadell Rambla	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0
01-Plaça España	30	8	11	2	5	3	8	4	8	9	1	18	11
03-Ildefons Cerdà	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04-Gornal	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0
05-Sant Josep	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2
06-Almeda	4	3	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	3
08-L'Hospitalet	3	2	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	3
09-Sant Boi	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
12-Santa Coloma	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
13-Sant Vicenç	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2
16-Sant Andreu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20-Olesa Montserrat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21-Aeri Montserrat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26-Manresa Al.	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
31-Masquefa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34-Capellades	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
36-Vilanova del Camí	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2
37-Igualada	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0
Ns/Nc	7	2	2	2	0	2	0	5	2	0	0	2	5

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	367	81	121	22	85	58	49	79	51	38	150	181	186
TOTAL	367	59	79	27	123	79	76	141	78	59	12	177	190

P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,23	8,50	8,25	8,15	7,82	8,70	7,76	8,32	8,24	8,53	8,83	8,40	8,08
Desv. Tipica	1,67	1,46	1,81	1,38	1,91	1,10	1,94	1,49	1,87	1,33	1,14	1,82	1,51
Significacio					.5%	2%	2%				.5%	10%	10%

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENÇIO AL CLIENT

Mitjana	3,91	4,03	4,00	3,91	3,70	4,06	3,65	4,06	3,80	3,95	4,27	3,97	3,86
Desv. Tipica	,90	,73	,72	1,03	1,00	,91	,98	,75	1,01	,86	,88	,95	,84
Significacio					.5%		2%	5%			.5%		

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENÇIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	93	13	19	10	24	27	12	38	21	16	6	54	39
4 Satisfactori	186	38	43	7	62	36	39	82	31	30	5	84	102
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	54	5	15	6	16	11	12	14	17	9	1	21	33
2 Insatisfactori	31	3	2	3	20	3	11	7	8	5	0	15	16
1 Molt insatisfactori	3	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	3	0
Mitjana	3,91	4,03	4,00	3,91	3,70	4,06	3,65	4,06	3,80	3,95	4,27	3,97	3,86
Desv. Tipica	,90	,73	,72	1,03	1,00	,91	,98	,75	1,01	,86	,88	,95	,84
Significacio					.5%		2%	5%			.5%		

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	367	81	121	22	85	58	49	79	51	38	150	181	186
TOTAL	367	59	79	27	123	79	76	141	78	59	12	177	190

P.1.- MOTIUS D'UTILITZACIÓ DEL CENTRE D'ATENÇIO AL CLIENT

Informació general FGC	72	27	19	7	13	7	12	39	14	6	1	28	44
Fer reclamacions	30	3	5	2	13	8	6	5	12	6	0	18	13
Altres tipus informació	17	7	5	0	5	0	3	9	3	2	0	5	12
Objectes perduts	59	3	10	3	31	11	26	21	8	3	0	36	23
Info.FGC tarifes/docum.	24	2	5	3	10	5	11	5	3	5	0	13	11
Tramitació documents	143	16	32	12	41	41	12	50	35	34	11	69	73
Altres	22	2	3	0	10	7	5	11	3	3	0	9	13

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ

1	10	0	0	0	8	2	5	4	2	0	0	2	8
5	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
6	37	12	5	2	12	7	8	18	9	2	1	18	19
7	107	21	24	8	31	23	20	38	26	20	3	49	58
8	152	13	37	15	52	34	31	61	25	30	6	80	72
9	47	12	9	0	16	10	11	14	14	6	2	23	24
10	12	0	3	2	4	3	2	5	3	2	0	5	7
Mitjana	7,50	7,35	7,76	7,71	7,28	7,60	7,29	7,44	7,55	7,76	7,79	7,65	7,35
Desv. Típica	1,44	1,13	,89	,85	1,91	1,31	1,84	1,44	1,38	,78	1,02	1,11	1,67
Significació			5%		10%						5%	5%	5%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

1	3	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	3
2	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0
3	3	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	2	2
4	9	0	2	3	5	0	0	2	6	2	0	6	3
5	13	2	2	0	10	0	5	4	3	2	0	6	7
6	21	2	5	3	3	8	6	5	6	3	0	11	10
7	34	2	9	0	16	7	6	20	6	2	1	17	17
8	88	20	10	10	30	18	26	36	15	8	3	36	52
9	149	24	46	7	42	29	23	54	31	36	5	67	81
10	44	9	6	3	10	15	5	18	11	8	3	29	14
Mitjana	8,09	8,55	8,35	7,81	7,61	8,34	7,65	8,13	8,00	8,55	8,77	8,13	8,05
Desv. Típica	1,66	1,06	1,27	1,75	1,99	1,57	1,85	1,63	1,71	1,31	1,00	1,69	1,63
Significació		1%	10%		.5%		5%			10%	.5%		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	197	42	47	12	55	41	39	73	38	39	8	92	105
.1 punt	110	17	30	7	37	19	25	38	20	23	4	52	58
.2 punts	45	15	11	5	5	9	6	18	9	9	2	19	25
.3 punts	29	7	7	0	5	10	2	14	6	6	1	14	16
.4 punt o mes	13	2	0	0	8	3	6	4	3	0	0	6	7
Igualen	101	12	18	8	35	27	19	43	23	12	3	51	49
Inferior a les expectatives	70	5	14	7	33	11	19	25	17	8	1	35	35
.1 punt	37	4	10	4	15	5	8	18	6	5	1	15	22
.2 punts	8	2	0	0	5	2	2	3	2	3	0	6	2
.3 punts	10	0	0	2	5	3	3	2	5	0	0	5	5
.4 punt o mes	14	0	3	2	8	2	6	4	3	2	0	8	6

P.4.- VALORACIÓ DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

Mitjana	8,50	9,05	8,45	8,41	8,30	8,46	8,20	8,47	8,59	8,76	8,79	8,28	8,70
Desv. Típica	1,47	,99	1,33	1,48	1,70	1,43	1,69	1,30	1,68	1,24	1,13	1,60	1,31
Significació		.5%			10%		10%				5%	1%	1%

P.5.- VALORACIÓ DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,48	8,82	8,64	8,37	8,10	8,69	8,18	8,33	8,67	8,84	9,05	8,61	8,35
Desv. Típica	1,49	1,22	1,22	1,37	1,92	,96	1,60	1,69	1,25	1,01	,76	1,37	1,58
Significació		5%			.5%					10%	.5%	10%	10%

P.6.- VALORACIÓ DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,13	8,67	8,22	7,86	7,71	8,39	7,84	7,90	8,27	8,71	8,96	8,14	8,13
Desv. Típica	1,63	1,30	1,39	1,33	1,96	1,42	1,89	1,67	1,44	1,25	1,03	1,61	1,66
Significació		.5%			.5%			10%		2%	.5%		

6.3 Taules de percentatges verticals

	estació	
	TOTAL	Provença

Records	192	192
TOTAL	153	153

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

6	4,7	4,7
7	24,3	24,3
8	55,4	55,4
9	10,8	10,8
10	4,8	4,8

Mitjana	7,87	7,87
Desv. Típica	,85	,85
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	1,0	1,0
3	2,0	2,0
4	3,2	3,2
5	5,5	5,5
6	8,3	8,3
7	8,3	8,3
8	24,6	24,6
9	35,1	35,1
10	12,0	12,0

Mitjana	7,87	7,87
Desv. Típica	1,80	1,80
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	42,3	42,3
.1 punt	27,2	27,2
.2 punts	11,3	11,3
.3 punts	3,7	3,7
.4 punt o mes	,1	,1

Igualen	28,3	28,3
---------	------	------

Inferior a les expectatives	29,4	29,4
.1 punt	15,7	15,7
.2 punts	4,4	4,4
.3 punts	3,0	3,0
.4 punt o mes	6,2	6,2

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	33	78	13	40	28	23	28	20	18	103	100	92
TOTAL	153	13	38	15	55	31	36	50	31	28	8	86	67

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	8,6	100,0+	-	-	-	-	4,3	3,6	15,0	11,1	25,2+	6,4	11,4
Entre 1 - 5	25,1	-	100,0+	-	-	-	13,0-	17,9-	25,0	44,4	55,3+	30,6	17,9
Entre 6 - 9	9,9	-	-	100,0	-	-	4,3	14,3	10,0	11,1	3,9	12,0	7,4
10	36,2	-	-	-	100,0+	-	52,2	53,6+	15,0	16,7	6,8-	29,7	44,5
Mes de 10	20,2	-	-	-	-	100,0	26,1	10,7	35,0	16,7	8,7-	21,2	18,8

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	23,4	11,8	12,2-	10,2	33,8	30,3	100,0	-	-	-	-	20,0	27,9
21 - 30 anys	32,8	13,6	23,3-	47,0	48,5+	17,4	-	100,0	-	-	-	37,5	26,7
31 - 45 anys	20,1	35,0	20,0	20,2	8,3	34,8	-	-	100,0	-	-	19,7	20,6
46 - 64 anys	18,3	23,6	32,5	20,4	8,4	15,1	-	-	-	100,0	-	18,1	18,5
Mes de 65 anys	5,4	16,0+	12,0+	2,1	1,0-	2,4-	-	-	-	-	100,0+	4,7	6,4

P.15.- SEXE

Home	56,1	42,0	68,6	67,4	46,1	59,1	47,8	64,3	55,0	55,6	48,5	100,0+	-
Dona	43,9	58,0	31,4	32,6	53,9	40,9	52,2	35,7	45,0	44,4	51,5	-	100,0+

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	33	78	13	40	28	23	28	20	18	103	100	92
TOTAL	153	13	38	15	55	31	36	50	31	28	8	86	67

P.09/10. - ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	18,2	27,2	15,7	10,6	18,6	20,5	26,1	17,9	15,0	11,1	21,4	16,0	21,0
51-Provença	30,4	17,4	33,2	34,1	36,2	20,3	30,4	39,3	20,0	27,8	24,3	29,0	32,2
52-Gràcia	8,7	13,7	4,5	-	8,9	15,7	4,3	7,1	10,0	16,7	4,9	7,7	10,0
53-Plaça Molina	1,2	-	-	-	3,2	,3	-	3,6	-	-	1,0	2,1	,1
54-Padua	1,1	-	-	,5	-	5,2	-	-	5,0	-	1,9	1,9	,1
55-El Putxet	1,3	-	4,7	-	,1	,3	-	-	-	5,6	4,9	,3	2,6
56-Tibidabo	2,4	,6	,2	11,8	-	5,6	4,3	3,6	-	-	3,9	2,3	2,6
57-Sant Gervasi	1,1	-	,2	10,2	-	-	-	-	-	5,6	1,0	1,8	,1
58-Muntaner	2,4	-	,2	11,8	-	5,8	-	7,1	-	-	1,0	2,1	2,8
59-La Bonanova	,1	-	-	-	,1	,3	-	-	-	-	1,9	,1	,1
60-Tres Torres	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	-	,1
61-Sarrià	3,7	-	1,7	-	6,2	5,1	8,7	3,6	-	-	8,7	6,3	,4
62-Reina Elisenda	2,1	-	,2	-	2,8	5,0	-	-	-	11,1	1,0	-	4,8
66-B.Vallvidrera	1,0	-	-	-	2,8	-	-	-	5,0	-	-	1,8	-
67-Les Planes	1,1	,6	4,3	-	-	-	-	-	-	5,6	1,9	1,8	,2
69-Valldoreix	2,3	-	4,4	-	3,4	-	-	3,6	5,0	-	2,9	2,0	2,8
70-Sant Cugat	1,1	,6	4,0	,5	-	-	-	-	5,0	-	1,9	1,9	,1
71-Mirador	1,0	-	-	10,2	-	-	4,3	-	-	-	-	1,8	-
73-Rubi	3,1	11,7	4,3	10,2	-	-	4,3	-	5,0	5,6	1,0	1,9	4,6
75-Terrassa/Rambla	4,5	2,5	8,5	-	6,0	-	8,7	3,6	5,0	-	5,8	3,9	5,3
76-Sant Joan	2,0	-	-	-	2,8	5,0	4,3	-	5,0	-	-	3,6	-
77-Bellaterra	1,0	-	-	-	-	5,0	-	-	5,0	-	-	-	,1
78-U.Autonoma	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	-	,1
79-Sant Quirze	3,1	11,7	,2	-	5,6	,3	4,3	-	10,0	-	1,9	1,9	4,7
80-Sabadell Estacio	3,4	13,6	4,1	-	3,2	-	-	7,1	-	5,6	-	3,9	2,7
81-Sabadell Rambla	1,2	-	,2	-	-	5,8	-	3,6	-	-	1,0	2,1	,1
01-Plaça Espanya	2,2	-	8,7	-	-	-	-	-	5,0	5,6	2,9	3,8	,1
06-Almeda	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	,1	-
21-Aeri Montserrat	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	,1	-
37-Igualada	,1	,6	-	-	-	-	-	-	-	-	1,0	-	,1

P.11/12. - ESTACIO DE BAIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	18,2	39,5	11,6	44,5	11,9	15,7	13,0	17,9	15,0	27,8	22,3	16,2	20,8
51-Provença	10,2	12,9	10,0	-	6,1	21,8	4,3	7,1	25,0	5,6	15,5	10,0	10,5
52-Gràcia	3,3	-	4,4	-	6,0	-	-	3,6	10,0	-	1,9	1,9	5,1
53-Plaça Molina	2,1	12,5	-	-	-	5,0	4,3	-	5,0	-	1,0	-	4,7
54-Padua	1,0	-	-	10,1	-	-	-	-	5,0	-	-	-	2,3
55-El Putxet	,2	-	,4	,5	-	-	-	-	-	-	2,9	,1	,2
56-Tibidabo	2,4	,6	4,5	11,8	-	,3	-	3,6	-	5,6	3,9	4,2	,1
57-Sant Gervasi	,1	-	-	-	-	,3	-	-	-	-	1,0	-	,1
58-Muntaner	1,2	,6	,4	10,1	,1	-	-	-	5,0	-	3,9	1,9	,4
59-La Bonanova	2,1	11,7	,2	-	2,8	,3	4,3	-	5,0	-	1,9	3,8	-
60-Tres Torres	,1	,6	-	-	-	-	-	-	-	-	1,0	-	,1
61-Sarrià	7,5	-	8,7	,5	11,8	5,0	4,3	3,6	5,0	22,2	4,9	9,6	4,8
62-Reina Elisenda	5,3	12,4	,4	-	2,8	15,2	17,4	-	-	5,6	2,9	5,5	4,9
67-Les Planes	1,2	-	4,9	-	-	-	-	3,6	-	-	1,0	2,1	,1
68-La Floresta	1,1	1,2	-	-	-	5,1	4,3	-	-	-	1,9	,1	2,4
69-Valldoreix	,1	-	,4	-	-	-	-	-	-	-	1,9	,2	-
70-Sant Cugat	2,6	,6	5,3	,5	3,1	-	4,3	-	-	5,6	9,7+	4,1	,6
71-Mirador	1,0	-	4,1	-	-	-	-	-	-	5,6	-	-	2,3
72-Hospital General	,1	,6	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,9	-	,2
73-Rubi	,1	-	,4	-	-	-	-	-	-	-	1,9	,1	,1
75-Terrassa/Rambla	7,5	3,1	16,8	10,2	-	9,9	4,3	3,6	15,0	11,1	4,9	5,7	9,8
76-Sant Joan	3,2	-	4,7	-	5,6	-	8,7	3,6	-	-	-	3,9	2,3
77-Bellaterra	3,2	-	8,1	-	3,2	-	4,3	3,6	-	5,6	-	3,9	2,3
78-U.Autonoma	22,3	-	4,7	11,8	43,2	21,6	26,1	46,4	5,0	-	-	22,4	22,3
80-Sabadell Estacio	1,5	3,1	,4	-	3,2	-	-	3,6	-	-	6,8	,4	3,0
81-Sabadell Rambla	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	-	,1
01-Plaça Espanya	,1	,6	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,9	,1	,1
03-Ildefons Cerdà	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	,1	-
05-Sant Josep	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	-	,1
08-L'Hospitalet	1,0	-	4,1	-	-	-	-	-	-	5,6	-	1,8	-
09-Sant Boi	1,0	-	4,0	-	-	-	-	-	5,0	-	-	1,8	-
16-Sant Andreu	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	,1	-
28-St. Esteve S.	,1	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,0	,1	-

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	33	78	13	40	28	23	28	20	18	103	100	92
TOTAL	153	13	38	15	55	31	36	50	31	28	8	86	67

P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,01	9,07	8,11	8,67	7,30	8,38	7,13	8,04	8,65	8,17	8,78	8,30	7,64
Desv. Típica	1,89	1,17	2,10	1,13	2,05	1,32	2,31	1,70	1,71	1,50	1,19	1,96	1,72
Significació		.5%			.5%		.5%		10%		.5%	2%	2%

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	25,2	31,4	27,1	34,3	16,2	31,9	17,4	28,6	30,0	16,7	49,5+	33,5+	14,5-
4 Satisfactori	42,6	42,7	59,4	23,6	42,0	32,4	34,8	46,4	45,0	44,4	38,8	41,9	43,6
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	18,2	12,9	9,0	31,9	15,3	30,5	17,4	14,3	20,0	27,8	6,8-	13,4	24,4
2 Insatisfactori	11,8	12,5	4,5	10,2	23,8	-	26,1	10,7	-	11,1	2,9-	7,6	17,2
1 Molt insatisfactori	2,1	,6	-	-	2,8	5,2	4,3	-	5,0	-	1,9	3,6	,2
Mitjana	3,77	3,92	4,09	3,82	3,45	3,86	3,35	3,93	3,95	3,67	4,31	3,94	3,55
Desv. Típica	1,02	,99	,73	1,02	1,10	1,04	1,17	,92	,97	,88	,87	1,05	,95
Significació			.5%		.5%		2%				.5%	1%	1%

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	33	78	13	40	28	23	28	20	18	103	100	92
TOTAL	153	13	38	15	55	31	36	50	31	28	8	86	67

P.1.- MOTIU D'UTILITZACIO DEL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

Informacio general FGC	6,6	11,8	8,9	22,0	2,8	,5	17,4	7,1	-	-	2,9	5,9	7,4
Fer reclamacions	6,3	-	4,5	-	6,0	15,0	4,3	3,6	15,0	5,6	1,9	7,5	4,8
Altres tipus informacio	5,5	13,6	8,7	-	6,0	-	4,3	10,7	-	5,6	-	-	12,6
Objectes perduts	27,8	11,7	21,4	11,8	38,7+	31,0	52,2	32,1	20,0	5,6	-	30,6	24,2
Inform.FGC tarifes/docum.	7,6	11,8	8,1	21,8	6,5	-	4,3	10,7	5,0	11,1	-	11,4	2,7
Tramitacio documents	45,0	50,5+	47,9+	44,4	40,0-	48,5	17,4	35,7-	60,0	66,7	92,2+	42,6	48,1
Altres	1,2	,6	,4	-	-	5,0	-	-	-	5,6	2,9	2,0	,1

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

6	4,7	11,7	,8	-	6,6	5,3	-	7,1	5,0	5,6	5,8	,1	10,5
7	24,3	42,8	22,9	32,8	20,5	20,9	34,8	17,9	20,0	27,8	22,3	23,6	25,3
8	55,4	19,2	62,2	55,5	57,6	58,3	47,8	64,3	50,0	55,6	53,4	60,7	48,5
9	10,8	25,1	13,6	-	8,7	10,3	17,4	-	20,0	11,1	12,6	11,3	10,2
10	4,8	1,2	,4	11,8	6,6	5,2	-	10,7	5,0	-	5,8	4,3	5,5
Mitjana	7,87	7,62	7,90	7,91	7,88	7,89	7,83	7,89	8,00	7,72	7,90	7,96	7,75
Desv. Tipica	,85	1,02	,64	,89	,90	,85	,70	,94	,89	,73	,90	,72	,96
Significacio		10%										10%	10%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	1,0	-	-	-	-	5,1	4,3	-	-	-	-	-	2,3
3	2,0	-	-	-	5,6	-	8,7	-	-	-	-	1,8	2,3
4	3,2	-	4,0	10,2	3,2	-	-	3,6	5,0	5,6	-	3,9	2,3
5	5,5	-	,4	-	14,9	-	4,3	7,1	5,0	5,6	1,9	5,8	5,1
6	8,3	-	4,3	11,8	2,8	25,2	17,4	3,6	5,0	11,1	1,0	7,5	9,4
7	8,3	1,2	19,3+	-	6,5	5,0	-	17,9	10,0	-	7,8	8,3	8,2
8	24,6	29,0	11,1	32,6	29,6	26,6	39,1	17,9	25,0	16,7	28,2	24,1	25,3
9	35,1	30,2	55,2+	33,7	30,6	20,9-	21,7	32,1	35,0	55,6	41,7	34,2	36,3
10	12,0	39,5	5,8	11,8	6,8	17,3	4,3	17,9	15,0	5,6	19,4	14,5	8,7
Mitjana	7,87	9,08	8,22	7,93	7,46	7,65	7,09	8,07	8,10	8,06	8,65	7,98	7,74
Desv. Tipica	1,80	,85	1,33	1,71	1,93	2,08	2,22	1,60	1,58	1,61	1,03	1,70	1,91
Significacio		.5%	10%		5%		1%				.5%		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	42,3	81,6	52,5	43,9	27,7-	38,4	30,4-	39,3	45,0	55,6	57,3+	44,5	39,5
.1 punt	27,2	30,2	42,3+	21,4	20,9-	21,3	21,7	21,4	30,0	38,9	35,9	32,3	20,7
.2 punts	11,3	36,5	9,5	22,5	3,4	11,6	8,7	10,7	15,0	11,1	13,6	12,2	10,3
.3 punts	3,7	14,8	,4	-	3,4	5,3	-	7,1	-	5,6	5,8	-	8,4
.4 punt o mes	,1	-	,2	-	-	,3	-	-	-	-	1,9	,1	,1
Igualen	28,3	17,2	28,4	22,4	33,7	26,1	26,1	28,6	35,0	22,2	32,0	30,3	25,8
Inferior a les expectatives	29,4	1,2-	19,1	33,7	38,6+	35,5	43,5	32,1	20,0	22,2	10,7-	25,2	34,7
.1 punt	15,7	1,2	14,4	23,5	18,1	15,3	17,4	25,0	5,0	11,1	7,8	10,1	22,9
.2 punts	4,4	-	,6	-	8,8	5,1	4,3	3,6	5,0	5,6	2,9	5,8	2,6
.3 punts	3,0	-	-	-	2,8	10,0	8,7	-	5,0	-	-	3,6	2,3
.4 punt o mes	6,2	-	4,0	10,2	8,9	5,1	13,0	3,6	5,0	5,6	-	5,7	7,0

P.4.- VALORACIO DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIO AL CLIENT

Mitjana	8,11	8,96	7,89	8,22	7,98	8,20	7,78	8,11	8,25	8,22	8,62	7,98	8,28
Desv. Tipica	1,60	,69	1,45	1,57	1,74	1,68	1,98	1,40	1,51	1,51	1,20	1,68	1,47
Significacio		.5%									1%		

P.5.- VALORACIO DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATE

Mitjana	8,36	9,37	8,56	8,48	7,71	8,80	8,00	8,11	8,75	8,67	9,01	8,49	8,20
Desv. Tipica	1,55	,59	1,16	1,23	1,98	,94	1,87	1,61	1,22	1,25	,77	1,52	1,57
Significacio		.5%			.5%	10%					.5%		

P.6.- VALORACIO DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATE

Mitjana	7,80	9,22	7,96	8,06	7,15	8,02	7,43	7,43	8,25	8,11	8,91	7,78	7,82
Desv. Tipica	1,68	,65	1,47	1,25	1,96	1,33	2,12	1,59	1,30	1,37	1,03	1,64	1,74
Significacio		.5%			.5%						.5%		

		estació
	TOTAL	Espanya

Records	61	61
TOTAL	51	51

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

5	3,5	3,5
6	15,7	15,7
7	46,4	46,4
8	17,8	17,8
9	10,5	10,5
10	6,1	6,1

Mitjana	7,34	7,34
Desv. Típica	1,15	1,15
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

2	3,5	3,5
5	3,1	3,1
6	10,0	10,0
7	3,4	3,4
8	29,0	29,0
9	32,8	32,8
10	18,2	18,2

Mitjana	8,16	8,16
Desv. Típica	1,73	1,73
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	66,5	66,5
.1 punt	28,7	28,7
.2 punts	17,1	17,1
.3 punts	17,6	17,6
.4 punt o mes	3,1	3,1

Igualen	20,1	20,1
---------	------	------

Inferior a les expectatives	13,5	13,5
.1 punt	3,4	3,4
.3 punts	3,5	3,5
.4 punt o mes	6,6	6,6

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	61	29	15	4	9	4	6	8	6	10	31	29	32
TOTAL	51	20	12	3	9	7	9	14	9	16	3	22	29

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

01-Plaça España	51,9	41,4	67,4	46,3	59,1	50,2	83,3	25,0	66,7	50,0	45,2	68,8	39,1
03-Ildefons Cerdà	,5	-	1,4	-	,9	-	-	-	-	-	9,7	-	,8
04-Gornal	3,2	-	,7	-	-	23,0	-	-	16,7	-	3,2	7,0	,3
05-Sant Josep	3,7	,4	-	-	-	26,8	-	12,5	-	-	3,2	,4	6,2
06-Almeda	6,7	16,4	-	2,3	-	-	-	12,5	-	10,0	3,2	,4	11,5
08-L'Hospitalet	6,6	7,6	15,2	-	-	-	-	12,5	-	10,0	-	-	11,5
09-Sant Boi	4,0	1,2	14,6	-	,9	-	-	-	-	10,0	19,4	8,2	,8
12-Santa Coloma	3,5	8,8	-	-	-	-	-	12,5	-	-	-	-	6,2
13-Sant Vicenç	3,5	-	-	-	20,9	-	-	12,5	-	-	-	-	6,2
16-Sant Andreu	,2	,4	-	-	-	-	-	-	-	-	3,2	,4	-
20-Olesa Montserrat	,2	-	,7	-	-	-	-	-	-	-	3,2	,4	-
26-Manresa Al.	3,1	7,6	-	-	-	-	-	-	-	10,0	-	-	5,4
31-Masquefa	,2	,4	-	-	-	-	-	-	-	-	3,2	-	,3
34-Capellades	3,1	7,6	-	-	-	-	-	-	-	10,0	-	7,1	-
36-Vilanova del Camí	3,5	-	-	51,4	-	-	-	12,5	-	-	-	-	6,2
37-Igualada	3,1	-	-	-	18,2	-	16,7	-	-	-	-	7,1	-
Ns/Nc	3,3	8,3	-	-	-	-	-	-	16,7	-	6,5	,4	5,6

P.11/12.- ESTACIO DE BAIKADA AL TREN

01-Plaça España	40,7	49,9	31,2	53,7	40,0	23,0	16,7	62,5	16,7	50,0	35,5	30,5	48,3
03-Ildefons Cerdà	3,1	-	-	-	-	23,4	16,7	-	-	-	-	-	5,4
05-Sant Josep	,3	-	,7	-	,9	-	-	-	-	-	6,5	-	,6
06-Almeda	3,8	-	,7	-	,9	26,8	-	12,5	-	-	6,5	-	6,7
07-Cornella/Riera	9,3	7,6	13,9	-	18,2	-	33,3	-	-	10,0	3,2	14,6	5,4
08-L'Hospitalet	6,3	7,6	-	2,3	18,1	-	16,7	-	-	10,0	3,2	,4	10,7
09-Sant Boi	,3	,8	-	-	-	-	-	-	-	-	6,5	,7	-
12-Santa Coloma	3,5	-	-	-	-	26,8	-	12,5	-	-	-	8,2	-
14-Can Ros	3,0	-	13,1	-	-	-	-	-	16,7	-	-	-	5,3
15-Palleja	3,0	7,5	-	-	-	-	-	-	16,7	-	-	7,0	-
16-Sant Andreu	3,2	,4	-	44,0	-	-	-	-	16,7	-	3,2	7,4	-
17-Martorell V.	6,2	15,1	,7	-	-	-	-	-	16,7	10,0	3,2	7,5	5,3
19-Abrera	,2	,4	-	-	-	-	-	-	-	-	3,2	-	,3
20-Olesa Montserrat	6,4	,8	26,5	-	-	-	16,7	-	-	10,0	6,5	7,8	5,4
24-St.Vicenç C./Castellgalí	,2	-	-	-	,9	-	-	-	-	-	3,2	-	,3
25-Manresa Vil.	3,2	,4	13,2	-	-	-	-	-	-	10,0	3,2	7,1	,3
31-Masquefa	,2	,4	-	-	-	-	-	-	-	-	3,2	,4	-
34-Capellades	3,5	-	-	-	20,9	-	-	12,5	-	-	-	8,2	-
37-Igualada	,3	,8	-	-	-	-	-	-	-	-	6,5	-	,6
Ns/Nc	3,3	8,3	-	-	-	-	-	-	16,7	-	6,5	,4	5,6

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	40,2	100,0+	-	-	-	-	33,3	25,0	50,0	50,0	54,8	24,9	51,7
Entre 1 - 5	23,1	-	100,0	-	-	-	16,7	12,5	16,7	40,0	25,8	29,9	17,9
Entre 6 - 9	6,8	-	-	100,0	-	-	-	12,5	16,7	-	6,5	7,7	6,2
10	16,8	-	-	-	100,0	-	33,3	25,0	-	10,0	12,9	22,4	12,6
Mes de 10	13,1	-	-	-	-	100,0	16,7	25,0	16,7	-	-	15,2	11,5

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	18,4	15,2	13,3	-	36,4	23,4	100,0	-	-	-	-	14,2	21,5
21 - 30 anys	28,1	17,5	15,2	51,4	41,7	53,6	-	100,0	-	-	-	16,3	37,0
31 - 45 anys	18,1	22,5	13,1	44,0	-	23,0	-	-	100,0	-	-	21,0	15,9
46 - 64 anys	30,5	38,0	53,0	-	18,1	-	-	-	-	100,0	-	42,6	21,5
Mes de 65 anys	4,9	6,7	5,5	4,6	3,8	-	-	-	-	-	100,0+	5,9	4,2

P.15.- SEXE

Home	43,0	26,7	55,7	48,6	57,2	49,8	33,3	25,0	50,0	60,0	51,6	100,0+	-
Dona	57,0	73,3	44,3	51,4	42,8	50,2	66,7	75,0	50,0	40,0	48,4	-	100,0+

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	61	29	15	4	9	4	6	8	6	10	31	29	32
TOTAL	51	20	12	3	9	7	9	14	9	16	3	22	29

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	24,1	18,8	41,6	2,3	22,8	23,0	-	12,5	33,3	40,0	48,4+	30,1	19,6
4 Satisfactori	56,5	73,3	43,8	53,7	58,1	26,8	50,0	75,0	33,3	60,0	38,7	46,9	63,8
3 Ni satisfactori/ní insatisf.	16,1	7,9	14,6	44,0	18,2	26,8	33,3	12,5	33,3	-	9,7	23,0	10,9
2 Insatisfactori	3,2	-	-	-	,9	23,4	16,7	-	-	-	3,2	-	5,7
Mitjana	4,02	4,11	4,27	3,58	4,03	3,49	3,33	4,00	4,00	4,40	4,32	4,07	3,97
Desv. Tipica	,73	,50	,70	,54	,67	1,08	,75	,50	,82	,49	,78	,73	,73
Significacio						10%	,5%			5%	10%		

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona
Records	61	29	15	4	9	4	6	8	6	10	31	29	32
TOTAL	51	20	12	3	9	7	9	14	9	16	3	22	29
P.1.- MOTIU D'UTILITZACIO DEL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT													
Informacio general FGC	46,0	56,3	55,0	51,4	21,8	26,8	50,0	75,0	16,7	40,0	9,7-	29,8	58,2
Fer reclamacions	3,0	7,5	-	-	-	-	-	-	16,7	-	-	-	5,3
Objectes perduts	9,1	7,6	-	44,0	18,2	-	16,7	-	16,7	10,0	-	14,1	5,4
Infor.FGC tarifes/docum.	3,1	-	-	-	18,2	-	16,7	-	-	-	-	7,1	-
Tramitacio documents	32,1	28,6	44,3	4,6	21,0	49,8	-	12,5	50,0	50,0	87,1+	40,4	25,8
Altres	6,7	-	,7	-	20,9	23,4	16,7	12,5	-	-	3,2	8,5	5,4
P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO													
5	3,5	8,8	-	-	-	-	-	12,5	-	-	-	-	6,2
6	15,7	16,4	-	44,0	36,4	-	50,0	12,5	16,7	-	-	21,2	11,5
7	46,4	32,6	55,4	51,4	40,9	77,0	33,3	62,5	50,0	40,0	29,0	32,0	57,2
8	17,8	34,7+	15,3	2,3	,9	-	-	-	16,7	40,0	51,6+	32,0+	7,0-
9	10,5	7,6	2,7	2,3	21,8	23,0	-	12,5	16,7	10,0	19,4	7,7	12,6
10	6,1	-	26,5	-	-	-	16,7	-	-	10,0	-	7,1	5,4
Mitjana	7,34	7,16	8,00	6,63	7,08	7,46	7,00	6,88	7,33	7,90	7,90	7,48	7,25
Desv. Tipica	1,15	1,07	1,28	,65	1,11	,84	1,41	1,05	,94	,94	,69	1,12	1,17
Significacio			2%							5%	2%		
P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO													
2	3,5	-	-	-	20,9	-	-	12,5	-	-	-	8,2	-
5	3,1	-	13,3	-	-	-	16,7	-	-	-	-	-	5,4
6	10,0	8,8	-	44,0	20,9	-	-	25,0	16,7	-	-	7,0	12,3
7	3,4	,8	-	-	18,2	-	16,7	-	-	-	6,5	7,5	,3
8	29,0	47,8	,7	51,4	18,1	23,4	50,0	25,0	33,3	20,0	12,9	15,6	39,1
9	32,8	39,9	57,7	2,3	1,9	23,0	-	12,5	33,3	70,0	38,7	36,9	29,8
10	18,2	2,8	28,4	2,3	20,1	53,6	16,7	25,0	16,7	10,0	41,9+	24,9	13,1
Mitjana	8,16	8,27	8,75	7,19	6,57	9,30	7,67	7,38	8,33	8,90	9,16	8,16	8,15
Desv. Tipica	1,73	,89	1,53	1,10	2,70	,82	1,49	2,50	1,25	,54	,88	2,15	1,33
Significacio					,5%			5%		10%	,5%		
P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA													
Superen les expectatives	66,5	66,6	70,7	53,7	57,3	77,0	83,3	62,5	50,0	70,0	64,5	54,4	75,5
.1 punt	28,7	31,5	13,9	51,4	37,3	23,4	50,0	12,5	16,7	40,0	16,1	22,0	33,8
.2 punts	17,1	24,7	30,5	2,3	-	-	16,7	12,5	16,7	20,0	29,0	9,3	23,0
.3 punts	17,6	10,3	26,3	-	1,9	53,6	-	37,5	16,7	10,0	19,4	16,0	18,7
.4 punt o mes	3,1	-	-	-	18,2	-	16,7	-	-	-	-	7,1	-
Igualen	20,1	32,7	2,7	46,3	,9	23,0	-	12,5	50,0	20,0	29,0	29,9	12,6
Inferior a les expectatives	13,5	,8	26,5	-	41,7	-	16,7	25,0	-	10,0	6,5	15,6	11,8
.1 punt	3,4	,8	13,2	-	-	-	-	-	-	10,0	6,5	7,5	,3
.3 punts	3,5	-	-	-	20,9	-	-	12,5	-	-	-	-	6,2
.4 punt o mes	6,6	-	13,3	-	20,9	-	16,7	12,5	-	-	-	8,2	5,4
P.4.- VALORACIO DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIO AL CLIENT													
Mitjana	9,20	9,48	9,44	9,05	8,41	9,00	9,17	9,13	9,33	9,20	9,23	8,56	9,68
Desv. Tipica	,84	,54	,72	,21	1,03	1,00	,90	1,05	,75	,60	,79	,78	,49
Significacio		5%			,5%							,5%	,5%
P.5.- VALORACIO DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATEs													
Mitjana	8,44	8,79	8,78	7,63	6,97	9,07	7,83	7,63	9,00	9,10	9,19	8,63	8,29
Desv. Tipica	1,50	,92	1,67	,65	1,71	1,21	,69	2,18	1,00	,70	,64	1,35	1,58
Significacio					,5%			2%		10%	1%		
P.6.- VALORACIO DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATEs													
Mitjana	8,52	8,80	8,82	7,17	7,36	9,30	7,83	8,25	8,83	8,90	9,03	8,48	8,54
Desv. Tipica	1,29	1,08	,84	1,08	1,52	,82	,69	1,64	1,34	,94	1,03	1,51	1,10
Significacio				5%	,5%						10%		
P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL													
Mitjana	8,21	8,04	8,62	7,19	7,60	9,30	7,67	7,25	8,50	9,10	9,03	8,41	8,05
Desv. Tipica	1,80	1,63	2,11	1,10	1,75	1,27	1,11	2,17	1,80	1,22	1,00	1,84	1,75
Significacio								5%		5%	5%		

		estació
	TOTAL	Catalu- nya

Records	114	114
TOTAL	163	163

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	6,0	6,0
6	13,4	13,4
7	28,6	28,6
8	35,8	35,8
9	15,2	15,2
10	,9	,9
Mitjana	7,19	7,19
Desv. Típica	1,82	1,82
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	1,1	1,1
4	2,8	2,8
5	1,9	1,9
6	1,9	1,9
7	12,3	12,3
8	22,0	22,0
9	47,9	47,9
10	10,0	10,0
Mitjana	8,27	8,27
Desv. Típica	1,47	1,47
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	60,3	60,3
.1 punt	32,7	32,7
.2 punts	11,5	11,5
.3 punts	9,1	9,1
.4 punt o mes	7,0	7,0
Igualen	28,8	28,8
Inferior a les expectatives	10,9	10,9
.1 punt	7,1	7,1
.2 punts	,9	,9
.3 punts	1,9	1,9
.4 punt o mes	,9	,9

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	114	19	28	5	36	26	20	43	25	10	16	52	62
TOTAL	163	26	29	8	59	41	31	77	38	16	1	70	94

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	49,6	72,4	46,4	40,4	47,2	43,0	45,0	46,5	64,0	40,0	37,5	51,9	47,9
51-Provença	10,2	7,0	12,2	-	10,9	12,1	20,0	9,3	4,0	10,0	18,8	7,4	12,4
52-Gràcia	2,2	,3	12,1	-	-	-	-	2,3	4,0	-	18,8	2,3	2,1
54-Padua	1,0	-	-	-	2,6	-	5,0	-	-	-	-	-	1,7
55-El Putxet	4,0	-	-	-	-	15,7	5,0	2,3	-	20,0	-	4,5	3,6
56-Tibldabo	1,1	7,0	-	-	-	-	-	2,3	-	-	-	2,6	-
57-Sant Gervasi	1,1	-	-	-	-	4,3	-	2,3	-	-	-	-	1,9
58-Muntaner	3,8	-	-	18,9	5,2	3,8	5,0	-	8,0	10,0	-	6,6	1,7
59-La Bonanova	2,1	6,1	-	-	3,0	-	5,0	2,3	-	-	-	-	3,6
60-Tres Torres	,9	-	-	-	2,6	-	-	-	4,0	-	-	-	1,6
61-Sarria	3,0	-	5,3	-	5,6	-	5,0	2,3	4,0	-	-	-	5,2
62-Reina Elisenda	1,1	-	-	-	3,0	-	-	2,3	-	-	-	2,6	-
68-La Floresta	,9	-	5,3	-	-	-	-	-	4,0	-	-	-	1,6
69-Valldorèix	,0	-	,3	-	-	-	-	-	-	-	6,3	,1	-
70-Sant Cugat	9,2	7,0	5,7	-	13,8	8,1	5,0	9,3	8,0	20,0	6,3	14,1	5,5
73-Rubi	3,1	-	-	18,9	-	8,7	5,0	4,7	-	-	-	2,6	3,6
75-Terrassa/Rambla	1,2	,3	,3	-	3,0	-	-	2,3	-	-	12,5	,1	2,0
78-U.Autonoma	1,1	-	6,2	-	-	-	-	2,3	-	-	-	2,6	-
80-Sabadell Estacio	1,1	-	-	-	3,0	-	-	2,3	-	-	-	-	1,9
Ns/Nc	3,3	-	6,2	21,8	-	4,3	-	7,0	-	-	-	2,6	3,8

P.11/12.- ESTACIO DE BAIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	23,5	20,0	18,2	18,9	25,5	27,5	25,0	23,3	20,0	30,0	31,3	19,6	26,4
51-Provença	,0	,3	-	-	-	-	-	-	-	-	6,3	-	,1
52-Gràcia	3,3	-	6,2	-	3,0	4,3	-	7,0	-	-	-	2,6	3,8
54-Padua	1,0	-	-	-	2,6	-	-	-	-	10,0	-	2,2	-
55-El Putxet	3,9	7,0	-	-	2,6	7,6	10,0	2,3	4,0	-	-	2,2	5,2
56-Tibldabo	3,9	6,0	-	-	2,6	8,1	5,0	2,3	4,0	10,0	-	2,2	5,2
58-Muntaner	1,0	6,1	-	-	-	-	5,0	-	-	-	-	2,2	-
59-La Bonanova	1,9	-	5,3	-	-	3,7	-	-	8,0	-	-	2,2	1,6
60-Tres Torres	2,8	-	-	-	5,2	3,8	-	-	4,0	20,0	-	4,5	1,6
61-Sarria	4,9	6,0	6,2	-	2,6	7,5	-	2,3	12,0	10,0	-	2,2	6,8
62-Reina Elisenda	2,1	-	-	-	5,6	,2	-	2,3	4,0	-	6,3	2,3	1,9
63-P.Funicular	1,0	,3	-	-	2,6	-	-	-	4,0	-	6,3	2,3	-
65-Valldorèix S.	2,0	-	11,5	-	-	-	-	2,3	4,0	-	-	-	3,5
70-Sant Cugat	7,2	25,9	,6	-	2,6	8,1	5,0	7,0	12,0	-	12,5	14,0	2,1
71-Miraflores	,0	-	,3	-	-	-	-	-	-	-	6,3	,1	-
72-Hospital General	3,2	,3	5,4	-	3,0	4,3	5,0	4,7	-	-	6,3	2,7	3,6
73-Rubi	2,0	-	11,2	-	-	-	-	-	8,0	-	12,5	4,5	,1
75-Terrassa/Rambla	7,4	-	17,2	-	12,1	-	5,0	11,6	4,0	-	6,3	7,5	7,4
76-Sant Joan	1,9	-	-	-	5,3	-	10,0	-	-	-	-	2,2	1,7
78-U.Autonoma	14,3	7,0	-	40,7	19,5	16,2	25,0	16,3	4,0	10,0	-	12,2	16,0
79-Sant Quirze	2,0	7,0	-	18,6	-	-	-	2,3	4,0	-	-	-	3,5
80-Sabadell Estacio	3,1	13,9	5,4	-	-	-	5,0	4,7	-	-	-	4,8	1,9
81-Sabadell Rambla	1,1	,3	-	-	-	4,3	-	2,3	-	-	6,3	-	2,0
Ns/Nc	6,3	-	12,4	21,8	5,2	4,3	-	9,3	4,0	10,0	-	7,3	5,5

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	15,7	100,0	-	-	-	-	10,0	20,9	16,0	-	25,0	21,6	11,4
Entre 1 - 5	17,7	-	100,0+	-	-	-	15,0	16,3	28,0	-	68,7	17,4	17,9
Entre 6 - 9	5,0	-	-	100,0	-	-	5,0	4,7	4,0	10,0	-	2,2	7,1
10	36,3	-	-	-	100,0+	-	40,0	34,9	40,0	30,0	-	35,0	37,3
Mes de 10	25,3	-	-	-	-	100,0+	30,0	23,3	12,0	60,0	6,3	23,8	26,4

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	19,1	12,1	16,2	18,9	21,0	22,7	100,0	-	-	-	-	13,4	23,3
21 - 30 anys	47,1	62,7	43,5	43,5	45,3	43,4	-	100,0+	-	-	-	41,2	51,5
31 - 45 anys	23,5	23,9	37,2	18,6	25,9	11,2	-	-	100,0+	-	-	33,1	16,4
46 - 64 anys	9,5	-	-	18,9	7,9	22,6	-	-	-	100,0	-	11,2	8,3
Mes de 65 anys	,8	1,3	3,1	-	-	,2	-	-	-	-	100,0	1,2	,5

P.15.- SEXE

Home	42,6	58,5	42,0	18,9	41,1	40,1	30,0	37,2	60,0	50,0	62,5	100,0+	-
Dona	57,4	41,5	58,0	81,1	58,9	59,9	70,0	62,8	40,0	50,0	37,5	-	100,0+

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	114	19	28	5	36	26	20	43	25	10	16	52	62
TOTAL	163	26	29	8	59	41	31	77	38	16	1	70	94

P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,45	8,57	8,27	7,60	8,34	8,83	8,50	8,70	7,84	8,60	8,81	8,52	8,40
Desv. Tipica	1,35	1,34	1,11	1,45	1,65	,78	1,32	,95	1,93	,80	1,01	1,60	1,13
Significacio						10%		10%	1%				

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	25,7	20,6	12,1	59,6	22,0	36,9	20,0	27,9	24,0	30,0	31,3	26,6	25,0
4 Satisfactori	56,5	66,1	54,0	21,8	56,3	59,3	70,0	62,8	36,0	50,0	37,5	55,0	57,5
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	11,0	7,3	33,4	-	10,9	-	10,0	7,0	20,0	10,0	18,8	6,8	14,1
2 Insatisfactori	6,8	6,0	,6	18,6	10,8	3,8	-	2,3	20,0	10,0	12,5	11,5	3,4
Mitjana	4,01	4,01	3,78	4,22	3,90	4,29	4,10	4,16	3,64	4,00	3,88	3,97	4,04
Desv. Tipica	,80	,72	,65	1,14	,87	,66	,54	,64	1,05	,89	,99	,89	,72
Significacio			10%			5%		10%	1%				

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	114	19	28	5	36	26	20	43	25	10	16	52	62
TOTAL	163	26	29	8	59	41	31	77	38	16	1	70	94

P.1.- MOTIUS D'UTILITZACIÓ DEL CENTRE D'ATENCIÓ AL CLIENT

Informació general FGC	23,9	53,8	30,7	18,6	16,8	11,8	5,0	32,6+	32,0	-	12,5	23,7	24,0
Fer reclamacions	11,7	6,1	11,0	18,9	16,4	7,5	15,0	4,7	16,0	30,0	6,3	15,9	8,6
Altres tipus informació	5,0	18,9	6,2	-	2,6	-	5,0	4,7	8,0	-	-	6,6	3,8
Objectes perduts	7,2	,3	5,4	-	13,9	4,3	20,0	7,0	-	-	6,3	9,7	5,2
Informació FGC tarifes/docum.	6,7	-	5,6	-	7,9	11,3	25,0	-	4,0	10,0	6,3	2,2	10,0
Tramitació documents	35,2	14,9	29,9	62,4	28,0	56,3+	20,0	39,5	32,0	50,0	56,3	34,5	35,7
Altres	10,3	6,1	11,2	-	14,3	8,7	10,0	11,6	8,0	10,0	12,5	7,2	12,6

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ

1	6,0	,3	-	-	13,9	3,8	15,0	4,7	4,0	-	6,3	2,2	8,9
6	13,4	27,2	16,8	-	8,7	11,8	10,0	16,3	16,0	-	6,3	19,3	9,0
7	28,6	33,3	30,3	18,6	26,9	28,8	15,0	25,6	40,0	40,0	56,3+	31,4	26,5
8	35,8	13,3	40,4	81,4	34,2	40,0	45,0	37,2	20,0	50,0	31,3	30,2	40,0
9	15,2	26,0	12,4	-	16,4	11,9	15,0	16,3	16,0	10,0	-	16,9	14,0
10	,9	-	-	-	-	3,7	-	-	4,0	-	-	-	1,6
Mitjana	7,19	7,36	7,48	7,81	6,75	7,40	6,75	7,26	7,24	7,70	6,88	7,32	7,10
Desv. Típica	1,82	1,19	,91	,39	2,45	1,59	2,55	1,67	1,66	,64	1,62	1,37	2,09
Significació					5%								

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

1	1,1	-	-	-	3,0	-	-	2,3	-	-	-	-	1,9
4	2,8	-	-	18,6	5,2	-	-	-	12,0	-	-	4,4	1,6
5	1,9	6,0	-	-	2,6	-	5,0	-	4,0	-	-	2,2	1,7
6	1,9	-	10,6	-	-	-	-	-	8,0	-	-	4,4	-
7	12,3	7,0	6,5	-	19,1	12,4	15,0	14,0	8,0	10,0	6,3	11,9	12,6
8	22,0	26,3	18,7	40,7	20,3	20,5	25,0	30,2	12,0	-	25,0	17,3	25,6
9	47,9	46,8	63,6	21,8	41,6	52,1	50,0	46,5	44,0	60,0	56,3	43,3	51,4
10	10,0	13,9	,6	18,9	8,2	15,0	5,0	7,0	12,0	30,0	12,5	16,5+	5,2
Mitjana	8,27	8,50	8,37	7,85	7,89	8,70	8,30	8,30	7,84	9,10	8,75	8,31	8,24
Desv. Típica	1,47	1,18	1,01	1,98	1,86	,87	1,10	1,39	1,89	,83	,75	1,48	1,46
Significació					5%	10%			10%	10%			

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	60,3	68,0	64,8	40,7	58,5	58,9	65,0	58,1	52,0	80,0	87,5+	59,6	60,8
.1 punt	32,7	26,6	41,2	21,8	36,8	26,9	40,0	32,6	24,0	40,0	37,5	28,0	36,2
.2 punts	11,5	20,9	11,5	18,9	5,6	12,6	5,0	14,0	8,0	20,0	25,0	10,0	12,7
.3 punts	9,1	13,3	12,1	-	5,2	11,9	5,0	7,0	12,0	20,0	18,8	14,7+	4,9
.4 punt o mes	7,0	7,3	-	-	10,9	7,5	15,0	4,7	8,0	-	6,3	7,0	7,0
Igualen	28,8	13,0	23,4	40,7	28,1	41,1	30,0	34,9	20,0	20,0	6,3	26,6	30,4
Inferior a les expectatives	10,9	18,9	11,8	18,6	13,4	-	5,0	7,0	28,0	-	6,3	13,7	8,8
.1 punt	7,1	12,9	11,8	-	8,2	-	5,0	7,0	12,0	-	6,3	7,1	7,1
.2 punts	,9	6,0	-	-	-	-	-	-	4,0	-	-	2,2	-
.3 punts	1,9	-	-	18,6	2,6	-	-	-	8,0	-	-	2,2	1,6
.4 punt o mes	,9	-	-	-	2,6	-	-	-	4,0	-	-	2,2	-

P.4.- VALORACIÓ DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

Mitjana	8,64	8,76	8,79	8,51	8,59	8,57	8,40	8,58	8,68	9,30	9,00	8,57	8,69
Desv. Típica	1,40	1,26	,96	1,52	1,69	1,24	1,32	1,21	1,89	,64	1,00	1,63	1,20
Significació													

P.5.- VALORACIÓ DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,60	8,55	8,67	8,47	8,63	8,55	8,50	8,60	8,52	8,90	9,06	8,76	8,48
Desv. Típica	1,41	1,53	1,07	1,71	1,72	,91	1,40	1,57	1,30	,70	,83	1,15	1,57
Significació													

P.6.- VALORACIÓ DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,32	8,28	8,32	7,79	8,28	8,52	8,30	8,14	8,16	9,60	9,13	8,46	8,22
Desv. Típica	1,63	1,56	1,38	1,47	1,86	1,46	1,73	1,66	1,54	,49	,99	1,51	1,70
Significació										1%	10%		

	estacio		
	Catalunya	Espanya	Provença

Records	114	61	192
TOTAL	163	51	153

P.11/12.- ESTACIO DE BAIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	23,5+	-	18,2
51-Provença	,0-	-	10,2+
52-Gracia	3,3	-	3,3
53-Plaça Molina	-	-	2,1
54-Padua	1,0	-	1,0
55-El Putxet	3,9	-	,2
56-Tibidabo	3,9	-	2,4
57-Sant Gervasi	-	-	,1
58-Muntaner	1,0	-	1,2
59-La Bonanova	1,9	-	2,1
60-Tres Torres	2,8	-	,1
61-Santa	4,9	-	7,5
62-Reina Elisenda	2,1	-	5,3
63-P.Funicular	1,0	-	-
65-Valldorera S.	2,0	-	-
67-Les Planes	-	-	1,2
68-La Floresta	-	-	1,1
69-Valldorera	-	-	,1
70-Sant Cugat	7,2	-	2,6
71-Mirador	,0	-	1,0
72-Hospital General	3,2	-	,1
73-Rubi	2,0	-	,1
75-Terrassa/Rambla	7,4	-	7,5
76-Sant Joan	1,9	-	3,2
77-Bellaterra	-	-	3,2
78-U.Autonoma	14,3	-	22,3
79-Sant Guispe	2,0	-	-
80-Sabadell Estacio	3,1	-	1,5
81-Sabadell Rambla	1,1	-	,1
01-Plaça España	-	40,7	,1-
03-Ildefonso Cerdà	-	3,1	,1
05-Sant Josep	-	,3	,1
06-Almeda	-	3,8	-
07-Cornella/Riera	-	9,3	-
08-L'Hospitalet	-	6,3	1,0
09-Sant Boi	-	,3	1,0
12-Santa Coloma	-	3,5	-
14-Can Ros	-	3,0	-
15-Palleja	-	3,0	-
16-Sant Andreu	-	3,2	,1
17-Martorell V.	-	6,2	-
19-Abrera	-	,2	-
20-Olesa Montserrat	-	6,4	-
24-St.Vicenç C./Castellgall	-	,2	-
25-Manresa Vil.	-	3,2	-
28-St.Esteve S.	-	-	,1
31-Masquefa	-	,2	-
34-Capellades	-	3,5	-
37-Igualada	-	,3	-
Ns/Nc	6,3	3,3	-

	estacio		
	Catalunya	Espanya	Provença

Records	114	61	192
TOTAL	163	51	153

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	49,6+	-	18,2-
51-Provença	10,2-	-	30,4+
52-Gracia	2,2	-	8,7
53-Plaça Molina	-	-	1,2
54-Padua	1,0	-	1,1
55-El Putxet	4,0	-	1,3
56-Tibidabo	1,1	-	2,4
57-Sant Gervasi	1,1	-	1,1
58-Muntaner	3,8	-	2,4
59-La Bonanova	2,1	-	,1
60-Tres Torres	,9	-	,1
61-Santa	3,0	-	3,7+
62-Reina Elisenda	1,1	-	2,1
66-B. Valldrera	-	-	1,0
67-Les Planes	-	-	1,1
68-La Floresta	,9	-	-
69-Valldoreix	,0	-	2,3
70-Sant Cugat	9,2	-	1,1-
71-Mirasol	-	-	1,0
73-Rubi	3,1	-	3,1
75-Terrassa/Rambla	1,2	-	4,5
76-Sant Joan	-	-	2,0
77-Bellaterra	-	-	1,0
78-U. Autònoma	1,1	-	,1
79-Sant Quirze	-	-	3,1
80-Sabadell Estació	1,1	-	3,4
81-Sabadell Rambla	-	-	1,2
01-Plaça España	-	51,9+	2,2-
03-Ildefons Cerdà	-	,5	-
04-Gornal	-	3,2	-
05-Sant Josep	-	3,7	-
06-Almeda	-	6,7	,1
08-L' Hospital	-	6,6	-
09-Sant Boi	-	4,0	-
12-Santa Coloma	-	3,5	-
13-Sant Vicenç	-	3,5	-
16-Sant Andreu	-	,2	-
20-Olesa Montserrat	-	,2	-
21-Aeri Montserrat	-	-	,1
26-Manresa Al.	-	3,1	-
31-Masquefa	-	,2	-
34-Capellades	-	3,1	-
36-Vilanova del Camí	-	3,5	-
37-Igualada	-	3,1	,1
Ns/Nc	3,3	3,3	-

	TOTAL	estacio		
		Catalu- nya	Espanya	Provença

Records	367	114	61	192
TOTAL	367	163	51	153

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	2,7	6,0	-	-
5	,5	-	3,5	-
6	10,1	13,4+	15,7	4,7-
7	29,3	28,6	46,4	24,3-
8	41,5	35,8-	17,8	55,4+
9	12,7	15,2	10,5	10,8
10	3,3	,9	6,1	4,8
Mitjana	7,50	7,19	7,34	7,87
Desv. Tipica	1,44	1,82	1,15	,85
Significacio		,5%		,5%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	,9	1,1	-	1,0
2	,5	-	3,5	-
3	,8	-	-	2,0
4	2,6	2,8	-	3,2
5	3,6	1,9	3,1	5,5
6	5,7	1,9	10,0	8,3
7	9,4	12,3	3,4	8,3
8	24,1	22,0	29,0	24,6
9	40,5	47,9+	32,8	35,1
10	12,0	10,0-	18,2+	12,0
Mitjana	8,09	8,27	8,16	7,87
Desv. Tipica	1,66	1,47	1,73	1,80
Significacio		10%		5%

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	53,7	60,3	66,5	42,3-
.1 punt	29,9	32,7	28,7	27,2
.2 punts	12,2	11,5	17,1+	11,3
.3 punts	8,0	9,1	17,6+	3,7-
.4 punt o mes	3,6	7,0	3,1	,1-
Igualen	27,4	28,8	20,1	28,3
Inferior a les expectatives	18,9	10,9	13,5	29,4+
.1 punt	10,2	7,1	3,4	15,7
.2 punts	2,2	,9	-	4,4
.3 punts	2,6	1,9	3,5	3,0
.4 punt o mes	3,9	,9	6,6	6,2

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes de 65 anys	Home	Dona

Records	367	81	121	22	85	58	49	79	51	38	150	181	186
TOTAL	367	59	79	27	123	79	76	141	78	59	12	177	190

P.11/12.- ESTACIO DE BAIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	18,1	17,4	12,3	30,9	17,6	20,6	16,3	19,0	15,7	21,1	18,7	15,6	20,4
51-Provença	4,3	3,0	4,9	-	2,8	8,5	2,0	2,5	9,8	2,6	11,3+	4,9	3,7
52-Gràcia	2,8	-	4,4	-	4,1	2,3	-	5,1	3,9	-	1,3	1,9	3,7
53-Plaça Molina	,9	2,8	-	-	-	1,9	2,0	-	2,0	-	,7	-	1,7
54-Padua	,8	-	-	5,7	1,3	-	-	-	2,0	2,6	-	,9	,8
55-El Putxet	1,8	3,0	,2	,3	1,2	4,0	4,1	1,3	2,0	-	2,0	,9	2,7
56-Tibidabo	2,8	2,7	2,2	6,6	1,3	4,3	2,0	2,5	2,0	5,3	2,7	2,9	2,6
57-Sant Gervasi	,0	-	-	-	-	,1	-	-	-	-	,7	-	,0
58-Muntaner	,9	2,8	,2	5,7	,1	-	2,0	-	2,0	-	2,7	1,8	,1
59-La Bonanova	1,7	2,6	2,0	-	1,3	2,0	2,0	-	5,9	-	1,3	2,7	,8
60-Tres Torres	1,3	,1	-	-	2,5	2,0	-	-	2,0	5,3	,7	1,8	,9
61-Santa	5,3	2,6	6,5	,3	6,5	5,9	2,0	2,5	7,8	13,2	3,3	5,5	5,1
62-Reina Elisenda	3,1	2,8	,2	-	4,0	6,0	8,2	1,3	2,0	2,6	2,7	3,6	2,7
63-P.Funicular	,4	,1	-	-	1,2	-	-	-	2,0	-	,7	,9	-
65-Valldorera S.	,9	-	4,2	-	-	-	-	1,3	2,0	-	-	-	1,8
67-Les Planes	,5	-	2,4	-	-	-	-	1,3	-	-	,7	1,0	,0
68-La Floresta	,5	,3	-	-	-	2,0	2,0	-	-	-	1,3	,0	,9
69-Valldorera	,0	-	,2	-	-	-	-	-	-	-	1,3	,1	-
70-Sant Cugat	4,3	11,3	2,8	,3	2,7	4,2	4,1	3,8	5,9	2,6	8,0	7,5	1,2
71-Mirador	,4	-	2,1	-	-	-	-	-	-	2,6	,7	,0	,8
72-Hospital General	1,5	,3	2,1	-	1,5	2,3	2,0	2,5	-	-	2,0	1,1	1,8
73-Rubi	,9	-	4,3	-	-	-	-	-	3,9	-	2,7	1,8	,1
75-Terrassa/Rambla	6,4	,7	14,4	5,8	5,8	3,9	4,1	7,6	7,8	5,3	4,0	5,7	7,1
76-Sant Joan	2,2	-	2,3	-	5,1	-	8,2	1,3	-	-	-	2,8	1,6
77-Bellaterra	1,3	-	3,9	-	1,5	-	2,0	1,3	-	2,6	-	1,9	,8
78-U.Autonoma	15,7	3,0-	2,3-	19,1	28,8+	17,0	22,4	25,3+	3,9	2,6	-	15,6	15,7
79-Sant Gutzze	,9	3,0	-	5,7	-	-	-	1,3	2,0	-	-	-	1,8
80-Sabadell Estacio	2,0	6,7	2,2	-	1,5	-	2,0	3,8	-	-	4,7	2,1	2,0
81-Sabadell Rambla	,5	,1	,1	-	-	2,3	-	1,3	-	-	1,3	-	1,0
01-Plaça España	5,7	17,3+	4,8	6,9	2,8	1,9	2,0	6,3	2,0	13,2	8,7	3,8	7,4
03-Idelfons Cerdà	,4	-	,1	-	-	2,0	2,0	-	-	-	,7	,0	,8
05-Sant Josep	,1	-	,2	-	,1	-	-	-	-	-	2,0	-	,1
06-Almeda	,5	-	,1	-	,1	2,3	-	1,3	-	-	1,3	-	1,0
07-Cornel·la/Riera	1,3	2,6	2,1	-	1,3	-	4,1	-	-	2,6	,7	1,8	,8
08-L'Hospitalet	1,3	2,6	2,0	,3	1,3	-	2,0	-	-	5,3	,7	,9	1,6
09-Sant Boi	,5	,3	1,9	-	-	-	-	-	2,0	-	1,3	1,0	-
12-Santa Coloma	,5	-	-	-	-	2,3	-	1,3	-	-	-	1,0	-
14-Can Ros	,4	-	1,9	-	-	-	-	-	2,0	-	-	-	,8
15-Palleja	,4	2,6	-	-	-	-	-	-	2,0	-	-	,9	-
16-Sant Andreu	,5	,1	,1	5,7	-	-	-	-	2,0	-	1,3	1,0	-
17-Martorell V.	,9	5,2	,1	-	-	-	-	-	2,0	2,6	,7	,9	,8
19-Abrera	,0	,1	-	-	-	-	-	-	-	-	,7	-	,0
20-Olesa Montserrat	,9	,3	3,9	-	-	-	2,0	-	-	2,6	1,3	1,0	,8
24-St.Vicenç C./Castellgalí	,0	-	-	-	,1	-	-	-	-	-	,7	-	,0
25-Manresa Vil.	,4	,1	2,0	-	-	-	-	-	-	2,6	,7	,9	,0
28-St.Esteve S.	,0	-	,1	-	-	-	-	-	-	-	,7	,0	-
31-Masquefa	,0	,1	-	-	-	-	-	-	-	-	,7	,0	-
34-Capellades	,5	-	-	-	1,5	-	-	1,3	-	-	-	1,0	-
37-Igualada	,0	,3	-	-	-	-	-	-	-	-	1,3	-	,1
Ns/Nc	3,3	2,9	4,5	6,6	2,5	2,3	-	5,1	3,9	2,6	1,3	2,9	3,6

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	16,1	100,0+	-	-	-	-	10,2-	15,2	19,6	18,4	31,3+	14,7	17,5
Entre 1 - 5	21,5	-	100,0+	-	-	-	14,3-	16,5-	25,5	31,6	50,7+	25,3	17,9
Entre 6 - 9	7,3	-	-	100,0	-	-	4,1	8,9	7,8	7,9	4,0	7,6	7,1
10	33,6	-	-	-	100,0+	-	44,9+	40,5+	25,5	18,4	7,3-	30,9	36,1
Mes de 10	21,5	-	-	-	-	100,0+	26,5+	19,0	21,6	23,7	6,7-	21,5	21,4

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	20,8	13,1-	13,8-	11,6	27,8+	25,7+	100,0+	-	-	-	-	16,7	24,6
21 - 30 anys	38,5	36,2	29,5-	46,5	46,5+	34,1	-	100,0+	-	-	-	36,3	40,5
31 - 45 anys	21,3	25,9	25,3	22,8	16,2	21,4	-	-	100,0+	-	-	25,1	17,8
46 - 64 anys	16,1	18,4	23,7	17,3	8,8	17,8	-	-	-	100,0	-	18,4	13,9
Mes de 65 anys	3,3	6,4+	7,8+	1,8	,7-	1,0-	-	-	-	-	100,0+	3,5	3,1

P.15.- SEXE

Home	48,3	43,9	56,9	50,2	44,5	48,3	38,8	45,6	56,9	55,3	50,7	100,0+	-
Dona	51,7	56,1	43,1	49,8	55,5	51,7	61,2	54,4	43,1	44,7	49,3	-	100,0+

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona
Records	367	81	121	22	85	58	49	79	51	38	150	181	186
TOTAL	367	59	79	27	123	79	76	141	78	59	12	177	190
P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN													
50-Plaça Catalunya	29,6	37,4	24,6	18,3	31,1	30,6	30,6	31,6	37,3+	15,8	18,7-	28,1	31,1
51-Provença	17,2	6,9	20,6	19,3	21,5	14,3	22,4	19,0	9,8	15,8	18,7	16,9	17,5
52-Gràcia	4,6	3,2	6,6	-	4,0	6,2	2,0	3,8	5,9	7,9	5,3	4,6	4,5
53-Plaça Molina	,5	-	-	-	1,5	,1	-	1,3	-	-	,7	1,0	,0
54-Padua	,9	-	-	,3	1,3	2,0	2,0	-	2,0	-	1,3	,9	,9
55-El Puxet	2,3	-	2,3	-	,1	8,3	2,0	1,3	-	7,9	3,3	1,9	2,7
56-Tibidabo	1,5	3,2	,1	6,6	-	2,2	2,0	2,5	-	-	2,7	2,1	,9
57-Sant Gervasi	,9	-	,1	5,8	-	2,3	-	1,3	-	2,6	,7	,9	1,0
58-Muntaner	2,7	-	,1	12,4	2,5	4,2	2,0	2,5	3,9	2,6	,7	3,6	1,8
59-La Bonanova	1,0	2,6	-	-	1,5	,1	2,0	1,3	-	-	1,3	,0	1,8
60-Tres Torres	,4	-	,1	-	1,2	-	-	-	2,0	-	,7	-	,9
61-Santia	2,9	-	2,8	-	5,5	2,0	6,1	2,5	2,0	-	6,0	3,0	2,7
62-Reina Elisenda	1,4	-	,1	-	2,7	2,0	-	1,3	-	5,3	,7	1,0	1,7
66-B.Vallvidrera	,4	-	-	-	1,2	-	-	-	2,0	-	-	,9	-
67-Les Planes	,5	,1	2,1	-	-	-	-	-	-	2,6	1,3	,9	,1
68-La Floresta	,4	-	1,9	-	-	-	-	-	2,0	-	-	-	,8
69-Valldorèix	1,0	-	2,3	-	1,5	-	-	1,3	2,0	-	2,7	1,0	1,0
70-Sant Cugat	4,5	3,2	4,0	,3	6,7	4,2	2,0	5,1	5,9	5,3	2,0	6,5	2,7
71-Miraflores	,4	-	-	5,8	-	-	2,0	-	-	-	-	,9	-
73-Rubi	2,7	2,6	2,1	11,6	-	4,5	4,1	2,5	2,0	2,6	,7	1,9	3,4
75-Terrassa/Rambla	2,4	,7	4,2	-	4,2	-	4,1	2,5	2,0	-	5,3	1,9	2,9
76-Sant Joan	,8	-	-	-	1,3	1,9	2,0	-	2,0	-	-	1,7	-
77-Bellaterra	,4	-	-	-	-	1,9	-	-	2,0	-	-	-	,8
78-U.Autonoma	,5	-	2,4	-	-	-	-	1,3	-	-	,7	1,0	,0
79-Sant Quirze	1,3	2,6	,1	-	2,5	,1	2,0	-	3,9	-	1,3	,9	1,7
80-Sabadell Estacio	1,9	3,0	2,0	-	2,9	-	-	3,8	-	2,6	-	1,9	1,9
81-Sabadell Rambla	,5	-	,1	-	-	2,3	-	1,3	-	-	,7	1,0	,0
01-Plaça España	8,1	14,3+	14,3	6,0	4,1	4,2	10,2	2,5-	9,8	15,8	11,3	10,3	6,0
03-Ildefons Cerdà	,1	-	,2	-	,1	-	-	-	-	-	2,0	-	,1
04-Gornal	,4	-	,1	-	-	1,9	-	-	2,0	-	,7	,9	,0
05-Sant Josep	,5	,1	-	-	-	2,3	-	1,3	-	-	,7	,0	,9
06-Almeda	1,0	5,6	,1	,3	-	-	-	1,3	-	2,6	1,3	,1	1,8
08-L'Hospitalet	,9	2,6	2,3	-	-	-	-	1,3	-	2,6	-	-	1,8
09-Sant Boi	,6	,4	2,2	-	,1	-	-	-	-	2,6	4,0	1,0	,1
12-Santa Coloma	,5	3,0	-	-	-	-	-	1,3	-	-	-	-	,9
13-Sant Vicenç	,5	-	-	-	1,5	-	-	1,3	-	-	-	-	,9
16-Sant Andreu	,0	,1	-	-	-	-	-	-	-	-	,7	,0	-
20-Olesa Montserrat	,0	-	,1	-	-	-	-	-	-	-	,7	,0	-
21-Aeri Montserrat	,0	-	,1	-	-	-	-	-	-	-	,7	,0	-
26-Manresa Al.	,4	2,6	-	-	-	-	-	-	-	2,6	-	-	,8
31-Masquefa	,0	,1	-	-	-	-	-	-	-	-	,7	-	,0
34-Capellades	,4	2,6	-	-	-	-	-	-	-	2,6	-	,9	-
36-Vilanova del Camí	,5	-	-	6,6	-	-	-	1,3	-	-	-	-	,9
37-Igualada	,4	,1	-	-	1,3	-	2,0	-	-	-	,7	,9	,0
Ns/Nc	1,9	2,9	2,3	6,6	-	2,3	-	3,8	2,0	-	1,3	1,1	2,7

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	367	81	121	22	85	58	49	79	51	38	150	181	186
TOTAL	367	59	79	27	123	79	76	141	78	59	12	177	190

P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,23	8,50	8,25	8,15	7,82	8,70	7,76	8,32	8,24	8,53	8,83	8,40	8,08
Desv. Tipica	1,67	1,46	1,81	1,38	1,91	1,10	1,94	1,49	1,87	1,33	1,14	1,82	1,51
Significacio					.5%	2%	2%				.5%	10%	10%

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

Mitjana	3,91	4,03	4,00	3,91	3,70	4,06	3,65	4,06	3,80	3,95	4,27	3,97	3,86
Desv. Tipica	,90	,73	,72	1,03	1,00	,91	,98	,75	1,01	,86	,88	,95	,84
Significacio					.5%		2%	5%			.5%		

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	25,3	22,4	23,8	37,9	19,4	33,8	16,3-	26,6	27,5	26,3	47,3+	30,4	20,5
4 Satisfactori	50,7	63,4	55,1	26,9	50,0	46,0	51,0	58,2+	39,2	50,0	38,7-	47,6	53,6
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	14,7	8,7	18,7	23,7	13,4	14,2	16,3	10,1	21,6+	15,8	8,7	12,0	17,3
2 Insatisfactori	8,4	5,4	2,4	11,5	15,9+	4,0	14,3	5,1	9,8	7,9	4,0	8,2	8,6
1 Molt insatisfactori	,9	,1	-	-	1,3	2,0	2,0	-	2,0	-	1,3	1,7	,1
Mitjana	3,91	4,03	4,00	3,91	3,70	4,06	3,65	4,06	3,80	3,95	4,27	3,97	3,86
Desv. Tipica	,90	,73	,72	1,03	1,00	,91	,98	,75	1,01	,86	,88	,95	,84
Significacio					.5%		2%	5%			.5%		

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	367	81	121	22	85	58	49	79	51	38	150	181	186
TOTAL	367	59	79	27	123	79	76	141	78	59	12	177	190

P.1.- MOTIUS D'UTILITZACIO DEL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

Informacio general FGC	19,7	45,3+	23,7	24,8	10,9	8,7	16,3	27,8+	17,6	10,5	5,3-	15,9	23,4
Fer reclamacions	8,3	5,2	6,2	5,8	10,6	9,8	8,2	3,8	15,7	10,5	2,0-	9,9	6,7
Altres tipus Informacio	4,5	11,2	6,5	-	4,0	-	4,1	6,3	3,9	2,6	-	2,6	6,4
Objectes perduts	16,0	5,3-	12,4	12,3	25,3+	14,4	34,7	15,2	9,8	5,3	7,-	20,4	12,0
Inform. FGC tarifes/docum.	6,6	2,6	6,0	12,3	8,0	5,9	14,3	3,8	3,9	7,9	7,-	7,3	5,9
Tramitacio documents	38,8	27,5	40,8+	44,8	32,9-	52,7	16,3-	35,4-	45,1-	57,9	87,3+	39,1	38,6
Altres	6,0	2,8	4,4	-	8,3	8,5	6,1	7,6	3,9	5,3	4,0	4,9	7,1

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	2,7	,1	-	-	6,7	2,0	6,1	2,5	2,0	-	,7	,9	4,4
5	,5	3,0	-	-	-	-	-	1,3	-	-	-	-	,9
6	10,1	20,0	6,6	5,7	9,7	8,3	10,2	12,7	11,8	2,6	4,7	10,2	9,9
7	29,3	35,1	30,5	30,8	25,0	29,8	26,5	26,6	33,3	34,2	27,3	27,7	30,7
8	41,5	22,0	47,3	56,5	42,4	43,8	40,8	43,0	31,4-	50,0	50,7	45,2	38,0
9	12,7	19,5	11,6	,3	13,3	12,2	14,3	10,1	17,6	10,5	12,7	13,1	12,4
10	3,3	,3	4,2	6,6	3,0	4,0	2,0	3,8	3,9	2,6	4,0	3,0	3,6
Mitjana	7,50	7,35	7,76	7,71	7,28	7,60	7,29	7,44	7,55	7,76	7,79	7,65	7,35
Desv. Tipica	1,44	1,13	,89	,85	1,91	1,31	1,84	1,44	1,38	,78	1,02	1,11	1,67
Significacio			5%		10%						5%	5%	5%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	,9	-	-	-	1,5	2,0	2,0	1,3	-	-	-	-	1,8
2	,5	-	-	-	1,5	-	-	1,3	-	-	-	1,0	-
3	,8	-	-	-	2,5	-	4,1	-	-	-	-	,9	,8
4	2,6	-	1,9	11,5	3,9	-	-	1,3	7,8	2,6	-	3,6	1,6
5	3,6	2,6	2,2	-	7,9	-	6,1	2,5	3,9	2,6	1,3	3,7	3,4
6	5,7	3,0	6,0	12,3	2,7	9,9	8,2	3,8	7,8	5,3	7,-	6,2	5,2
7	9,4	3,6	11,7	-	13,4	8,5	8,2	13,9+	7,8	2,6	7,3	9,6	9,2
8	24,1	34,3	12,3	37,5	24,3	23,1	34,7	25,3	19,6	13,2	24,7	20,4	27,5
9	40,5	40,8	58,7+	26,0	33,9	37,4	30,6	38,0	39,2	60,5+	42,7	38,1	42,8
10	12,0	15,8	7,2	12,7	8,4	19,2+	6,1-	12,7	13,7	13,2	23,3+	16,6+	7,6-
Mitjana	8,09	8,55	8,35	7,81	7,61	8,34	7,65	8,13	8,00	8,55	8,77	8,13	8,05
Desv. Tipica	1,66	1,06	1,27	1,75	1,99	1,57	1,85	1,63	1,71	1,31	1,00	1,69	1,63
Significacio		1%	10%		,5%		5%			10%	,5%		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	53,7	70,5+	59,7	44,2	44,6-	52,4	51,0	51,9	49,0	65,8	62,0	51,7	55,5
.1 punt	29,9	29,1	37,7	25,4	29,7	24,4	32,7	26,6	25,5	39,5	32,0	29,3	30,4
.2 punts	12,2	25,7	13,4	18,8	4,2-	11,1	8,2	12,7	11,8	15,8	18,0	10,9	13,4
.3 punts	8,0	12,6	8,5	-	4,2	12,8	2,0	10,1	7,8	10,5	10,0	7,8	8,3
.4 punt o mes	3,6	3,2	,1	-	6,5	4,0	8,2	2,5	3,9	-	2,0	3,7	3,5
Igualen	27,4	20,7	22,8	31,1	28,7	33,7	24,5	30,4	29,4	21,1	28,7	28,8	26,1
Inferior a les expectatives	18,9	8,7	17,5	24,8	26,7+	13,9	24,5	17,7	21,6	13,2	9,3-	19,5	18,4
.1 punt	10,2	6,1	13,3	13,3	12,1	6,0	10,2	12,7	7,8	7,9	7,3	8,6	11,6
.2 punts	2,2	2,6	,3	-	4,0	2,0	2,0	1,3	3,9	2,6	2,0	3,7	,9
.3 punts	2,6	-	-	5,7	4,0	3,9	4,1	1,3	5,9	-	-	2,6	2,6
.4 punt o mes	3,9	-	3,9	5,8	6,7	2,0	8,2	2,5	3,9	2,6	-	4,6	3,3

P.4.- VALORACIO DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIO AL CLIENT

Mitjana	8,50	9,05	8,45	8,41	8,30	8,46	8,20	8,47	8,59	8,76	8,79	8,28	8,70
Desv. Tipica	1,47	,99	1,33	1,48	1,70	1,43	1,69	1,30	1,68	1,24	1,13	1,60	1,31
Significacio		,5%			10%		10%				5%	1%	1%

P.5.- VALORACIO DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,48	8,82	8,64	8,37	8,10	8,69	8,18	8,33	8,67	8,84	9,05	8,61	8,35
Desv. Tipica	1,49	1,22	1,22	1,37	1,92	,96	1,60	1,69	1,25	1,01	,76	1,37	1,58
Significacio		5%			,5%					10%	,5%	10%	10%

P.6.- VALORACIO DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,13	8,67	8,22	7,86	7,71	8,39	7,84	7,90	8,27	8,71	8,96	8,14	8,13
Desv. Tipica	1,63	1,30	1,39	1,33	1,96	1,42	1,89	1,67	1,44	1,25	1,03	1,61	1,66
Significacio		,5%			,5%			10%		2%	,5%		

6.4 Taules de percentatges horitzontals

		estació
	TOTAL	Provença

Records	192	100,0
TOTAL	153	100,0

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

6	7	100,0
7	37	100,0
8	85	100,0
9	17	100,0
10	7	100,0

Mitjana	7,87	7,87
Desv. Típica	,85	,85
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	2	100,0
3	3	100,0
4	5	100,0
5	8	100,0
6	13	100,0
7	13	100,0
8	38	100,0
9	54	100,0
10	18	100,0

Mitjana	7,87	7,87
Desv. Típica	1,80	1,80
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	65	100,0
.1 punt	42	100,0
.2 punts	17	100,0
.3 punts	6	100,0
.4 punt o mes	0	100,0

Igualen	43	100,0
---------	----	-------

Inferior a les expectatives	45	100,0
.1 punt	24	100,0
.2 punts	7	100,0
.3 punts	5	100,0
.4 punt o mes	10	100,0

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	17,2	40,6	6,8	20,8	14,6	12,0	14,6	10,4	9,4	53,6	52,1	47,9
TOTAL	153	8,6	25,1	9,9	36,2	20,2	23,4	32,8	20,1	18,3	5,4	56,1	43,9

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	13	100,0	-	-	-	-	11,8	13,6	35,0	23,6	16,0	42,0	58,0
Entre 1 - 5	38	-	100,0	-	-	-	12,2	23,3	20,0	32,5	12,0	68,6	31,4
Entre 6 - 9	15	-	-	100,0	-	-	10,2	47,0	20,2	20,4	2,1	67,4	32,6
10	55	-	-	-	100,0	-	33,8	48,5	8,3	8,4	1,0	46,1	53,9
Mes de 10	31	-	-	-	-	100,0	30,3	17,4	34,8	15,1	2,4	59,1	40,9

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	36	4,3	13,0	4,3	52,2	26,1	100,0	-	-	-	-	47,8	52,2
21 - 30 anys	50	3,6	17,9	14,3	53,6	10,7	-	100,0	-	-	-	64,3	35,7
31 - 45 anys	31	15,0	25,0	10,0	15,0	35,0	-	-	100,0	-	-	55,0	45,0
46 - 64 anys	28	11,1	44,4	11,1	16,7	16,7	-	-	-	100,0	-	55,6	44,4
Mes de 65 anys	8	25,2	55,3	3,9	6,8	8,7	-	-	-	-	100,0	48,5	51,5

P.15.- SEXE

Home	86	6,4	30,6	12,0	29,7	21,2	20,0	37,5	19,7	18,1	4,7	100,0	-
Dona	67	11,4	17,9	7,4	44,5	18,8	27,9	26,7	20,6	18,5	6,4	-	100,0

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	17,2	40,6	6,8	20,8	14,6	12,0	14,6	10,4	9,4	53,6	52,1	47,9
TOTAL	153	8,6	25,1	9,9	36,2	20,2	23,4	32,8	20,1	18,3	5,4	56,1	43,9

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	28	12,9	21,6	5,8	37,0	22,7	33,7	32,2	16,6	11,2	6,4	49,3	50,7
51-Provença	47	4,9	27,3	11,2	43,1	13,5	23,5	42,3	13,2	16,7	4,3	53,5	46,5
52-Gràcia	13	13,5	12,9	-	36,9	36,6	11,7	27,0	23,1	35,2	3,0	49,7	50,3
53-Plaça Molina	2	-	-	-	95,7	4,3	-	95,7	-	-	4,3	95,7	4,3
54-Padua	2	-	-	4,8	-	95,2	-	-	90,5	-	9,5	95,2	4,8
55-El Putxet	2	-	91,8	-	4,1	4,1	-	-	-	79,4	20,6	12,4	87,6
56-Tibldabo	4	2,2	2,2	48,7	-	46,9	42,5	48,7	-	-	8,8	53,1	46,9
57-Sant Gervasi	2	-	4,9	95,1	-	-	-	-	-	95,1	4,9	95,1	4,9
58-Muntaner	4	-	2,2	48,9	-	48,9	-	97,8	-	-	2,2	48,9	51,1
59-La Bonanova	0	-	-	-	50,0	50,0	-	-	-	-	100,0	50,0	50,0
60-Tres Torres	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
61-Sarrià	6	-	11,5	-	60,9	27,7	55,3	31,8	-	-	12,9	95,7	4,3
62-Reina Elisenda	3	-	2,5	-	48,7	48,7	-	-	-	97,5	2,5	-	100,0
66-B.Vallvidrera	2	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-
67-Les Planes	2	4,7	95,3	-	-	-	-	-	-	90,6	9,4	90,6	9,4
69-Valldoreix	4	-	47,5	-	52,5	-	-	50,2	43,0	-	6,8	47,5	52,5
70-Sant Cugat	2	4,8	90,5	4,8	-	-	-	-	90,5	-	9,5	95,2	4,8
71-Miraflores	2	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-
73-Rubi	5	32,4	34,7	32,9	-	-	33,0	-	32,4	32,9	1,7	34,7	65,3
75-Terrassa/Rambla	7	4,7	47,0	-	48,3	-	45,0	25,8	22,1	-	7,0	48,2	51,8
76-Sant Joan	3	-	-	-	50,4	49,6	50,4	-	49,6	-	-	100,0	-
77-Bellaterra	2	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	100,0
78-U.Autonoma	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
79-Sant Quirze	5	32,0	1,7	-	64,6	1,7	32,6	-	64,1	-	3,4	34,2	65,8
80-Sabadell Estació	5	34,9	30,3	-	34,9	-	-	-	-	30,3	-	65,1	34,9
81-Sabadell Rambla	2	-	4,3	-	-	95,7	-	95,7	-	-	4,3	95,7	4,3
01-Plaça Espanya	3	-	100,0	-	-	-	-	-	46,0	46,7	7,3	97,6	2,4
06-Almeda	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
21-Aeri Montserrat	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
37-Igualada	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0

P.11/12.- ESTACIO DE BAJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	28	18,7	16,0	24,3	23,7	17,3	16,8	32,1	16,5	27,9	6,7	49,9	50,1
51-Provença	16	10,8	24,5	-	21,7	42,9	10,0	22,9	49,0	9,9	8,3	55,0	45,0
52-Gràcia	5	-	33,8	-	66,2	-	-	35,7	61,1	-	3,2	32,2	67,8
53-Plaça Molina	3	51,7	-	-	-	48,3	49,1	-	48,3	-	2,5	-	100,0
54-Padua	2	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0
55-El Putxet	0	-	66,7	33,3	-	-	-	-	-	-	100,0	33,3	66,7
56-Tibldabo	4	2,2	46,8	48,8	-	2,2	-	48,8	-	42,4	8,8	97,8	2,2
57-Sant Gervasi	0	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	100,0
58-Muntaner	2	4,3	8,7	82,6	4,3	-	-	-	82,6	-	17,4	87,0	13,0
59-La Bonanova	3	47,1	2,5	-	47,9	2,5	47,9	-	47,1	-	5,0	100,0	-
60-Tres Torres	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
61-Sarrià	12	-	28,9	7	56,8	13,5	13,5	15,5	13,3	54,1	3,5	71,8	28,2
62-Reina Elisenda	8	20,4	2,0	-	19,4	58,2	77,6	-	-	19,4	3,0	59,2	40,8
67-Les Planes	2	-	100,0	-	-	-	-	95,7	-	-	4,3	95,7	4,3
68-La Floresta	2	9,4	-	-	-	90,6	90,6	-	-	-	9,4	4,7	95,3
69-Valldoreix	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
70-Sant Cugat	4	2,1	52,0	2,1	43,9	-	39,7	-	-	39,7	20,6	89,7	10,3
71-Miraflores	2	-	100,0	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0
72-Hospital General	0	50,0	50,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
73-Rubi	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	50,0	50,0
75-Terrassa/Rambla	11	3,5	56,2	13,6	-	26,8	13,6	15,6	40,1	27,1	3,5	42,5	57,5
76-Sant Joan	5	-	36,5	-	63,5	-	63,5	36,5	-	-	-	68,2	31,8
77-Bellaterra	5	-	63,5	-	36,5	-	31,8	36,5	-	31,7	-	68,3	31,7
78-U.Autonoma	34	-	5,2	5,2	70,0	19,5	27,4	68,1	4,5	-	-	56,2	43,8
80-Sabadell Estació	2	17,1	6,9	-	76,0	-	-	76,0	-	-	24,0	13,7	86,3
81-Sabadell Rambla	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
01-Plaça Espanya	0	50,0	50,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	50,0	50,0
03-Ildefonso Cerdà	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
05-Sant Josep	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
08-L'Hospitalet	2	-	100,0	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0	-
09-Sant Boi	2	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-
16-Sant Andreu	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
28-St.Esteve S.	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona
Records	192	17,2	40,6	6,8	20,8	14,6	12,0	14,6	10,4	9,4	53,6	52,1	47,9
TOTAL	153	8,6	25,1	9,9	36,2	20,2	23,4	32,8	20,1	18,3	5,4	56,1	43,9
P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL													
Mitjana	8,01	9,07	8,11	8,67	7,30	8,38	7,13	8,04	8,65	8,17	8,78	8,30	7,64
Desv. Tipica	1,89	1,17	2,10	1,13	2,05	1,32	2,31	1,70	1,71	1,50	1,19	1,96	1,72
Significacio		.5%			.5%		.5%		10%		.5%	2%	2%
P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT													
5 Molt satisfactori	39	10,7	27,0	13,5	23,2	25,6	16,2	37,1	23,9	12,1	10,7	74,7	25,3
4 Satisfactori	65	8,6	35,0	5,5	35,6	15,3	19,1	35,7	21,2	19,1	5,0	55,1	44,9
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	28	6,1	12,3	17,4	30,4	33,7	22,4	25,7	22,0	27,9	2,0	41,2	58,8
2 insatisfactori	18	9,1	9,5	8,6	72,8	-	51,7	29,7	-	17,2	1,3	36,2	63,8
1 Molt insatisfactori	3	2,5	-	-	47,9	49,6	47,9	-	47,1	-	5,0	95,0	5,0
Mitjana	3,77	3,92	4,09	3,82	3,45	3,86	3,35	3,93	3,95	3,67	4,31	3,94	3,55
Desv. Tipica	1,02	.99	.73	1,02	1,10	1,04	1,17	.92	.97	.88	.87	1,06	.95
Significacio			.5%		.5%		2%				.5%	1%	1%

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	192	17,2	40,6	6,8	20,8	14,6	12,0	14,6	10,4	9,4	53,6	52,1	47,9
TOTAL	153	8,6	25,1	9,9	36,2	20,2	23,4	32,8	20,1	18,3	5,4	56,1	43,9

P.1.- MOTIUS D'UTILITZACIÓ DEL CENTRE D'ATENCIÓ AL CLIENT

Informació general FGC	10	15,5	34,1	33,3	15,5	1,6	62,0	35,6	-	-	2,4	50,4	49,6
Fer reclamacions	10	-	17,8	-	34,4	47,9	16,1	18,5	47,6	16,1	1,7	66,9	33,1
Altres tipus informació	8	21,1	39,4	-	39,5	-	18,4	63,3	-	18,3	-	-	100,0
Objectes perduts	42	3,6	19,3	4,2	50,4	22,5	44,0	37,9	14,4	3,7	-	61,7	38,3
Informació FGC (tarifes/docum.)	12	13,4	26,9	28,7	30,9	-	13,5	46,4	13,3	26,9	-	84,5	15,5
Tramitació documents	69	9,6	26,7	9,8	32,2	21,7	9,1	26,0	26,7	27,1	11,1	53,1	46,9
Altres	2	4,5	9,0	-	-	86,5	-	-	-	86,5	13,5	95,5	4,5

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ

6	7	21,4	4,5	-	51,2	22,9	-	50,0	21,4	21,8	6,8	1,1	98,9
7	37	15,1	23,6	13,4	30,5	17,3	33,5	24,1	16,5	20,9	5,0	54,4	45,6
8	85	3,0	28,2	10,0	37,6	21,2	20,2	38,0	18,1	18,4	5,2	61,5	38,5
9	17	20,0	31,5	-	29,2	19,2	37,7	-	37,1	18,8	6,3	58,5	41,5
10	7	2,2	2,2	24,2	49,5	21,9	-	72,7	20,8	-	6,6	50,5	49,5
Mitjana	7,87	7,62	7,90	7,91	7,88	7,89	7,83	7,89	8,00	7,72	7,90	7,96	7,75
Desv. Típica	.85	1,02	.64	.89	.90	.85	.70	.94	.89	.73	.90	.72	.96
Significació		10%										10%	10%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

1	2	-	-	-	-	100,0	100,0	-	-	-	-	-	100,0
3	3	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	-	50,0	50,0
4	5	-	31,4	31,9	36,7	-	-	36,7	31,4	31,9	-	68,1	31,9
5	8	-	1,9	-	98,1	-	18,6	42,7	18,3	18,5	1,9	59,1	40,9
6	13	-	12,8	14,0	12,2	60,9	48,9	14,0	12,0	24,4	.6	50,5	49,5
7	13	1,3	58,3	-	28,3	12,1	-	70,7	24,2	-	5,1	56,4	43,6
8	38	10,1	11,3	13,2	43,6	21,8	37,3	23,8	20,4	12,4	6,2	54,8	45,2
9	54	7,4	39,5	9,5	31,6	12,0	14,5	30,0	20,0	29,0	6,5	54,6	45,4
10	18	28,5	12,1	9,8	20,5	29,2	8,5	49,0	25,2	8,5	8,8	68,1	31,9
Mitjana	7,87	9,08	8,22	7,93	7,46	7,65	7,09	8,07	8,10	8,06	8,65	7,98	7,74
Desv. Típica	1,80	.85	1,33	1,71	1,93	2,08	2,22	1,60	1,58	1,61	1,03	1,70	1,91
Significació		.5%	10%		5%		1%				.5%		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIÈNCIA

Superen les expectatives	65	16,6	31,1	10,3	23,7	18,3	16,9	30,4	21,3	24,0	7,4	59,0	41,0
.1 punt	42	9,6	39,0	7,8	27,8	15,8	18,7	25,8	22,1	26,2	7,2	66,6	33,4
.2 punts	17	27,8	21,1	19,8	10,8	20,6	18,0	31,0	26,6	18,0	6,5	60,2	39,8
.3 punts	6	34,7	2,9	-	33,3	29,1	-	63,7	-	27,7	8,6	-	100,0
.4 punt o mes	0	-	50,0	-	-	50,0	-	-	-	-	100,0	50,0	50,0
Igualen	43	5,2	25,2	7,9	43,1	18,6	21,6	33,1	24,8	14,4	6,2	60,0	40,0
Inferior a les expectatives	45	.4	16,3	11,4	47,6	24,3	34,7	35,8	13,7	13,8	2,0	48,1	51,9
.1 punt	24	.7	23,0	14,9	41,8	19,7	25,9	52,1	6,4	12,9	2,7	36,2	63,8
.2 punts	7	-	3,6	-	73,0	23,3	23,3	26,8	23,0	23,3	3,6	74,2	25,8
.3 punts	5	-	-	-	33,5	66,5	67,0	-	33,0	-	-	66,5	33,5
.4 punt o mes	10	-	16,1	16,3	51,4	16,3	48,9	18,7	16,1	16,3	-	51,1	48,9

P.4.- VALORACIÓ DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIÓ AL CLIENT

Mitjana	8,11	8,96	7,89	8,22	7,98	8,20	7,78	8,11	8,25	8,22	8,62	7,98	8,28
Desv. Típica	1,60	.69	1,45	1,57	1,74	1,68	1,98	1,40	1,51	1,51	1,20	1,68	1,47
Significació		.5%									1%		

P.5.- VALORACIÓ DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	8,36	9,37	8,56	8,48	7,71	8,80	8,00	8,11	8,75	8,67	9,01	8,49	8,20
Desv. Típica	1,55	.59	1,16	1,23	1,98	.94	1,87	1,61	1,22	1,25	.77	1,52	1,57
Significació		.5%			.5%	10%					.5%		

P.6.- VALORACIÓ DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATES

Mitjana	7,80	9,22	7,96	8,06	7,15	8,02	7,43	7,43	8,25	8,11	8,91	7,78	7,82
Desv. Típica	1,68	.65	1,47	1,25	1,96	1,33	2,12	1,59	1,30	1,37	1,03	1,64	1,74
Significació		.5%			.5%						.5%		

		estació
	TOTAL	Espanya

Records	61	100,0
TOTAL	51	100,0

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

5	2	100,0
6	8	100,0
7	24	100,0
8	9	100,0
9	5	100,0
10	3	100,0

Mitjana	7,34	7,34
Desv. Típica	1,15	1,15
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

2	2	100,0
5	2	100,0
6	5	100,0
7	2	100,0
8	15	100,0
9	17	100,0
10	9	100,0

Mitjana	8,16	8,16
Desv. Típica	1,73	1,73
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	34	100,0
.1 punt	15	100,0
.2 punts	9	100,0
.3 punts	9	100,0
.4 punt o mes	2	100,0

Igualen	10	100,0
---------	----	-------

Inferior a les expectatives	7	100,0
.1 punt	2	100,0
.3 punts	2	100,0
.4 punt o mes	3	100,0

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes de 65 anys	Home	Dona

Records	61	47,5	24,6	6,6	14,8	6,6	9,8	13,1	9,8	16,4	50,8	47,5	52,5
TOTAL	51	40,2	23,1	6,8	16,8	13,1	18,4	28,1	18,1	30,5	4,9	43,0	57,0

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

01-Plaça España	26	32,1	30,0	6,1	19,2	12,7	29,5	13,5	23,2	29,4	4,3	57,1	42,9
03-Ildefons Cerdà	0	-	66,7	-	33,3	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
04-Gornal	2	-	5,0	-	-	95,0	-	-	95,0	-	5,0	95,0	5,0
05-Sant Josep	2	4,3	-	-	-	95,7	-	95,7	-	-	4,3	4,3	95,7
06-Almeda	3	97,6	-	2,4	-	-	-	52,2	-	45,4	2,4	2,4	97,6
08-L'Hospitalet	3	46,5	53,5	-	-	-	-	53,5	-	46,5	-	-	100,0
09-Sant Boi	2	11,9	84,2	-	4,0	-	-	-	-	76,3	23,7	88,1	11,9
12-Santa Coloma	2	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
13-Sant Vicenç	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
16-Sant Andreu	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
20-Olesa Montserrat	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
26-Manresa Al.	2	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0
31-Masquefa	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
34-Capellades	2	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0	-
36-Vilanova del Camí	2	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
37-Igualada	2	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-
Ns/Nc	2	100,0	-	-	-	-	-	-	90,5	-	9,5	4,8	95,2

P.11/12.- ESTACIO DE BAJADA AL TREN

01-Plaça España	21	49,3	17,7	9,0	16,6	7,4	7,5	43,2	7,4	37,6	4,3	32,3	67,7
03-Ildefons Cerdà	2	-	-	-	-	100,0	100,0	-	-	-	-	-	100,0
05-Sant Josep	0	-	50,0	-	50,0	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
06-Almeda	2	-	4,1	-	4,1	91,7	-	91,7	-	-	8,3	-	100,0
07-Cornella/Riera	5	32,8	34,4	-	32,8	-	65,6	-	-	32,7	1,7	67,2	32,8
08-L'Hospitalet	3	48,8	-	2,5	48,7	-	48,8	-	-	48,7	2,5	2,5	97,5
09-Sant Boi	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
12-Santa Coloma	2	-	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0	-
14-Can Ros	2	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0
15-Palleja	2	100,0	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-
16-Sant Andreu	2	5,0	-	95,0	-	-	-	-	95,0	-	5,0	100,0	-
17-Martorell V.	3	97,5	2,5	-	-	-	-	-	48,4	49,1	2,5	51,6	48,4
19-Abrera	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
20-Olesa Montserrat	3	4,9	95,1	-	-	-	47,6	-	-	47,5	4,9	52,4	47,6
24-St.Vicenç C./Castellgall	0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
25-Manresa Vil.	2	4,9	95,1	-	-	-	-	-	-	95,1	4,9	95,1	4,9
31-Masquefa	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
34-Capellades	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-
37-Igualada	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
Ns/Nc	2	100,0	-	-	-	-	-	-	90,5	-	9,5	4,8	95,2

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	20	100,0	-	-	-	-	15,2	17,5	22,5	38,0	6,7	26,7	73,3
Entre 1 - 5	12	-	100,0	-	-	-	13,3	15,2	13,1	53,0	5,5	55,7	44,3
Entre 6 - 9	3	-	-	100,0	-	-	-	51,4	44,0	-	4,6	48,6	51,4
10	9	-	-	-	100,0	-	36,4	41,7	-	18,1	3,8	57,2	42,8
Mes de 10	7	-	-	-	-	100,0	23,4	53,6	23,0	-	-	49,8	50,2

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	9	33,3	16,7	-	33,3	16,7	100,0	-	-	-	-	33,3	66,7
21 - 30 anys	14	25,0	12,5	12,5	25,0	25,0	-	100,0	-	-	-	25,0	75,0
31 - 45 anys	9	50,0	16,7	16,7	-	16,7	-	-	100,0	-	-	50,0	50,0
46 - 64 anys	16	50,0	40,0	-	10,0	-	-	-	-	100,0	-	60,0	40,0
Mes de 65 anys	3	54,8	25,8	6,5	12,9	-	-	-	-	-	100,0	51,6	48,4

P.15.- SEXE

Home	22	24,9	29,9	7,7	22,4	15,2	14,2	16,3	21,0	42,6	5,9	100,0	-
Dona	29	51,7	17,9	6,2	12,6	11,5	21,5	37,0	15,9	21,5	4,2	-	100,0

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	61	47,5	24,6	6,6	14,8	6,6	9,8	13,1	9,8	16,4	50,8	47,5	52,5
TOTAL	51	40,2	23,1	6,8	16,8	13,1	18,4	28,1	18,1	30,5	4,9	43,0	57,0

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	12	31,2	39,8	,7	15,9	12,5	-	14,6	25,0	50,6	9,9	53,7	46,3
4 Satisfactori	29	52,1	17,9	6,5	17,3	6,2	16,2	37,3	10,7	32,4	3,4	35,7	64,3
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	8	19,6	20,9	18,7	19,0	21,8	37,9	21,8	37,3	-	2,9	61,4	38,6
2 Insatisfactori	2	-	-	-	4,9	95,1	95,1	-	-	-	4,9	-	100,0
Mitjana	4,02	4,11	4,27	3,58	4,03	3,49	3,33	4,00	4,00	4,40	4,32	4,07	3,97
Desv. Tipica	,73	,50	,70	,54	,67	1,08	,75	,50	,82	,49	,78	,73	,73
Significacio						10%	,5%			5%	10%		

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona
Records	61	47,5	24,6	6,6	14,8	6,6	9,8	13,1	9,8	16,4	50,8	47,5	52,5
TOTAL	51	40,2	23,1	6,8	16,8	13,1	18,4	28,1	18,1	30,5	4,9	43,0	57,0
P.1.- MOTIUS D'UTILITZACIO DEL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT													
Informacio general FGC	23	49,1	27,6	7,6	8,0	7,6	20,0	45,9	6,6	26,6	1,0	27,9	72,1
Fer reclamacions	2	100,0	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0
Objectes perduts	5	33,5	-	33,0	33,5	-	33,5	-	33,0	33,5	-	66,5	33,5
Info.FGC tarifes/docum.	2	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-
Tramitacio documents	16	35,8	31,9	1,0	11,0	20,3	-	10,9	28,1	47,6	13,3	54,2	45,8
Altres	3	-	2,4	-	52,2	45,5	45,5	52,2	-	-	2,4	54,5	45,5
P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO													
5	2	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
6	8	41,9	-	19,2	39,0	-	58,5	22,4	19,2	-	-	58,1	41,9
7	24	28,2	27,6	7,6	14,8	21,8	13,2	37,9	19,5	26,4	3,1	29,7	70,3
8	9	78,3	19,9	,9	,9	-	-	-	16,9	68,8	14,3	77,5	22,5
9	5	29,0	6,0	1,5	34,9	28,6	-	33,4	28,6	29,0	9,0	31,6	68,4
10	3	-	100,0	-	-	-	50,0	-	-	50,0	-	50,0	50,0
Mitjana	7,34	7,16	8,00	6,63	7,08	7,46	7,00	6,88	7,33	7,90	7,90	7,48	7,25
Desv. Tipica	1,15	1,07	1,28	,65	1,11	,84	1,41	1,05	,94	,94	,69	1,12	1,17
Significacio			2%							5%	2%		
P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO													
2	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-
5	2	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0
6	5	35,0	-	30,0	35,0	-	-	70,0	30,0	-	-	30,0	70,0
7	2	9,4	-	-	90,6	-	90,6	-	-	-	9,4	95,3	4,7
8	15	66,2	,5	12,1	10,5	10,6	31,7	24,3	20,8	21,1	2,2	23,1	76,9
9	17	48,8	40,6	,5	1,0	9,2	-	10,7	18,3	65,1	5,8	48,3	51,7
10	9	6,1	35,9	,9	18,5	38,6	16,8	38,6	16,5	16,8	11,3	59,0	41,0
Mitjana	8,16	8,27	8,75	7,19	6,57	9,30	7,67	7,38	8,33	8,90	9,16	8,16	8,15
Desv. Tipica	1,73	,89	1,53	1,10	2,70	,82	1,49	2,50	1,25	,54	,88	2,15	1,33
Significacio					,5%			5%		10%	,5%		
P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA													
Superen les expectatives	34	40,2	24,6	5,5	14,5	15,2	23,0	26,4	13,6	32,2	4,8	35,3	64,7
.1 punt	15	44,1	11,2	12,2	21,8	10,7	32,0	12,2	10,5	42,5	2,8	33,0	67,0
.2 punts	9	57,9	41,1	,9	-	-	17,9	20,5	17,6	35,7	8,3	23,4	76,6
.3 punts	9	23,6	34,5	-	1,8	40,0	-	60,0	17,2	17,4	5,4	39,2	60,8
.4 punt o mes	2	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-
Igualen	10	65,3	3,2	15,8	,8	15,0	-	17,5	45,0	30,4	7,1	64,1	35,9
Inferior a les expectatives	7	2,4	45,4	-	52,2	-	22,7	52,2	-	22,7	2,4	50,0	50,0
.1 punt	2	9,4	90,6	-	-	-	-	-	-	90,6	9,4	95,3	4,7
.3 punts	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
.4 punt o mes	3	-	46,6	-	53,4	-	46,6	53,4	-	-	-	53,4	46,6
P.4.- VALORACIO DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIO AL CLIENT													
Mitjana	9,20	9,48	9,44	9,05	8,41	9,00	9,17	9,13	9,33	9,20	9,23	8,56	9,68
Desv. Tipica	,84	,54	,72	,21	1,03	1,00	,90	1,05	,75	,60	,79	,78	,49
Significacio		5%			,5%							,5%	,5%
P.5.- VALORACIO DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATE													
Mitjana	8,44	8,79	8,78	7,63	6,97	9,07	7,83	7,63	9,00	9,10	9,19	8,63	8,29
Desv. Tipica	1,50	,92	1,67	,65	1,71	1,21	,69	2,18	1,00	,70	,64	1,35	1,58
Significacio					,5%			2%		10%	1%		
P.6.- VALORACIO DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATE													
Mitjana	8,52	8,80	8,82	7,17	7,36	9,30	7,83	8,25	8,83	8,90	9,03	8,48	8,54
Desv. Tipica	1,29	1,08	,84	1,08	1,52	,82	,69	1,64	1,34	,94	1,03	1,51	1,10
Significacio				5%	,5%						10%		
P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL													
Mitjana	8,21	8,04	8,62	7,19	7,60	9,30	7,67	7,25	8,50	9,10	9,03	8,41	8,05
Desv. Tipica	1,80	1,63	2,11	1,10	1,75	1,27	1,11	2,17	1,80	1,22	1,00	1,84	1,75
Significacio								5%		5%	5%		

	TOTAL	estació
		Catalunya

Records	114	100,0
TOTAL	163	100,0

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	100,0
6	22	100,0
7	47	100,0
8	58	100,0
9	25	100,0
10	2	100,0

Mitjana	7,19	7,19
Desv. Típica	1,82	1,82
Significació		

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	2	100,0
4	5	100,0
5	3	100,0
6	3	100,0
7	20	100,0
8	36	100,0
9	78	100,0
10	16	100,0

Mitjana	8,27	8,27
Desv. Típica	1,47	1,47
Significació		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	98	100,0
.1 punt	53	100,0
.2 punts	19	100,0
.3 punts	15	100,0
.4 punt o mes	11	100,0

Igualen	47	100,0
---------	----	-------

Inferior a les expectatives	18	100,0
.1 punt	12	100,0
.2 punts	2	100,0
.3 punts	3	100,0
.4 punt o mes	2	100,0

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	114	16,7	24,6	4,4	31,6	22,8	17,5	37,7	21,9	8,8	14,0	45,6	54,4
TOTAL	163	15,7	17,7	5,0	36,3	25,3	19,1	47,1	23,5	9,5	,8	42,6	57,4

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	81	22,9	16,5	4,1	34,5	21,9	17,3	44,1	30,3	7,7	,6	44,6	55,4
51-Provença	17	10,7	21,0	-	38,5	29,8	37,3	42,8	9,2	9,3	1,4	30,8	69,2
52-Gràcia	4	2,3	97,7	-	-	-	-	50,2	43,0	-	6,8	45,3	54,7
54-Padua	2	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0
55-El Putxet	6	-	-	-	-	100,0	24,1	27,7	-	48,2	-	48,2	51,8
56-Tibldabo	2	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-
57-Sant Gervasi	2	-	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	-	100,0
58-Muntaner	6	-	-	25,2	49,6	25,2	25,2	-	49,6	25,2	-	74,8	25,2
59-La Bonanova	3	46,6	-	-	53,4	-	46,6	53,4	-	-	-	-	100,0
60-Tres Torres	2	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0
61-Sarria	5	-	31,4	-	68,6	-	31,9	36,7	31,4	-	-	-	100,0
62-Reina Elisenda	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-
68-La Floresta	2	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0
69-Vallldoreix	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
70-Sant Cugat	15	11,9	10,9	-	54,8	22,3	10,4	47,8	20,5	20,8	,5	65,7	34,3
73-Rubí	5	-	-	30,3	-	69,7	30,3	69,7	-	-	-	34,8	65,2
75-Terrassa/Ramblla	2	4,1	4,1	-	91,7	-	-	91,7	-	-	8,3	4,1	95,9
78-U. Autònoma	2	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-
80-Sabadell Estació	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
Ns/Nc	5	-	33,3	33,3	-	33,3	-	100,0	-	-	-	33,3	66,7

P.11/12.- ESTACIO DE BAIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	38	13,4	13,7	4,1	39,3	29,6	20,3	46,6	20,0	12,1	1,1	35,6	64,4
51-Provença	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
52-Gràcia	5	-	33,3	-	33,3	33,3	-	100,0	-	-	-	33,3	66,7
54-Padua	2	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	100,0	-
55-El Putxet	6	27,8	-	-	23,8	48,4	48,4	27,8	23,8	-	-	24,2	75,8
56-Tibldabo	6	23,8	-	-	24,2	52,0	24,2	27,8	23,8	24,2	-	23,8	76,2
58-Muntaner	2	100,0	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-
59-La Bonanova	3	-	50,0	-	-	50,0	-	-	100,0	-	-	50,0	50,0
60-Tres Torres	5	-	-	-	66,5	33,5	-	33,0	67,0	-	-	67,0	33,0
61-Sarria	8	19,3	22,5	-	19,3	38,9	-	22,5	57,9	19,6	-	19,3	80,7
62-Reina Elisenda	3	-	-	-	97,6	2,4	-	52,6	45,1	-	2,4	47,4	52,6
63-P. Funicular	2	5,0	-	-	95,0	-	-	-	95,0	-	5,0	100,0	-
65-Vallldorera S.	3	-	100,0	-	-	-	-	53,8	46,2	-	-	-	100,0
70-Sant Cugat	12	56,9	1,4	-	13,3	28,4	13,3	45,9	39,4	-	1,4	83,3	16,7
71-Mirador	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
72-Hospital General	5	1,5	29,9	-	34,3	34,3	29,9	68,6	-	-	1,5	35,8	64,2
73-Rubí	3	-	100,0	-	-	-	-	-	95,0	-	5,0	97,5	2,5
75-Terrassa/Ramblla	12	-	40,9	-	59,1	-	12,9	73,8	12,7	-	,7	42,8	57,2
76-Sant Joan	3	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	-	50,0	50,0
78-U. Autònoma	23	7,6	-	14,3	49,5	28,6	33,3	53,5	6,6	6,6	-	36,1	63,9
79-Sant Quirze	3	53,8	-	46,2	-	-	-	53,8	46,2	-	-	-	100,0
80-Sabadell Estació	5	69,7	30,3	-	-	-	30,3	69,7	-	-	-	65,2	34,8
81-Sabadell Ramblla	2	4,3	-	-	-	95,7	-	95,7	-	-	4,3	-	100,0
Ns/Nc	10	-	34,9	17,5	30,1	17,5	-	69,9	15,0	15,2	-	49,9	50,1

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	26	100,0	-	-	-	-	12,1	62,7	23,9	-	1,3	58,5	41,5
Entre 1 - 5	29	-	100,0	-	-	-	16,2	43,5	37,2	-	3,1	42,0	58,0
Entre 6 - 9	8	-	-	100,0	-	-	18,9	43,5	18,6	18,9	-	18,9	81,1
10	59	-	-	-	100,0	-	21,0	45,3	25,9	7,9	-	41,1	58,9
Mes de 10	41	-	-	-	-	100,0	22,7	43,4	11,2	22,6	,2	40,1	59,9

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	31	10,0	15,0	5,0	40,0	30,0	100,0	-	-	-	-	30,0	70,0
21 - 30 anys	77	20,9	16,3	4,7	34,9	23,3	-	100,0	-	-	-	37,2	62,8
31 - 45 anys	38	16,0	28,0	4,0	40,0	12,0	-	-	100,0	-	-	60,0	40,0
46 - 64 anys	16	-	-	10,0	30,0	60,0	-	-	-	100,0	-	50,0	50,0
Mes de 65 anys	1	25,0	68,7	-	-	6,3	-	-	-	-	100,0	62,5	37,5

P.15.- SEXE

Home	70	21,6	17,4	2,2	35,0	23,8	13,4	41,2	33,1	11,2	1,2	100,0	-
Dona	94	11,4	17,9	7,1	37,3	26,4	23,3	51,5	16,4	8,3	,5	-	100,0

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	114	16,7	24,6	4,4	31,6	22,8	17,5	37,7	21,9	8,8	14,0	45,6	54,4
TOTAL	163	15,7	17,7	5,0	36,3	25,3	19,1	47,1	23,5	9,5	,8	42,6	57,4

P.7.- VALORACIÓ DE L'EFICÀCIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,45	8,57	8,27	7,60	8,34	8,83	8,50	8,70	7,84	8,60	8,81	8,52	8,40
Desv. Típica	1,35	1,34	1,11	1,45	1,65	,78	1,32	,95	1,93	,80	1,01	1,60	1,13
Significació						10%		10%	1%				

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIÓ AL CENTRE D'ATENCIÓ AL CLIENT

5 Molt satisfactori	42	12,6	8,3	11,7	31,1	36,3	14,9	51,2	21,9	11,1	1,0	44,1	55,9
4 Satisfactori	92	18,4	16,9	1,9	36,2	26,5	23,7	52,4	15,0	8,4	,5	41,5	58,5
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	18	10,4	53,6	-	36,0	-	17,4	29,9	42,7	8,7	1,3	26,5	73,5
2 Insatisfactori	11	13,7	1,4	13,7	57,2	13,9	-	16,0	68,6	13,9	1,4	71,6	28,4
Mitjana	4,01	4,01	3,78	4,22	3,90	4,29	4,10	4,16	3,64	4,00	3,88	3,97	4,04
Desv. Típica	,80	,72	,65	1,14	,87	,66	,54	,64	1,05	,89	,99	,89	,72
Significació			10%			5%		10%	1%				

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	114	16,7	24,6	4,4	31,6	22,8	17,5	37,7	21,9	8,8	14,0	45,6	54,4
TOTAL	163	15,7	17,7	5,0	36,3	25,3	19,1	47,1	23,5	9,5	,8	42,6	57,4

P.1.- MOTIUS D'UTILITZACIO DEL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

Informacio general FGC	39	35,4	22,7	3,9	25,5	12,5	4,0	64,2	31,4	-	,4	42,3	57,7
Fer reclamacions	19	8,1	16,6	8,1	50,9	16,3	24,4	18,7	32,1	24,4	,4	57,8	42,2
Altres tipus Informacio	8	59,2	21,8	-	19,0	-	19,0	43,6	37,4	-	-	56,4	43,6
Objectes perduts	12	,7	13,3	-	70,7	15,3	53,4	45,9	-	-	,7	58,0	42,0
Inform.FGC tarifes/docum.	11	-	14,7	-	42,7	42,6	71,1	-	14,0	14,2	,7	14,2	85,8
Tramitacio documents	57	6,7	15,0	8,9	29,0	40,4	10,9	53,0	21,4	13,5	1,3	41,8	58,2
Altres	17	9,3	19,2	-	50,3	21,2	18,5	53,1	18,2	9,2	1,0	29,9	70,1

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	,8	-	-	83,4	15,8	47,4	36,3	15,5	-	,8	15,5	84,5
6	22	31,9	22,2	-	23,5	22,3	14,3	57,3	28,1	-	,4	61,3	38,7
7	47	18,3	18,7	3,3	34,2	25,5	10,0	42,2	32,9	13,3	1,6	46,8	53,2
8	58	5,8	19,9	11,4	34,6	28,2	24,0	48,9	13,1	13,3	,7	35,9	64,1
9	25	26,8	14,4	-	39,1	19,7	18,8	50,3	24,6	6,2	-	47,3	52,7
10	2	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	100,0

Mitjana	7,19	7,36	7,48	7,81	6,75	7,40	6,75	7,26	7,24	7,70	6,88	7,32	7,10
Desv. Tipica	1,82	1,19	,91	,39	2,45	1,59	2,55	1,67	1,66	,64	1,62	1,37	2,09
Significacio					5%								

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
4	5	-	-	33,3	66,7	-	-	-	100,0	-	-	66,7	33,3
5	3	49,6	-	-	50,4	-	50,4	-	49,6	-	-	49,6	50,4
6	3	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-
7	20	8,9	9,3	-	56,3	25,5	23,2	53,4	15,2	7,7	,4	41,2	58,8
8	36	18,8	15,0	9,3	33,5	23,5	21,7	64,7	12,8	-	,9	33,4	66,6
9	78	15,4	23,4	2,3	31,5	27,4	19,9	45,7	21,5	11,9	,9	38,4	61,6
10	16	21,9	1,0	9,5	29,8	37,8	9,5	32,8	28,1	28,5	1,0	70,3	29,7

Mitjana	8,27	8,50	8,37	7,85	7,89	8,70	8,30	8,30	7,84	9,10	8,75	8,31	8,24
Desv. Tipica	1,47	1,18	1,01	1,98	1,86	,87	1,10	1,39	1,89	,83	,75	1,48	1,46
Significacio					5%	10%			10%	10%			

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	98	17,7	19,0	3,4	35,2	24,7	20,6	45,4	20,2	12,6	1,1	42,1	57,9
.1 punt	53	12,8	22,2	3,3	40,8	20,8	23,3	46,9	17,2	11,6	,9	36,4	63,6
.2 punts	19	28,6	17,6	8,3	17,8	27,8	8,3	57,1	16,3	16,6	1,7	36,9	63,1
.3 punts	15	22,9	23,4	-	20,8	33,0	10,5	36,1	30,9	20,9	1,6	68,9	31,1
.4 punt o mes	11	16,4	-	-	56,5	27,1	41,0	31,4	26,9	-	,7	42,6	57,4

Igualen	47	7,1	14,3	7,1	35,4	36,0	19,9	57,0	16,3	6,6	,2	39,4	60,6
---------	----	-----	------	-----	------	------	------	------	------	-----	----	------	------

Inferior a les expectatives	18	27,4	19,2	8,6	44,8	-	8,8	30,3	60,5	-	,5	53,8	46,2
.1 punt	12	28,6	29,3	-	42,1	-	13,4	46,2	39,6	-	,7	42,5	57,5
.2 punts	2	100,0	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-
.3 punts	3	-	-	50,0	50,0	-	-	-	100,0	-	-	50,0	50,0
.4 punt o mes	2	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-

P.4.- VALORACIO DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIO AL CLIENT

Mitjana	8,64	8,76	8,79	8,51	8,59	8,57	8,40	8,58	8,68	9,30	9,00	8,57	8,69
Desv. Tipica	1,40	1,26	,96	1,52	1,69	1,24	1,32	1,21	1,89	,64	1,00	1,63	1,20
Significacio													

P.5.- VALORACIO DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATE

Mitjana	8,60	8,55	8,67	8,47	8,63	8,55	8,50	8,60	8,52	8,90	9,06	8,76	8,48
Desv. Tipica	1,41	1,53	1,07	1,71	1,72	,91	1,40	1,57	1,30	,70	,83	1,15	1,57
Significacio													

P.6.- VALORACIO DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATE

Mitjana	8,32	8,28	8,32	7,79	8,28	8,52	8,30	8,14	8,16	9,60	9,13	8,46	8,22
Desv. Tipica	1,63	1,56	1,38	1,47	1,86	1,46	1,73	1,66	1,54	,49	,99	1,51	1,70
Significacio										1%	10%		

	estacio		
	Catalunya	Espanya	Provença

Records	31,1	16,6	52,3
TOTAL	44,5	13,9	41,7

P.11/12.- ESTACIO DE BAIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	58,0	-	42,0
51-Provença	,5	-	99,5
52-Gracia	51,7	-	48,3
53-Plaça Molina	-	-	100,0
54-Padua	50,4	-	49,6
55-El Putxet	96,4	-	3,6
56-Tibidabo	63,7	-	36,3
57-Sant Gervasi	-	-	100,0
58-Muntaner	45,6	-	54,4
59-La Bonanova	48,5	-	51,5
60-Tres Torres	98,3	-	1,7
61-Santia	40,8	-	59,2
62-Reina Elisenda	29,8	-	70,2
63-P.Funicular	100,0	-	-
65-Valldorera S.	100,0	-	-
67-Les Planes	-	-	100,0
68-La Floresta	-	-	100,0
69-Valldorera	-	-	100,0
70-Sant Cugat	74,9	-	25,1
71-Miraflores	4,9	-	95,1
72-Hospital General	97,0	-	3,0
73-Rubi	95,2	-	4,8
75-Terrassa/Rambla	51,4	-	48,6
76-Sant Joan	38,8	-	61,2
77-Bellaterra	-	-	100,0
78-U.Autonoma	40,7	-	59,3
79-Sant Quirze	100,0	-	-
80-Sabadell Estacio	68,6	-	31,4
81-Sabadell Rambla	95,9	-	4,1
01-Plaça España	-	99,2	,8
03-Ildefonso Cerdà	-	95,1	4,9
05-Sant Josep	-	66,7	33,3
06-Almeda	-	100,0	-
07-Cornellà/Riera	-	100,0	-
08-L'Hospitalet	-	67,3	32,7
09-Sant Boi	-	9,5	90,5
12-Santa Coloma	-	100,0	-
14-Can Ros	-	100,0	-
15-Palleja	-	100,0	-
16-Sant Andreu	-	95,2	4,8
17-Martorell V.	-	100,0	-
19-Abreia	-	100,0	-
20-Olesa Montserrat	-	100,0	-
24-St.Vicenç C./Castellgall	-	100,0	-
25-Manresa Vil.	-	100,0	-
28-St.Esteve S.	-	-	100,0
31-Masquefa	-	100,0	-
34-Capellades	-	100,0	-
37-Igualada	-	100,0	-
Ns/Nc	85,8	14,2	-

	estacio		
	Catalunya	Espanya	Provença

Records	31,1	16,6	52,3
TOTAL	44,5	13,9	41,7

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	74,5	-	25,5
51-Provença	26,4	-	73,6
52-Gràcia	21,2	-	78,8
53-Plaça Molina	-	-	100,0
54-Padua	47,9	-	52,1
55-El Putxet	76,7	-	23,3
56-Tibidabo	32,8	-	67,2
57-Sant Gervasi	52,2	-	47,8
58-Muntaner	62,8	-	37,2
59-La Bonanova	95,4	-	4,6
60-Tres Torres	95,0	-	5,0
61-Santa	46,4	-	53,6
62-Reina Elisenda	35,9	-	64,1
66-B. Valldorera	-	-	100,0
67-Les Planes	-	-	100,0
68-La Floresta	100,0	-	-
69-Valldorera	2,2	-	97,8
70-Sant Cugat	89,8	-	10,2
71-Mirador	-	-	100,0
73-Rubi	52,1	-	47,9
75-Terrassa/Rambla	22,0	-	78,0
76-Sant Joan	-	-	100,0
77-Bellaterra	-	-	100,0
78-U. Autònoma	95,7	-	4,3
79-Sant Guisà	-	-	100,0
80-Sabadell Estació	25,8	-	74,2
81-Sabadell Rambla	-	-	100,0
01-Plaça Espanya	-	88,8	11,2
03-Ildefons Cerdà	-	100,0	-
04-Gornal	-	100,0	-
05-Sant Josep	-	100,0	-
06-Almeda	-	97,7	2,3
08-L'Hospitalet	-	100,0	-
09-Sant Boi	-	100,0	-
12-Santa Coloma	-	100,0	-
13-Sant Vicenç	-	100,0	-
16-Sant Andreu	-	100,0	-
20-Olesa Montserrat	-	100,0	-
21-Aeri Montserrat	-	-	100,0
26-Manresa Al.	-	100,0	-
31-Masquefa	-	100,0	-
34-Capellades	-	100,0	-
36-Vilanova del Camí	-	100,0	-
37-Igualada	-	95,1	4,9
Ns/Nc	76,0	24,0	-

	TOTAL	estacio		
		Catalu- nya	Espanya	Provença

Records	367	31,1	16,6	52,3
TOTAL	367	44,5	13,9	41,7

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	100,0	-	-
5	2	-	100,0	-
6	37	59,1	21,6	19,3
7	107	43,4	22,0	34,6
8	152	38,4	5,9	55,6
9	47	53,2	11,5	35,3
10	12	12,7	25,9	61,4

Mitjana	7,50	7,19	7,34	7,87
Desv. Tipica	1,44	1,82	1,15	,85
Significacio		.5%		.5%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	3	53,4	-	46,6
2	2	-	100,0	-
3	3	-	-	100,0
4	9	48,5	-	51,5
5	13	23,7	12,0	64,3
6	21	14,7	24,4	60,9
7	34	58,3	5,0	36,7
8	88	40,7	16,7	42,6
9	149	52,7	11,2	36,1
10	44	37,2	21,1	41,6

Mitjana	8,09	8,27	8,16	7,87
Desv. Tipica	1,66	1,47	1,73	1,80
Significacio		10%		5%

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	197	50,0	17,2	32,8
.1 punt	110	48,7	13,3	37,9
.2 punts	45	41,9	19,4	38,6
.3 punts	29	50,5	30,4	19,1
.4 punt o mes	13	86,9	11,9	1,2

Igualen	101	46,8	10,2	43,0
---------	-----	------	------	------

Inferior a les expectatives	70	25,5	9,9	64,6
.1 punt	37	31,1	4,6	64,3
.2 punts	8	18,7	-	81,3
.3 punts	10	32,3	18,8	48,9
.4 punt o mes	14	10,6	23,2	66,2

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	367	22,1	33,0	6,0	23,2	15,8	13,4	21,5	13,9	10,4	40,9	49,3	50,7
TOTAL	367	16,1	21,5	7,3	33,6	21,5	20,8	38,5	21,3	16,1	3,3	48,3	51,7

P.11/12.- ESTACIO DE BÀIXADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	66	15,6	14,7	12,6	32,7	24,4	18,8	40,5	18,5	18,8	3,4	41,6	58,4
51-Provença	16	11,3	24,4	-	21,6	42,7	9,9	22,7	48,7	9,9	8,7	54,8	45,2
52-Gràcia	10	-	33,5	-	49,2	17,2	-	68,9	29,5	-	1,6	32,8	67,2
53-Plaça Molina	3	51,7	-	-	-	48,3	49,1	-	48,3	-	2,5	-	100,0
54-Padua	3	-	-	49,6	50,4	-	-	-	49,6	50,4	-	50,4	49,6
55-El Putxet	7	26,8	2,4	1,2	22,9	46,6	46,6	26,8	22,9	-	3,6	24,5	75,5
56-Tibidabo	10	16,0	17,0	17,7	15,4	33,9	15,4	35,4	15,2	30,8	3,2	50,7	49,3
57-Sant Gervasi	0	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-	100,0
58-Muntaner	3	48,0	4,7	44,9	2,4	-	45,6	-	44,9	-	9,5	92,9	7,1
59-La Bonanova	6	24,3	25,5	-	24,7	25,5	24,7	-	72,8	-	2,6	75,7	24,3
60-Tres Torres	5	1,7	-	-	65,4	32,9	-	-	32,5	65,8	1,7	65,8	34,2
61-Sarrià	19	7,9	26,3	4	41,5	23,9	8,0	18,4	31,5	40,0	2,1	50,3	49,7
62-Reina Elisenda	11	14,3	1,4	-	42,7	41,6	54,5	15,6	13,4	13,6	2,8	55,7	44,3
63-P.Funicular	2	5,0	-	-	95,0	-	-	-	95,0	-	5,0	100,0	-
65-Valldorera S.	3	-	100,0	-	-	-	-	53,8	46,2	-	-	-	100,0
67-Les Planes	2	-	100,0	-	-	-	-	95,7	-	-	-	-	4,3
68-La Floresta	2	9,4	-	-	-	90,6	90,6	-	-	-	9,4	4,7	95,3
69-Valldorera	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
70-Sant Cugat	16	43,1	14,1	5	21,0	21,3	20,0	34,4	29,5	10,0	6,2	84,9	15,1
71-Mirador	2	-	100,0	-	-	-	-	-	-	95,1	4,9	4,9	95,1
72-Hospital General	5	3,0	30,5	-	33,3	33,3	29,0	66,5	-	-	4,5	34,8	65,2
73-Rubi	3	-	100,0	-	-	-	-	-	90,5	-	9,5	95,2	4,8
75-Terrassa/Rambla	24	1,7	48,3	6,6	30,3	13,0	13,2	45,5	26,0	13,2	2,1	42,7	57,3
76-Sant Joan	8	-	22,3	-	77,7	-	77,7	22,3	-	-	-	61,2	38,8
77-Bellaterra	5	-	63,5	-	36,5	-	31,8	36,5	-	31,7	-	68,3	31,7
78-U.Autonoma	58	3,1	3,1	8,9	61,6	23,2	29,8	62,2	5,3	2,7	-	48,0	52,0
79-Sant Guirze	3	53,8	-	46,2	-	-	-	53,8	46,2	-	-	-	100,0
80-Sabadell Estació	7	53,2	23,0	-	23,9	-	20,8	71,7	-	-	7,5	49,0	51,0
81-Sabadell Rambla	2	4,1	4,1	-	-	91,7	-	91,7	-	-	8,3	-	100,0
01-Plaça España	21	49,3	18,0	9,0	16,4	7,3	7,5	42,9	7,3	37,3	5,0	32,4	67,6
03-Ildefonso Cerdà	2	-	4,9	-	-	95,1	95,1	-	-	-	4,9	4,9	95,1
05-Sant Josep	0	-	66,7	-	33,3	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
06-Almeda	2	-	4,1	-	4,1	91,7	-	91,7	-	-	8,3	-	100,0
07-Cornella/Riera	5	32,8	34,4	-	32,8	-	65,6	-	-	32,7	1,7	67,2	32,8
08-L'Hospitalet	5	32,8	32,7	1,7	32,7	-	32,8	-	-	65,5	1,7	34,4	65,6
09-Sant Boi	2	9,5	90,5	-	-	-	-	-	90,5	-	9,5	100,0	-
12-Santa Coloma	2	-	-	-	-	100,0	-	100,0	-	-	-	100,0	-
14-Can Ros	2	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0
15-Palleja	2	100,0	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-
16-Sant Andreu	2	4,8	4,8	90,5	-	-	-	-	90,5	-	9,5	100,0	-
17-Martorell V.	3	97,5	2,5	-	-	-	-	-	48,4	49,1	2,5	51,6	48,4
19-Abrera	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
20-Olesa Montserrat	3	4,9	95,1	-	-	-	47,6	-	-	47,5	4,9	52,4	47,6
24-St.Vicenç C./Castellgall	0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
25-Manresa Vil.	2	4,9	95,1	-	-	-	-	-	-	95,1	4,9	95,1	4,9
28-St.Esteve S.	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
31-Masquefa	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
34-Capellades	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-
37-Igualada	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
Ns/Nc	12	14,2	30,0	15,0	25,9	15,0	-	59,9	25,7	13,0	1,4	43,5	56,5

P.13.- NUMERO VIATGES SETMANA

- de 1 per setmana	59	100,0	-	-	-	-	13,1	36,2	25,9	18,4	6,4	43,9	56,1
Entre 1 - 5	79	-	100,0	-	-	-	13,8	29,5	25,3	23,7	7,8	56,9	49,1
Entre 6 - 9	27	-	-	100,0	-	-	11,6	46,5	22,8	17,3	1,8	50,2	49,8
10	123	-	-	-	100,0	-	27,8	46,5	16,2	8,8	7	44,5	55,5
Mes de 10	79	-	-	-	-	100,0	25,7	34,1	21,4	17,8	1,0	48,3	51,7

P.14.- EDAT

17 - 20 anys	76	10,2	14,3	4,1	44,9	26,5	100,0	-	-	-	-	38,8	61,2
21 - 30 anys	141	15,2	16,5	8,9	40,5	19,0	-	100,0	-	-	-	45,6	54,4
31 - 45 anys	78	19,6	25,5	7,8	25,5	21,6	-	-	100,0	-	-	56,9	43,1
46 - 64 anys	59	18,4	31,6	7,9	18,4	23,7	-	-	-	100,0	-	55,3	44,7
Mes de 65 anys	12	31,3	50,7	4,0	7,3	6,7	-	-	-	-	100,0	50,7	49,3

P.15.- SEXE

Home	177	14,7	25,3	7,6	30,9	21,5	16,7	36,3	25,1	18,4	3,5	100,0	-
Dona	190	17,5	17,9	7,1	36,1	21,4	24,6	40,5	17,8	13,9	3,1	-	100,0

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	367	22,1	33,0	6,0	23,2	15,8	13,4	21,5	13,9	10,4	40,9	49,3	50,7
TOTAL	367	16,1	21,5	7,3	33,6	21,5	20,8	38,5	21,3	16,1	3,3	48,3	51,7

P.09/10.- ESTACIO DE PUJADA AL TREN

50-Plaça Catalunya	109	20,4	17,8	4,5	35,2	22,1	21,5	41,1	26,8	8,6	2,1	45,8	54,2
51-Provença	63	6,4	25,6	8,2	41,9	17,8	27,1	42,4	12,1	14,8	3,6	47,5	52,5
52-Gràcia	17	11,2	30,9	-	29,1	28,8	9,3	31,9	27,3	27,7	3,8	48,8	51,2
53-Plaça Molina	2	-	-	-	95,7	4,3	-	95,7	-	-	4,3	95,7	4,3
54-Padua	3	-	-	2,5	47,9	49,6	47,9	-	47,1	-	5,0	49,6	50,4
55-El Putxet	8	-	21,4	-	1,0	77,7	18,5	21,3	-	55,4	4,8	39,9	60,1
56-Tibidabo	5	34,2	1,5	32,8	-	31,5	28,5	65,5	-	-	5,9	68,5	31,5
57-Sant Gervasi	3	-	2,4	45,4	-	52,2	-	52,2	-	45,4	2,4	45,4	54,6
58-Muntaner	10	-	.8	34,0	31,2	34,0	15,8	36,4	31,2	15,8	.8	65,2	34,8
59-La Bonanova	4	44,4	-	-	53,3	2,3	44,4	51,0	-	-	4,6	2,3	97,7
60-Tres Torres	2	-	5,0	-	95,0	-	-	-	95,0	-	5,0	-	100,0
61-Sarrià	11	-	20,7	-	64,4	14,8	44,5	34,0	14,6	-	6,9	51,3	48,7
62-Reina Elisenda	5	-	1,6	-	67,2	31,2	-	35,9	-	62,5	1,6	35,9	64,1
66-B.Vallvidrera	2	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-
67-Les Planes	2	4,7	95,3	-	-	-	-	-	-	90,6	9,4	90,6	9,4
68-La Floresta	2	-	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	100,0
69-Vallldoreix	4	-	48,7	-	51,3	-	-	49,1	42,1	-	8,9	48,7	51,3
70-Sant Cugat	17	11,2	19,0	.5	49,2	20,1	9,3	42,9	27,6	18,7	1,5	68,7	31,3
71-Miraflores	2	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0	-
73-Rubi	10	15,5	16,6	31,6	-	36,3	31,6	36,3	15,5	15,8	.8	34,8	65,2
75-Terrassa/Rambla	9	4,5	37,6	-	57,9	-	35,1	40,3	17,3	-	7,3	38,5	61,5
76-Sant Joan	3	-	-	-	50,4	49,6	50,4	-	49,6	-	-	100,0	-
77-Bellaterra	2	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	100,0
78-U.Autonoma	2	-	100,0	-	-	-	-	95,7	-	-	4,3	95,7	4,3
79-Sant Quirze	5	32,0	1,7	-	64,6	1,7	32,6	-	64,1	-	3,4	34,2	65,8
80-Sabadell Estacio	7	25,8	22,5	-	51,7	-	-	77,5	-	22,5	-	48,3	51,7
81-Sabadell Rambla	2	-	4,3	-	-	95,7	-	95,7	-	-	4,3	95,7	4,3
01-Plaça Espanya	30	28,5	37,8	5,4	17,0	11,3	26,2	12,0	25,8	31,4	4,6	61,6	38,4
03-Ildefons Cerdà	0	-	66,7	-	33,3	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
04-Gornal	2	-	5,0	-	-	95,0	-	-	95,0	-	5,0	95,0	5,0
05-Sant Josep	2	4,3	-	-	-	95,7	-	95,7	-	-	4,3	4,3	95,7
06-Almeda	4	95,4	2,3	2,3	-	-	-	51,0	-	44,4	4,6	4,6	95,4
08-L'Hospitalet	3	46,5	53,5	-	-	-	-	53,5	-	46,5	-	-	100,0
09-Sant Boi	2	11,9	84,2	-	4,0	-	-	-	-	76,3	23,7	88,1	11,9
12-Santa Coloma	2	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
13-Sant Vicenç	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
16-Sant Andreu	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
20-Olesa Montserrat	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
21-Aeri Montserrat	0	-	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0	-
26-Manresa Al.	2	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	-	100,0
31-Masquefa	0	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0
34-Capellades	2	100,0	-	-	-	-	-	-	-	100,0	-	100,0	-
36-Vilanova del Camí	2	-	-	100,0	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
37-Igualada	2	4,9	-	-	95,1	-	95,1	-	-	-	4,9	95,1	4,9
Ns/Nc	7	24,0	25,3	25,3	-	25,3	-	76,0	21,7	-	2,3	26,5	73,5

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona
Records	367	22,1	33,0	6,0	23,2	15,8	13,4	21,5	13,9	10,4	40,9	49,3	50,7
TOTAL	367	16,1	21,5	7,3	33,6	21,5	20,8	38,5	21,3	16,1	3,3	48,3	51,7

P.7.- VALORACIO DE L'EFICACIA DEL PERSONAL

Mitjana	8,23	8,50	8,25	8,15	7,82	8,70	7,76	8,32	8,24	8,53	8,83	8,40	8,08
Desv. Tipica	1,67	1,46	1,81	1,38	1,91	1,10	1,94	1,49	1,87	1,33	1,14	1,82	1,51
Significacio					.5%	2%	2%				.5%	10%	10%

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENÇIO AL CLIENT

Mitjana	3,91	4,03	4,00	3,91	3,70	4,06	3,65	4,06	3,80	3,95	4,27	3,97	3,86
Desv. Tipica	,90	,73	,72	1,03	1,00	,91	,98	,75	1,01	,86	,88	,95	,84
Significacio					.5%		2%	5%			.5%		

P.8.- RESULTAT DE LA GESTIO AL CENTRE D'ATENÇIO AL CLIENT

5 Molt satisfactori	93	14,3	20,2	11,0	25,8	28,7	13,4	40,5	23,1	16,8	6,2	58,1	41,9
4 Satisfactori	186	20,2	23,4	3,9	33,1	19,5	20,9	44,2	16,5	15,9	2,5	45,4	54,6
3 Ni satisfactori/ni insatisf.	54	9,6	27,3	11,8	30,5	20,7	23,1	26,5	31,2	17,3	1,9	39,4	60,6
2 Insatisfactori	31	10,3	6,1	10,0	63,6	10,1	35,3	23,2	24,8	15,1	1,6	47,1	52,9
1 Molt insatisfactori	3	2,5	-	-	47,9	49,6	47,9	-	47,1	-	5,0	95,0	5,0
Mitjana	3,91	4,03	4,00	3,91	3,70	4,06	3,65	4,06	3,80	3,95	4,27	3,97	3,86
Desv. Tipica	,90	,73	,72	1,03	1,00	,91	,98	,75	1,01	,86	,88	,95	,84
Significacio					.5%		2%	5%			.5%		

	TOTAL	VIATGES SETMANA					EDAT					SEXE	
		Menys de 1	Entre 1-5	Entre 6-9	10	Mes de 10	17-20 anys	21-30 anys	31-45 anys	46-64 anys	Mes 65 anys	Home	Dona

Records	367	22,1	33,0	6,0	23,2	15,8	13,4	21,5	13,9	10,4	40,9	49,3	50,7
TOTAL	367	16,1	21,5	7,3	33,6	21,5	20,8	38,5	21,3	16,1	3,3	48,3	51,7

P.1.- MOTIUS D'UTILITZACIO DEL CENTRE D'ATENCIO AL CLIENT

Informacio general FGC	72	37,1	25,8	9,2	18,5	9,4	17,2	54,3	19,0	8,6	,9	38,8	61,2
Fer reclamacions	30	10,2	16,1	5,1	43,0	25,5	20,6	17,7	40,4	20,5	,8	57,8	42,2
Altres tipus informacio	17	39,8	30,8	-	29,4	-	18,7	53,6	18,4	9,3	-	27,7	72,3
Objectes perduts	59	5,4	16,6	5,6	53,1	19,3	45,0	36,5	13,0	5,3	,1	61,3	38,7
Info.FGC tarifes/docum.	24	6,5	19,6	13,8	40,7	19,4	45,3	22,3	12,7	19,4	,3	53,5	46,5
Tramitacio documents	143	11,4	22,6	8,5	28,5	29,1	8,7	35,1	24,7	24,0	7,4	48,7	51,3
Altres	22	7,4	15,7	-	46,5	30,3	21,2	48,6	13,9	14,1	2,2	39,1	60,9

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	,8	-	-	83,4	15,8	47,4	36,3	15,5	-	,8	15,5	84,5
5	2	100,0	-	-	-	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
6	37	32,1	14,0	4,1	32,2	17,6	21,1	48,3	24,9	4,2	1,5	49,0	51,0
7	107	19,4	22,4	7,7	28,7	21,8	18,9	35,0	24,3	18,8	3,1	45,7	54,3
8	152	8,6	24,5	10,0	34,3	22,6	20,5	40,0	16,1	19,4	4,0	52,6	47,4
9	47	24,7	19,5	,2	35,1	20,5	23,3	30,6	29,5	13,3	3,3	49,5	50,5
10	12	1,3	27,2	14,9	30,4	26,2	13,0	44,6	25,5	12,9	4,0	43,9	56,1
Mitjana	7,50	7,35	7,76	7,71	7,28	7,60	7,29	7,44	7,55	7,76	7,79	7,65	7,35
Desv. Tipica	1,44	1,13	,89	,85	1,91	1,31	1,84	1,44	1,38	,78	1,02	1,11	1,67
Significacio			5%		10%						5%	5%	5%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	3	-	-	-	53,4	46,6	46,6	53,4	-	-	-	-	100,0
2	2	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
3	3	-	-	-	100,0	-	-	100,0	-	-	-	-	100,0
4	9	-	16,2	32,6	51,2	-	-	18,9	64,7	16,4	-	-	100,0
5	13	11,8	13,2	-	75,0	-	-	35,9	27,4	23,5	11,9	1,2	49,8
6	21	8,5	22,5	15,9	16,0	37,1	29,8	25,6	29,3	14,9	,4	52,8	47,2
7	34	6,1	26,8	-	47,7	19,3	18,1	57,1	17,8	4,5	2,6	49,5	50,5
8	88	23,0	11,0	11,4	34,0	20,6	30,0	40,5	17,4	8,8	3,4	40,8	59,2
9	149	16,3	31,1	4,7	28,1	19,8	15,7	36,1	20,6	24,1	3,5	45,4	54,6
10	44	21,3	13,0	7,8	23,5	34,4	10,6	40,8	24,4	17,7	6,4	67,0	33,0
Mitjana	8,09	8,55	8,35	7,81	7,61	8,34	7,65	8,13	8,00	8,55	8,77	8,13	8,05
Desv. Tipica	1,66	1,06	1,27	1,75	1,99	1,57	1,85	1,63	1,71	1,31	1,00	1,69	1,63
Significacio		1%	10%		,5%		5%			10%	,5%		

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	197	21,2	23,9	6,0	27,9	21,0	19,8	37,2	19,5	19,7	3,8	46,5	53,5
.1 punt	110	15,7	27,1	6,2	33,4	17,5	22,7	34,3	18,2	21,3	3,5	47,4	52,6
.2 punts	45	34,0	23,5	11,3	11,6	19,6	13,9	39,9	20,5	20,8	4,9	43,3	56,7
.3 punts	29	25,4	22,9	-	17,4	34,4	5,3	48,6	20,8	21,1	4,1	46,7	53,3
.4 punt o mes	13	14,3	,6	-	61,0	24,2	47,5	27,3	23,4	-	1,8	49,5	50,5
Igualen	101	12,2	17,9	8,3	35,2	26,4	18,6	42,7	22,9	12,4	3,5	50,8	49,2
Inferior a les expectatives	70	7,4	19,9	9,6	47,3	15,7	26,9	36,0	24,3	11,2	1,6	49,8	50,2
.1 punt	37	9,8	28,1	9,6	39,9	12,7	20,9	47,9	16,4	12,5	2,4	40,9	59,1
.2 punts	8	18,7	2,9	-	59,4	19,0	19,0	21,8	37,3	18,9	2,9	79,1	20,9
.3 punts	10	-	-	16,1	51,3	32,5	32,8	18,8	48,4	-	-	48,7	51,3
.4 punt o mes	14	-	21,4	10,8	57,0	10,8	43,2	24,8	21,2	10,8	-	56,8	43,2

P.4.- VALORACIO DEL TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIO AL CLIENT

Mitjana	8,50	9,05	8,45	8,41	8,30	8,46	8,20	8,47	8,59	8,76	8,79	8,28	8,70
Desv. Tipica	1,47	,99	1,33	1,48	1,70	1,43	1,69	1,30	1,68	1,24	1,13	1,60	1,31
Significacio		,5%			10%		10%				5%	1%	1%

P.5.- VALORACIO DE L'AMABILITAT AMB QUE L'HAN ATE

Mitjana	8,48	8,82	8,64	8,37	8,10	8,69	8,18	8,33	8,67	8,84	9,05	8,61	8,35
Desv. Tipica	1,49	1,22	1,22	1,37	1,92	,96	1,60	1,69	1,25	1,01	,76	1,37	1,58
Significacio		5%			,5%					10%	,5%	10%	10%

P.6.- VALORACIO DE LA SIMPATIA AMB QUE L'HAN ATE

Mitjana	8,13	8,67	8,22	7,86	7,71	8,39	7,84	7,90	8,27	8,71	8,96	8,14	8,13
Desv. Tipica	1,63	1,30	1,39	1,33	1,96	1,42	1,89	1,67	1,44	1,25	1,03	1,61	1,66
Significacio		,5%			,5%			10%		2%	,5%		

6.5 Taules d'encreuament: motius d'utilització vs. expectatives i experiència.

	TOTAL	MOTUS UTILITZACIO CAC						
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Altres tipus infor.	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Tram tacio docum	Al tres

Records	367	51	22	10	37	16	212	19
TOTAL	367	72	30	17	59	24	143	22

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	2	0	0	2	3	2	2
5	2	2	0	0	0	0	0	0
6	37	8	3	2	7	2	11	5
7	107	34	12	2	9	8	35	7
8	152	12	11	12	30	6	74	7
9	47	10	3	2	10	2	19	2
10	12	5	0	0	2	4	2	0

Mitjana	7,50	7,32	7,47	7,82	7,65	6,99	7,69	6,76
Desv. Tipica	1,44	1,52	,82	,74	1,43	2,56	1,09	1,93
Significacio							5%	2%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	3	2	2	0	0	0	0	0
2	2	0	0	0	0	0	0	2
3	3	0	0	0	3	0	0	0
4	9	2	3	0	0	0	5	0
5	13	3	2	0	5	0	4	0
6	21	7	3	0	5	2	3	2
7	34	9	5	2	7	5	6	2
8	88	19	3	3	13	5	40	5
9	149	25	11	10	19	9	65	10
10	44	7	2	2	8	4	20	2

Mitjana	8,09	7,85	7,18	8,69	7,80	8,34	8,44	7,90
Desv. Tipica	1,66	1,77	2,25	,80	1,82	1,16	1,31	2,01
Significacio			1%				.5%	

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	197	39	16	12	25	14	78	13
.1 punt	110	20	10	8	17	9	39	7
.2 punts	45	11	5	0	5	2	20	3
.3 punts	29	7	2	3	0	0	16	2
.4 punt o mes	13	2	0	0	3	3	4	2

Igualen	101	17	3	2	19	7	46	7
---------	-----	----	---	---	----	---	----	---

Inferior a les expectatives	70	16	11	4	15	3	19	2
.1 punt	37	10	3	4	8	3	9	0
.2 punts	8	2	2	0	0	0	5	0
.3 punts	10	3	3	0	3	0	0	0
.4 punt o mes	14	2	3	0	3	0	5	2

	TOTAL	MOTUS UTILITZACIÓ CAC						
		Infor gral FGC	Fer recta macio	Altres tipus Infor.	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Tramí tació docum	Al tres

Records	367	51	22	10	37	16	212	19
TOTAL	367	72	30	17	59	24	143	22

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIÓ

1	2,7	2,5	-	-	2,6	12,9	1,1	8,1
5	,5	2,5	-	-	-	-	-	-
6	10,1	11,7	11,0	9,2	11,1	6,5	7,5	22,0
7	29,3	46,6+	40,9	10,7	15,8	33,3	24,7-	31,4
8	41,5	16,6-	37,9	69,4	51,6	26,0	51,7+	30,7
9	12,7	13,5	10,1	10,7	16,2	6,5	13,6	7,4
10	3,3	6,8	-	-	2,6	14,9	1,4	,4
Mitjana	7,50	7,32	7,47	7,82	7,65	6,99	7,69	6,76
Desv. Típica	1,44	1,52	,82	,74	1,43	2,56	1,09	1,93
Significació							5%	2%

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIÓ

1	,9	2,5	5,1	-	-	-	-	-
2	,5	-	-	-	-	-	-	8,1
3	,8	-	-	-	5,3	-	-	-
4	2,6	2,1	10,1	-	-	-	3,4	-
5	3,6	4,3	5,1	-	8,3	-	2,5	-
6	5,7	9,2	10,2	-	7,9	7,4	2,2-	6,9
7	9,4	12,0	16,5	10,7	11,4	19,4	4,0-	8,5
8	24,1	25,6	11,3	20,1	22,0	19,4	28,1	24,4
9	40,5	34,6	36,5	58,5	31,5	38,9	45,7	43,6
10	12,0	9,8	5,1	10,7	13,6	14,9	14,1	8,5
Mitjana	8,09	7,85	7,18	8,69	7,80	8,34	8,44	7,90
Desv. Típica	1,66	1,77	2,25	,80	1,82	1,16	1,31	2,01
Significació			1%				,5%	

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	53,7	54,4	53,0	69,2	42,1	58,3	54,6	60,6
.1 punt	29,9	27,9	32,6	49,3	28,4	38,9	27,0	30,4
.2 punts	12,2	14,5	15,2	-	8,3	6,5	14,0	15,2
.3 punts	8,0	9,9	5,1	19,9	,1	-	11,1	6,9
.4 punt o mes	3,6	2,1	-	-	5,3	12,9	2,5	8,1
Igualen	27,4	23,3	11,0-	9,3	32,8	27,8	32,2	31,0
Inferior a les expectatives	18,9	22,3	36,1	21,4	25,0	13,9	13,2-	8,5
.1 punt	10,2	13,5	10,7	21,4	14,4	13,9	6,2-	,4
.2 punts	2,2	2,1	5,1	-	-	-	3,6	-
.3 punts	2,6	4,6	10,1	-	5,3	-	-	-
.4 punt o mes	3,9	2,1	10,2	-	5,3	-	3,4	8,1

	TOTAL	MOTIUS UTILITZACIO CAC						
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Altres tipus infor.	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Trami tacio docum	Al tres
Records	367	13,9	6,0	2,7	10,1	4,4	57,8	5,2
TOTAL	367	19,7	8,3	4,5	16,0	6,6	38,8	6,0
P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO								
1	10	18,1	-	-	15,8	31,6	16,4	18,1
5	2	100,0	-	-	-	-	-	-
6	37	22,9	9,0	4,1	17,6	4,2	29,0	13,1
7	107	31,4	11,6	1,7	8,7	7,5	32,8	6,5
8	152	7,9	7,6	7,6	19,9	4,1	48,4	4,4
9	47	20,9	6,6	3,8	20,4	3,3	41,5	3,5
10	12	40,7	-	-	12,7	29,7	16,1	,7
Mitjana	7,50	7,32	7,47	7,82	7,65	6,99	7,69	6,76
Desv. Tipica	1,44	1,52	,82	,74	1,43	2,56	1,09	1,93
Significacio							5%	2%
P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO								
1	3	53,4	46,6	-	-	-	-	-
2	2	-	-	-	-	-	-	100,0
3	3	-	-	-	100,0	-	-	-
4	9	16,2	32,4	-	-	-	51,5	-
5	13	23,7	11,8	-	37,6	-	26,9	-
6	21	31,9	14,8	-	22,2	8,5	15,3	7,3
7	34	25,2	14,5	5,2	19,4	13,5	16,7	5,4
8	88	21,0	3,9	3,8	14,6	5,3	45,3	6,1
9	149	16,9	7,5	6,6	12,5	6,3	43,8	6,5
10	44	16,1	3,5	4,1	18,2	8,2	45,7	4,3
Mitjana	8,09	7,85	7,18	8,69	7,80	8,34	8,44	7,90
Desv. Tipica	1,66	1,77	2,25	,80	1,82	1,16	1,31	2,01
Significacio			1%				.5%	
P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA								
Superen les expectatives	197	20,0	8,2	5,9	12,6	7,1	39,5	6,8
.1 punt	110	18,4	9,0	7,5	15,2	8,6	35,2	6,1
.2 punts	45	23,5	10,3	-	10,9	3,5	44,4	7,5
.3 punts	29	24,3	5,3	11,3	,3	-	53,6	5,2
.4 punt o mes	13	11,7	-	-	23,8	23,8	27,2	13,6
Igualen	101	16,8	3,3	1,5	19,2	6,7	45,7	6,8
Inferior a les expectatives	70	23,3	15,7	5,1	21,2	4,8	27,2	2,7
.1 punt	37	26,1	8,7	9,6	22,7	9,0	23,7	,2
.2 punts	8	18,7	18,7	-	-	-	62,7	-
.3 punts	10	35,0	32,3	-	32,8	-	-	-
.4 punt o mes	14	10,8	21,4	-	21,6	-	33,8	12,4

	TOTAL	MOTUS UTILITZACIO CAC						
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Altres tipus infor.	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Trami tacio docum	Al tres

Records	114	25	13	5	8	8	43	12
TOTAL	163	39	19	8	12	11	57	17

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	2	0	0	2	3	2	2
6	22	5	3	2	2	0	5	5
7	47	17	6	0	2	3	15	3
8	58	9	8	5	5	3	23	5
9	25	6	2	2	2	2	10	2
10	2	0	0	0	0	0	2	0
Mitjana	7,19	7,15	7,40	7,84	6,81	5,87	7,58	6,57
Desv. Tipica	1,82	1,62	,87	,97	2,44	3,13	1,46	2,15
Significacio						5%	10%	

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	2	2	0	0	0	0	0	0
4	5	2	3	0	0	0	0	0
5	3	2	0	0	2	0	0	0
6	3	2	0	0	0	0	0	2
7	20	7	3	0	3	3	2	2
8	36	9	2	2	3	3	14	4
9	78	14	10	6	4	5	32	8
10	16	3	2	0	0	0	10	2
Mitjana	8,27	7,67	7,85	8,78	7,65	8,15	8,86	8,40
Desv. Tipica	1,47	2,04	1,88	,41	1,29	,83	,72	1,10
Significacio		2%					.5%	

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	98	19	15	6	5	6	37	10
.1 punt	53	10	10	5	3	3	18	3
.2 punts	19	5	3	0	0	0	7	3
.3 punts	15	2	2	2	0	0	8	2
.4 punt o mes	11	2	0	0	2	3	3	2
Igualen	47	12	2	0	7	3	17	7
Inferior a les expectatives	18	8	3	2	0	2	3	0
.1 punt	12	5	0	2	0	2	3	0
.2 punts	2	2	0	0	0	0	0	0
.3 punts	3	2	2	0	0	0	0	0
.4 punt o mes	2	0	2	0	0	0	0	0

	TOTAL	MOTUS UTILITZACIO CAC						
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Altres tipus infor.	Obje c per duts	Infor. FGC tarif	Trami tacio docum	Al tres

Records	114	25	13	5	8	8	43	12
TOTAL	163	39	19	8	12	11	57	17

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	6,0	4,6	-	-	13,3	28,4	2,8	10,6
6	13,4	13,1	17,5	18,7	14,0	-	9,3	28,8
7	28,6	43,6	32,6	-	13,3	28,4	26,6	20,3
8	35,8	22,3	41,9	59,5	44,0	28,9	40,7	31,0
9	15,2	16,4	8,0	21,8	15,3	14,2	17,8	9,3
10	,9	-	-	-	-	-	2,7	-
Mitjana	7,19	7,15	7,40	7,84	6,81	5,87	7,58	6,57
Desv. Tipica	1,82	1,62	,87	,97	2,44	3,13	1,46	2,15
Significacio						5%	10%	

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	1,1	4,6	-	-	-	-	-	-
4	2,8	3,9	16,0	-	-	-	-	-
5	1,9	3,9	-	-	13,3	-	-	-
6	1,9	3,9	-	-	-	-	-	9,1
7	12,3	17,7	17,4	-	26,7	28,4	3,3	10,6
8	22,0	22,3	8,6	21,8	28,7	28,4	23,8	22,2
9	47,9	35,0	49,9	78,2	31,3	43,2	56,2	47,5
10	10,0	8,7	8,1	-	-	-	16,7	10,6
Mitjana	8,27	7,67	7,85	8,78	7,65	8,15	8,86	8,40
Desv. Tipica	1,47	2,04	1,88	,41	1,29	,83	,72	1,10
Significacio		2%					,5%	

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	60,3	49,5	76,0	78,2	42,7	57,4	64,2	59,9
.1 punt	32,7	26,8	51,7	59,5	28,7	28,9	31,7	20,4
.2 punts	11,5	14,0	16,1	-	-	-	12,0	19,9
.3 punts	9,1	4,8	8,1	18,7	,7	-	14,5	9,1
.4 punt o mes	7,0	3,9	-	-	13,3	28,4	5,9	10,6
Igualen	28,8	30,2	8,0	-	57,3	28,4	29,9	40,1
Inferior a les expectatives	10,9	20,3	16,0	21,8	-	14,2	5,9	-
.1 punt	7,1	12,4	-	21,8	-	14,2	5,9	-
.2 punts	,9	3,9	-	-	-	-	-	-
.3 punts	1,9	3,9	8,0	-	-	-	-	-
.4 punt o mes	,9	-	8,0	-	-	-	-	-

	TOTAL	MOTUS UTILITZACIO CAC						
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Altres tipus infor.	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Trami tacio docum	Al tres

Records	114	21,9	11,4	4,4	7,0	7,0	37,7	10,5
TOTAL	163	23,9	11,7	5,0	7,2	6,7	35,2	10,3

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

1	10	18,1	-	-	15,8	31,6	16,4	18,1
6	22	23,4	15,3	7,0	7,5	-	24,6	22,2
7	47	36,5	13,4	-	3,3	6,7	32,7	7,3
8	58	14,9	13,7	8,3	8,8	5,4	40,0	8,9
9	25	25,8	6,2	7,2	7,2	6,3	41,2	6,3
10	2	-	-	-	-	-	100,0	-

Mitjana	7,19	7,15	7,40	7,84	6,81	5,87	7,58	6,57
Desv. Tipica	1,82	1,62	,87	,97	2,44	3,13	1,46	2,15
Significacio						5%	10%	

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	2	100,0	-	-	-	-	-	-
4	5	33,3	66,7	-	-	-	-	-
5	3	49,6	-	-	50,4	-	-	-
6	3	50,0	-	-	-	-	-	50,0
7	20	34,3	16,5	-	15,5	15,5	9,3	8,9
8	36	24,2	4,6	5,0	9,3	8,7	37,9	10,4
9	78	17,4	12,2	8,2	4,7	6,0	41,2	10,2
10	16	20,8	9,5	-	-	-	58,7	10,9

Mitjana	8,27	7,67	7,85	8,78	7,65	8,15	8,86	8,40
Desv. Tipica	1,47	2,04	1,88	,41	1,29	,83	,72	1,10
Significacio		2%					.5%	

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	98	19,6	14,8	6,5	5,1	6,4	37,4	10,2
.1 punt	53	19,6	18,5	9,1	6,3	5,9	34,1	6,4
.2 punts	19	29,0	16,4	-	-	-	36,8	17,8
.3 punts	15	12,6	10,5	10,3	,5	-	55,8	10,3
.4 punt o mes	11	13,4	-	-	13,7	27,3	29,8	15,7
Igualen	47	25,0	3,3	-	14,2	6,6	36,5	14,3
Inferior a les expectatives	18	44,7	17,3	10,1	-	8,8	19,2	-
.1 punt	12	41,8	-	15,4	-	13,4	29,3	-
.2 punts	2	100,0	-	-	-	-	-	-
.3 punts	3	50,0	50,0	-	-	-	-	-
.4 punt o mes	2	-	100,0	-	-	-	-	-

	TOTAL	MOTIUS UTILITZACIO CAC					
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Trami tacio docum	Al tres

Records	61	17	1	3	1	36	3
TOTAL	51	23	2	5	2	16	3

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

5	2	2	0	0	0	0	0
6	8	3	0	3	2	0	0
7	24	10	2	2	0	7	3
8	9	2	0	0	0	7	0
9	5	3	0	0	0	2	0
10	3	3	0	0	0	0	0

Mitjana	7,34	7,46	7,00	6,33	6,00	7,69	7,05
Desv. Tipica	1,15	1,44	,00	,47	,00	,67	,30
Significacio						5%	

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

2	2	0	0	0	0	0	2
5	2	2	0	0	0	0	0
6	5	4	0	2	0	0	0
7	2	0	0	0	2	0	0
8	15	8	0	0	0	5	2
9	17	6	2	2	0	7	0
10	9	4	0	2	0	4	0

Mitjana	8,16	8,08	9,00	8,35	7,00	8,92	4,92
Desv. Tipica	1,73	1,45	,00	1,70	,00	,77	3,06
Significacio						.5%	.5%

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	34	15	2	3	2	11	2
.1 punt	15	6	0	0	2	5	2
.2 punts	9	3	2	2	0	2	0
.3 punts	9	5	0	0	0	4	0
.4 punt o mes	2	0	0	2	0	0	0

Igualen	10	3	0	2	0	5	0
---------	----	---	---	---	---	---	---

Inferior a les expectatives	7	5	0	0	0	0	2
.1 punt	2	2	0	0	0	0	0
.3 punts	2	2	0	0	0	0	0
.4 punt o mes	3	2	0	0	0	0	2

	TOTAL	MOTUS UTILITZACIO CAC					
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Trami tacio docum	Al tres

Records	61	17	1	3	1	36	3
TOTAL	51	23	2	5	2	16	3

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

5	3,5	7,6	-	-	-	-	-
6	15,7	14,3	-	66,5	100,0	-	-
7	46,4	43,5	100,0	33,5	-	42,8	97,6
8	17,8	7,0	-	-	-	45,3+	-
9	10,5	14,3	-	-	-	11,8	2,4
10	6,1	13,3	-	-	-	-	-
Mitjana	7,34	7,46	7,00	6,33	6,00	7,69	7,05
Desv. Tipica	1,15	1,44	,00	,47	,00	,67	,30
Significacio						5%	

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

2	3,5	-	-	-	-	-	52,2
5	3,1	6,7	-	-	-	-	-
6	10,0	15,3	-	33,0	-	-	-
7	3,4	-	-	-	100,0	1,0	-
8	29,0	35,2	-	-	-	30,4	45,5
9	32,8	27,6	100,0	33,5	-	43,9	-
10	18,2	15,3	-	33,5	-	24,8	2,4
Mitjana	8,16	8,08	9,00	8,35	7,00	8,92	4,92
Desv. Tipica	1,73	1,45	,00	1,70	,00	,77	3,06
Significacio						.5%	.5%

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	66,5	64,8	100,0	67,0	100,0	66,3	47,8
.1 punt	28,7	27,5	-	-	100,0	30,5	47,8
.2 punts	17,1	14,6	100,0	33,5	-	13,5	-
.3 punts	17,6	22,6	-	-	-	22,3	-
.4 punt o mes	3,1	-	-	33,5	-	-	-
Igualen	20,1	14,3	-	33,0	-	32,7	-
Inferior a les expectatives	13,5	20,9	-	-	-	1,0	52,2
.1 punt	3,4	6,6	-	-	-	1,0	-
.3 punts	3,5	7,6	-	-	-	-	-
.4 punt o mes	6,6	6,7	-	-	-	-	52,2

	TOTAL	MOTUS UTILITZACIO CAC					
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Objec per duts	Infor. FGC tariff	Trami tacio docum	Al tres

Records	61	27,9	1,6	4,9	1,6	59,0	4,9
TOTAL	51	46,0	3,0	9,1	3,1	32,1	6,7

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

5	2	100,0	-	-	-	-	-
6	8	41,9	-	38,7	19,5	-	-
7	24	43,1	6,5	6,6	-	29,6	14,2
8	9	18,1	-	-	-	81,9	-
9	5	62,4	-	-	-	36,1	1,5
10	3	100,0	-	-	-	-	-

Mitjana	7,34	7,46	7,00	6,33	6,00	7,69	7,05
Desv. Tipica	1,15	1,44	,00	,47	,00	,67	,30
Significacio						5%	

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

2	2	-	-	-	-	-	100,0
5	2	100,0	-	-	-	-	-
6	5	70,0	-	30,0	-	-	-
7	2	-	-	-	90,6	9,4	-
8	15	55,8	-	-	-	33,7	10,6
9	17	38,6	9,2	9,3	-	42,9	-
10	9	38,7	-	16,8	-	43,7	,9

Mitjana	8,16	8,08	9,00	8,35	7,00	8,92	4,92
Desv. Tipica	1,73	1,45	,00	1,70	,00	,77	3,06
Significacio						.5%	.5%

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	34	44,8	4,5	9,2	4,6	32,0	4,8
.1 punt	15	44,0	-	-	10,7	34,1	11,2
.2 punts	9	39,3	17,6	17,8	-	25,2	-
.3 punts	9	59,2	-	-	-	40,8	-
.4 punt o mes	2	-	-	100,0	-	-	-

Igualeu	10	32,7	-	15,0	-	52,3	-
---------	----	------	---	------	---	------	---

Inferior a les expectatives	7	71,5	-	-	-	2,4	26,1
.1 punt	2	90,6	-	-	-	9,4	-
.3 punts	2	100,0	-	-	-	-	-
.4 punt o mes	3	46,6	-	-	-	-	53,4

	TOTAL	MOTUS UTILITZACIO CAC						
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Altres tipus infor.	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Trami tacio docum	Al tres

Records	192	9	8	5	26	7	133	4
TOTAL	153	10	10	8	42	12	69	2

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

6	7	0	0	0	2	0	5	0
7	37	7	5	2	6	5	13	0
8	85	2	3	7	25	3	43	2
9	17	0	2	0	8	0	7	0
10	7	2	0	0	2	4	0	0
Mitjana	7,87	7,70	7,68	7,79	8,02	8,19	7,77	8,00
Desv. Tipica	,85	1,13	,73	,41	,80	1,27	,76	,52
Significacio								

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	2	0	2	0	0	0	0	0
3	3	0	0	0	3	0	0	0
4	5	0	0	0	0	0	5	0
5	8	0	2	0	3	0	4	0
6	13	2	3	0	3	2	3	0
7	13	2	2	2	4	0	4	0
8	38	2	2	2	10	2	21	0
9	54	5	0	3	13	5	26	2
10	18	0	0	2	6	4	6	0
Mitjana	7,87	8,02	5,58	8,61	7,78	8,71	7,98	8,87
Desv. Tipica	1,80	1,15	2,22	1,04	1,95	1,32	1,61	,45
Significacio			,5%					

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	65	5	0	5	17	6	30	2
.1 punt	42	3	0	3	13	5	15	2
.2 punts	17	2	0	0	3	2	11	0
.3 punts	6	0	0	2	0	0	4	0
.4 punt o mes	0	0	0	0	0	0	0	0
Igualen	43	2	2	2	11	4	23	0
Inferior a les expectatives	45	3	8	2	15	2	15	0
.1 punt	24	3	3	2	8	2	5	0
.2 punts	7	0	2	0	0	0	5	0
.3 punts	5	0	2	0	3	0	0	0
.4 punt o mes	10	0	2	0	3	0	5	0

	TOTAL	MOTIUS UTILITZACIO CAC						
		Infor gral FGC	Fer recla macio	Altres tipus infor.	Objec per duts	Infor. FGC tarif	Tramitacio docum	Altres

Records	192	9	8	5	26	7	133	4
TOTAL	153	10	10	8	42	12	69	2

P.2.- EXPECTATIVA DE SATISFACCIO

6	4,7	-	-	-	4,2	-	7,8	-
7	24,3	65,1	48,1	21,1	14,6	42,4	18,8	9,0
8	55,4	17,1	36,0	78,9	59,4	26,7	62,3	86,5
9	10,8	-	15,9	-	18,2	-	10,5	-
10	4,8	17,8	-	-	3,6	30,9	,6	4,5

Mitjana	7,87	7,70	7,68	7,79	8,02	8,19	7,77	8,00
Desv. Tipica	,85	1,13	,73	,41	,80	1,27	,76	,52
Significacio								

P.3.- GRAU REAL DE SATISFACCIO

1	1,0	-	16,1	-	-	-	-	-
3	2,0	-	-	-	7,3	-	-	-
4	3,2	-	-	-	-	-	7,1	-
5	5,5	-	15,9	-	7,9	-	5,1	-
6	8,3	15,5	32,0	-	7,3	15,5	4,6	-
7	8,3	17,8	17,5	21,1	8,4	-	5,4	4,5
8	24,6	16,3	18,5	18,4	22,5	13,4	31,1	4,5
9	35,1	49,6	-	39,4	31,4	40,2	37,3	91,0
10	12,0	,8	-	21,1	15,1	30,9	9,3	-

Mitjana	7,87	8,02	5,58	8,61	7,78	8,71	7,98	8,87
Desv. Tipica	1,80	1,15	2,22	1,04	1,95	1,32	1,61	,45
Significacio			,5%					

P.2/P.3.- EXPECTATIVES-EXPERIENCIA

Superen les expectatives	42,3	48,9	-	60,5	39,3	53,6	43,8	91,0
.1 punt	27,2	32,6	-	39,4	31,5	40,1	22,3	91,0
.2 punts	11,3	16,3	-	-	7,8	13,5	15,7	-
.3 punts	3,7	-	-	21,1	-	-	5,6	-
.4 punt o mes	,1	-	-	-	-	-	,2	-

Igualen	28,3	17,8	18,5	18,4	26,1	30,9	34,0	4,5
---------	------	------	------	------	------	------	------	-----

Inferior a les expectatives	29,4	33,3	81,5	21,1	34,6+	15,5	22,3-	4,5
.1 punt	15,7	33,3	33,6	21,1	20,0	15,5	7,7-	4,5
.2 punts	4,4	-	15,9	-	-	-	7,5	-
.3 punts	3,0	-	15,9	-	7,3	-	-	-
.4 punt o mes	6,2	-	16,1	-	7,3	-	7,1	-