



**Generalitat
de Catalunya**

ÍNDIX DE LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC)

2005

RPEO núm 381

**Registre Públic d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 1/2005, d'11 de gener**



I.S.C. ©

Estudi:

I.S.C. – 2005. Informe de resultats

Client:



	Pàgina
1. Introducció	2
2. Objectius	4
3. L'ISC	6
4. Metodologia	9
5. Principals resultats	
5.1. La importància i la satisfacció	18
5.2. L'ISC	35
5.3. Punts d'actuació	44
5.4. Sensibilitat de les actuacions	60
5.5. Altres valoracions del servei	84
5.6. Altres variables de l'estudi	100
5.7. Evolució de l'ISC (1987 fins 2004)	105
6. Relacions entre les principals variables de l'estudi	

Aquest any 2005, seguint el programa de modernització dels serveis que ofereix Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), s'h engegat una sèrie de millores que s'estan començant a fer visibles sobretot a la línia de Llobregat-Anoia, i que s'estant percebent per als usuaris del servei de forma positiva malgrat les problemàtiques que es poden originar per les afectacions de les obres.

A la línia del Vallès, malgrat les millores no realitzades no són tant perceptibles per al ciutadà, ja que es parteix d'una situació diferent i amb unes condicions d'entrada molt millors; el servei segueix situant-se amb uns nivells de percepció de qualitat per part dels usuaris força elevats.

En aquest sentit, FGC segueix situant-se com a punt de referència dins del sector ferroviari i es posiciona amb una bona base per encarar les nous reptes de futur.

- Per tot l'exposat, FGC va encarregar la creació d'un índex de qualitat del servei, perquè, mitjançant les seves variacions en el temps, es pogués detectar en quin sentit i grau les accions de la Companyia eren percebudes pel Client.
- El primer indicador, va definir com a I.S.C.-I '86-CiS. Des d'aleshores s'han fet 23 mesuraments a la línia (CiS) Barcelona - Vallès i 21 a la línia (Catalans) Llobregat - Anoia.
- Aquest indicador, la seva metodologia i filosofia, ha sigut adaptat per totes les empreses de transport de l'àmbit metropolità de Barcelona.
- El present document conté els principals resultats de l'enquesta encarregada a Opinòmetre de l'I.S.C.'2005 a les dues línies de FGC.

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

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

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

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

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

W_i : COEFICIENT DE LA IMPORTÀNCIA CONCEDIDA A CADA ASPECTE

X_i : NIVELL DE SATISFACCIÓ DE CADA ASPECTE

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

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

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

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

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

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

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

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

Univers total: 299.140 viatges / dia feiner
(Aquests viatges són equiparats a persones possible objecte d'entrevista)

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

Línia	Viatger / dia Feiner	Mostra Ofertada	Error Mostral
Total Línia Llobregat - Anoia	67540	500	(+/-) 4,38
Total Línia Barcelona - Vallès	231600	500	(+/-) 4,38
Total	299140	1000	(+/-) 3,09

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

7. ELABORACIÓ DE L'INFORME

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

4.- METODOLOGIA

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

4.- METODOLOGIA

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA												
	ISC'05	ISC'04	ISC'03	ISC'02	ISC'01	ISC'00	ISC'99	ISC'98 oct.	ISC'98 maig	ISC '97	ISC'96	ISC '94
<u>SEXE</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Home	47	47	47	47	47	49	49	50	48	51	51	48
Dona	53	53	53	53	53	51	51	50	52	49	49	52
<u>EDAT</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	15	16	16	17	17	18	18	17	16	18	17	17
De 20 a 30 anys	34	34	34	37	37	42	34	34	37	34	34	35
De 31 a 45 anys	29	29	29	25	25	28	28	27	27	26	27	25
Més de 45 anys	22	21	21	21	21	20	20	22	20	22	23	24
<u>MOTIU DE VIATGE</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	52	53	64	62	62	58	59	55	56	51	52	56
Estudi	16	20	18	19	19	22	20	21	23	20	17	20
Altres	32	27	18	19	19	19	21	24	21	29	31	24
<u>SERVEI</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Suburbà	75	74	87	82	82	83	83	83	87	79	78	59
Rodalía (1)	25	26	13	18	18	17	17	17	13	21	22	20
Regional	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21
<u>TIPUS DE TÍTOL</u>	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	10	9	6	7	9	18	22	24	22	28	29	32
Abonament	1	1	1	1	3	6	6	72	73	70	69	67
Targeta FGC	3	2	3	7	10	26	28					
Targeta no FGC	85	85	84	81	75	46	40					
Altres	1	3	5	4	3	4	5	4	5	2	2	1
Basis:	(500)	(500)	(451)	(502)	(435)	(512)	(456)	(444)	(445)	(324)	(355)	(653)
(1) El concepte Rodalía ha variat al llarg del temps. Des de 1996 la frontera es a Olesa												

4.- METODOLOGIA

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA			Distribucio de les 451 entrevistes					
	<u>Mostra ponder</u>	<u>Mostra Teorica</u>		<u>Mostra ponder</u>	<u>Mostra Teorica</u>		<u>Mostra ponder</u>	<u>Mostra Teorica</u>
1,PI,Espanya	138	138	14,Can Ros	10	11	27,Manresa Viladordis	0	0
2,Magoria	14	17	15,Quatre Camins	3	0	28,Manresa Alta	2	2
3,Ildefons Cerdà	42	39	16,Palleja	4	4	29,Manresa Baixador	8	8
4,Gornal	15	20	17,St Andreu de la B.	17	19	30,St Esteve Sesr.	2	1
5,St,Josep	20	19	18,Palau	1	3	31,La Beguda	2	1
6,L'Hospitalet	45	46	19,Martorell Vila	0	0	32,Can Parellada	1	0
7,Almeda	13	18	20,Martorell Enllac	9	11	33,Masquefa	1	3
8,Cornella	25	21	21,Abrera	2	1	34,Piera	4	6
9,Sant Boi	59	54	22,Olesa de Montserrat	8	9	35,Vallbona	1	0
10,Moli Nou	17	18	23,Aeri Montserrat	0	0	36,Capellades	4	3
11,Colonia Guell	1	0	24,Monistrol	7	6	37,Pobla de Claramunt	1	0
12,Sta, Coloma Cerv.	2	3	25,Castellbell i Vilar	1	1	38,Vilanova del Cami	0	0
13,St, Vicenc d Horts	7	9	26,St Vicenç Castellg.	0	3	39,Igualada	14	9

CONTRASTACIÓ DADES BARCELONA I VALLÈS			Distribucio de les 500 entrevistes		
	<u>Mostra real</u>	<u>Mostra Teórica</u>		<u>Mostra real</u>	<u>Mostra Teórica</u>
1,PI, Catalunya	109	101	16,Baixador Vallvidrera	9	10
2,Provença	77	74	17,Les Planes	1	3
3,Gràcia	29	28	18,La Floresta	4	4
4,St, Gervasi	8	9	19,Valldoreix	7	9
5,Muntaner	28	28	20,St,Cugat	31	28
6,Bonanova	16	19	21,Mirasol	3	2
7,Tres Torres	9	6	22,Hospital General	4	2
8,Sarrià	40	40	23,Rubi	18	18
9,Reina Elisenda	6	7	24,Les Fonts	2	2
10,Placa Molina	3	3	25,Terrassa	12	17
11,Padua	7	8	26,St,Joan	2	3
12,Putxet	10	12	27,Bellaterra	6	3
13,Tibidabo	17	19	28,Univ. Autònoma	16	20
14,Peu Funicular	6	4	29,St, Quirze	4	3
15,Vallvidrera Superior	2	1	30,Sabadell Estació	1	0
			31,Sabadell Rambla	13	13

I.S.C. ©

5.- PRINCIPALS RESULTATS ***del mesurament del 2.005***

L.S.C. ©

5.1- La importància i la satisfacció

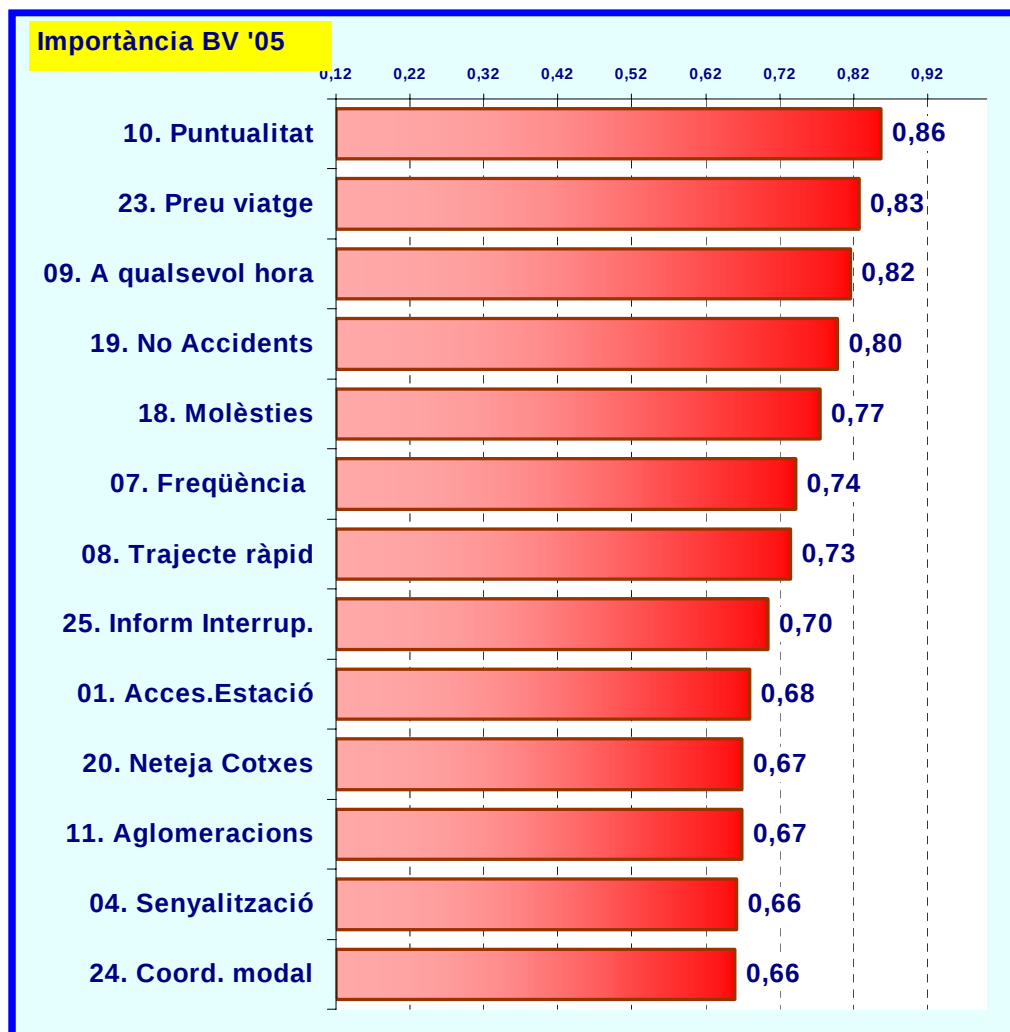
- Els aspectes més importants, els que estan per sobre de la mitjana són:

Importància (0,12-1,00) dels aspectes

0,86	LA PUNTUALITAT
0,82	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
0,82	EL PREU DEL VIATGE
0,81	PODER-LO AGAFAR A QUAALSEVOL HORA
0,77	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.
0,75	LA FREQUÈNCIA DE PAS.
0,72	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.
0,72	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
0,69	LA NETEJA DELS COTXES
0,69	LA SENYALITZACIÓ
0,68	LA COORDINACIÓ MODAL
0,68	FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ
0,68	AGLOMERACIONS
0,65	CLIMATITZACIÓ
0,65	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI

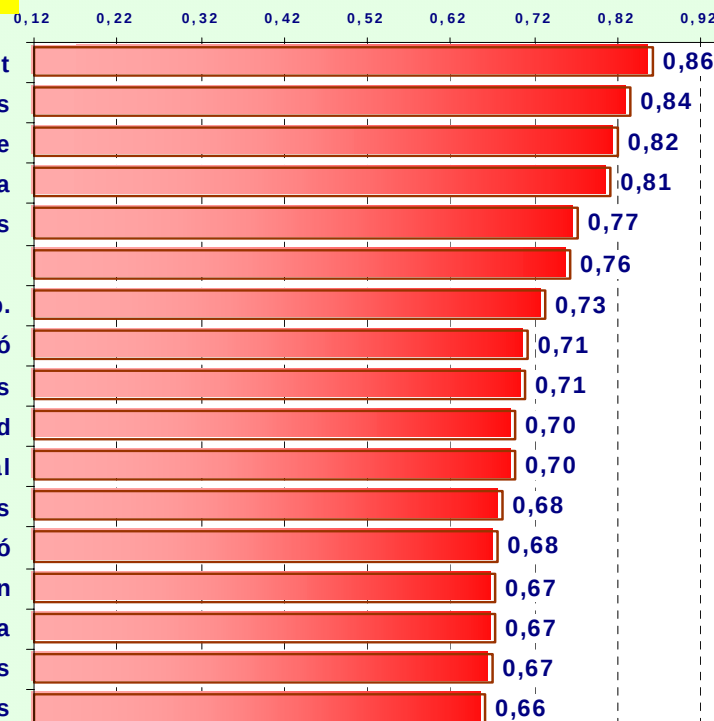
Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
0,86	0,85	0,86	0,86	0,86	0,86
0,80	0,82	0,78	0,84	0,83	0,84
0,83	0,79	0,86	0,82	0,81	0,85
0,82	0,81	0,82	0,81	0,81	0,81
0,77	0,78	0,77	0,77	0,77	0,77
0,74	0,77	0,72	0,76	0,76	0,77
0,73	0,75	0,72	0,70	0,69	0,71
0,70	0,71	0,70	0,73	0,73	0,75
0,67	0,71	0,64	0,71	0,70	0,73
0,66	0,63	0,69	0,71	0,70	0,75
0,66	0,63	0,68	0,70	0,68	0,76
0,68	0,61	0,73	0,68	0,66	0,72
0,67	0,68	0,66	0,68	0,67	0,71
0,63	0,63	0,64	0,67	0,65	0,73
0,62	0,60	0,64	0,67	0,66	0,71

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

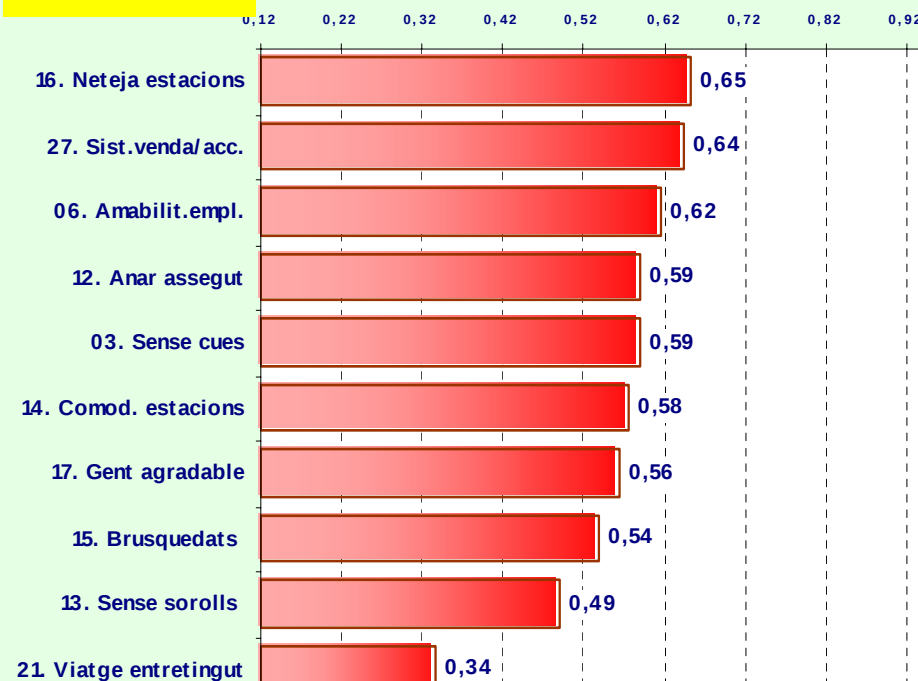


- Gràficament, per la línia Llobregat i Anoia, cada aspecte té els següents nivells d'importància:

Importància LLA '05



Importància LLA '05



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

Satisfacció (0 -100) dels aspectes

58,47	EL PREU DEL VIATGE
62,45	LES AGLOMERACIONS
63,38	PODER ANAR ASSEGUT
63,45	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN
63,49	ENTRETINGUT DEL VIATGE
65,09	LA COORDINACIÓ MODAL
66,45	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
66,77	LA TEMPERATURA DELS COTXES
66,91	LA COMODITAT DE LES ESTACIONS
66,93	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS
67,42	PODER-LO AGAFAR A QUAALSEVOL HORA
68,31	SENSE SOROLLS AMOÏNADORS
68,40	FREQÜÈNCIA DE PAS
68,57	VIATGE SENSE BRUSQUEDATS

Barcelona i Vallès		
Total	Urbà	M V
59,26	59,77	58,87
61,40	62,89	60,25
62,12	64,17	60,53
62,46	65,28	60,28
65,28	66,33	64,47
65,93	70,11	62,70
66,30	68,39	64,68
64,74	67,16	62,87
67,30	67,71	66,99
68,26	68,94	67,73
68,70	72,02	66,13
68,74	69,40	68,23
71,68	72,02	69,36
69,74	70,37	66,84

Llobregat i Anoia		
Total	MBLI	Rod
57,68	56,27	61,81
63,50	62,36	66,85
64,64	63,57	67,80
64,44	63,22	68,03
61,70	61,21	63,15
64,24	65,31	61,10
66,60	66,43	67,09
68,80	68,26	70,39
66,52	67,43	63,86
65,60	65,36	66,30
66,14	66,62	64,72
67,88	68,02	67,48
65,12	65,25	64,72
67,40	68,63	63,78

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

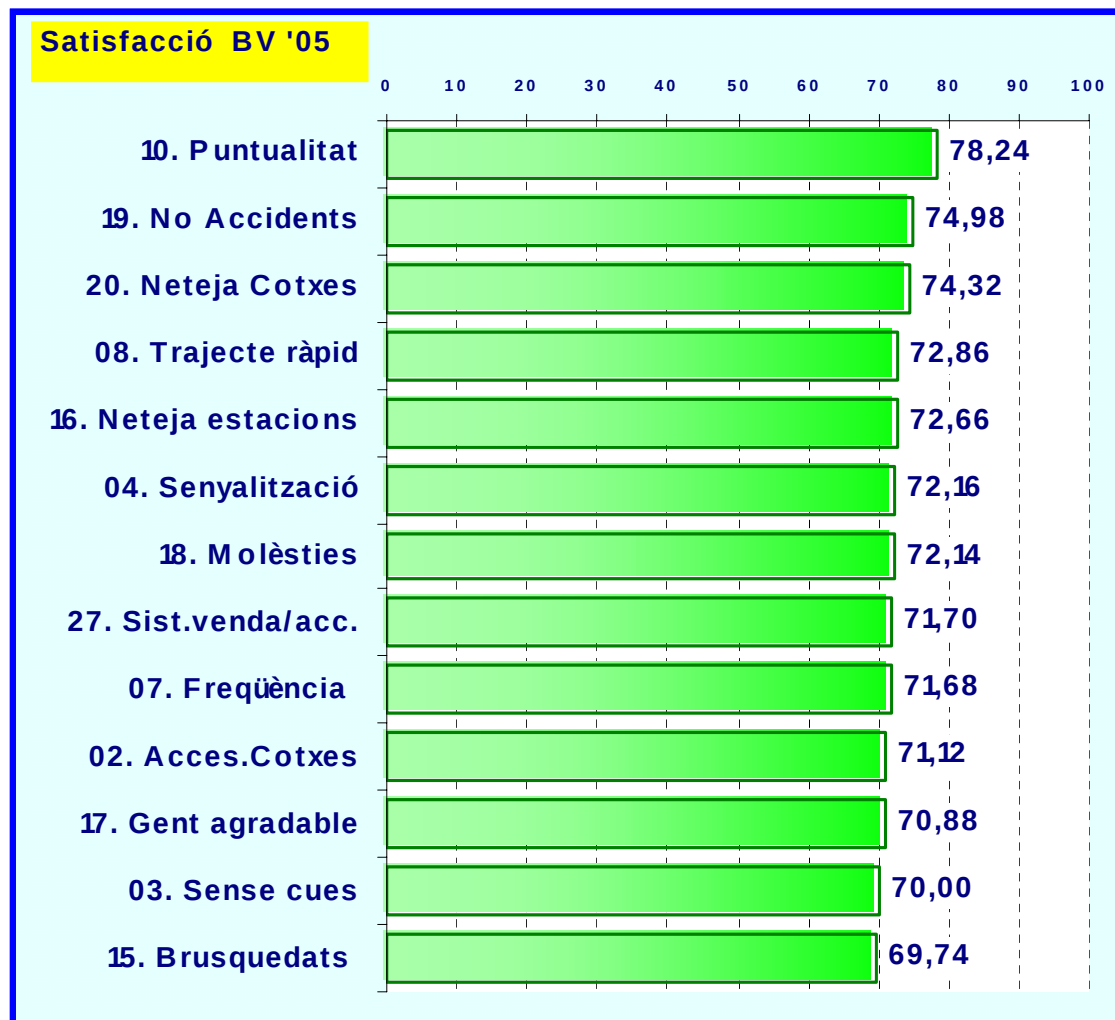
Satisfacció (0 -100) dels aspectes

78,08	LA PUNTUALITAT
76,09	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
73,97	LA NETEJA DELS COTXES
73,63	NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS
73,05	LA SENYALITZACIÓ
72,57	SENSE CUES PER ACCEDIR
72,23	LA NETEJA DE LES ESTACIONS
71,18	FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ
70,92	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS
70,91	FÀCIL ACCÉS AL TREN
70,17	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE
69,29	SENSE GENT DESAGRADABLE
69,02	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI

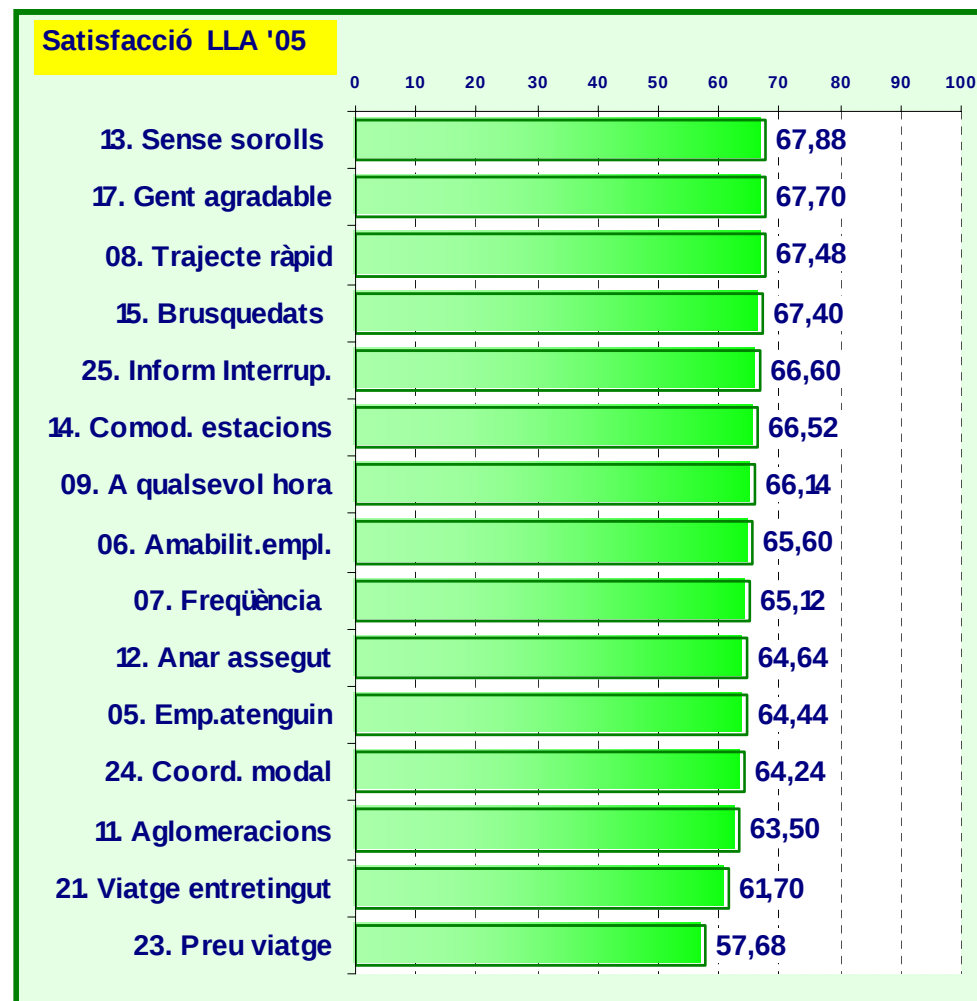
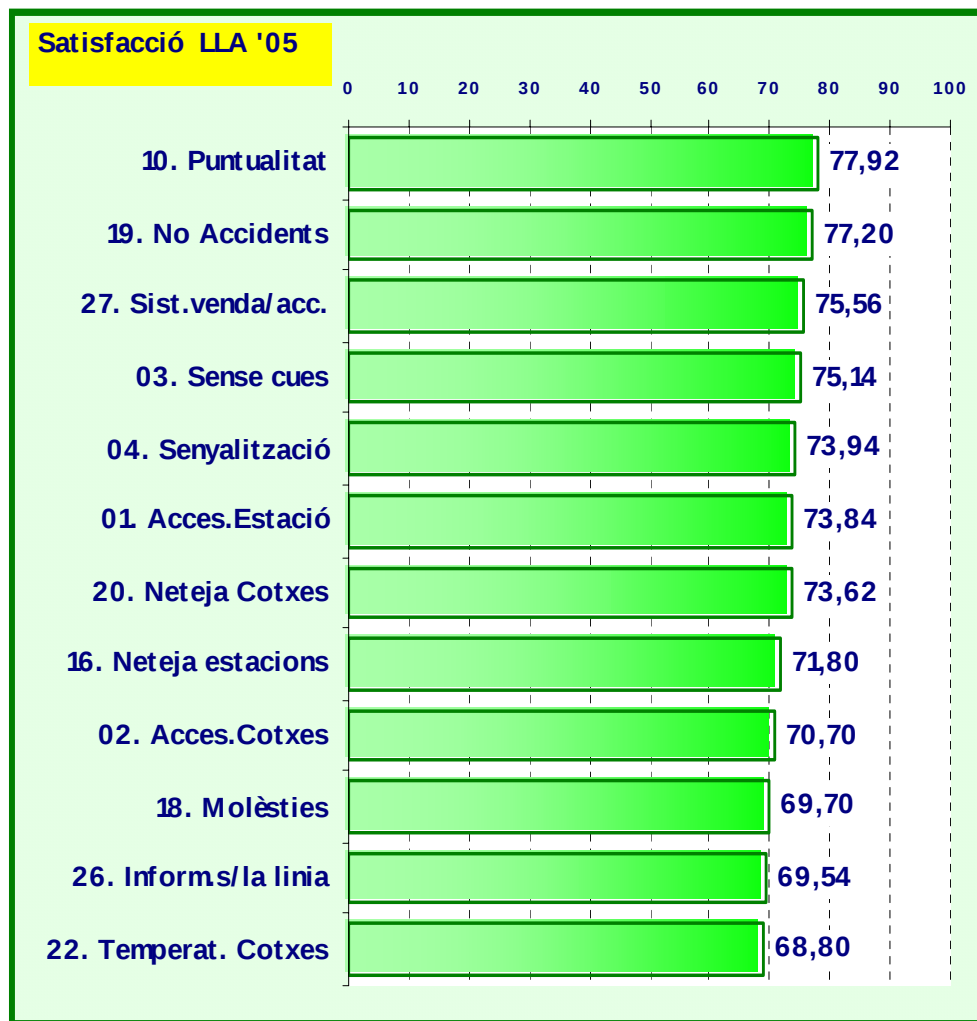
Barcelona i Vallès		
Total	Urbà	M V
78,24	78,62	77,94
74,98	74,95	75,00
74,32	74,77	73,97
71,70	72,94	70,74
72,16	73,21	71,35
70,00	72,16	68,33
72,66	73,53	71,99
68,52	68,90	68,23
72,14	73,39	71,17
71,12	71,10	71,13
72,86	75,83	70,57
70,88	71,83	70,14
68,50	70,64	66,84

Llobregat i Anoia		
Total	MBLI	Rod
77,92	77,75	78,43
77,20	77,53	76,22
73,62	74,10	72,20
75,56	75,92	74,49
73,94	73,54	75,12
75,14	74,72	76,38
71,80	72,14	70,79
73,84	74,50	71,89
69,70	69,54	70,16
70,70	70,97	69,92
67,48	69,68	61,02
67,70	66,94	69,92
69,54	70,21	67,56

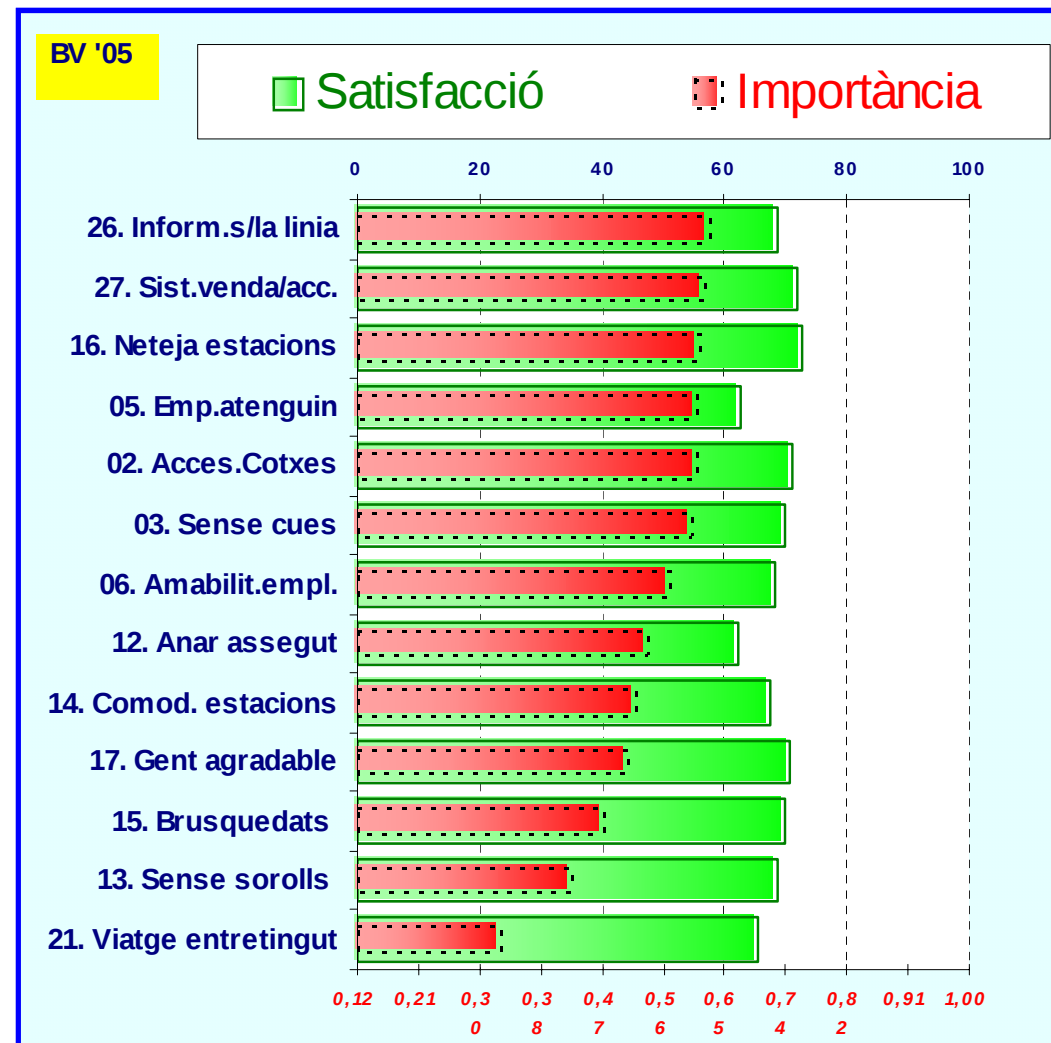
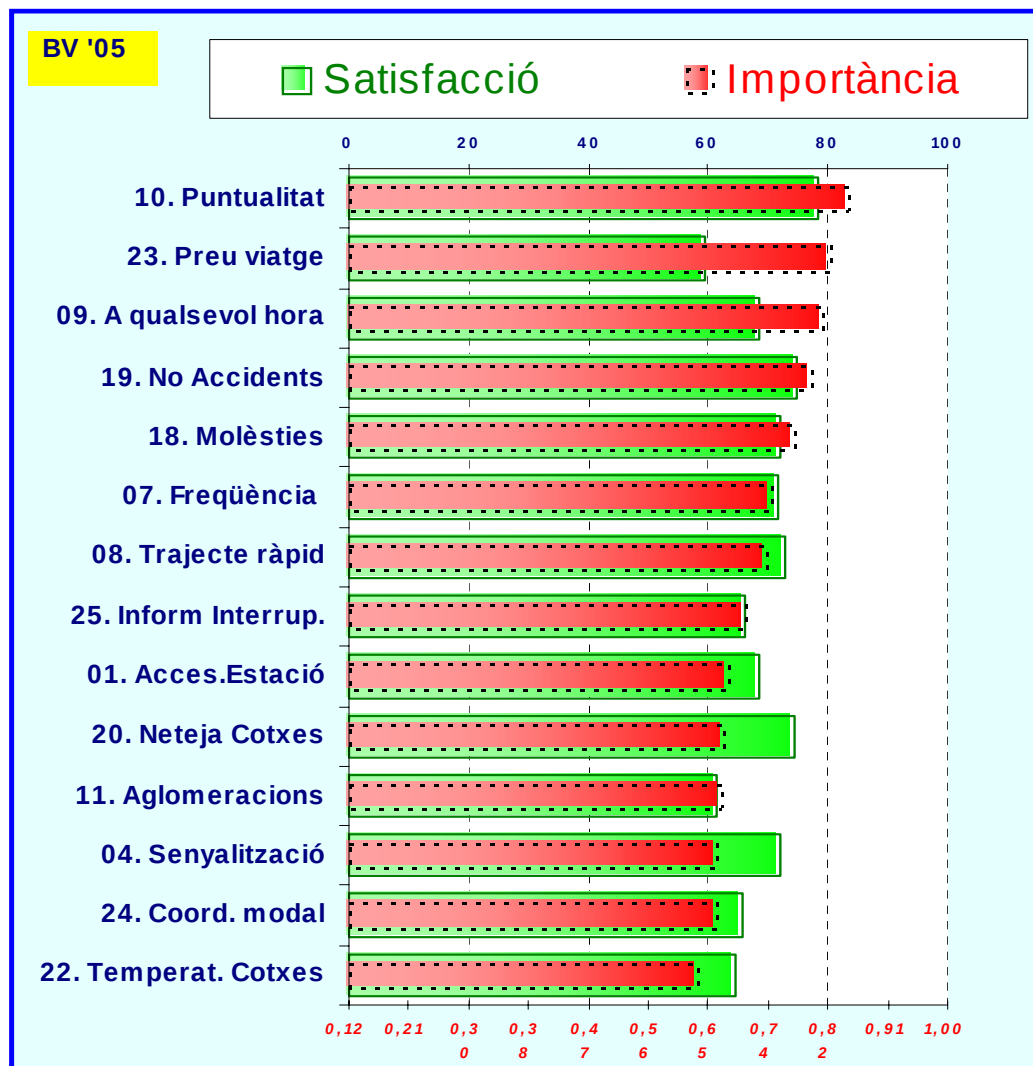
■ Gràficament, per la línia Barcelona i Vallès, cada aspecte té els següents nivells de satisfacció:



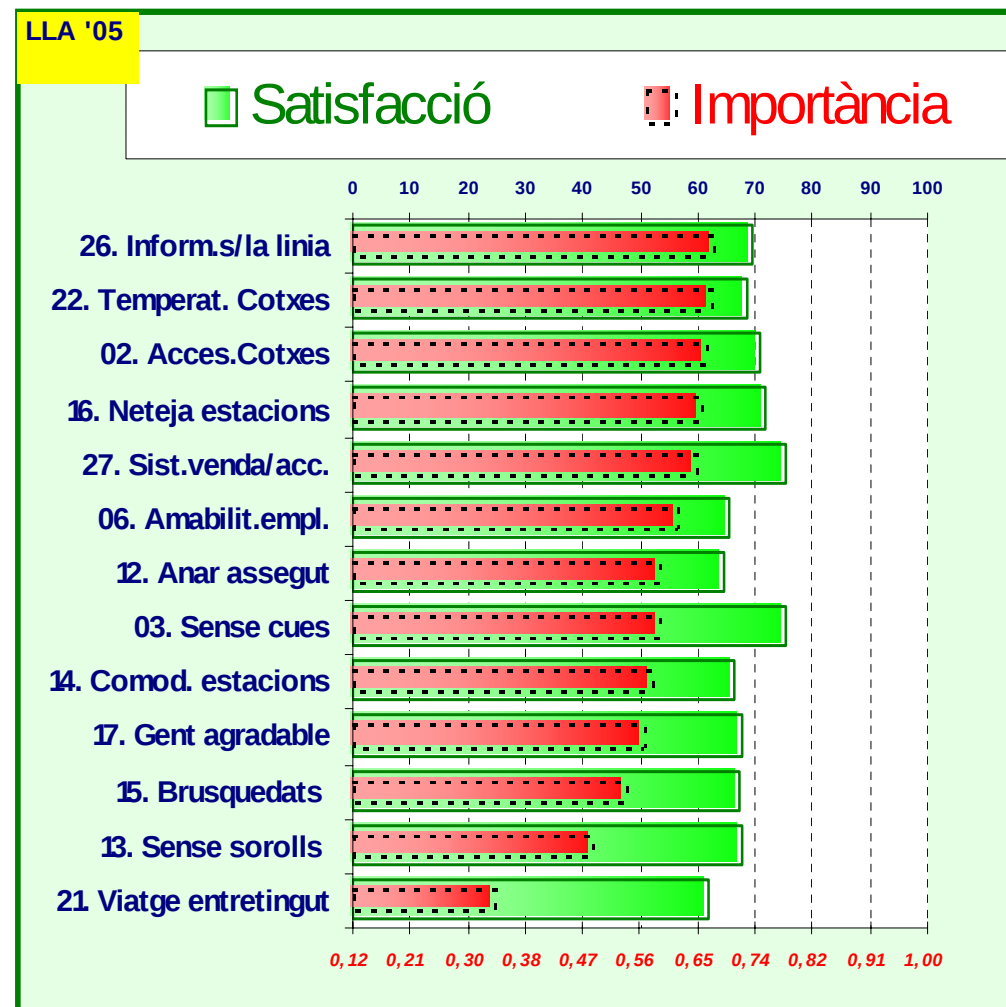
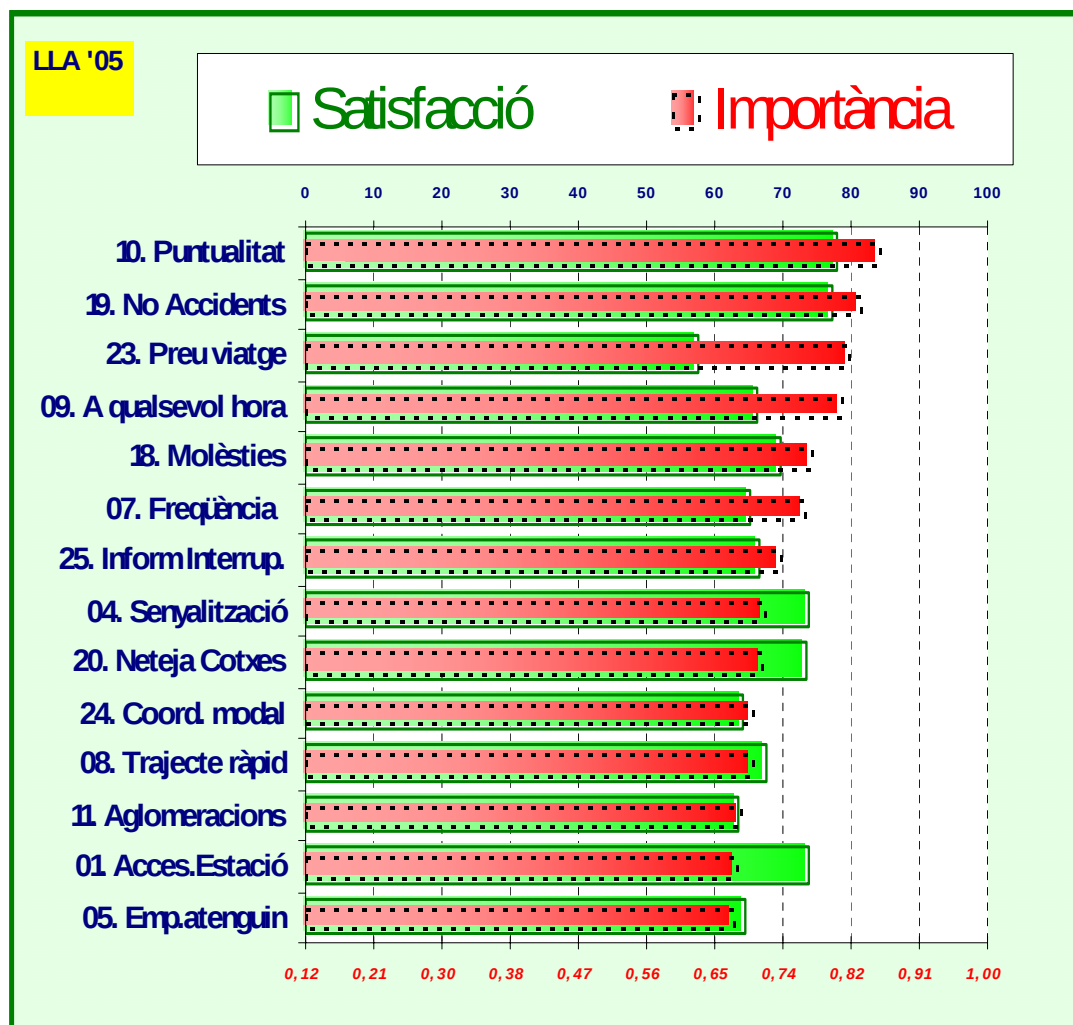
■ Gràficament, per la línia Llobregat i Anoia, cada aspecte té els següents nivells de satisfacció:



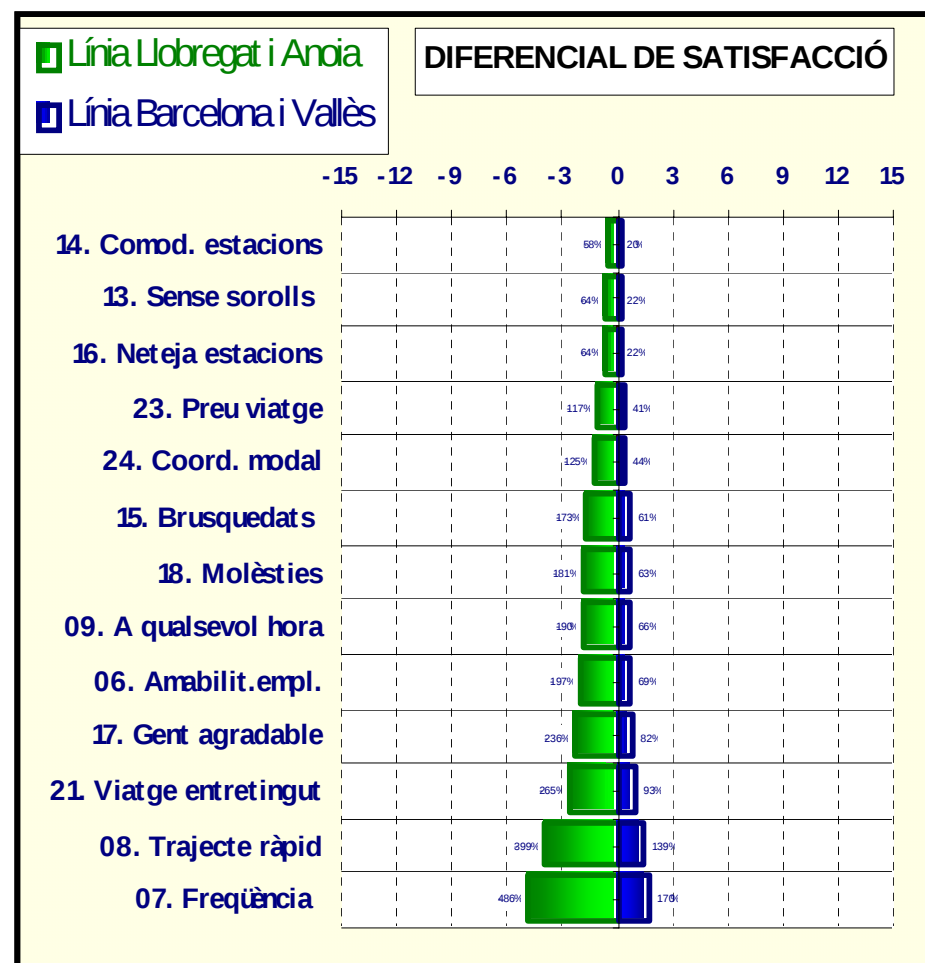
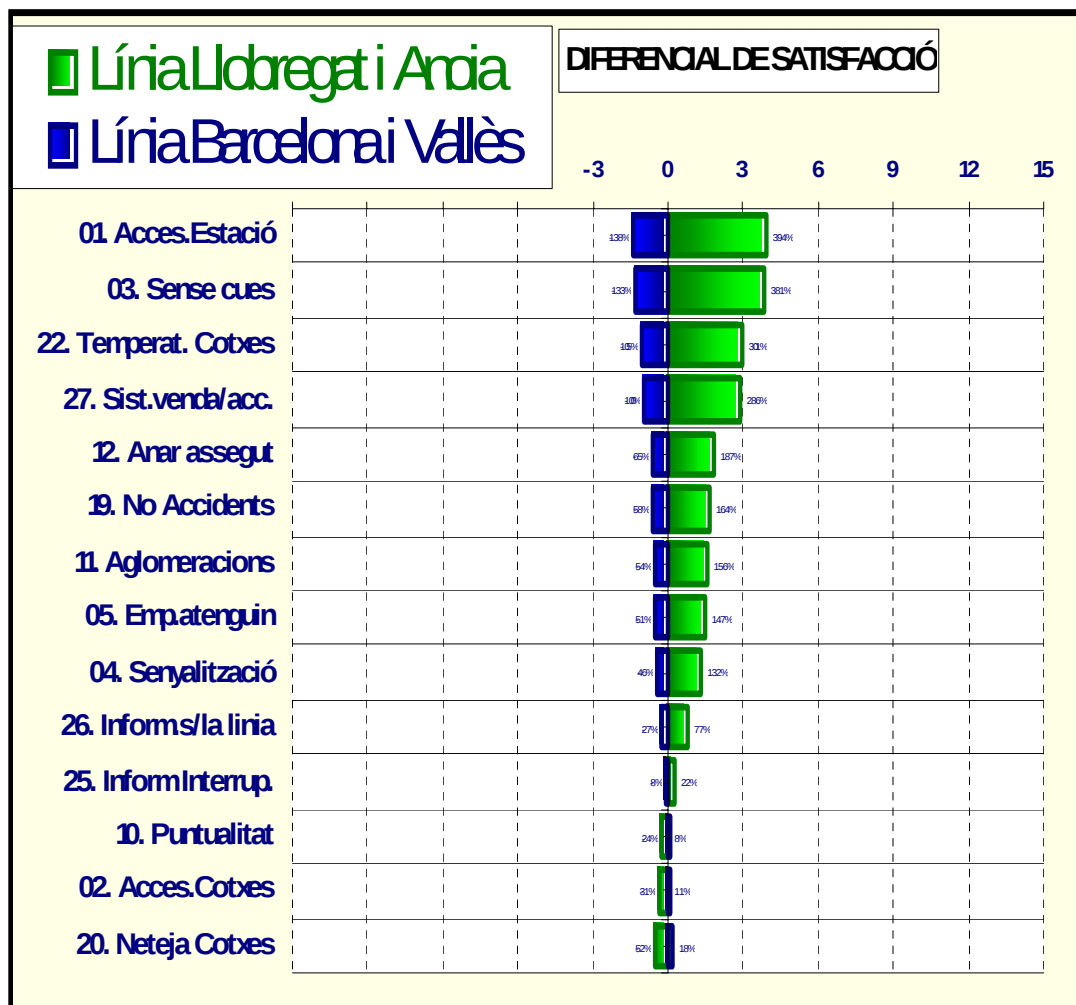
■ Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Barcelona i Vallès, és:



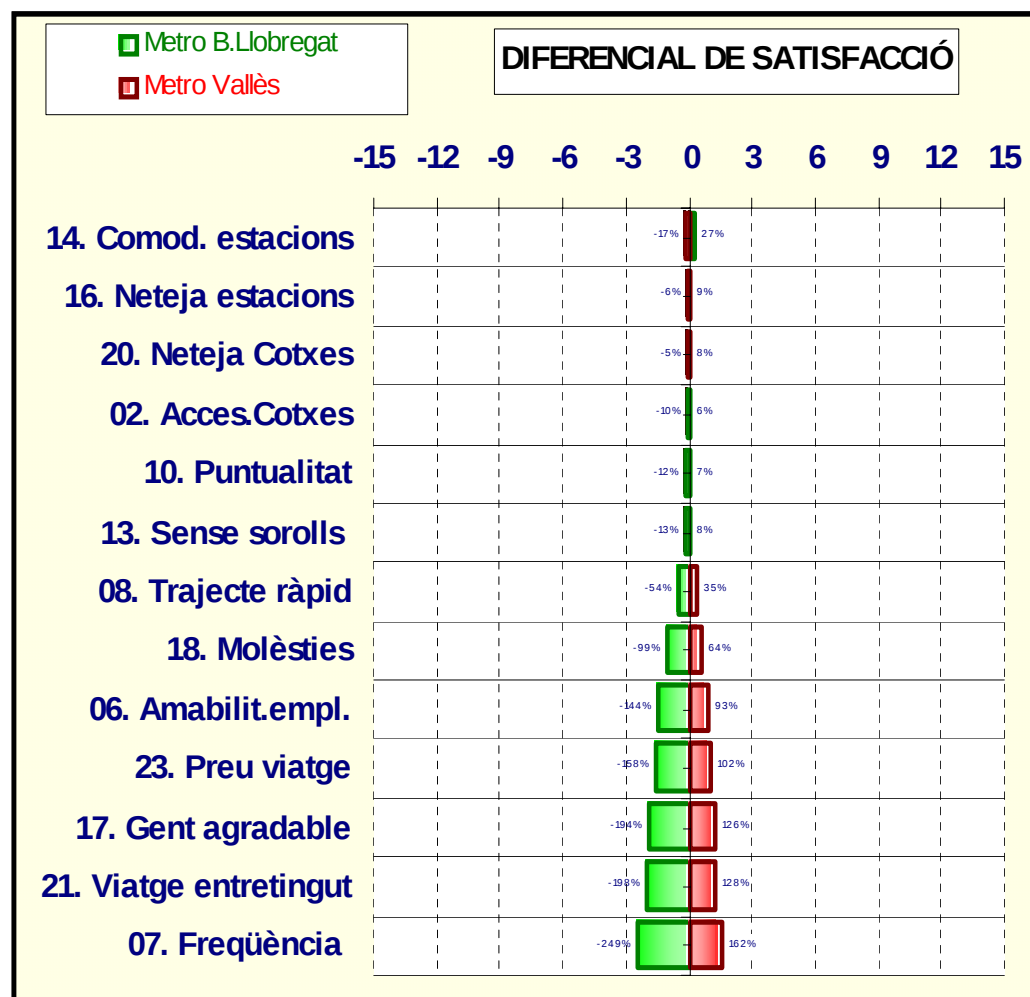
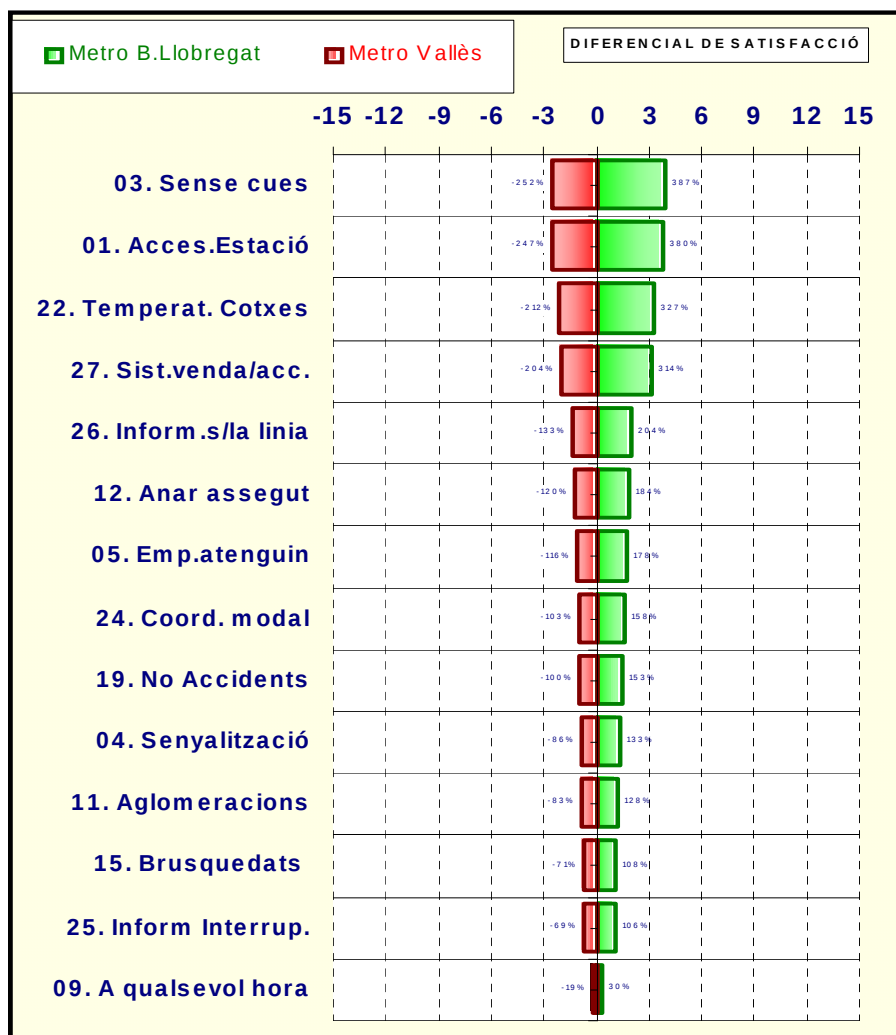
- Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Llobregat i Anoia, és:



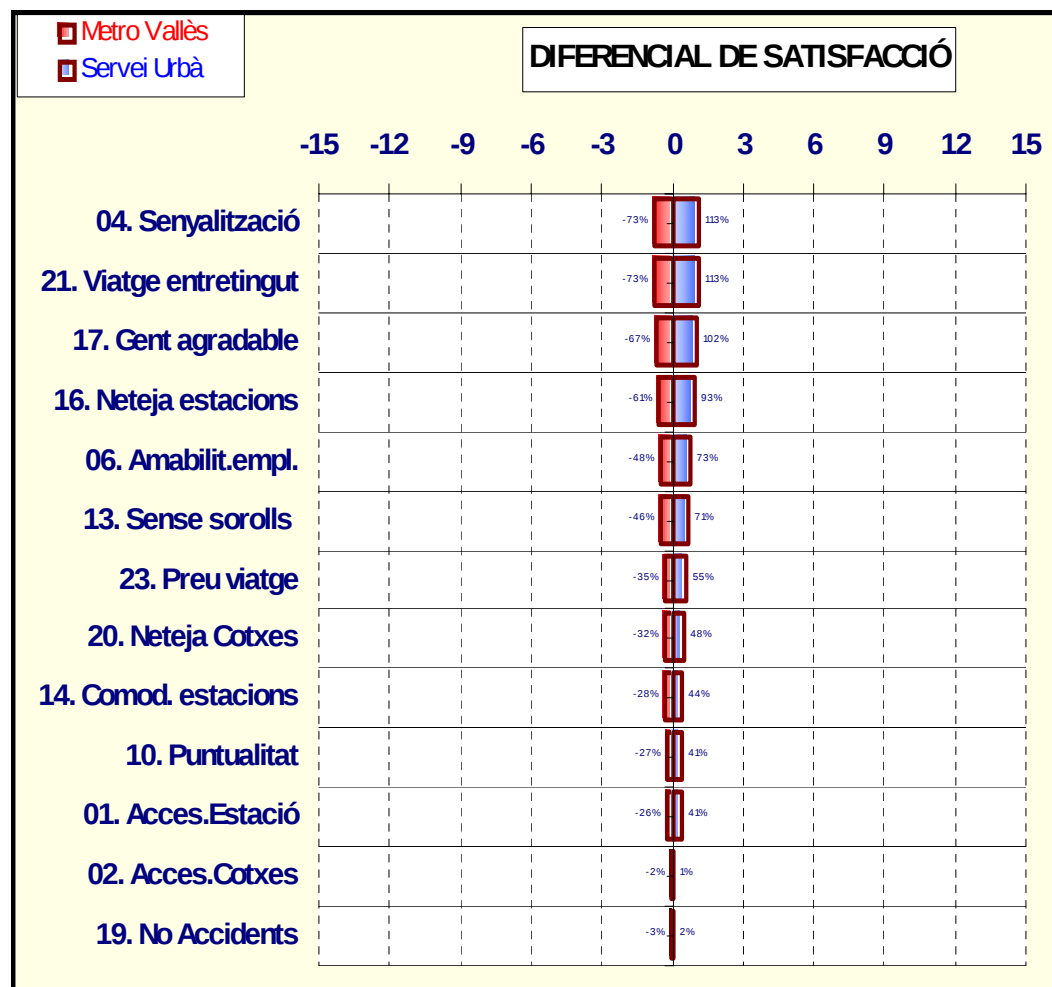
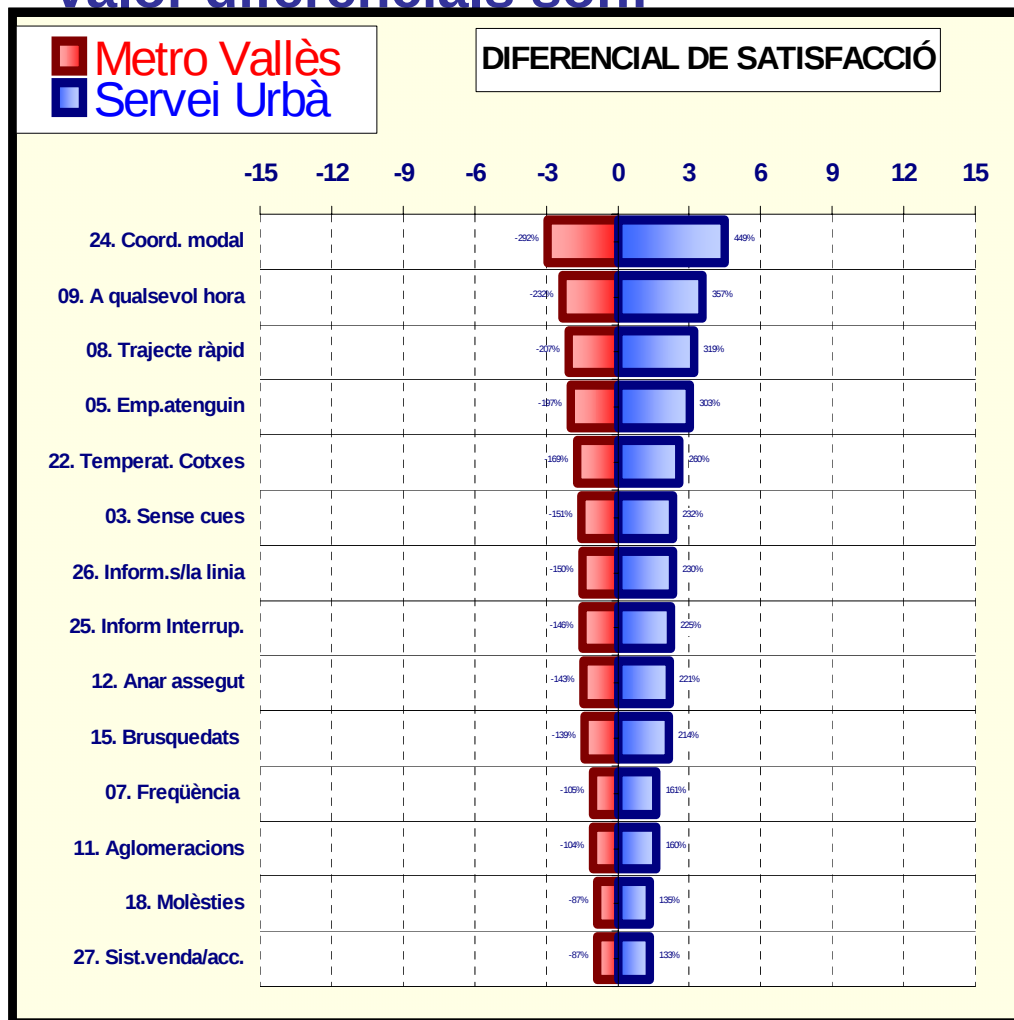
- Respecte al valor promitg ponderat, els clients de la línia Llobregat i Anoia estan més satisfets que els de la línia Barcelona i Vallès:



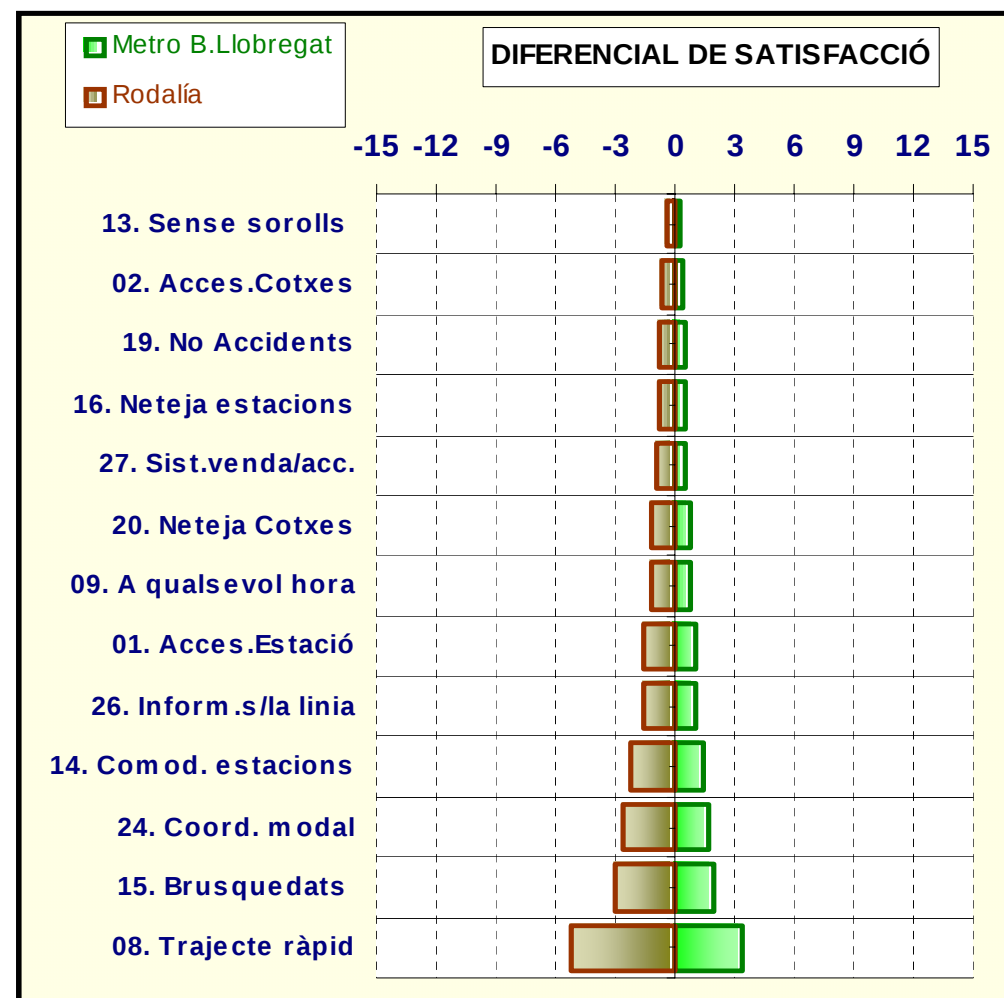
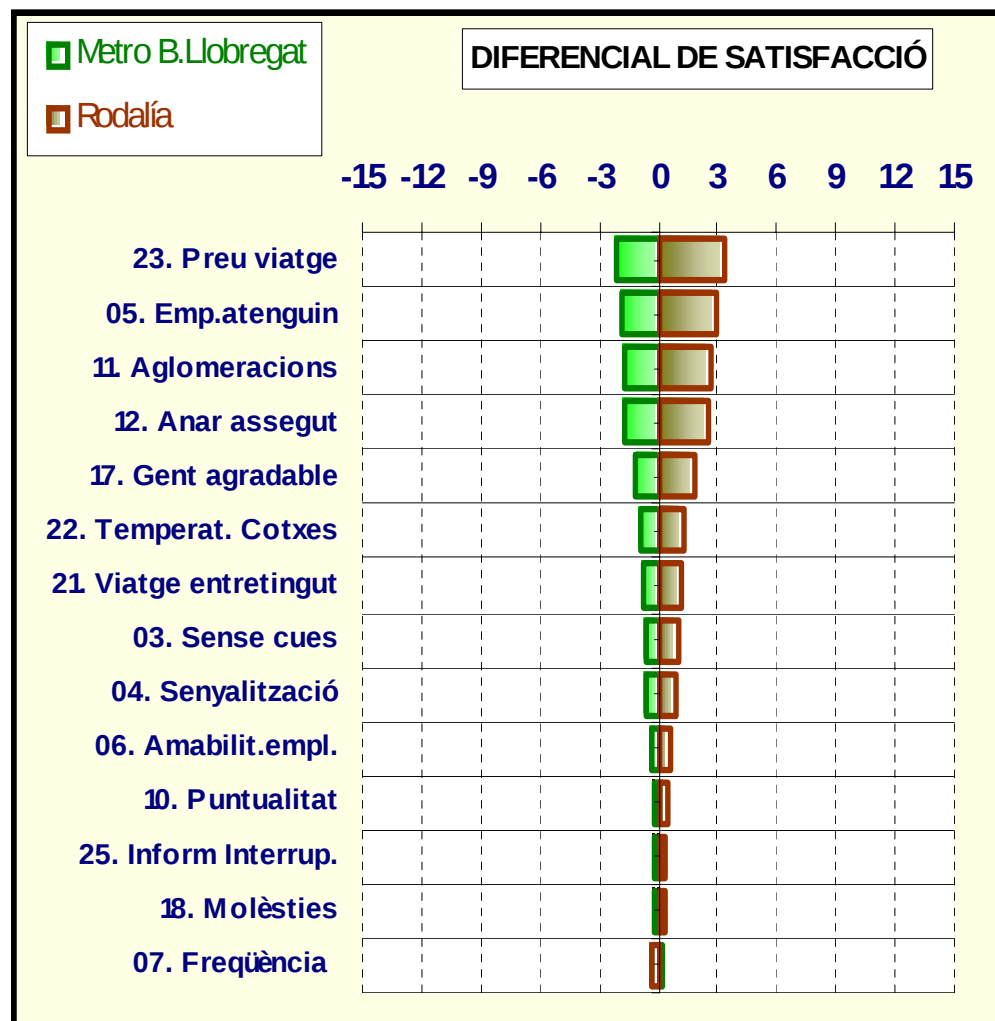
- Entre dos serveis similars, Metro del Vallès i Metro del Baix Llobregat, aquests últims estan una mica més satisfets que els del Metro del Vallès:



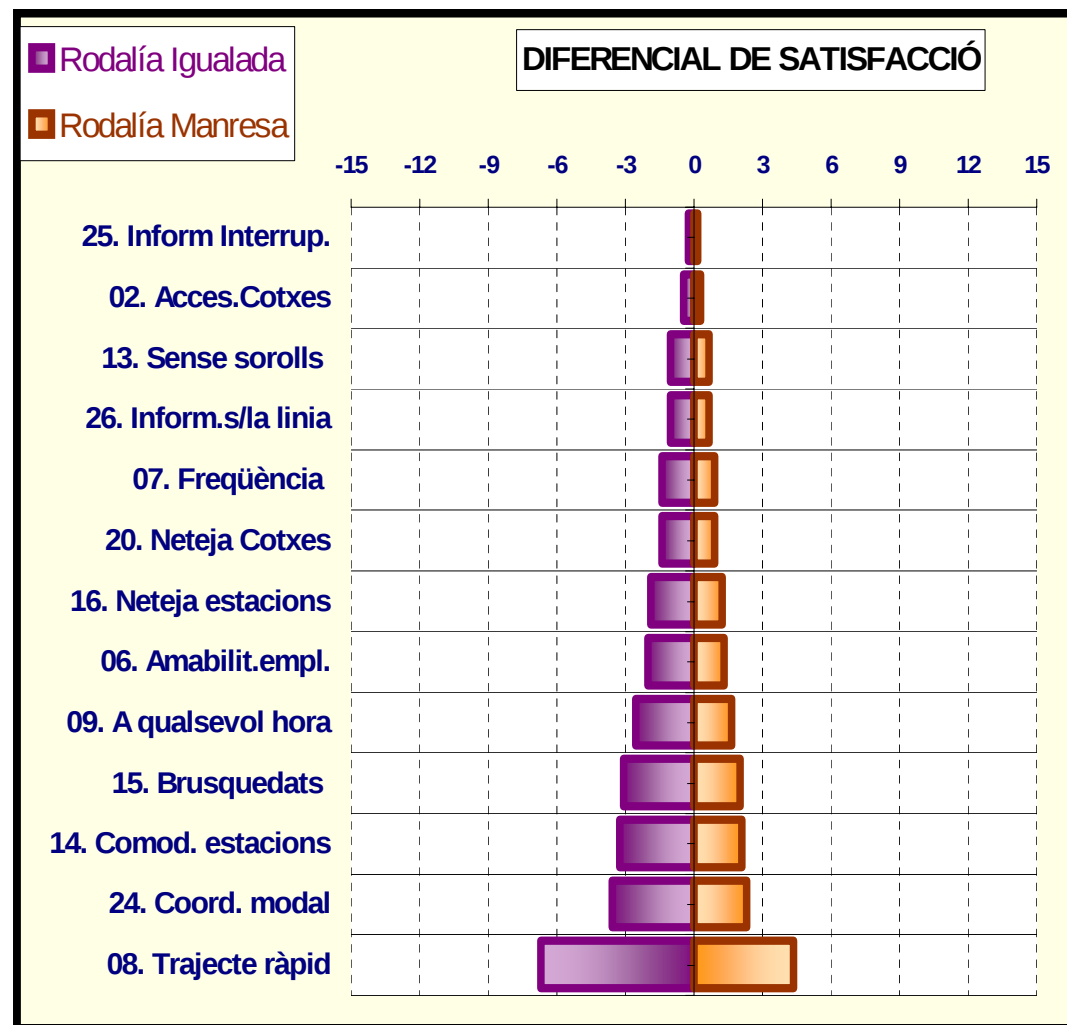
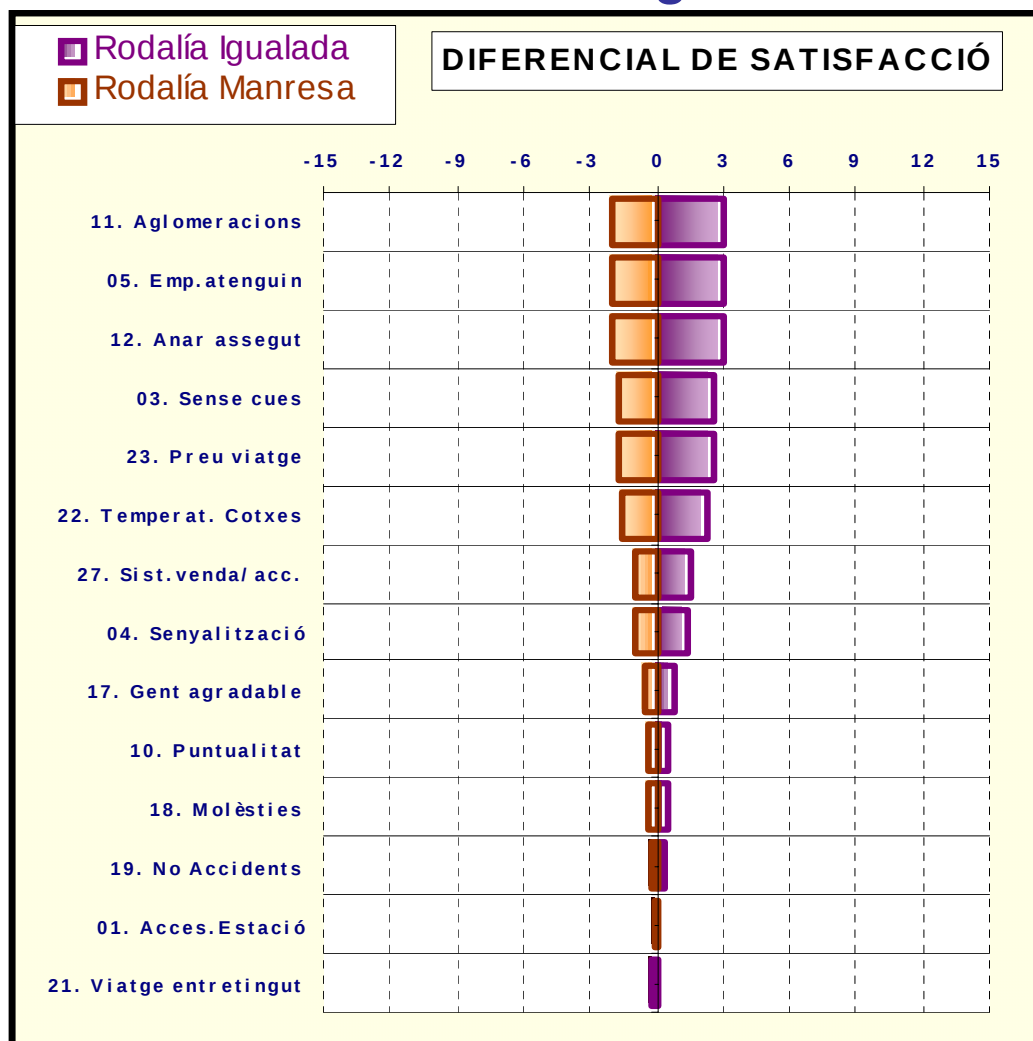
- Entre els serveis Urbà i Metro del Vallès, els usuaris del servei Metro del Vallès estan més insatisfets que els altres en la majoria dels aspectes. Els valor diferencials són:



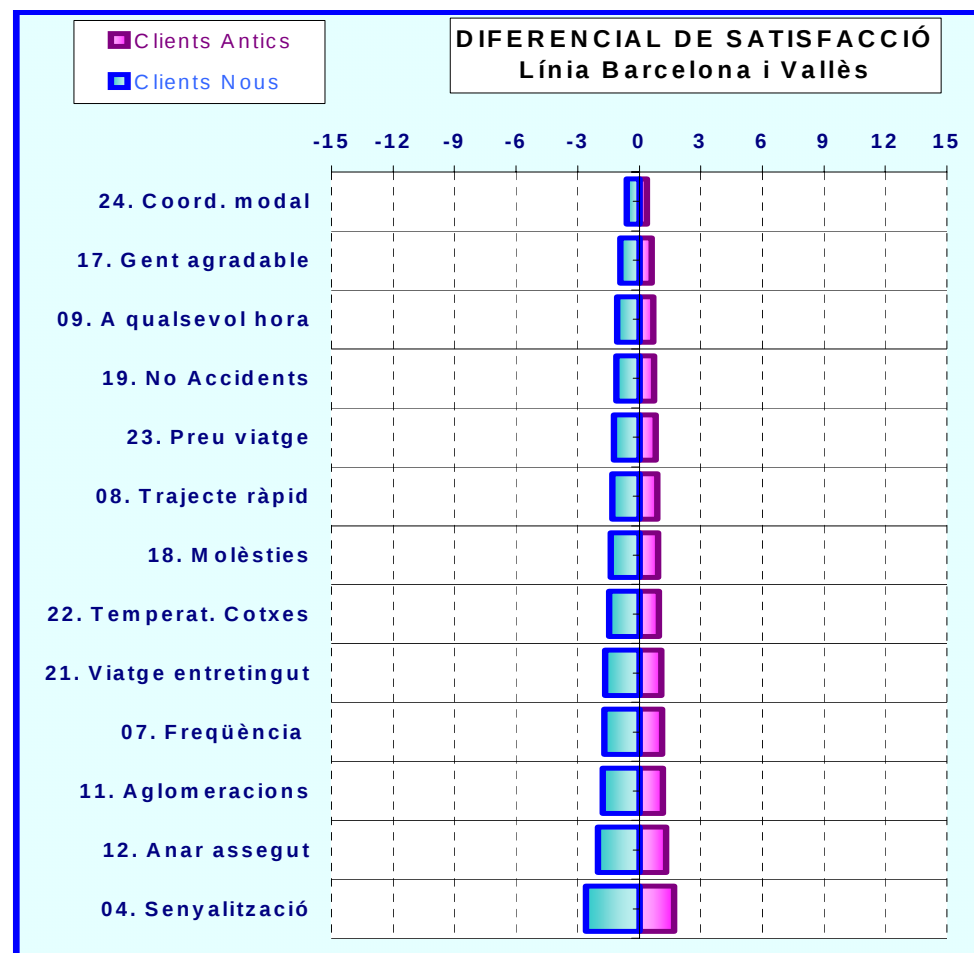
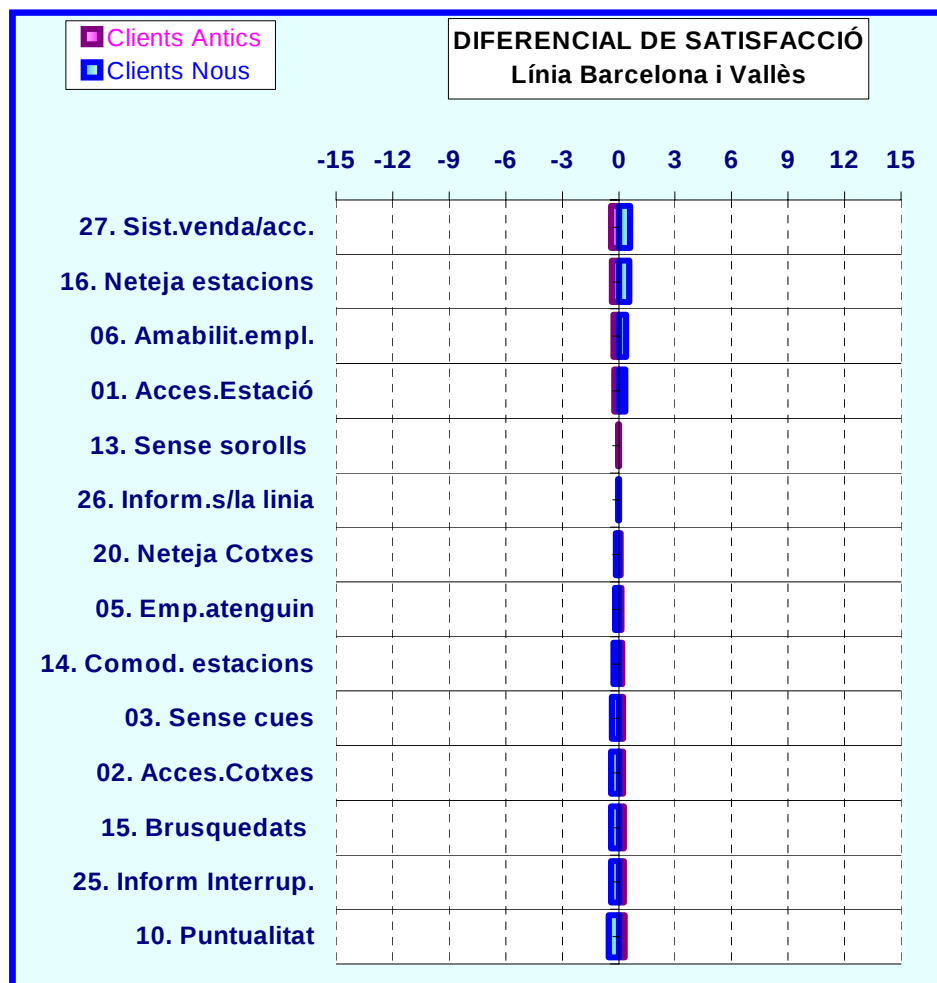
- Entre els serveis Metro del Baix Llobregat i Rodalí, aquest últims estan molt més insatisfets amb la Rapidesa del trajecte i la brusquedat del viatge:



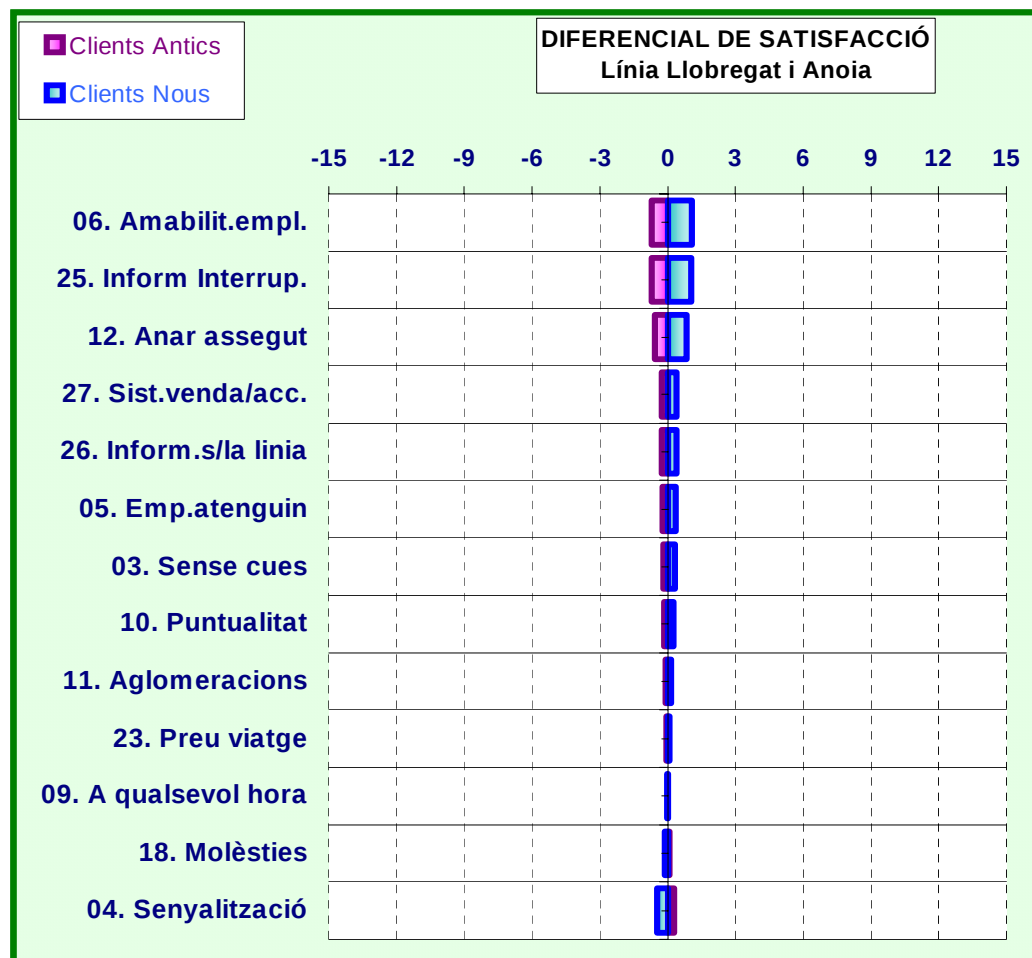
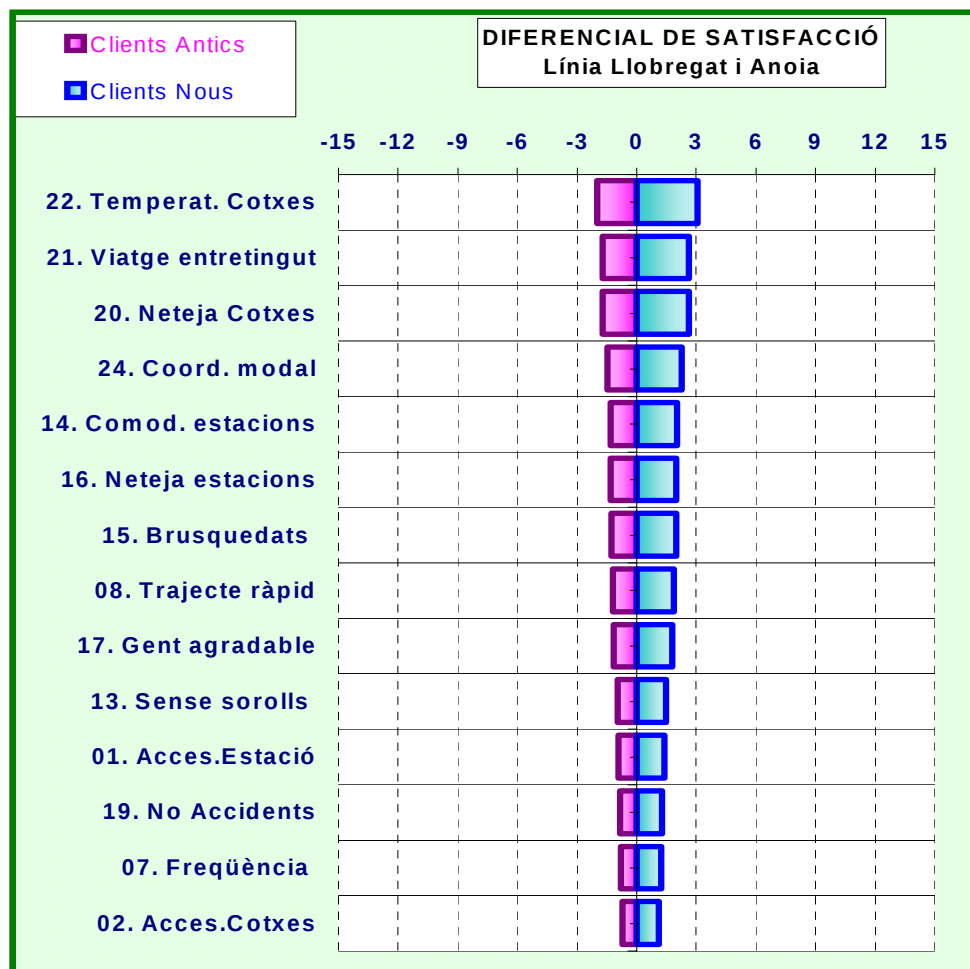
- I dins del servei de Rodalia, els clients del ramal d'Igualada estan més insatisfets amb la Rapidesa del trajecte i els del ramal de Manresa amb les Aglomeracions i que els Empleats atenguin.



- Un fet important és que els clients nous (< 2 anys : 27% del total) de la Línia Barcelona Vallès estan més insatisfets que els més antics.

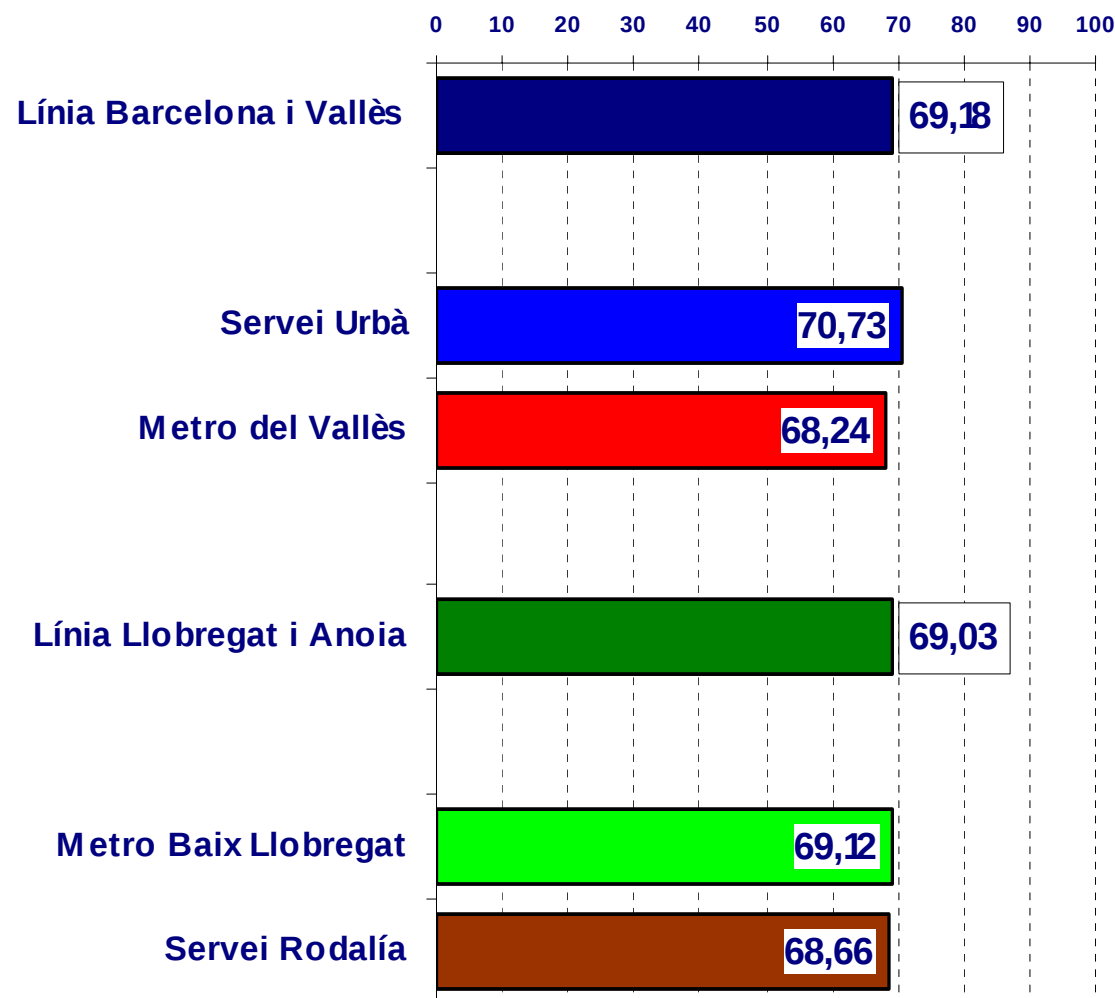


- Per contra a la línia Llobregat i Anoia els clients nous (< 2 anys : 27% del total) estan més satisfets respecte els clients més antics.

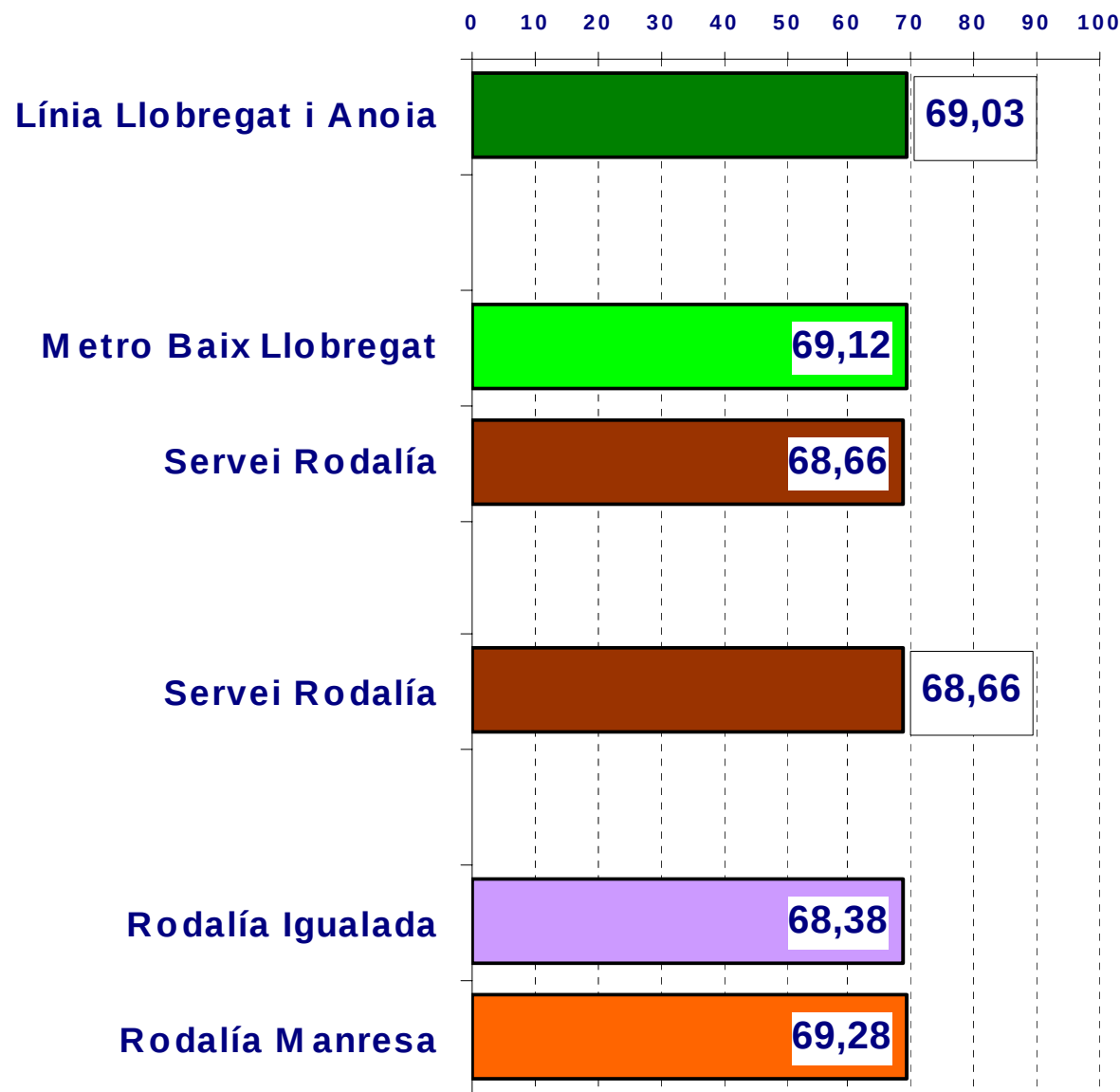


5.2- L'ISC.

- Els ISC de les línies i serveis dels FGC es segueixen mantenint en nivells força elevats (Banda de 68-71), en concret:
- Per línies:
- L'ISC'2005 global de la línia Barcelona Vallès és de 69,18
- L'ISC'2005 global de la línia Llobregat Anoia és de 69,03



- Dins de la línia Llobregat i Anoia, l'ISC general es situa per primer cop sobre els 69 punts.
- Un aspecte important és l'increment de l'ISC del ramal Igualada amb un valor de 68,38. Valor que es relativament alt respecte l'any anterior.



■ Dins de la línia Barcelona i Vallès els clients amb un ISC més baix son:

■ Els de fins a 19 anys

■ 66,5

■ Els nous clients

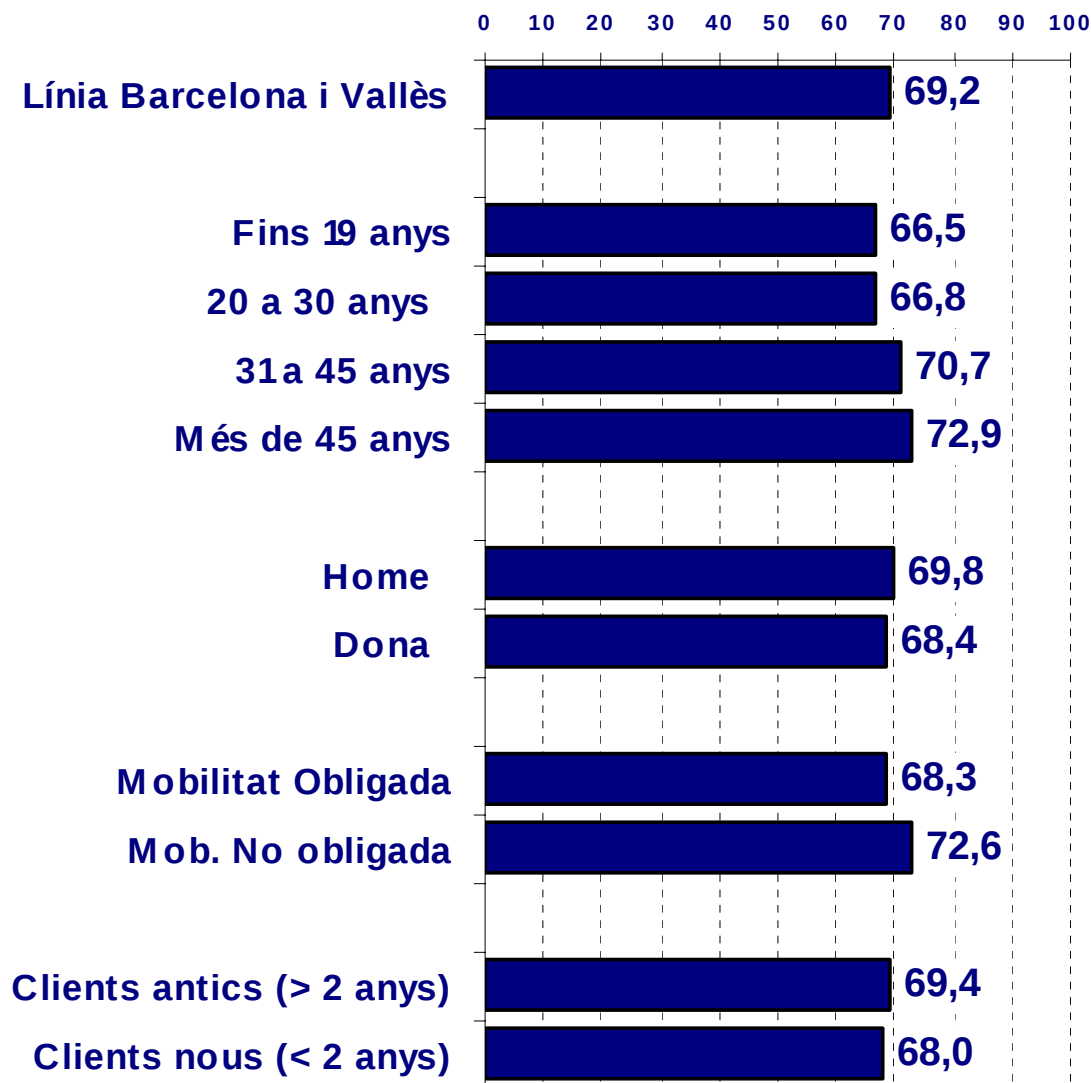
■ 68,0

■ Les dones

■ 68,4

■ Els de mobilitat obligada

■ 68,3



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

■ Els de fins a 19 anys

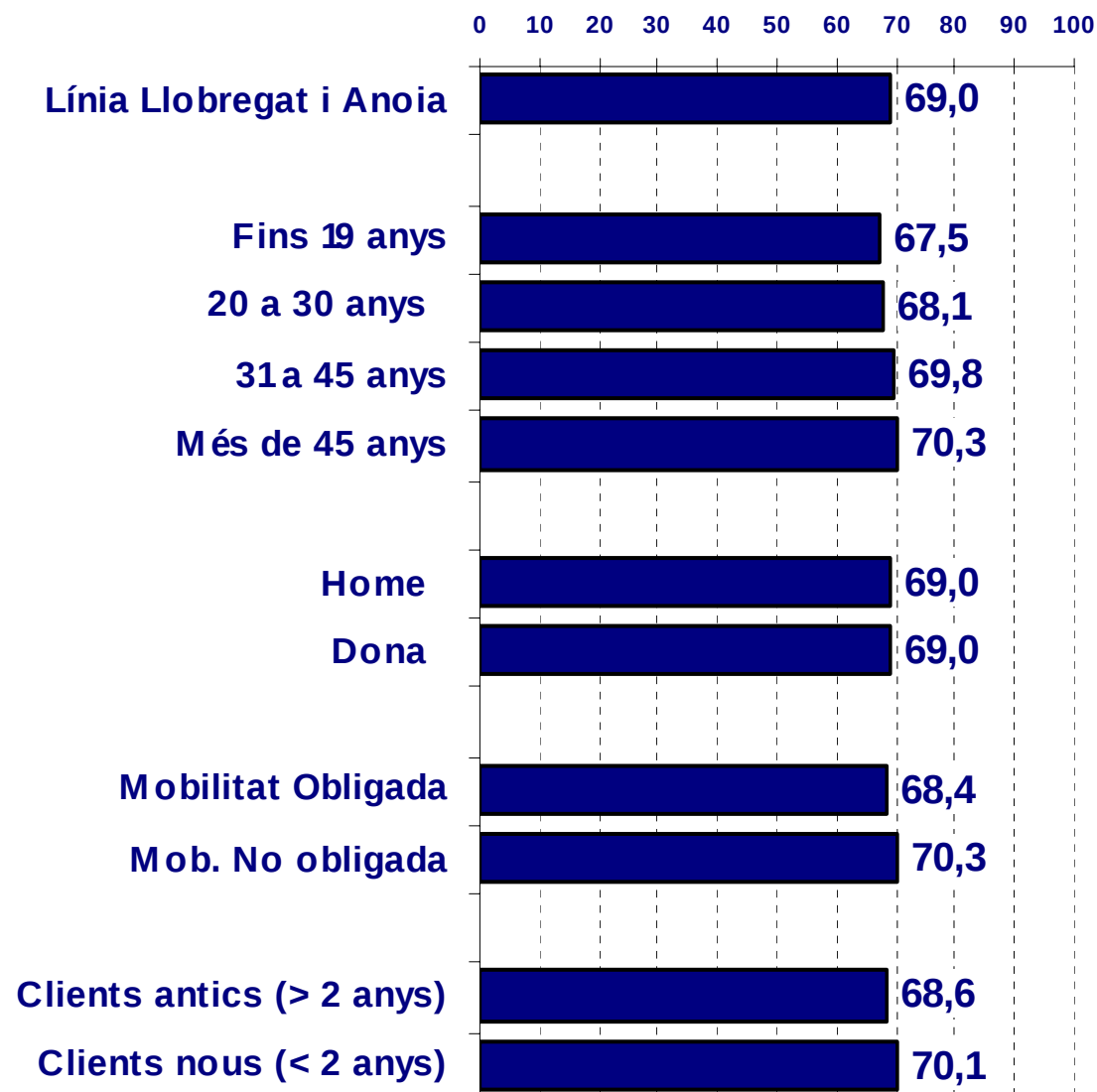
■ 67,5

■ Els de mob. obligada

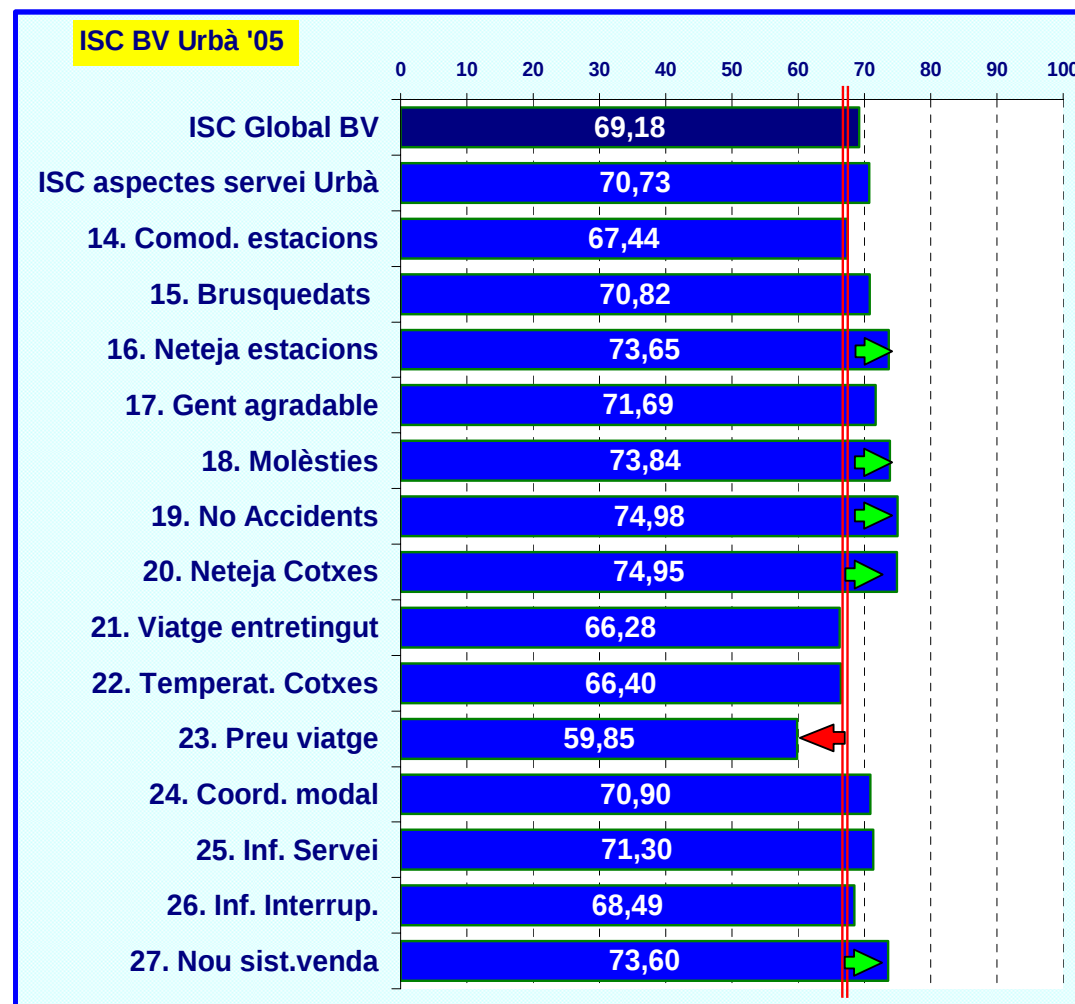
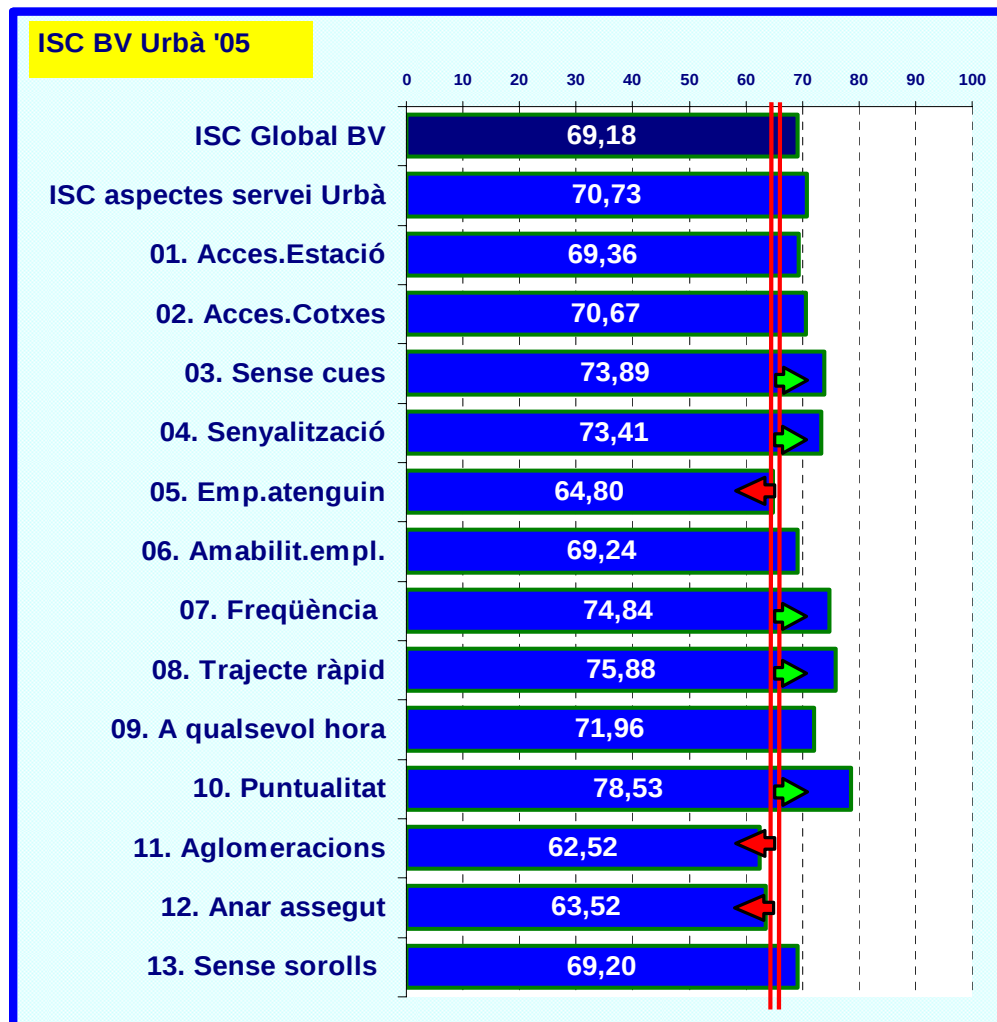
■ 68,4

■ Els clients antics

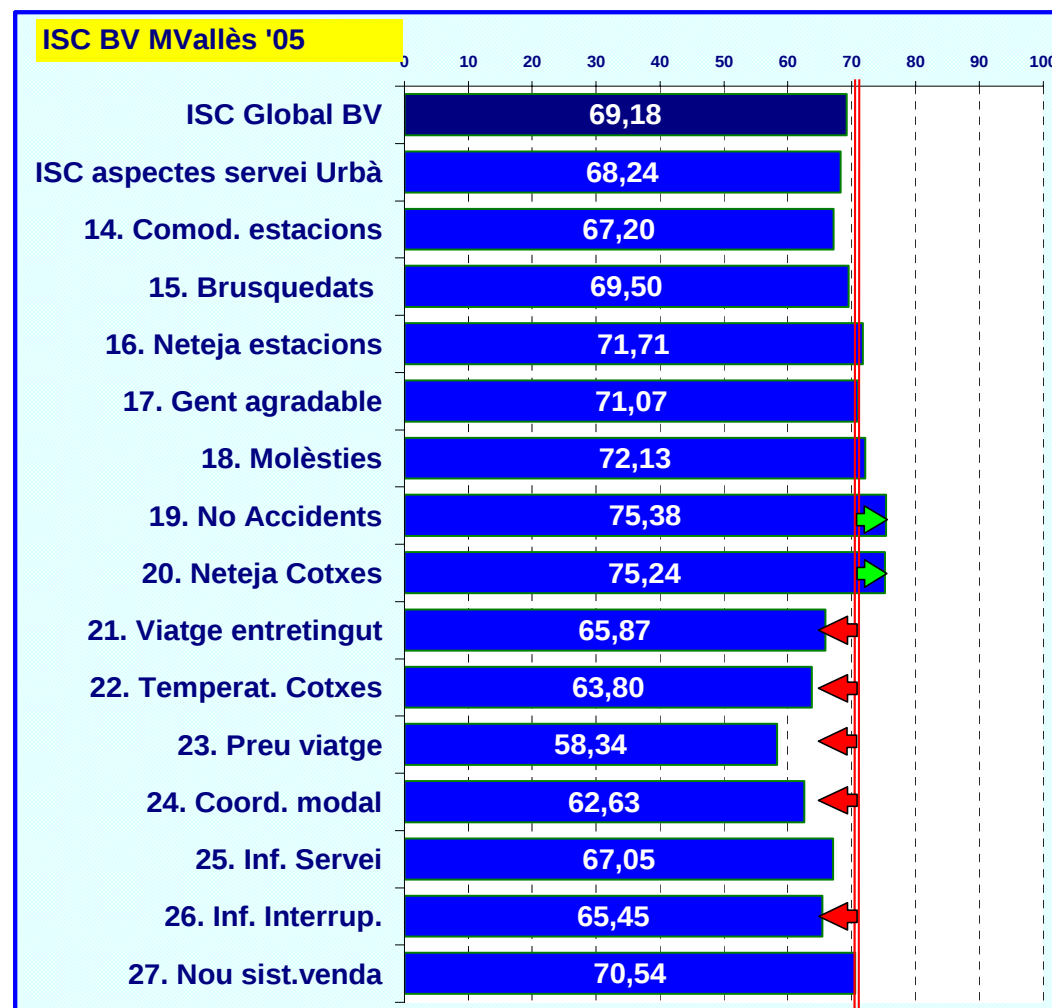
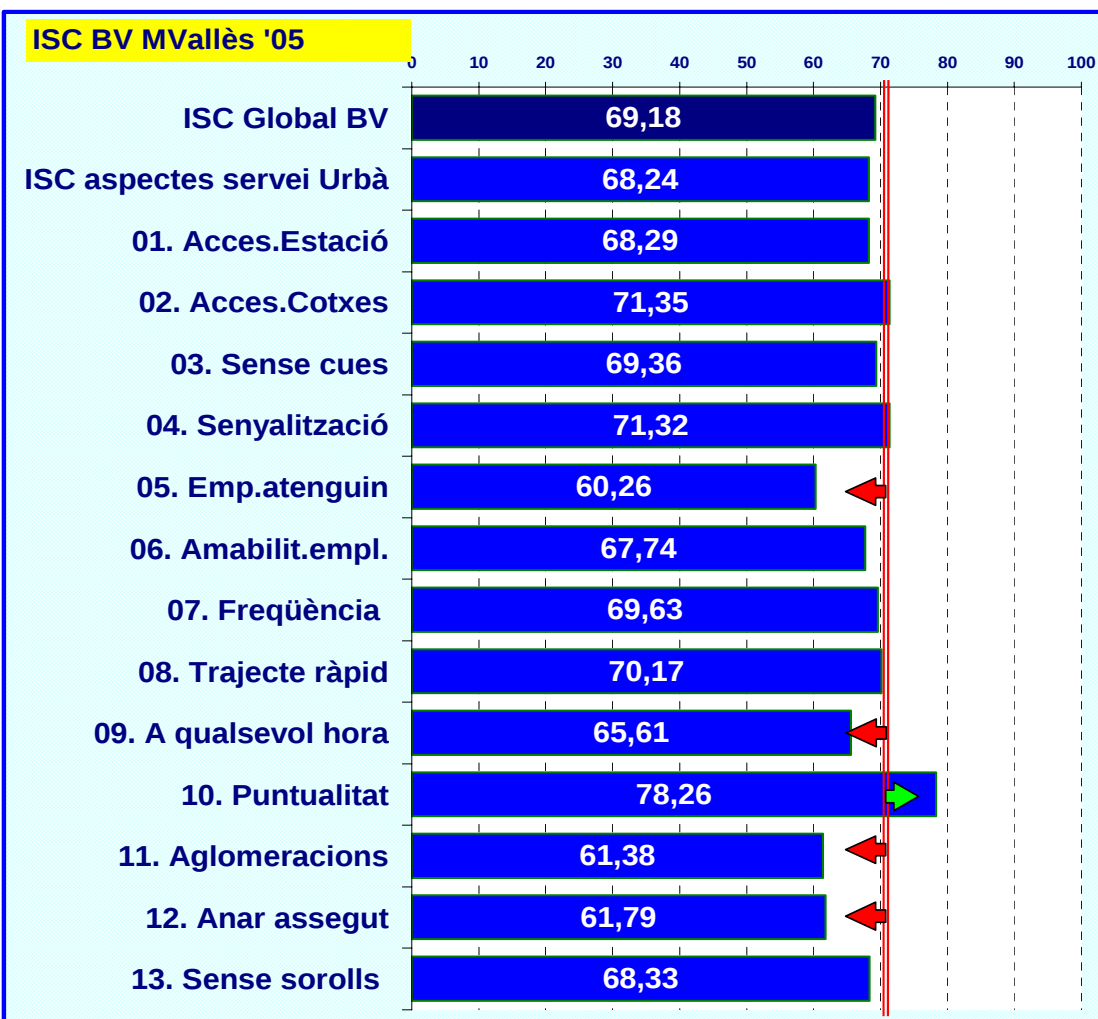
■ 68,6



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



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

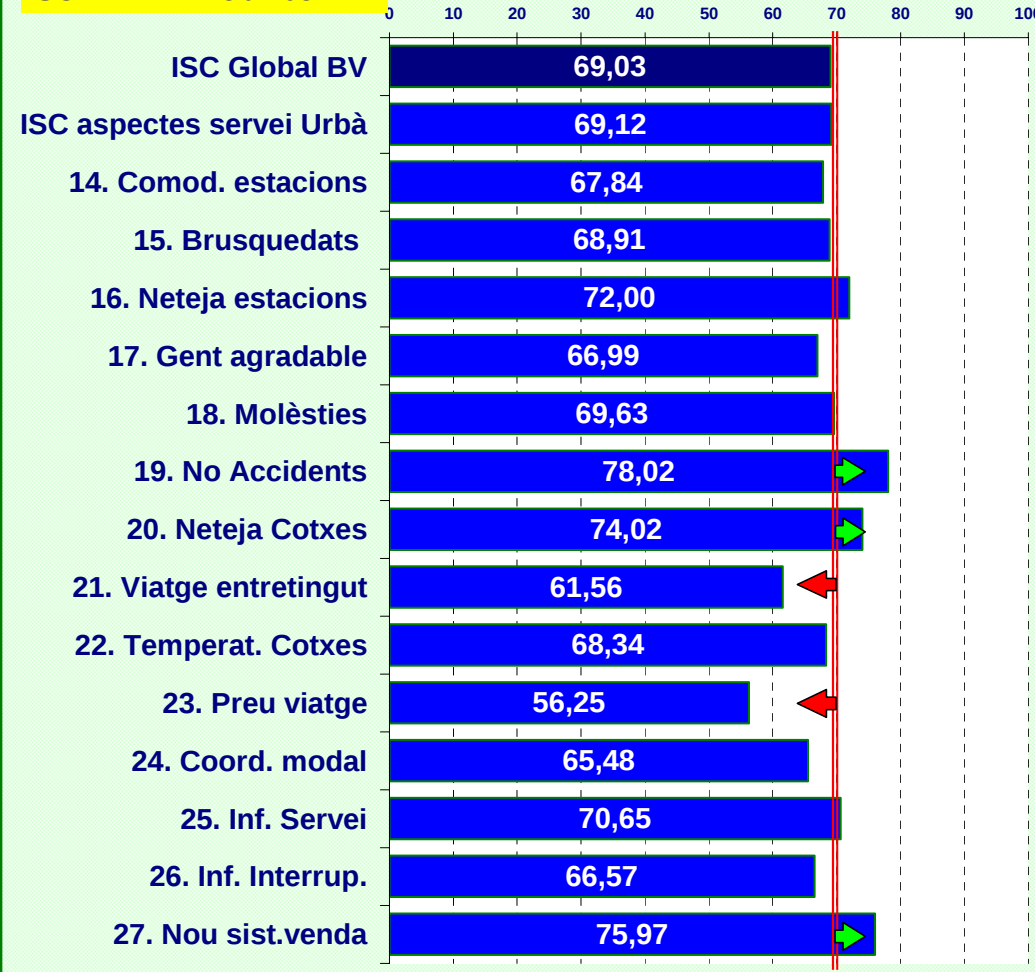


- Al servei Metro del Baix Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:

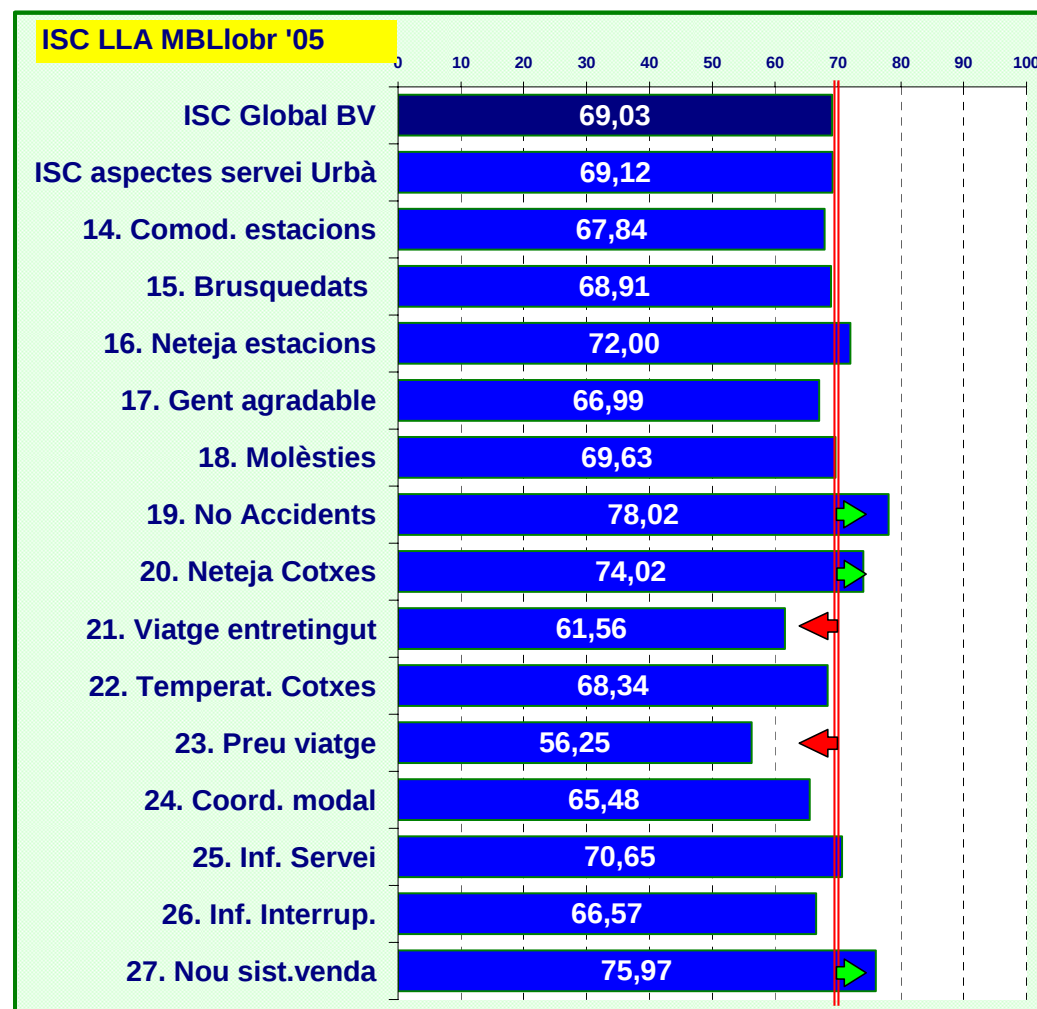
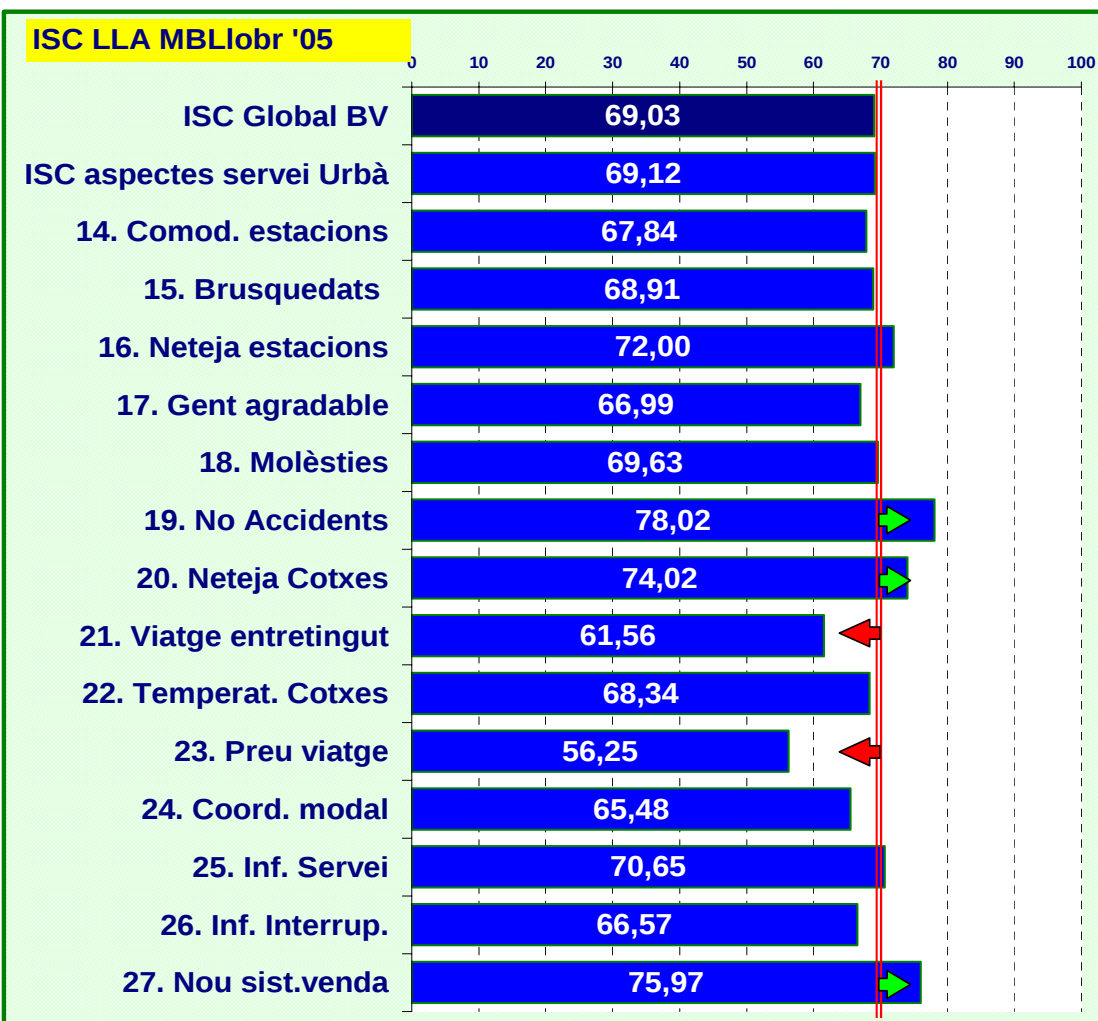
ISC LLA MBLlobr '05



ISC LLA MBLlobr '05



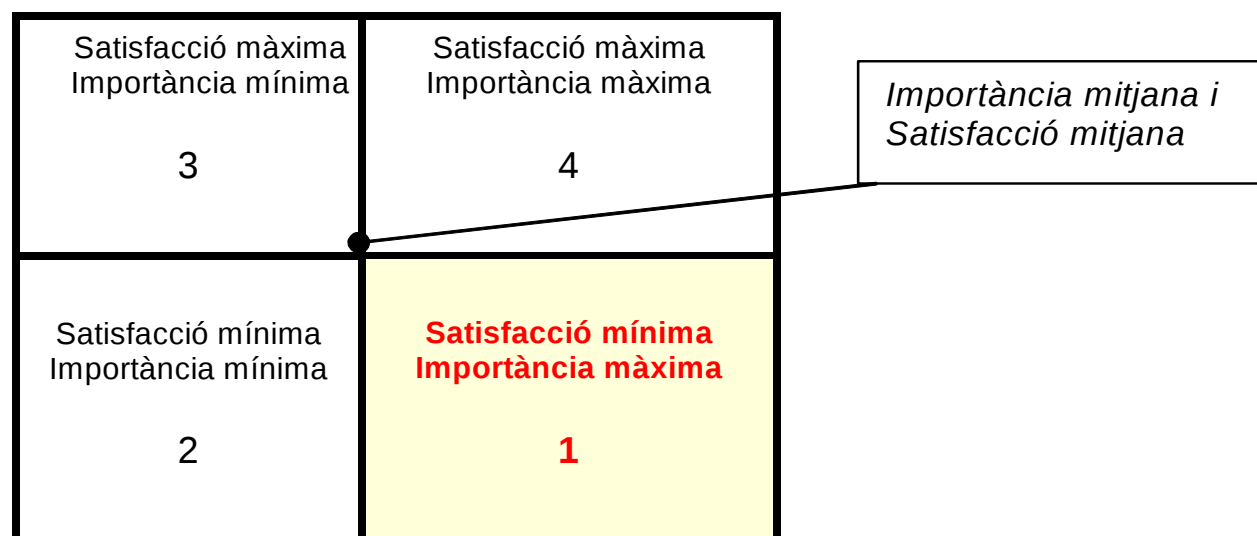
- Al servei Rodalia, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



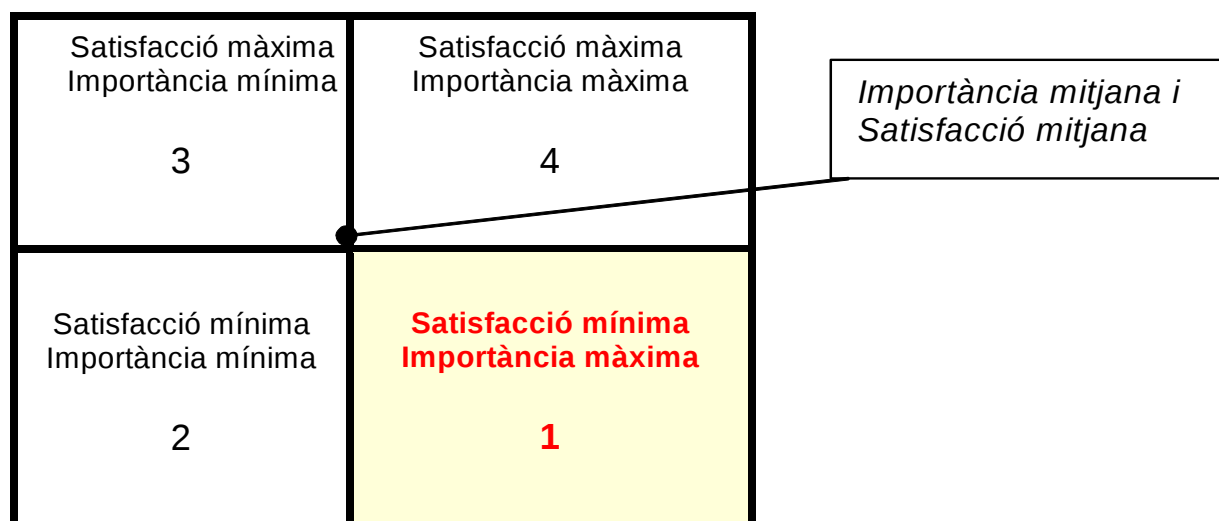
L.S.C. ©

5.3- Punts d'actuació

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

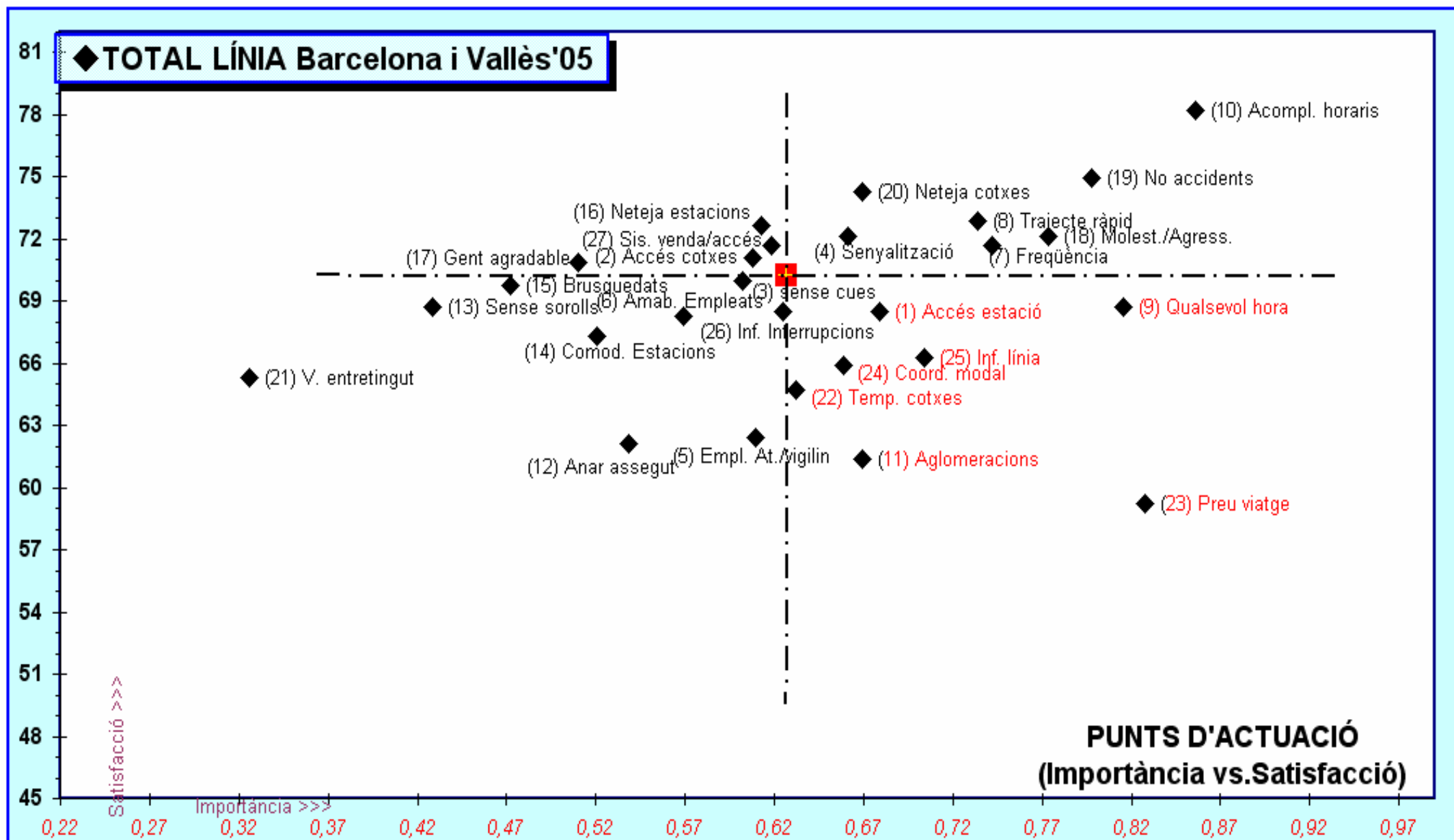


- Tots els aspectes situats en el quadrant 1 tenen prioritat d'actuació. Son aquells aspectes amb una importància per sobre de la mitjana i en els que els clients tenen una satisfacció per sota de la mitjana.



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

- Pel que fa a la línia Barcelona i Vallès (anàlisi gràfic dels punts d'actuació a la propera pàgina) veiem que els principals punts d'actuació són:
- PUNTS D'ACTUACIÓ:
 - EL PREU DEL VIATGE,
 - AGLOMERACIONS,
 - TEMPERATURA COTXES,
 - PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
 - LA INFORMACIÓ DE LA LÍNIA
 - LA COORDINACIÓ MODAL
 - L'ACCÉS A LES ESTACIONS



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

Servei Urbà

EL PREU DEL VIATGE,
LES AGLOMERACIONS

EMPLEATS
ATENGUIN/VIGILIN

INFORMACIÓ
INTERRUPCIIONS

Metro Vallès

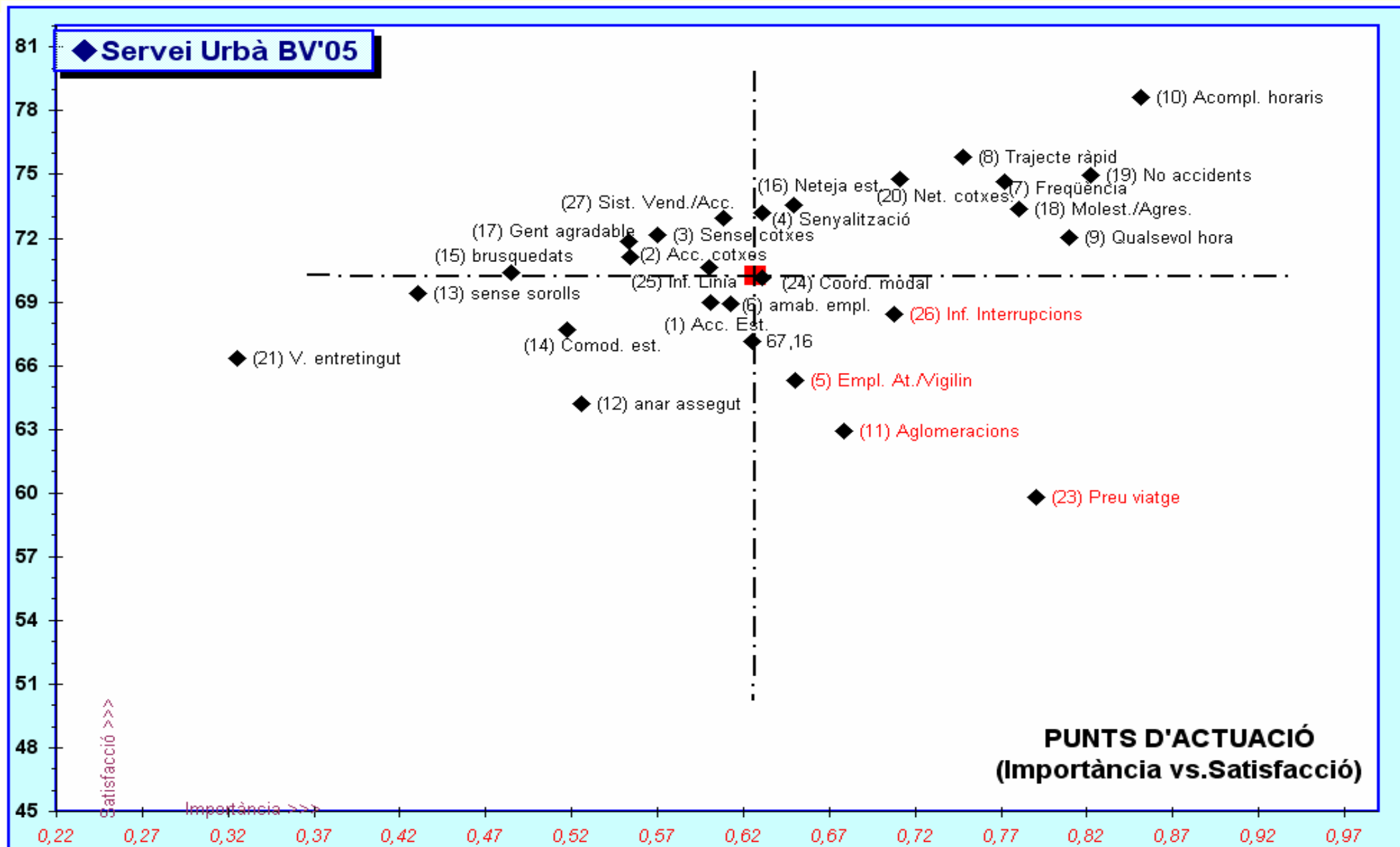
EL PREU DEL VIATGE
LES AGLOMERACIONS
TEMPERATURA COTXES

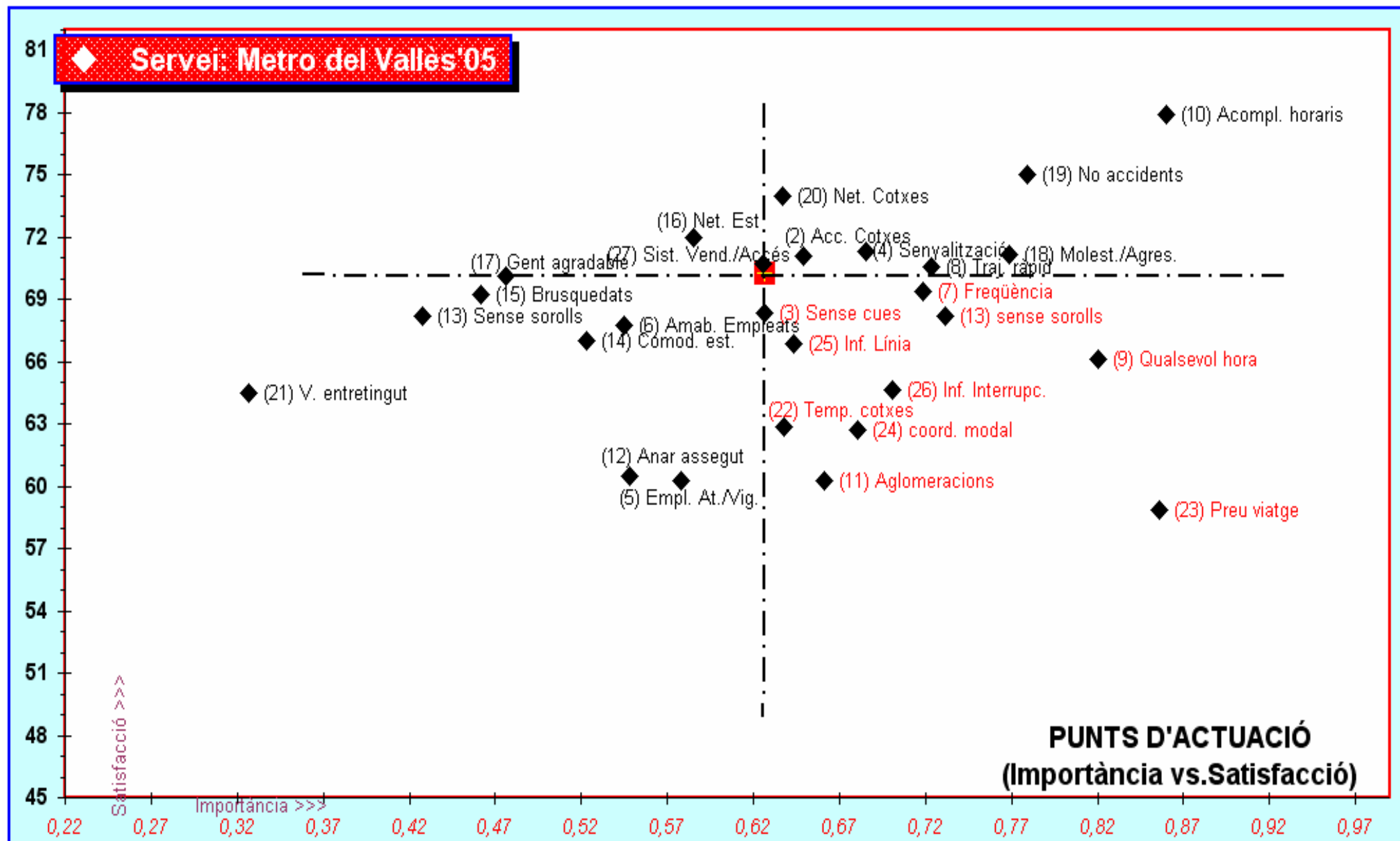
INFORMACIÓ INTERRUPCIIONS
PODER-LO AGAFARA QUALSEVOL HORA
LA INFORMACIÓ DE LA LÍNIA

SENSE CUES

SENSE SOROLLS
LA COORDINACIÓ MODAL
L'ACCÉS A LES ESTACIONS

FREQÜÈNCIA DE PAS

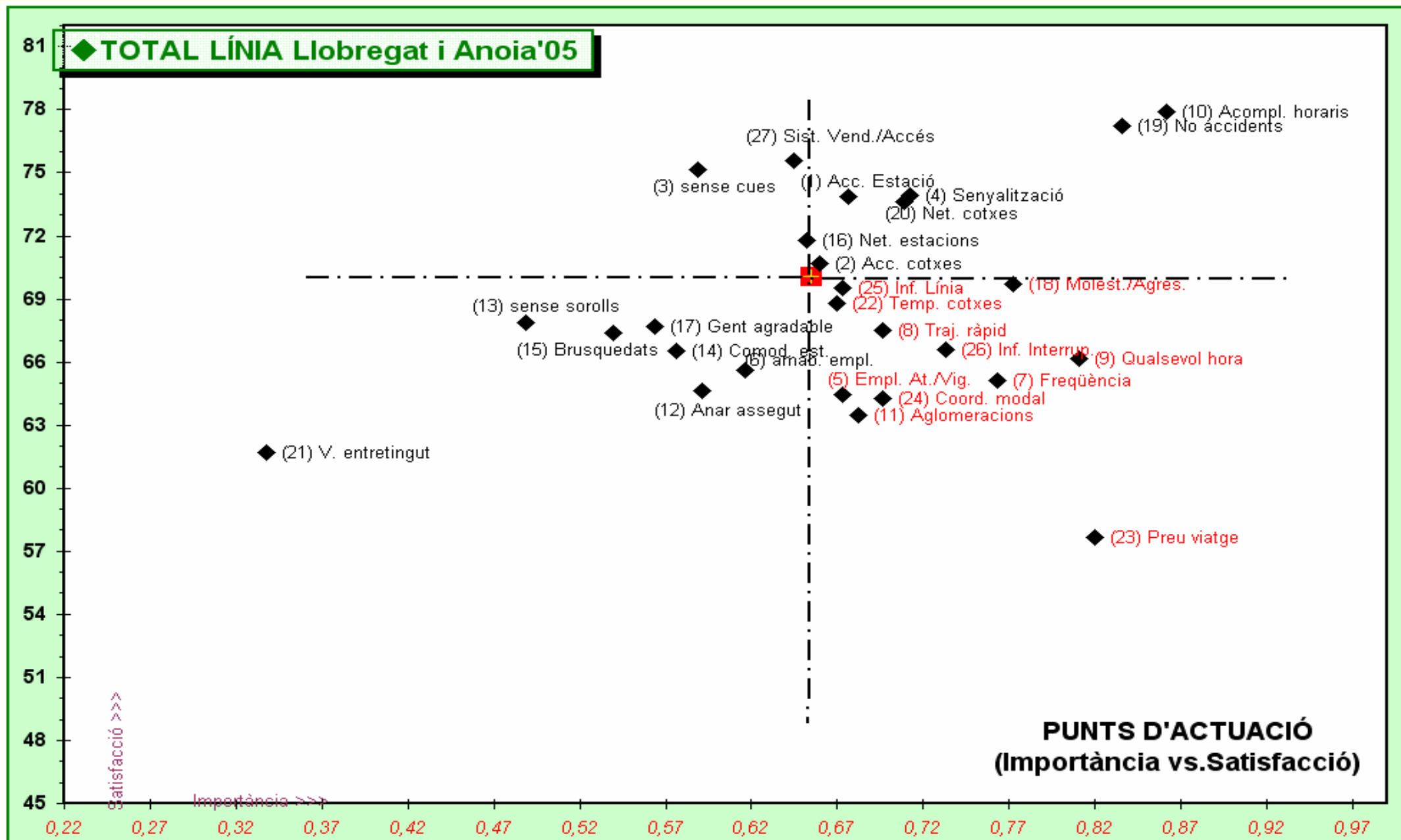




- En referència a la línia Llobregat i Anoia (anàlisi gràfic dels punts d'actuació a la propera pàgina) veiem que els principals punts d'actuació són:

- PUNTS D'ACTUACIÓ:

- EL PREU DEL VIATGE
- AGLOMERACIONS
- COORDINACIÓ MODAL
- FREQUÈNCIA
- PODER-LO AGAFAR A QUALESVOL HORA
- TRAJECTE RÀPID
- TEMPERATURA COTXES
- HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- INFORMACIÓ DE LA LÍNIA
- MOLÈSTIES/ACRESSIONS



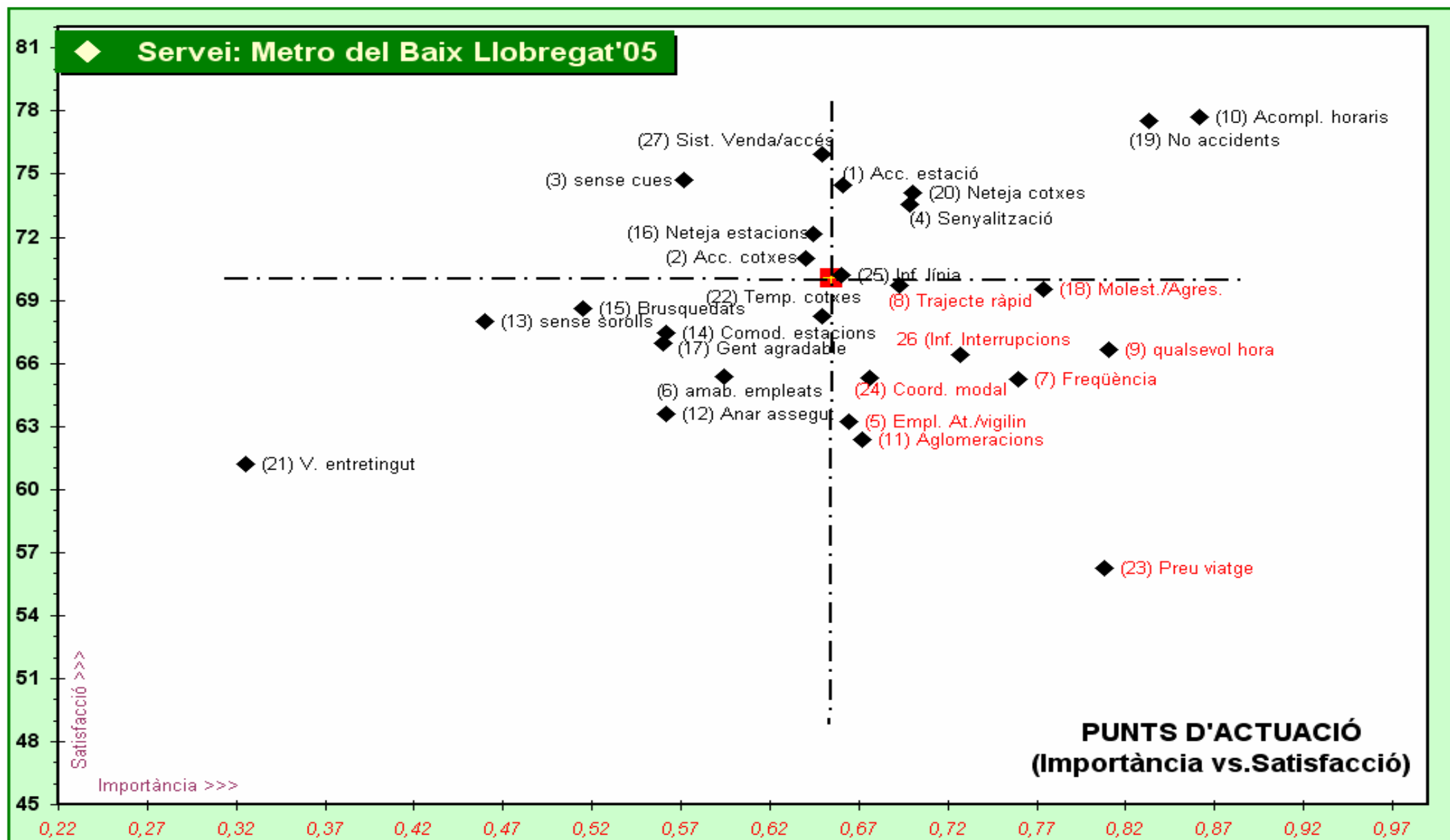
■ L'anàlisi en funció dels serveis de línia Llobregat i Anoia (a les properes pàgines) dona que els principals punts d'actuació són:

- **Metro del Baix Llobregat**

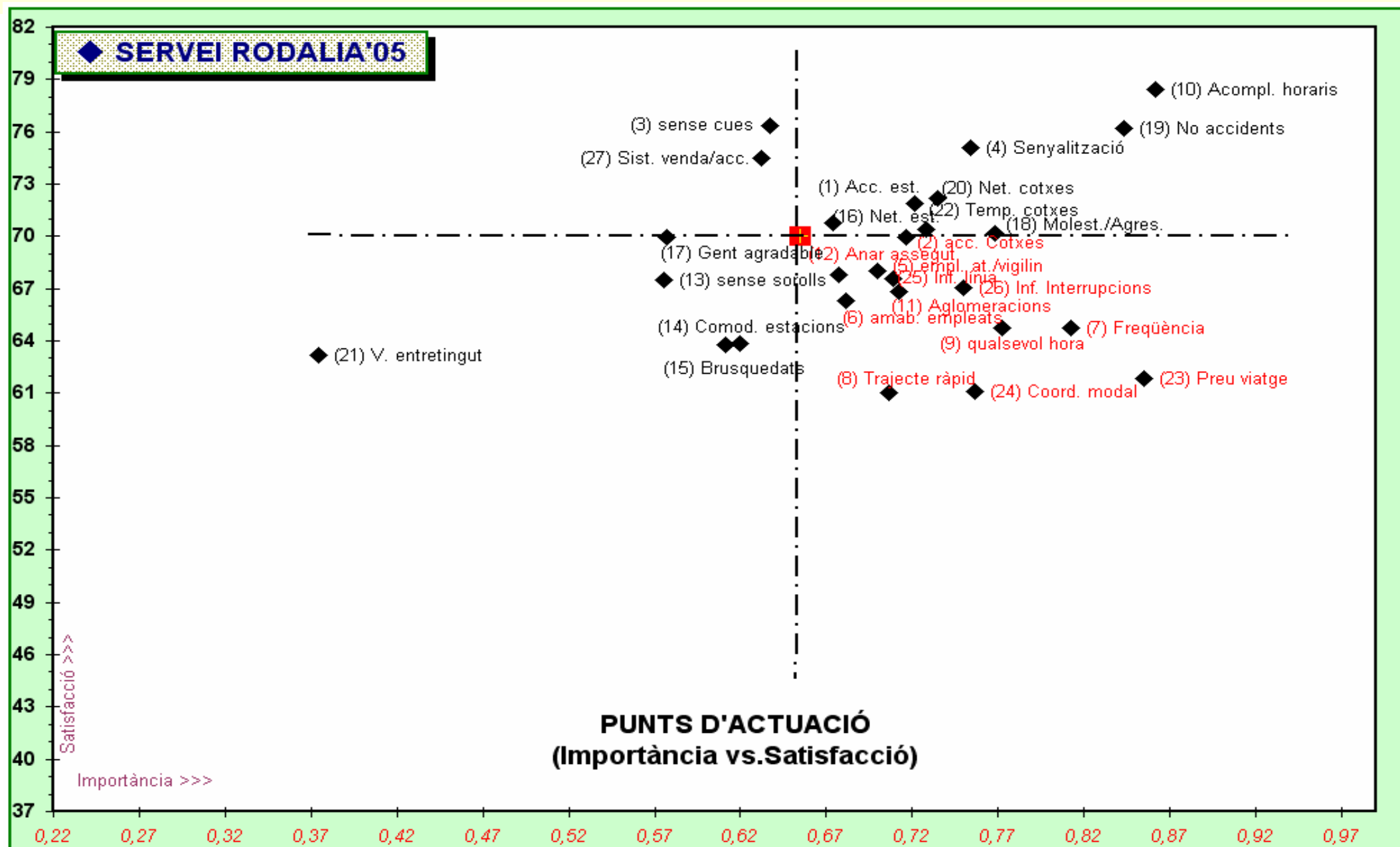
- EL PREU DEL VIATGE
- AGLOMERACIONS
- COORDINACIÓ MODAL
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- FREQÜÈNCIA
- HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- TRAJECTE RÀPID
- INFORMACIÓ D'ANOMALIES
- MOLÈSTIES/AGRESSIONS

- **Rodalí**

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



5.3 PUNTS D'ACTUACIÓ



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

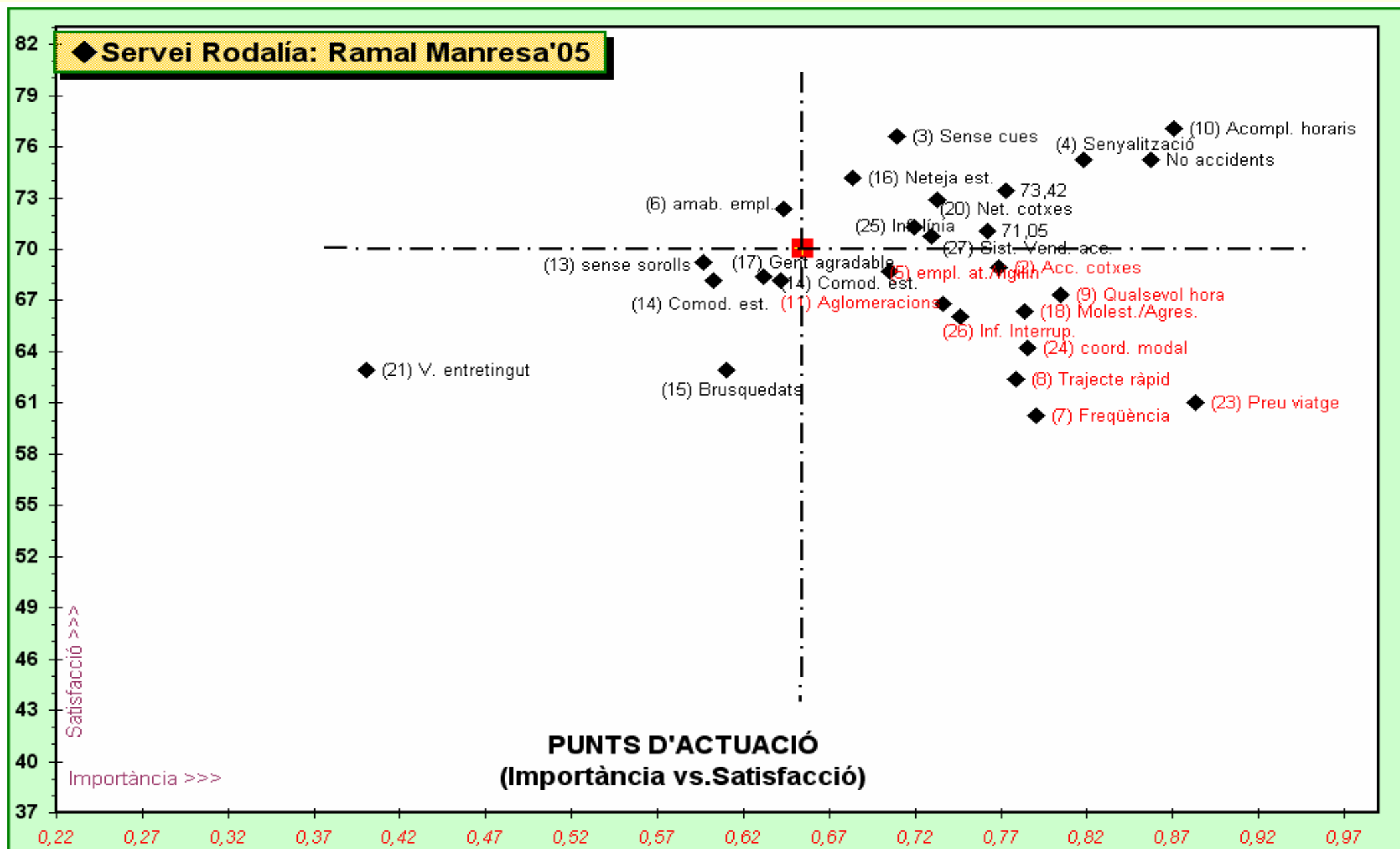
- Ramal Manresa

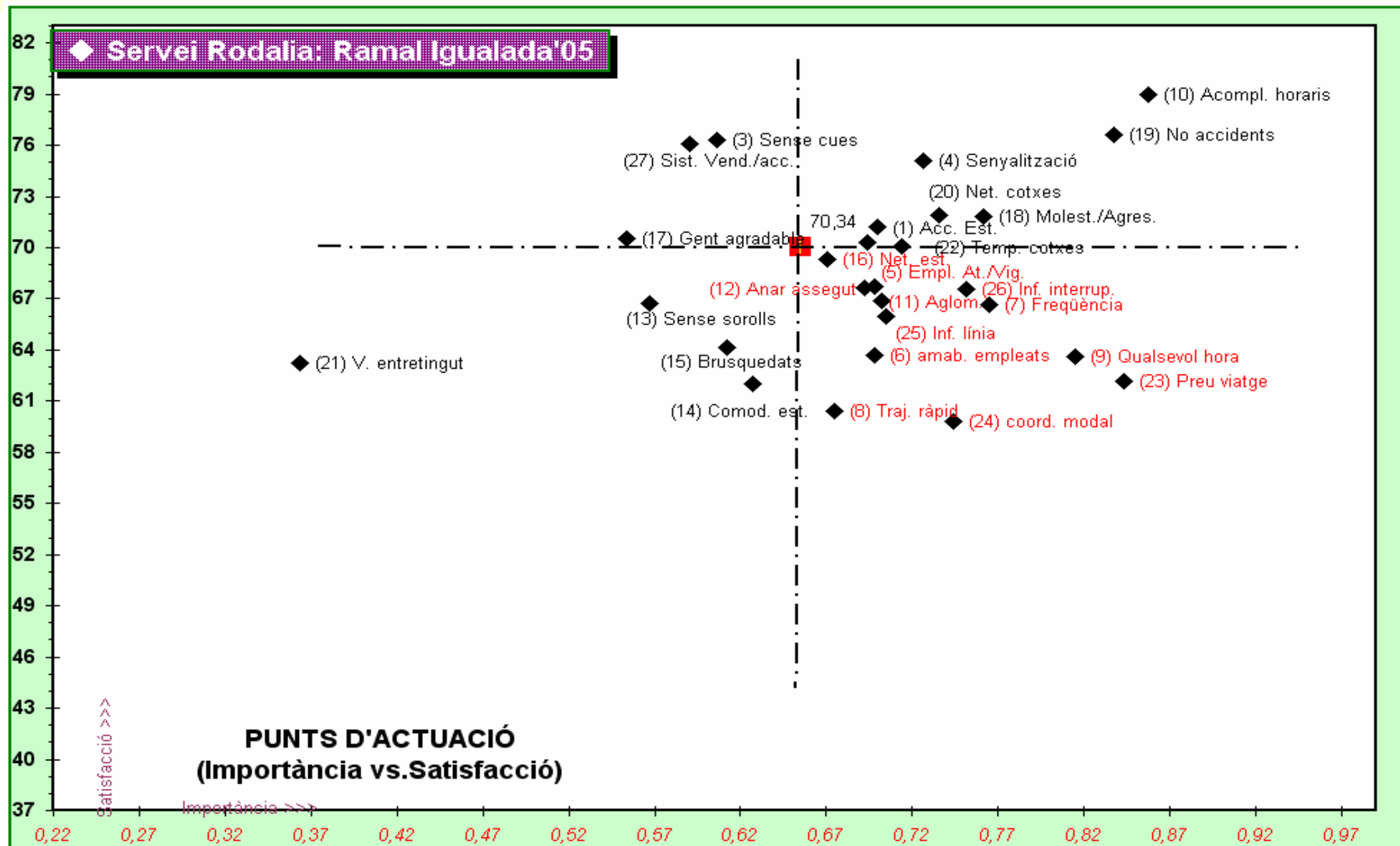
- PODER-LO AGAFAR A QUALEVOL HORA
- LA FREQUÈNCIA DE PAS
- EL PREU DEL VIATGE
- LA COORDINACIÓ MODAL
- INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
- MOLÈSTIES/AGRESSIONS
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- TRAJECTE MÉS RÀPID
- AGLOMERACIONS
- ACCÉS COTXES

- Ramal Igualada

- PODER-LO AGAFAR A QUALEVOL HORA
- LA FREQUÈNCIA DE PAS
- EL PREU DEL VIATGE
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- TRAJECTE MÉS RÀPID
- PODER ANAR ASSEGUT
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- INFORMACIÓ SOBRE SERVEI
- AMABILITAT EMPLEATS
- AGLOMERACIONS
- NETEJA ESTACIONS

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





L.S.C. ©

5.4- Sensibilitat de les actuacions

L'anàlisi de sensibilitat permet determinar quins aspectes són més sensibles a una actuació.

Per a cada un dels aspectes del viatge es mostren els gràfics resultants del seu anàlisi de sensibilitat.

Aquest consisteix en el següent:

Es segmenta la mostra en 5 grups el més homogenis possible (per mig d'una anàlisi cluster) en funció del seu nivell de satisfacció vers un aspecte, de manera que es puguin fer gradacions del tipus:

- Grup dels molt poc satisfets amb l'aspecte (1)
- Grup dels poc satisfets amb l'aspecte (2)
- Grup dels ni satisfets ni insatisfets amb l'aspecte (3)
- Grup dels una mica satisfets amb l'aspecte (4)
- Grup dels molt satisfets amb l'aspecte (5)

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

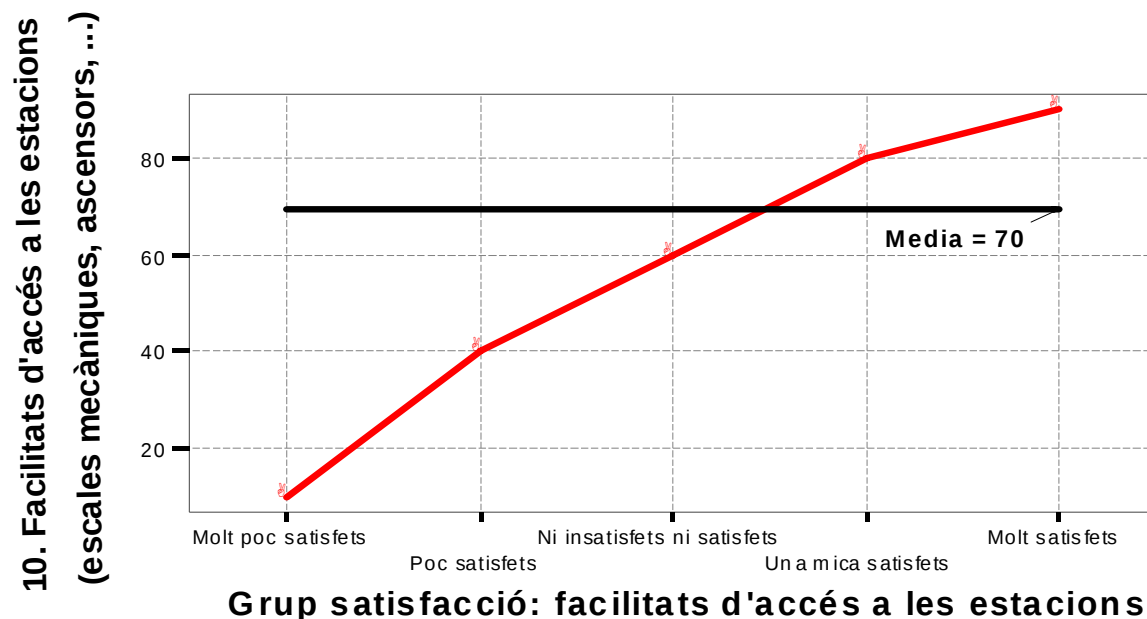
Eix horitzontal: Grups de satisfacció vers l'aspecte

Eix vertical : Satisfaccions declarades individualment

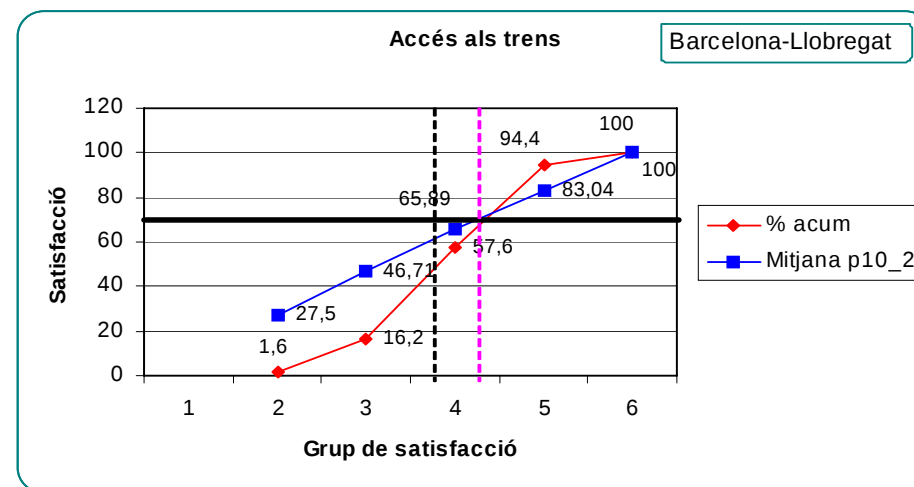
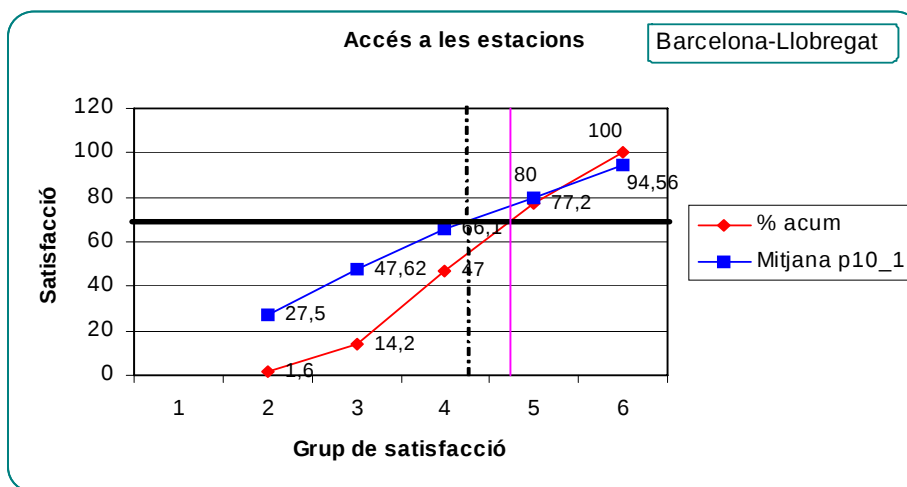
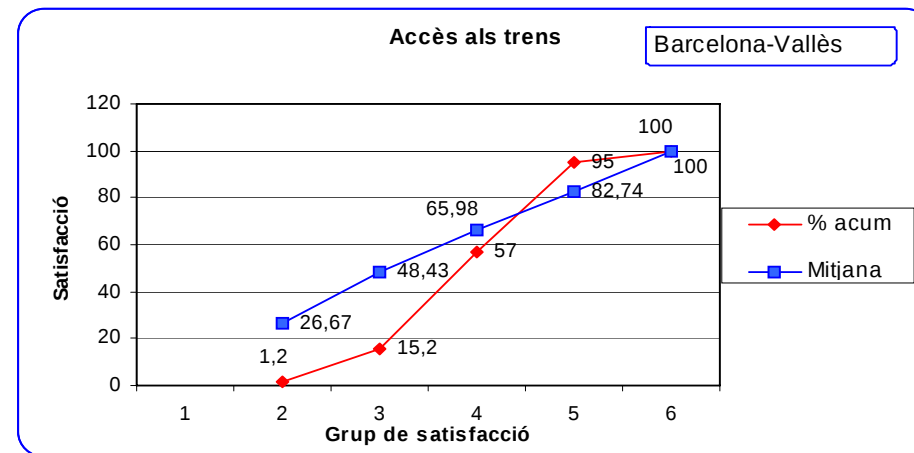
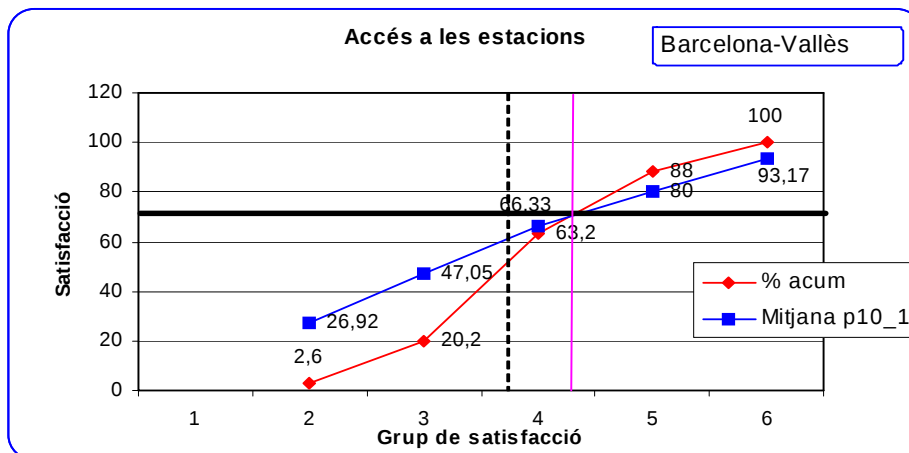
La línia negra horitzontal es el valor mitjà de la satisfacció global declarada.

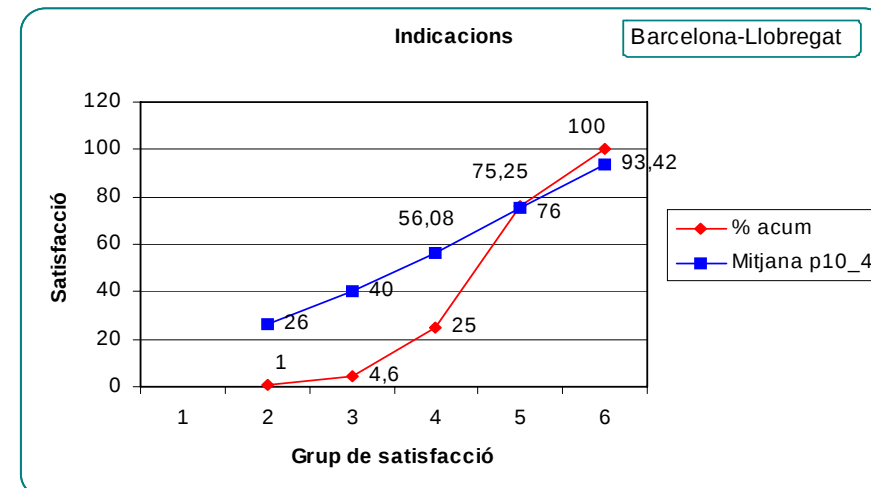
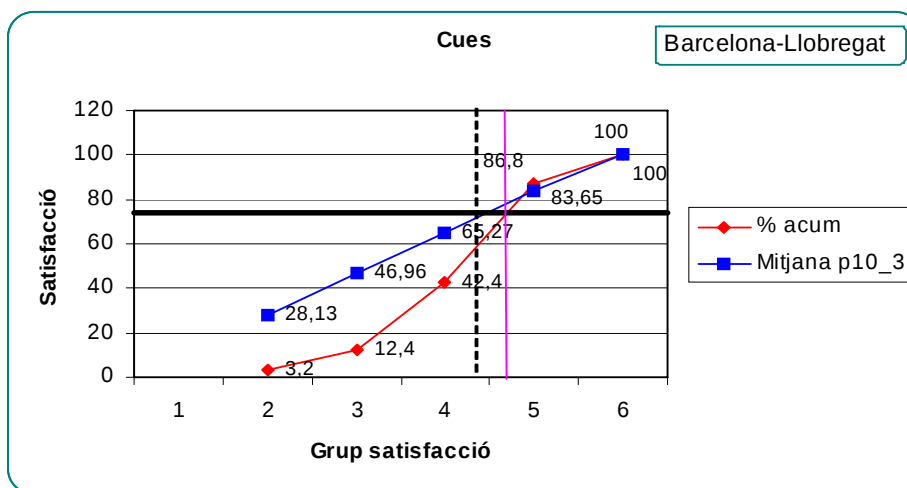
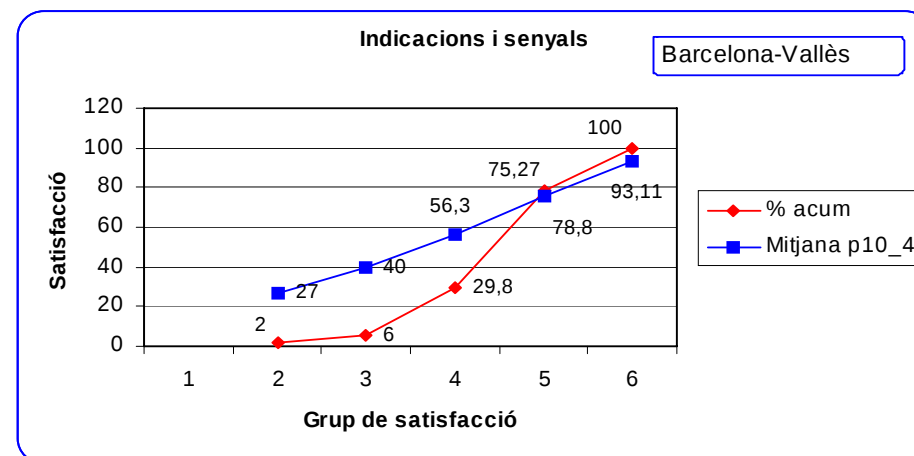
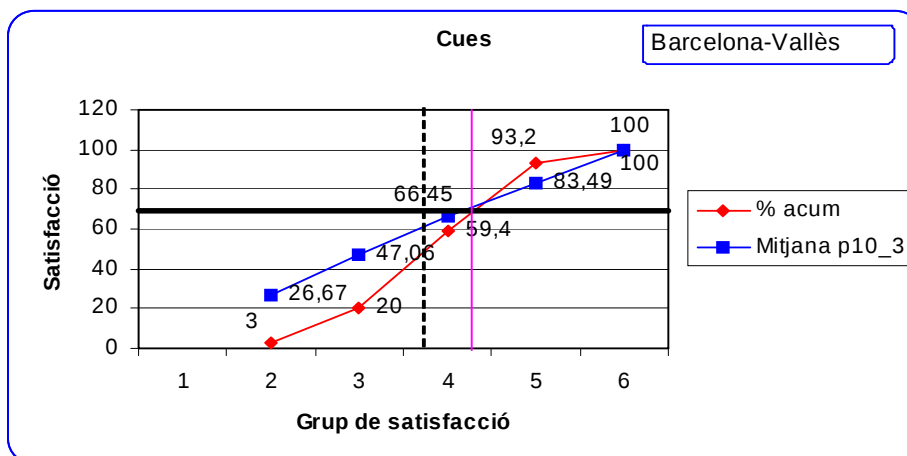
La línia negra vertical marca el 50% de tots els clients

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

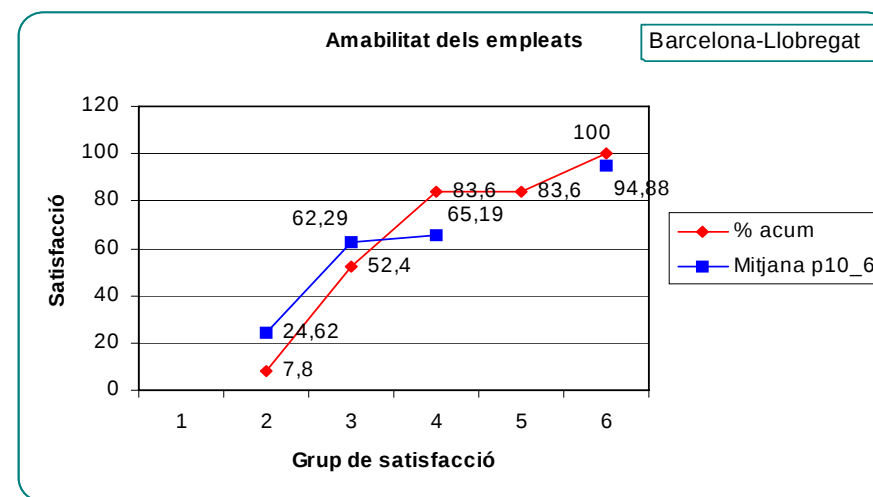
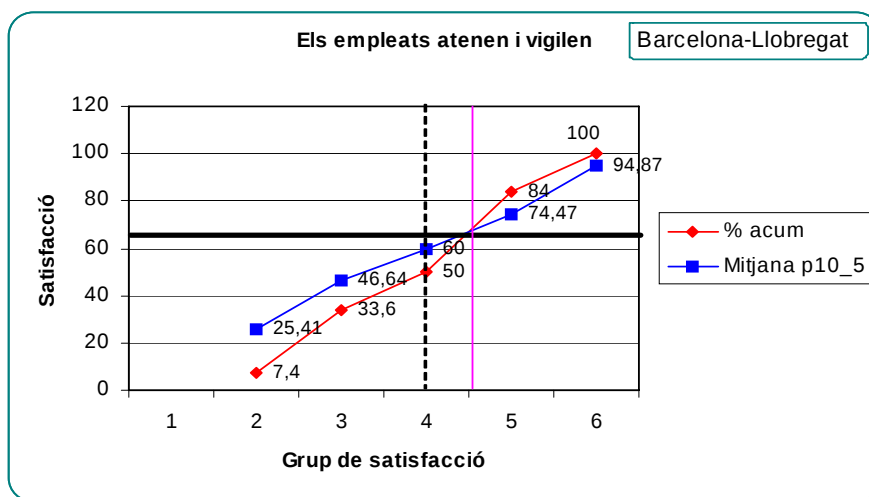
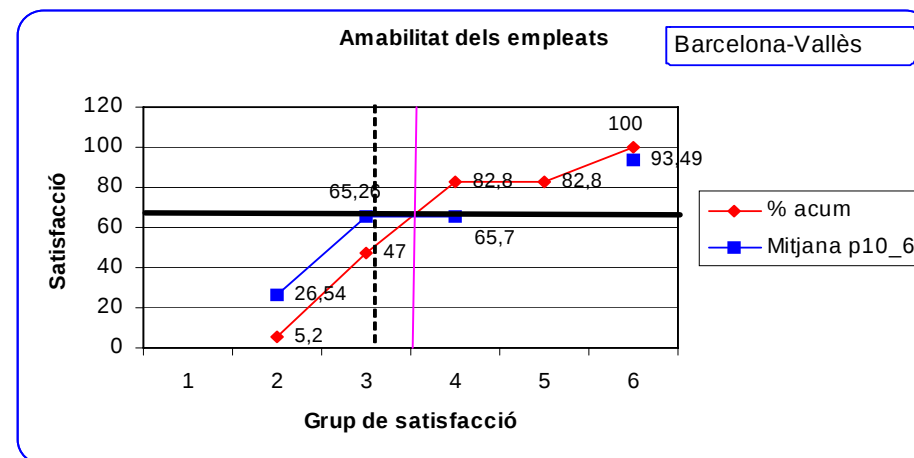
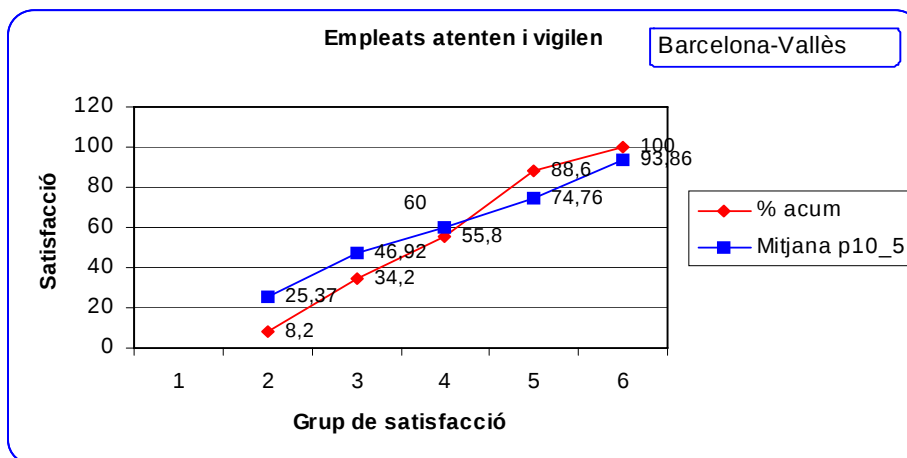


- A les properes pàgines mostrem, per tots els aspectes i per les dues línies quina es la sensibilitat de cada aspecte.
- Diguem aquí, que observant-los tots s'arriba a la conclusió de que, amb molt poques excepcions, els FGC han de tenir més cura en mantenir els nivells de satisfacció actuals que no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

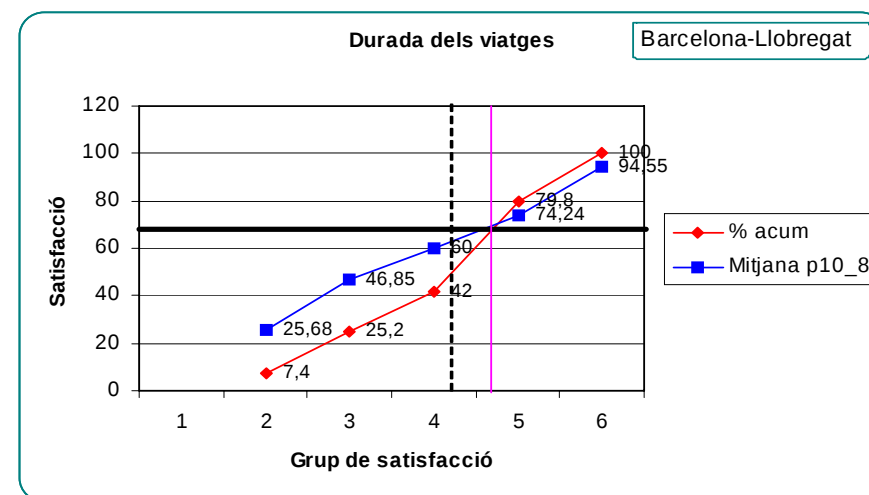
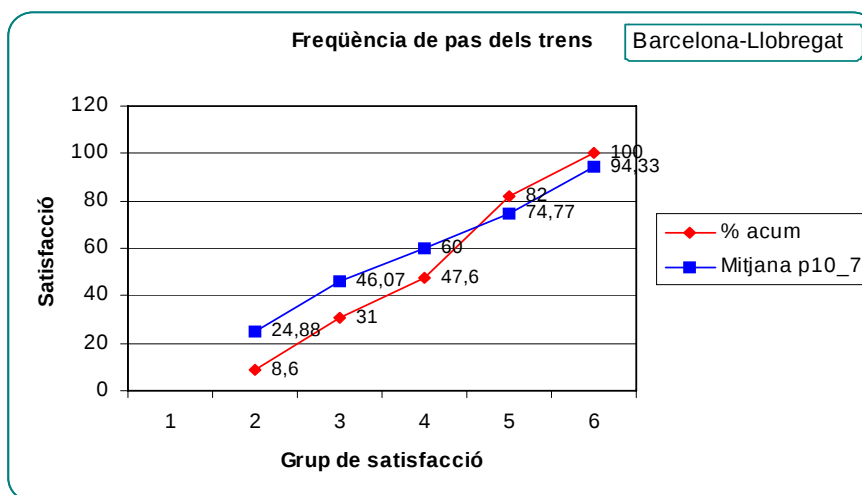
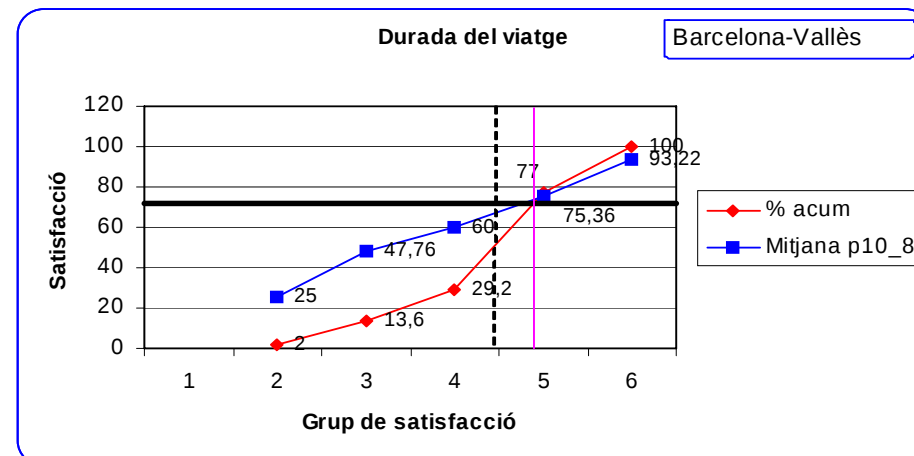
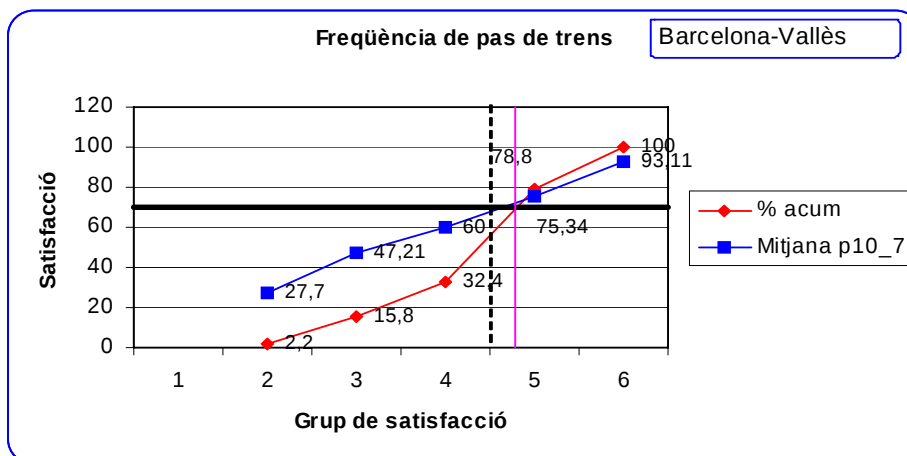




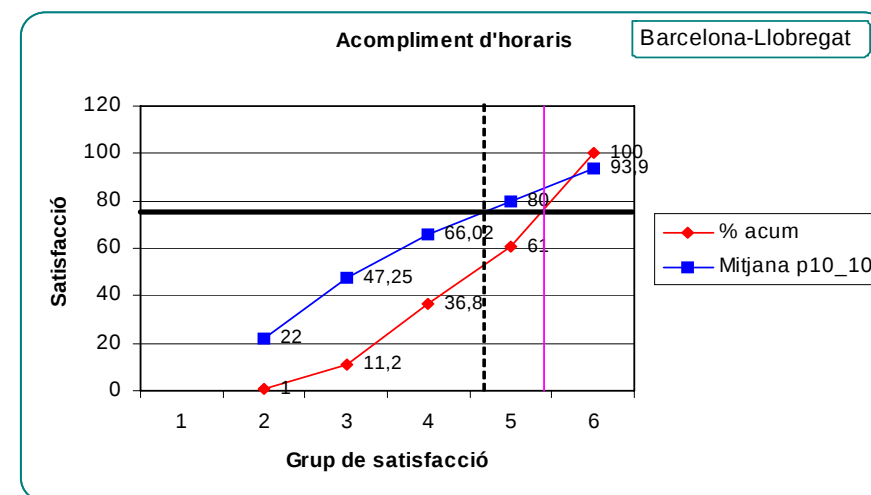
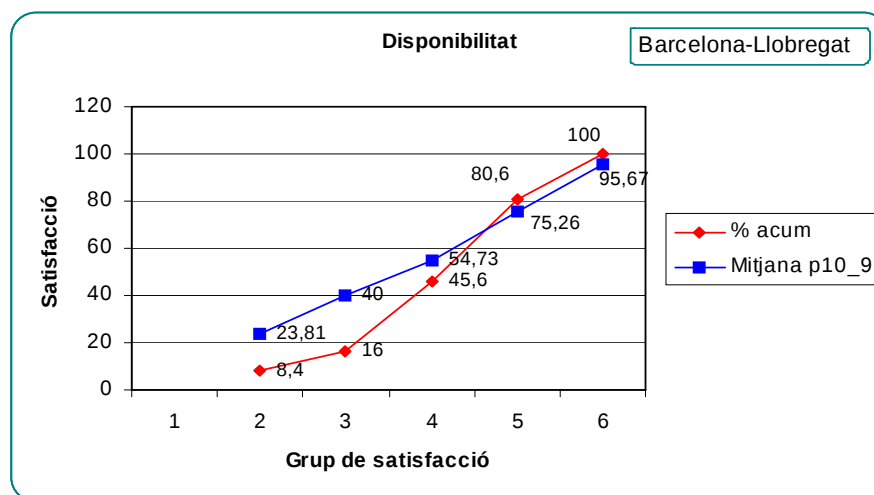
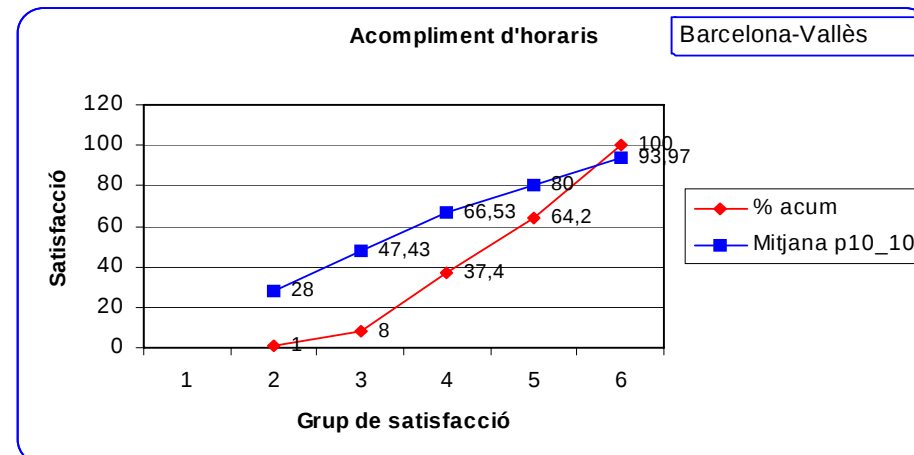
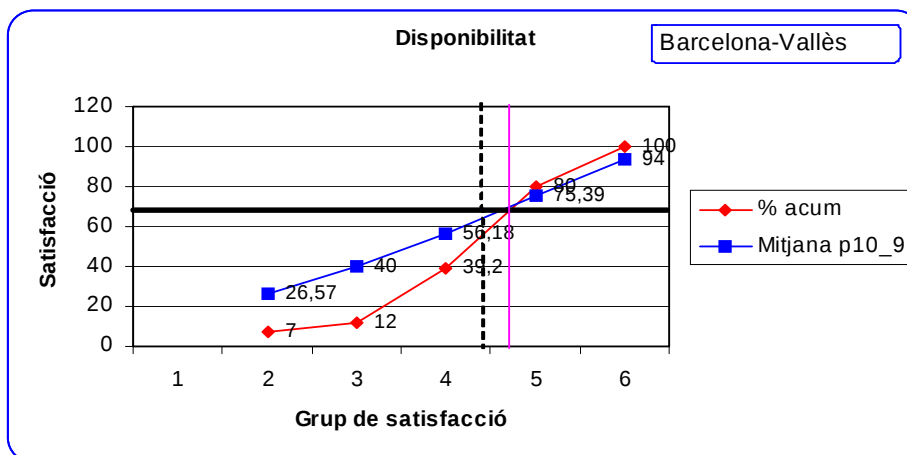
5.4- Sensibilitat de les actuacions

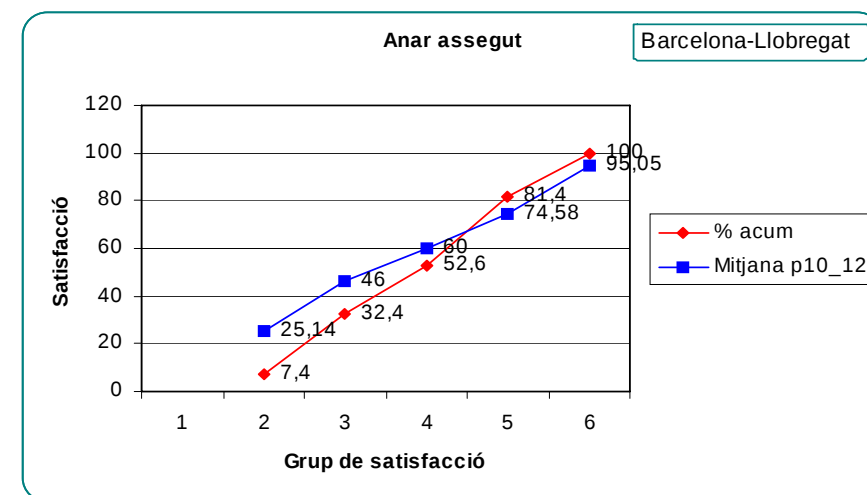
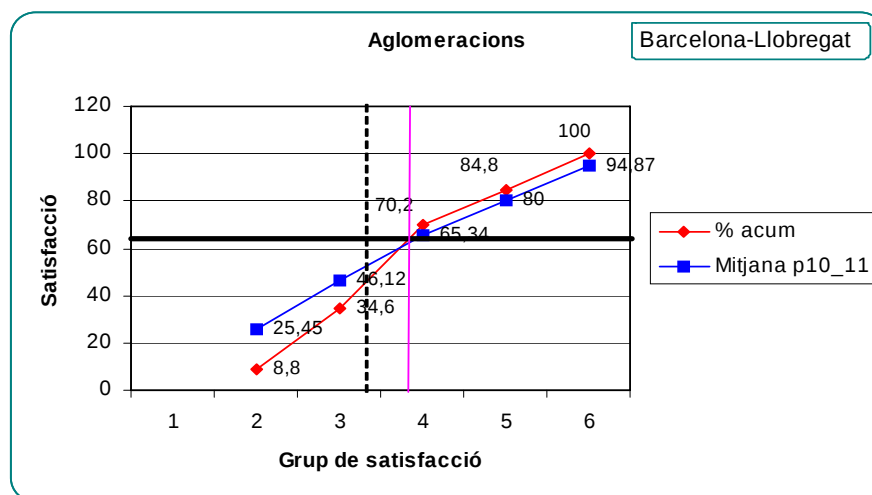
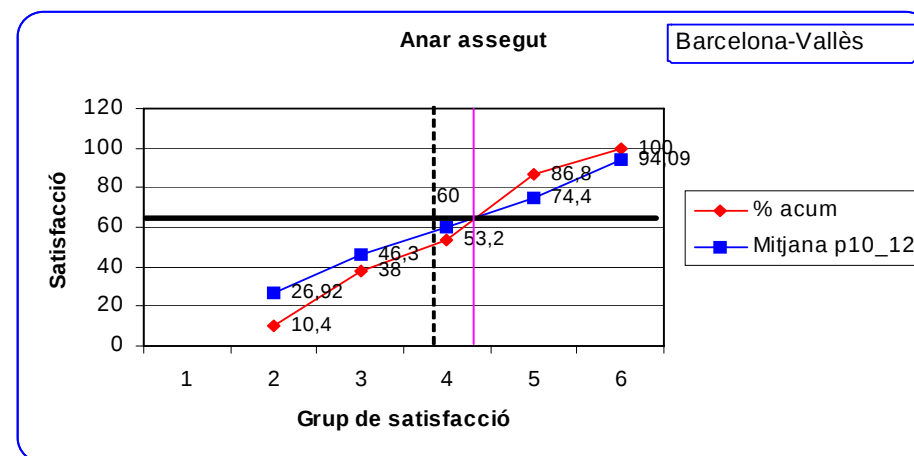
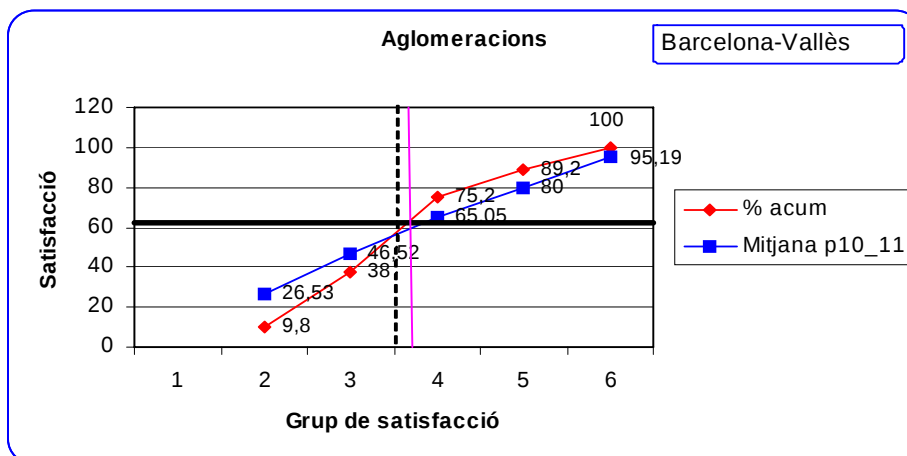


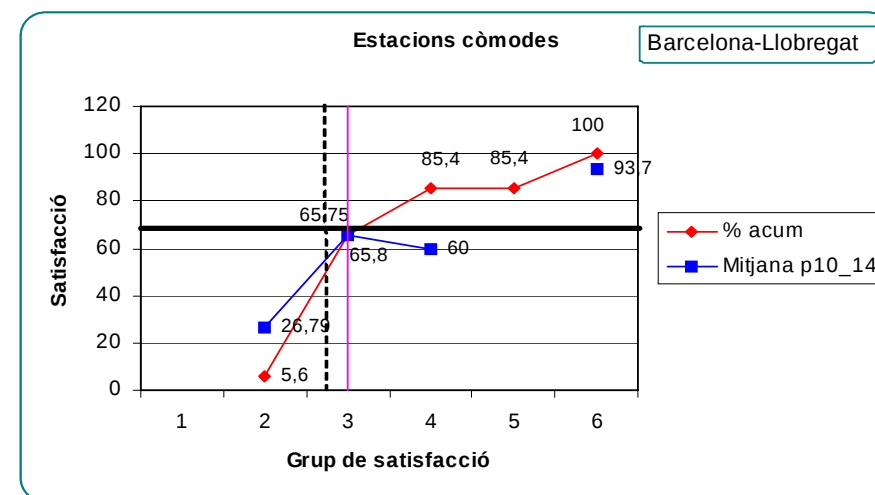
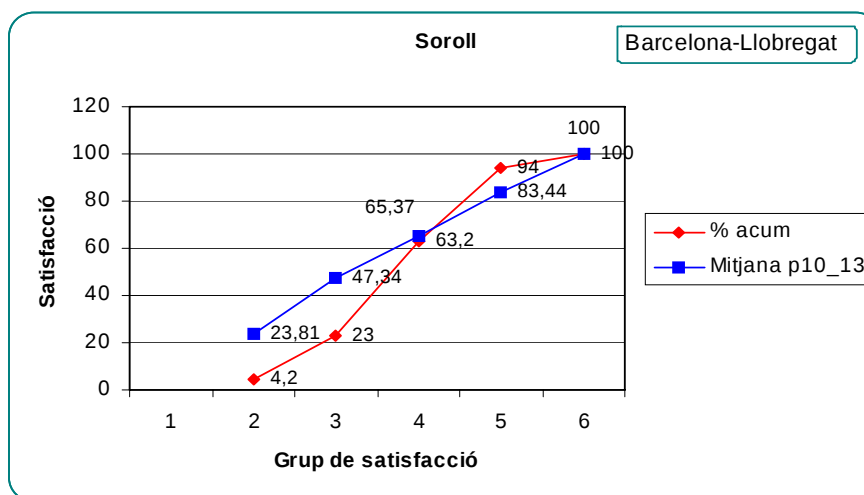
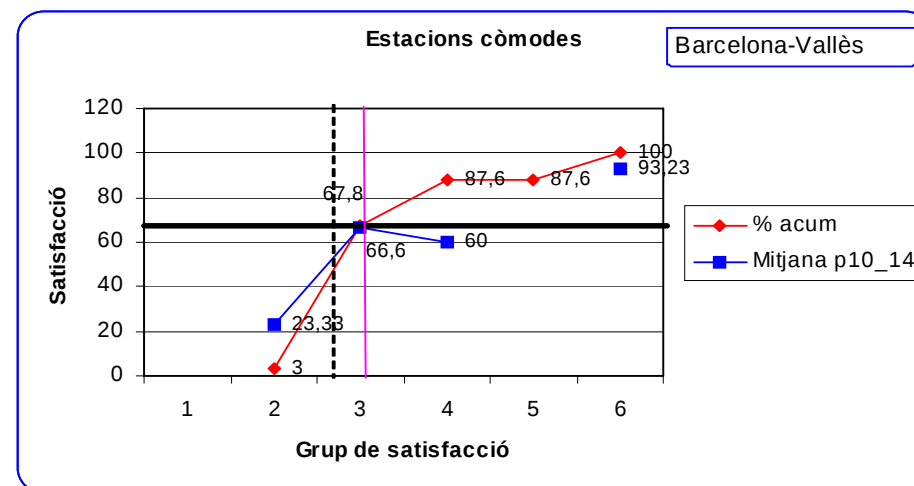
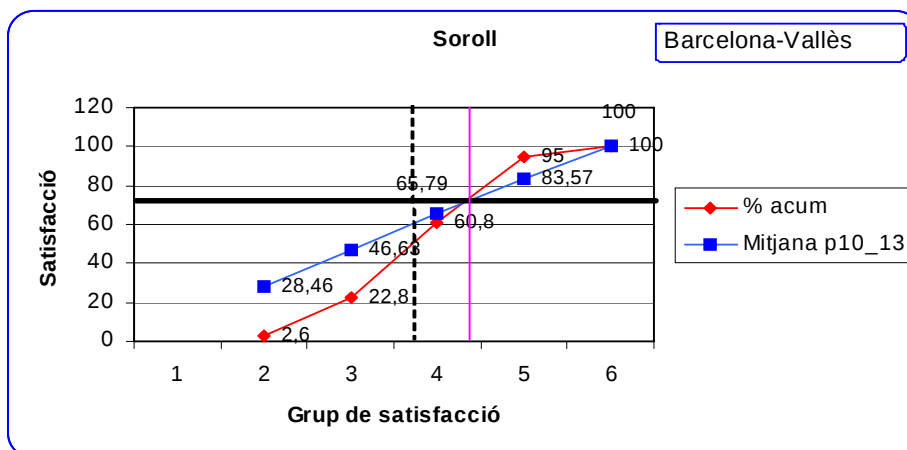
5.4- Sensibilitat de les actuacions



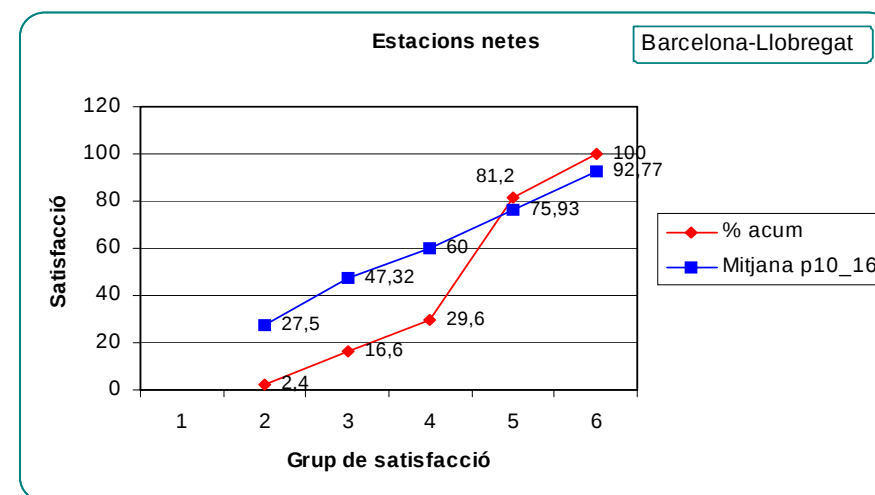
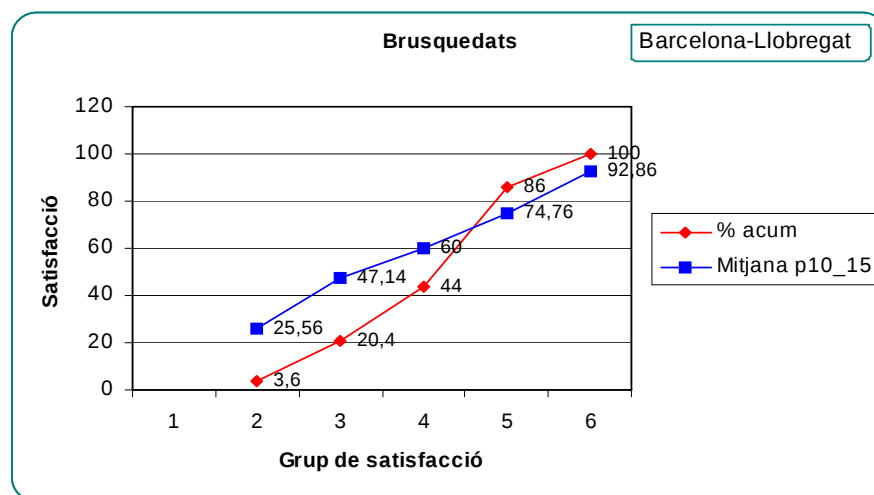
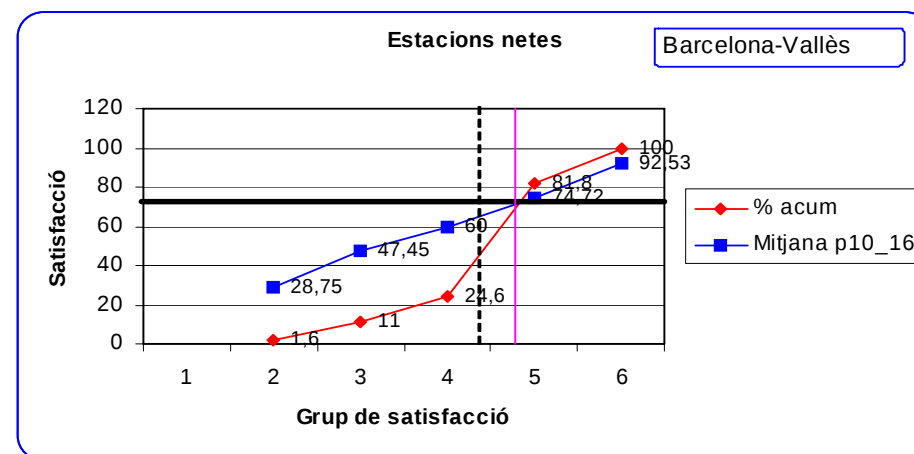
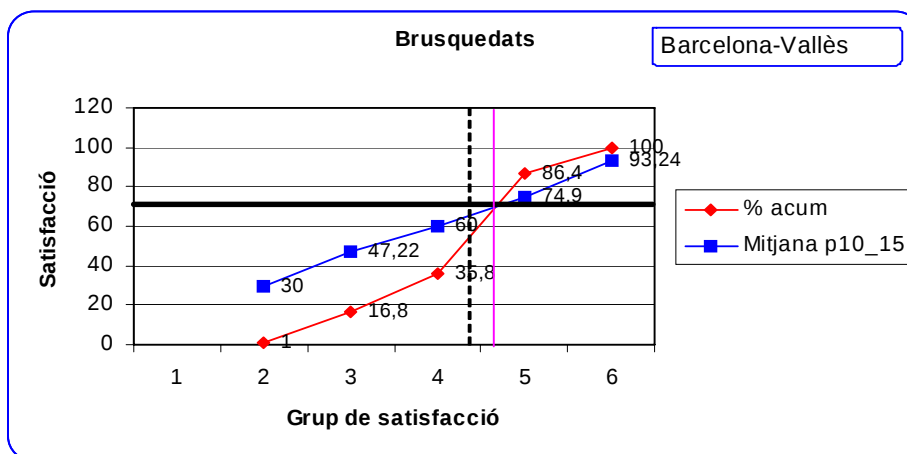
5.4- Sensibilitat de les actuacions



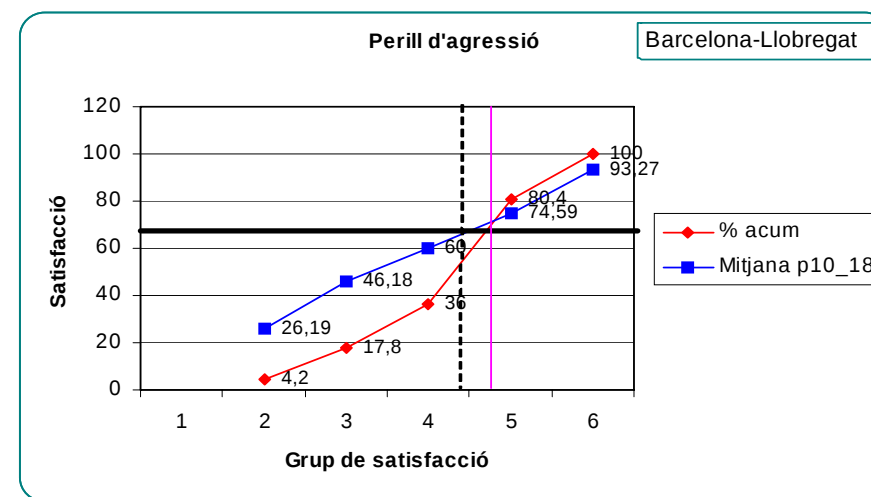
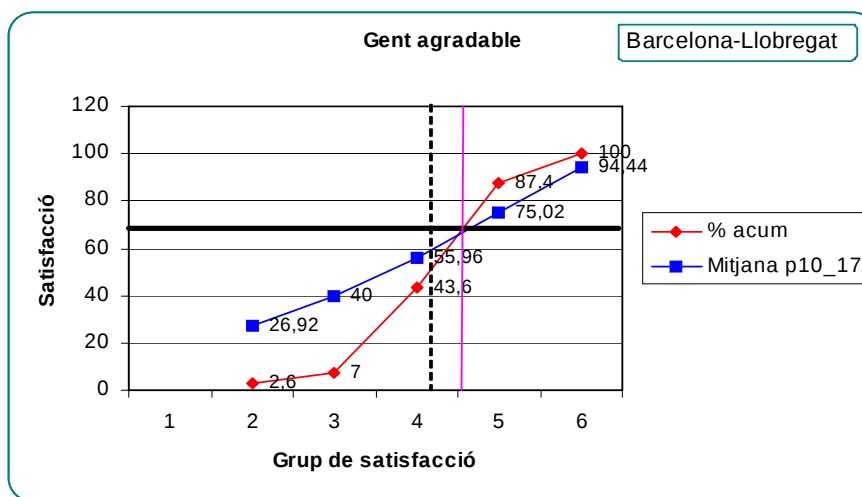
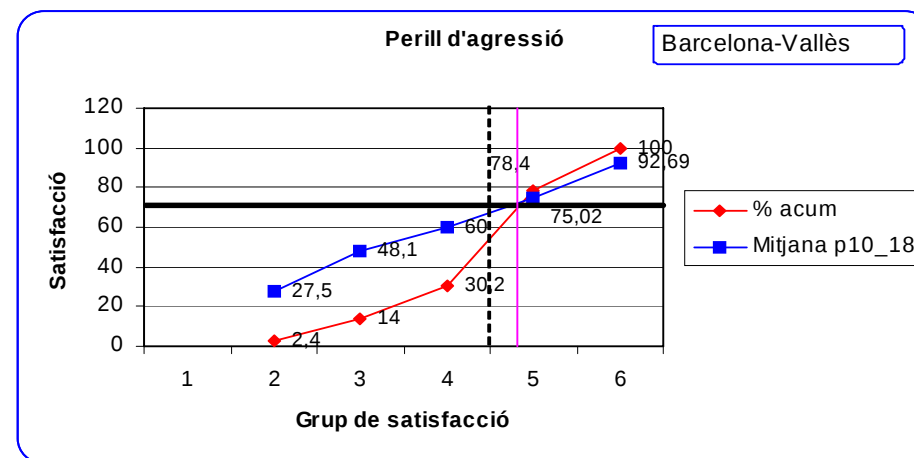
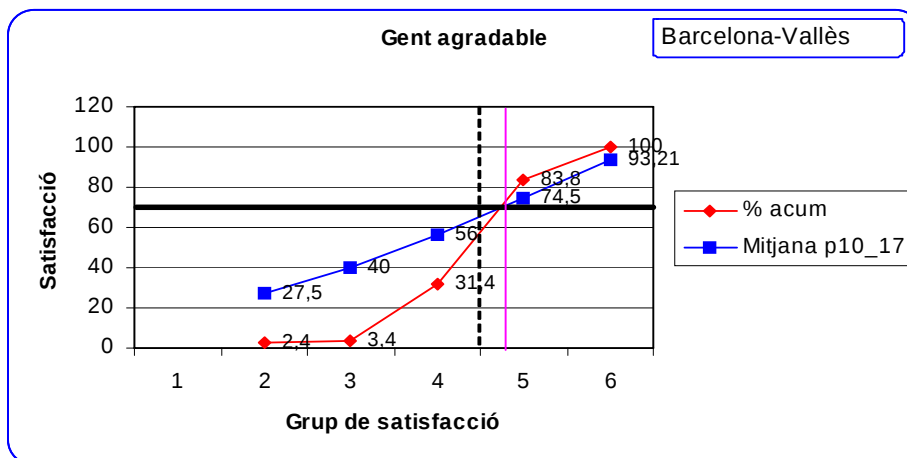


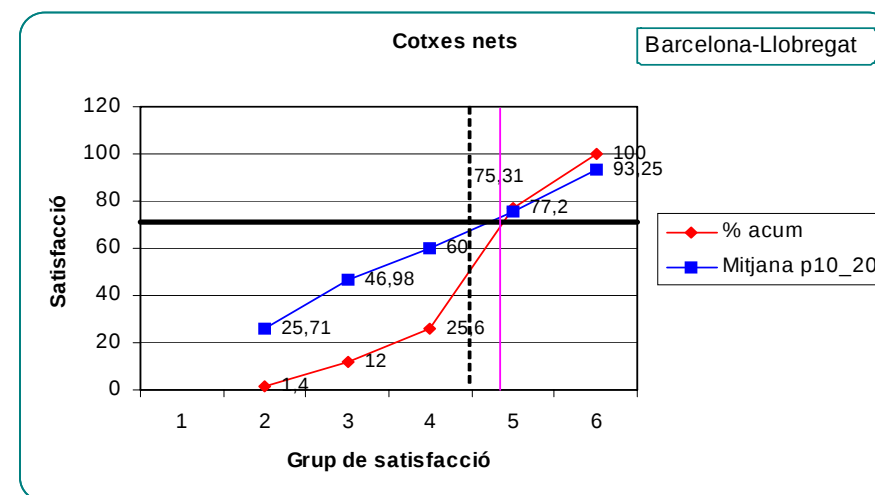
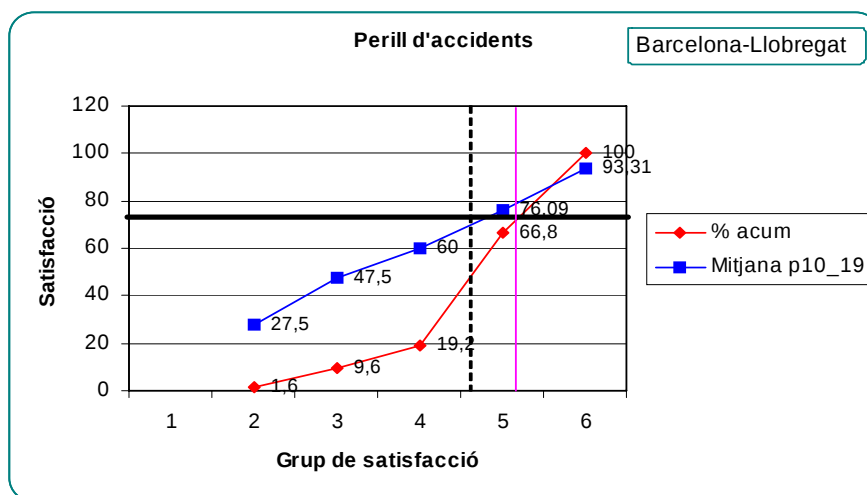
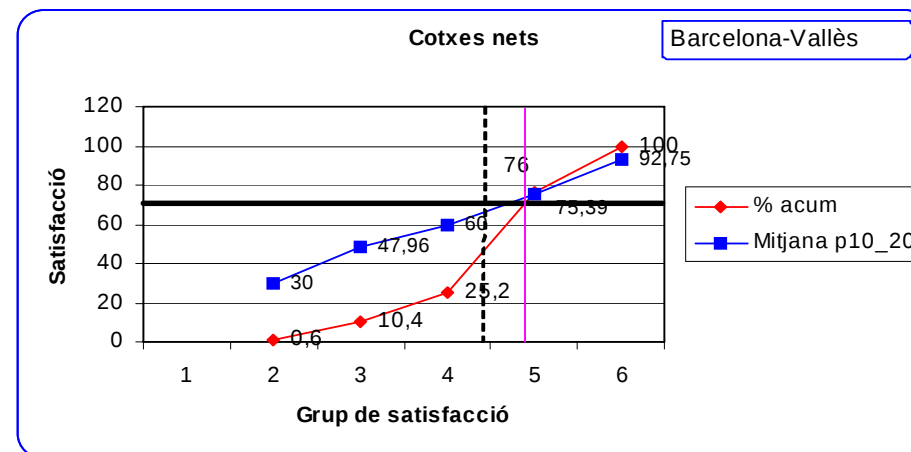
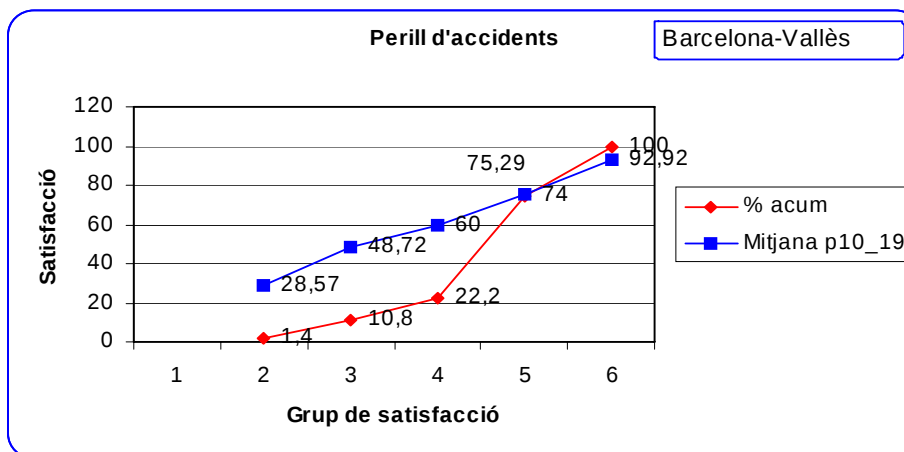


5.4- Sensibilitat de les actuacions

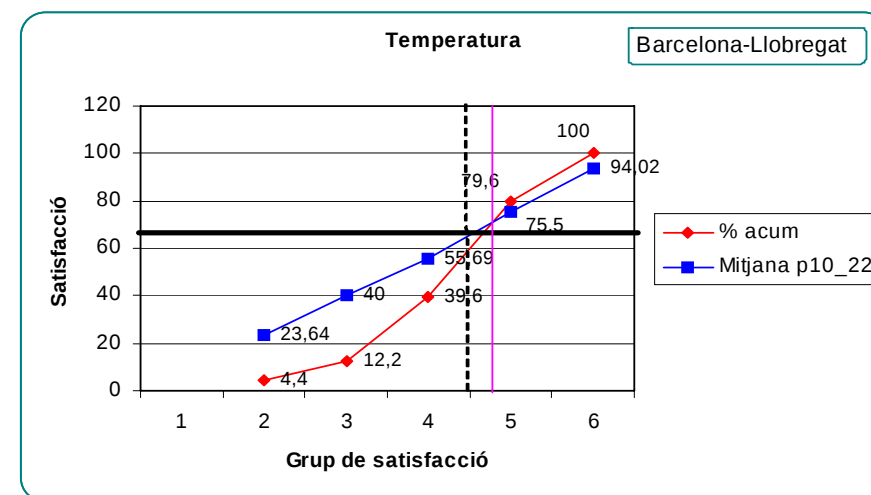
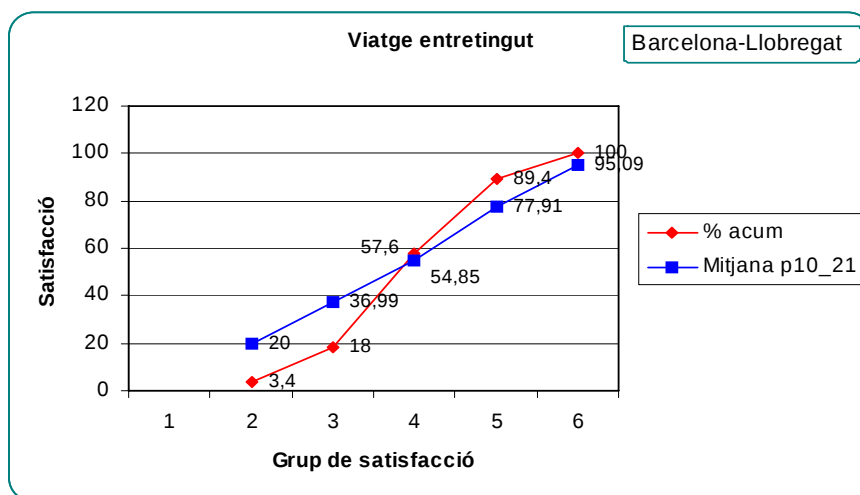
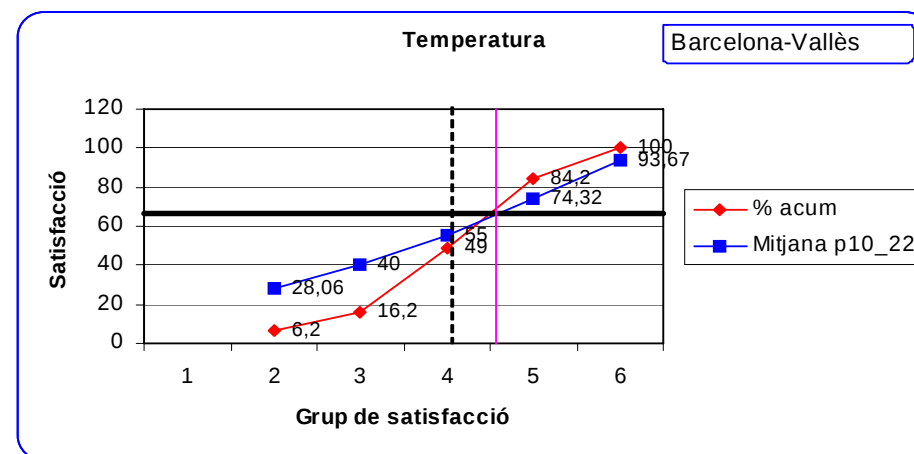
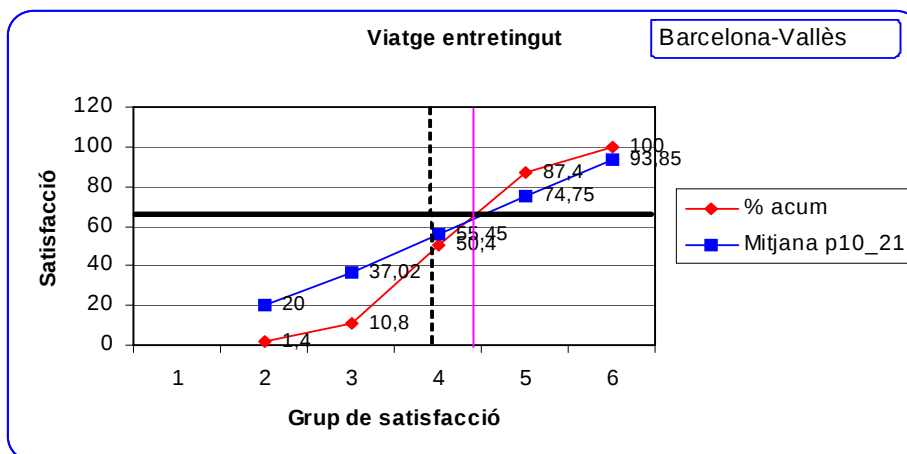


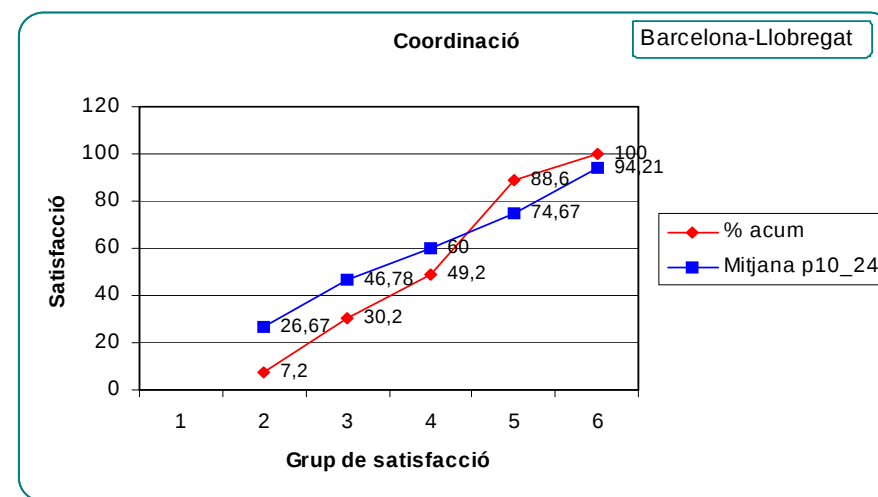
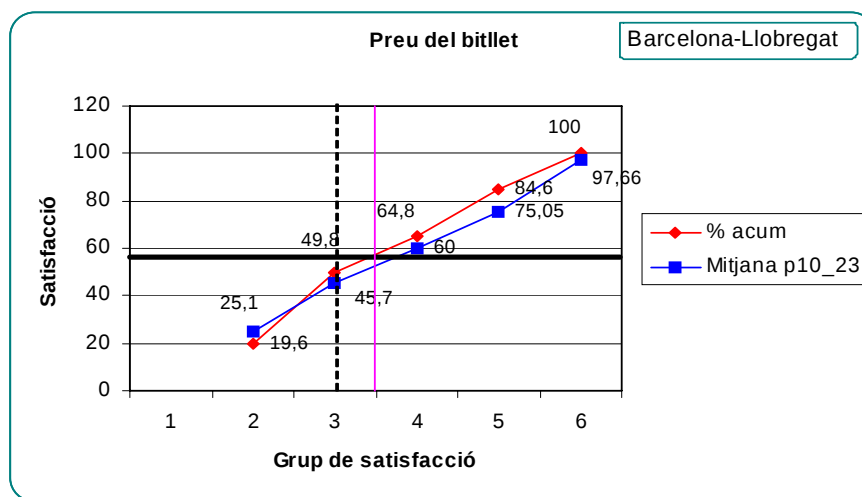
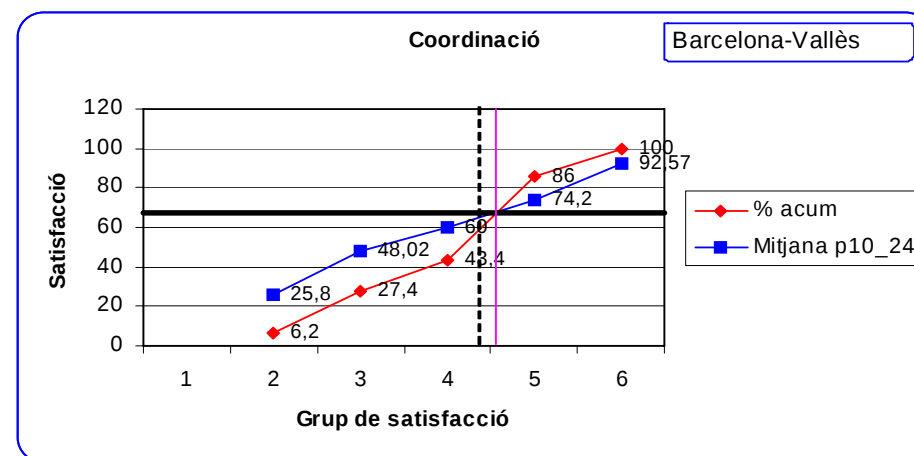
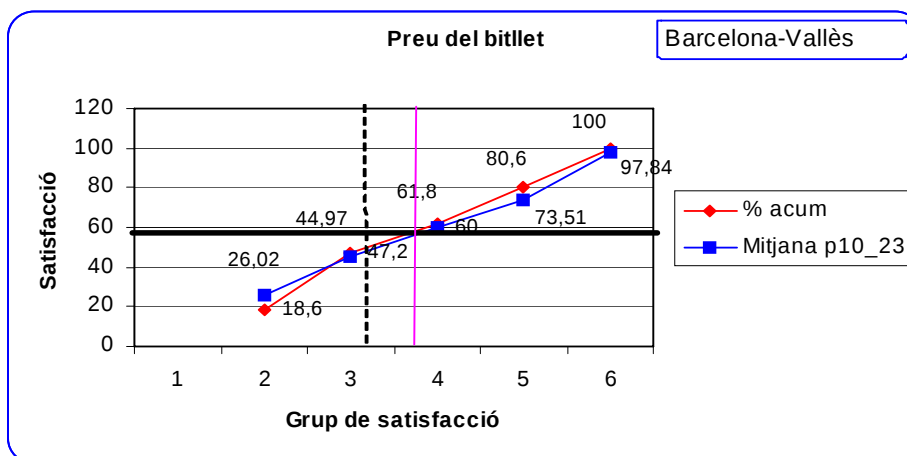
5.4- Sensibilitat de les actuacions

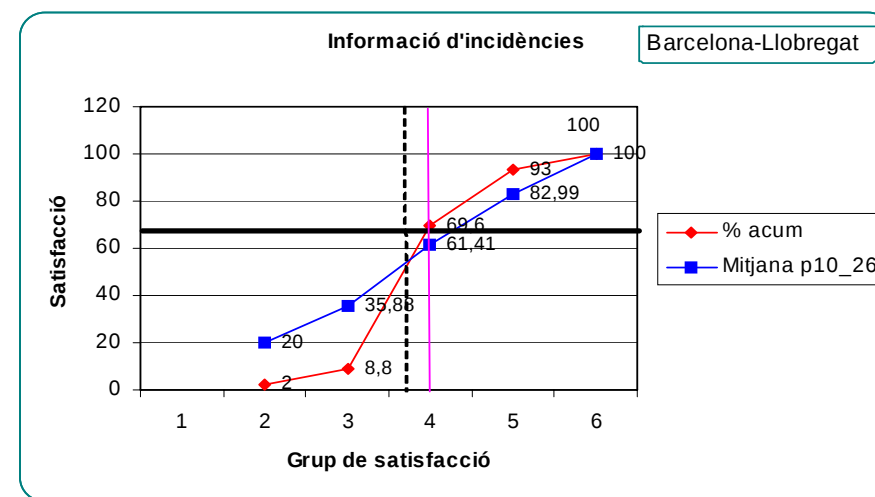
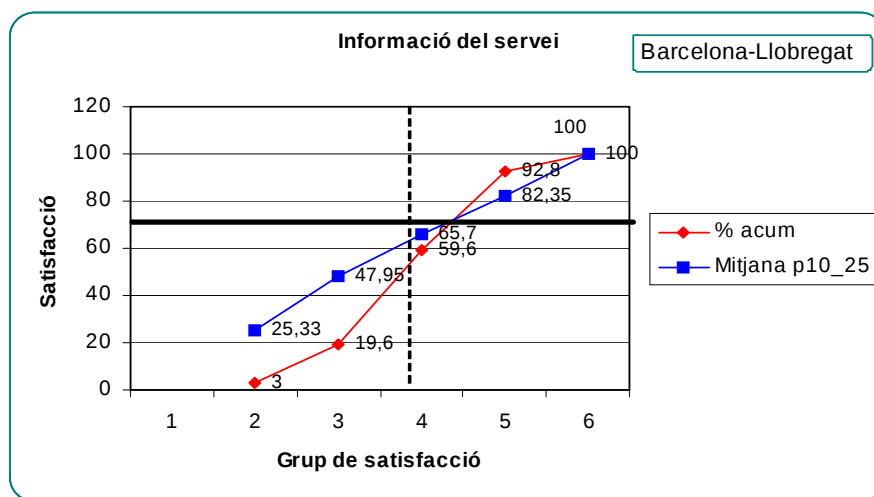
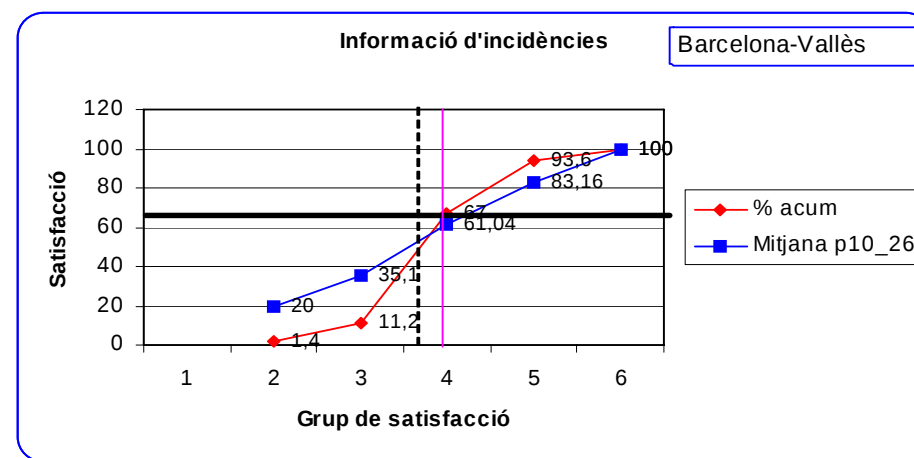
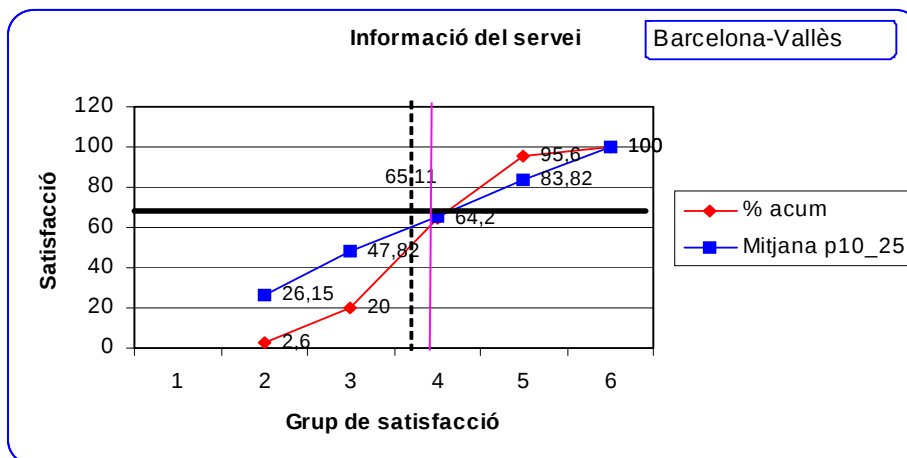




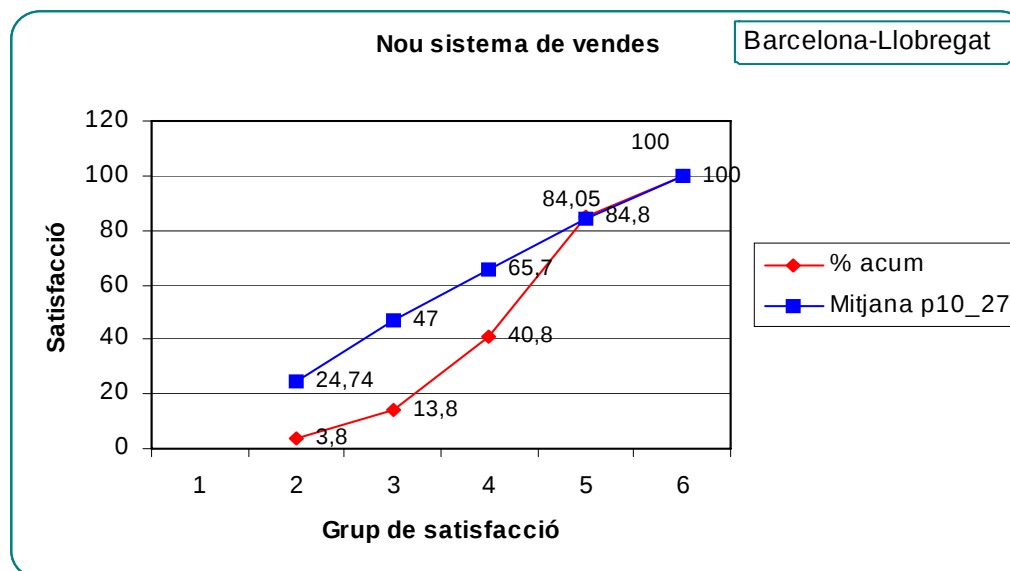
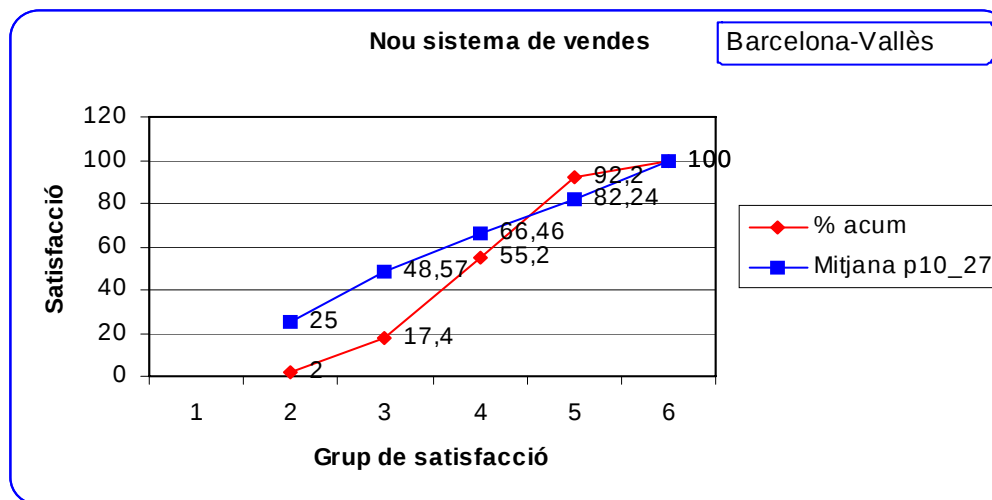
5.4- Sensibilitat de les actuacions







5.4- Sensibilitat de les actuacions



L.S.C. ©

5.5.- Altres valoracions del servei

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

Aquest fet és comú per les dues línies:

.VALORACIÓ DE LES MILLORES A LES ESTACIONS DE LA LÍNIA ELS ÚLTIMS DOS ANYS	B i V %	L i A %
Han millorat molt	6,2	4,8
Han millorat una mica	29,6	33,6
Si fa no fa, estan igual	60	56,6
Gens, al contrari han empitjorat una mica	3	3,8
Gens, han empitjorat molt	1,2	1,2
Base: Total	(500)	(500)

35,8

60

4,2

38,4

56,6

5,0

- A la línia Barcelona Vallès, el 35,8% dels seus viatgers consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 60% considera que està igual.
- A la línia Llobregat Anoia, el 38,4% dels viatgers que aquesta consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 56,6% considera que està igual.
- Es a dir, el reconeixement de millores a les línies és clar i la majoria de clients considera que el servei millora o que en tot cas no empitjora, que continua igual.
- Numèrica i gràficament ho podem veure a les properes pàgines

5.5- Altres valoracions del servei

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

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

- El col·lectiu entrevistat que reconeix que s'han fet millores a la línia en els dos darrers anys és de l'ordre del 54% per la línia Barcelona i Vallès.
- Per contra, un 32% dels clients creuen que hi ha algun aspecte que ha empitjorat. Mes endavant ho mostrem en detall. En consolidats, tenim:

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

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) pels clients de la línia Barcelona i Vallès de que “Hi ha més trens”.
- La cura de les estacions, la seguretat i la neteja en general són altres millores que els clients esmenten espontàniament.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, encara que en conjunt un 32% dels clients de la línia Barcelona i Vallès, esmenten algun (espontàniament també) no hi cap aspecte concret que sigui rellevant. Dos aspectes són els que concentren aquesta percepció d’empitjorament: “Les aglomeracions” i “El preu”.
- S’aporta més detall en els quadres de les properes pàgines:

5.5- Altres valoracions del servei

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

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona Vallès

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

- El col·lectiu entrevistat que reconeix que s'han fet millores a la línia en els dos darrers anys és de l'ordre del 68% per la línia Llobregat i Anoia.
- Per contra, el 44% dels clients creuen que hi ha algun aspecte que ha empitjorat. Més endavant ho mostrem en detall. En consolidats, tenim:

Línia Llobregat i Anoia													
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	0'2	03	04	05
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	80	65	58	61	69	64	85	72	69	67	68	60	68
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	02	03	04	05
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	23	9	18	7	15	12	17	17	24	29	43	34	44

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) per els clients de la línia Llobregat i Anoia és la de que “Hi ha més trens, més seguretat, més neteja i el sistema de venda”.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, encara que en conjunt un 44% dels clients esmenten algun (espontàniament també) on destaca les aglomeracions i la seguretat.
- La seguretat destaca tant perquè ha millorat, però ahora es considera que s’ha de continuar millorant.
- Més detall en els quadres de les properes pàgines:

5.5- Altres valoracions del servei

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

5.5- Altres valoracions del servei

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

- El desig de millores (detall en properes pàgines) contraresten en part les dades anteriors. Al voltant el 92% dels clients de la línia Barcelona i Vallès considera que hi ha algun aspecte que s'hauria de millorar.
- La millora més desitjada és: MILLOR PREU DEL BITLLET (37% dels clients), seguida de: MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS (24%).
- Altres demandes amb cert pes són les relacionades amb: INFRAESTRUCTURA /ACCÈS /ESCALES (13%), MÉS VIGILÀNCIA/SEGURETAT (12%), L'AIRE CONDICIONAT (11%), MENYS AGLOMERACIONS (10%) I MÉS HORARIS NOCTURNS (10%).
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.5- Altres valoracions del servei

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

- El desig de millores dels clients de la línia Llobregat i Anoia està en un valor consolidat del 86% (detall en properes pàgines). Són clients que consideren que hi ha algun aspecte que s'hauria de millorar:
- La millora més desitjada es: **MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS (35%)**
- Altres demandes amb cert pes són les relacionades amb: **MÉS VIGILÀNCIA/ SEGURETAT (19%) i MILLOR PREU (18%).**
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.5- Altres valoracions del servei

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

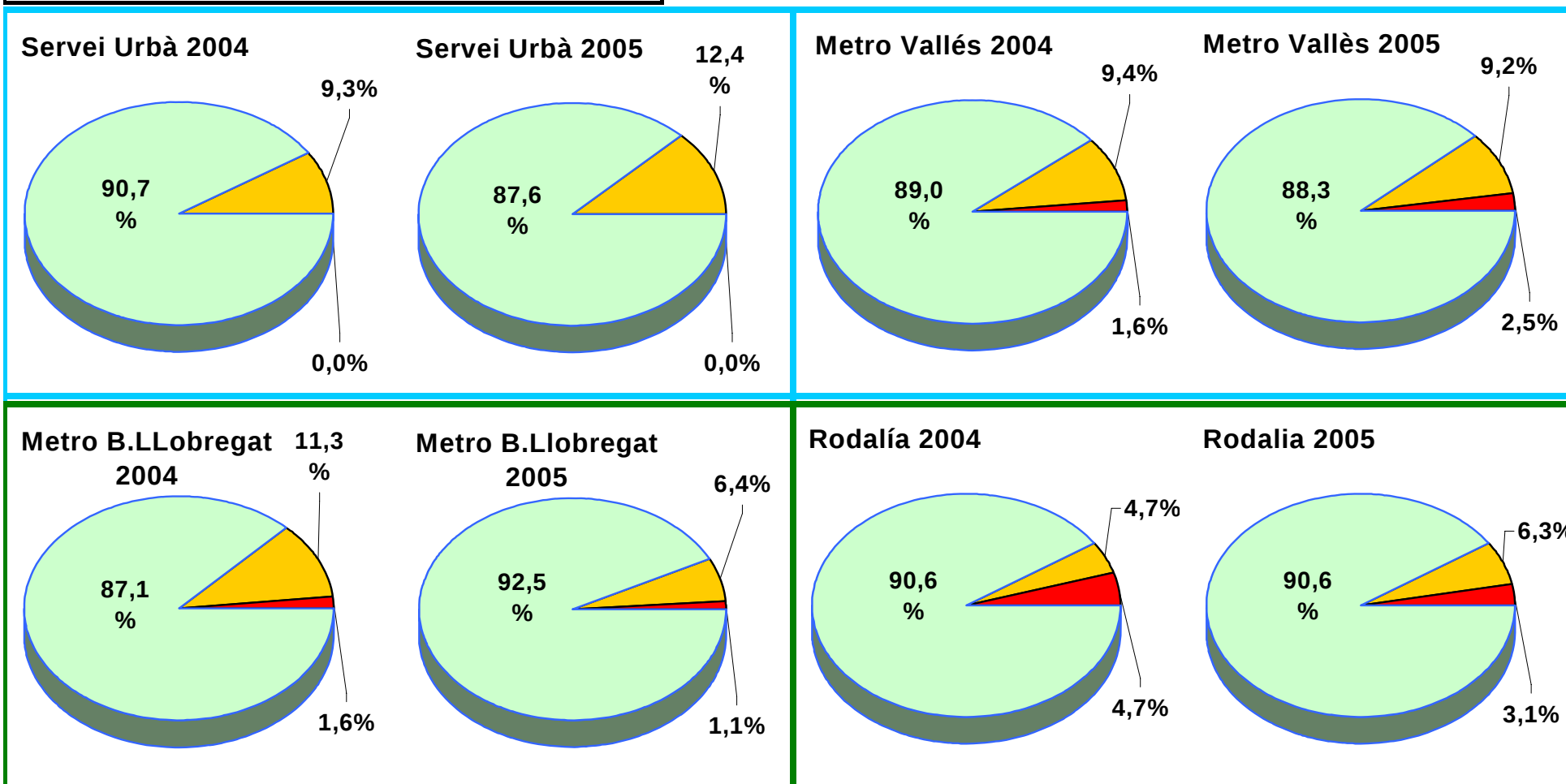
I.S.C. ©

5.6.- Altres variables de l'estudi

- La fidelitat de la clientela dels FGC és força elevada.
- Els clients que diuen que els seguiran fent servir són:
 - El 88% dels clients del servei Urbà
 - El 88% dels del servei del Metro del Vallès
 - El 93% dels del servei Metro del Baix Llobregat
 - El 91% dels del servei Rodalia
- Gràficament es mostra a la pàgina següent:

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

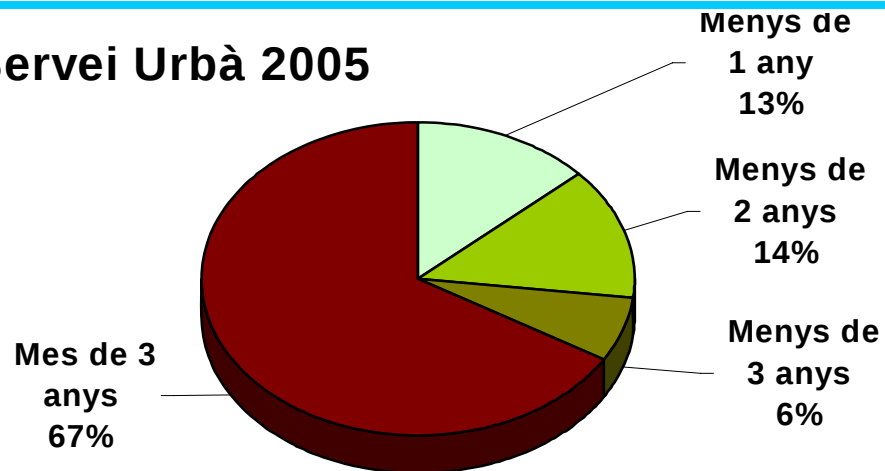
- Segur que seguira fent servir els FGC
- Possiblement els alterni amb un altre medi
- Segur que canviara a un altre medi



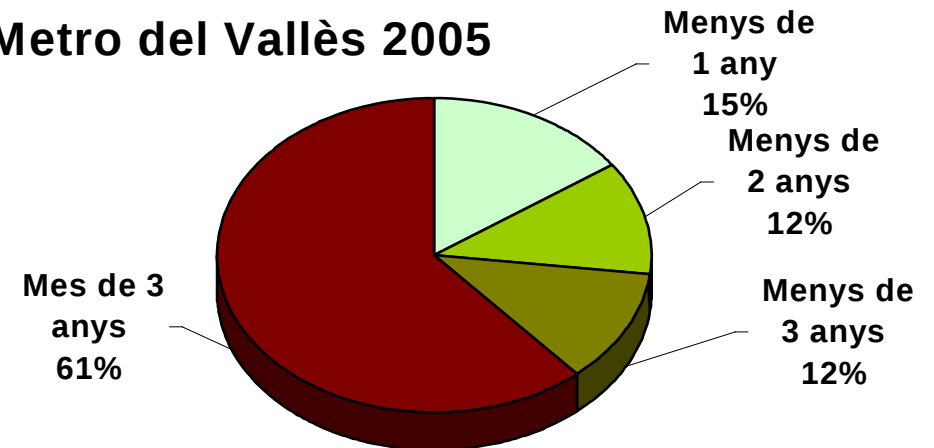
- Al voltant del 13% dels clients de FGC ho són des de fa un any o menys.
- El 27% dels entrevistats són clients de fa 1 o 2 anys com a molt.
- Destaca un increment de viatgers nous a Rodalies de la línia Llobregat-Anoia.

ANTIGUITAT DELS CLIENTS DELS FGC

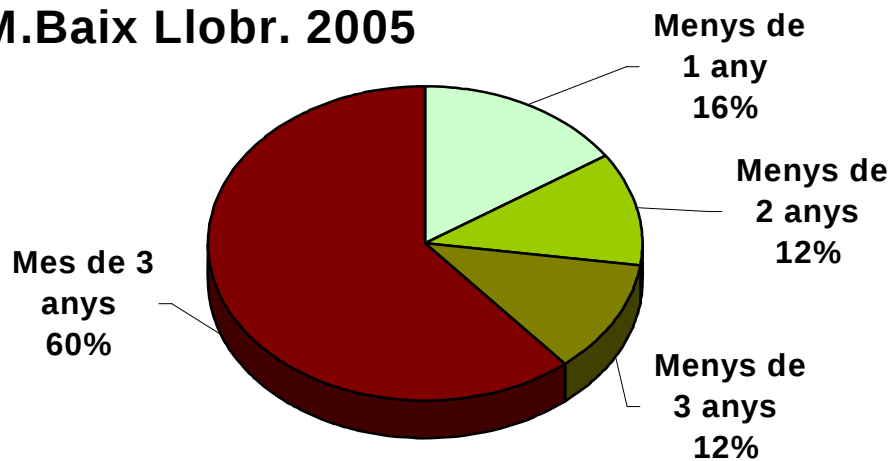
Servei Urbà 2005



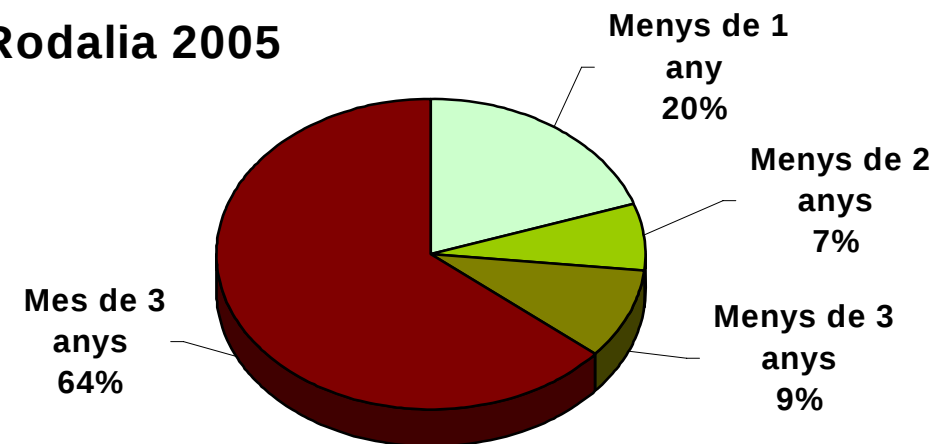
Metro del Vallès 2005



M.Baix Llobr. 2005

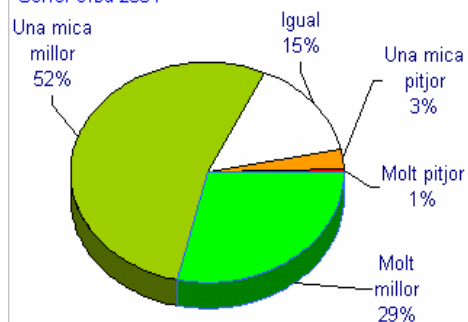


Rodalia 2005

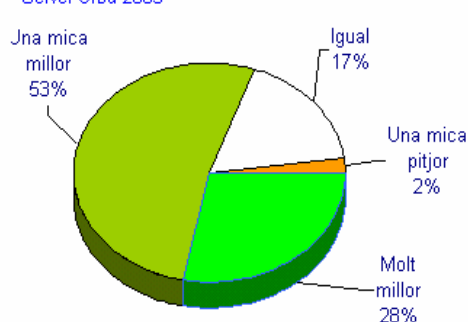


VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS

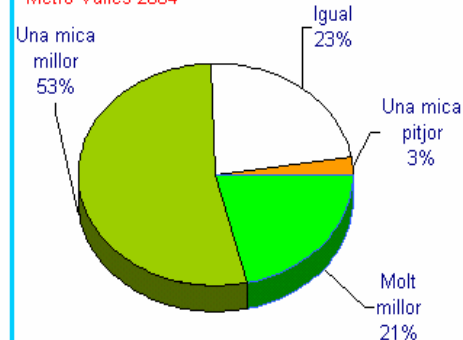
Servei Urbà 2004



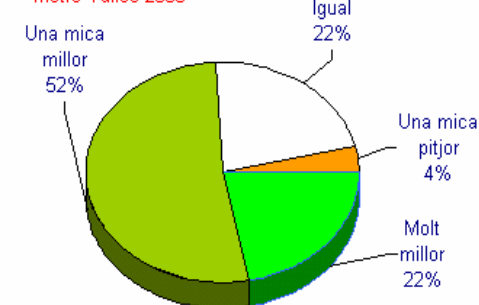
Servei Urbà 2005



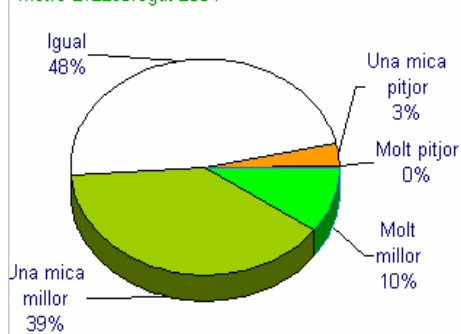
Metro Vallès 2004



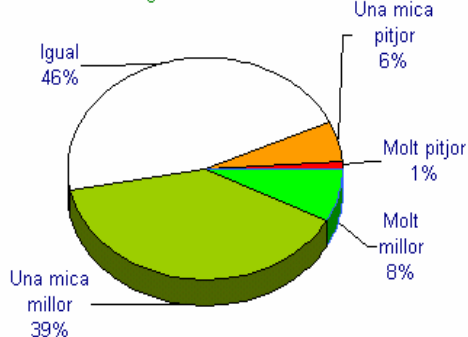
Metro Vallès 2005



Metro B.Llobregat 2004



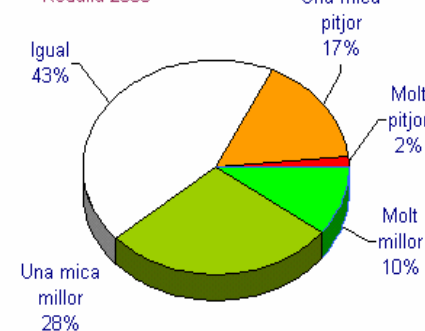
Metro B.Llobregat 2005



Rodalí 2004



Rodalí 2005



VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL SERVEI URBÀ

ANY 2005

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	5,96	22,94	72,94	86,24	31,74
Molt millor	36,70	34,86	12,84	5,50	23,35
Una mica millor	38,53	30,73	7,34	4,13	25,18
Igual	14,68	10,09	6,42	3,67	16,51
Una mica pitjor	3,67	0,92	0,46	0,46	2,75
Molt pitjor	0,46	0,46			0,46
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Urbà

a

ANY 2004

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	1,44	12,46	75,68	82,61	23,56
Molt millor	44,93	37,43	11,71	9,83	30,41
Una mica millor	37,01	35,79	10,63	5,17	26,31
Igual	14,77	12,01	1,48	1,89	14,39
Una mica pitjor	1,86	2,32	0,50	0,50	4,83
Molt pitjor					0,50
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Urbà

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO VALLÈS

ANY 2005

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	10,64	30,85	84,18	75,18	29,08
Molt millor	23,40	25,53	5,25	9,22	24,11
Una mica millor	36,17	28,37	3,83	9,22	24,82
Igual	22,70	12,41	5,32	6,03	15,96
Una mica pitjor	6,38	2,13	1,42	0,35	5,32
Molt pitjor	0,71	0,71			0,71
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Vallès

ANY 2004

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	8,28	26,71	83,62	76,41	28,93
Molt millor	32,27	26,76	5,14	7,69	21,73
Una mica millor	34,73	35,71	6,82	8,90	21,85
Igual	18,12	8,26	3,11	5,34	22,81
Una mica pitjor	6,61	2,15	0,89	1,66	4,26
Molt pitjor		0,41	0,42		0,42
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Vallès

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO LLOBREGAT

ANY 2005

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	5,63	18,15	74,80	66,49	27,88
Molt millor	8,58	25,55	6,43	11,80	19,38
Una mica millor	32,98	32,98	11,53	13,40	19,84
Igual	41,55	19,57	6,17	6,70	25,66
Una mica pitjor	10,19	3,49	0,54	1,34	6,43
Molt pitjor	1,07	0,27	0,54	0,27	0,80
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Llobregat

ANY 2004

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	2,61	19,14	74,66	80,86	25,07
Molt millor	28,56	27,22	9,16	6,20	20,75
Una mica millor	36,99	39,08	10,51	7,01	20,22
Igual	18,71	10,24	4,85	4,85	24,53
Una mica pitjor	12,33	4,04	0,81	1,08	7,82
Molt pitjor	0,81	0,27	0,00	0,00	1,62
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Llobregat

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS A RODALIES

ANY 2005

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	13,39	33,07	76,38	66,93	33,86
Molt millor	11,02	14,17	5,51	14,17	7,87
Una mica millor	26,77	25,20	11,81	10,24	11,02
Igual	24,41	14,17	4,72	6,30	27,56
Una mica pitjor	20,47	12,60	1,57	2,36	12,60
Molt pitjor	3,94	0,79	0,00	0,00	7,09
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Rodalies

ANY 2004

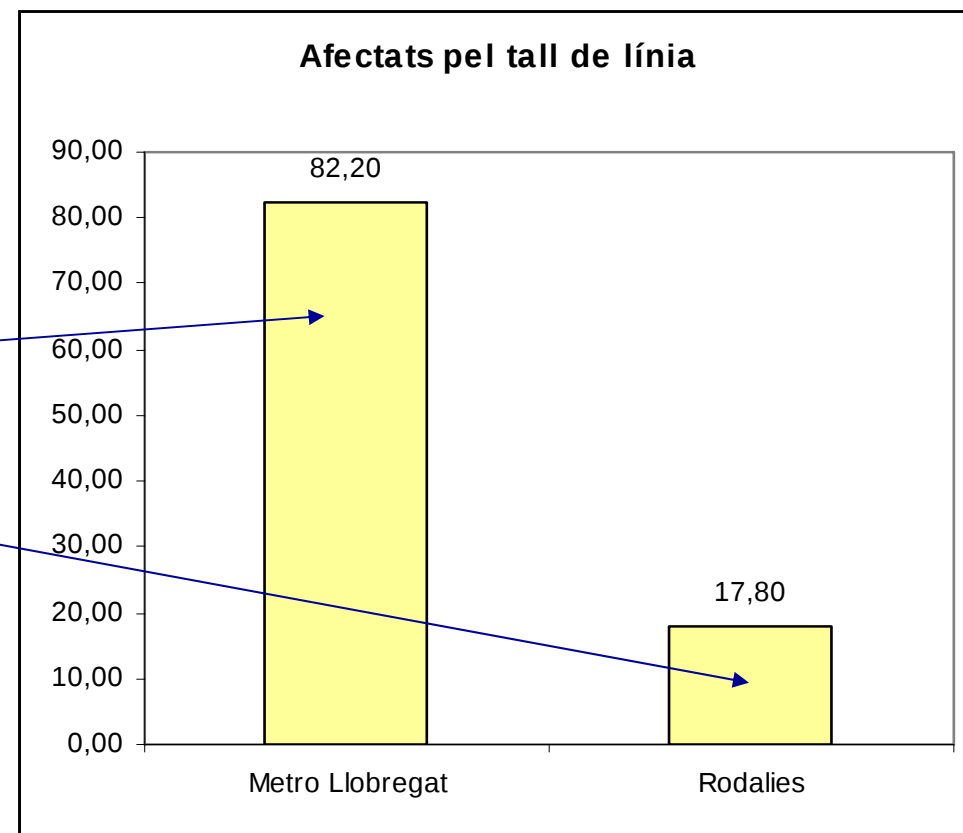
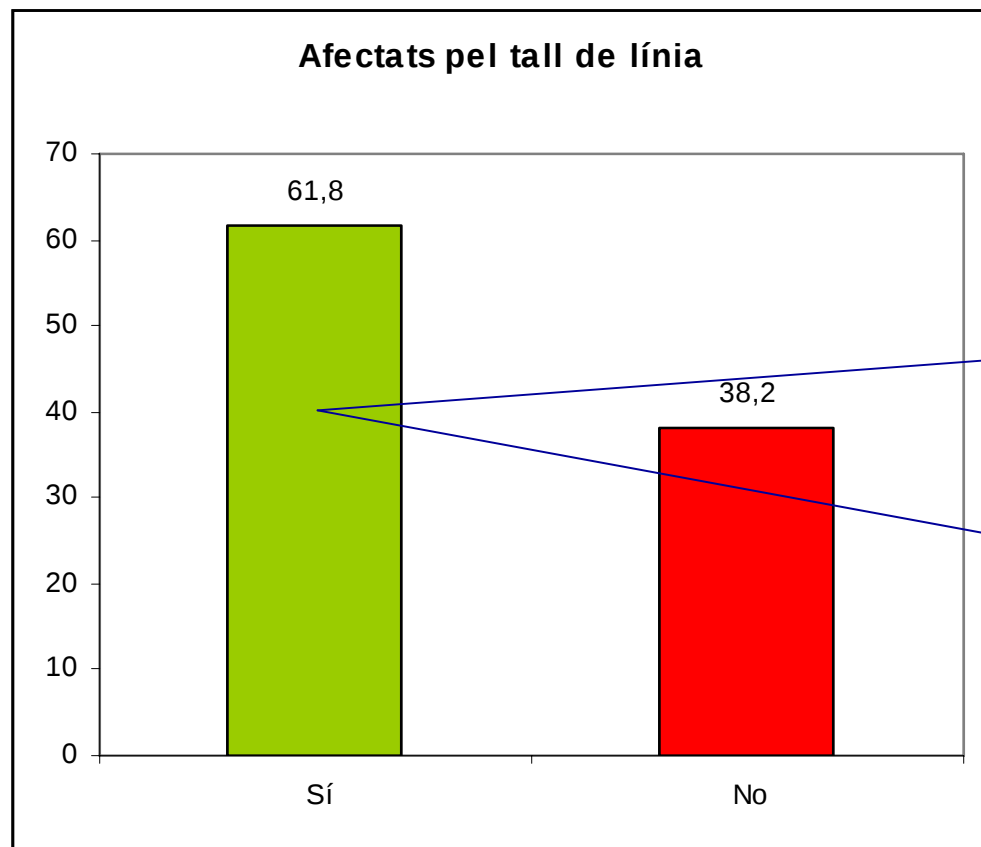
	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	10,08	37,98	84,50	70,54	32,56
Molt millor	19,38	17,05	3,88	6,20	13,18
Una mica millor	34,11	26,36	7,75	13,18	19,38
Igual	17,83	10,85	3,10	3,88	16,28
Una mica pitjor	15,50	6,98	0,78	6,20	11,63
Molt pitjor	3,10	0,78	0,00	0,00	6,98
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Rodalies

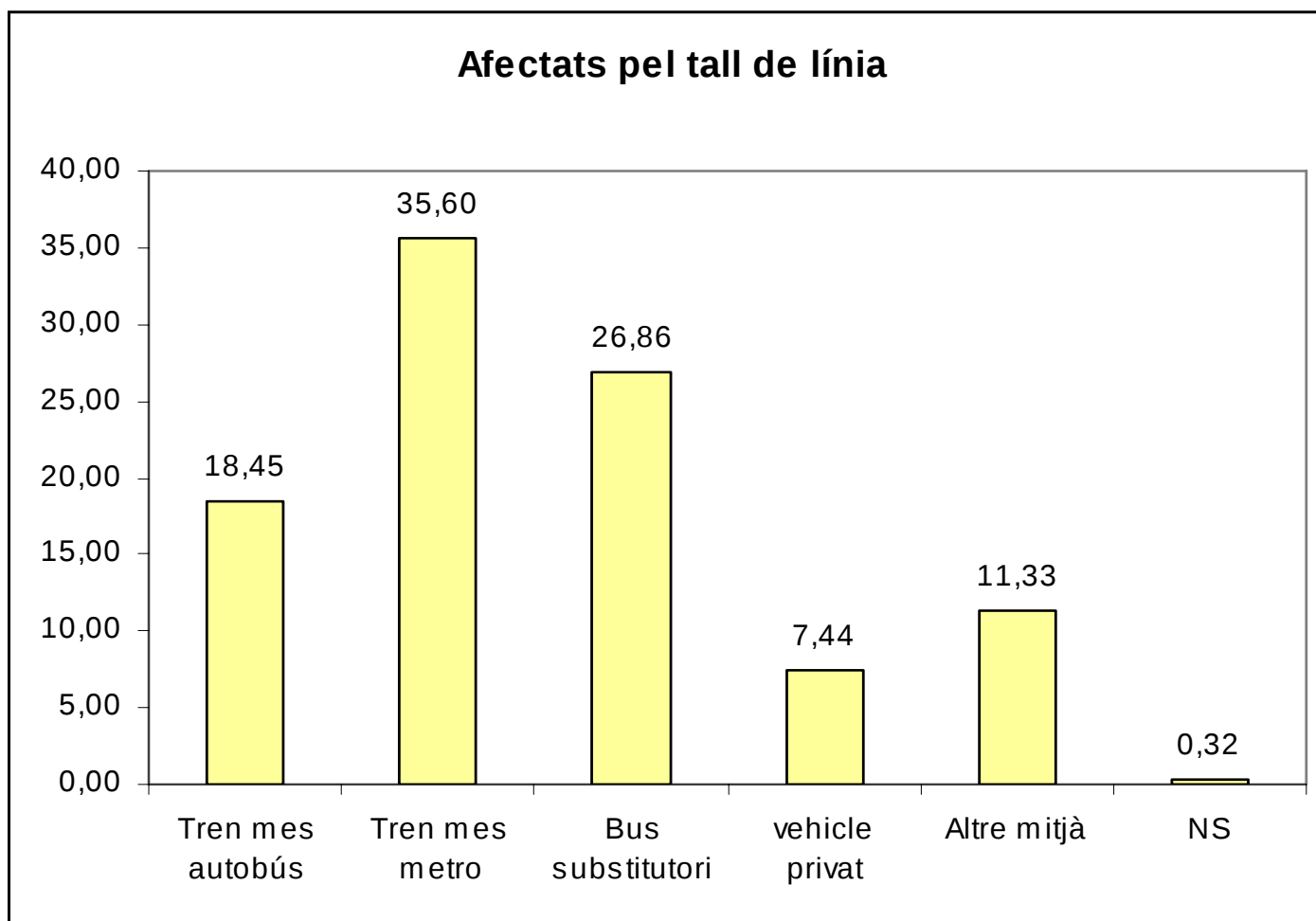
L.S.C. ©

5.7.- CLIENTS AFECTATS PEL TALL **DE SERVEI AL MES DE JULIOL**

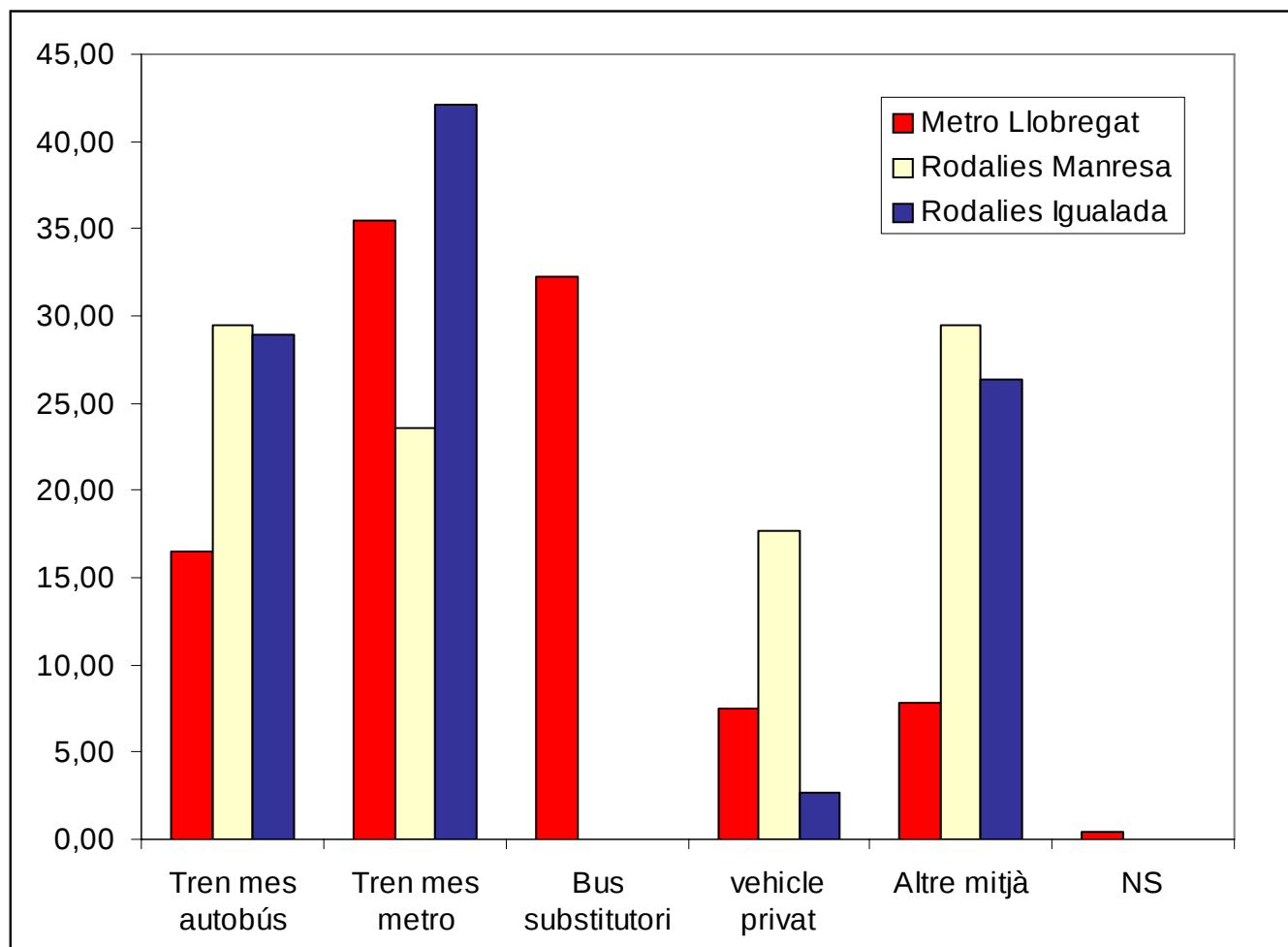
El tall va afectar a quasi un 62% dels entrevistats, dels quals, el 82% fan servir la línia urbana i el 18% les rodalies:



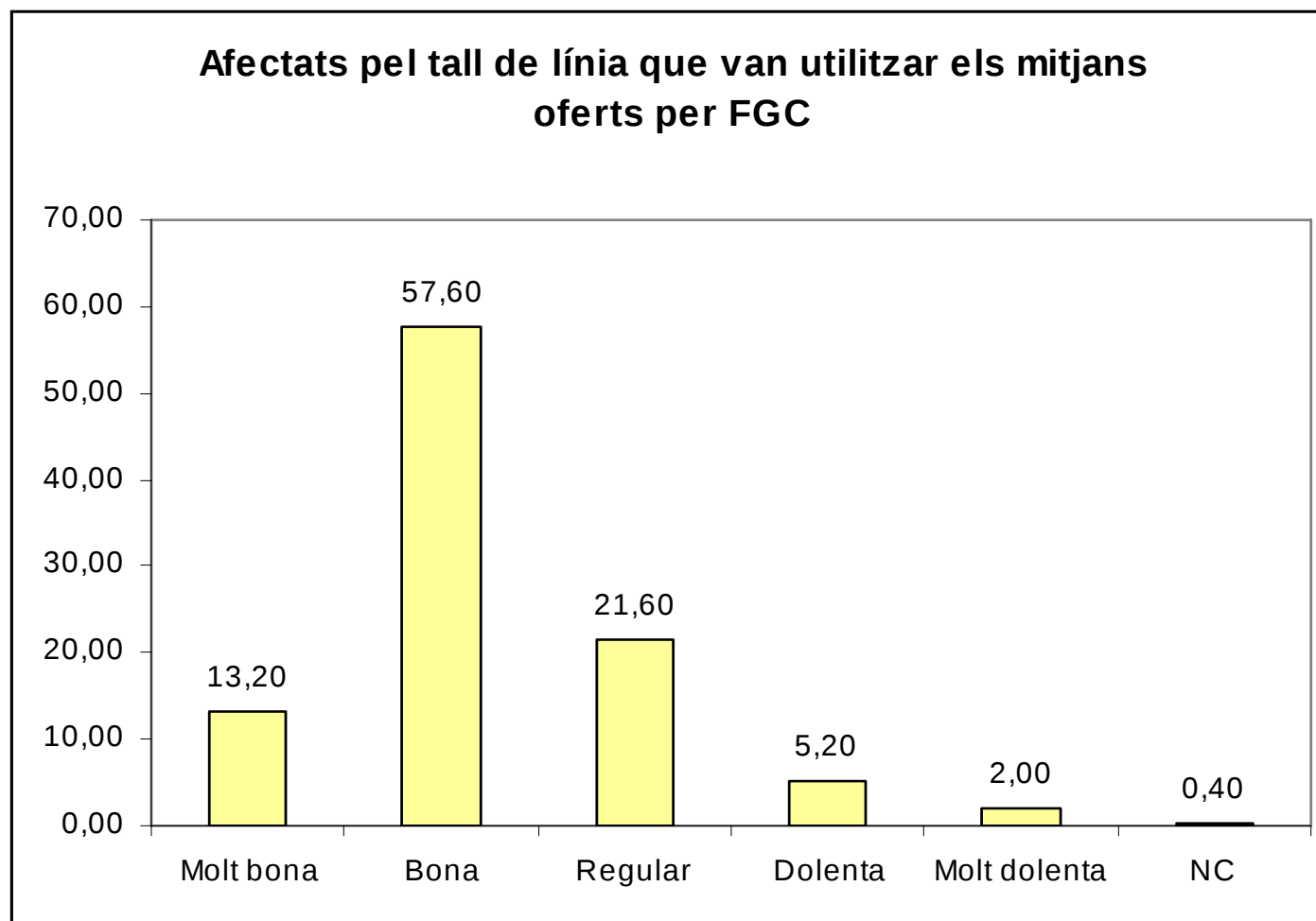
La majoria dels afectats va optar per una combinació de tren i metro:



La majoria dels que feien servir la línia Metro Llobregat va optar per una combinació de tren i metro o per el bus substitutori. Els usuaris de la línia Igualada per tren més metro o tren més autobús substitutori. Els de la línia de Manresa va preferir el tren més metro o tren més autobús substitutori i tren més altres mitjans:



Un 70,80% dels afectats pensa que la gestió de FGC va ser bona o molt bona. Un 21,60% pensa que va ser regular i només el 7,20% pensa que no va encertar en aquest aspecte:



La Rapidesa i els mitjans alternatius als FGC és el principal motiu pel qual no es va utilitzar els mitjans alternatius oferts per FGC

Motius pels quals no va utilitzar els mitjans oferts per FGC	n	%
Rapidesa	24	41,38
Alternativa als FGC	12	20,69
Va amb cotxe perquè no té alternativa	6	10,34
Per trajecte	5	8,62
A peu era més ràpid	3	5,17
Va amb cotxe perquè és més ràpid que bus alternatiu	3	5,17
Circulació	3	5,17
Comoditat	2	3,45
Total	58	100,00

La Comoditat, FGC és millor que el autobús i la Rapidesa són els principals motius pel qual l'usuari ha tornat a utilitzar els FGC.

Motius pels quals ha tornat a utilitzar els FGC

	n	%
Comoditat	10	17,24
És millor que el autobús	10	17,24
Rapidesa	10	17,24
Bones connexions	7	12,07
Aparcament	5	8,62
Trajecte	5	8,62
Preu	4	6,90
Circulació	3	5,17
Horaris	2	3,45
No té cotxe	1	1,72
Pot portar la bicicleta	1	1,72
Total	58	100,00

I.S.C. ©

5.8.- Evolució de l'ISC (1987 fins 2004)

■ EVOLUCIÓ DE L'ISC 2004-2005

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

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

- $S1 = \text{Desviació típica ISC'04}$

- $S2 = \text{Desviació típica ISC'05}$

- $n1 = \text{Mostra ISC'04}$

- $n2 = \text{Mostra ISC'05}$



Si $\beta < 1$ llavors, la diferència d'ISC no serà significativa

- Si $1 > \beta < 2$ llavors, la diferència d'ISC serà poc significativa

- Si $\beta = 2$ llavors, la diferència d'ISC serà significativa

- Si $\beta \geq 3$ llavors, la diferència serà molt significativa

- Aquest contrast es realitza per a les línies:

- Metro Vallès – Urbà

- Metro Vallès- Rodalies

- Barcelona-Llobregat – Urbà

- Barcelona- Llobregat-Manresa

- Barcelona-Llobregat-Igualada

5.7.- Evolució de l'ISC

Línia	Servei	n1			n1			ISC1-	
		ISC '04	'04	s1 '04	ISC '05	'05	s1 '05	ISC2	Beta =
Barcelona i Vallès	TOTAL	69,71	500	9,44	69,18	500	10,31	0,53	0,8478
Barcelona i Vallès	Urbà	70,65	246	9,71	70,73	218	10,27	-0,08	-0,0859
Barcelona i Vallès	M.Vallès	68,79	254	9,09	68,24	282	10,22	0,55	0,6594
Llobregat i Anoia	TOTAL	68,44	500	10,99	69,03	500	10,09	-0,59	-0,8843
Llobregat i Anoia	M.B.Llobr	69,14	371	10,56	69,12	373	10,02	0,02	0,0265
Llobregat i Anoia	Rodalí	66,44	129	11,98	68,66	127	10,36	-2,22	-1,5867

Linia	Servei	β	Conclusió
Barcelona i Vallès	Total	< 1	No hi ha diferència significativa. El nivell de satisfacció es manté igual del 2004 al 2005.
Barcelona i Vallès	Urbà	< 1	No hi ha diferència significativa. El nivell de satisfacció es manté igual del 2004 al 2005.
Barcelona i Vallès	M. Vallès	< 1	No hi ha diferència significativa. El nivell de satisfacció es manté igual del 2004 al 2005.
Llobregat i Anoia	Total	< 1	No hi ha diferència significativa. El nivell de satisfacció es manté igual del 2004 al 2005.
Llobregat i Anoia	M. B. Llobregat	< 1	No hi ha diferència significativa. El nivell de satisfacció es manté igual del 2004 al 2005.
Llobregat i Anoia	Rodalies	$1 > \beta < 2$	Hi ha diferència poc significativa. L'ISC dels 2005 és poc, però significativament més elevat que el de l'any 2004 a la línia Llobregat Anoia en el sector rodalies

Altres anàlisis que permeten veure l'evolució dels principals indicadors

El contrast de diferencia de mitjanes tipus ANOVA, similar a l'anterior, permet analitzar l'existència de canvis en les mitjanes dels principals indicadors de l'estudi. Tot seguit es presenta un resum de les que han sigut rellevants.

Línia Barcelona-Vallès (urbà)

La següent taula mostra la mitjana global de l'any 2004 (7,33) i la del 2005 (7,61). La taula ANOVA, on es pot veure la significació de l'estadístic que compara les dues mitjanes, posa de manifest que, com que la significació de l'estadístic de contrast és inferior a 0,05, la diferència entre aquestes dues mitjanes és significativa. En definitiva, la conclusió és que la nota global dels FGC ha pujat, per terme mig, un 3,8% $((7,61/7,33)*100 - (100))$:

Descriptivos

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

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
2004	245	7,33	1,281	,082	7,17	7,50	0	10
2005	218	7,61	1,269	,086	7,45	7,78	2	10
Total	463	7,47	1,282	,060	7,35	7,58	0	10

ANOVA

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

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	9,043	1	9,043	5,557	,019
Intra-grupos	750,188	461	1,627		
Total	759,231	462			

Fent anàlisis com l'anterior per a totes les variables de satisfacció, es pot observar que:

La informació en cas d'incidències resulta més satisfactòria enguany, amb una diferència del 5,65%. El valor mig d'aquesta variable l'any 2004 va ser de 64,73 i, enguany ha estat de 68,39.

La resta de conceptes no presenta diferències significatives entre el 2004 i el 2005 en aquesta línia, sempre parlant de satisfacció.

Línia Barcelona-Vallès (no urbà)

Es detecta un empitjorament de la satisfacció mitjana vers les indicacions. Com ja s'ha explicat en altres documents, aquest descens ha de ser degut a un increment d'usuaris que tenen algun tipus de dificultat amb l'idioma i l'orientació per les instal·lacions dels FGC. L'empitjorament és significatiu i representa un retrocés del 6,31%. La puntuació mitjana del 2004 era de 76,16 i la d'enguany de 71,35.

Es capta una millora en la satisfacció vers les aglomeracions. L'indicador del 2004 era 54,24 i el d'enguany 60,25. La diferència és significativa i ve a suposar un augment de satisfacció del 7,13%.

Es detecta un petit descens pel que fa a la neteja i conservació de les estacions. L'indicador del 2004 tenia una mitjana de 74,63 que, enguany és de 71,99. La diferència és significativa i suposa una disminució de satisfacció del 3,53%.

Es capta un petit descens vers la gent amb la que viatges. L'indicador del 2004 era de 72,51 i la mitjana del 2005 és de 70,14. La diferència és significativa (però no massa). Suposa una disminució del 3,26%.

El perill d'agressió també ha empitjorat una mica. La mitjana d'aquest indicador el 2004 era de 73,96 i enguany és de 71,17. La disminució és significativa i representa un 3,77%.

El mateix passa vers el perill d'accidents. L'any 2004, la mitjana d'aquest indicador era 78,51 i ara és de 75. La diferència és força significativa i representa una disminució del 4,47%.

També hi ha una disminució en la satisfacció de la neteja dels cotxes. L'any 2004 la mitjana era de 76,63 i enguany és de 73,97. Per tant hi ha una disminució significativa del 3,47%.

El mateix es pot dir vers la temperatura dels cotxes. La mitjana del 2004 era de 69,73 i enguany és de 62,87. La diferència és força significativa i representa una disminució del 9,84%.

La satisfacció mitjana vers el preu del bitllet experimenta una pujada. L'any 2004, la mitjana de satisfacció era de 52,04 i l'any 2005 és de 58,87. La diferència és significativa i representa una millora del 13,12%.

La satisfacció vers la informació del servei ha baixat, passant d'una mitjana de 69,92 a una de 66,84. Per tant, hi ha una disminució de satisfacció del 4,40%.

Finalment, la satisfacció vers el nou sistema de vendes també experimenta una baixada. Les mitjanes passen de 73,69 a 70,74, de manera que hi ha un descens del 4%.

Línia Barcelona-Llobregat (urbà)

En aquesta línia l'accés a les estacions es veu com a més satisfactori l'any 2005. La mitjana de satisfacció de l'any 2004 era de 71,91 i, enguany és de 74,50, de manera que hi ha un increment de satisfacció del 3,6%.

També millora la satisfacció vers les cues. La mitjana del 2004 era 72,18 i la de l'any 2005 és 74,72. L'increment de satisfacció és significatiu i representa un 3,5%.

La freqüència de pas dels trens té una percepció pitjor que la de l'any 2004. La mitjana de satisfacció passa de 69,57 a 65,25, és a dir, experimenta una disminució del 6,2%.

El mateix passa amb la durada del viatge. De una mitjana de 74,69 es passa a una de 69,68. La disminució és d'un 6,7%.

També, les brusquedats es perceben com una mica pitjors. Es passa d'una mitjana de 70,92 a una de 68,63 i, per tant, la satisfacció baixa al voltant d'un 3,2%.

La neteja i conservació de les estacions empitjora i les mitjanes de satisfacció canvien de 74,45 a 72,14. La satisfacció disminueix un 3,10%.

La gent amb la que viatges també té un nivell mig de satisfacció una mica més baix que el de l'any 2004. La mitjana passa de 69,73 a 66,94. La disminució és del 4%.

El viatge resulta menys entretingut ara que fa un any. La mitjana d'aquest indicador passa de 64,42 a 61,21. La diferència resta al voltant d'un 4,98% i és significativa.

La satisfacció vers la informació en cas d'incidències ha millorat. La mitjana passa de 63,56 a 66,43. La diferència és significativa i representa un augment del 4,5%.

Finalment, el nou sistema de vendes també resulta més satisfactori enguany en aquesta línia. La mitjana de satisfacció passa de 71,99 a 75,92, la qual cosa significa un augment del 5,17%.

Línia Barcelona-Llobregat (no urbà)

Es capta una millora vers la presència d'empleats que atenen i vigilen. La mitjana de satisfacció passa de 62,71 a 68,03. La diferència és significativa i representa una millora del 8,48%.

Una altra millora fa referència a la freqüència de pas dels trens. La mitjana de satisfacció passa de 53,41 a 64,72, és a dir, representa un increment del 21,17%, un dels més notables de l'estudi.

La disponibilitat és un indicador dels que experimenta una pujada de satisfacció forta en aquesta línia. La mitjana passa de 47,05 a 64,72, és a dir, representa un increment del 37,55%.

En canvi, les brusquedats empitjoren. La mitjana passa de 71,55 a 63,78, amb una disminució del 10,8%.

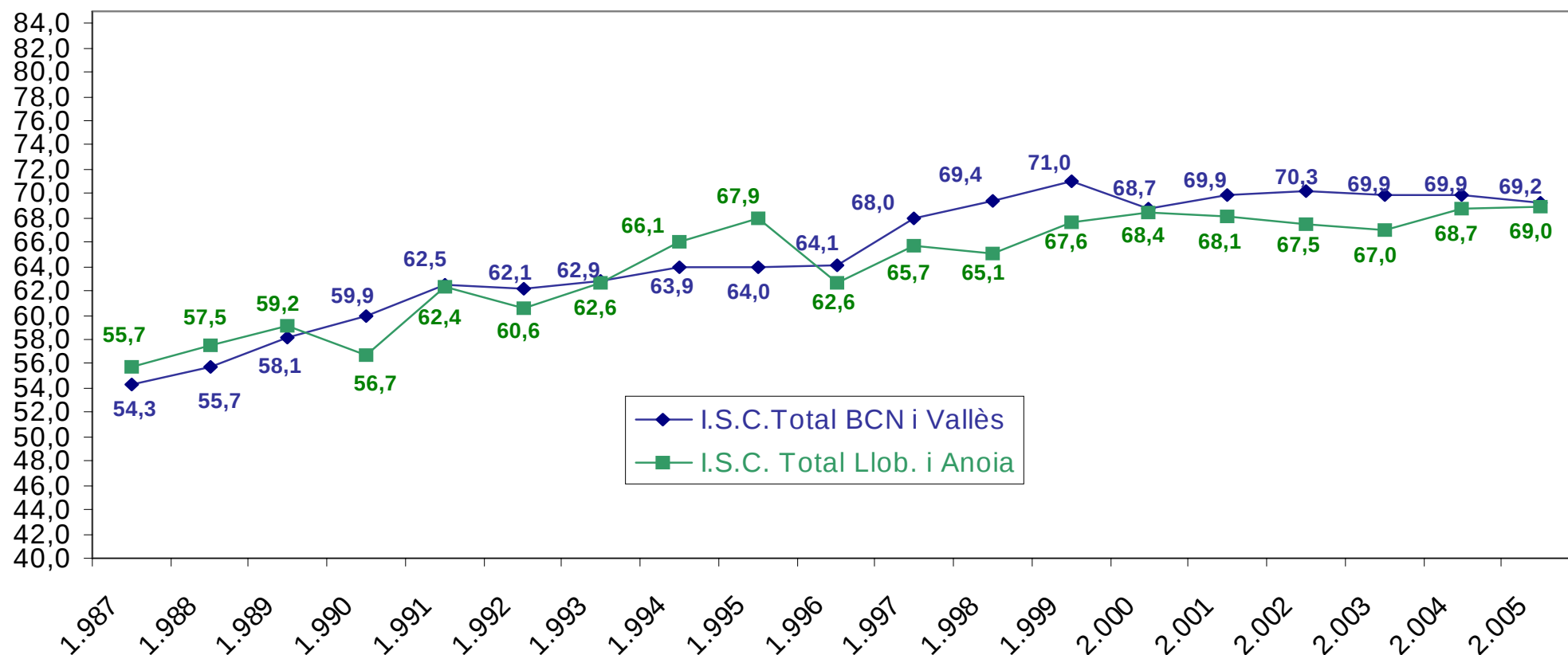
El preu del bitllet resulta més satisfactori enguany. La mitjana passa de 51,47 a 61,81, de manera que la satisfacció augmenta al voltant d'un 20% ver aquest concepte.

També resulta més satisfactòria la informació en casos d'incidència. La mitjana passa de 61,32 a 67,09. L'augment és del 9,40%.

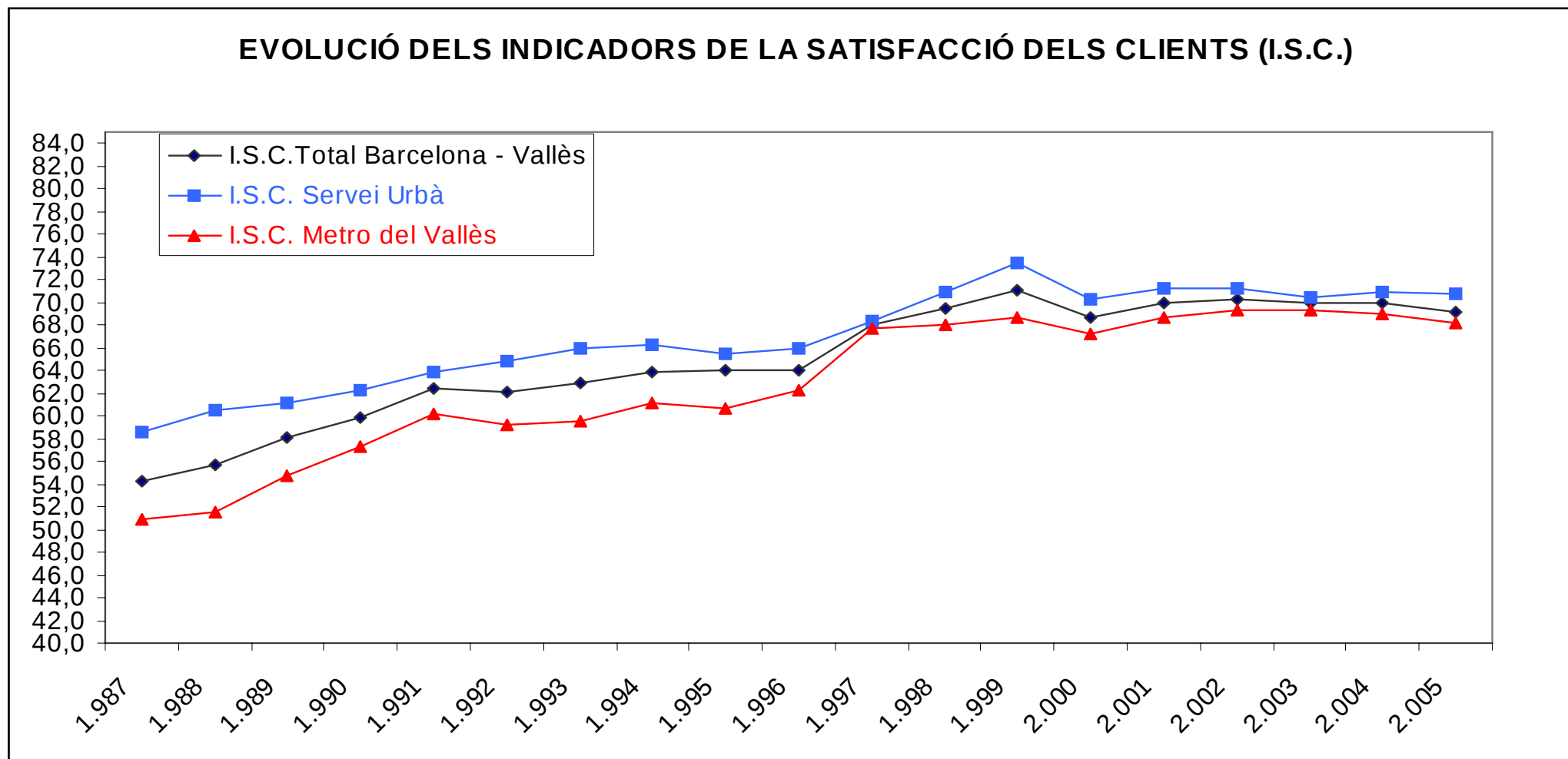
Finalment, el nou sistema de vendes també és percebut com a més satisfactori. La mitjana d'aquest indicador passa de 69,07 a 74,49. L'augment és del 7,8%.

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

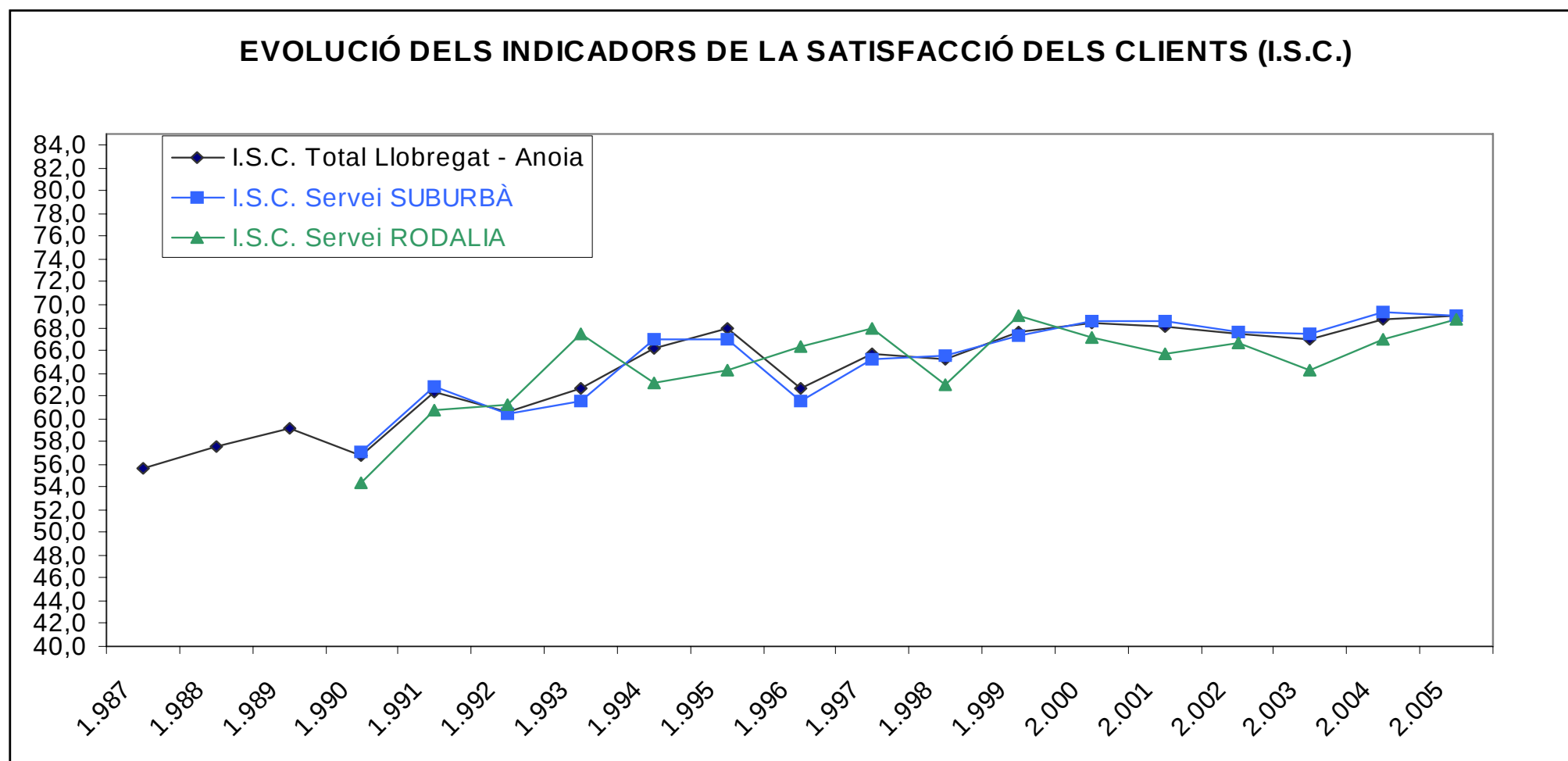
EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DE LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS (I.S.C.)



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



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



I.S.C. ©

6.- RESUM PRINCIPALS RESULTATS

6. Resum principals resultats Barcelona – Vallès

- La satisfacció dels usuaris de la línia de FGC Barcelona – Vallès es manté amb una valoració de notable (69,18). Tot i que disminueix respecte l'any anterior, aquesta baixada no és significativa i es manté amb un bon nivell de valoració per part dels entrevistats.
- La satisfacció és més gran a mesura que augmenta la edat dels entrevistats, i també entre els desplaçaments de mobilitat no obligada i entre els entrevistats que porten més anys utilitzant el servei.
- Els principals punts d'actuació són els següents:

Servei Urbà

EL PREU DEL VIATGE,
LES AGLOMERACIONS
EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

Metro Vallès

EL PREU DEL VIATGE
LES AGLOMERACIONS
TEMPERATURA COTXES
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
PODER-LO AGAFARA QUALSEVOL HORA
LA INFORMACIÓ DE LA LÍNIA
SENSE CUES
SENSE SOROLLS
LA COORDINACIÓ MODAL
L'ACCÉS A LES ESTACIONS
FREQUÈNCIA DE PAS

- Només el 4,2% dels entrevistats d'aquesta línia consideren que el servei ha empitjorat en els últims dos anys.
- El 54% dels entrevistats nomenen aspectes que han millorat en els últims 3 anys, com per exemple: Freqüència (20%), Seguretat (9%), Neteja (8%) i Conservació d'estacions (8%).
- Només el 32% nomenen aspectes que han empitjorat, destacant: Aglomeracions (12%) i Preu (10%).
- El 92% dels entrevistats citen aspectes a millorar com: Preu (37%) i Freqüència (24%).
- El 88% dels entrevistats es mantindrà fidel al servei de FGC.

6. Resum principals resultats Llobregat – Anoia

- La satisfacció dels usuaris de la línia de FGC Llobregat – Anoia millora respecte l'any passat sobretot en el servei de Rodalies. La valoració del servei es situa per primer cop per sobre els 69 punts.
- La satisfacció és més gran a mesura que augmenta la edat dels entrevistats, i també entre els desplaçaments de mobilitat no obligada i entre els nous usuaris del servei.
- Els principals punts d'actuació són els següents:

- **Metro del Baix
Llobregat**

- EL PREU DEL VIATGE
- AGLOMERACIONS
- COORDINACIÓ MODAL
- PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
- FREQUÈNCIA
- HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- TRAJECTE RÀPID
- INFORMACIÓ D'ANOMALIES
- MOLÈSTIES/AGRESSIONS

- **Rodalía**

- PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
- AMABILITAT EMPLEATS
- AGLOMERACIONS
- INFORMACIÓ LÍNIA
- ANAR ASSEGUTS
- ACCÉS COTXES
- LA FREQUÈNCIA DE PAS
- EL PREU DEL VIATGE
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- TRAJECTE MÉS RÀPID
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- LA COORDINACIÓ MODAL

- Només el 5% dels entrevistats d'aquesta línia consideren que el servei ha empitjorat en els últims dos anys.
- El 68% dels entrevistats nomenen aspectes que han millorat en els últims 2 anys, com per exemple: Freqüència (24%).
- El 44% nomenen aspectes que han empitjorat, destacant: Aglomeracions (14%) i Seguretat (10%).
- El 86% dels entrevistats citen aspectes a millorar com: Freqüència (35%), Preu (18%) i Vigilància/ Seguretat (19%).
- El 91% dels entrevistats es mantindrà fidel al servei de FGC.