



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 730

Data 18 de setembre de 2013



Estudi: I.S.C. – 2012. Informe de resultats

Client:



	Pàgina
1. Introducció	2
2. Objectius	4
3. L'ISC	6
4. Metodologia	9
5. Principals resultats	
5.1. La importància i la satisfacció	17
5.2. L'ISC	34
5.3. Punts d'actuació	51
5.4. Altres valoracions del servei	67
5.5. Altres variables de l'estudi	82
5.6. Percepció del frau	96
5.7. Evolució de l'ISC (1987 fins 2011)	99
6. Resum principals resultats	105

El treball de camp de l'ISC de l'any 2012 s'ha realitzat en el mes d'octubre 2012, en la tardor, com és habitual en els diferents ISC fets fins ara.

Les enquestes s'han fet amb absoluta normalitat, sense cap incidència remarcable i sense gaires afectacions en el funcionament del servei.

Per continuar amb l'evolució històrica de l'indicador de l'ISC (Índex de Satisfacció del Client) FGC ha encarregat la realització d'un nou estudi (2012)

- FGC va encarregar la creació d'un índex de qualitat del servei, perquè, mitjançant les seves variacions en el temps, es pugui detectar en quin sentit i grau les accions de l'empresa són percebudes pel Client.
- El primer indicador, va ser definit com a I.S.C.-I '86-CiS. Des d'aleshores s'han fet 26 mesuraments.
- Aquest indicador, la seva metodologia i filosofia, ha estat 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.'2012 a les dues línies de FGC.

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

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

Els aspectes que s'han inclòs a l'ISC són:

- 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.

S'obté de cada client dels FGC:

Wi: COEFICIENT DE LA IMPORTÀNCIA CONCEDIDA A CADA ASPECTE
Xi : NIVELL DE SATISFACCIÓ DE CADA ASPECTE

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

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

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

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

- L'ISC ¢ global (del col·lectiu) serà la mitjana aritmètica dels ISC(n) de cada individu.

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. En cas de no acabar l'entrevista en l'estació s'acompanya al client dins del tren. 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: 311.698 viatges / dia feiner
(Aquests viatges són equiparats a persones possible objecte d'entrevista)

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

Línia	Diatger / dia feiner	Mostra Ofertada	Error Mostral
Total Línia Llobregat - Anoia	78.762	500	(+/-) 4,37
Total Línia Barcelona - Vallès	232.936	500	(+/-) 4,38
Total	311.698	1.000	(+/-) 3,09

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

7. ELABORACIÓ DE L'INFORME

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

CONTRASTACIÓ DADES BARCELONA I VALLÈS

	ISC'12	ISC'11	ISC'10	ISC'09	ISC'08	ISC'07	ISC'06	ISC'05	ISC'04	ISC'03	ISC'02	ISC'01	ISC'00	ISC'99	ISC'98 oct.	ISC'98 maig	ISC'97	ISC'96	ISC'94
SEXE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Home	48	47	46	48	47	47	46	47	48	48	48	47	48	49	50	50	50	50	50
Dona	52	53	54	52	53	53	54	53	52	52	52	53	52	51	50	50	50	50	50
EDAT	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	12	13	14	15	15	15	16	15	15	15	19	22	21	21	21	18	20	20	21
De 20 a 30 anys	33	34	36	34	39	36	35	39	38	38	39	38	41	40	37	42	38	40	38
De 31 a 45 anys	31	31	30	30	29	30	31	29	28	28	25	23	22	22	22	24	22	22	22
Més de 45 anys	24	22	20	21	17	19	20	18	19	19	17	17	16	19	20	20	20	18	19
MOTIU DE VIATGE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	55	52	50	54	54	49	59	57	48	59	52	51	49	47	44	52	45	43	49
Estudi	22	25	22	23	25	31	27	26	31	28	32	31	37	38	36	29	36	38	34
Altres	23	23	28	23	21	20	14	17	21	13	16	18	14	15	20	19	19	19	17
SERVEI⁽¹⁾	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Urbà	44	44	46	44	46	46	49	44	49	51	49	49	50	49	49	49	50	49	53
Metro del Vallès	56	56	54	56	54	54	51	56	51	49	51	51	50	51	51	51	50	51	47
TIPUS DE TÍTOL	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	7	5	8	3	6	6	6	8	9	6	6	7	10	11	13	13	14	14	14
Abonament	2	3	10	5	3	5	4	3	2	2	3	4	21	21	19	19	20	25	26
Targeta FGC	0	0	0	0	0	0	0	1	1	--	--	*	40	37	33	42	43	40	40
Targeta no FGC	91	91	81	91	90	88	90	87	87	88	87	85	25	27	28	21	20	21	20
Altres	1	1	1	1	1	1	0	1	1	3	4	4	4	4	7	5	3	*	*
Basis:	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(451)	(499)	(537)	(433)	(421)	(422)	(432)	(407)	(501)	(477)

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA

	ISC'12	ISC'11	ISC'10	ISC'09	ISC'08	ISC'07	ISC'06	ISC'05	ISC'04	ISC'03	ISC'02	ISC'01	ISC'00	ISC'99	ISC'98 oct.	ISC'98 maig	ISC'97	ISC'96	ISC'94
SEXE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Home	46	44	44	45	46	46	46	47	47	47	47	47	49	49	50	48	51	51	48
Dona	54	56	56	55	54	54	54	53	53	53	53	53	51	51	50	52	49	49	52
EDAT	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	11	12	13	14	16	17	16	15	16	16	17	17	18	18	17	16	18	17	17
De 20 a 30 anys	28	31	32	35	34	35	32	34	34	34	37	37	42	34	34	37	34	34	35
De 31 a 45 anys	33	31	29	30	31	29	32	29	29	29	25	25	28	28	27	27	26	27	25
Més de 45 anys	28	26	26	21	19	19	20	22	21	21	21	21	20	20	22	20	22	23	24
MOTIU DE VIATGE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	59	55	53	54	51	57	55	52	53	64	62	62	58	59	55	56	51	52	56
Estudi	14	13	14	17	19	15	15	16	20	18	19	19	22	20	21	23	20	17	20
Altres	27	32	33	29	30	28	30	32	27	18	19	19	19	21	24	21	29	31	24
SERVEI	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Suburbà	83	85	80	80	76	74	75	75	74	87	82	82	83	83	83	87	79	78	59
Rodalía (1)	17	15	20	20	24	26	25	25	26	13	18	18	17	17	17	13	21	22	20
<i>Regional</i>										--	--	--	--	--	--	--	--	--	21
TIPUS DE TÍTOL	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	4	5	8	7	10	10	8	10	9	6	7	9	18	22	24	22	28	29	32
Abonament	1	1	8	5	5	6	7	1	1	1	1	3	6	6					
Targeta FGC	2	1	1	1	2	2	1	3	2	3	7	10	26	28	72	73	70	69	67
Targeta no FGC	91	90	81	86	82	81	83	85	85	84	81	75	46	40					
Altres	2	3	2	1	1	1	1	1	3	5	4	3	4	5	4	5	2	2	1
Basis:	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(451)	(502)	(435)	(512)	(456)	(444)	(445)	(324)	(355)	(653)

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

4.- METODOLOGIA

CONTRASTACIÓ DADES BARCELONA I VALLÈS			Distribucio de les 500 entrevistes		
	<u>Mostra real</u>	<u>Mostra Teórica</u>		<u>Mostra real</u>	<u>Mostra Teórica</u>
1,Pl, Catalunya	97	97	17,Les Planes	3	3
2,Provenca	76	76	18,La Floresta	4	3
3,Gracia	24	24	19,Valldoreix	10	9
4,St, Gervasi	9	9	20,St,Cugat	29	30
5,Muntaner	23	25	21,Mirasol	4	4
6,Bonanova	8	9	22,Hospital General	5	4
7,Tres Torres	9	10	23,Rubi	17	17
8,Sarria	31	33	24,Les Fonts	2	3
9,Reina Elisenda	9	9	25,Terrassa	20	19
10,Placa Molina	2	2	25,5 Volpelleres	4	5
11,Padua	6	6	26,St,Joan	12	11
12,Putxet	13	13	27,Bellaterra	5	4
13,Tibidabo	15	15	28,Univ. Autonoma	24	23
14,Peu Funicular	4	3	29,St, Quirze	7	6
15,Vallvidrera Superior	4	3	30,Sabadell Estacio	6	5
16,Baixador Vallvidrera	2	2	31,Sabadell Rambla	16	15

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA			Distribucio de les 500 entrevistes		
	<u>Mostra real</u>	<u>Mostra Teorica</u>		<u>Mostra real</u>	<u>Mostra Teorica</u>
1,Pl,Espanya	122	122	14,Can Ros	9	9
2,Magoria	14	15	15,Quatre Camins	3	4
3,Ildefons Cerdà	29	28	16,Palleja	7	6
3,5 Europa Fira	28	27	17,St Andreu de la B.	12	12
4,Gornal	17	18	18,Palau	7	6
5,St,Josep	19	20	19,Martorell Vila	1	1
6,L'Hospitalet	49	49	19,5 Martorell Central	10	10
7,Almeda	27	27	20,Martorell Enllac	5	4
8,Cornella	23	24	21,Abrera	2	3
9,Sant Boi	43	42	22,Olesa de Montserrat	7	8
10,Moli Nou	15	15	Esparreguera	0	0
11,Colonia Guell	1	1	23,Aeri Montserrat	1	1
12,Sta, Coloma Cerv.	3	3	24,Monistrol	5	4
13,St, Vicenc d Horts	12	12	25,Castellbell i Vilar	0	0
			26,St Vicenç Castellg.	4	3
			27,Manresa Viladordis	1	1
			28,Manresa Alta	2	2
			29,Manresa Baixador	4	4
			30,St Esteve Sestr.	2	2
			31,La Beguda	4	0
			32,Can Parellada	0	0
			33,Masquefa	0	3
			34,Piera	4	4
			35,Vallbona	3	1
			36,Capellades	1	1
			37,Pobla de Claramunt	1	1
			38,Vilanova del Cami	2	1
			39,Igualada	5	5

5.- PRINCIPALS RESULTATS ***del mesurament del 2.012***

5.1- La importància i la satisfacció

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

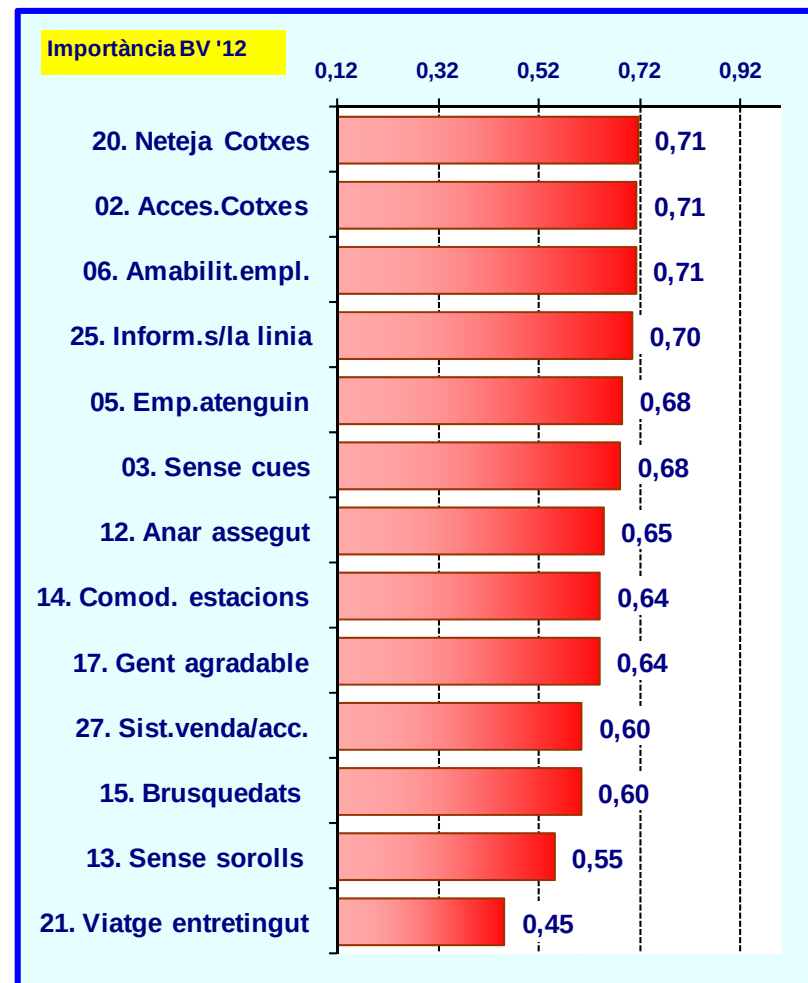
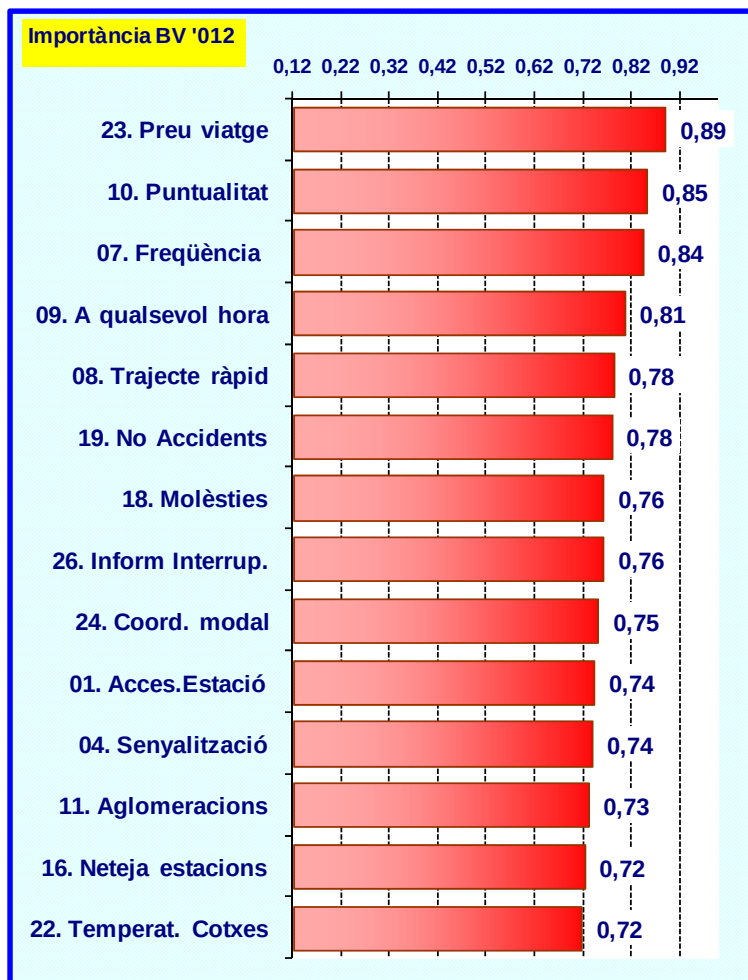
Importància (0,12-1,00) dels aspectes

BVJ

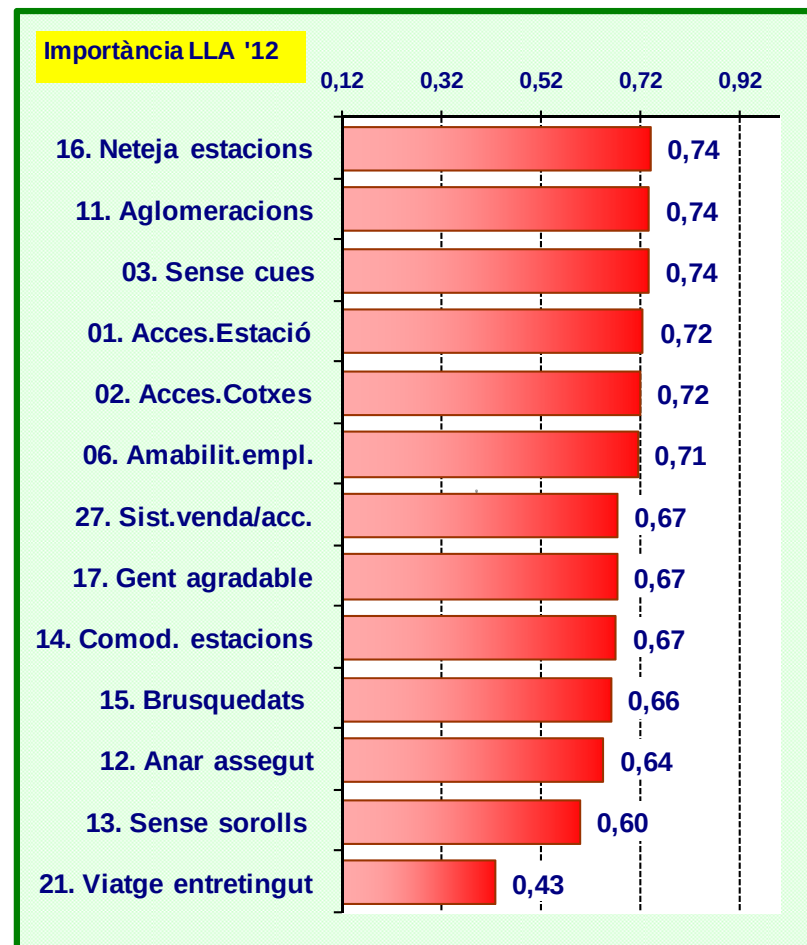
0,89	EL PREU DEL VIATGE
0,87	LA PUNTUALITAT
0,85	LA FREQUÈNCIA DE PAS.
0,81	PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
0,81	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
0,80	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.
0,78	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
0,78	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.
0,77	LA COORDINACIÓ MODAL
0,76	LA SENYALITZACIÓ
0,75	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI
0,75	LA TEMPERATURA
0,74	NO HI HA AGLOMERACIONS
0,73	LA NETEJA DELS COTXES
0,73	FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ
0,73	LA NETEJA DE LES ESTACIONS

Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
0,89	0,84	0,93	0,88	0,90	0,83
0,85	0,83	0,87	0,88	0,89	0,84
0,84	0,84	0,84	0,86	0,87	0,84
0,81	0,79	0,82	0,81	0,81	0,79
0,78	0,79	0,77	0,83	0,83	0,83
0,78	0,78	0,78	0,82	0,82	0,80
0,76	0,76	0,76	0,80	0,80	0,80
0,76	0,79	0,74	0,80	0,80	0,80
0,75	0,77	0,74	0,78	0,80	0,82
0,74	0,75	0,73	0,78	0,77	0,80
0,70	0,71	0,70	0,79	0,79	0,82
0,72	0,70	0,73	0,77	0,77	0,79
0,73	0,72	0,74	0,74	0,74	0,70
0,71	0,73	0,70	0,75	0,75	0,76
0,74	0,76	0,72	0,72	0,72	0,75
0,72	0,75	0,70	0,74	0,74	0,74

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



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



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

Satisfacció (0 -100) dels aspectes		Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
		Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
44,40	EL PREU DEL VIATGE	44,40	42,18	44,32	46,62	46,36	47,88
66,48	ENTRETINGUT DEL VIATGE	66,42	68,09	65,11	66,54	66,24	68,00
66,16	LA TEMPERATURA DELS COTXES	63,48	64,18	62,93	68,84	68,99	68,12
67,72	LES AGLOMERACIONS	64,92	69,09	61,64	70,51	70,40	71,06
68,29	LA COORDINACIÓ MODAL	67,50	68,82	66,46	69,08	69,54	66,82
68,67	PODER ANAR ASSEGUT	66,14	68,95	63,93	71,20	70,82	73,06
69,02	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN	69,34	70,59	68,36	68,71	69,09	66,82
69,12	SOROLL POC AMOÏNADOR	67,98	68,36	67,68	70,26	70,27	70,24
69,93	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	68,74	71,00	66,96	71,12	70,82	72,59
70,22	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	70,96	73,32	69,11	69,48	69,81	67,88

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

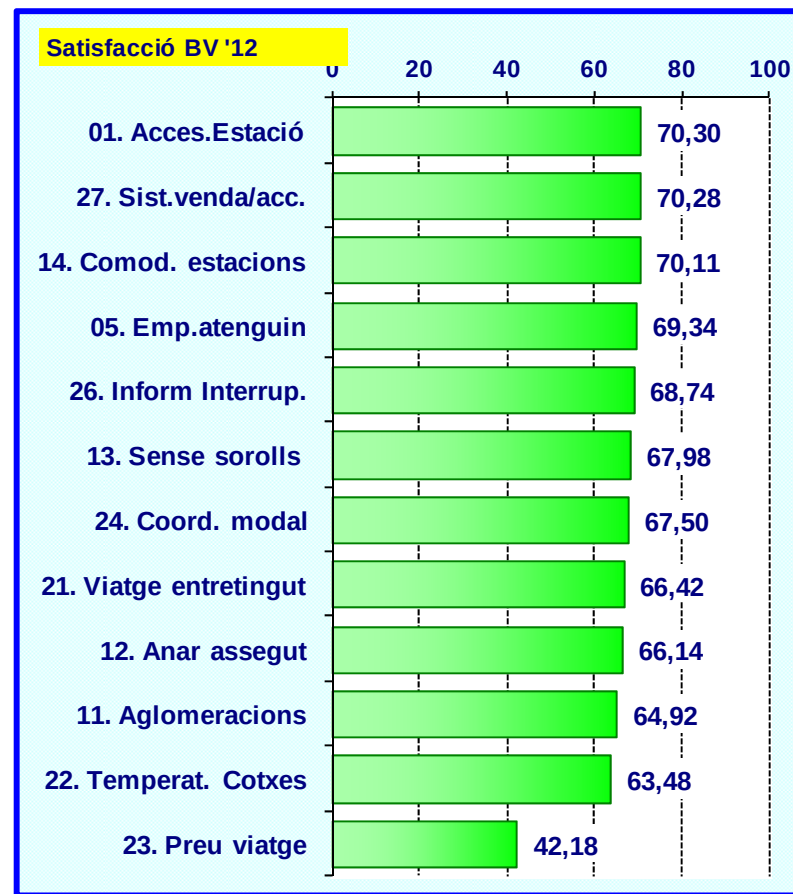
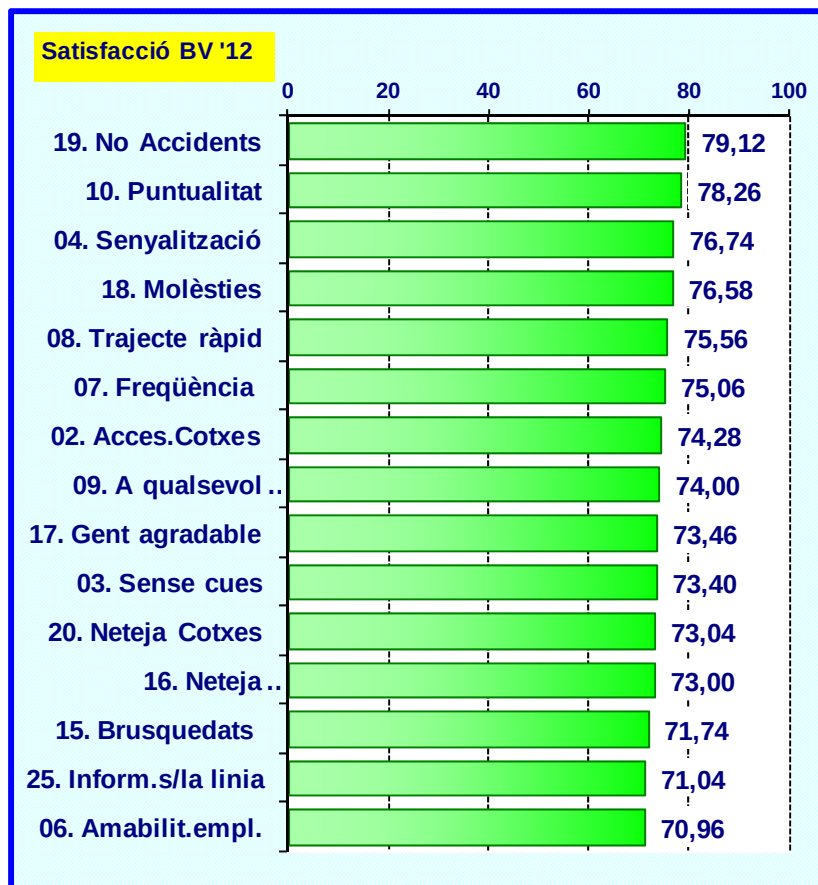
Satisfacció (0 -100) dels aspectes

77,58	LA PUNTUALITAT
77,17	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
75,02	LA SENYALITZACIÓ
74,46	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE
73,99	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS
73,92	FÀCIL ACCÉS AL TREN
73,84	FREQÜÈNCIA DE PAS
73,12	PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
72,63	LA NETEJA DELS VAGONS
72,60	LA NETEJA DE LES ESTACIONS
72,54	SENSE CUES PER ACCEDIR
72,03	VIATGE SENSE BRUSQUEDATS
71,85	SENSE GENT DESAGRADABLE
71,81	FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS
71,61	NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS
71,22	LA COMODITAT DE ELS ESTACIONS
71,04	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI

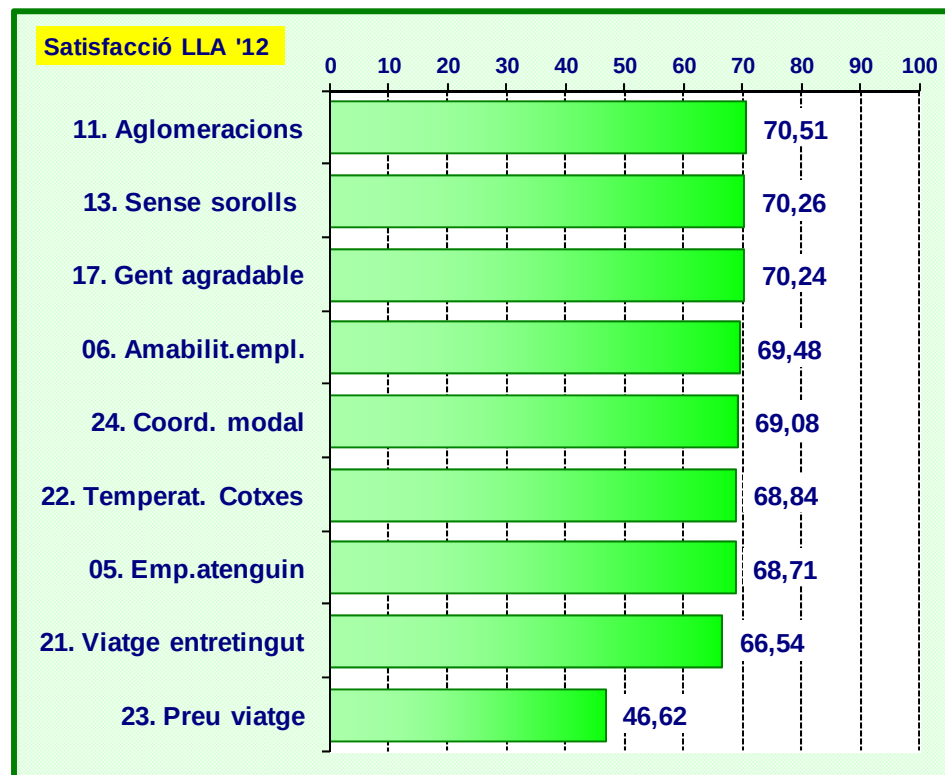
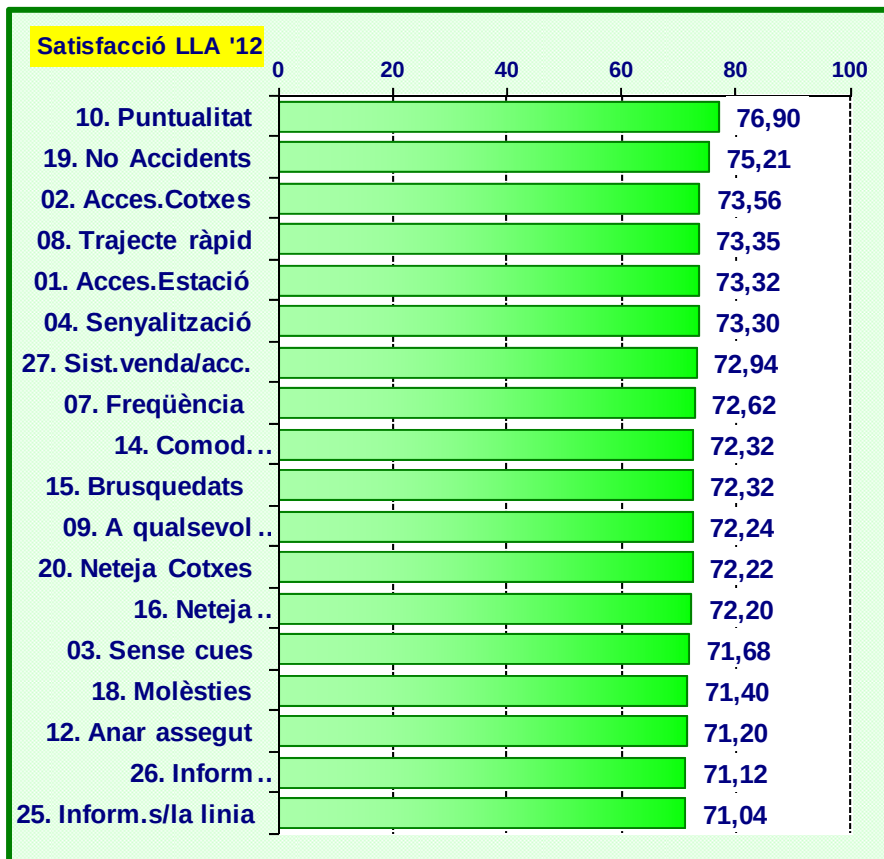
Barcelona i Vallès		
Total	Urbà	M V
78,26	77,59	78,79
79,12	80,09	78,36
76,74	77,68	76,00
75,56	77,32	74,18
76,58	77,77	75,64
74,28	74,41	74,18
75,06	76,00	74,32
74,00	76,50	72,04
73,04	73,17	72,93
73,00	72,86	73,11
73,40	73,55	73,29
71,74	72,36	71,25
73,46	73,82	73,18
70,30	69,14	71,21
70,28	71,27	69,50
70,11	70,26	70,00
71,04	72,09	70,21

Llobregat i Anoia		
Total	MBLI	Rod
76,90	76,94	76,71
75,21	75,90	71,88
73,30	73,86	70,59
73,35	74,06	69,88
71,40	71,78	69,53
73,56	74,05	71,18
72,62	73,23	69,65
72,24	73,06	68,24
72,22	72,65	70,12
72,20	72,34	71,53
71,68	71,54	72,35
72,32	72,48	71,53
70,24	70,51	68,94
73,32	73,64	71,76
72,94	72,99	72,71
72,32	72,63	70,82
71,04	71,49	68,82

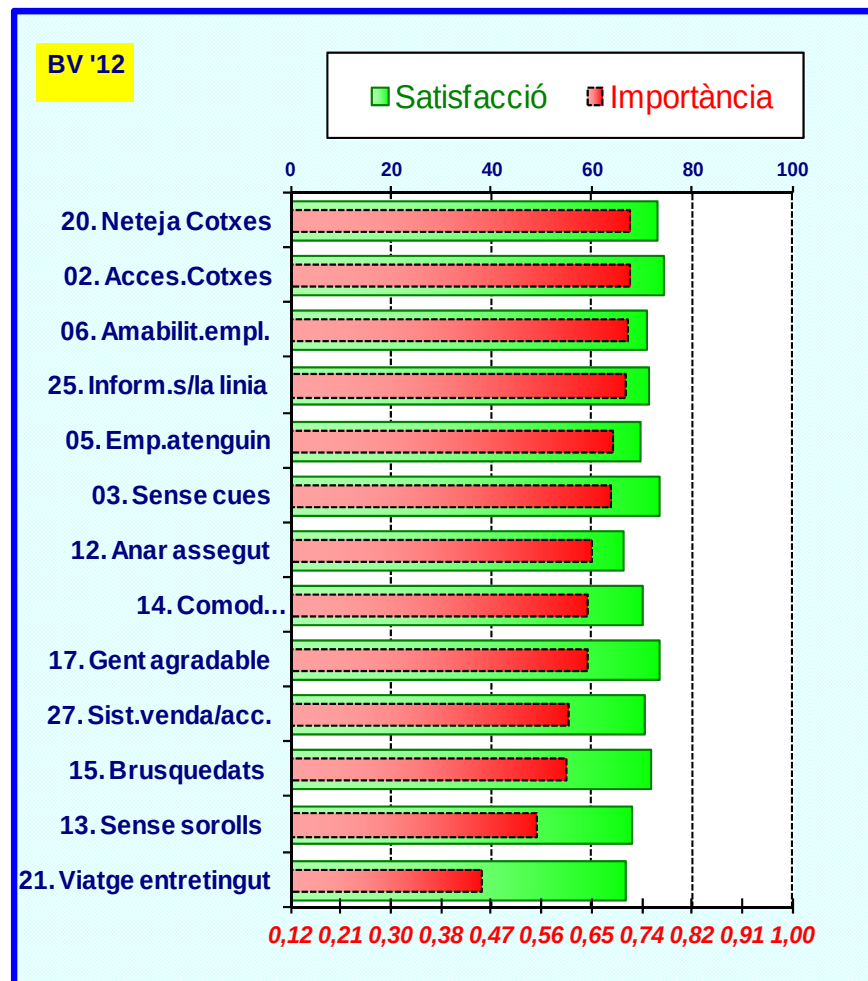
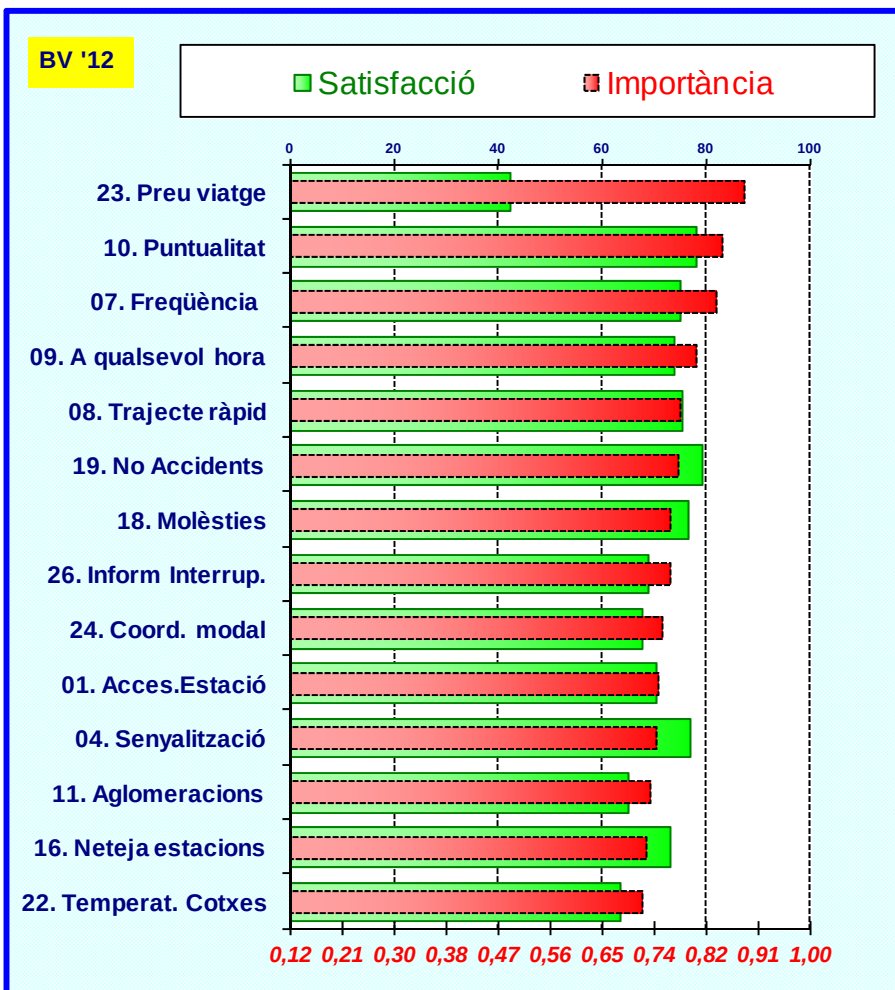
- Gràficament, per la línia Barcelona i Vallès, cada aspecte té els següents nivells de satisfacció:



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



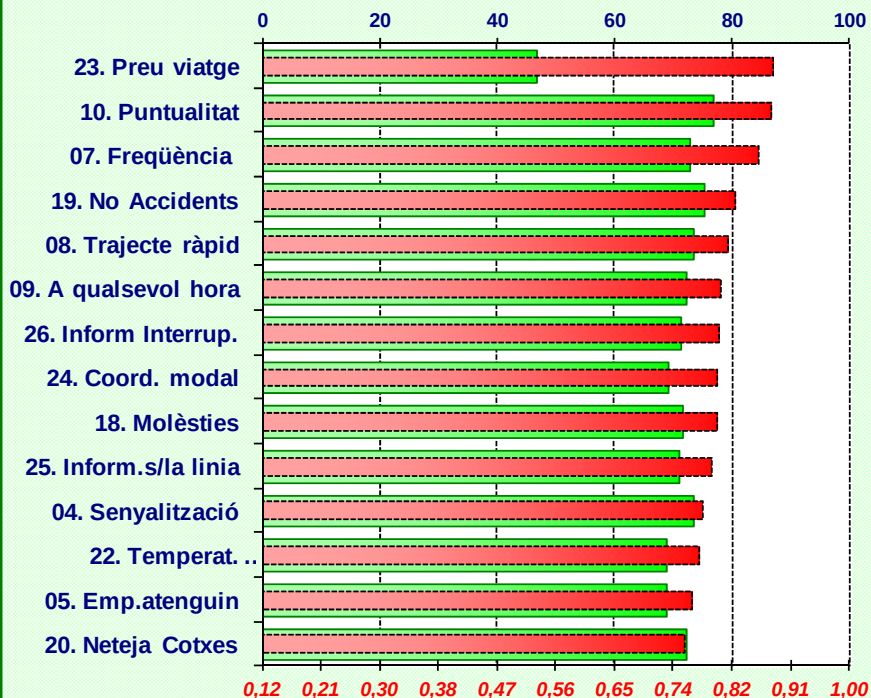
- Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Barcelona i Vallès, és:



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

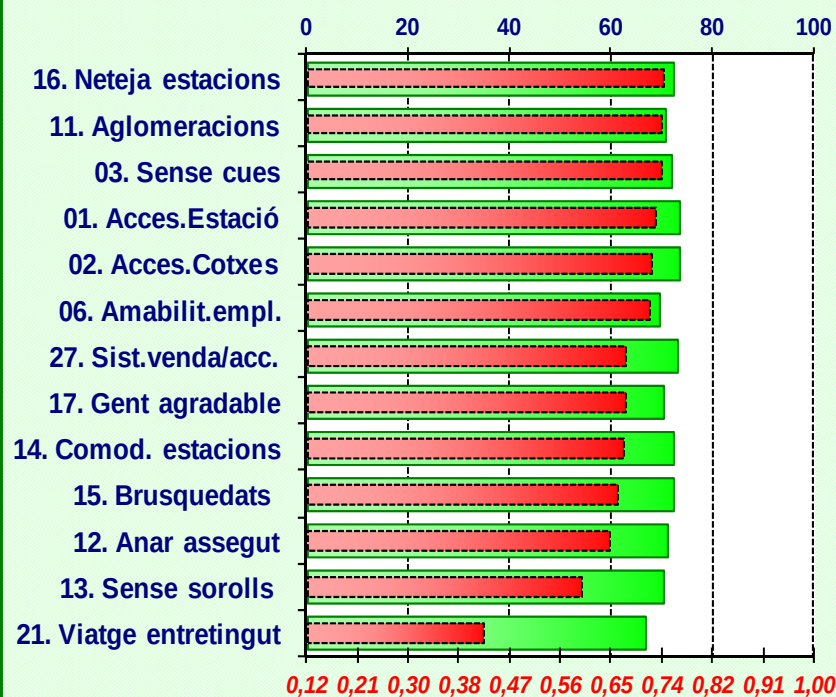
LLA '12

■ Satisfacció ■ Importància

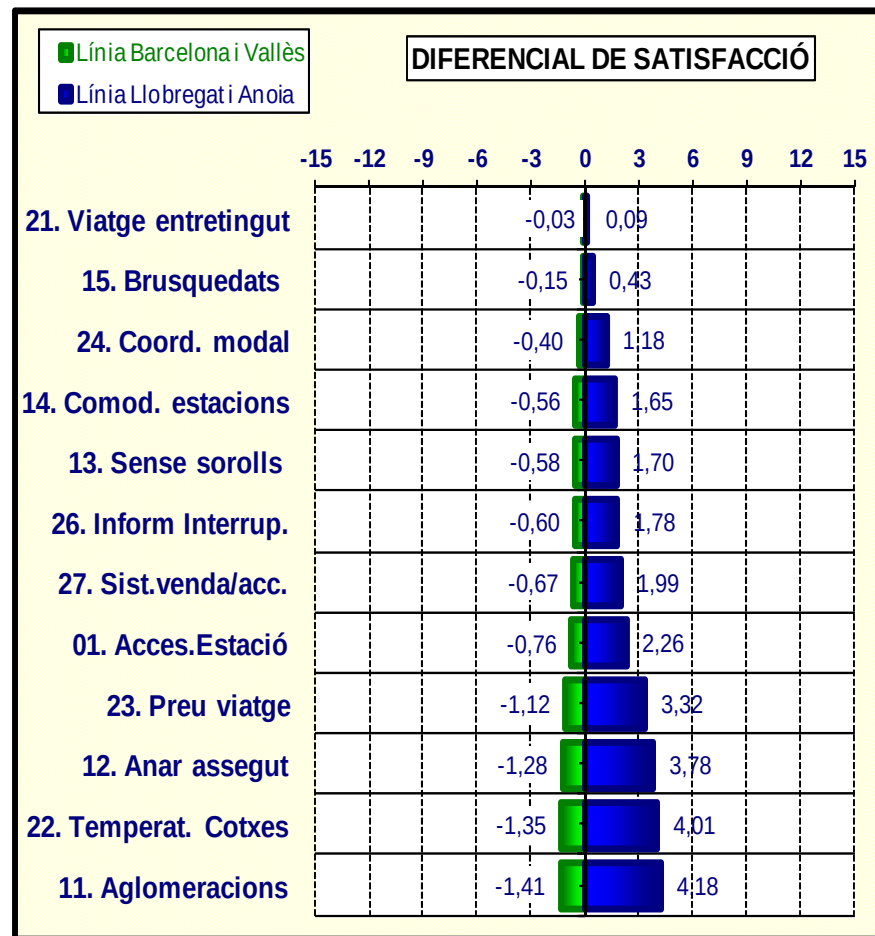
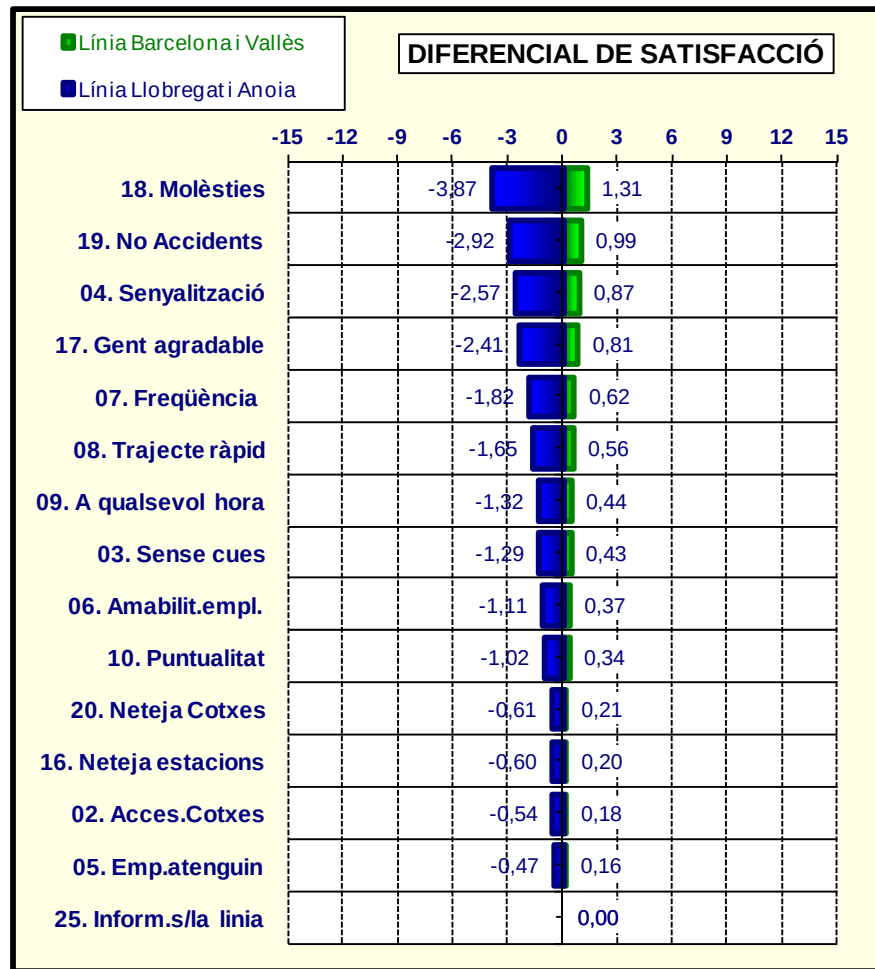


LLA '12

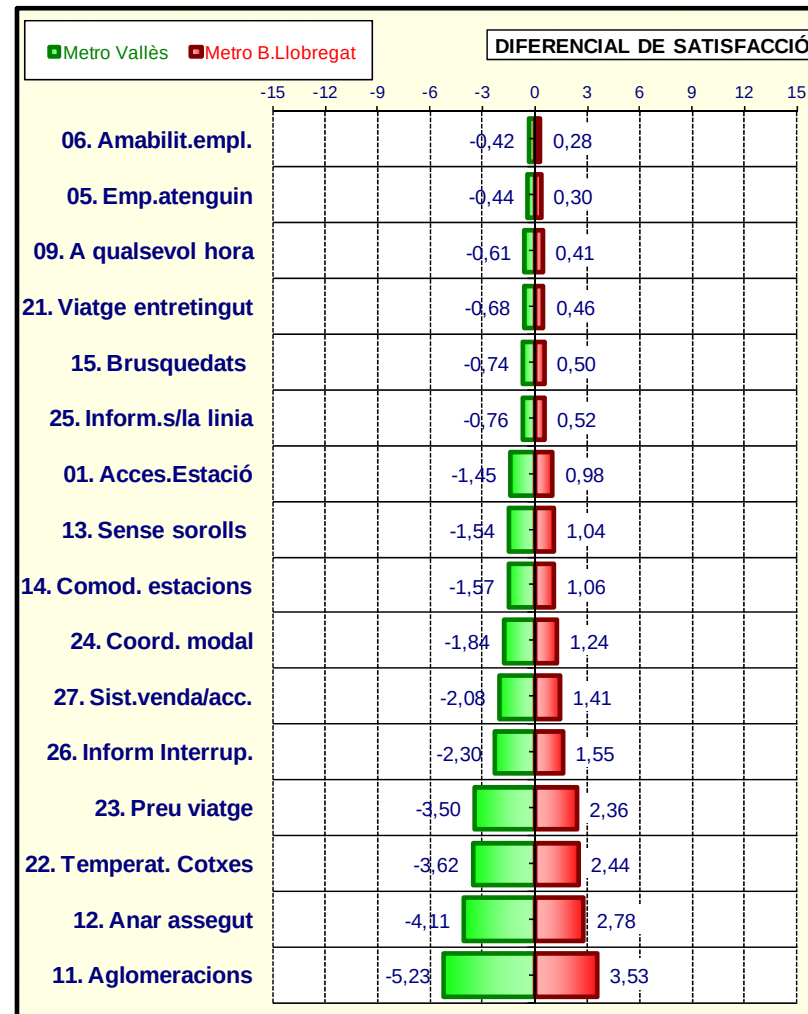
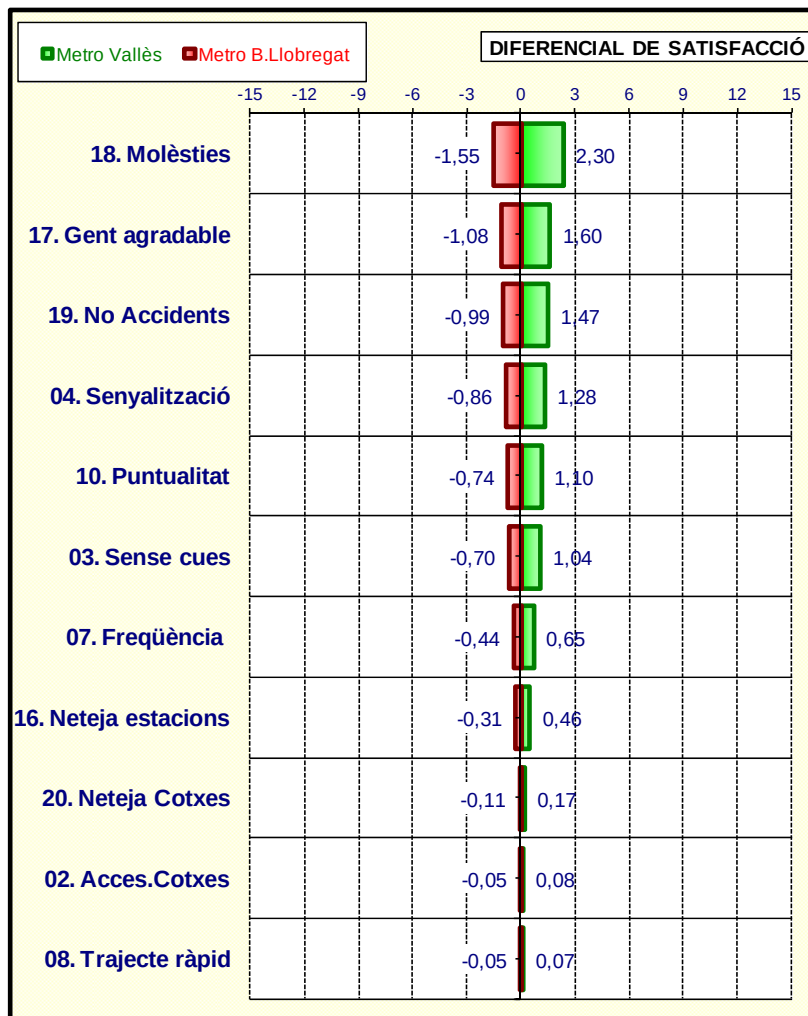
■ Satisfacció ■ Importància



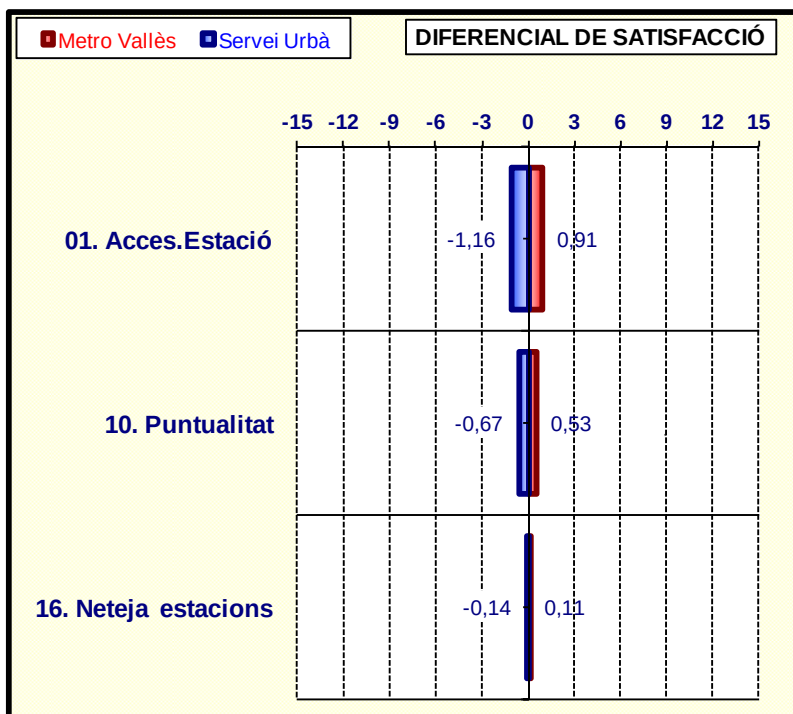
- Respecte al valor promig ponderat, els clients de la línia Llobregat i Anoia estan més satisfets amb les Aglomeracions, Temp. Cotxes, Anar assegut i Preu del viatge; i els de la línia Barcelona i Vallès estan més satisfets amb Viatjar sense molèsties, Sense perill d'accidents, la Senyalització i Gent agradable.



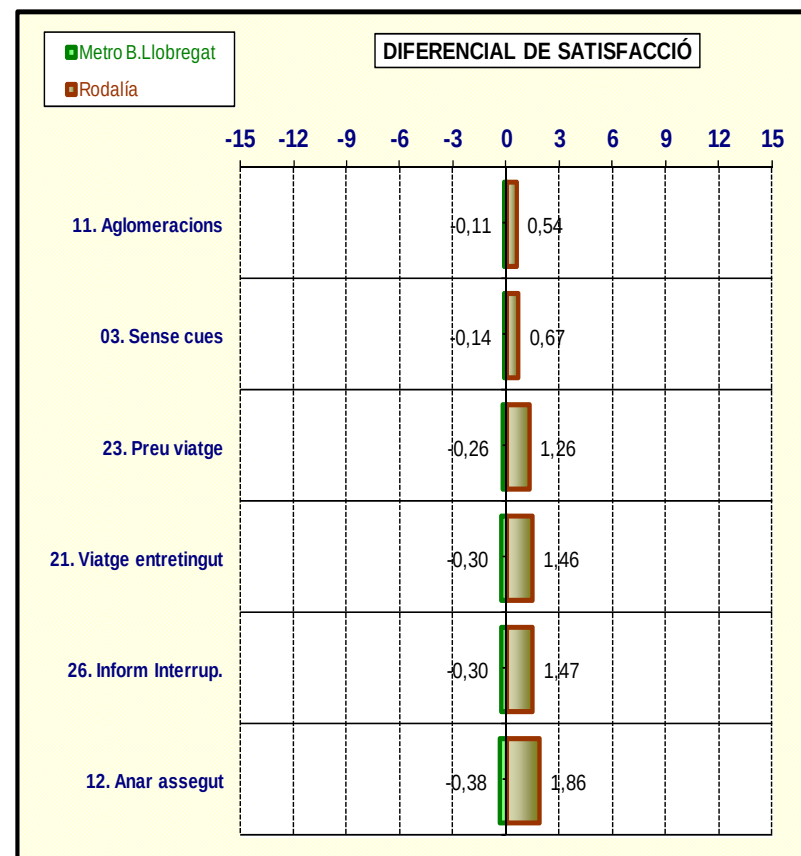
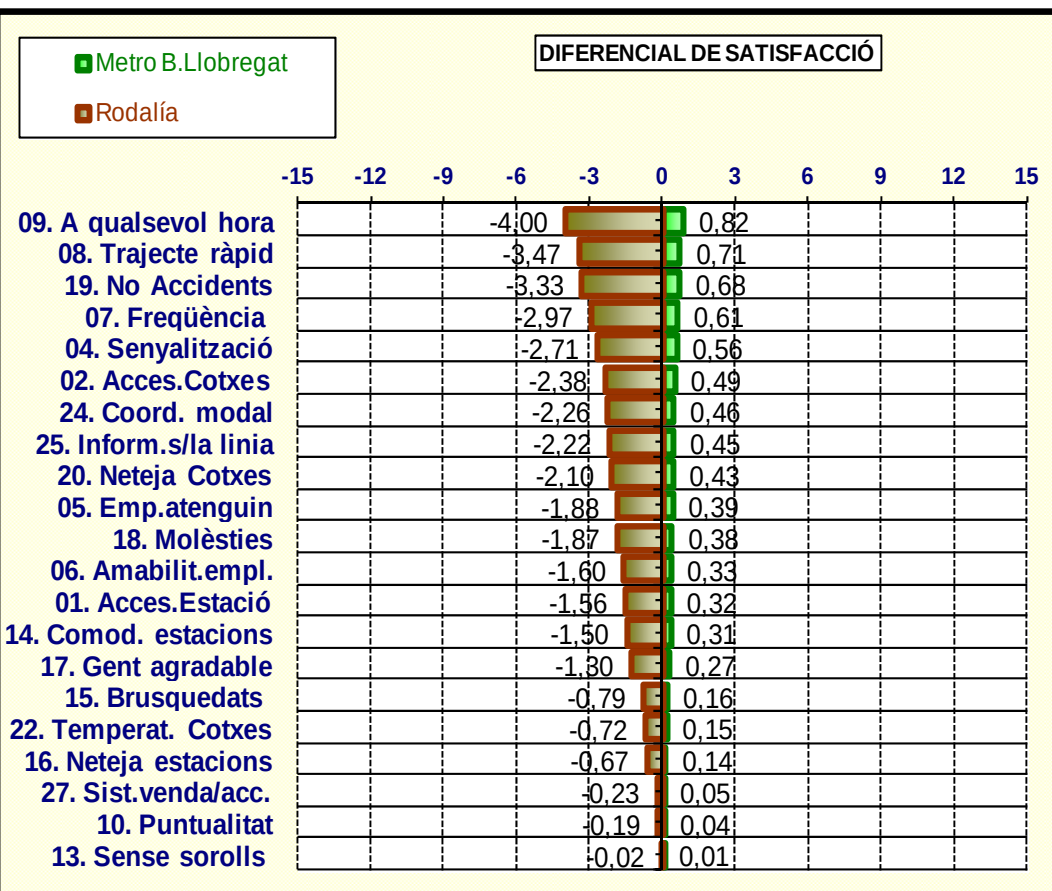
- Els usuaris del Metro del Vallès estan més satisfets amb Sense molèsties, Gent agradable i No accidents; en canvi els usuaris del Metro del Llobregat estan més satisfets amb Sense aglomeracions, Anar assegut i Temp. cotxes.



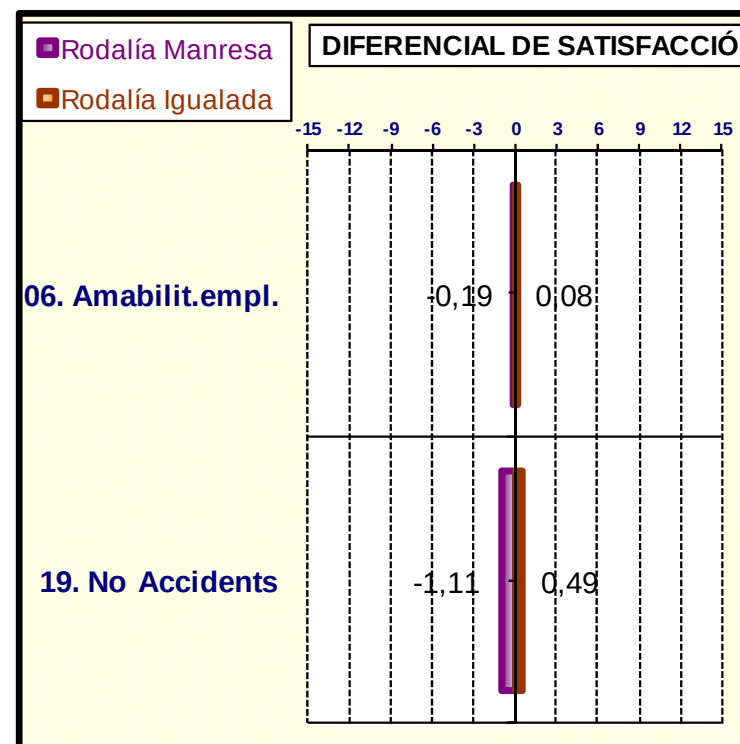
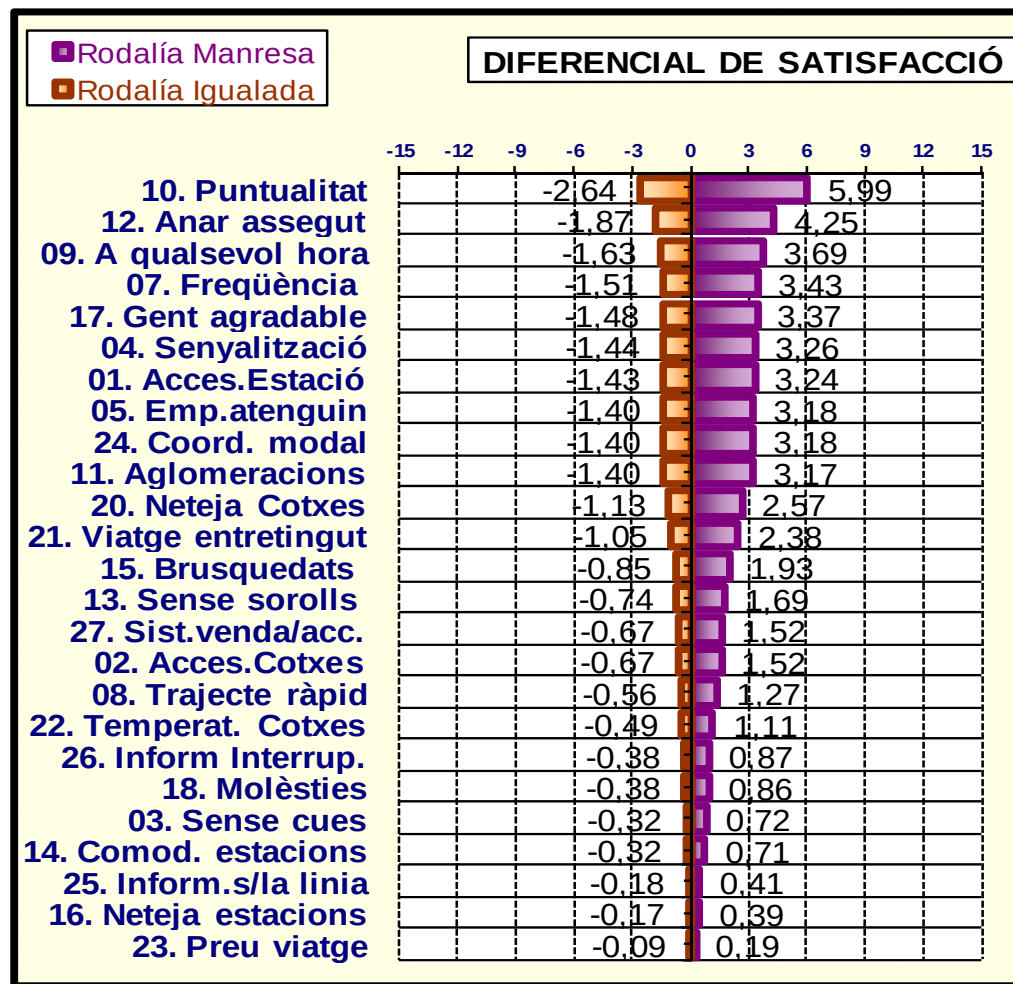
- Entre els serveis Urbà i Metro del Vallès, els usuaris del servei Urbà en general estan més satisfets amb tots els aspectes, especialment amb les Aglomeracions, Anar assegut i poder viatjar A qualsevol hora. Els usuaris del Metro del Vallès sols estan més satisfets amb Accés a les estacions, la Puntualitat i la Neteja estacions.



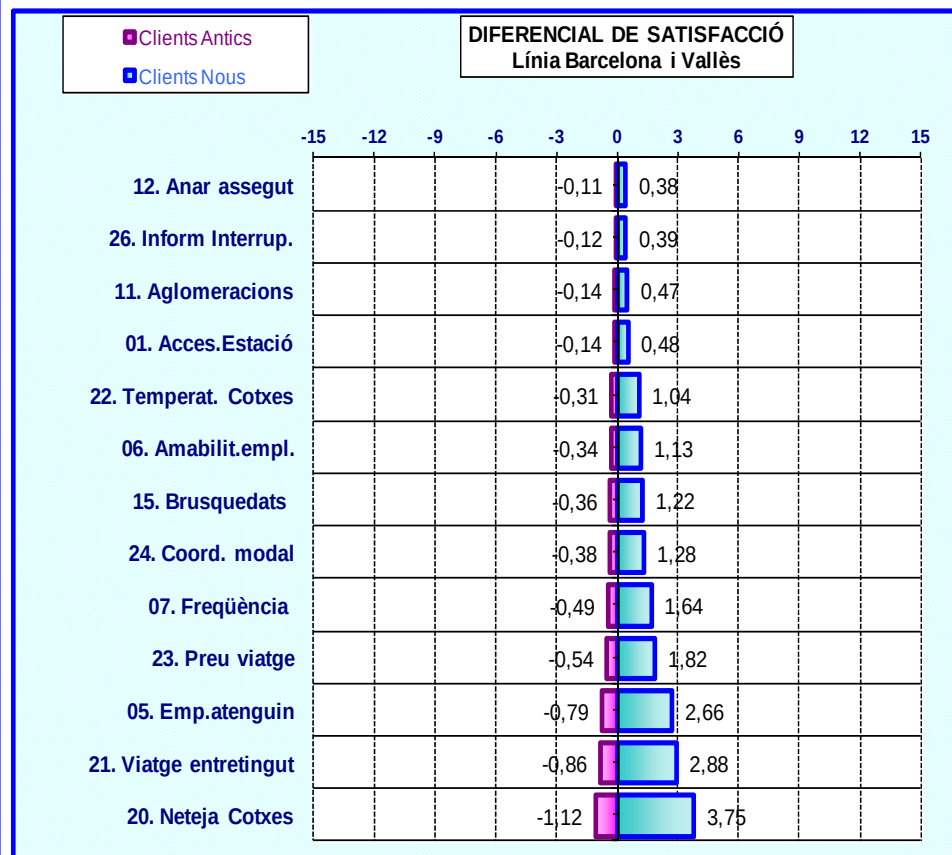
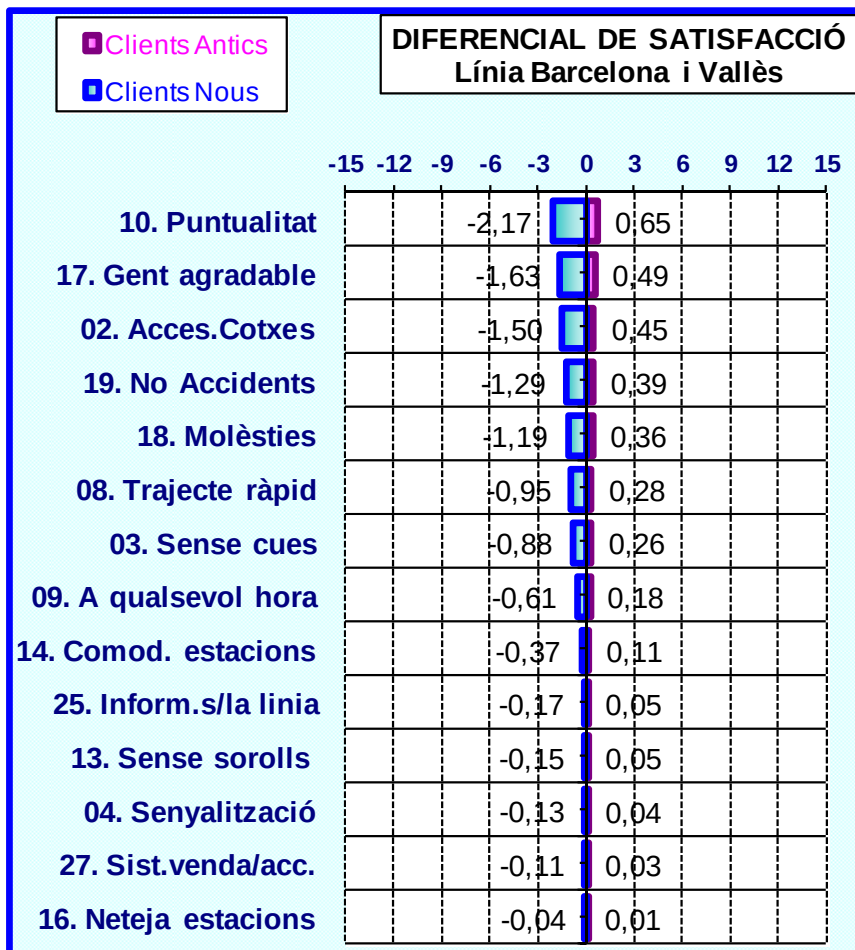
- Entre els serveis Metro del Baix Llobregat i Rodalí, aquest últims estan molt més insatisfets amb la majoria d'aspectes, sobretot amb poder viatjar A qualsevol hora, la Rapidesa i No accidents; en canvi estan més satisfets amb Anar assegut, Inform. Interrupcions i Viatge entretingut.



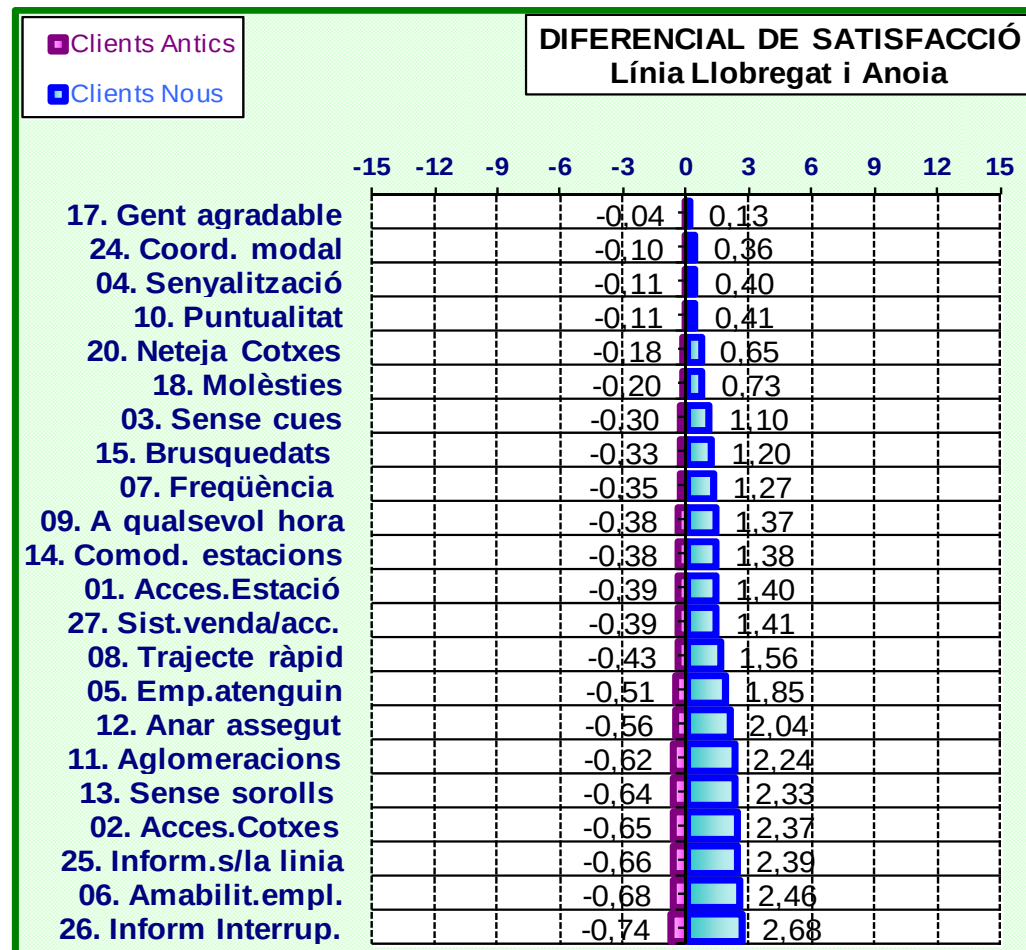
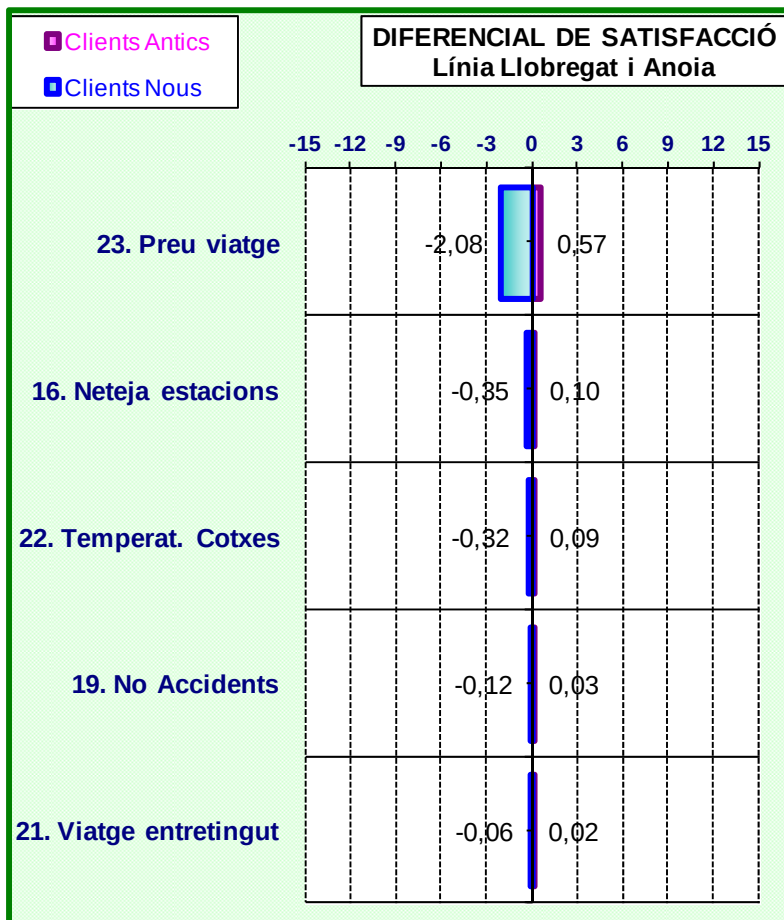
- I dins del servei de Rodalia, els clients del ramal de Manresa valoren millor pràcticament tots els aspectes, especialment la Puntualitat, Anar assegut, A qualsevol hora, la Freqüència i Viatjar amb gent agradable.



- Els clients nous (2 anys : 23% del total) de la Línia Barcelona Vallès estan més satisfets que els Clients antics amb Neteja cotxes, Viatge entretingut i Empleats atenguin; i els Clients antics estan més satisfets amb la Puntualitat, Viatjar amb gent agradable i Accés als cotxes.



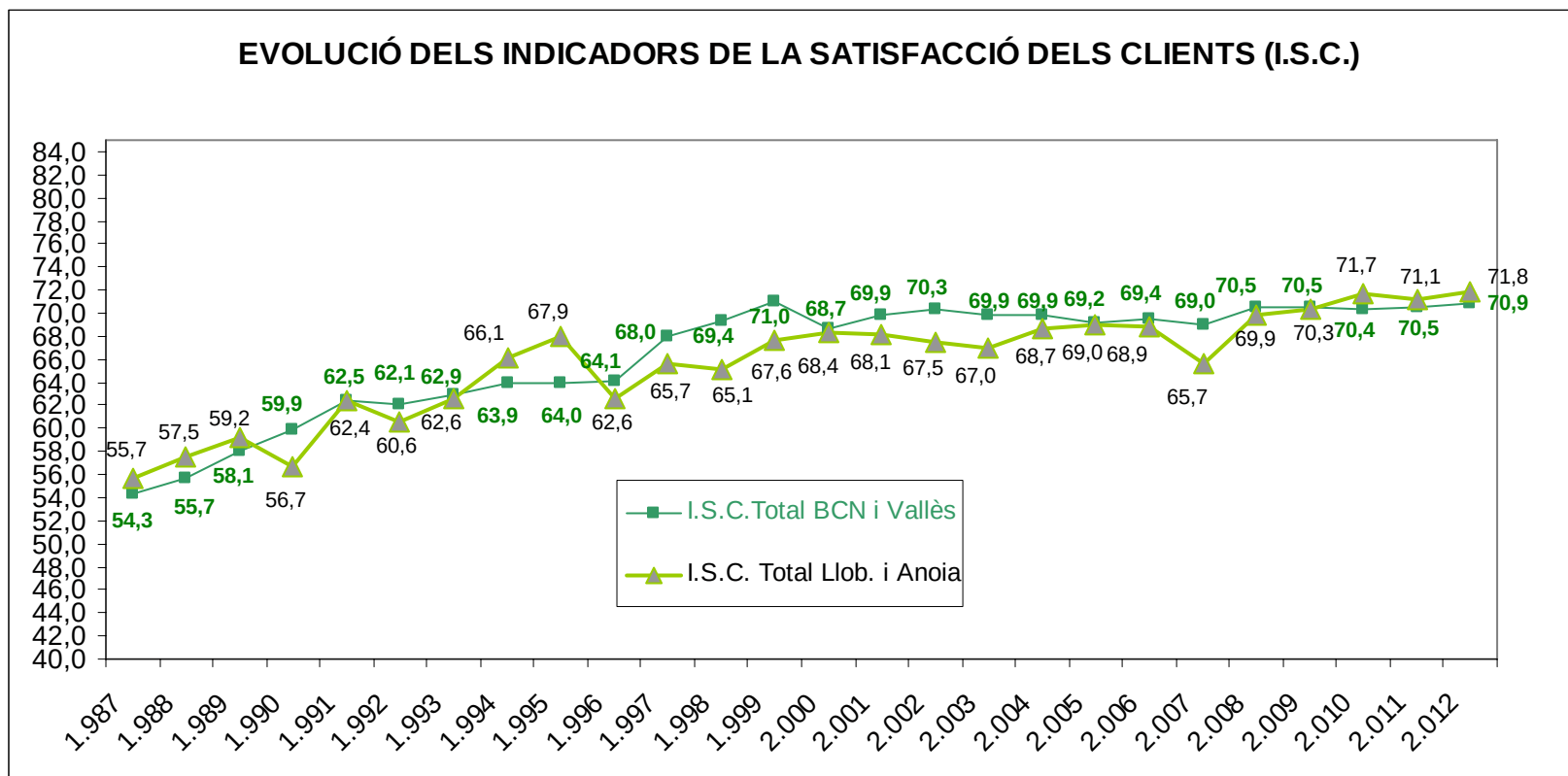
- A la línia Llobregat i Anoia els clients nous (< 2 anys : 21,6% del total) estan més satisfets amb gairebé tots els aspectes, sobretot amb Inf. Interrupcions, Amabilitat Empleats, Informació línia, Accés als cotxes i Sense sorolls.



5.2- L'I.S.C.

- L'ISC FGC 2012 obté una valoració per damunt dels 70 punts tant en la línia Barcelona-Vallès com en Llobregat-Anoia, mantenint els alts nivells de qualitat d'anys anteriors.
- El valor resultant de l'ISC ponderat és de 70,92 en la línia Barcelona-Vallès i 71,84 en la línia Llobregat-Anoia.

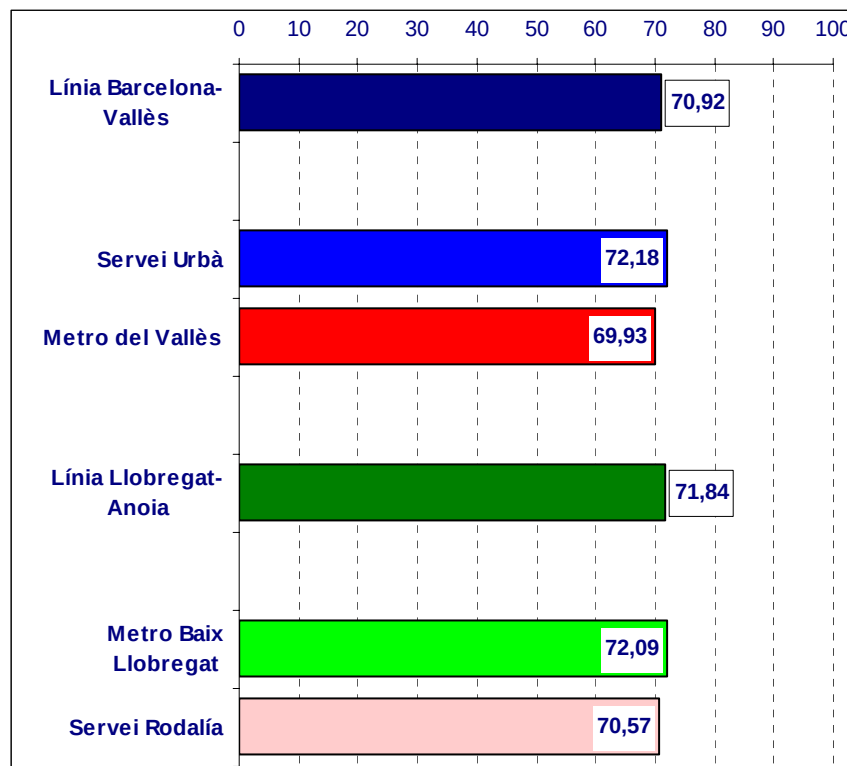
■ Evolució del indicador de la Satisfacció dels Clients (ISC)



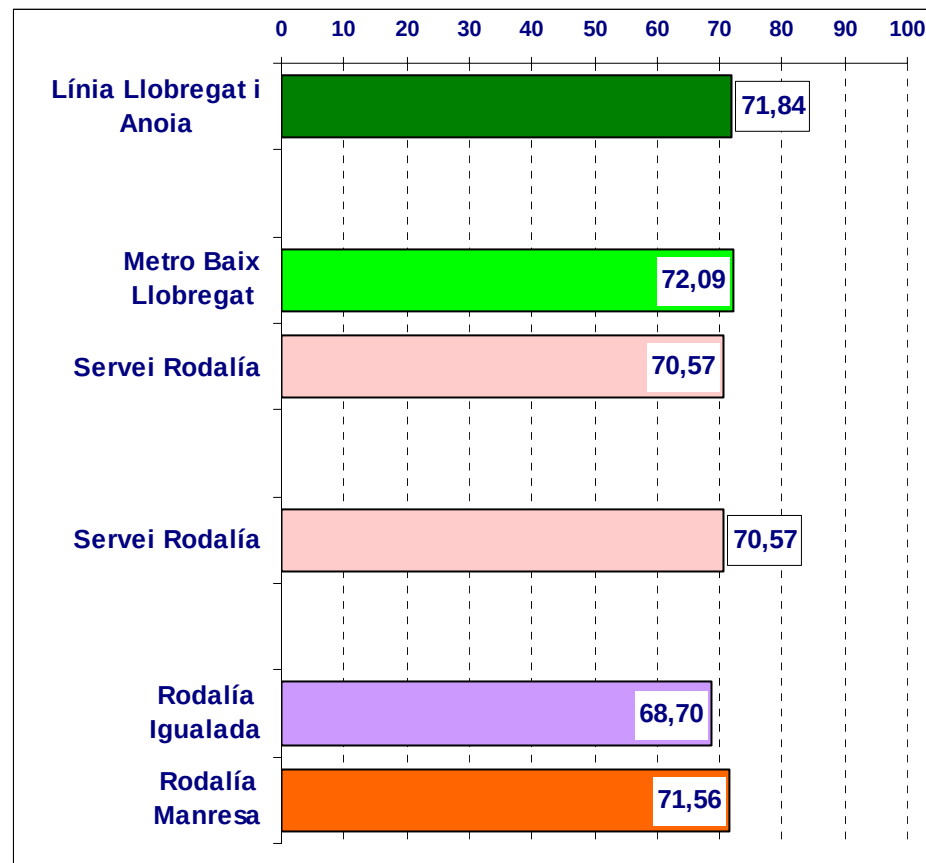
- **L'ISC 2012 es manté per sobre dels 70 punts, mantenint els alts nivells de qualitat del servei**

Per línies:

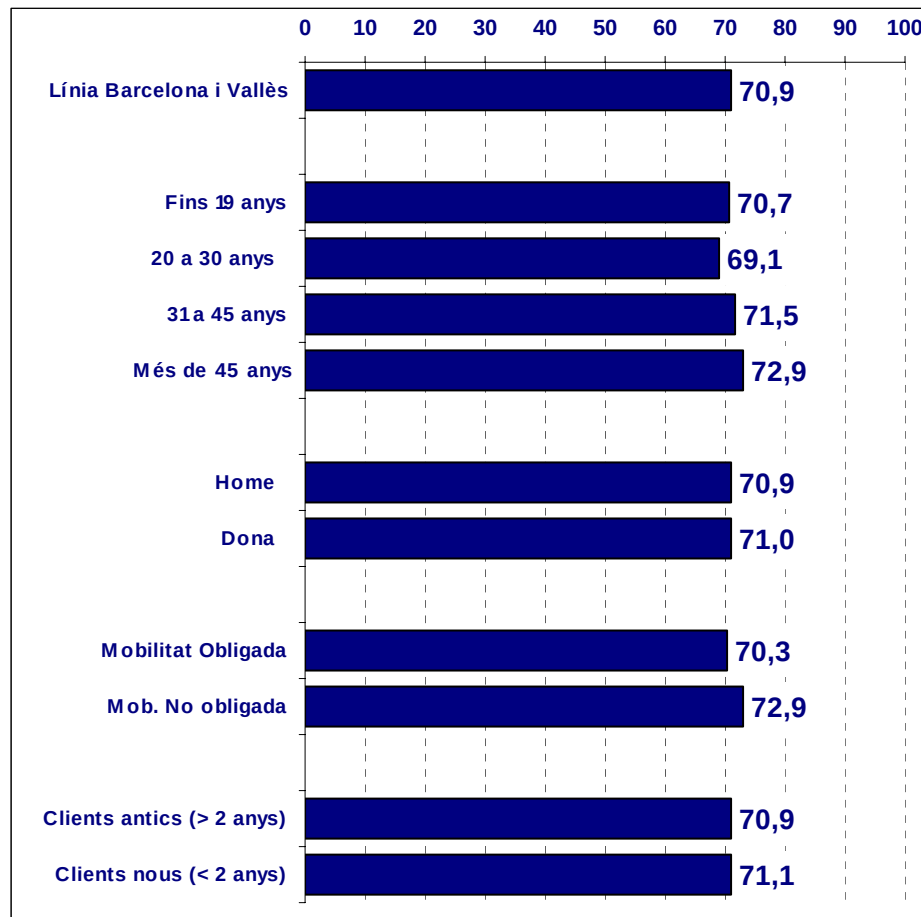
- **L'ISC'2012 global de la línia Barcelona Vallès és de 70,92**
- **L'ISC'2012 global de la línia Llobregat Anoia és de 71,84**



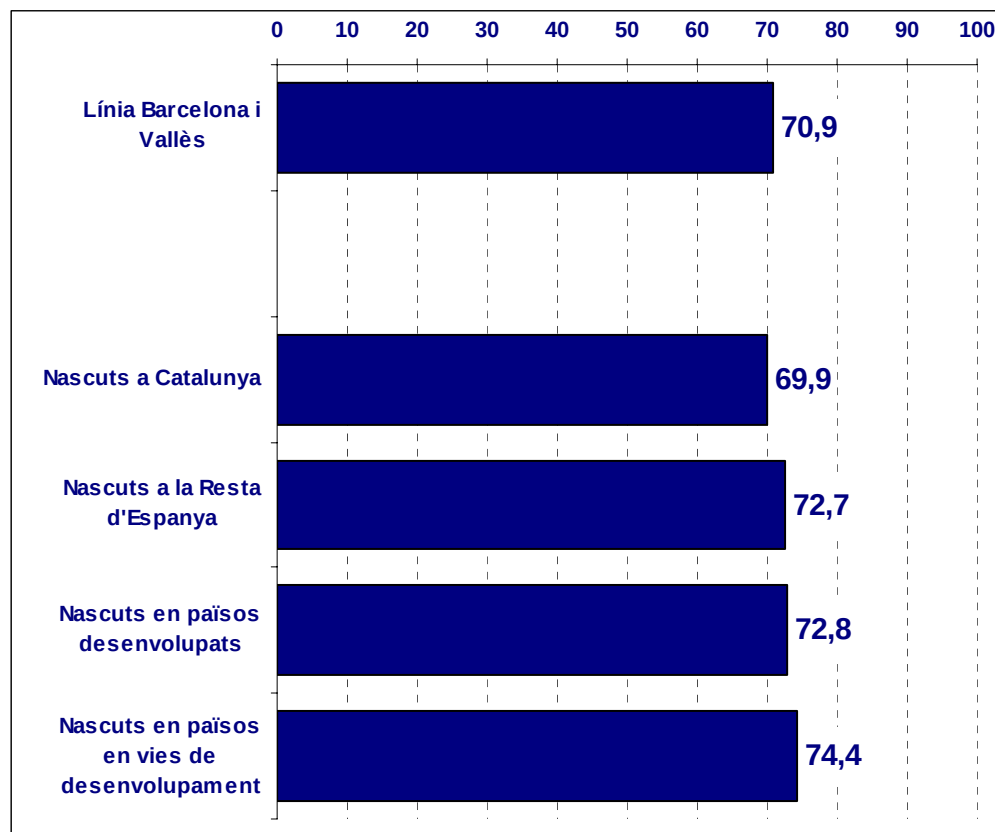
- En la línia Llobregat i Anoia, hi ha una lleugera millora de les valoracions de l'ISC al servei del Metro del Baix Llobregat i una disminució de les valoracions a Rodalí.
- En el Servei de Rodalí disminueix la valoració en ambdós serveis, especialment en la línia d'Igualada.



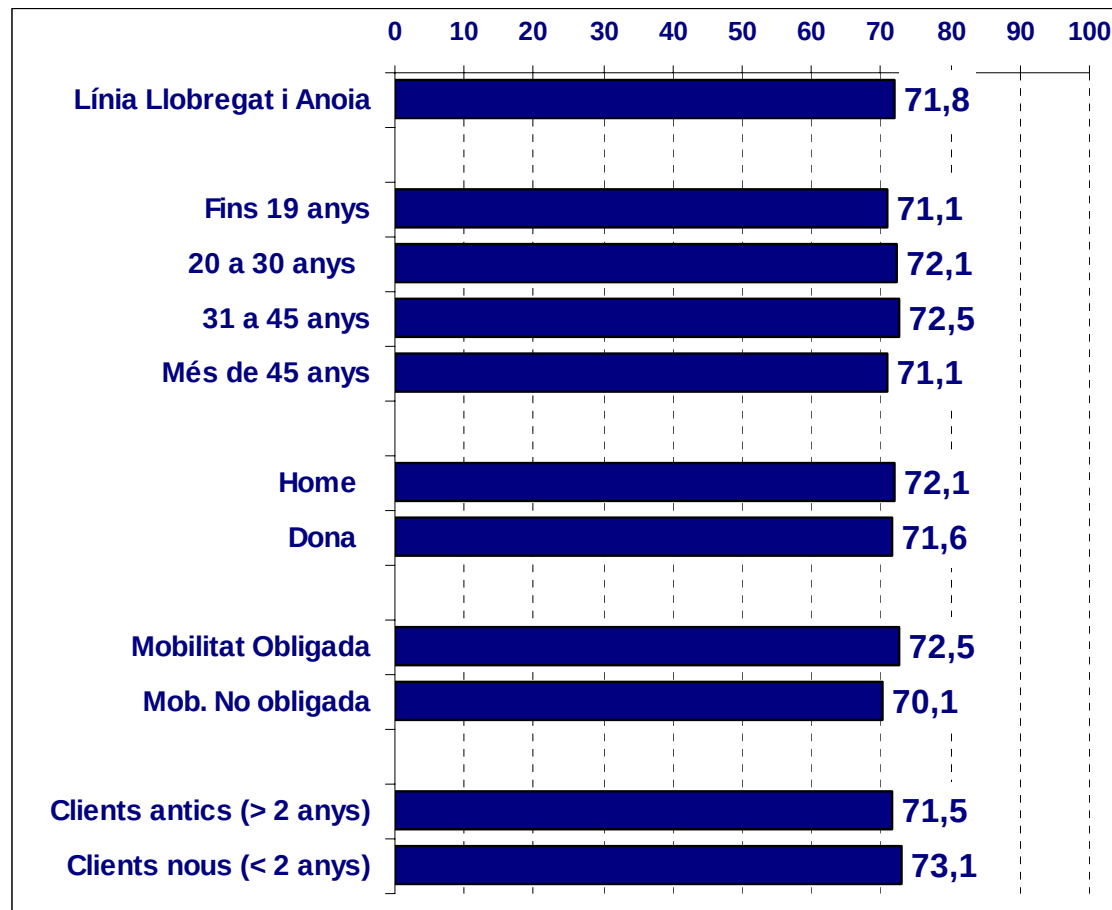
- Dins de la línia Barcelona i Vallès els clients amb un ISC més baix son:
- Els de 20 a 30 anys
 - 69,1
- Els clients antics
 - 70,9
- Els homes
 - 70,9
- Els de mobilitat Obligada
 - 70,3



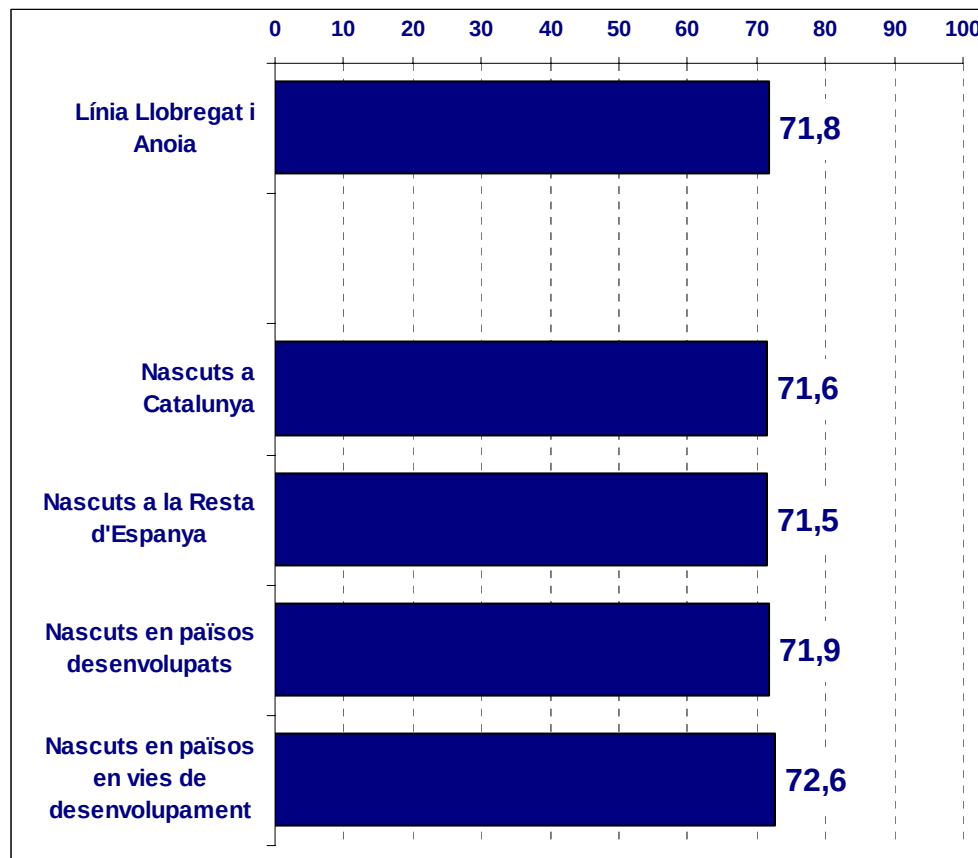
- Dins de la línia Barcelona i Vallès els clients amb un ISC més baix segons lloc de naixement són els nascuts a Catalunya, i amb un ISC més alt són els nascuts en països en vies de desenvolupament



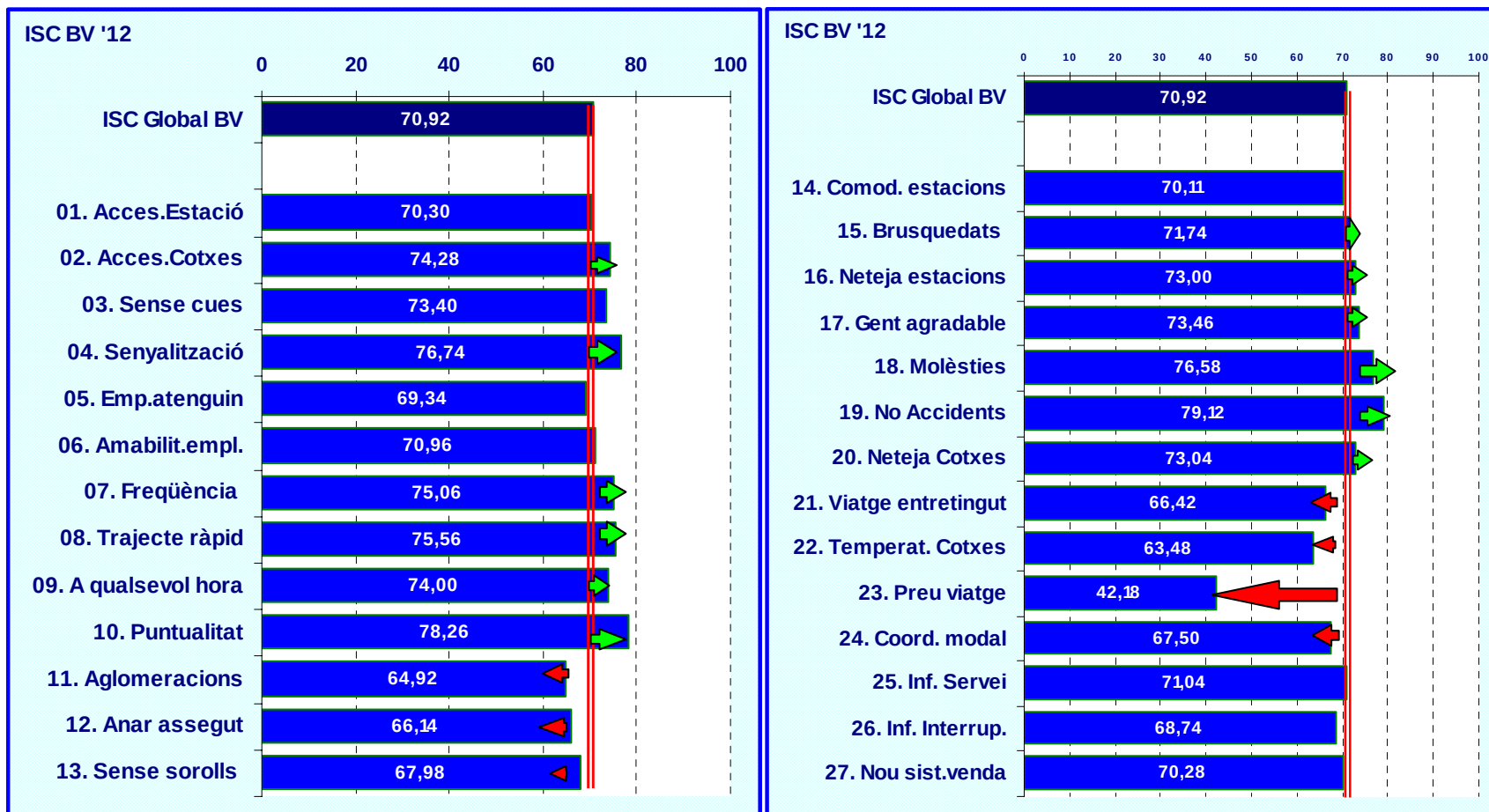
- En la línia Llobregat-Anoia els clients amb un ISC més baix són:
- Els més joves i els de més edat (+ de 45 anys)
 - 71,1
- Les dones
 - 71,6
- Els de Mob. no Obligada
 - 70,1
- Els clients antics
 - 71,5



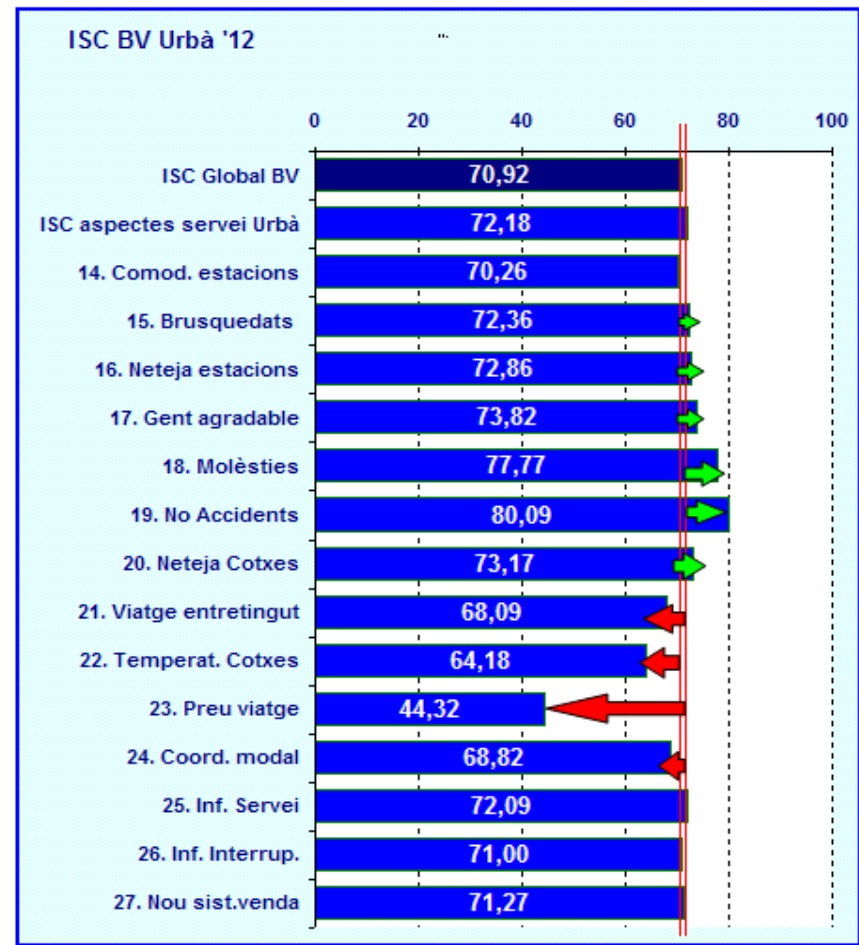
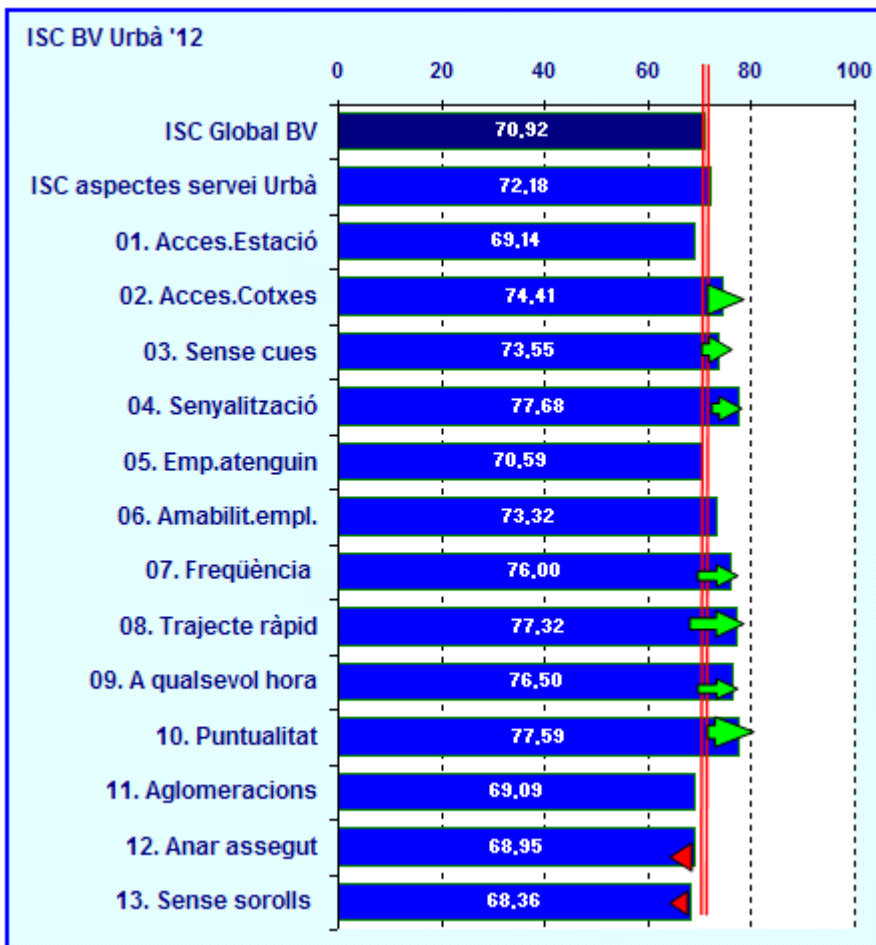
- En la línia Llobregat-Anoia els clients amb un ISC més baix segons lloc de naixement són els nascuts a la resta de l'Estat, i amb un ISC més alt són en països en vies de desenvolupament.



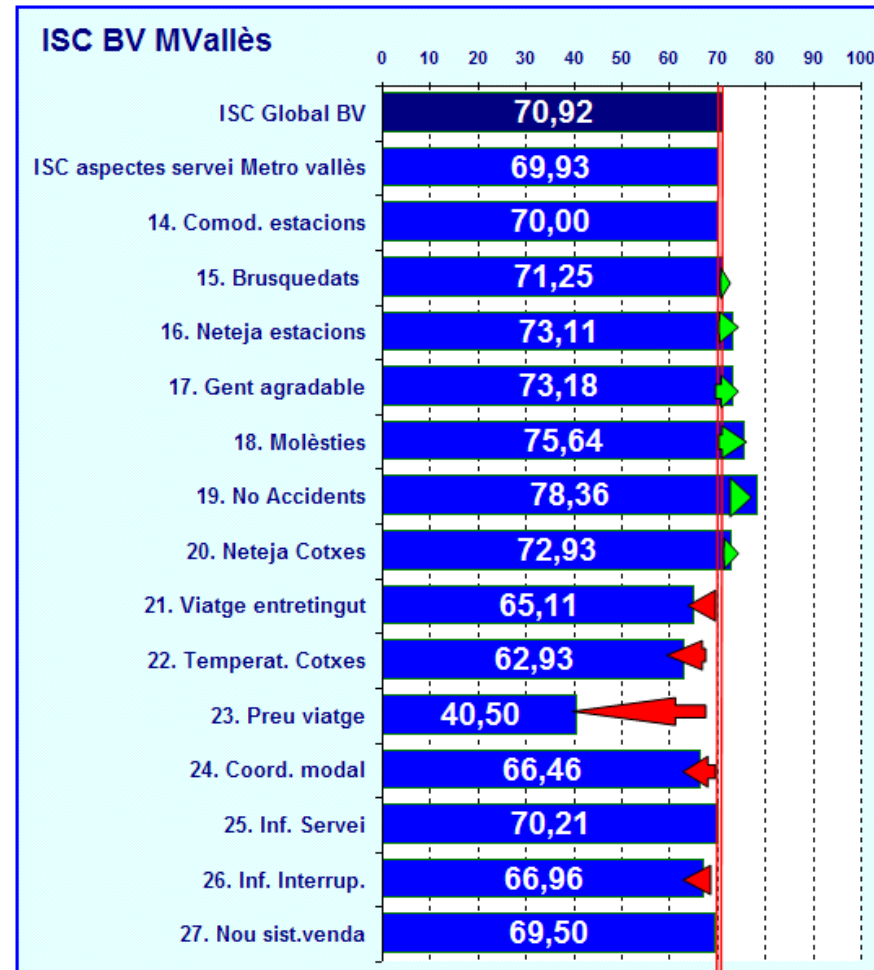
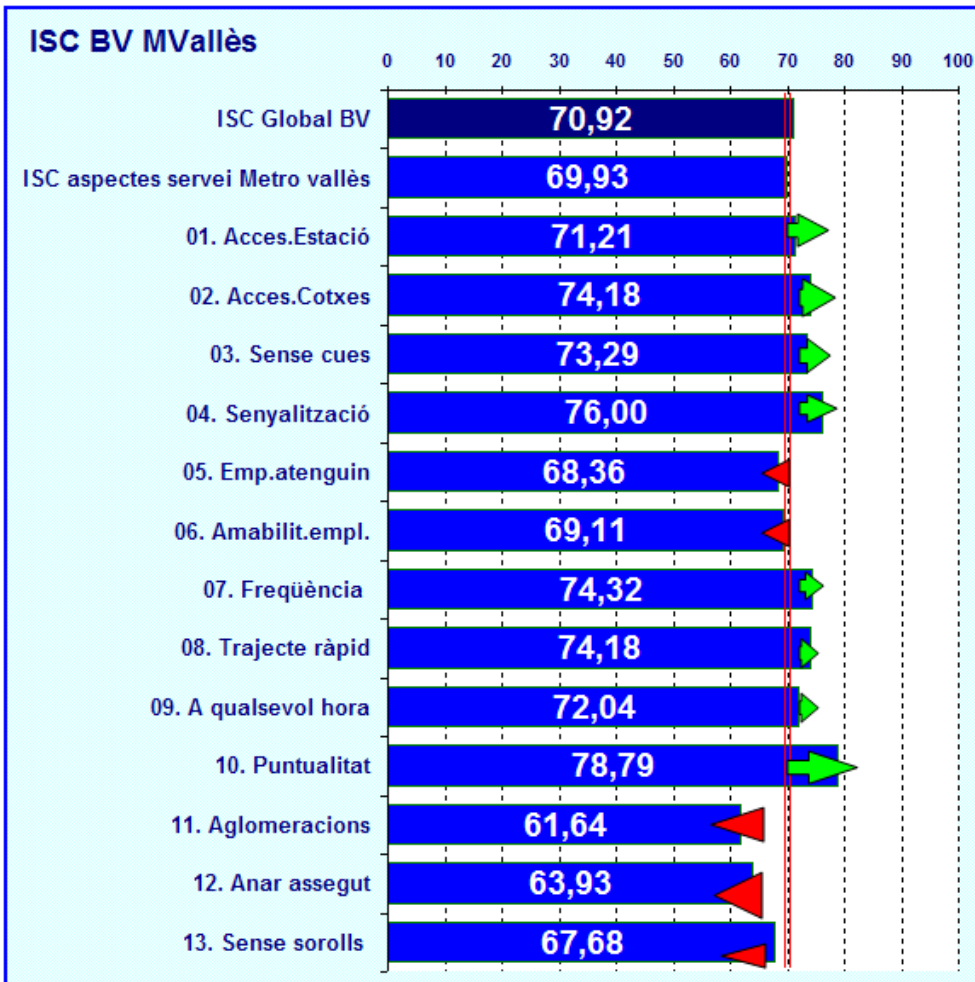
- A la línia del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



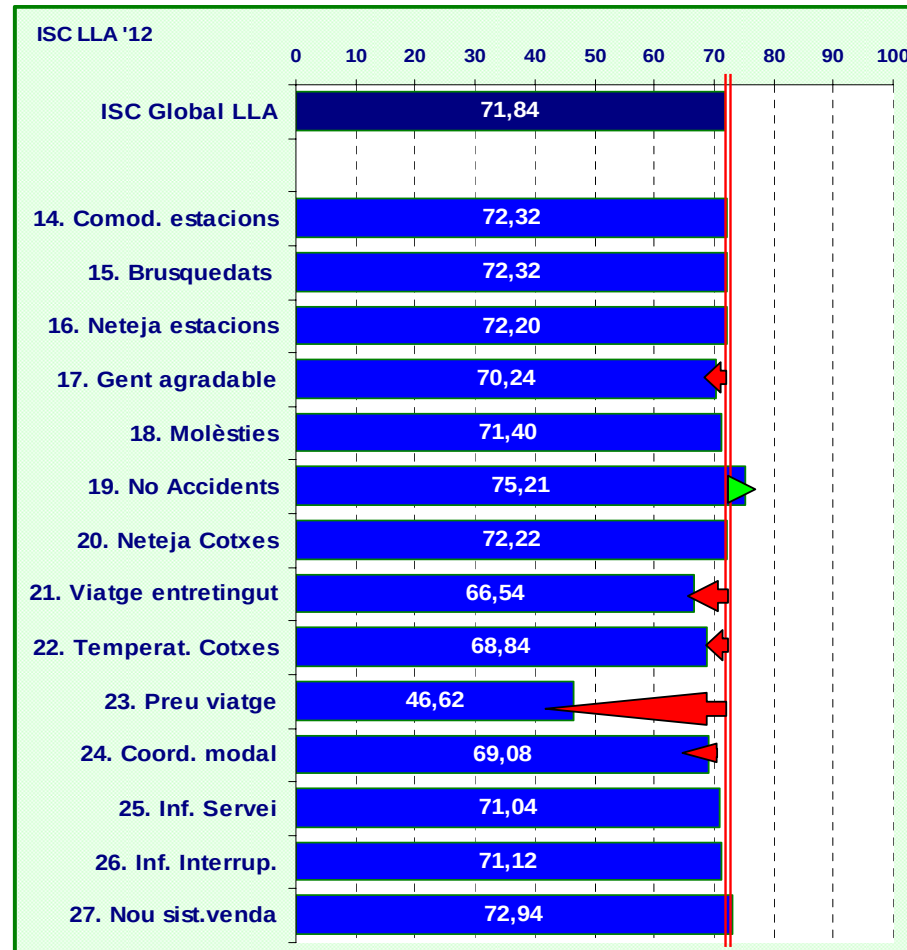
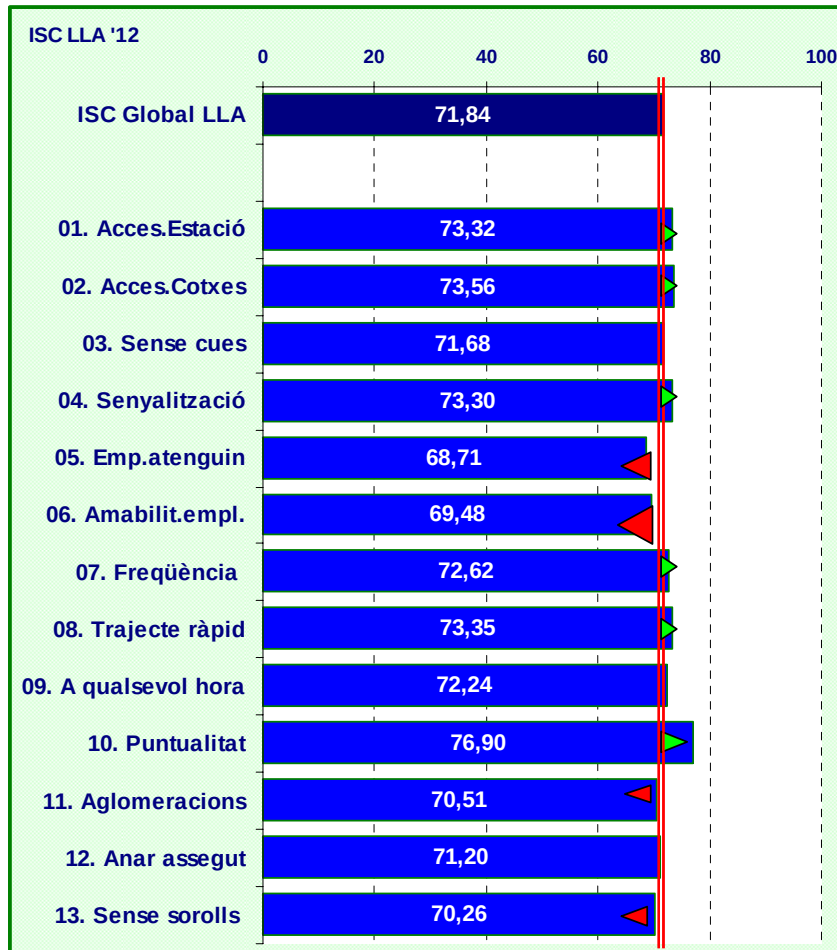
- Al servei urbà, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



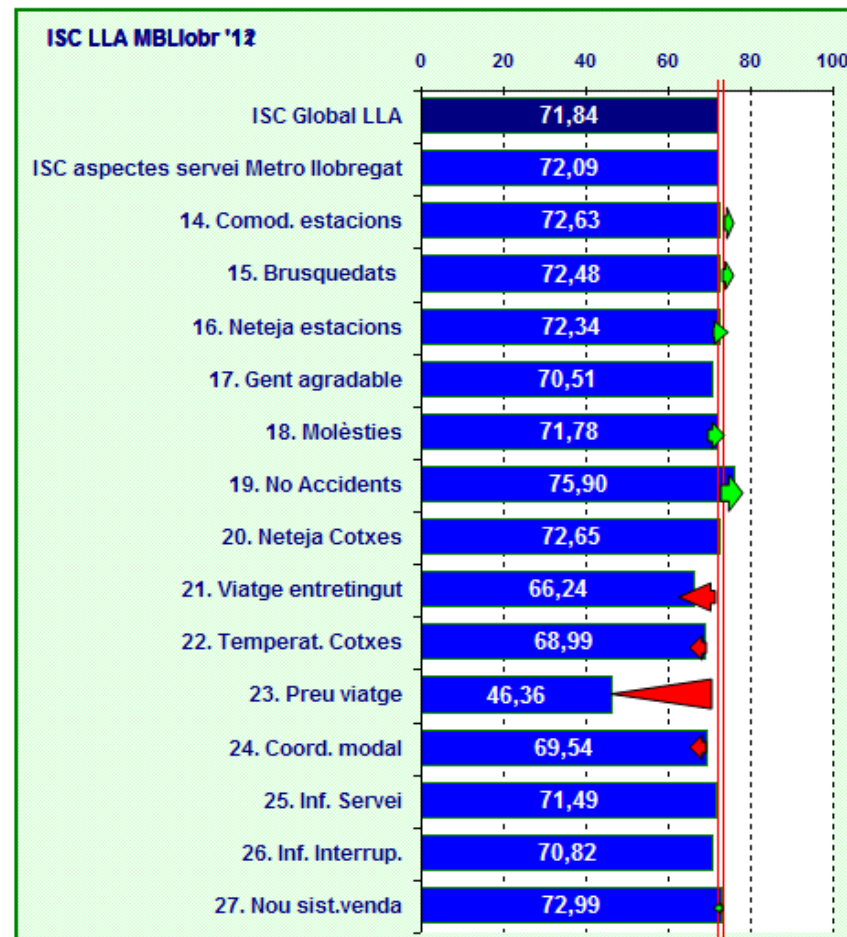
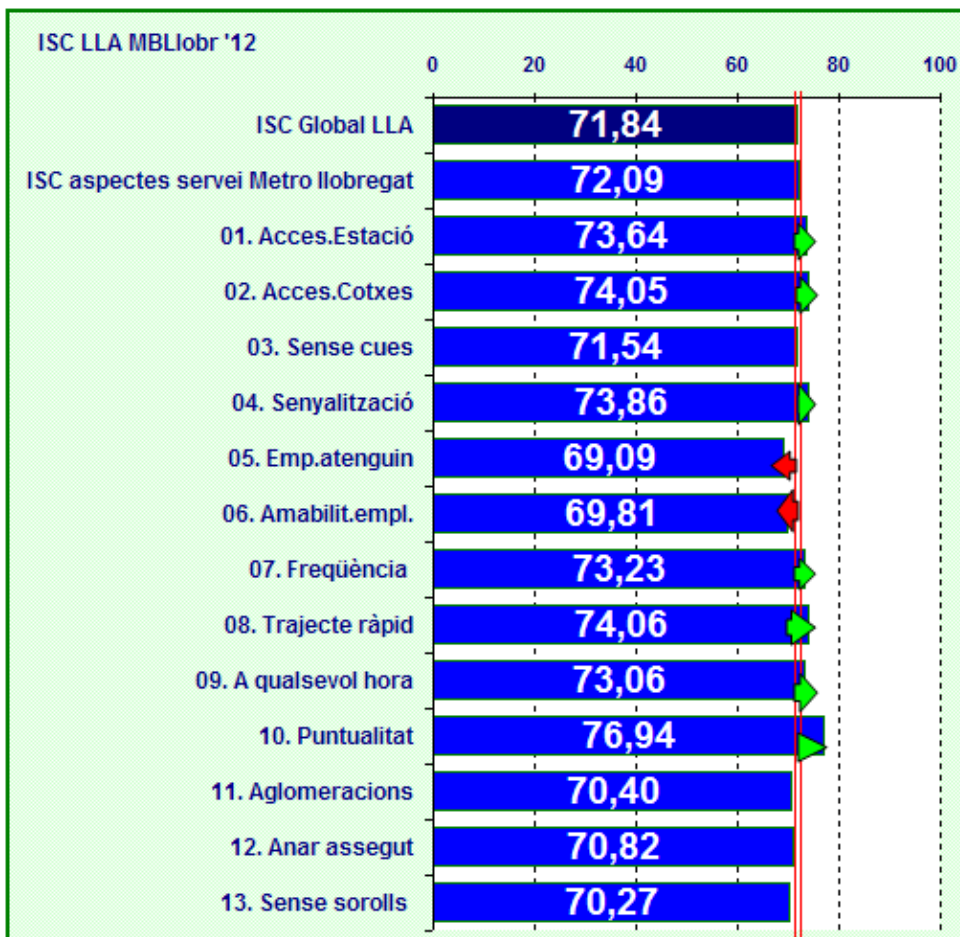
- Al servei Metro del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



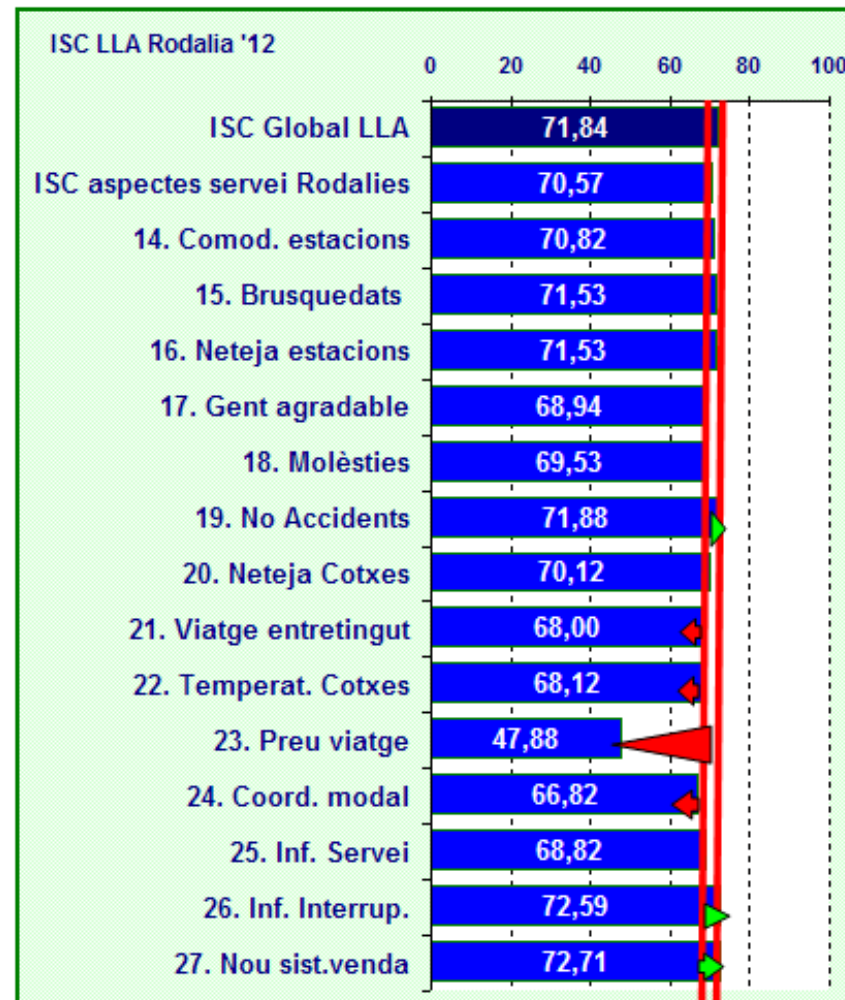
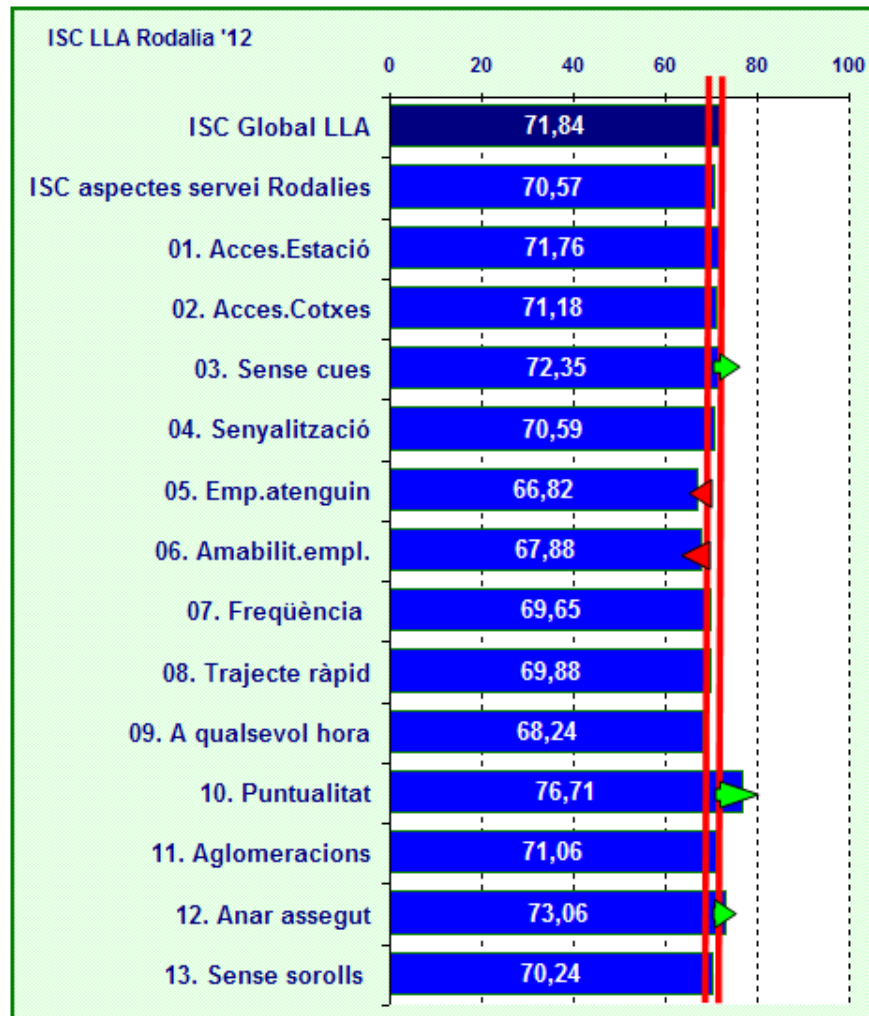
- A la línia del Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



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



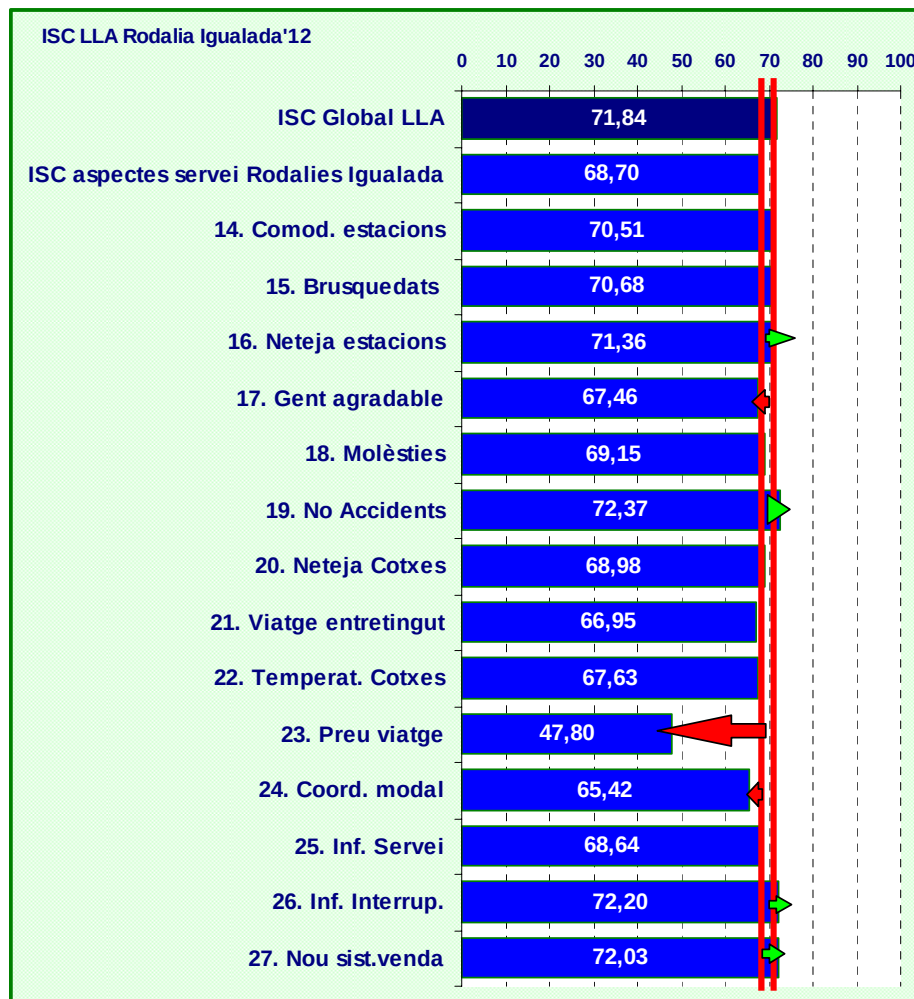
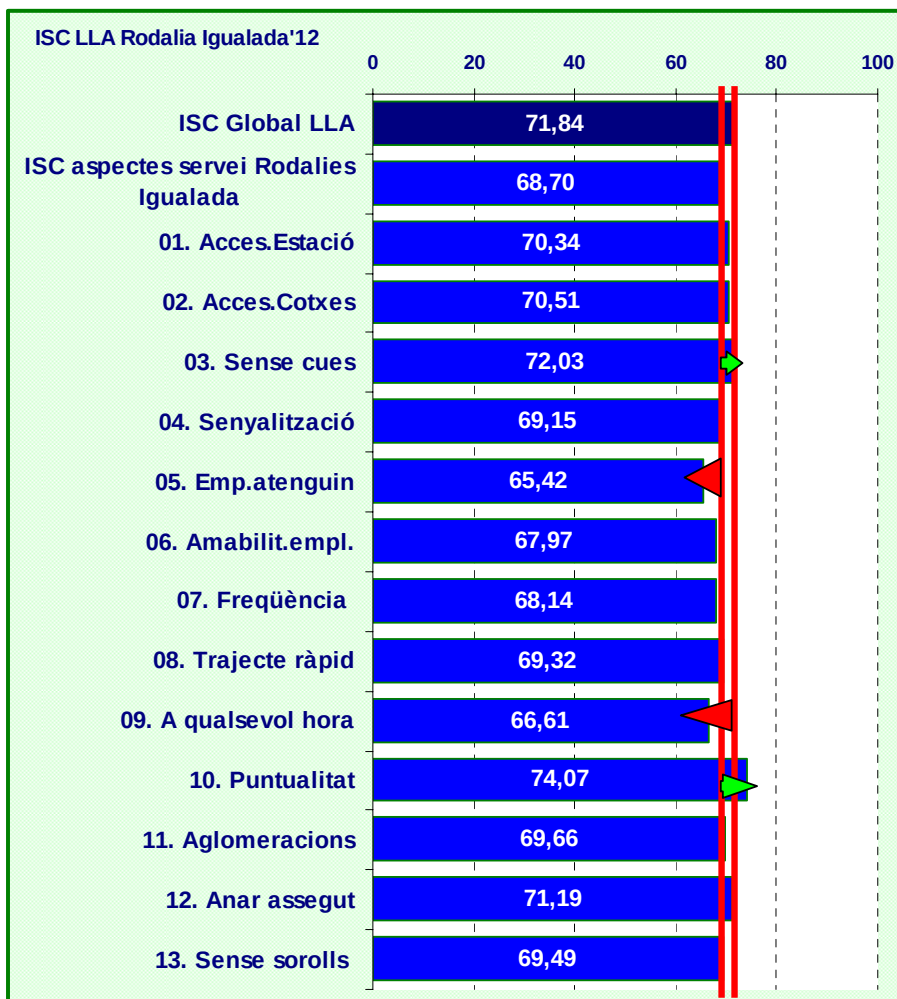
- Al servei Rodalia, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



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

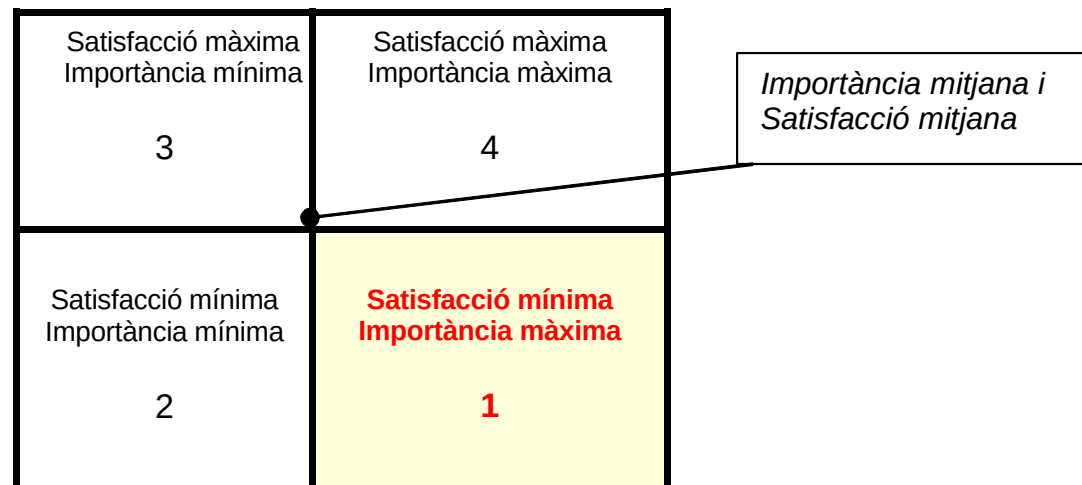


- Al servei Rodalia d'Igualada, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:

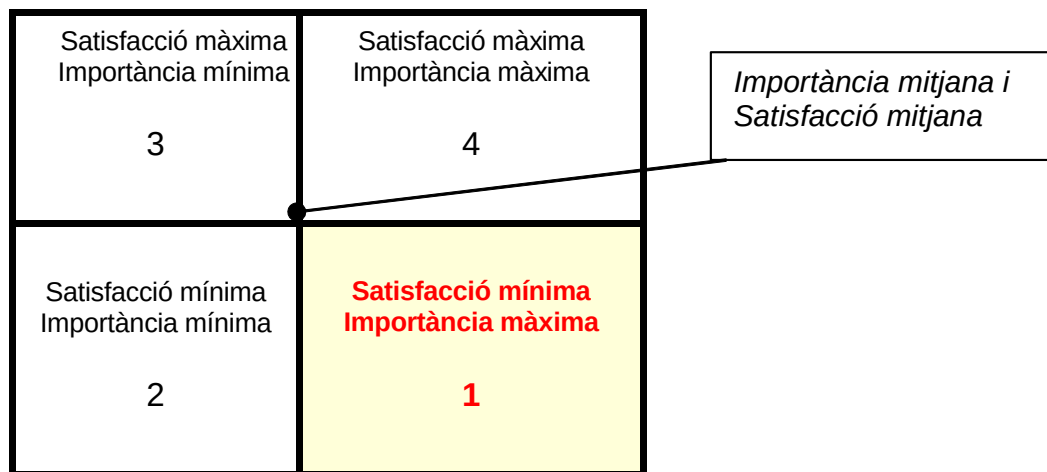


5.3- Punts d'actuació

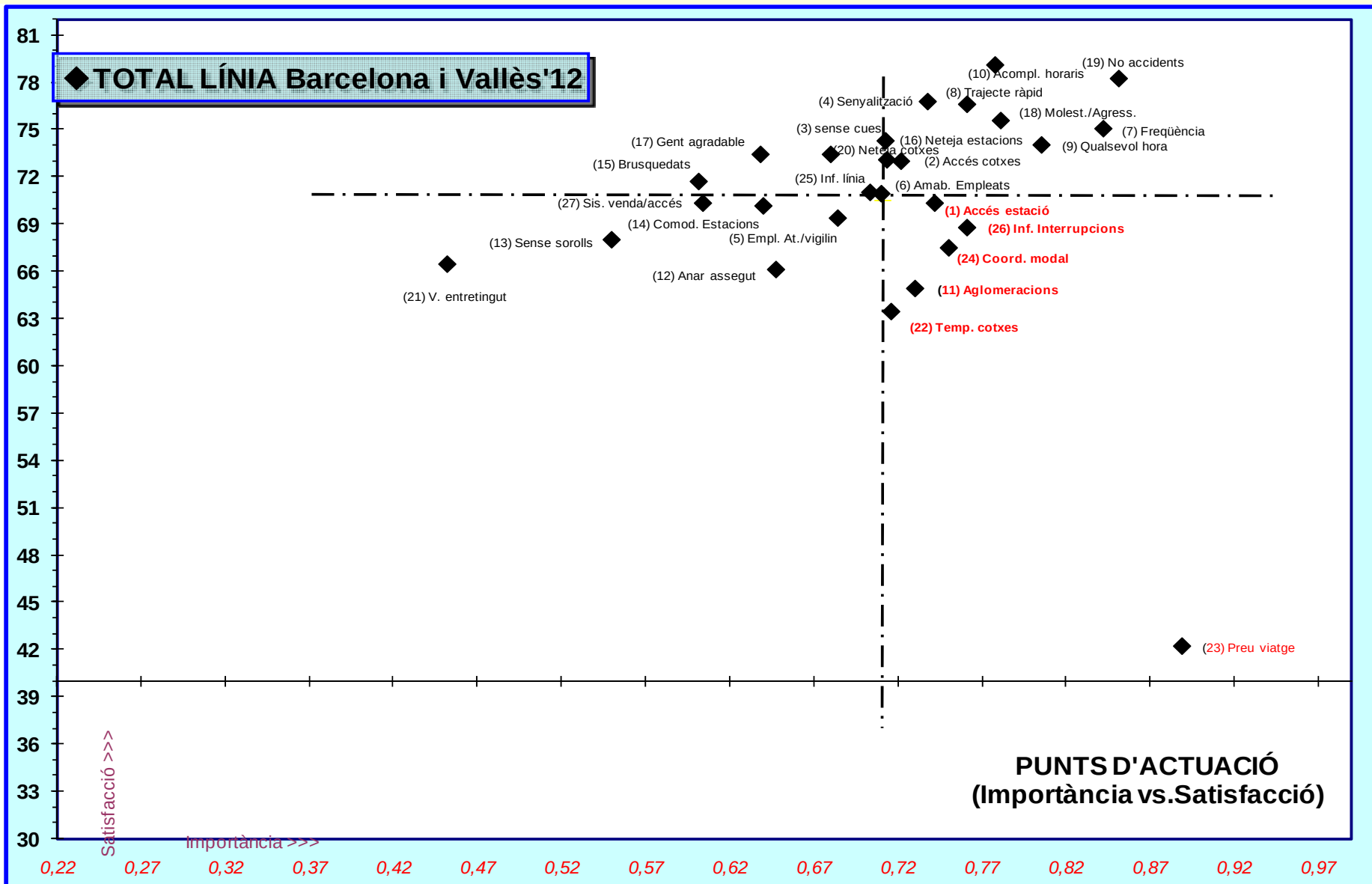
- L'anàlisi conjunt de la importància i de la satisfacció és d'una gran utilitat per determinar els punts d'actuació. Aquest anàlisi el mostrem d'una forma gràfica.
- En un gràfic: l'eix vertical indica el nivell de satisfacció, (quant més elevat més satisfet) i l'eix horitzontal indica el nivell d'importància,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



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



- 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,
 - ACCÉS ESTACIONS
 - INFORMACIÓ DE LES INTERRUPCIONS
 - LA COORDINACIÓ MODAL
 - AGLOMERACIONS
 - TEMPERATURA DELS TRENS



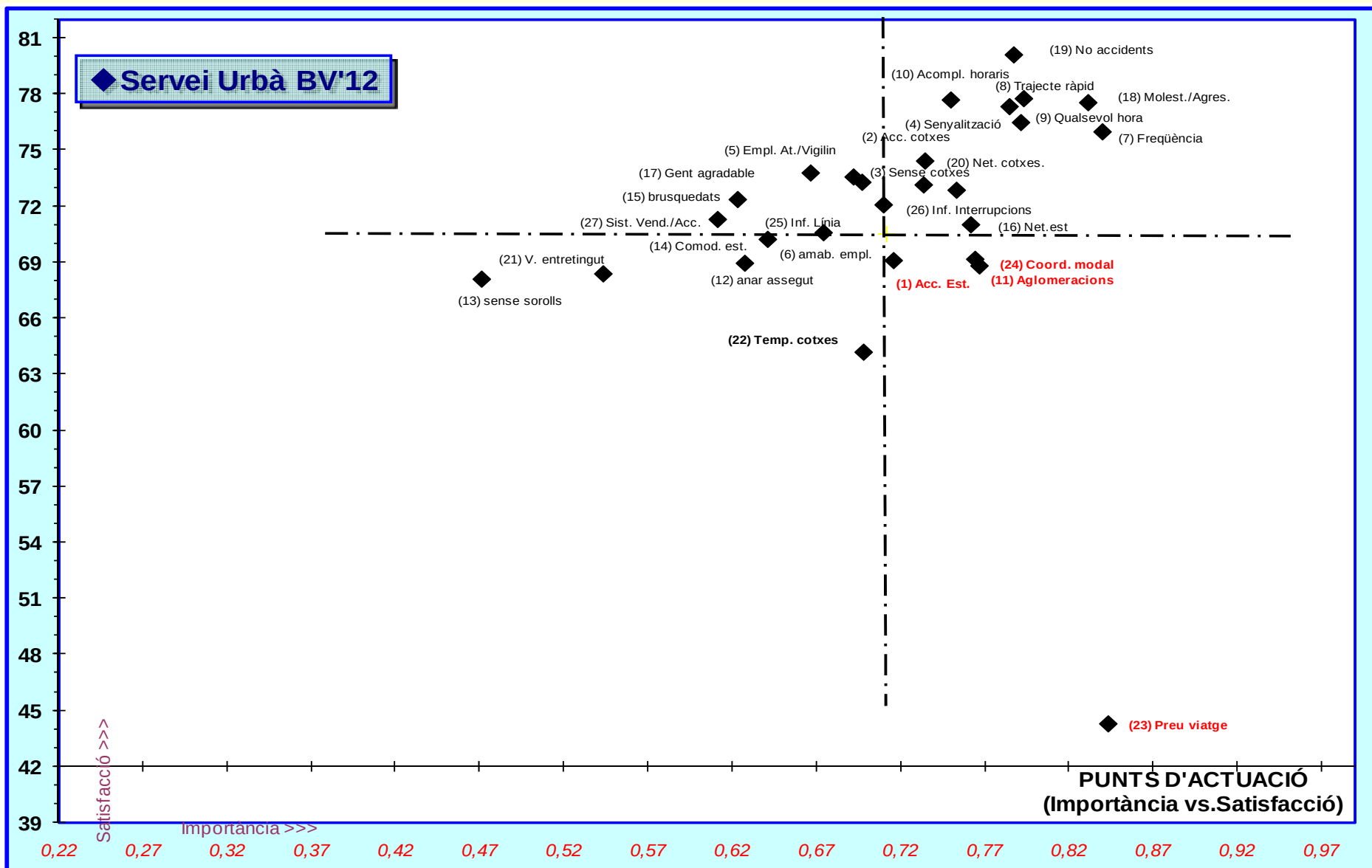
- L'anàlisi en funció dels serveis de línia Barcelona i Vallès (a les properes pàgines) dona que els principals punts d'actuació són:

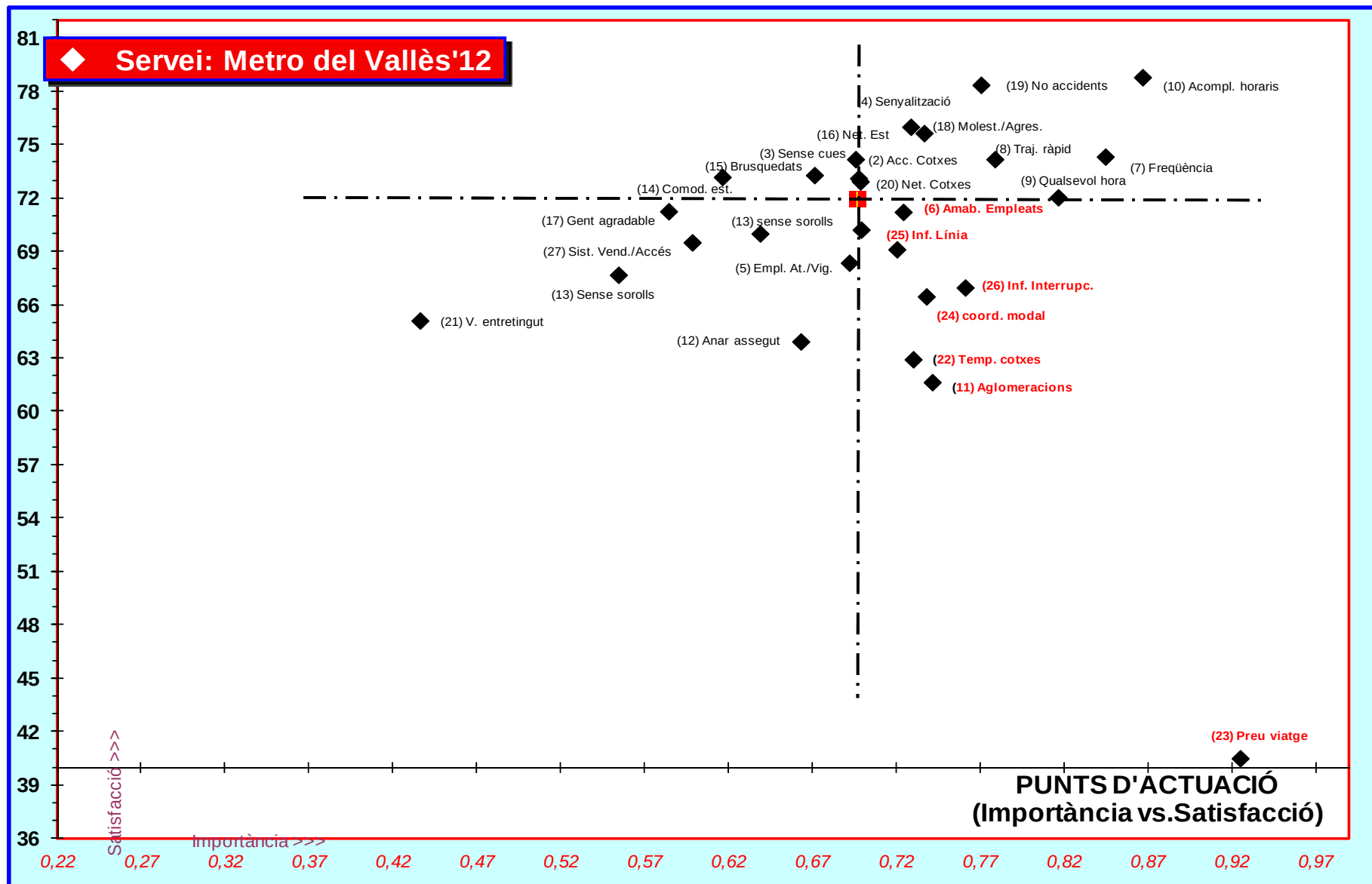
Servei Urbà

- EL PREU DEL VIATGE,
- ACCÉS ESTACIÓ
- AGLOMERACIONS
- LA COORDINACIÓ MODAL

Metro Vallès

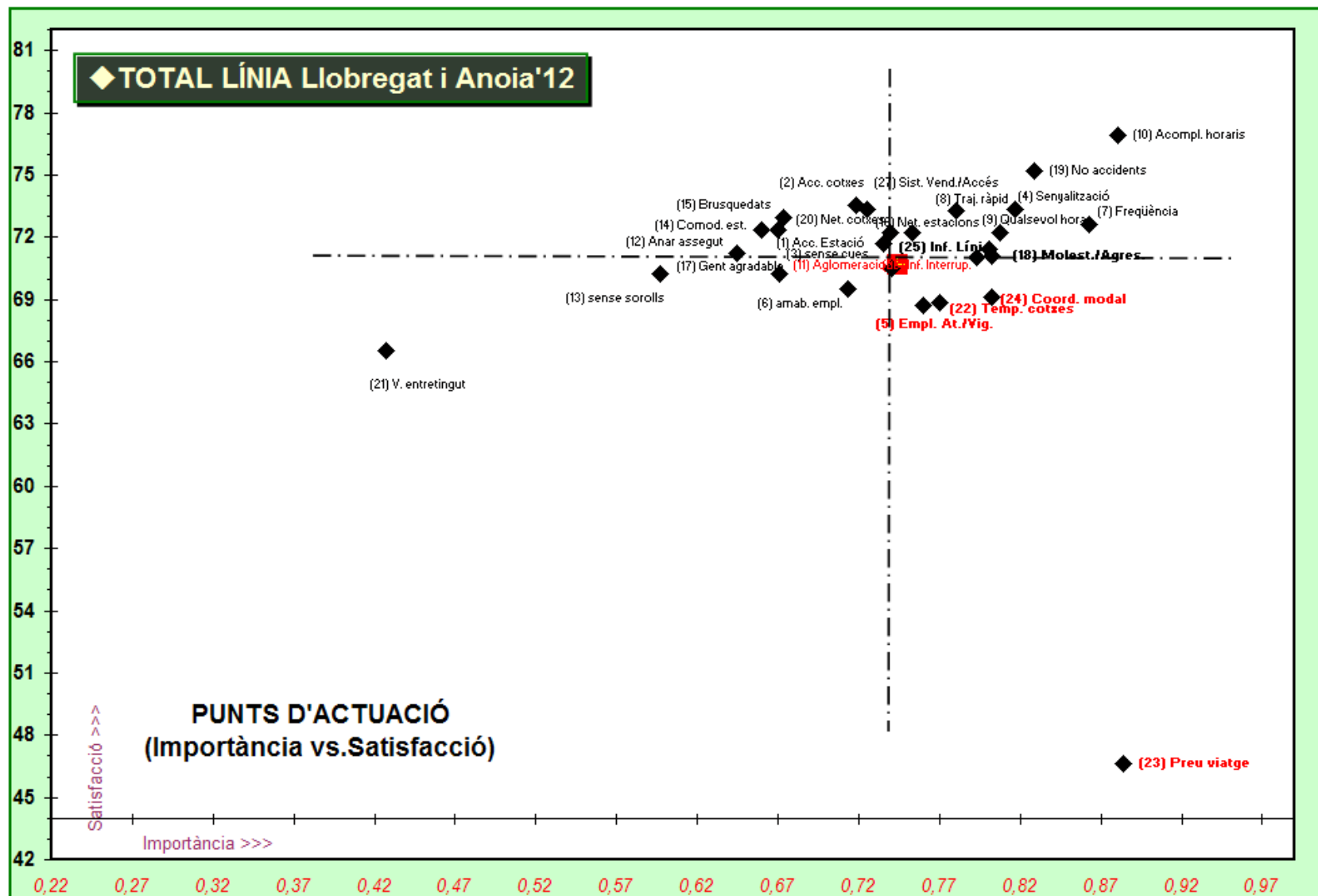
- EL PREU DEL VIATGE,
- AMABILITAT EMPLEATS
- AGLOMERACIONS
- TEMPERATURA
- LA COORDINACIÓ MODAL
- INFORMACIÓ DE LES INTERRUPCIONS





- 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
 - COORDINACIÓ MODAL
 - LA TEMPERATURA DELS TRENS
 - EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
 - AGLOMERACIONS
 - INFORMACIÓ DE LES INTERRUPCIONS



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

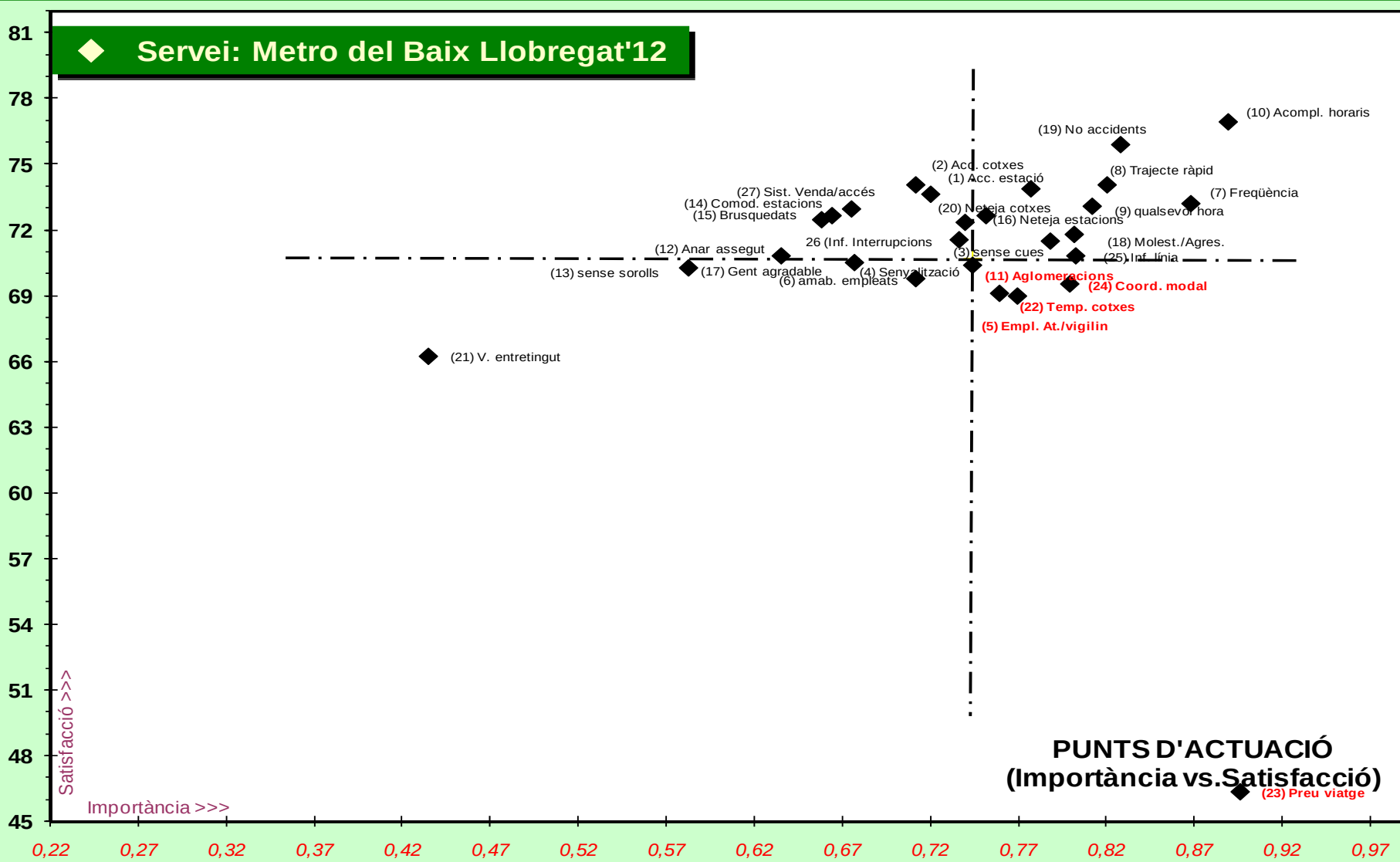
- Metro del Baix Llobregat

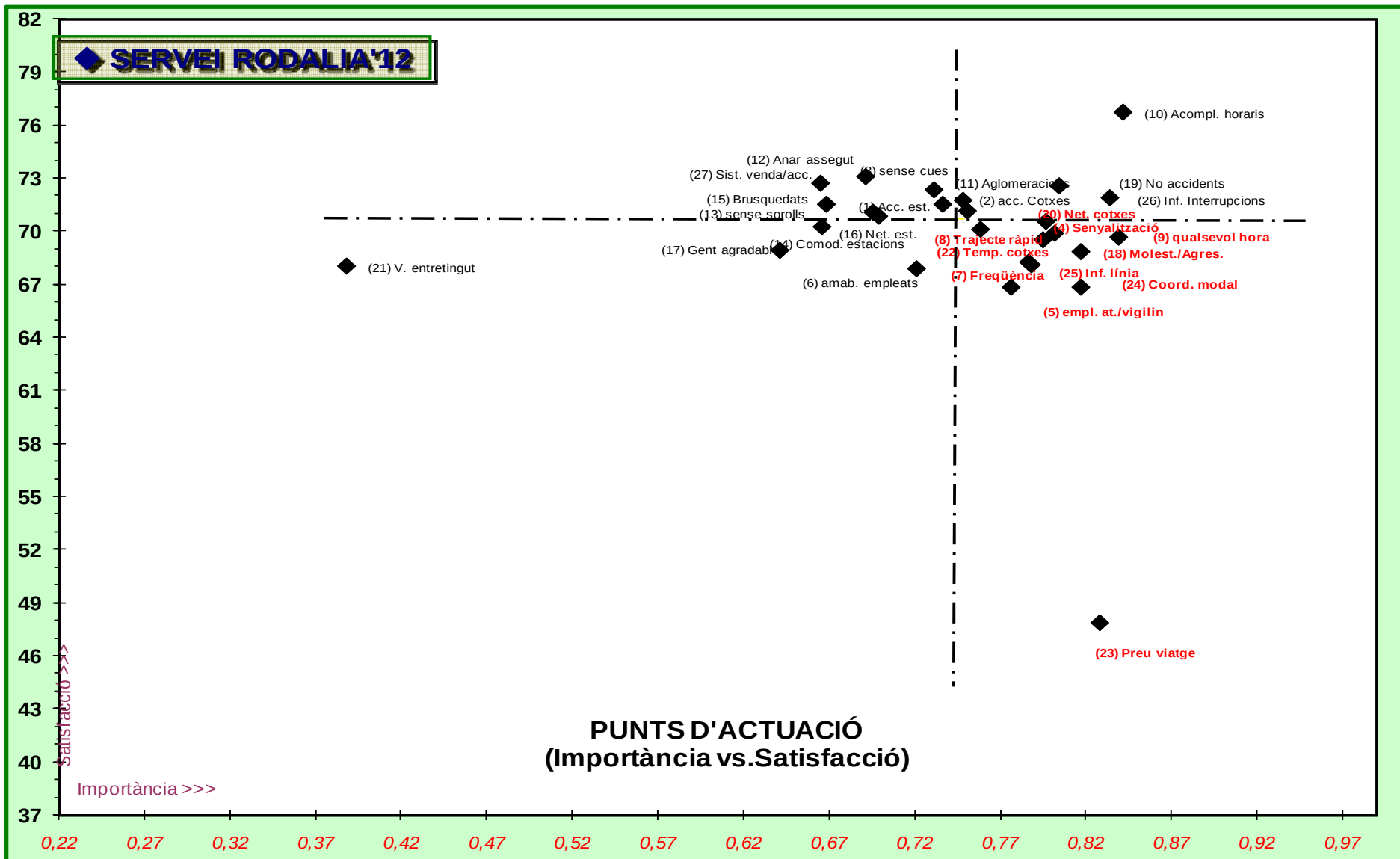
- EL PREU DEL VIATGE
- COORDINACIÓ MODAL
- EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
- AGLOMERACIONS
- LA TEMPERATURA

- Rodalía

- PREU DEL VIATGE
- FREQUÈNCIA
- LA COORDINACIÓ MODAL
- RAPIDESA
- PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
- SENYALITZACIÓ
- TEMPERATURA DELS COTXES
- EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
- NO MOLÈSTIES
- NETEJA COTXES
- INFORMACIÓ LÍNIA

◆ Servei: Metro del Baix Llobregat'12





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

- Ramal Manresa

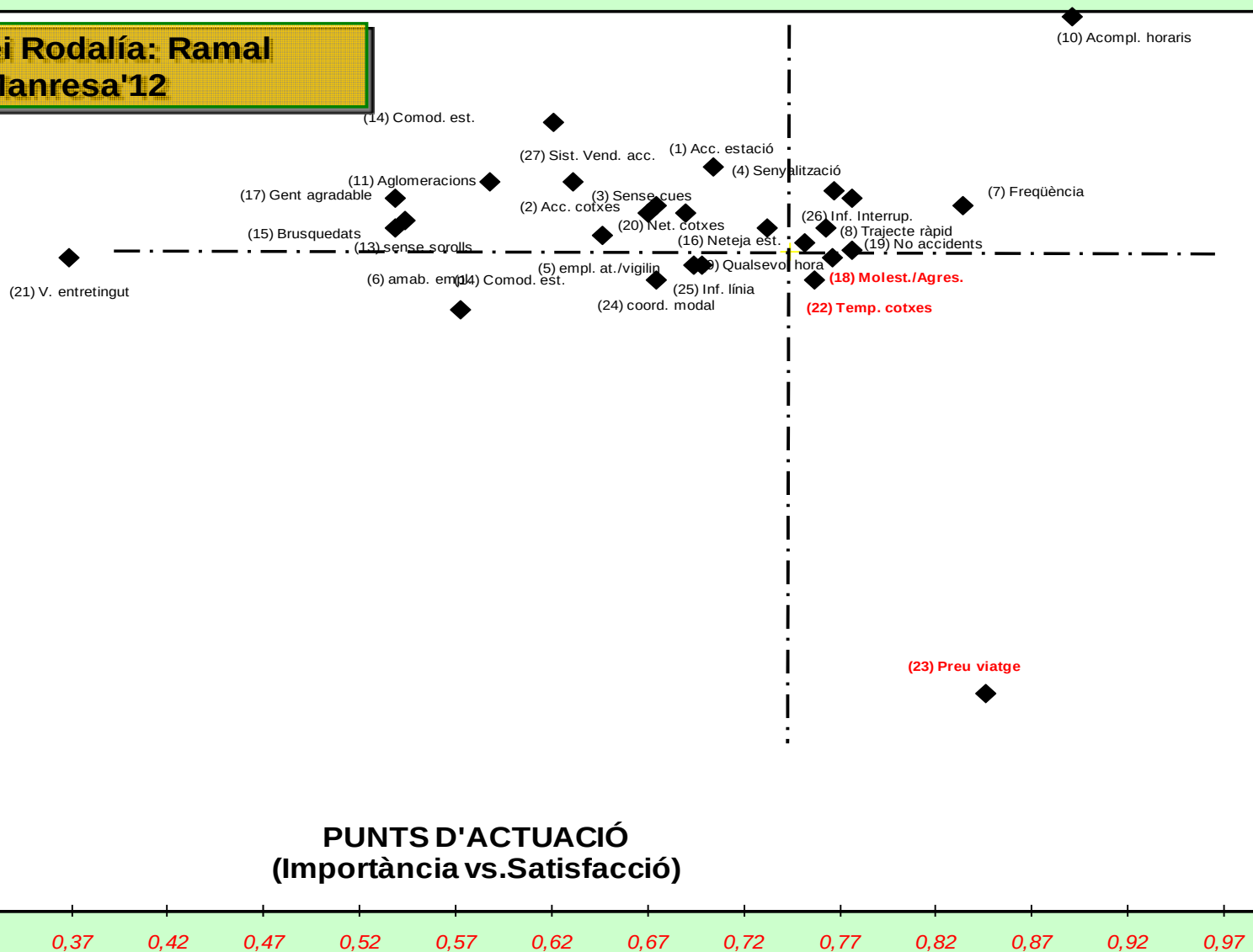
- EL PREU DEL VIATGE
- TEMPERATURA
- NO MOLÈSTIES

- Ramal Igualada

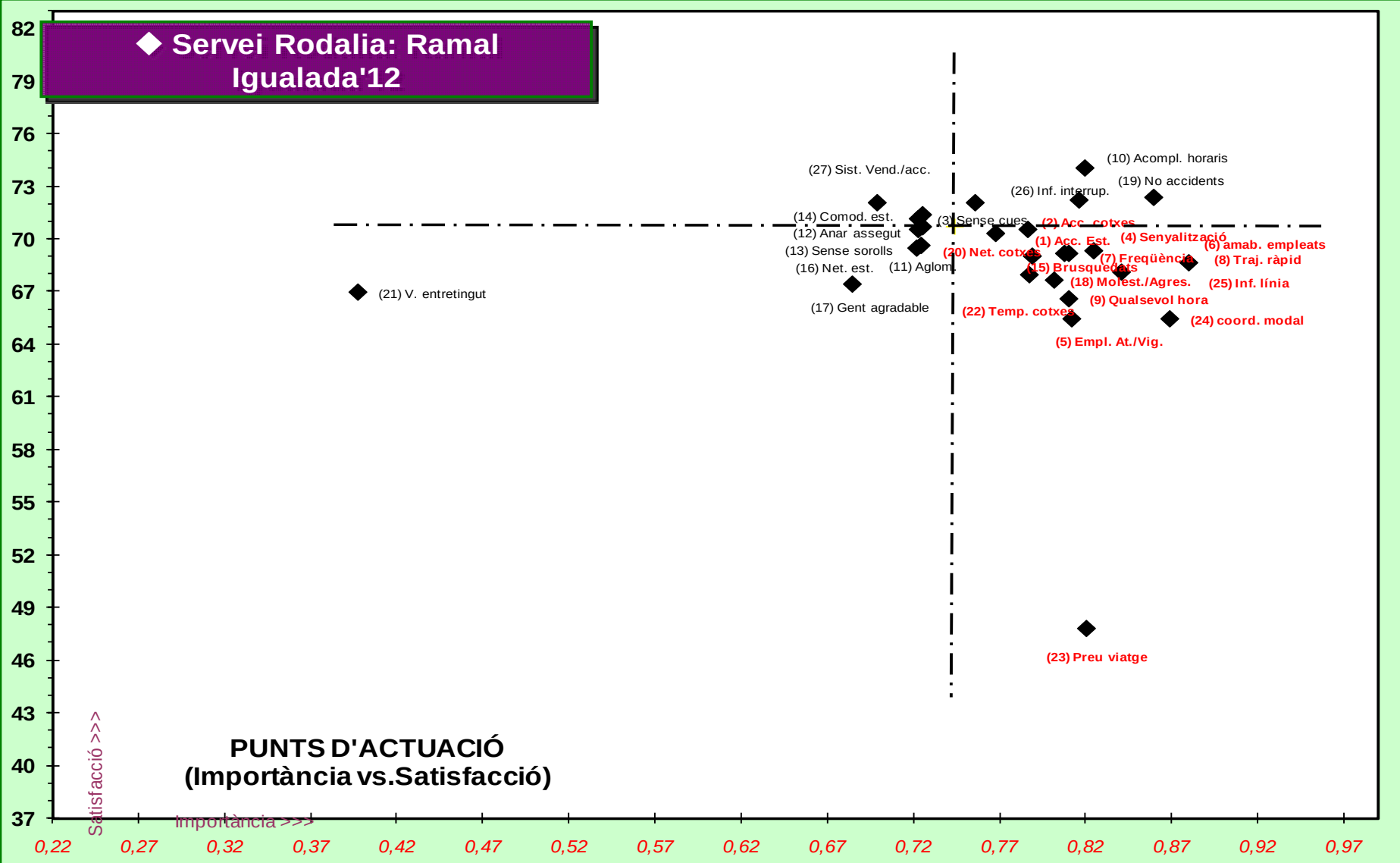
- PREU DEL VIATGE
- RAPIDESA
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- LA FREQÜÈNCIA DE PAS
- LA COORDINACIÓ MODAL
- AMABILITAT EMPLEATS
- TEMPERATURA DELS COTXES
- EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
- ACCÉS ESTACIONS
- ACCÉS COTXES
- SENYALITZACIÓ
- NO MOLÈSTIES
- NETEJA COTXES
- INFORMACIÓ LÍNIA

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

◆ **Servei Rodalí: Ramal
Manresa'12**



◆ Servei Rodalia: Ramal Igualada'12



5.4.- Altres valoracions del servei

- Al Llobregat hi ha més entrevistats que al Vallès que consideren que el servei ha millorat (40,4% i 32,0%, respectivament).
- Els que creuen que ha empitjorat el servei sols són el 15,4% al Vallès i el 11,2% al Llobregat:

VALORACIÓ DE LES MILLORES DEL SERVEI DE FGC ELS ÚLTIMS DOS ANYS	B i V		L i A	
	%		%	
Han millorat molt	2,6	32,0	4,0	40,4
Han millorat una mica	29,4		36,4	
Si fa no fa, estan igual	52,6		48,4	
Gens, al contrari han empitjorat una mica	12,0	15,4	9,4	11,2
Gens, han empitjorat molt	3,4		1,8	
Base: Total	(500)		(500)	

Evolució per línies:

En general, baixa el percentatge de gent que opina que ha millorat i es mantenen les valoracions dels que creuen que està igual.

Línia Barcelona Vallès

. VALORACIÓ GLOBAL DE LA LÍNIA ÚLTIMS DOS ANYS	1994	1996	1997	1998 maig	1998 oct.	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	12	14	32	32	27	16	17	14	12	12	5	6	3	7	7	7	3	3	3
Ha millorat una mica	47	50	46	52	46	43	44	44	35	40	35	30	36	40	40	39	35	38	29
Està igual	40	34	21	15	26	40	36	39	48	47	57	60	55	41	48	46	56	53	53
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	3	7	11	0	6	5	5	12
Ha empitjorat molt	--	1	*	--	--	--	1	1	1	--	0	1	0	1	5	1	1	1	3
Base: Total	(501)	(407)	(432)	(422)	(421)	(433)	(436)	(537)	(499)	(445)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)

Línia Llobregat i Anoia

. VALORACIÓ GLOBAL DE LA LÍNIA ÚLTIMS DOS ANYS	1994	1996	1997	1998 maig	1998 oct.	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	26	12	18	20	20	34	23	20	14	19	8	5	7	4	7	4	3	7	4
Ha millorat una mica	39	43	44	44	46	48	45	47	40	43	40	34	38	45	54	45	48	41	36
Està igual	33	44	37	35	33	18	31	32	43	36	49	57	49	40	28	45	40	47	48
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	*	1	1	2	2	2	4	6	10	9	5	6	4	9
Ha empitjorat molt	--	--	*	--	--	--	*	--	1	--	1	1	0	1	2	1	2	1	2
Base: Total	(445)	(426)	(432)	(421)	(456)	(512)	(436)	(515)	(502)	(451)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)	(500)

5.4- Altres valoracions del servei

- El col·lectiu entrevistat que reconeix que s'han fet millores a la línia en els dos darrers anys és de l'ordre del 43% per la línia Barcelona i Vallès.
- Per contra, un 48% dels clients creuen que hi ha algun aspecte que ha empitjorat. Mes endavant ho mostrem en detall. En consolidats, tenim:

Línia Barcelona i Vallès																				
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	10	11	12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50	51	58	52	48	47	43
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	10	11	12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34	40	38	38	42	37	48

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) pels clients de la línia Barcelona i Vallés : “Hi ha més trens, i més seguretat.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, el preu és el més rellevant amb diferència, seguit de les Aglomeracions.
- S’aporta més detall en els quadres de les properes pàgines:

5.4- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona i Vallès																				
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE MÉS HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resp.espont.)	'93	'94	'96	'97	'98 ma ig	'98 oct .	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	10	11	12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50	51	58	52	48	47	43
Hi ha més trens	13	17	20	46	32	32	21	23	22	19	20	36	20	12	16	14	15	7	17	11
Les estacions estan més conservades	12	7	15	14	13	9	14	18	4	5	13	13	8	11	5	7	4	3	2	6
Més neteja	17	14	8	8	14	10	8	6	7	8	11	20	8	4	10	9	8	8	6	4
Més puntualitat	16	12	6	10	12	8	4	10	8	7	9	7	4	4	6	8	6	14	8	6
Més seguretat, vigilància, empleats	5	1	2	*	2	2	2	1	2	2	7	9	9	10	9	5	9	5	5	9
Trens nous	13	15	32	24	21	12	12	7	4	4	4	10	5	3	4	3	2	1	1	2
Coordinació/Integració amb altres mitjans	-	-	-	-	1	2	3	2	14	11	4	4	2	1	1	0	2	1	1	1
Millores d'accés a l'estació	-	-	-	-	-	3		4	5	3	4	19	5	2	10	8	10	8	4	4
Millors horaris (ampliació)	4	3	3	*	13	8	4	3	7	3	3	8	4	4	8	4	4	4	3	2
Més indicacions/senyalitzacions, + clares	4	3	6	8	6	8	7	3	5	4	3	14	3	3	5	8	4	3	2	7
Més rapidesa en el trajecte	2	4	4	6	9	4	2	2	2	2	3	5	2	2	1	1	1	1	1	4
Els cotxes més còmodes	8	7	14	15	13	8	7	7	7	5	2	9	5	3	3	4	4	1	1	2
Millores a taquilles /billetatge	1	1	3	*	6	5	5	5	*	*	2	16	5	5	5	3	6	1	1	2
Millor organització, tot mes coordinat	1	3	*	4	1	2	5	*	1	*	1	2	5	3	1	1	2	3	1	1
Millores qualitat del viatge	9	8	7	7	6	7	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	0
Més amabilitat dels empleats	4	4	1	1	1	1	1	2	2	*	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1
El preu dels abonaments/targetes	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	*	1	1	0	1	1	1	0	0	0
Més punts d'informació																			2	0
Mateix bitllet FGC i Metro	-	-	-	-	-	1	1	2	2	-	-	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Temperatura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						1	0	0	1
Noves estacions																		4	2	1
Altres	15	8	3	7	6	2	3	3	1	2	3	6	1	1	4	3	1	2	2	1

5.4- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona Vallès																				
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34	40	38	38	42	37	48
Més aglomeracions	2	2	3	4	1	3	4	8	7	12	14	10	12	7	13	9	10	4	5	8
Menys vigilància	2	1	2	1	-	2	2	2	5	6	8	4	5	7	7	5	9	5	4	3
El preu	7	8	5	4	5	3	6	6	7	4	5	10	10	15	20	13	11	21	11	23
Menys neteja en general	-	2	1	1	2	1	-	-	1	1	4	3	4	2	6	2	6	4	6	4
Màquines=dificultat per comprar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	*	*	1	0	1	1
Menys puntualitat	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	0	1
Menys trens	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	1	1	2	2	1	1	0	1	2
Aire condicionat	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	2	2	2	0	1	0	2	1	2	2
Més avaries/pitjor manteniment	-	-	-	-	-	1	-	-	3	*	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Horaris inadequats	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	2	1	0	1	1	1
Menys amabilitat	1	1	1	3	2	1	1	1	*	1	1	1	2	1	2	0	0	1	0	0
Més degradació/deixadesa dels cotxes	1	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	2	2	1	5	2	2	1	4	3
Accessos a les estacions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4
Informació de la línia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	0	1	1	2	2	1	1	1
Menys empleats, més màquines	1	-	1	-	5	3	4	7	5	3	*	4	1	3	4	1	2	0	1	1
Massa vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	2	0	0	2	1	2	1
Obres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	0	1	1	0	1	0	1
Vagues																		7	0	2
Triga més, menys rapidesa																			1	1
Atenció al client																			1	0
Altres	2	2	4	5	3	2	2	4	5	4	3	6	4	1	3	1	2	2	1	1

- El col·lectiu entrevistat que reconeix que s'han fet millores a la línia en els dos darrers anys és de l'ordre del 51% per la línia Llobregat i Anoia.
- Per contra, el 57% dels clients creuen que hi ha algun aspecte que ha empitjorat. Més endavant ho mostrem en detall. En consolidats, tenim:

Línia Llobregat i Anoia																				
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	80	65	58	61	69	64	85	72	69	67	68	60	68	71	60	61	57	54	56	51
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resposta espontània)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	23	9	18	7	15	12	17	17	24	29	43	34	44	46	50	45	40	42	39	57

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) pels clients de la línia Llobregat i Anoia és : “Hi ha més trens”.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, el preu és el més citat amb diferència, seguit de la Seguretat i les Aglomeracions.

Més detall en els quadres de les properes pàgines:

5.4- Altres valoracions del servei

Línia Llobregat i Anoia

.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE MÉS HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resp.espont.)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	80	65	58	61	69	64	85	72	69	67	68	60	68	71	60	61	57	54	56	51
Hi ha més trens	15	21	20	23	40	36	34	25	25	30	29	35	24	16	15	30	31	29	27	19
Més puntualitat	20	20	15	9	10	9	7	2	6	7	14	8	6	9	5	5	6	6	8	6
Trens nous	16	13	9	7	6	6	49	31	12	10	10	22	9	10	8	8	4	4	0	1
Les estacions estan més conservades	8	6	7	18	6	4	8	5	6	4	7	11	9	11	4	7	6	3	5	5
Més neteja	22	16	18	10	7	7	9	4	5	5	7	17	11	14	7	5	3	6	3	8
Millors horaris (ampliació)	7	5	3	2	5	11	8	12	9	4	7	6	8	6	2	8	5	6	5	5
Més seguretat, vigilància, empleats	6	4	2	1	3	1	1	1	2	1	5	8	11	15	6	4	6	5	5	5
Els cotxes més còmodes	16	14	5	4	5	3	18	16	18	9	5	13	5	7	6	5	4	2	1	2
Coordinació/Integració amb altres mitjans	-	-	-	-	3	4	3	6	19	13	4	5	2	1	1	1	0	1	1	0
Millors a taquilles /billetatge	-	-	-	-	3	3	3	4	*	*	3,7	24	11	12	3	1	2	1	1	2
Més rapidesa en el trajecte	5	2	5	2	5	4	10	4	3	3	3	6	2	2	3	1	1	3	1	2
Millor organització, tot mes coordinat	2	4	3	3	2	3	5	3	1	4	2,6	1	3	2	1	3	1	1	1	3
Millors d'accés a l'estació	-	-	-	-	-	-	-	3	2	4	2	12	7	13	9	5	3	2	3	2
Més indicacions/senyalitzacions, + clares	2	1	1	5	4	4	4	2	1	2	2	8	2	3	6	4	2	2	3	1
Millors qualitat del viatge	7	6	3	3	3	3	5	3	1	1	2,1	3	1	0	1	0	1	0	0	0
Més amabilitat dels empleats	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	0,8	0,8	0,8	2	1	1	1	1	1	2
El preu dels abonaments/targetes	-	-	-	-	1	1	2	1	3	2	-	2	1	1	1	0	1	0	1	0
Mateix bitllet FGC i Metro	-	-	-	-	-	3	2	1	*	-	-	-	-	-	1	0	0	0	0	0
Noves estacions	7	5	6	5	5	6	9	4	5	4	2,1	9	3	1	1	1	1	1	0	0
Temperatura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1
Més punts d'informació																			2	0
Altres	7	5	6	5	5	6	9	4	5	4	2,1	9	3	1	5	4	3	2	5	0

5.4- Altres valoracions del servei

Línia Llobregat i Anoia																				
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA HAN EMPITJORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	'98 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	23	9	18	7	15	12	17	17	20	23	43	34	44	46	50	45	40	42	39	57
Menys vigilància, atracaments	-	1	1	-	2	1	1	3	4	5	11	4	10	11	7	6	6	4	8	10
Més aglomeracions	2	1	2	1	1	-	1	1	2	5	10	10	14	16	7	3	3	1	1	11
El preu	12	3	6	2	5	3	4	6	8	5	6	7	9	13	19	14	10	18	13	28
Menys neteja en general	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	4	2	5	7	3	3	9	8	7	5
Maquines=dificultat per comprar	-	-	-	-	-	-	-	2	-	*	2	3	3	4	1	1	2	0	0	1
Menys empleats, més màquines	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2
Menys puntualitat	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	5	4	1	1	1	1	1
Menys amabilitat	-	-	-	-	-	-	2	1	-	*	2	1	2	1	1	1	2	1	0	3
Més degradació/deixadesa dels cotxes	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2
Informació de la línia	1	-	1	2	1	1	1	1	1	*	2	1	0	2	4	1	1	1	1	1
Menys trens	3	1	1	-	1	1	-	-	-	3	2	2	3	4	3	2	1	3	5	8
Horaris inadequats	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1	4
Aire condicionat	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	2	1	2	1	1	0	2	0	1	1
Accessos a les estacions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	2	1	2	3	1	0	1	1	1	2
Més avaries/pitjor manteniment	1	-	1	-	-	-	1	-	1	*	-	1	1	1	2	1	1	0	0	0
Trens nous maregen	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Vagues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0	0	0	0	3	0	4
S'ha de complir el prohibir fumar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0	0	0	0	0	0	0
Obres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1	1	0	0	0	0
Temps de trajecte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	10	6	5	2	0
Massa control/seguretat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	0
Incidències AVE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	0	0	0	0	0
Trens directes-semidirectes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
Menys horaris en festius/caps de setmana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Altres	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	2	3	2	1	2	1	0

- El desig de millores (detall en properes pàgines): Al voltant el 79% dels clients de la línia Barcelona-Vallès considera que hi ha algun aspecte que s'hauria de millorar.
- La millora més desitjada és: MILLOR PREU (27%), seguida de: FREQÜÈNCIA DE TRENS (17%), ACCÉS ESTACIONS (10%), MÉS SEGURETAT (7%) I NETEJA TRENS I ESTACIONS (10%).
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.4- 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 mai g	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	85	81	92	81	85	82	83	80	80	79
Més freqüència de trens	24	24	28	22	15	11	19	19	22	25	23	28	24	18	26	19	15	9	22	17
Més vigilància, seguretat	11	10	6	9	12	8	14	7	6	13	14	18	12	12	10	7	13	7	10	7
Millor preu del bitllet	17	16	10	14	15	12	23	22	18	12	10	33	37	35	39	28	24	41	19	27
Accés, Infraestructura estacions	2	4	3	9	9	8	14	13	10	7	9	19	13	8	7	6	9	8	5	10
Menys aglomeracions	4	7	-	2	2	3	3	5	6	8	8	14	10	4	3	7	4	3	3	4
Més horaris nocturns	6	7	8	12	8	6	13	14	8	9	7	6	10	15	10	5	2	6	3	2
L'aire condicionat	9	8	5	6	6	5	10	12	3	4	6	11	11	2	1	1	6	3	4	5
Més informació de la línia/ + senzilla	2	3	2	2	2	2	3	2	3	6	6	16	6	3	3	7	4	3	3	3
Millors horaris	4	7	8	4	4	6	5	5	2	*	4	7	5	5	4	5	2	2	2	1
Més neteja en els trens i estacions	-	-	-	-	-	3	2	2	4	4	4	5	7	5	6	6	8	7	10	7
Més cotxes per unitat	4	2	2	-	-	1	2	2	3	5	3	2	7	3	8	2	1	3	1	1
Més trens nous	6	4	5	1	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	4	2	4	2	4	5
Més rapidesa	4	6	3	6	1	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Mes trens semidirectes	1	2	*	*	1	2	2	*	1	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1
Més puntualitat	1	2	*	*	1	1	2	2	1	1	2	2	1	6	3	4	2	1	2	1
Més seients	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	1	2	2	0	0	1	2
Comoditat estacions	3	2	3	*	4	7	4	1	3	2	1	2	1	1	4	3	4	1	2	1
Més amabilitat dels empleats	3	5	6	4	2	3	3	4	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	0	1
Menys màquines, més empleats	-	-	-	-	-	-	1	10	7	4	1	11	7	7	1	1	3	1	1	1
Cotxes més còmode	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	1	8	1	2	4	2	2	2	3	2
Millor coordinació amb altres mitjans	6	2	3	4	5	5	5	2	3	1	1	3	5	1	4	2	2	1	1	1
Millorar l'accés als cotxes	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	0	1
Més serveis festius	1	*	1	2	2	1	*	2	1	*	1	3	5	3	1	2	1	1	1	2
No fer cues a taquilla /Mes màquines	-	-	-	-	-	-	3	*	1	1	1	2	1	1	4	1	2	1	0	1
Informar d'incidències	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	1	4	1	2	1	1
Ampliar servei a altres zones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	3	1	1	1	1	0
Massa vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	1	0
Vagues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0	1
Atenció al client	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0
WC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Espais per bicis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Altres	19	15	10	11	12	8	11	9	9	7	3	7	8	4	10	5	6	6	2	2

- El desig de millores dels clients de la línia Llobregat i Anoia està en un valor consolidat del 76% (detall en properes pàgines). Són clients que consideren que hi ha algun aspecte que s'hauria de millorar:
- La millora més desitjada es: MILLORAR EL PREU (38%), MÉS SEGURETAT (18%) I MÉS FREQÜÈNCIA DE TRENS (15%).
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.4- Altres valoracions del servei

Línia Llobregat i Anoia																				
.QUINS ASPECTES DEL SERVEI VOSTÈ CREU QUE S'HAURIEN DE MILLORAR? (Respostes	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	86	93	86	82	82	79	80	79	76	79
Més freqüència de trens	24	38	46	47	31	28	35	23	30	33	31	36	35	41	27	19	15	11	16	15
Més vigilància, seguretat	11	11	7	10	8	8	12	12	14	13	15	21	19	15	6	9	15	10	13	18
Infraestructura, Ascens Escales,	-	-	-	-	1	2	9	7	6	7	6	16	11	7	2	3	4	6	2	2
Millor preu del bitllet	16	14	11	15	11	11	18	17	13	11	6	30	18	27	36	27	25	27	21	38
Millors horaris nocturns	5	6	9	9	5	4	4	7	6	5	6	3	4	11	4	4	3	2	5	2
Millors horaris	2	4	3	3	10	6	5	7	3	2	6	7	6	7	5	4	4	3	4	3
Més trens nous	-	-	-	-	9	9	2	3	1	1	5	5	1	1	2	3	2	3	1	1
Més, millor informació de la línia	3	10	6	9	3	3	4	4	4	6	4	14	3	5	4	3	6	6	3	3
Més trens semidirectes	-	-	-	-	-	2	1	4	1	3	4	2	1	2	1	2	5	4	3	2
Més cotxes/més capacitat cotxes	3	2	5	3	2	3	1	1	3	2	4	3	5	4	4	2	1	0	1	1
Més neteja en els trens i estacions	6	6	5	4	4	5	4	2	3	5	4	5	8	8	3	2	12	12	11	7
Mes personal/Menys màquines	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	4	13	4	7	4	3	3	3	4	3
Més puntualitat	6	3	5	2	3	3	5	2	3	3	4	3	2	6	4	1	2	1	1	2
Aire condicionat	3	10	6	9	6	5	3	3	1	2	3	8	5	2	1	1	6	2	3	2
Més rapidesa	3	4	2	3	5	4	3	4	1	3	3	5	4	3	3	8	3	6	3	1
Menys aglomeracions	4	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	2	3	1	1	2	2	1	1
Més amabilitat dels empleats	4	5	4	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	1	3	1	0	2
Més comoditat en els cotxes	1	4	2	3	3	4	3	1	2	1	2	5	3	1	1	2	2	3	1	1
Millorar l'accés als trens	-	-	-	-	3	4	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	0	1
Renovar/decorar estacions	5	7	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Millor servei festius	2	1	6	2	4	*	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
Ampliació de la xarxa	-	-	-	-	7	3	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	2	0	1
Més seients	-	-	-	-	2	2	1	1	1	1	1	2	5	3	2	1	1	0	0	0
Comoditat estacions	2	3	2	2	3	3	8	2	6	1	1	1	0	0	2	3	4	2	2	2
Coordinació amb altres mitjans	-	-	-	-	3	2	4	3	2	1	*	2	1	1	1	1	2	2	0	2
Controlar que no es fumi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	0	1	0	0	0	0
Massa controls/vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	0
Evitar i informar incidències	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	5	1	1	0	1	0
Vagues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
WC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	0
Altres	12	16	19	20	18	16	14	8	5	8	4	7	7	4	3	3	4	4	2	2

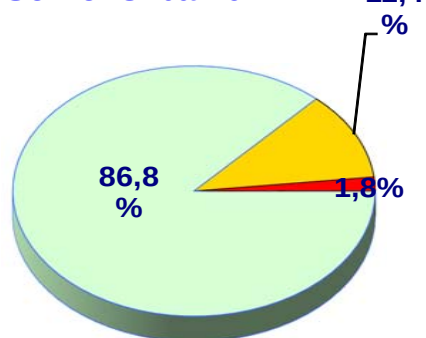
5.5.- Altres variables de l'estudi

- La fidelitat de la clientela dels FGC és força elevada tot i que hi ha una lleugera disminució respecte els valors 2011, especialment al Servei de Rodalia.
- Els clients que diuen que els seguiran fent servir són:
 - El 82% dels clients del servei Urbà
 - El 85% dels del servei del Metro del Vallès
 - El 89% dels del servei Metro del Baix Llobregat
 - El 81% dels del servei Rodalia
- Gràficament es mostra a la pàgina següent:

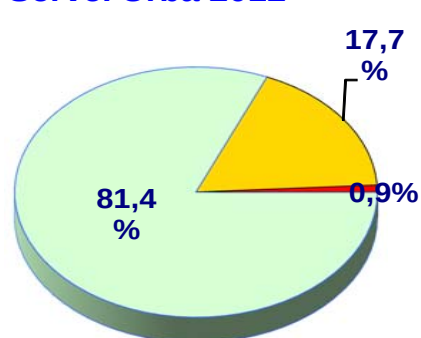
CLIENTS DE FGC QUE POTENCIALMENT CANVIARIEN A UN ALTRE MITJA PUBLIC (TPC) ALTERNATIU

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

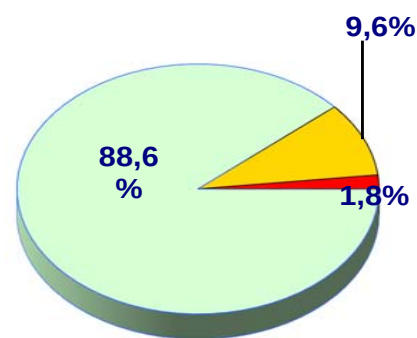
Servei Urbà 2011



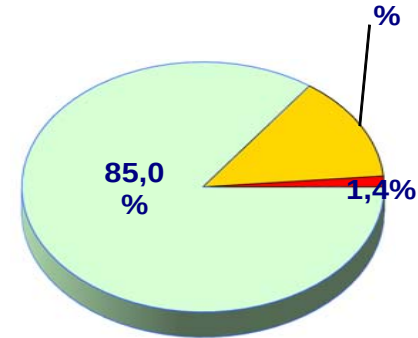
Servei Urbà 2012



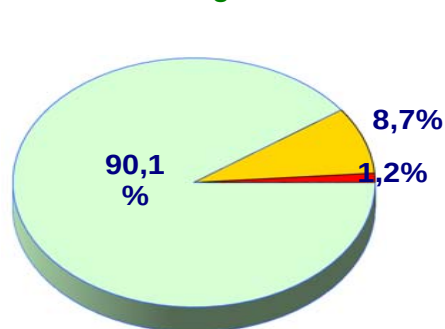
Metro Vallés 2011



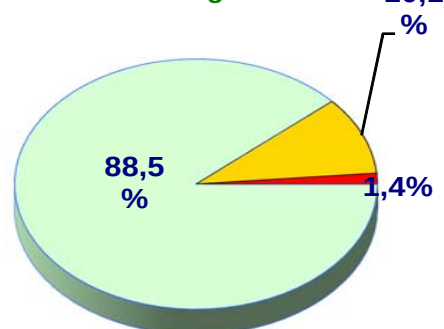
Metro Vallès 2012



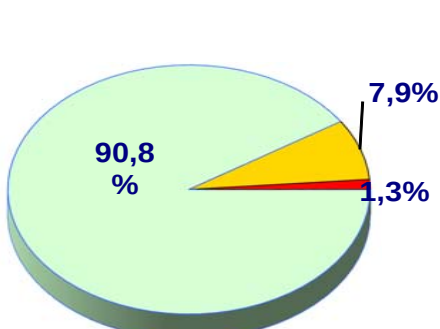
Metro B.Llobregat 2011



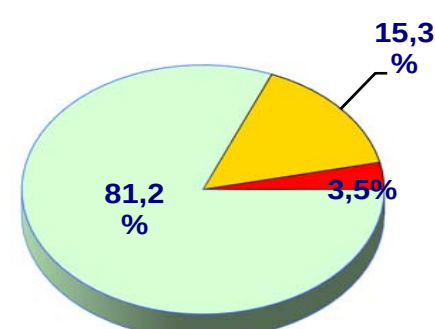
Metro B.Llobregat 2012



Rodalía 2011



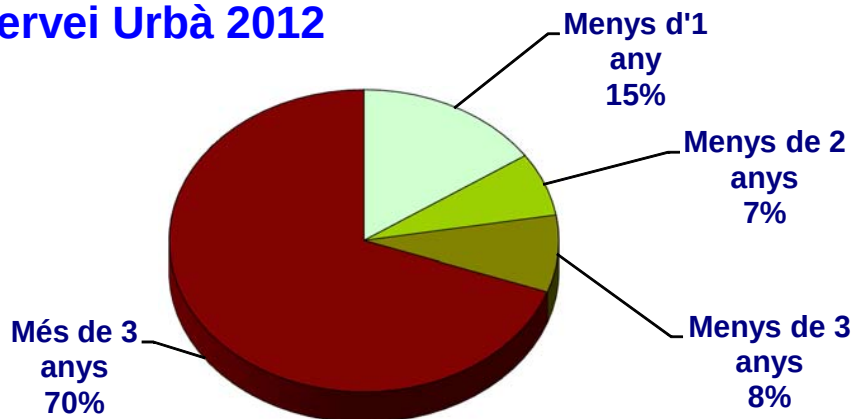
Rodalía 2012



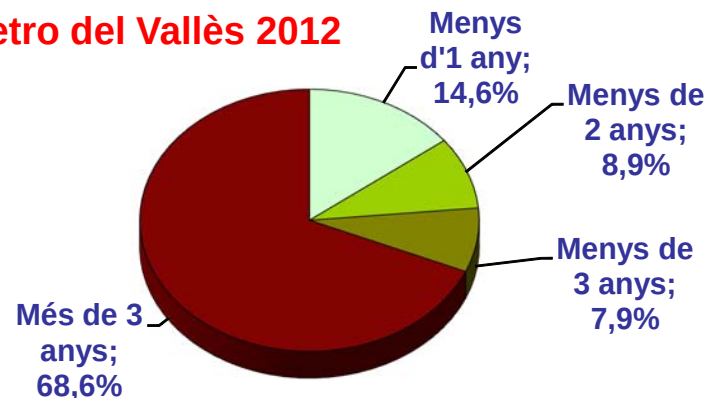
- En el metro del Vallès és on hi ha major % de nous clients (menys de 2 anys): el 24%.
- Al servei Urbà del Vallès és on hi ha més clients que fa més temps que són usuaris (més de 3 anys) tot i que els valors són molt similars en tots els serveis, oscil·lant entre el 68% i el 70%.

ANTIGUITAT DELS CLIENTS DELS FGC

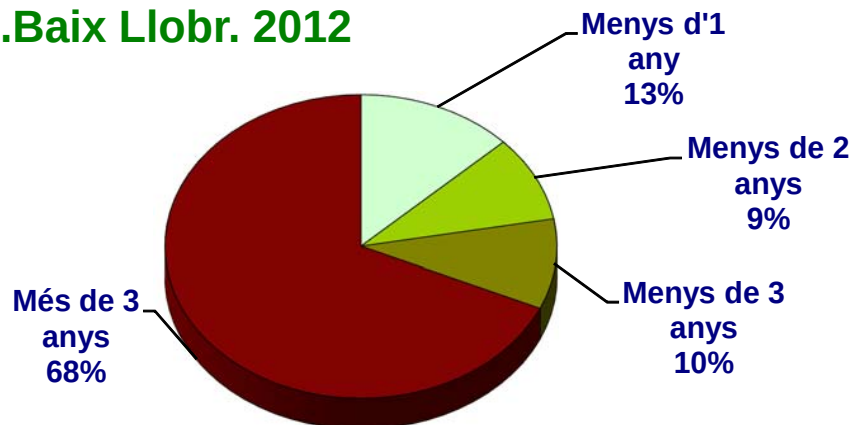
Servei Urbà 2012



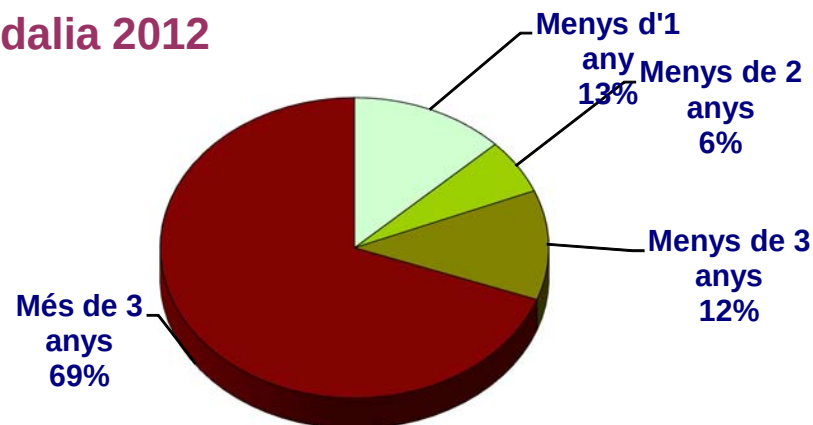
Metro del Vallès 2012



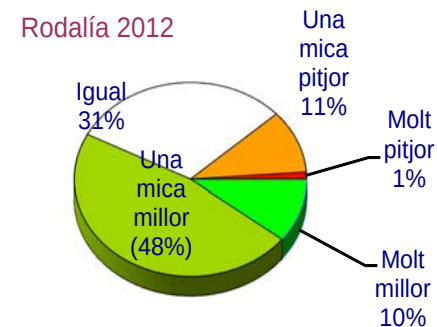
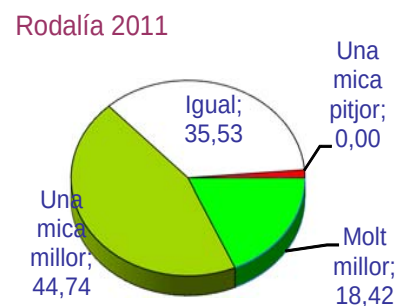
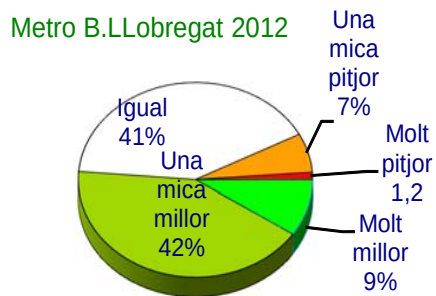
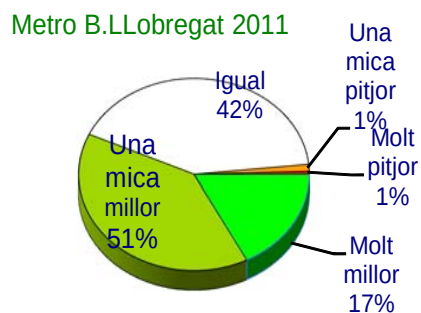
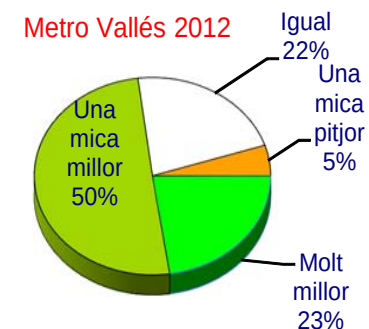
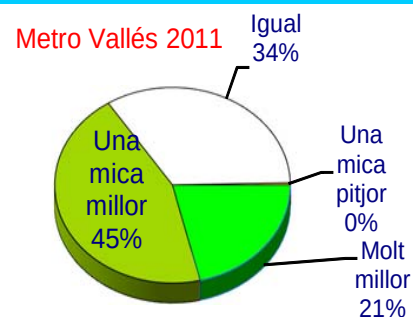
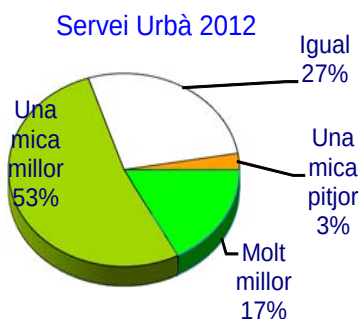
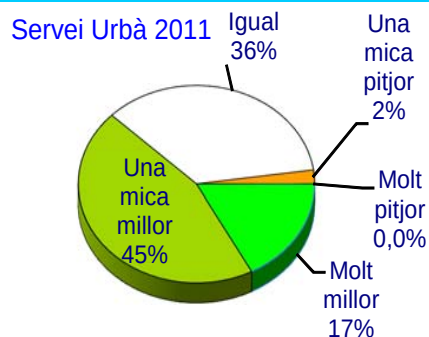
M.Baix Llobr. 2012



Rodalia 2012



VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS



VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL SERVEI URBÀ

ANY 2012

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambaix- Trambesòs
No coneix el servei	2,73	11,82	64,09	62,27	21,36	40,45
Molt millor	34,55	29,55	11,36	16,82	40,45	14,09
Una mica millor	29,55	40,45	17,27	12,73	25,00	24,55
Igual	17,73	14,09	5,91	7,27	10,91	14,55
Una mica pitjor	15,00	3,18	0,45	0,91	1,82	5,91
Molt pitjor	0,45	0,91	0,91	0,00	0,45	0,45
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Urbà

a

ANY 2011

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambix- Trambesòs
No coneix el servei	2,73	10,91	68,64	60,00	16,82	44,09
Molt millor	14,55	24,09	5,45	10,91	34,55	6,82
Una mica millor	34,55	38,18	13,64	15,00	26,36	10,91
Igual	36,36	20,45	11,36	11,36	16,82	28,18
Una mica pitjor	10,91	5,45	0,45	2,27	5,00	9,09
Molt pitjor	0,91	0,91	0,45	0,45	0,45	0,91
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Urbà

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO VALLÈS

ANY 2012

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambaix- Trambesòs
No coneix el servei	8,93	28,21	66,07	59,64	14,64	57,14
Molt millor	35,36	27,86	8,21	14,64	50,36	11,79
Una mica millor	28,93	30,00	17,14	18,21	19,64	11,07
Igual	15,00	8,57	5,36	6,79	12,50	12,14
Una mica pitjor	10,71	3,93	2,50	0,36	2,50	7,14
Molt pitjor	1,07	1,43	0,71	0,36	0,36	0,71
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Vallès

ANY 2011

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambix- Trambesòs
No coneix el servei	7,14	25,71	74,64	55,71	13,57	59,64
Molt millor	14,29	18,21	5,00	7,14	37,50	3,93
Una mica millor	33,21	30,00	8,57	17,86	26,07	11,79
Igual	31,07	18,57	10,00	15,36	17,50	18,93
Una mica pitjor	12,50	6,79	1,43	3,57	4,29	4,29
Molt pitjor	1,79	0,71	0,36	0,36	1,07	1,43
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Vallès

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO LLOBREGAT

ANY 2012

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambaix- Trambesòs
No coneix el servei	5,30	25,30	57,35	55,18	27,23	48,67
Molt millor	16,63	21,20	10,12	10,12	28,19	10,84
Una mica millor	37,11	30,84	15,42	18,55	21,45	15,18
Igual	29,88	18,55	14,94	13,98	19,28	17,59
Una mica pitjor	9,40	3,61	2,17	1,93	2,89	6,27
Molt pitjor	1,69	0,48	0,00	0,24	0,96	1,45
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Llobregat

ANY 2011

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambix- Trambesòs
No coneix el servei	4,01	25,24	61,79	64,62	25,24	67,69
Molt millor	16,04	23,11	9,91	7,31	28,30	3,77
Una mica millor	23,82	25,71	12,26	12,74	15,57	6,37
Igual	38,92	19,10	12,26	11,08	23,82	15,57
Una mica pitjor	14,15	5,19	3,07	3,54	5,19	5,66
Molt pitjor	3,07	1,65	0,71	0,71	1,89	0,94
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Metro Llobregat

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS A RODALIES

ANY 2012

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambaix- Trambesòs
No coneix el servei	12,94	43,53	60,00	58,82	25,88	54,12
Molt millor	17,65	12,94	9,41	10,59	23,53	12,94
Una mica millor	29,41	18,82	14,12	14,12	28,24	11,76
Igual	20,00	21,18	15,29	14,12	15,29	16,47
Una mica pitjor	18,82	3,53	1,18	2,35	5,88	3,53
Molt pitjor	1,18	0,00	0,00	0,00	1,18	1,18
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Rodalies

ANY 2011

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE	FGC respecte Trambix- Trambesòs
No coneix el servei	27,63	48,68	75,00	72,37	28,95	78,95
Molt millor	10,53	13,16	3,95	3,95	23,68	1,32
Una mica millor	18,42	17,11	5,26	9,21	18,42	5,26
Igual	27,63	17,11	10,53	10,53	13,16	9,21
Una mica pitjor	14,47	3,95	5,26	3,95	13,16	5,26
Molt pitjor	1,32	0,00	0,00	0,00	2,63	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Rodalies

ZONA D'ORIGEN DELS ENTREVISTATS

Zona d'origen dels entrevistats

	Urbà	Metro Vallès	Metro Llobregat	Rodalies
Catalunya	66,36	74,29	71,57	74,12
Resta d'Espanya	12,27	9,29	14,22	12,94
Països desenvolupats	7,27	4,64	3,13	0,00
Països en vies desenvolupament	14,09	11,79	11,08	12,94
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2012

Zona d'origen dels entrevistats

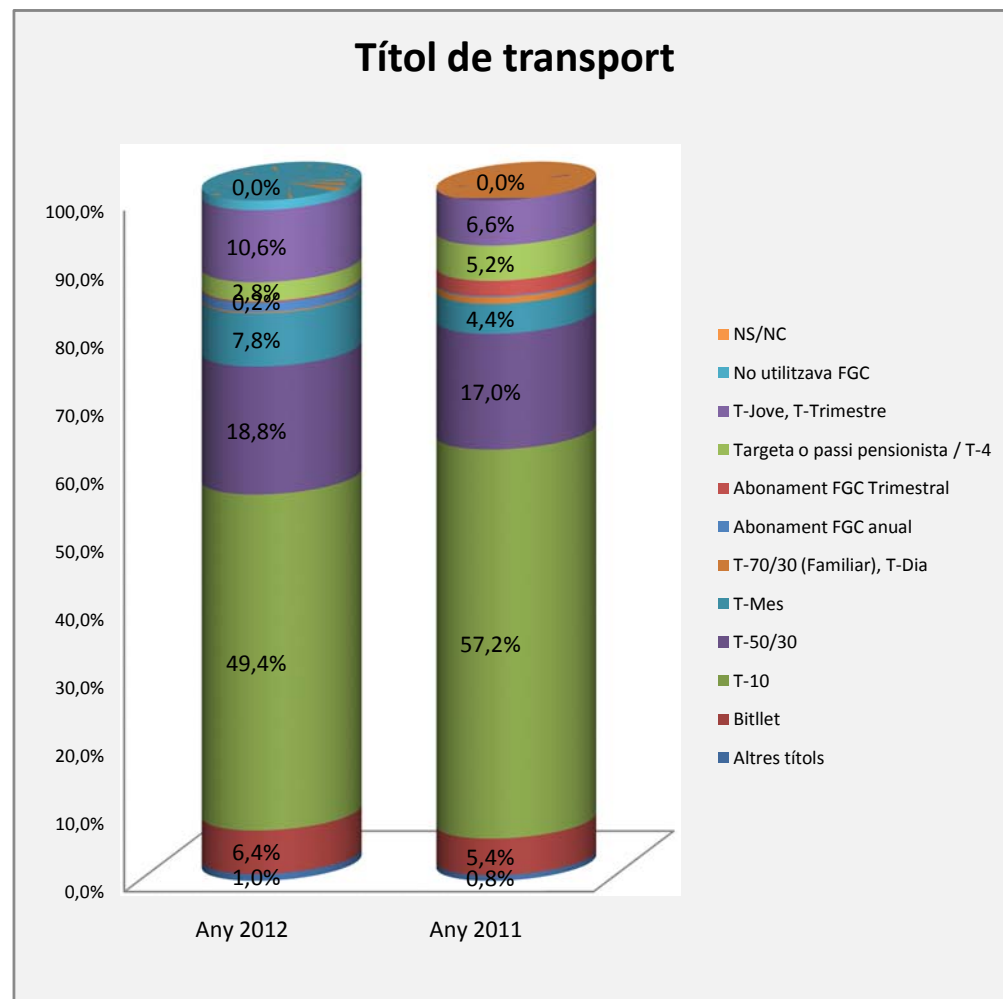
	Urbà	Metro Vallès	Metro Llobregat	Rodalies
Catalunya	71,36	77,86	69,34	75,00
Resta d'Espanya	7,73	10,36	14,62	18,42
Països desenvolupats	5,91	3,57	1,18	2,63
Països en vies desenvolupament	15,00	8,21	14,86	3,95
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2011

LÍNIA VALLÈS

TÍTOL DE TRANSPORT ANY 2012 I ANY 2011

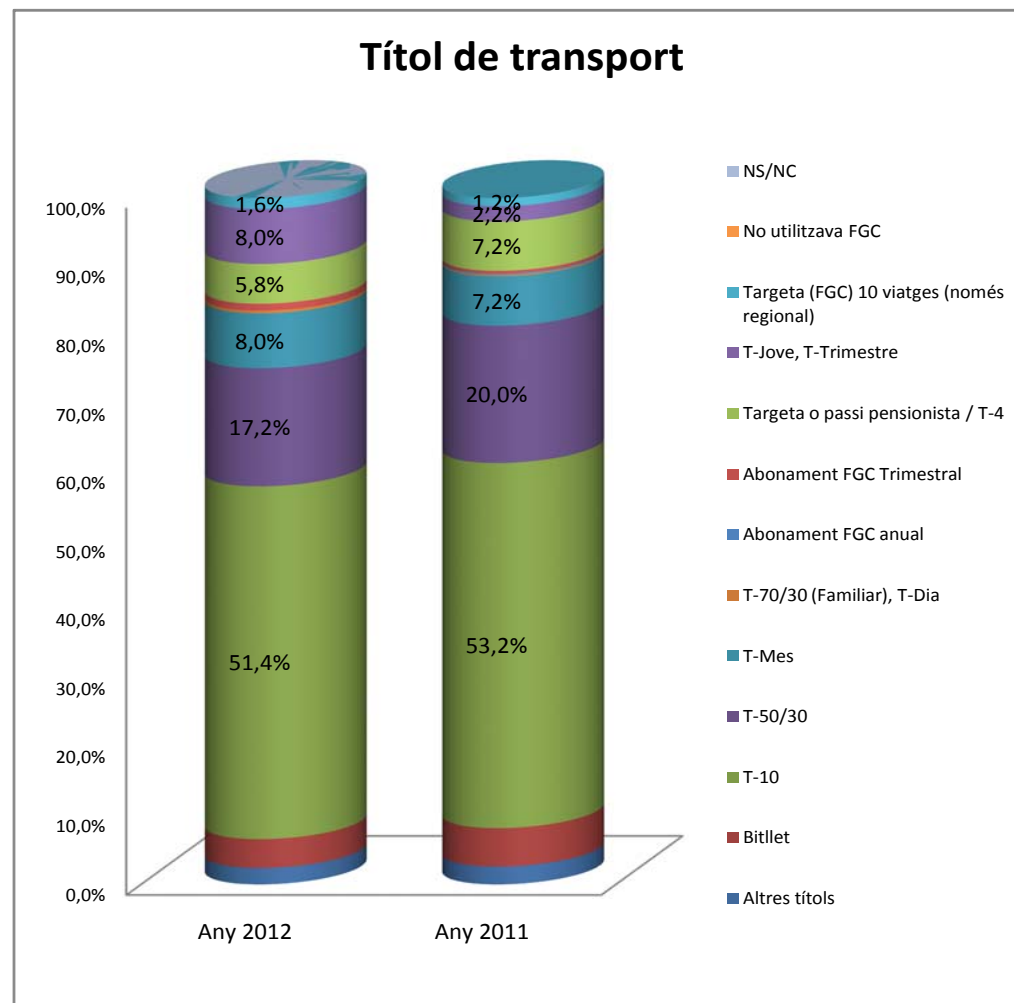
Títols Transport	Any 2012	Any 2011
Altres títols	1,0%	0,8%
Bitllet	6,4%	5,4%
T-10	49,4%	57,2%
T-50/30	18,8%	17,0%
T-Mes	7,8%	4,4%
T-70/30 (Familiar), T-Dia	0,2%	1,0%
Abonament FGC anual	1,4%	0,2%
Abonament FGC Trimestral	0,2%	2,2%
Targeta o passi pensionista / T-4	2,8%	5,2%
T-Jove, T-Trimestre	10,6%	6,6%
No utilitzava FGC	1,4%	0,0%
NS/NC	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%



LÍNIA LLOBREGAT

TÍTOL DE TRANSPORT ANY 2012 I ANY 2011

Títols Transport	Any 2012	Any 2011
Altres títols	2,4%	2,6%
Bitllet	4,2%	5,6%
T-10	51,4%	53,2%
T-50/30	17,2%	20,0%
T-Mes	8,0%	7,2%
T-70/30 (Familiar), T-Dia	0,4%	0,2%
Abonament FGC anual	0,0%	0,2%
Abonament FGC Trimestral	1,0%	0,4%
Targeta o passi pensionista / T-4	5,8%	7,2%
T-Jove, T-Trimestre	8,0%	2,2%
Targeta (FGC) 10 viatges (només regional)	1,6%	1,2%
No utilitzava FGC	0,0%	0,0%
NS/NC	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%



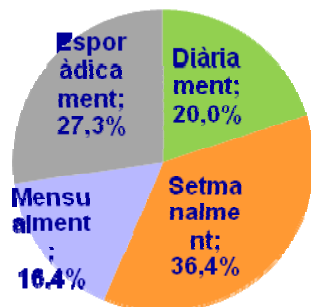
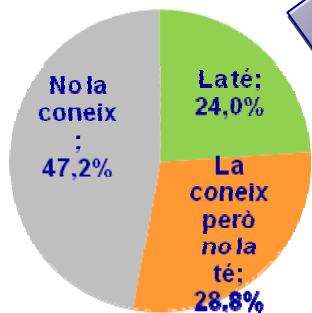
APLICACIÓ APP DE FGC

Disposa mòbil última generació (Iphone, Android, ...)

Línia Vallès:
45,8% en disposa

VALORACIÓ VALLÈS
APLICACIÓ APP:
7,23

94,5% Fàcil utilitzar
5,5% és difícil utilitzar



Comentaris de millora:

Poca cobertura
Sols dona informació proper tren
No es pot veure horari sencer
Consumeix molta bateria
Només 3 usuaris han fet servir l'aplicació foment civisme:
1 ha tingut resposta i 2 Sense acció

VALORACIÓ LLOBREGAT
APLICACIÓ APP:
7,00

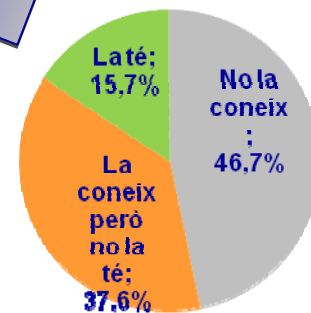
89,5% Fàcil utilitzar
10,5% és difícil utilitzar

Línia Llobregat :
48,4% en disposa



Comentaris de millora:

No descarrega bé
No funciona bé
Només 3 usuaris han fet servir aplicació foment civisme:
2 l'han utilitzat i 1 ha tingut resposta



5.6.- PERCEPCIÓ DEL FRAU

CONTROL DEL FRAU

Any 2011

CONTROL DEL FRAU	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Li sembla que hi ha menys control que abans	11,40	14,55	8,93	15,80	15,80	15,79
Li sembla que hi ha el mateix control que abans	36,00	36,82	35,36	38,40	39,39	32,89
Li sembla que hi ha més control que abans	52,60	48,64	55,71	45,80	44,81	51,32

Any 2012

CONTROL DEL FRAU	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Li sembla que hi ha menys control que abans	13,80	15,91	12,14	17,40	17,83	15,29
Li sembla que hi ha el mateix control que abans	36,60	35,91	37,14	39,80	39,28	42,35
Li sembla que hi ha més control que abans	49,60	48,18	50,71	42,80	42,89	42,35

NIVELL DEL FRAU

Any 2011

NIVELL DE FRAU	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Ha baixat molt	5,20	3,64	6,43	3,40	3,54	2,63
Ha baixat una mica	28,20	26,82	29,29	29,60	28,77	34,21
Està igual	45,80	46,82	45,00	42,60	42,69	42,11
Ha pujat una mica	15,00	13,64	16,07	19,60	20,05	17,11
Ha pujat molt	5,80	9,09	3,21	4,80	4,95	3,95

Any 2012

NIVELL DE FRAU	Línia Vallès	Urbà	Metro Vallès	Línia Llobregat	Metro Llobregat	Rodalies
Ha baixat molt	4,00	4,09	3,93	2,40	2,65	1,18
Ha baixat una mica	31,60	35,45	28,57	20,40	19,76	23,53
Està igual	44,00	44,09	43,93	32,60	32,05	35,29
Ha pujat una mica	17,40	15,45	18,93	31,20	31,57	29,41
Ha pujat molt	3,00	0,91	4,64	13,40	13,98	10,59

ESTÀS D'ACORD QUE ES REALITZIN CONTROLS DE FRAU

LÍNIA VALLÈS LÍNIA LLOBREGAT

Estas d'acord que es realitzin controls de Frau	Total	Urbà	Metro Vallès
Gens d'acord	6,80	7,27	6,43
En desacord	7,60	4,55	10,00
Indiferent	17,40	16,36	18,21
Bastant d'acord	45,20	46,82	43,93
Molt d'acord	23,00	25,00	21,43
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2011

Estas d'acord que es realitzin controls de Frau	Total	Metro Llobregat	Rodalies
Gens d'acord	3,40	3,77	1,32
En desacord	5,60	5,42	6,58
Indiferent	8,40	8,49	7,89
Bastant d'acord	60,60	61,32	56,58
Molt d'acord	22,00	20,99	27,63
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2011

Estas d'acord que es realitzin controls de Frau	Total	Urbà	Metro Vallès
Gens d'acord	0,80	0,45	1,07
En desacord	5,60	4,09	6,79
Indiferent	16,20	14,09	17,86
Bastant d'acord	55,00	62,27	49,29
Molt d'acord	22,40	19,09	25,00
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2012

Estas d'acord que es realitzin controls de Frau	Total	Metro Llobregat	Rodalies
Gens d'acord	1,80	1,69	2,35
En desacord	3,80	3,61	4,71
Indiferent	9,80	10,36	7,06
Bastant d'acord	62,40	60,96	69,41
Molt d'acord	22,20	23,37	16,47
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2012

5.7.- Evolució de l'ISC (1987 fins 2012)

- **EVOLUCIÓ DE L'ISC 2011-2012**
- Per comprobar si les diferències entre els dos ISC's són significatives estadísticament, fem un contrast de diferència de mitjanes i calculem:
- $ISC1-ISC2 = \text{Diferència d'ISC's}$
- $S1 = \text{Desviació típica ISC'11}$
- $S2 = \text{Desviació típica ISC'12}$
- $n1 = \text{Mostra ISC'11}$
- $n2 = \text{Mostra ISC'12}$
-
- Si $\beta < 1$ llavors, la diferència d'ISC no serà significativa
- Si $1 > \beta < 2$ llavors, la diferència d'ISC serà poc significativa
- Si $\beta = 2$ llavors, la diferència d'ISC serà significativa
- Si $\beta \geq 3$ llavors, la diferència serà molt significativa
- Aquest contrast es realitza per a les línies:
- Metro Vallès – Urbà
- Metro Vallès- Rodalies
- Barcelona-Llobregat – Urbà
- Barcelona- Llobregat-Manresa
- Barcelona-Llobregat-Igualada

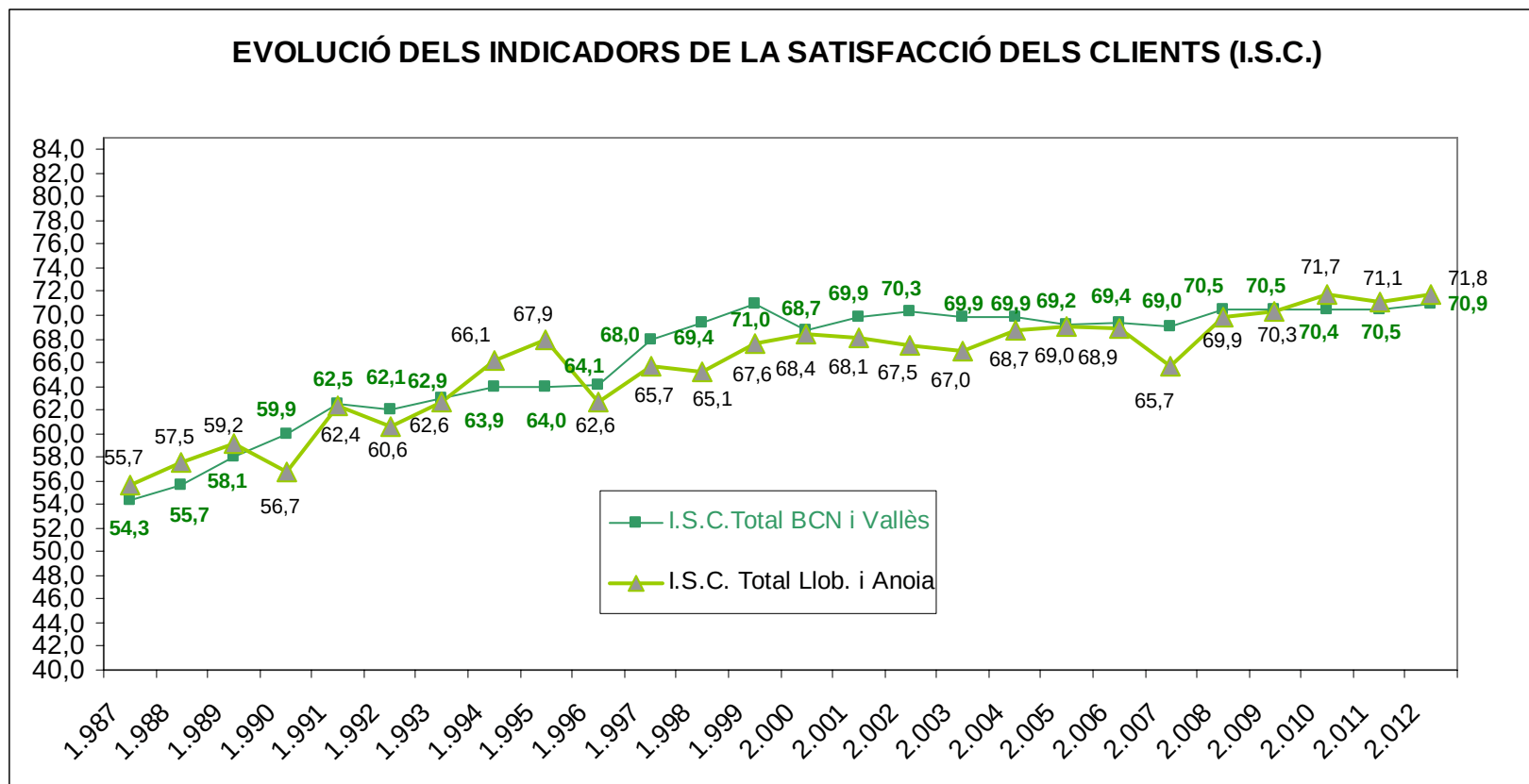
Línia	Servei	ISC1	N1	S1	ISC2	N2	S2	ISC1-ISC2	β
BCN i Vallès	Total	70,50	500	10,74	70,92	500	9,12	-0,42	-0,666545762
BCN i Vallès	Urbà	71,46	220	10,02	72,18	220	9,42	-0,72	-0,776525672
BCN i Vallès	M. Vallès	69,75	280	11,22	69,93	280	8,76	-0,18	-0,211594286
Llobregat i Anoia	Total	71,09	500	11,85	71,84	500	9,47	-0,75	-1,105566187
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	71,03	424	11,92	72,09	415	9,47	-1,06	-1,427736669
Llobregat i Anoia	Rodalies	71,47	76	11,56	70,57	85	9,45	0,9	0,536994896

Línia	Servei	β	Conclusió
BCN i Vallès	Total	-0,6665458	La diferència NO és significativa
BCN i Vallès	Urbà	-0,7765257	La diferència NO és significativa
BCN i Vallès	M. Vallès	-0,2115943	La diferència NO és significativa
Llobregat i Anoia	Total	-1,1055662	La diferència NO és significativa
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	-1,4277367	La diferència NO és significativa
Llobregat i Anoia	Rodalies	0,5369949	La diferència NO és significativa

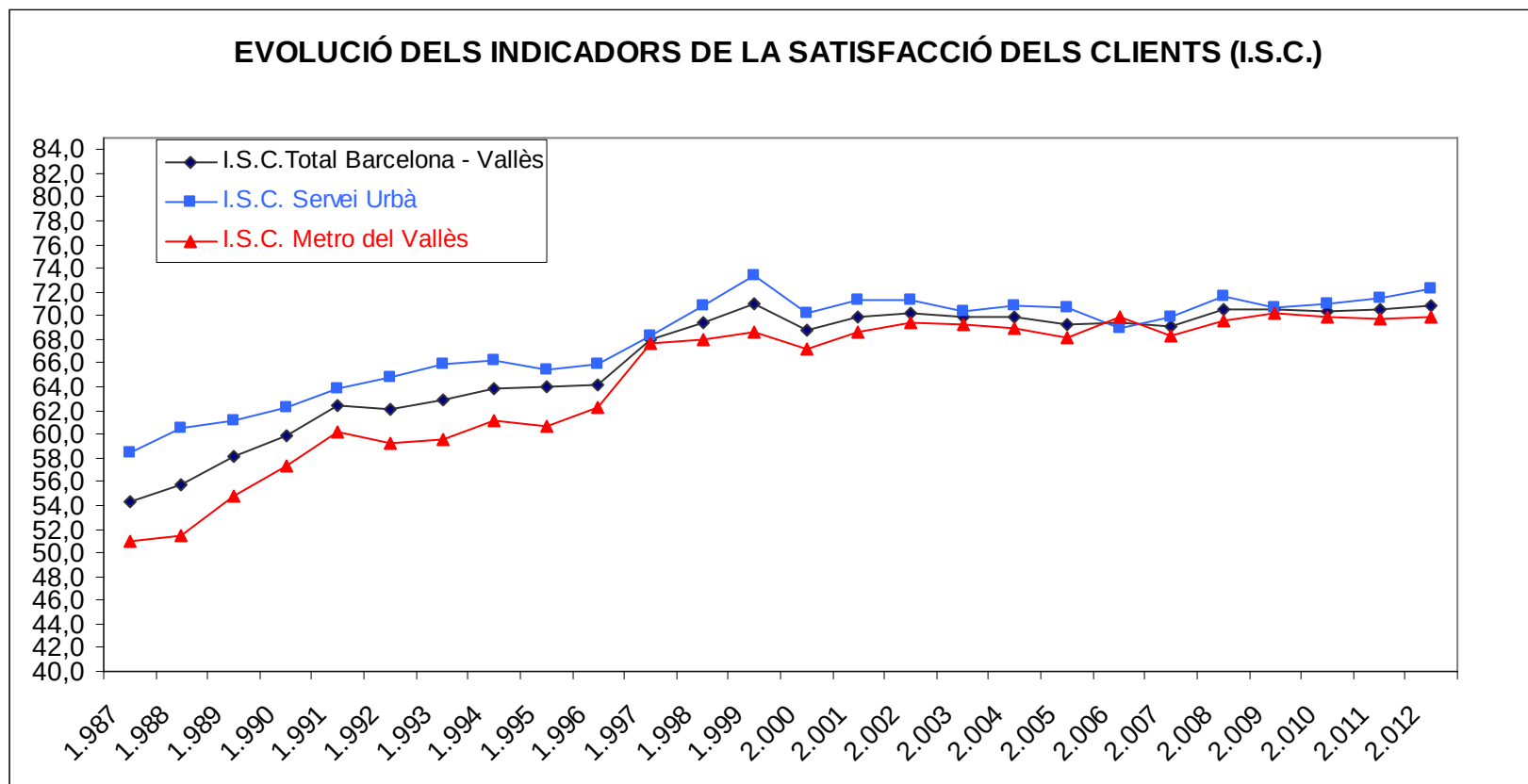
Dels resultats del Contrast de Mitjanes de les Valoracions de l'ISC dels any 2011 i 2012 observem:

La diferència NO és significativa estadísticament ni en la línia del Vallès ni en la línia Llobregat-Anoia.

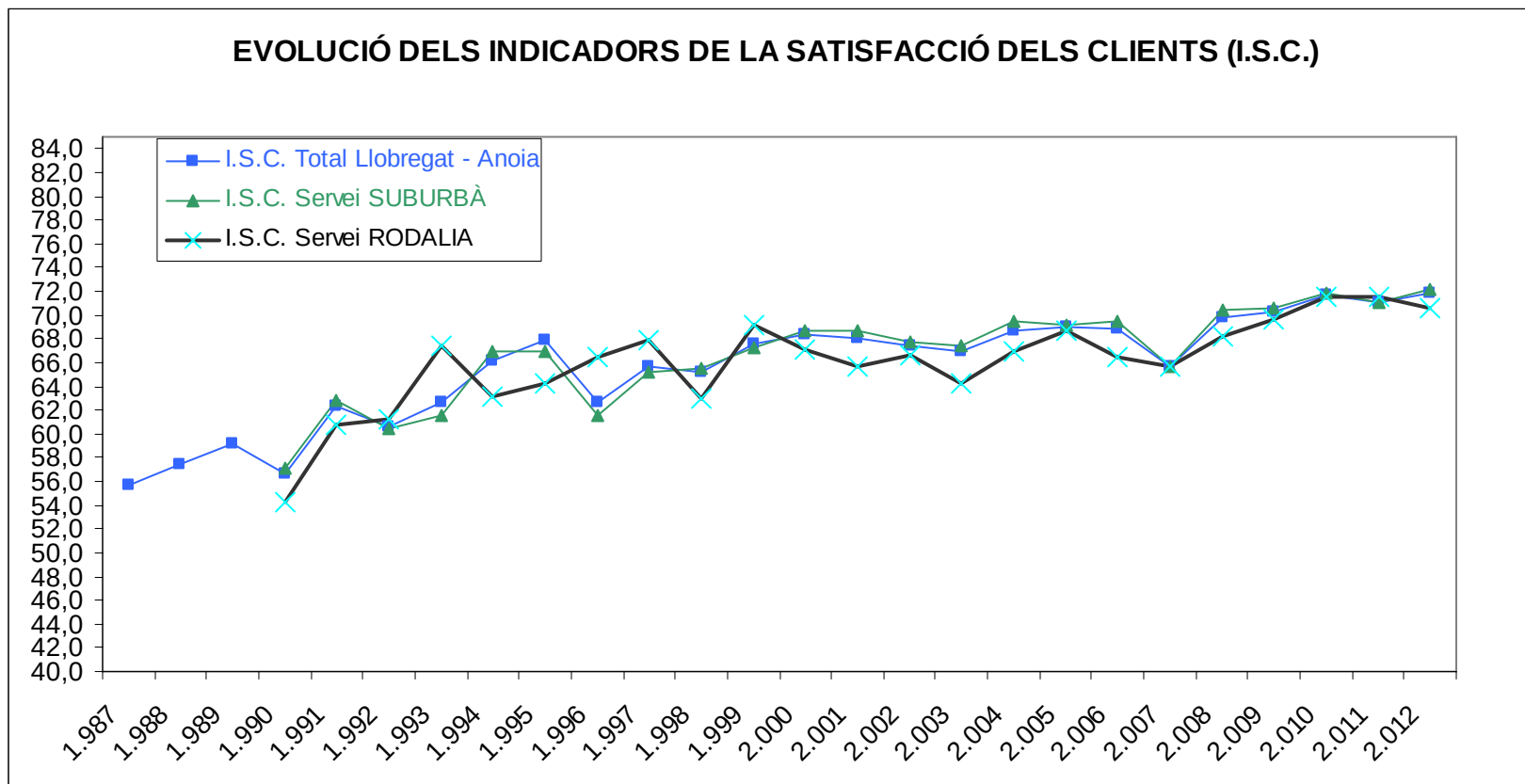
■ Evolució de l'indicador de la Satisfacció dels Clients (ISC)



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



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

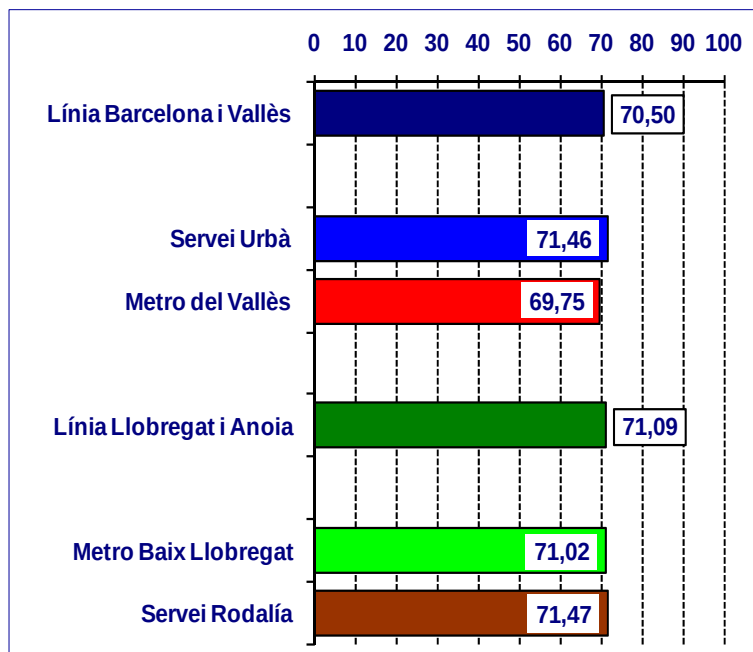


6.- RESUM PRINCIPALS RESULTATS

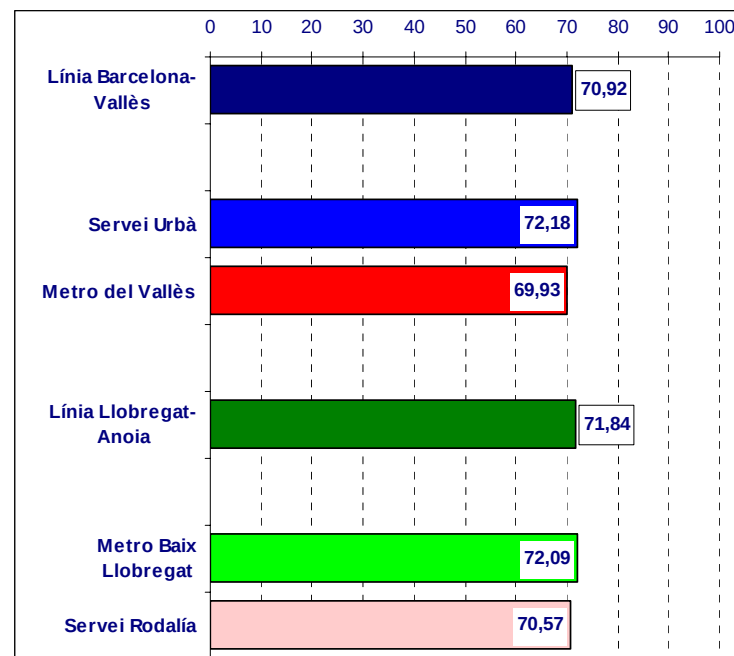
En la línia Barcelona-Vallès, es produeix un lleuger augment respecte l'any passat.

En la línia Llobregat-Anoia, la valoració global baixa lleugerament en el servei de Rodalia i millora en el servei del Metro del Baix Llobregat.

Any 2011

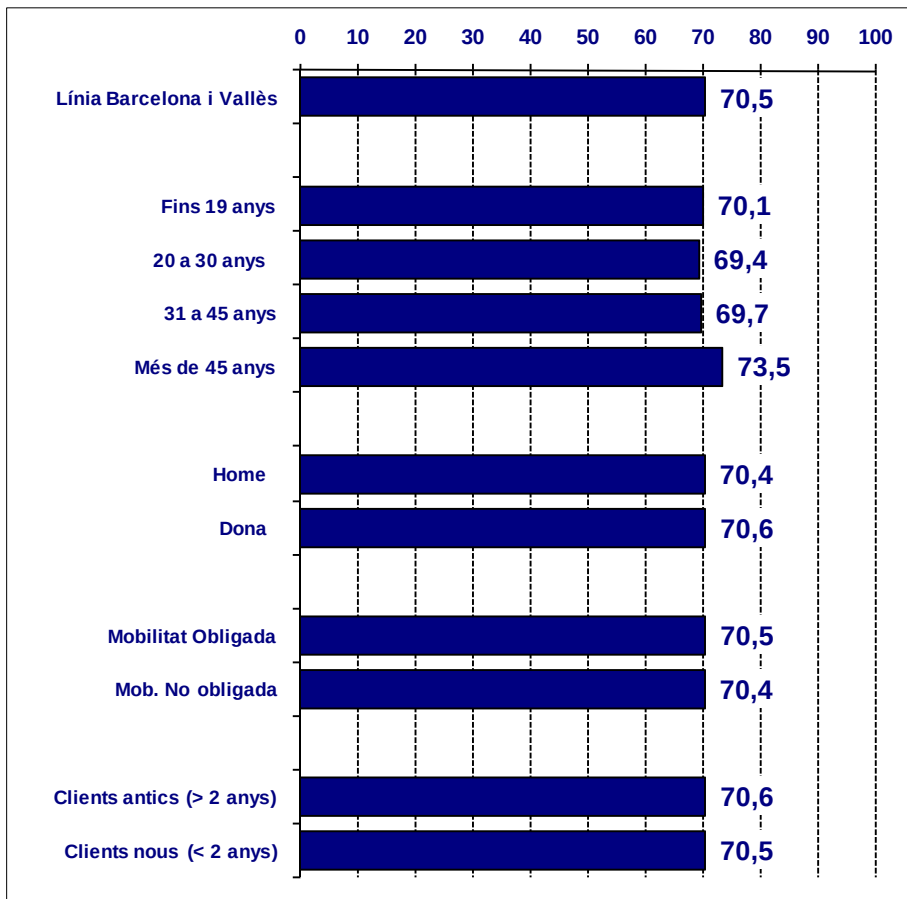


Any 2012

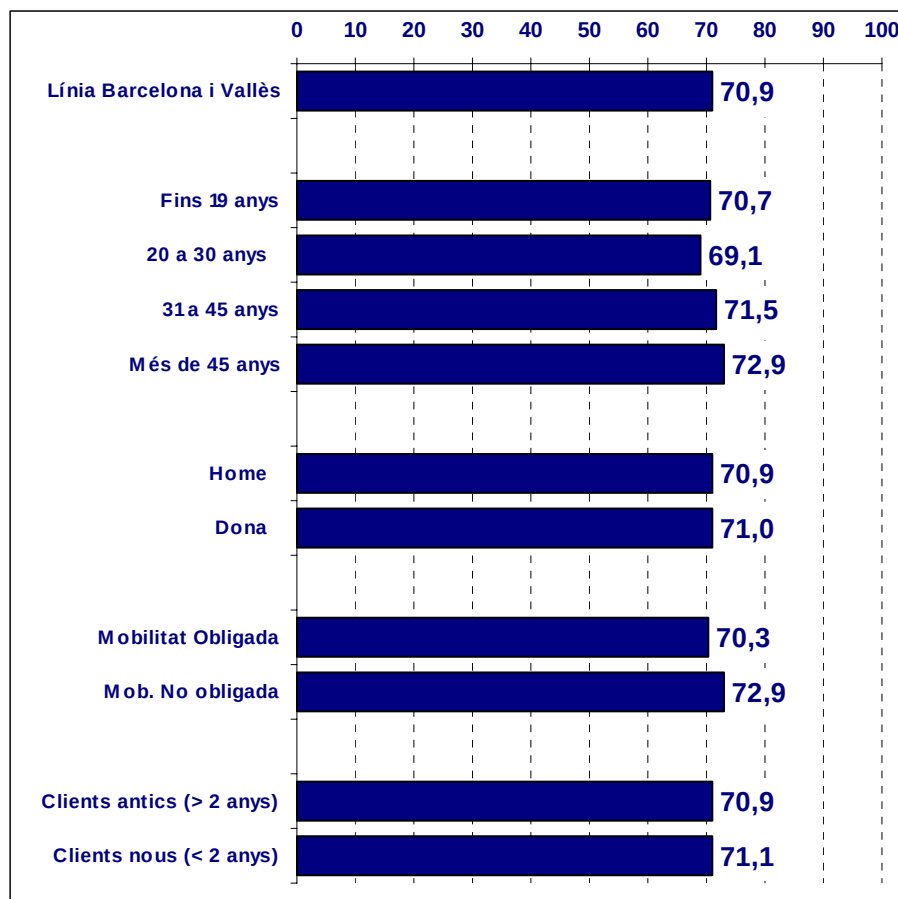


Els usuaris de 31-45 anys i els que fan Mobilitat No Obligada valoren millor el servei.

Any 2011

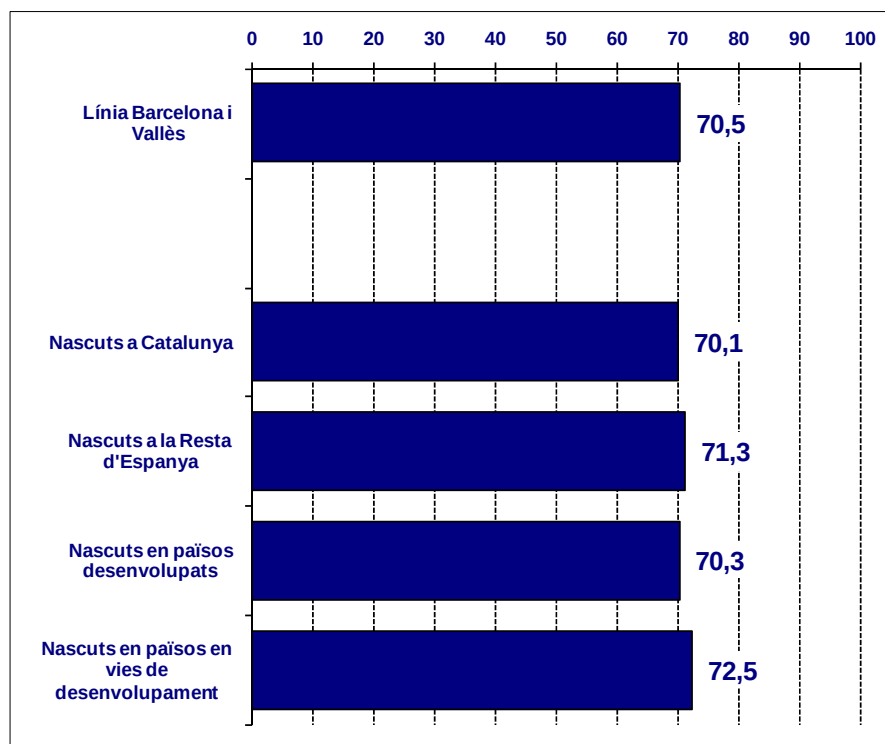


Any 2012

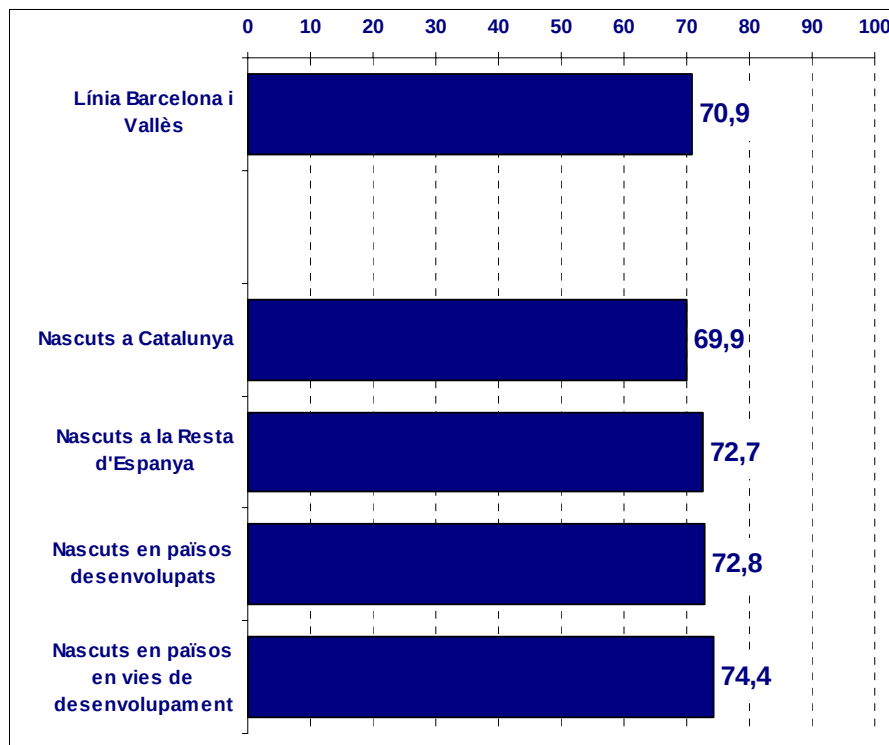


Els nascuts a Catalunya són els únics que valoren pitjor el servei respecte a l'any passat.

Any 2011

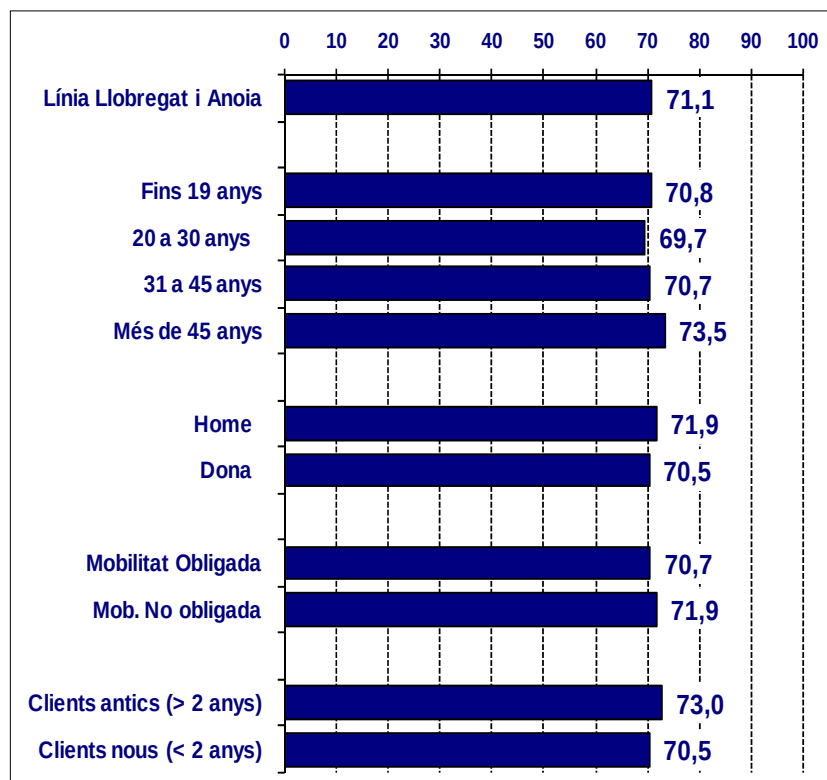


Any 2012

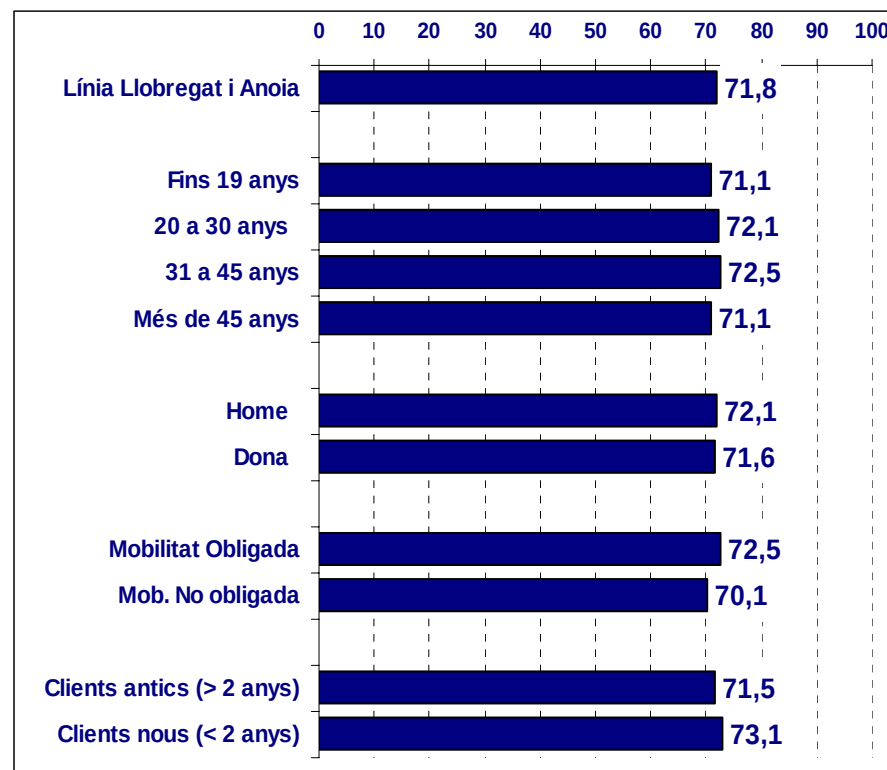


Les persones de més edat, les de Mobilitat No Obligada i els Clients Antics disminueix la seva valoració respecte a l'any passat.

Any 2011

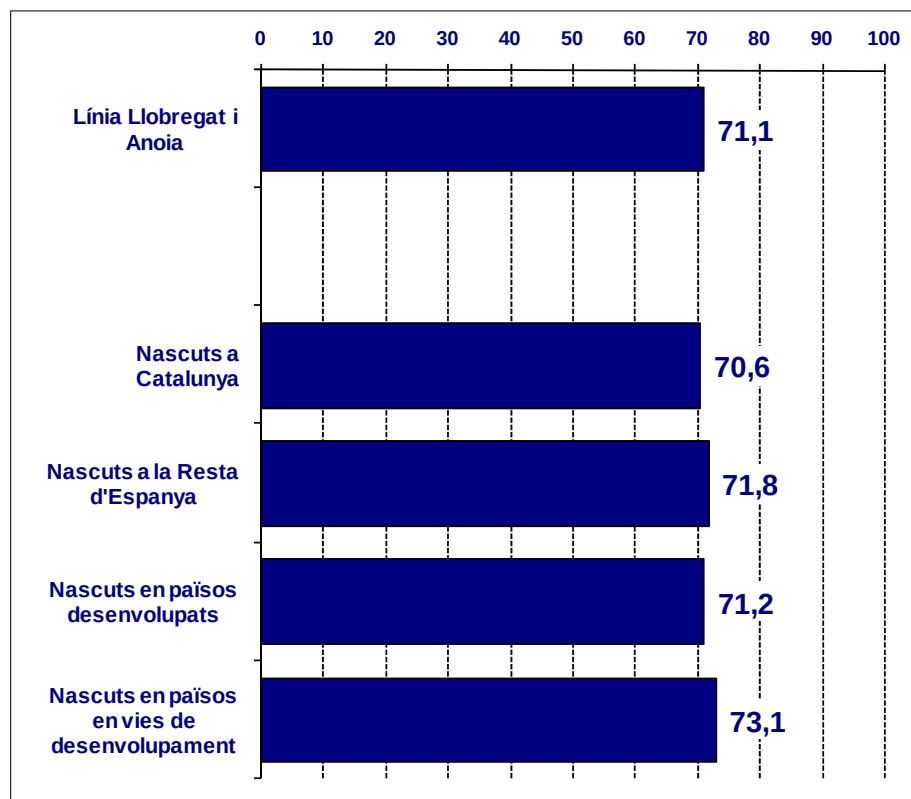


Any 2012

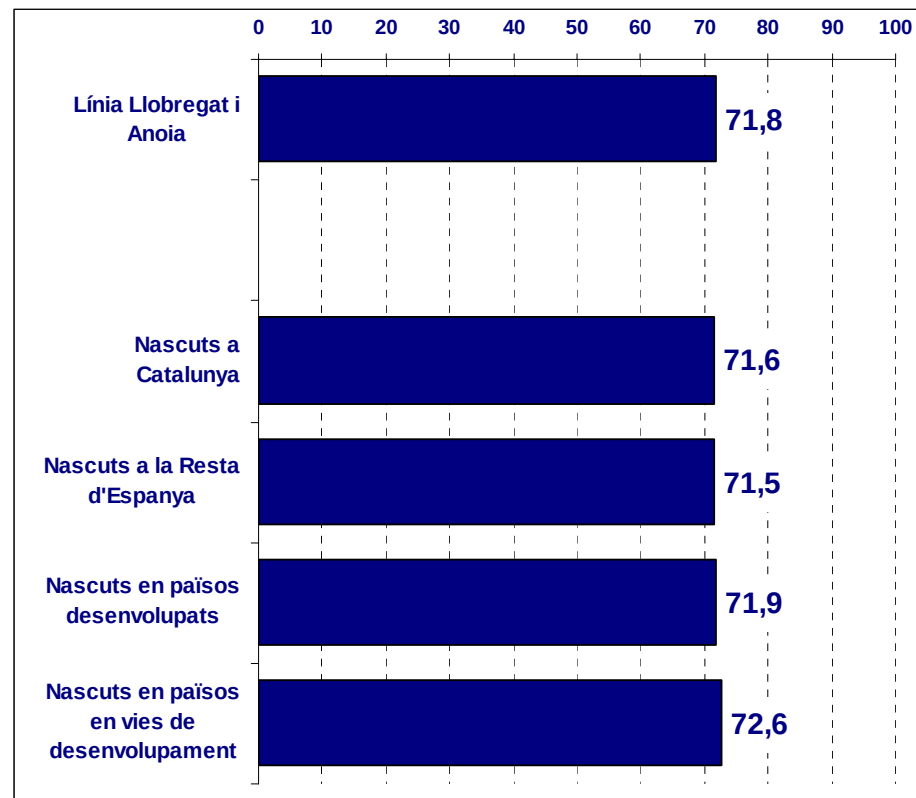


Els nascuts a la resta d'Espanya i en països en vies de desenvolupament, disminueixen la seva valoració del servei respecte a l'any passat.

Any 2011



Any 2012



Any 2011

Importància (0,12-1,00) dels aspectes	
BVJ	
0,86 EL PREU DEL VIATGE	
0,85 LA PUNTUALITAT	
0,85 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	
0,82 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.	
0,82 LA FREQUÈNCIA DE PAS.	
0,80 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.	
0,80 PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA	
0,78 LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	
0,77 FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ	
0,76 LA COORDINACIÓ MODAL	
0,76 LA SENYALITZACIÓ	
0,75 FÀCIL ACCÉS AL TREN	
0,75 LA NETEJA DELS COTXES	
0,74 NO HI HA AGLOMERACIONS	
0,74 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	
0,73 LA TEMPERATURA	
0,73 LA NETEJA DE LES ESTACIONS	

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

Any 2012

Importància (0,12-1,00) dels aspectes	
BVJ	
0,89 EL PREU DEL VIATGE	
0,87 LA PUNTUALITAT	
0,85 LA FREQUÈNCIA DE PAS.	
0,81 PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA	
0,81 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	
0,80 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.	
0,78 LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	
0,78 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.	
0,77 LA COORDINACIÓ MODAL	
0,76 LA SENYALITZACIÓ	
0,75 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	
0,75 LA TEMPERATURA	
0,74 NO HI HA AGLOMERACIONS	
0,73 LA NETEJA DELS COTXES	
0,73 FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ	
0,73 LA NETEJA DE LES ESTACIONS	

Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
0,89	0,84	0,93	0,88	0,90	0,83
0,85	0,83	0,87	0,88	0,89	0,84
0,84	0,84	0,84	0,86	0,87	0,84
0,81	0,79	0,82	0,81	0,81	0,79
0,78	0,79	0,77	0,83	0,83	0,83
0,78	0,78	0,78	0,82	0,82	0,80
0,76	0,76	0,76	0,80	0,80	0,80
0,76	0,79	0,74	0,80	0,80	0,80
0,75	0,77	0,74	0,78	0,80	0,82
0,74	0,75	0,73	0,78	0,77	0,80
0,70	0,71	0,70	0,79	0,79	0,82
0,72	0,70	0,73	0,77	0,77	0,79
0,73	0,72	0,74	0,74	0,74	0,70
0,71	0,73	0,70	0,75	0,75	0,76
0,74	0,76	0,72	0,72	0,72	0,75
0,72	0,75	0,70	0,74	0,74	0,74

Any 2011

Satisfacció (0 -100) dels aspectes

	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
78,40 LA PUNTUALITAT	78,16	77,91	78,36	78,64	78,51	79,34
78,09 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	78,34	78,55	78,18	77,84	78,28	75,39
75,21 FÀCIL ACCÉS AL TREN	74,94	76,14	74,00	75,48	75,35	76,18
74,99 LA SENYALITZACIÓ	75,02	76,27	74,04	74,96	75,19	73,68
74,72 FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS	72,60	74,09	71,43	76,84	77,24	74,61
74,53 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE	75,48	76,86	74,39	73,58	74,65	67,63
73,80 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS	74,58	74,18	74,89	73,02	72,43	76,32
73,31 SENSE CUES PER ACCEDIR	73,08	73,32	72,89	73,54	73,56	73,42
73,27 FREQUÈNCIA DE PAS	73,62	76,41	71,43	72,92	73,96	67,11
72,49 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	71,96	72,77	71,32	73,02	72,67	75,00
72,40 LA NETEJA DE LES ESTACIONS	72,48	72,64	72,36	72,32	71,53	76,71
72,34 NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS	70,98	70,27	71,54	73,70	72,83	78,55
71,81 SENSE GENT DESAGRADABLE	72,54	73,32	71,93	71,08	70,59	73,82
71,77 VIATGE SENSE BRUSQUEDATS	70,70	70,77	70,64	72,84	72,81	73,03
71,68 LA COMODITAT DE ELS ESTACIONS	69,78	70,41	69,29	73,58	73,63	73,29
71,62 LA NETEJA DELS VAGONS	72,64	72,41	72,82	70,60	70,17	73,03

Satisfacció (0 -100) dels aspectes

	Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
	Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
77,58 LA PUNTUALITAT	78,26	77,59	78,79	76,90	76,94	76,71
77,17 SENSE PERILL D'ACCIDENTS	79,12	80,09	78,36	75,21	75,90	71,88
75,02 LA SENYALITZACIÓ	76,74	77,68	76,00	73,30	73,86	70,59
74,46 LA RAPIDESA DEL TRAJECTE	75,56	77,32	74,18	73,35	74,06	69,88
73,99 SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS	76,58	77,77	75,64	71,40	71,78	69,53
73,92 FÀCIL ACCÉS AL TREN	74,28	74,41	74,18	73,56	74,05	71,18
73,84 FREQUÈNCIA DE PAS	75,06	76,00	74,32	72,62	73,23	69,65
73,12 PODER-LO AGAFAR A QUALESVOL HORA	74,00	76,50	72,04	72,24	73,06	68,24
72,63 LA NETEJA DELS VAGONS	73,04	73,17	72,93	72,22	72,65	70,12
72,60 LA NETEJA DE LES ESTACIONS	73,00	72,86	73,11	72,20	72,34	71,53
72,54 SENSE CUES PER ACCEDIR	73,40	73,55	73,29	71,68	71,54	72,35
72,03 VIATGE SENSE BRUSQUEDATS	71,74	72,36	71,25	72,32	72,48	71,53
71,85 SENSE GENT DESAGRADABLE	73,46	73,82	73,18	70,24	70,51	68,94
71,81 FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS	70,30	69,14	71,21	73,32	73,64	71,76
71,61 NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS	70,28	71,27	69,50	72,94	72,99	72,71
71,22 LA COMODITAT DE ELS ESTACIONS	70,11	70,26	70,00	72,32	72,63	70,82
71,04 LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	71,04	72,09	70,21	71,04	71,49	68,82

Any 2012

Any 2011

Satisfacció (0 -100) dels aspectes		Barcelona i Vallès		
		Total	Urbà	M V
49,53	EL PREU DEL VIATGE	49,60	52,36	47,43
65,27	ENTRETINGUT DEL VIATGE	64,90	65,09	64,75
67,23	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN	66,48	67,91	65,36
67,53	LA TEMPERATURA DELS COTXES	66,58	67,41	65,93
67,96	LES AGLOMERACIONS	65,58	67,59	64,00
68,23	LA COORDINACIÓ MODAL	67,80	69,18	66,71
69,10	PODER ANAR ASSEGUT	65,44	67,68	63,68
69,21	SOROLL POC AMOÏNADOR	68,28	68,73	67,93
69,32	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	68,68	70,45	67,29
69,59	PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA	70,76	73,68	68,46
70,54	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	69,22	69,95	68,64

Llobregat i Anoia		
Total	IMBLI	Rod
49,46	49,95	46,71
65,64	65,28	67,63
67,98	67,71	69,47
68,48	68,16	70,26
70,34	69,95	72,50
68,66	68,75	68,16
72,76	72,36	75,00
70,14	70,40	68,68
69,96	69,72	71,32
68,42	69,79	60,79
71,86	71,79	72,24

Any 2012

Satisfacció (0 -100) dels aspectes		Barcelona i Vallès		
		Total	Urbà	M V
44,40	EL PREU DEL VIATGE	44,40	42,18	44,32
66,48	ENTRETINGUT DEL VIATGE	66,42	68,09	65,11
66,16	LA TEMPERATURA DELS COTXES	63,48	64,18	62,93
67,72	LES AGLOMERACIONS	64,92	69,09	61,64
68,29	LA COORDINACIÓ MODAL	67,50	68,82	66,46
68,67	PODER ANAR ASSEGUT	66,14	68,95	63,93
69,02	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN	69,34	70,59	68,36
69,12	SOROLL POC AMOÏNADOR	67,98	68,36	67,68
69,93	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	68,74	71,00	66,96
70,22	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	70,96	73,32	69,11

Llobregat i Anoia		
Total	IMBLI	Rod
46,62	46,36	47,88
66,54	66,24	68,00
68,84	68,99	68,12
70,51	70,40	71,06
69,08	69,54	66,82
71,20	70,82	73,06
68,71	69,09	66,82
70,26	70,27	70,24
71,12	70,82	72,59
69,48	69,81	67,88

Valoració aspectes comparativa (any 2011 – any 2012)

Total	Any 2012	valles	urba	valles	llobregat	metro_llobr	rodalies
-2,91	10_1. Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors, ...)	-2,30	-4,95	-0,21	-3,52	-3,60	-2,84
-1,29	10_2. Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi	-0,66	-1,73	0,18	-1,92	-1,31	-5,01
-0,77	10_3. No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament	0,32	0,23	0,39	-1,86	-2,02	-1,07
0,03	10_4. Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	1,72	1,41	1,96	-1,66	-1,33	-3,10
1,79	10_5. Hi ha empleats que atenen i vigilen	2,86	2,68	3,00	0,73	1,38	-2,65
0,90	10_6. Els empleats són amables	2,28	2,86	1,82	-0,48	0,09	-3,43
0,57	10_7. No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint	1,44	-0,41	2,89	-0,30	-0,73	2,54
-0,07	10_8. Triga poc a dur-te a destinació	0,08	0,45	-0,21	-0,23	-0,59	2,25
3,53	10_9. El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	3,24	2,82	3,57	3,82	3,27	7,45
-0,82	10_10. Acompleix els horaris establerts	0,10	-0,32	0,43	-1,74	-1,57	-2,64
-0,24	10_11. No hi ha aglomeracions al pujar o dins dels vehicle	-0,66	1,50	-2,36	0,17	0,45	-1,44
-0,43	10_12. Normalment pots anar assegut	0,70	1,27	0,25	-1,56	-1,54	-1,94
-0,09	10_13. No produeix un soroll amoïnador	-0,30	-0,36	-0,25	0,12	-0,14	1,55
-0,46	10_14. Les parades o estacions són còmodes per esperar	0,33	-0,15	0,71	-1,26	-1,01	-2,47
0,26	10_15. Viatges sense brusquedats durant el trajecte	1,04	1,59	0,61	-0,52	-0,32	-1,50
0,20	10_16. Les estacions estan netes i conservades	0,52	0,23	0,75	-0,12	0,80	-5,18
0,04	10_17. La gent amb la qual viatges no és desagradable	0,92	0,50	1,25	-0,84	-0,08	-4,87
0,19	10_18. No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	2,00	3,59	0,75	-1,62	-0,65	-6,79
-0,92	10_19. No hi ha perill d'accidents	0,78	1,55	0,18	-2,63	-2,38	-3,51
1,01	10_20. Els cotxes estan nets i conservats	0,40	0,76	0,11	1,62	2,49	-2,91
1,21	10_21. El viatge resulta entretingut	1,52	3,00	0,36	0,90	0,96	0,37
-1,37	10_22. Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	-3,10	-3,23	-3,00	0,36	0,83	-2,15
-5,13	10_23. El preu del bitllet és adequat	-7,42	-8,05	-6,93	-2,84	-3,59	1,17
0,06	10_24. Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	-0,30	-0,36	-0,25	0,42	0,79	-1,33
-1,45	10_25. La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...)	-0,92	-0,68	-1,11	-1,98	-1,17	-6,18
-0,61	10_26. La informació en els casos d'incidències en el servei	-0,48	1,05	-1,68	-0,74	-0,97	0,35
-0,73	10_27. Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	-0,70	1,00	-2,04	-0,76	0,16	-5,85

Evolució ISC. Contrast de mitjanes

Línia	Servei	β	Conclusió
BCN i Vallès	Total	-0,6665458	La diferència NO és significativa
BCN i Vallès	Urbà	-0,7765257	La diferència NO és significativa
BCN i Vallès	M. Vallès	-0,2115943	La diferència NO és significativa
Llobregat i Anoia	Total	-1,1055662	La diferència NO és significativa
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	-1,4277367	La diferència NO és significativa
Llobregat i Anoia	Rodalies	0,5369949	La diferència NO és significativa

Dels resultats del Contrast de Mitjanes de les Valoracions de l'ISC dels anys 2011 i 2012 observem:

La diferència **NO** és significativa estadísticament ni en la línia del Vallès ni en la línia Llobregat-Anoia

Principals Punts d'Actuació

- Pel que fa a la línia Barcelona i Vallès veiem que els principals punts d'actuació són:
 - EL PREU DEL VIATGE,
 - ACCÉS ESTACIONS
 - INFORMACIÓ DE LES INTERRUPCIONS
 - COORDINACIÓ MODAL
 - AGLOMERACIONS
 - TEMPERATURA DELS TRENS

Principals Punts d'Actuació

- En referència a la línia Llobregat i Anoia veiem que els principals punts d'actuació són:
- PUNTS D'ACTUACIÓ:
 - EL PREU DEL VIATGE
 - COORDINACIÓ MODAL
 - TEMPERATURA DELS TRENS
 - EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
 - AGLOMERACIONS
 - INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

Quadre resum preguntes obertes

Quadre Resum Preguntes Obertes Línia Vallès	
	Respostes
Principals aspectes ben Resultats	43%
Més trens	11%
Més seguretat/vigilància	9%
Més indicacions/senyalització	7%
Estacions més conservades	6%
Més puntualitat	6%
Principals aspectes han empitjorat	48%
Preu	23%
Més aglomeracions	8%
Principals millores s'haurien de fer	79%
Preu del bitllet	29%
Freqüència de pas	17%
Accés a les estacions	10%
Més seguretat/vigilància	7%
Més neteja	7%

Quadre Resum Preguntes Obertes Línia Llobregat	
	Respostes
Principals aspectes ben Resultats	51%
Més trens	19%
Més neteja	8%
Més puntualitat	6%
Estacions més conservades	5%
Més seguretat/vigilància	5%
Millors horaris	5%
Principals aspectes han empitjorat	57%
Preu	28%
Més aglomeracions	11%
Més seguretat/vigilància	10%
Principals millores s'haurien de fer	79%
Preu del bitllet	38%
Més seguretat/vigilància	18%
Freqüència de pas	15%
Més neteja	7%

ESTÀS D'ACORD QUE ES REALITZIN CONTROLS DE FRAU

LÍNIA VALLÈS LÍNIA LLOBREGAT

Estas d'acord que es realitzin controls de Frau	Total	Urbà	Metro Vallès
Gens d'acord	6,80	7,27	6,43
En desacord	7,60	4,55	10,00
Indiferent	17,40	16,36	18,21
Bastant d'acord	45,20	46,82	43,93
Molt d'acord	23,00	25,00	21,43
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2011

Estas d'acord que es realitzin controls de Frau	Total	Metro Llobregat	Rodalies
Gens d'acord	3,40	3,77	1,32
En desacord	5,60	5,42	6,58
Indiferent	8,40	8,49	7,89
Bastant d'acord	60,60	61,32	56,58
Molt d'acord	22,00	20,99	27,63
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2011

Estas d'acord que es realitzin controls de Frau	Total	Urbà	Metro Vallès
Gens d'acord	0,80	0,45	1,07
En desacord	5,60	4,09	6,79
Indiferent	16,20	14,09	17,86
Bastant d'acord	55,00	62,27	49,29
Molt d'acord	22,40	19,09	25,00
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2012

Estas d'acord que es realitzin controls de Frau	Total	Metro Llobregat	Rodalies
Gens d'acord	1,80	1,69	2,35
En desacord	3,80	3,61	4,71
Indiferent	9,80	10,36	7,06
Bastant d'acord	62,40	60,96	69,41
Molt d'acord	22,20	23,37	16,47
Total	100,00	100,00	100,00

Any 2012

Consideracions Finals

Cal valorar positivament els resultats obtinguts:

En la línia **Barcelona-Vallès** cal destacar l'augment de la satisfacció dels 6 aspectes que **els clients valoren com a més importants**:

*puntualitat (+0,10), freqüència (+1,44), a qualsevol hora (+3,24),
rapidesa (+0,08), no perill d'accidents (+0,78), molèsties agressions (+2,0),*

Cal destacar també la millora d'aspectes com neteja de trens (+0,40) i d'estacions (+0,52), empleats que atenguin i vigilin (+2,86) i amabilitat empleats (+2,28).

En la línia **Llobregat-Anoia**, cal destacar la millora del següents aspectes:

*agafar-lo a qualsevol hora (+3,82), coordinació modal (+0,42), empleats que atenguin i vigilin (+0,73),
neteja de trens (+1,62), aglomeracions (+0,17)*

Baixa la valoració d'aspectes importants, a més del preu, com: puntualitat (-1,74), freqüència (-0,30), no accidents (-2,63) i rapidesa (-0,23)

En la línia Llobregat-Anoia cal destacar en l'àmbit del **servei de Rodalia**, la millor valoració d'aspectes com:

la freqüència (+2,54), rapidesa (+2,25), a qualsevol hora (+7,45) i informació d'interrupcions (+0,35)