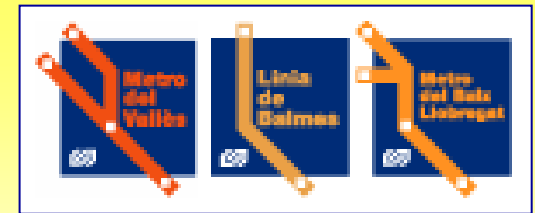


ÍNDIX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC)

agost 2007

RPEO núm 392

**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. – 2006. Informe de resultats

Client:



	Pàgina
1. Introducció	2
2. Objectius	4
3. L'ISC	6
4. Metodologia	9
5. Principals resultats	
5.1. La importància i la satisfacció	17
5.2. L'ISC	34
5.3. Punts d'actuació	47
5.4. Sensibilitat de les actuacions	63
5.5. Altres valoracions del servei	77
5.6. Altres variables de l'estudi	93
5.7. Percepció del frau	104
5.8. Evolució de l'ISC (1987 fins 2006)	109
6. Resum principals resultats	120

Aquest any 2006, seguint el programa de modernització i innovació que ofereix Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), s'han endegat una sèrie de millores encaminades a millorar el servei ofert als clients.

Destaquen aspectes com els treballs per posar en marxa els metros comarcals del Bages i l'Anoia, a rodalia, o el perllongament de la línia Barcelona-Vallès, l'adaptació de la xarxa a les persones amb mobilitat reduïda, la seguretat, on es percep una major presència de personal de vigilància i control o la lluita contra el frau.

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

Per continuar amb l'evolució històrica de l'indicador de l'ISC (Índex de Satisfacció del Client) FGC ha encarregat la realització d'un nou estudi (2006)

- FGC va encarregar la creació d'un índex de qualitat del servei, perquè, mitjançant les seves variacions en el temps, es pugui detectar en quin sentit i grau les accions de la Companyia són percebudes pel Client.
- El primer indicador, va ser definit com a I.S.C.-I '86-CiS. Des d'aleshores s'han fet 24 mesuraments a la línia (CiS) Barcelona - Vallès i 22 a la línia (Catalans) Llobregat - Anoia.
- Aquest indicador, la seva metodologia i filosofia, ha sigut adaptat per totes les empreses de transport de l'àmbit metropolità de Barcelona.
- El present document conté els principals resultats de l'enquesta encarregada a Opinòmetre de l'I.S.C.'2006 a les dues línies de FGC.

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

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

Univers total: 310.486 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	73.230	500	(+/-) 4,37
Total Línia Barcelona - Vallès	237.256	500	(+/-) 4,37
Total	310.486	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'06	ISC'05	ISC'04	ISC'03	ISC'02	ISC'01	ISC'00	ISC'99	ISC'98	ISC'98	ISC '97	ISC'96	ISC '94
									oct.	maig			
SEXE	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Home	46	47	48	48	48	47	48	49	50	50	50	50	50
Dona	54	53	52	52	52	53	52	51	50	50	50	50	50
EDAT		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	16	15	15	15	19	22	21	21	21	18	20	20	21
De 20 a 30 anys	35	39	38	38	39	38	41	40	37	42	38	40	38
De 31 a 45 anys	31	29	28	28	25	23	22	22	22	24	22	22	22
Més de 45 anys	20	18	19	19	17	17	16	19	20	20	20	18	19
MOTIU DE VIATGE		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	59	57	48	59	52	51	49	47	44	52	45	43	49
Estudi	27	26	31	28	32	31	37	38	36	29	36	38	34
Altres	14	17	21	13	16	18	14	15	20	19	19	19	17
SERVEI⁽¹⁾		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Urbà	46	44	49	51	49	49	50	49	49	49	50	49	53
Metro del Vallès	54	56	51	49	51	51	50	51	51	51	50	51	47
TIPUS DE TÍTOL		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	6	8	9	6	6	7	10	11	13	13	14	14	14
Abonament	4	3	2	2	3	4	21	21	19	19	20	25	26
Targeta FGC	0	1	1	--	--	*	40	37	33	42	43	40	40
Targeta no FGC	90	87	87	88	87	85	25	27	28	21	20	21	20
Altres	0	1	1	3	4	4	4	4	7	5	3	*	*
Basis:	(500)	(500)	(500)	(451)	(499)	(537)	(433)	(421)	(422)	(432)	(407)	(501)	(477)

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA													
	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	47	47	47	47	47	49	49	50	48	51	51	48
Dona	54	53	53	53	53	53	51	51	50	52	49	49	52
EDAT		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
De 8 a 19 anys	16	15	16	16	17	17	18	18	17	16	18	17	17
De 20 a 30 anys	32	34	34	34	37	37	42	34	34	37	34	34	35
De 31 a 45 anys	32	29	29	29	25	25	28	28	27	27	26	27	25
Més de 45 anys	20	22	21	21	21	21	20	20	22	20	22	23	24
MOTIU DE VIATGE		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Treball	55	52	53	64	62	62	58	59	55	56	51	52	56
Estudi	15	16	20	18	19	19	22	20	21	23	20	17	20
Altres	30	32	27	18	19	19	19	21	24	21	29	31	24
SERVEI		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Servei Suburbà	78	75	74	87	82	82	83	83	83	87	79	78	59
Rodalía (1)	22	25	26	13	18	18	17	17	17	13	21	22	20
<i>Regional</i>		--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21
TIPUS DE TÍTOL		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Bitllet	8	10	9	6	7	9	18	22	24	22	28	29	32
Abonament	7	1	1	1	1	3	6	6	} 72	} 73	} 70	} 69	} 67
Targeta FGC	1	3	2	3	7	10	26	28					
Targeta no FGC	83	85	85	84	81	75	46	40	4	5	2	2	1
Altres	1	1	3	5	4	3	4	5	4	5	2	2	1
<i>Basis:</i>	(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

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	108	107	16,Baixador Vallvidrera	3	3
2,Provenca	73	73	17,Les Planes	2	2
3,Gracia	25	25	18,La Floresta	2	2
4,St, Gervasi	6	6	19,Valldoreix	9	9
5,Muntaner	27	27	20,St,Cugat	30	30
6,Bonanova	10	10	21,Mirasol	3	3
7,Tres Torres	11	12	22,Hospital General	4	4
8,Sarria	28	29	23,Rubi	18	18
9,Reina Elisenda	9	8	24,Les Fonts	3	3
10,Placa Molina	6	6	25,Terrassa	19	19
11,Padua	6	6	26,St,Joan	9	9
12,Putxet	14	15	27,Bellaterra	4	4
13,Tibidabo	16	16	28,Univ. Autonoma	22	22
14,Peu Funicular	3	3	29,St, Quirze	7	7
15,Vallvidrera Superior	2	2	30,Sabadell Estacio	6	6
			31,Sabadell Rambla	15	15

CONTRASTACIÓ DADES LLOBREGAT - ANOIA			Distribucio de les 500 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	135	132	14,Can Ros	11	11	27,Manresa Viladordis	0	1
2,Magoria	12	13	15,Quatre Camins	9	4	28,Manresa Alta	2	2
3,Ildelfons Cerda	33	35	16,Palleja	7	6	29,Manresa Baixador	5	4
4,Gornal	19	19	17,St Andreu de la B.	17	16	30,St Esteve Sestr.	2	2
5,St,Josep	19	19	18,Palau	4	6	31,La Beguda	0	1
6,L'Hospitalet	47	48	19,Martorell Vila	0	1	32,Can Parellada	0	0
7,Almeda	27	27	20,Martorell Enllac	15	11	33,Masquefa	1	2
8,Cornella	19	21	21,Abrera	2	2	34,Piera	5	5
9,Sant Boi	46	49	22,Olesa de Montserrat	7	9	35,Vallbona	0	1
10,Moli Nou	16	16	Esparreguera	0	1	36,Capellades	3	3
11,Colonia Guell	1	1	23,Aeri Montserrat	3	1	37,Pobla de Claramunt	1	1
12,Sta, Coloma Cerv.	5	5	24,Monistrol	2	4	38,Vilanova del Cami	2	1
13,St, Vicenc d Horts	14	14	25,Castellbell i Vilar	0	0	39,Igualada	9	6
			26,St Vicenç Castellg.	0	3			

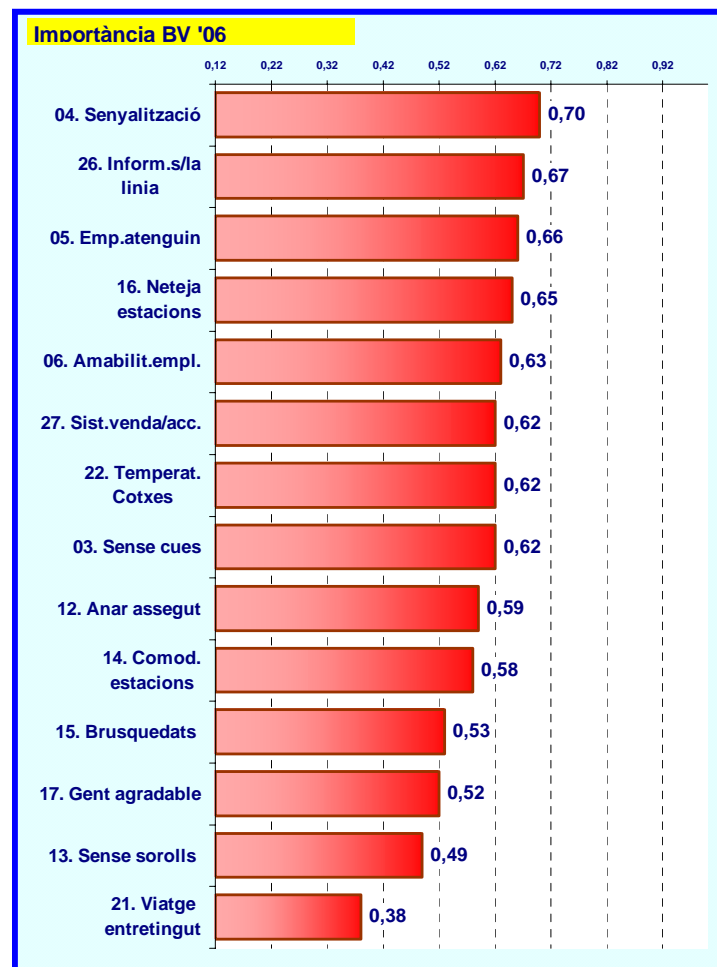
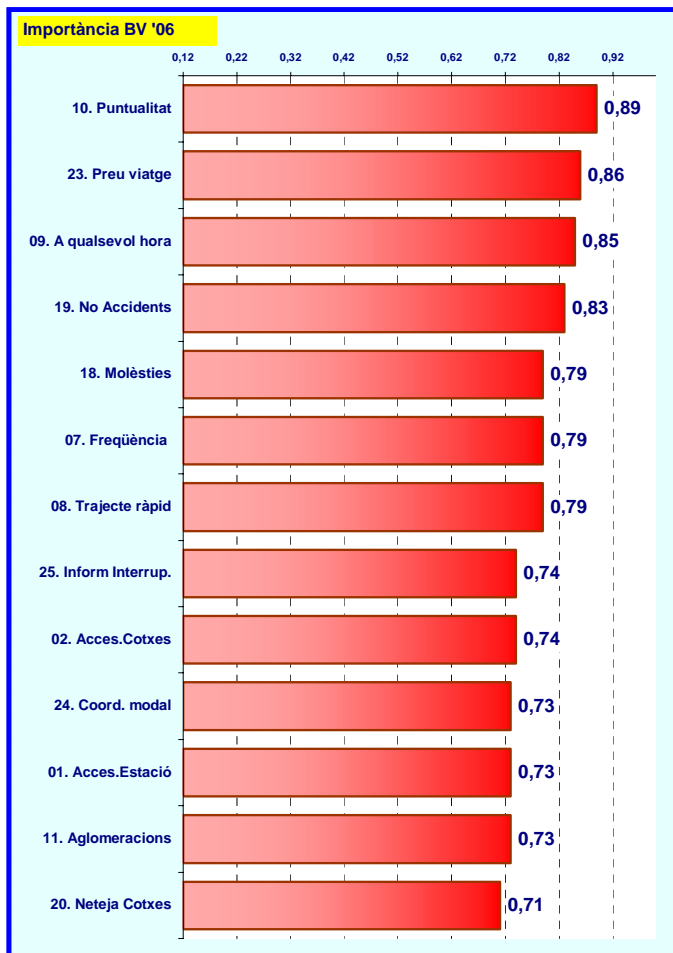
5.- PRINCIPALS RESULTATS ***del mesurament del 2.006***

5.1- La importància i la satisfacció

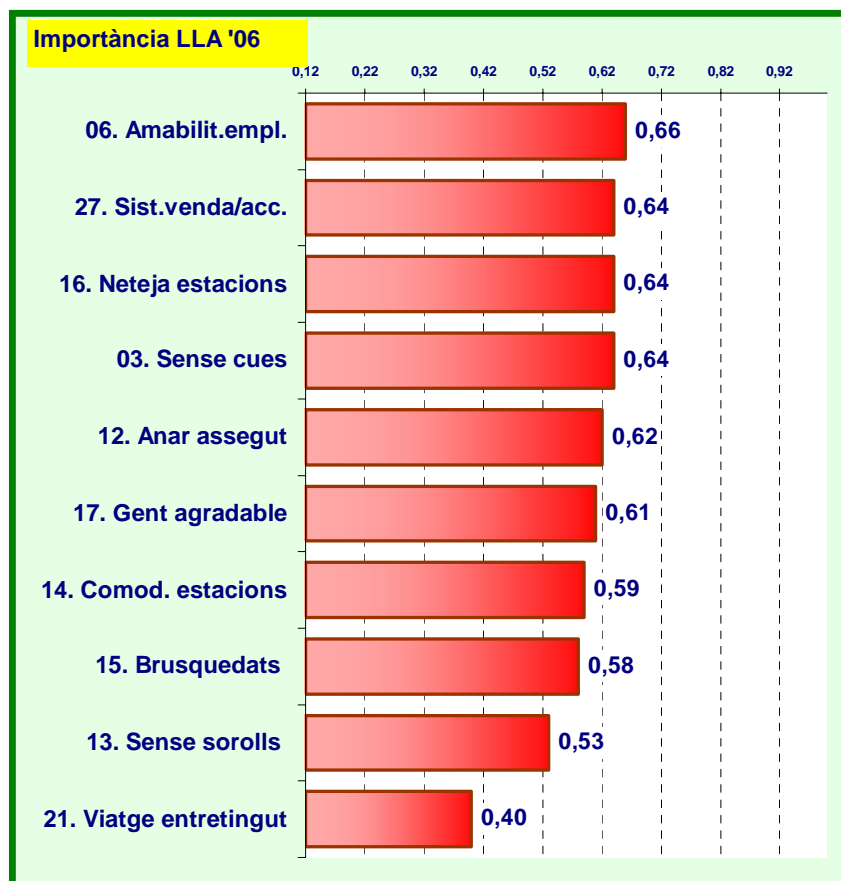
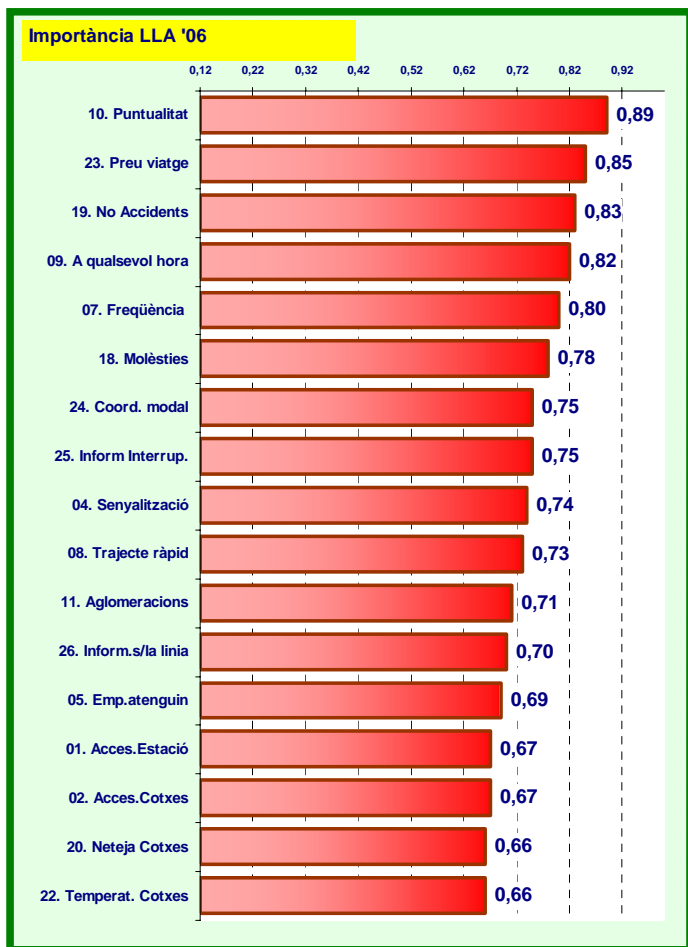
- Els aspectes més importants, els que estan per sobre de la mitjana són:

Importància (0,12-1,00) dels aspectes		Barcelona i Vallès			Llobregat i Anoia		
BVJ	GHJ	Total	Urbà	M V	Total	MBLI	Rod
0,89	LA PUNTUALITAT	0,89	0,90	0,88	0,89	0,89	0,88
0,86	EL PREU DEL VIATGE	0,86	0,85	0,87	0,85	0,86	0,82
0,84	PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA	0,85	0,82	0,88	0,82	0,82	0,83
0,83	SENSE PERILL D'ACCIDENTS	0,83	0,78	0,86	0,83	0,82	0,84
0,79	LA FREQUÈNCIA DE PAS.	0,79	0,80	0,78	0,80	0,80	0,78
0,78	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS.	0,79	0,75	0,82	0,78	0,78	0,78
0,76	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE.	0,79	0,76	0,81	0,73	0,73	0,73
0,75	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,74	0,75	0,73	0,75	0,76	0,72
0,74	LA COORDINACIÓ MODAL	0,73	0,74	0,73	0,75	0,75	0,76
0,72	AGLOMERACIONS	0,73	0,72	0,74	0,71	0,72	0,67
0,72	LA SENYALITZACIÓ	0,70	0,73	0,67	0,74	0,74	0,74
0,70	FÀCIL ACCÉS AL TREN	0,74	0,74	0,73	0,67	0,65	0,72
0,70	FÀCIL ACCÉS A L'ESTACIÓ	0,69	0,67	0,71	0,72	0,73	0,71
0,69	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI	0,67	0,71	0,64	0,70	0,71	0,69
0,68	LA NETEJA DELS COTXES	0,71	0,72	0,70	0,66	0,66	0,64

- 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

58,17	EL PREU DEL VIATGE
62,59	LES AGLOMERACIONS
64,40	ENTRETINGUT DEL VIATGE
64,46	PODER ANAR ASSEGUT
64,56	PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
65,75	HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN/VIGILIN
66,39	L'AMABILITAT DELS EMPLEATS
66,88	LA INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
67,25	LA COORDINACIÓ MODAL
67,92	FREQÜÈNCIA DE PAS
68,03	LA COMODITAT DE LES ESTACIONS
68,92	LA TEMPERATURA DELS COTXES
69,10	SENSE GENT DESAGRADABLE

Barcelona i Vallès		
Total	Urbà	M V
59,19	60,03	58,45
61,55	60,55	62,41
66,08	66,53	65,68
63,24	61,26	64,94
67,08	67,49	66,74
65,32	64,69	65,87
66,38	65,71	66,97
67,23	66,22	68,11
68,31	67,13	69,33
68,94	68,91	68,96
68,18	67,81	68,49
67,71	67,31	68,06
70,03	69,86	70,19

Llobregat i Anoia		
Total	MBLI	Rod
57,14	57,38	56,30
63,64	63,90	62,68
62,71	63,47	60,01
65,68	65,94	64,72
62,04	64,92	51,69
66,18	66,20	66,11
66,40	66,75	65,12
66,52	67,63	62,54
66,18	66,94	63,49
66,91	68,58	60,91
67,89	68,69	65,03
70,13	69,90	70,96
68,16	68,23	67,89

- 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

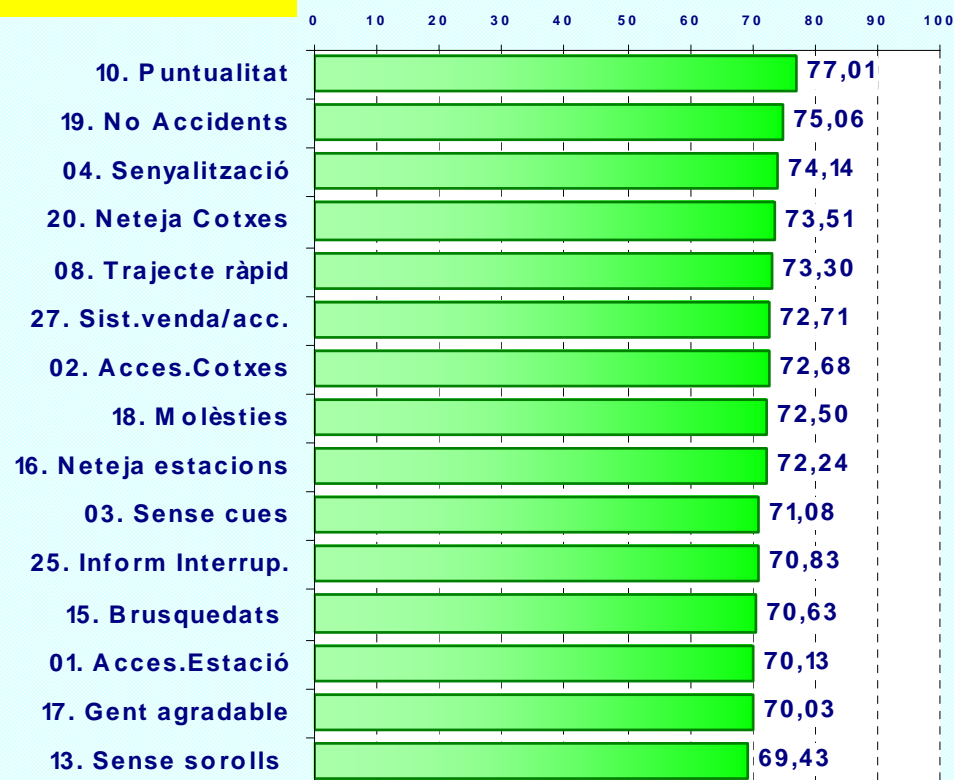
76,08	LA PUNTUALITAT
75,69	SENSE PERILL D'ACCIDENTS
74,28	LA SENYALITZACIÓ
74,05	NOU SISTEMA DE VENDA I ACCÉS
73,17	LA NETEJA DELS VAGONS
72,44	LA NETEJA DE LES ESTACIONS
72,15	SENSE CUES PER ACCEDIR
72,13	FÀCIL ACCÉS AL TREN
71,68	FÀCIL ACCÉS A LES ESTACIONS
71,61	SENSE MOLÈSTIES, AGRESSIONS
70,93	LA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI
70,76	LA RAPIDESA DEL TRAJECTE
70,08	VIATGE SENSE BRUSQUEDATS
69,40	SOROLL POC AMOÏNADOR

Barcelona i Vallès		
Total	Urbà	M V
77,01	76,57	77,38
75,06	73,35	76,54
74,14	73,44	74,75
72,71	70,75	74,41
73,51	74,09	73,01
72,24	72,48	72,04
71,08	69,98	72,03
72,68	71,82	73,42
70,13	68,01	71,97
72,50	72,16	72,79
70,83	70,18	71,40
73,30	73,60	73,04
70,63	70,52	70,73
69,43	69,70	69,19

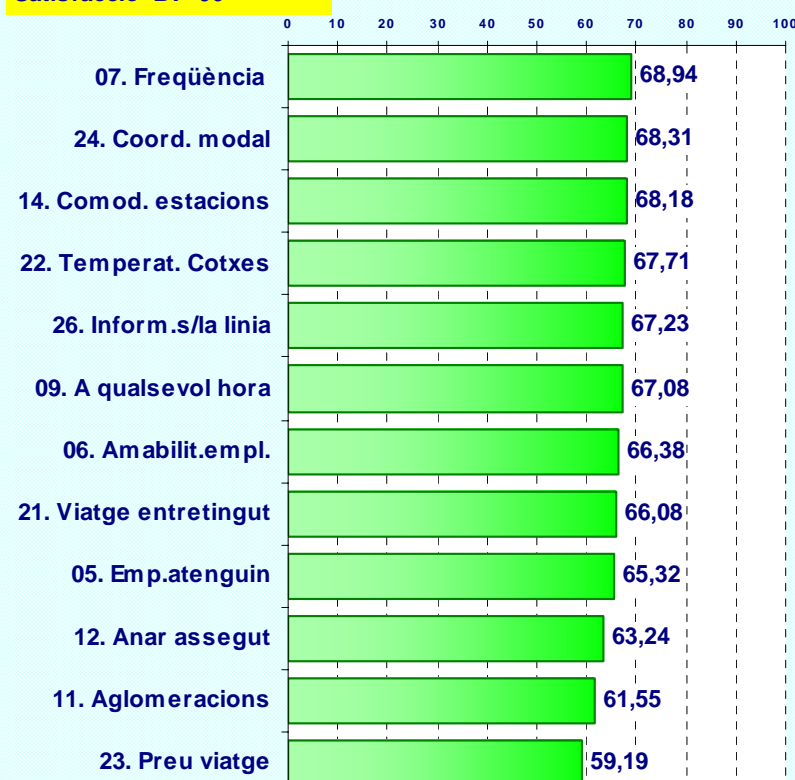
Llobregat i Anoia		
Total	IMBLI	Rod
75,16	75,66	73,36
76,32	75,93	77,72
74,41	74,86	72,80
75,38	76,04	73,01
72,83	73,05	72,02
72,64	73,93	68,02
73,22	73,23	73,20
71,57	71,72	71,05
73,23	73,63	71,81
70,72	71,01	69,70
71,03	71,92	67,85
68,22	70,78	59,04
69,53	69,96	67,98
69,37	70,08	66,82

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

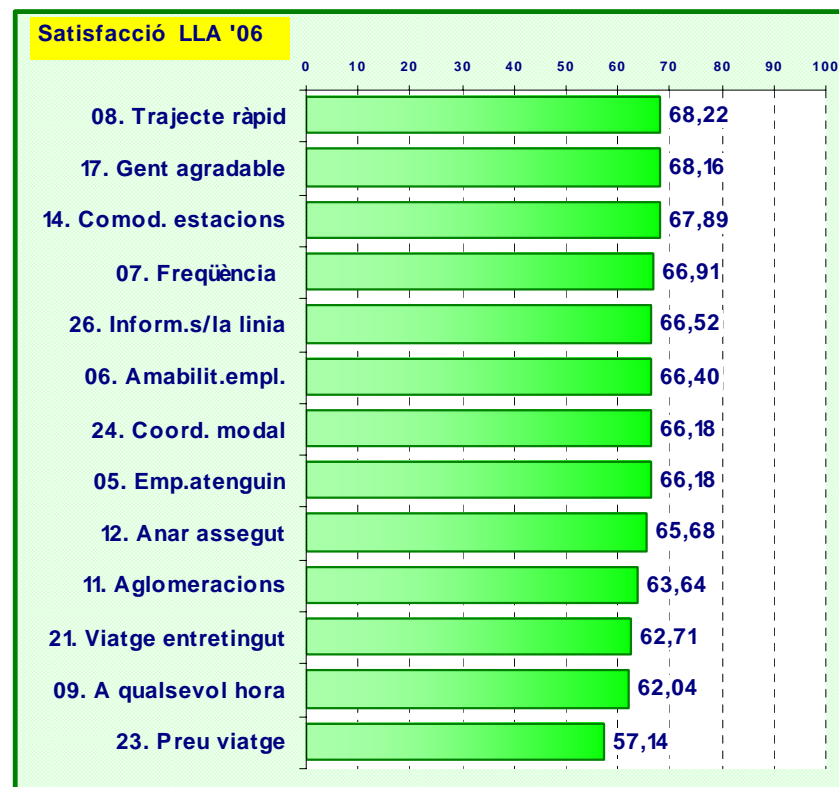
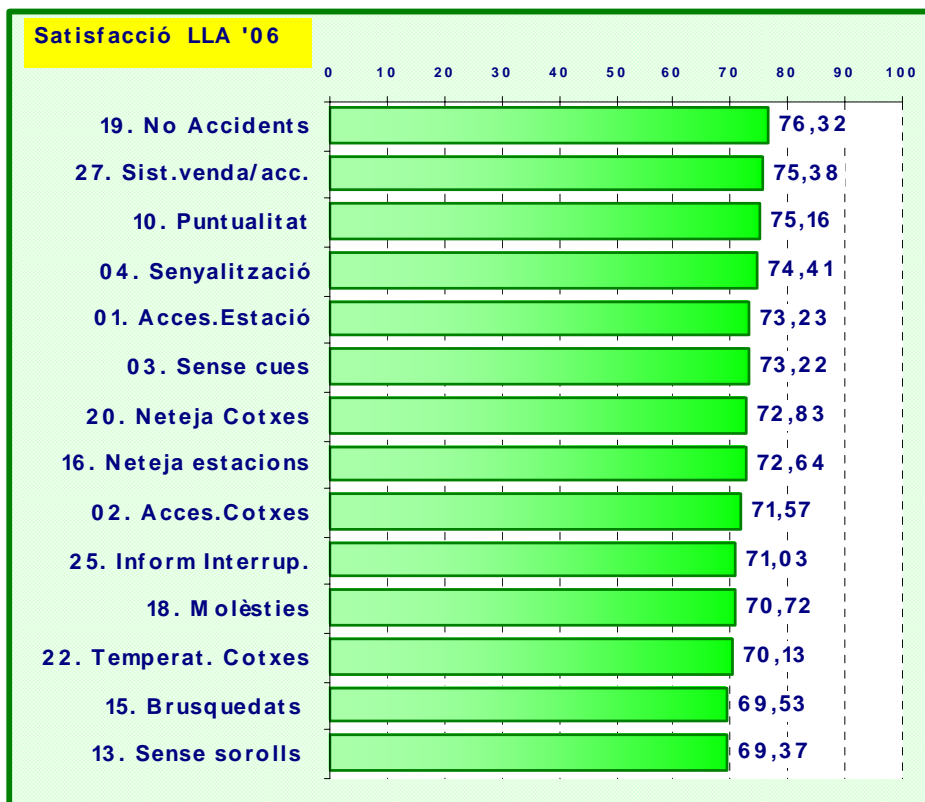
Satisfacció BV '06



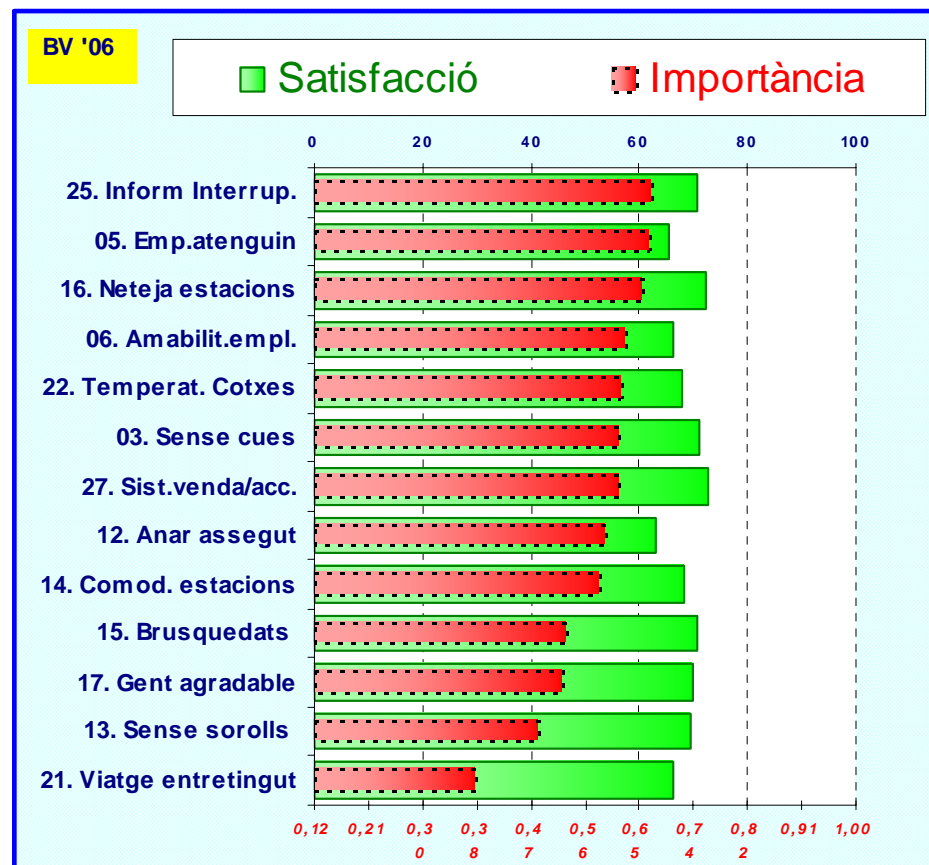
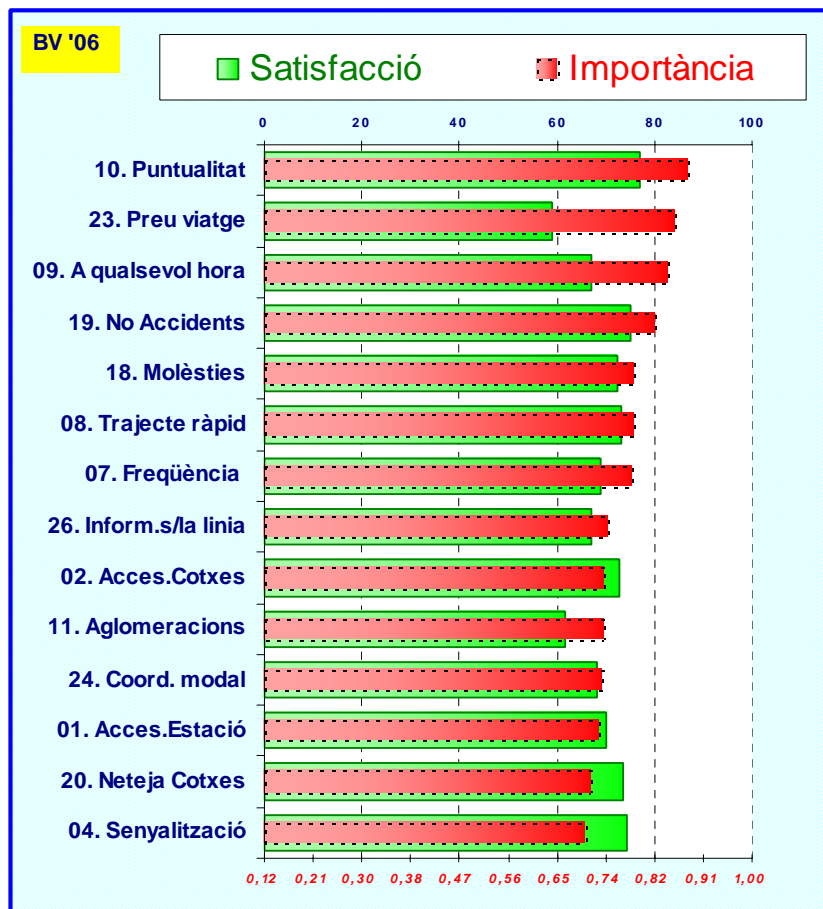
Satisfacció BV '06



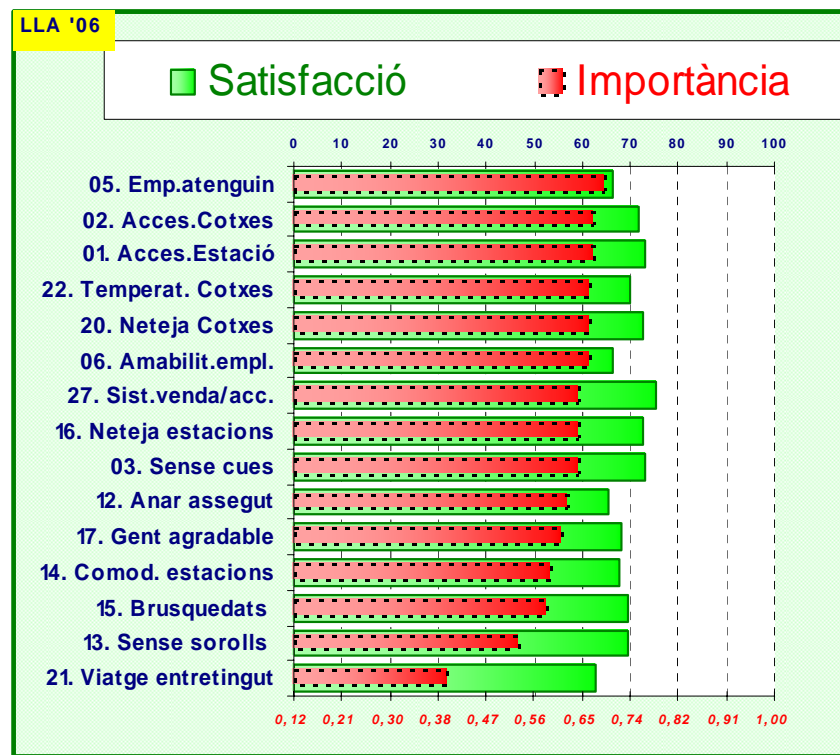
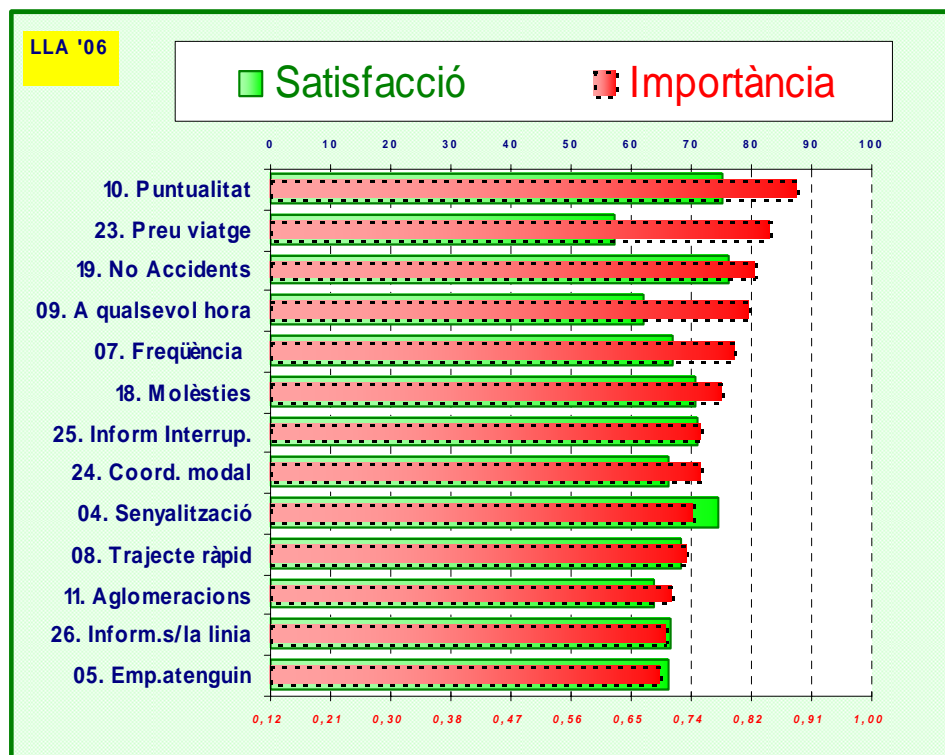
- Gràficament, per la línia Llobregat i Anoia, cada aspecte té els següents nivells de satisfacció:



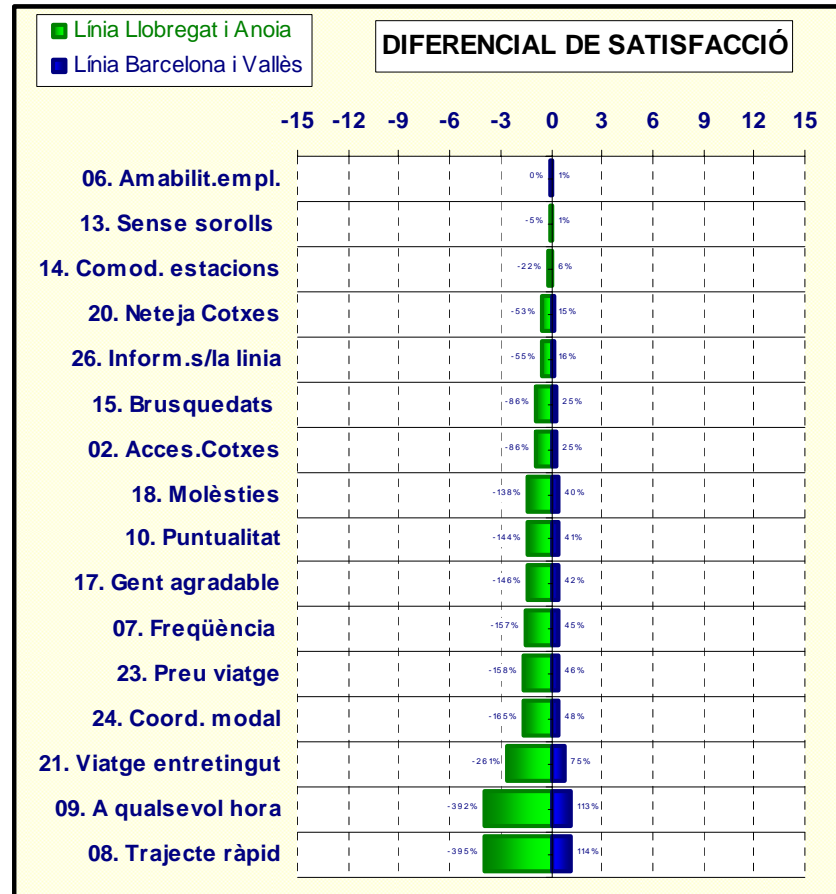
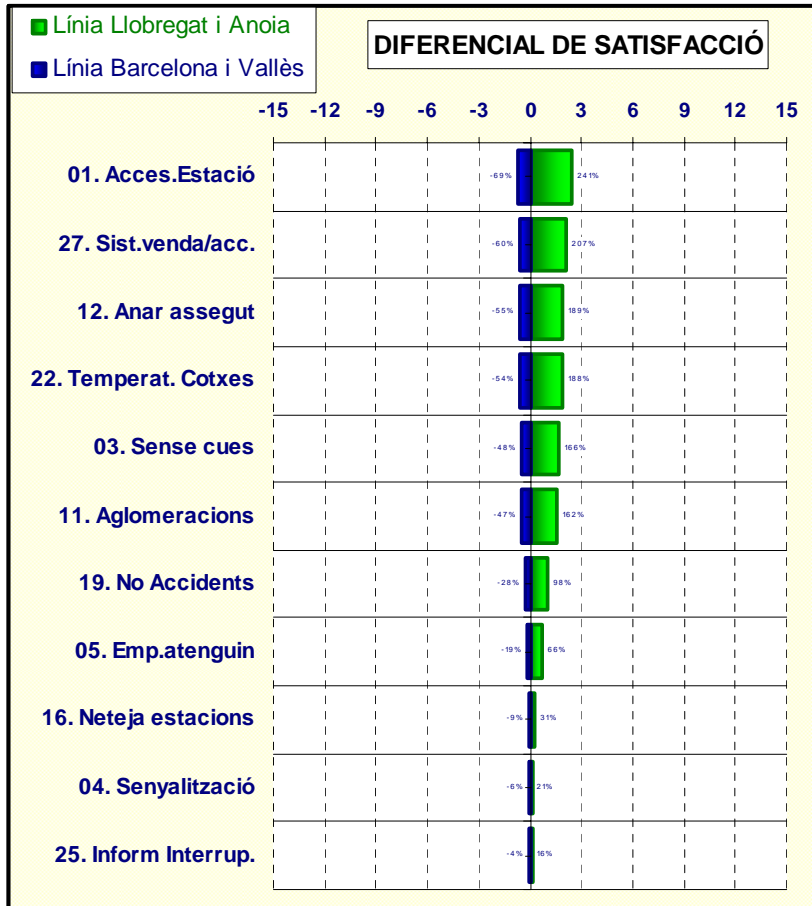
■ Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Barcelona i Vallès, és:



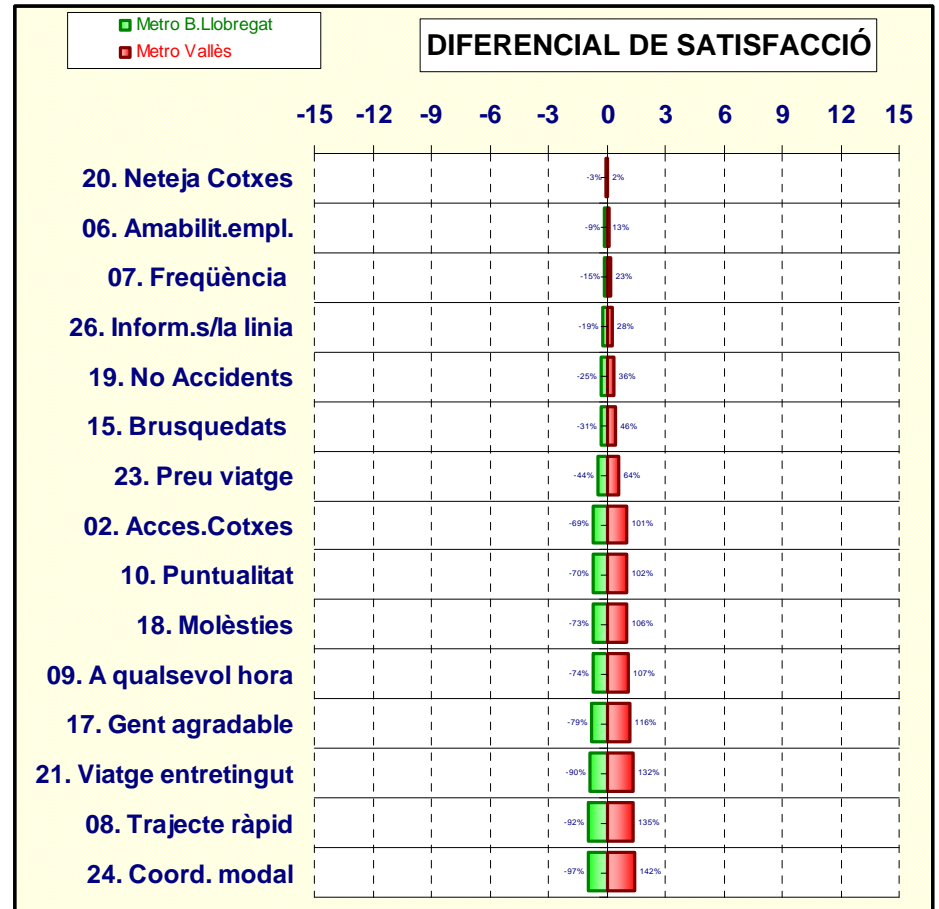
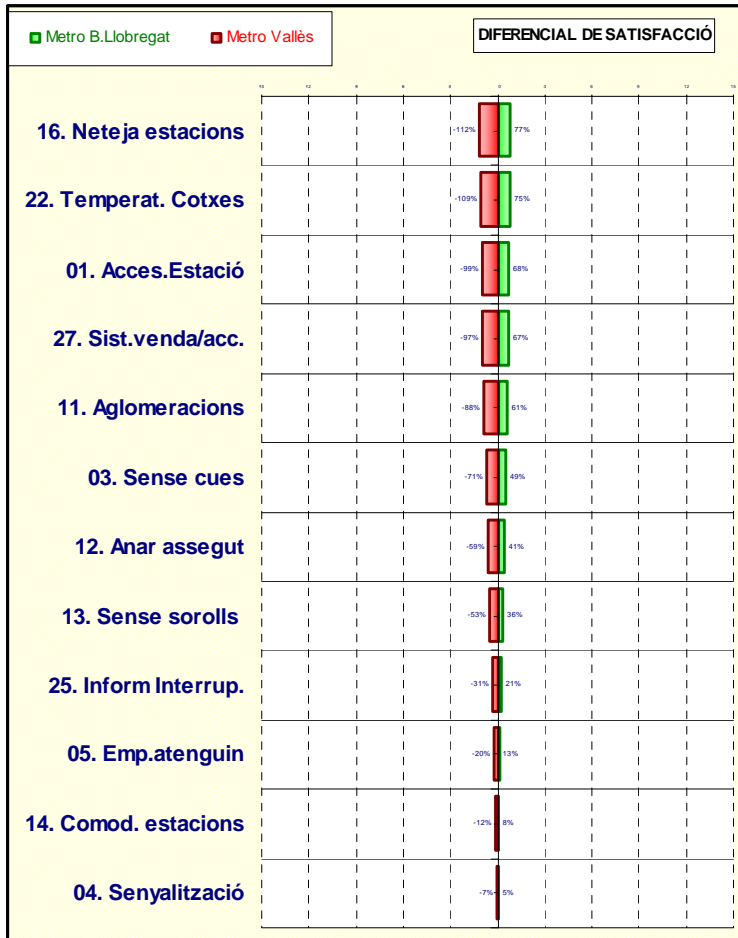
- Una perspectiva conjunta de la importància i de la satisfacció, per la línia Llobregat i Anoia, és:



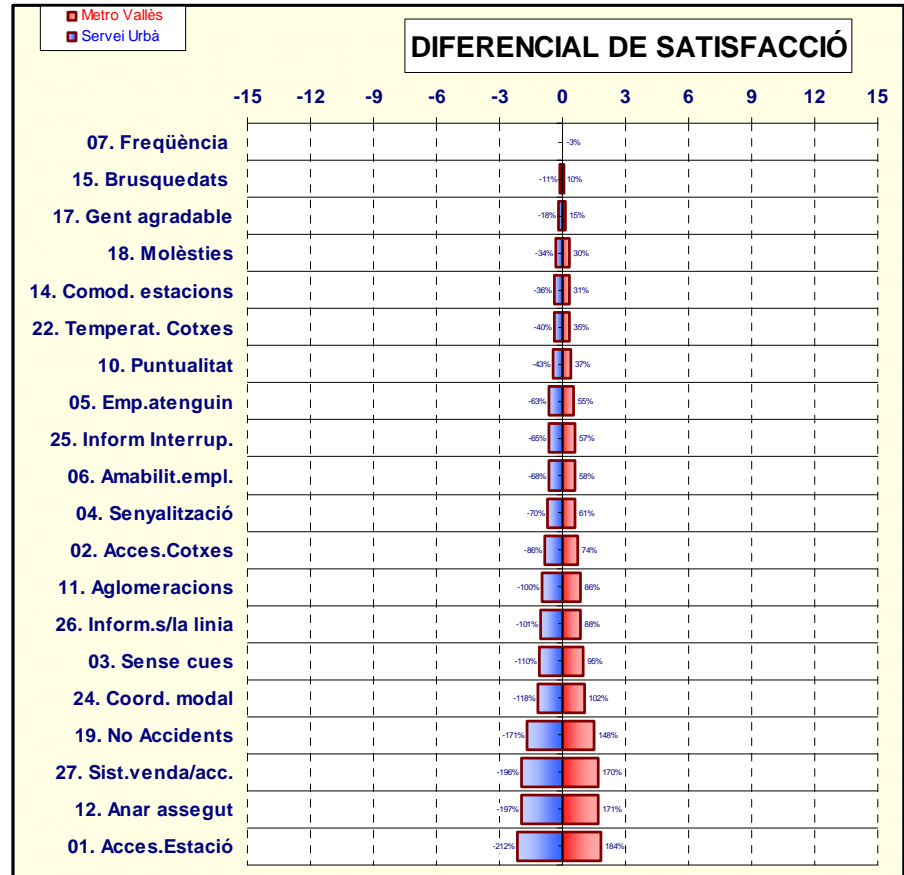
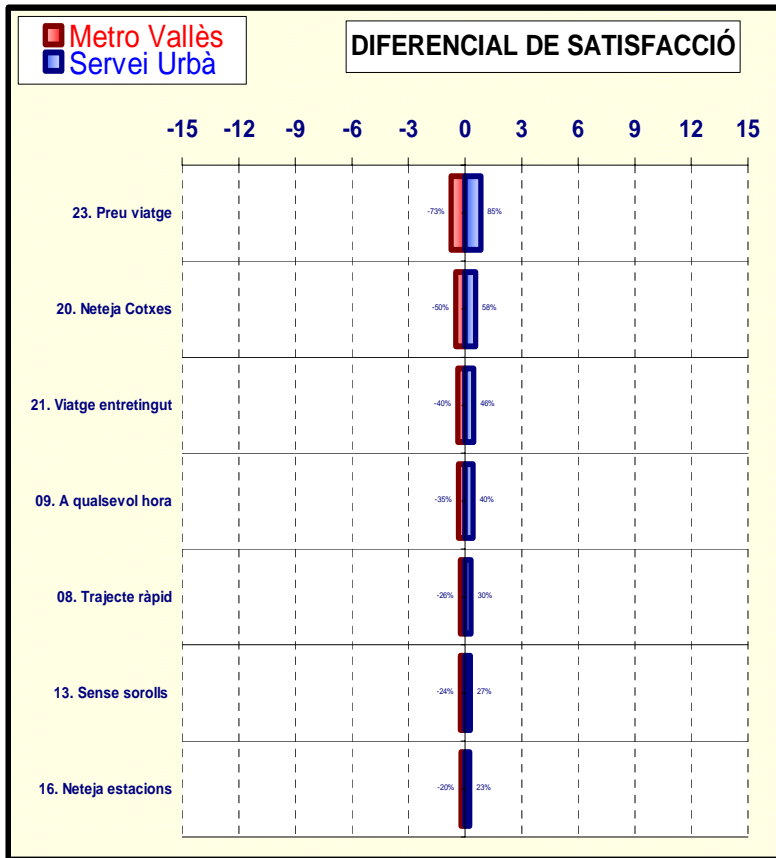
- Respecte al valor promig ponderat, els clients de la línia Llobregat i Anoia estan més satisfets amb l'accés a les estacions i el sistema de venda de bitllets; i els de la línia Barcelona i Vallès estan més satisfets amb la rapidesa del trajecte i que el puguis utilitzar a qualsevol hora.:



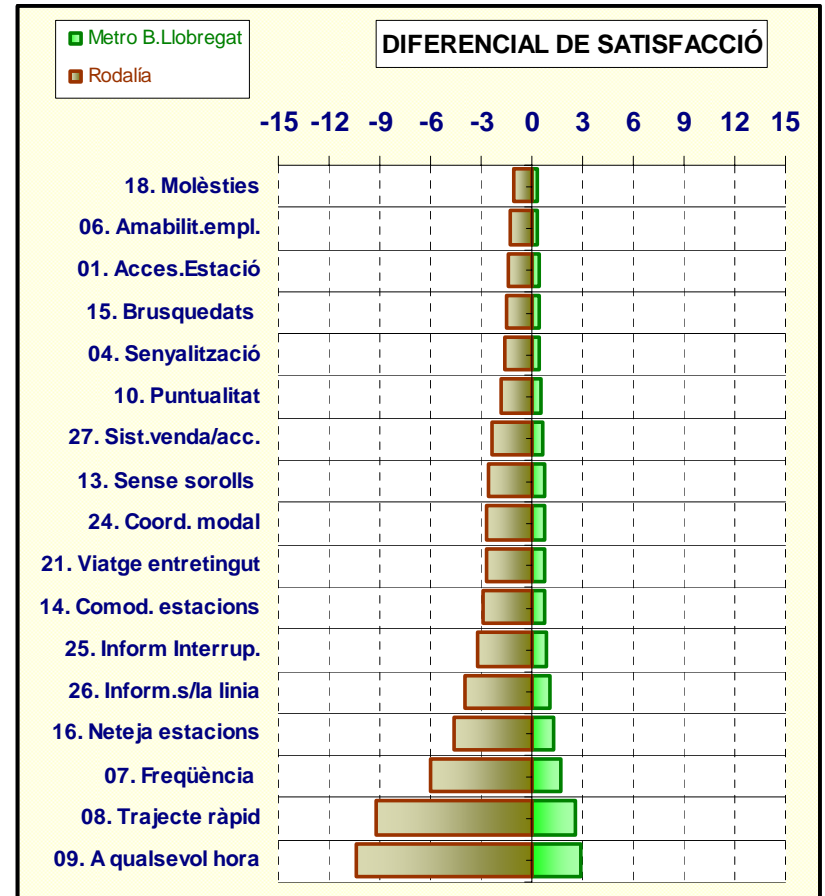
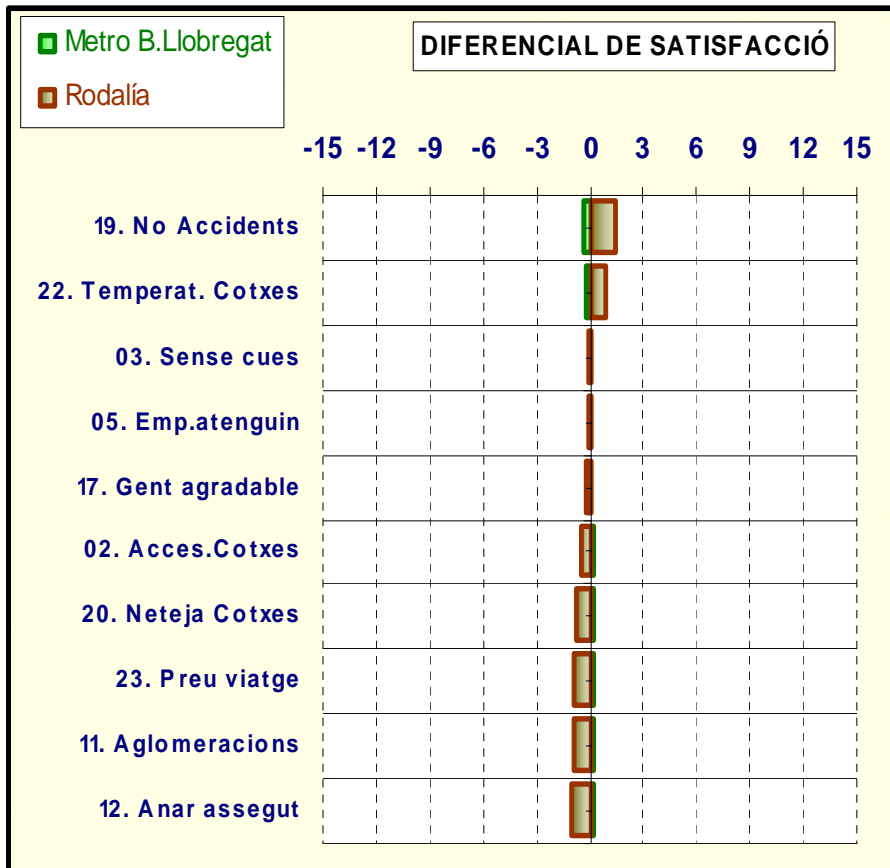
- Entre dos serveis similars, Metro del Vallès i Metro del Baix Llobregat, els primers estan una mica més satisfets que els del Metro del Baix Llobregat:



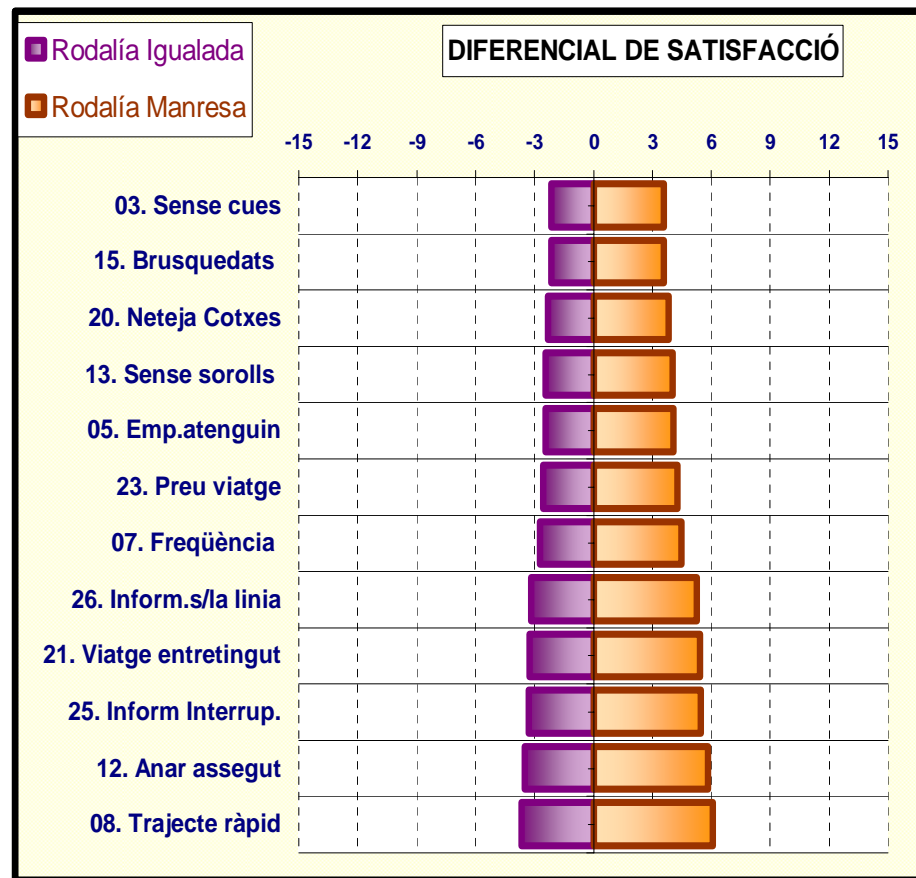
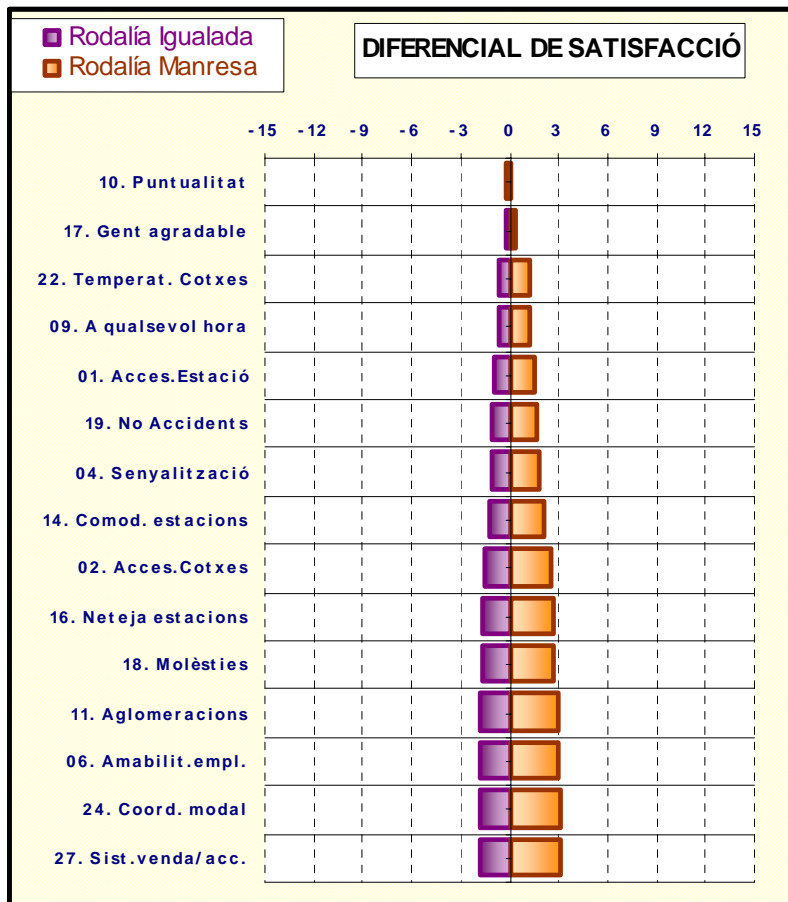
Entre els serveis Urbà i Metro del Vallès, els usuaris del servei Metro del Vallès estan més satisfets que els altres en la majoria dels aspectes. Els valor diferencials són:



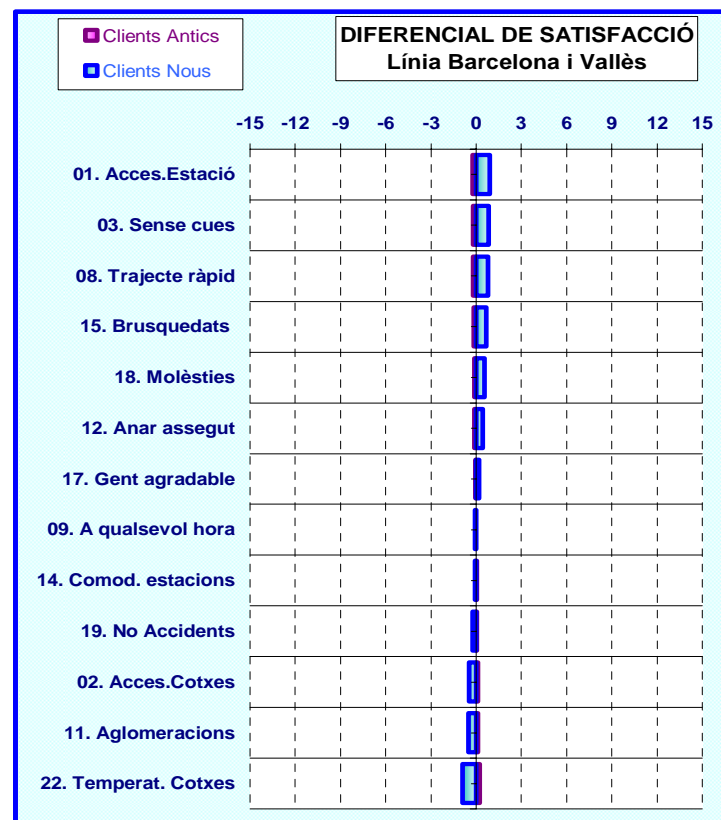
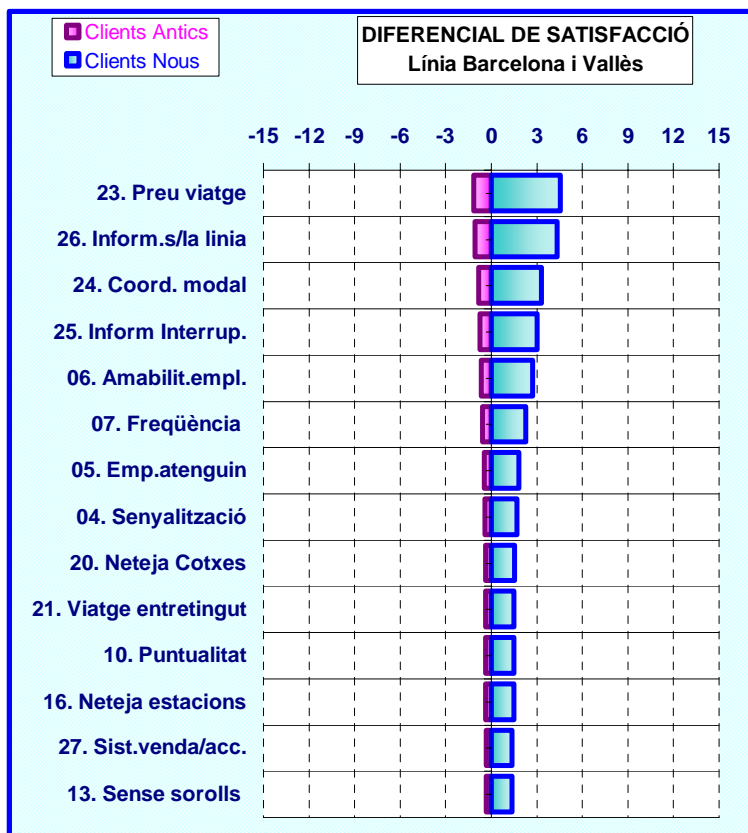
- Entre els serveis Metro del Baix Llobregat i Rodalí, aquest últims estan molt més insatisfets amb els Horaris, la Rapidesa del trajecte i la freqüència:



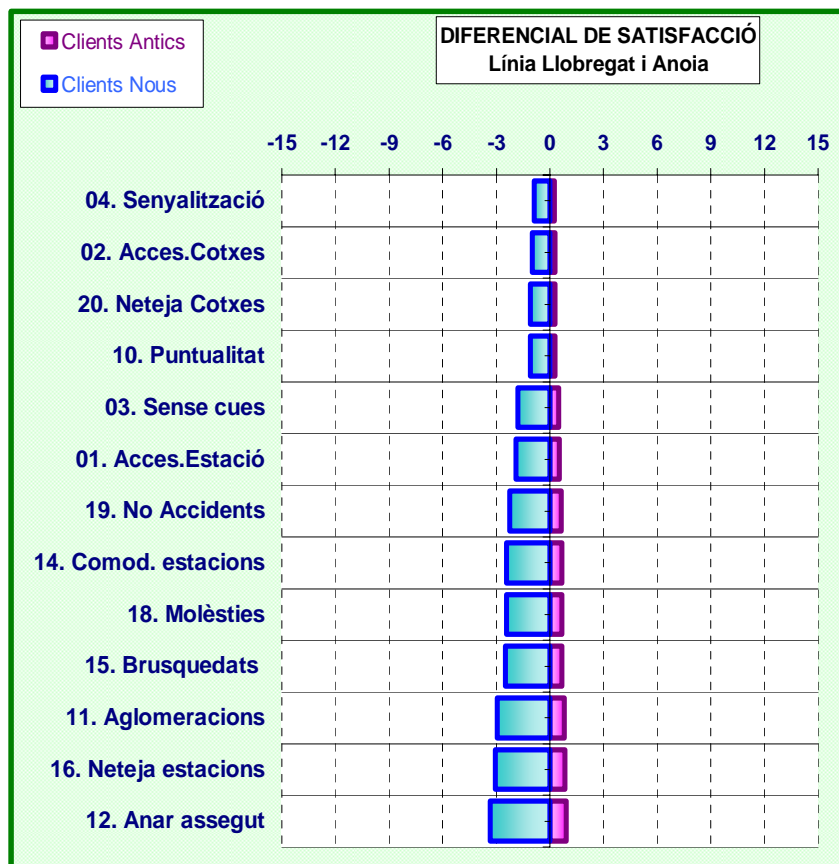
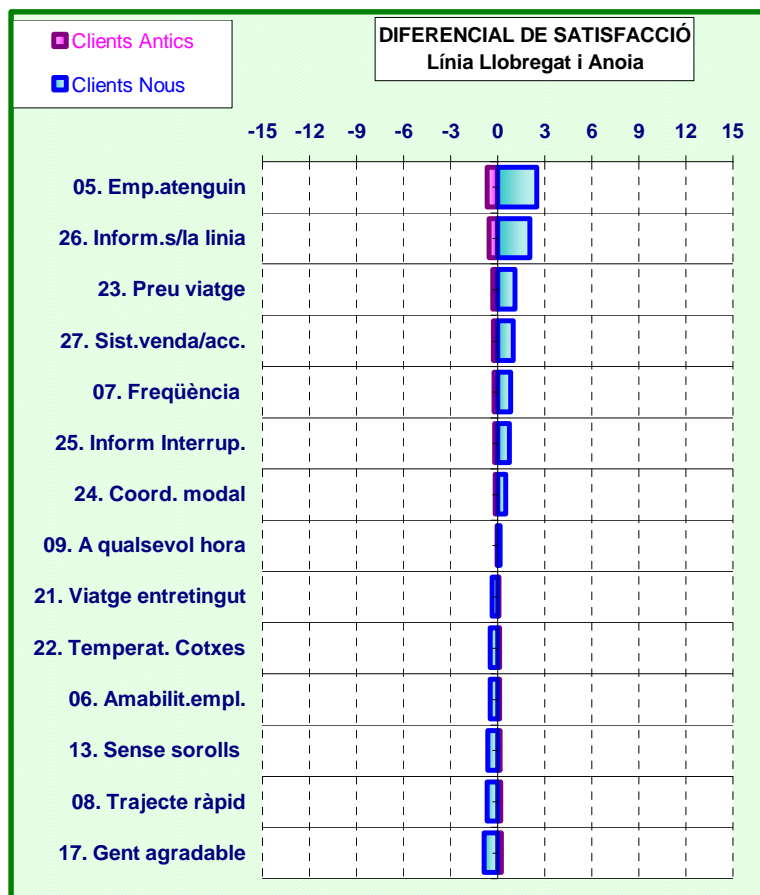
- I dins del servei de Rodalia, els clients del ramal d'Igualada estan més insatisfets amb la Rapidesa del trajecte, amb anar assegut i amb la informació de les interrupcions



- Un fet important és que els clients nous (< 2 anys : 20% del total) de la Línia Barcelona Vallès estan més satisfets que els més antics.



- Per contra a la línia Llobregat i Anoia els clients nous (< 2 anys : 21,4% del total) estan més insatisfets respecte els clients més antics.



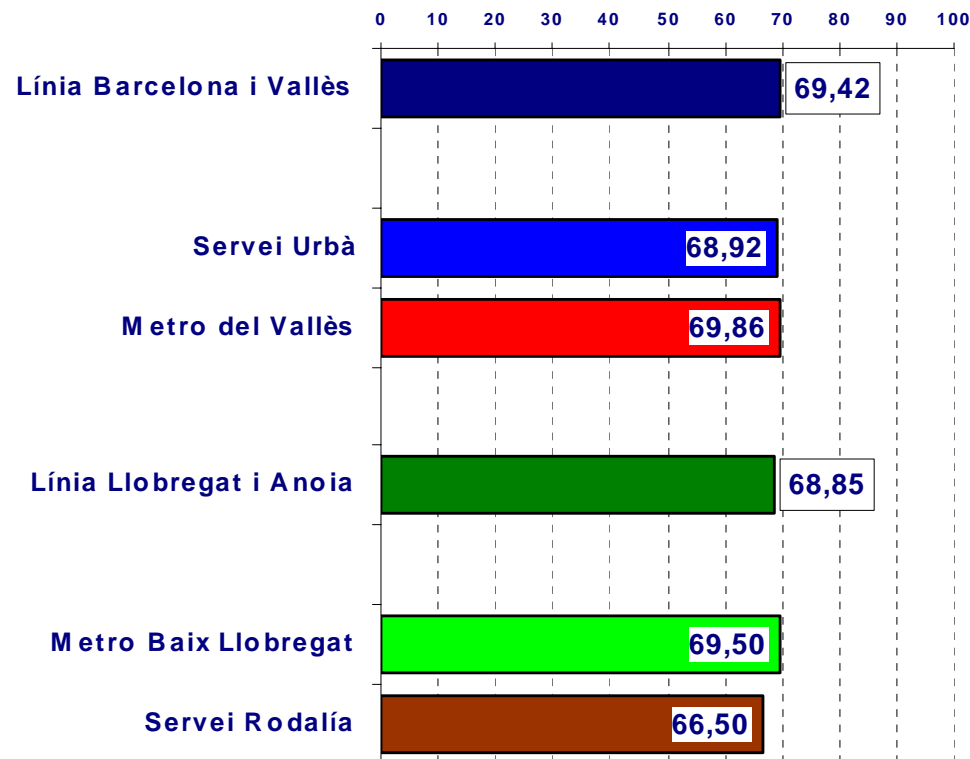
5.2- L'I.S.C.

- Els ISC de les línies i serveis dels FGC es segueixen mantenint en nivells força elevats (Banda de 65-70), en concret:

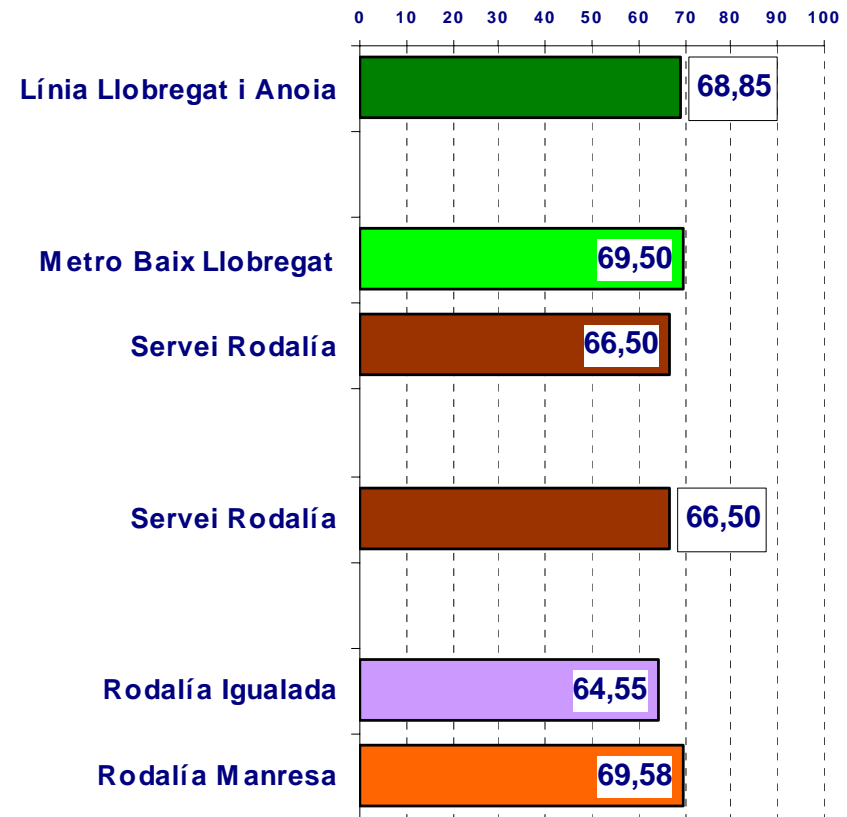
- Per línies:

- L'ISC'2006 global de la línia Barcelona Vallès és de 69,42

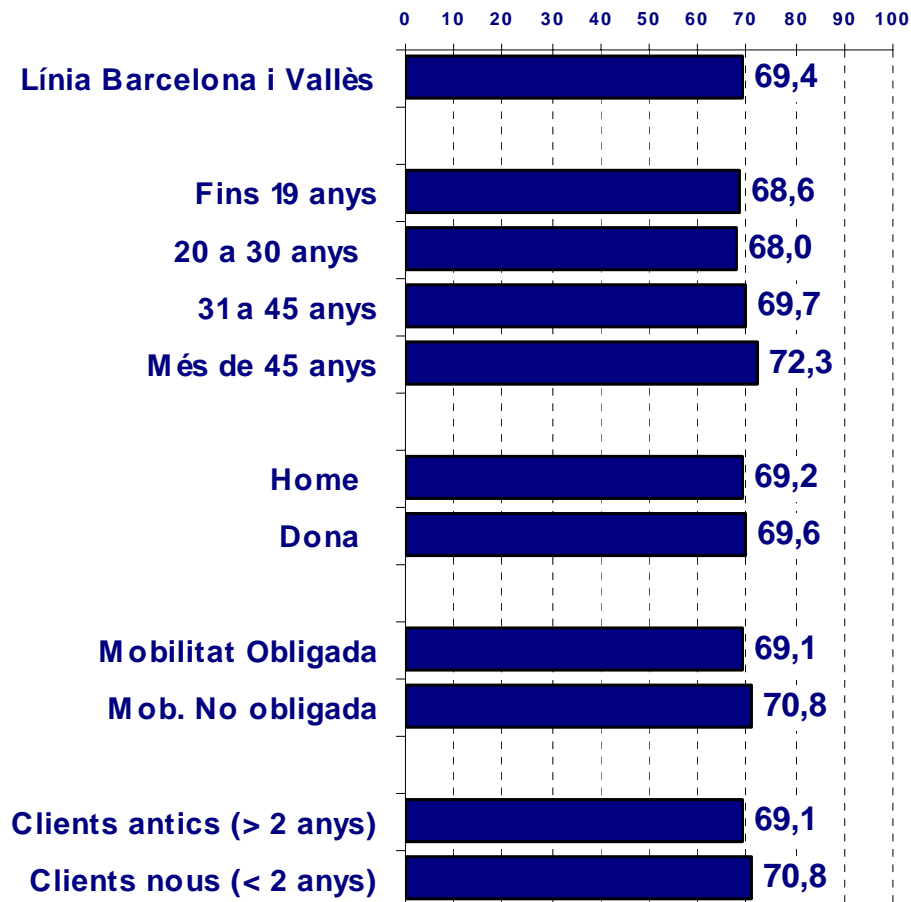
- L'ISC'2006 global de la línia Llobregat Anoia és de 68,85



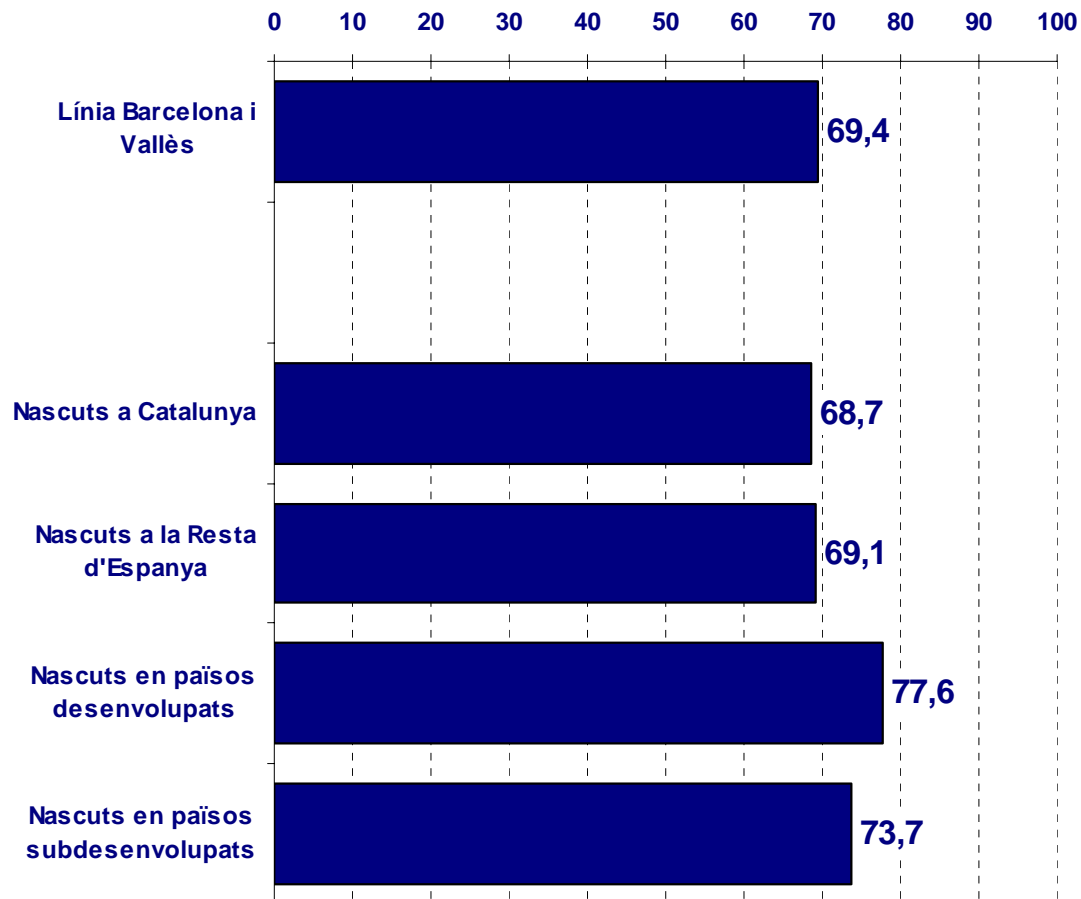
- Dins de la línia Llobregat i Anoia, l'ISC general presenta un petit retrocés, especialment als serveis de rodalies.
- Un aspecte important és la valoració al rodalies d'Igualada (64,55). Valor que es relativament inferior respecte l'any anterior; tot i que cal recordar que són poques enquestes i per tant és poc significatiu.



- Dins de la línia Barcelona i Vallès els clients amb un ISC més baix son:
 - Els de 20 a 30 anys
 - 68,0
 - Els clients antics
 - 69,1
 - Els homes
 - 69,2
 - Els de mobilitat obligada
 - 69,1



- 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 desenvolupats.



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

■ Els de fins a 19 anys

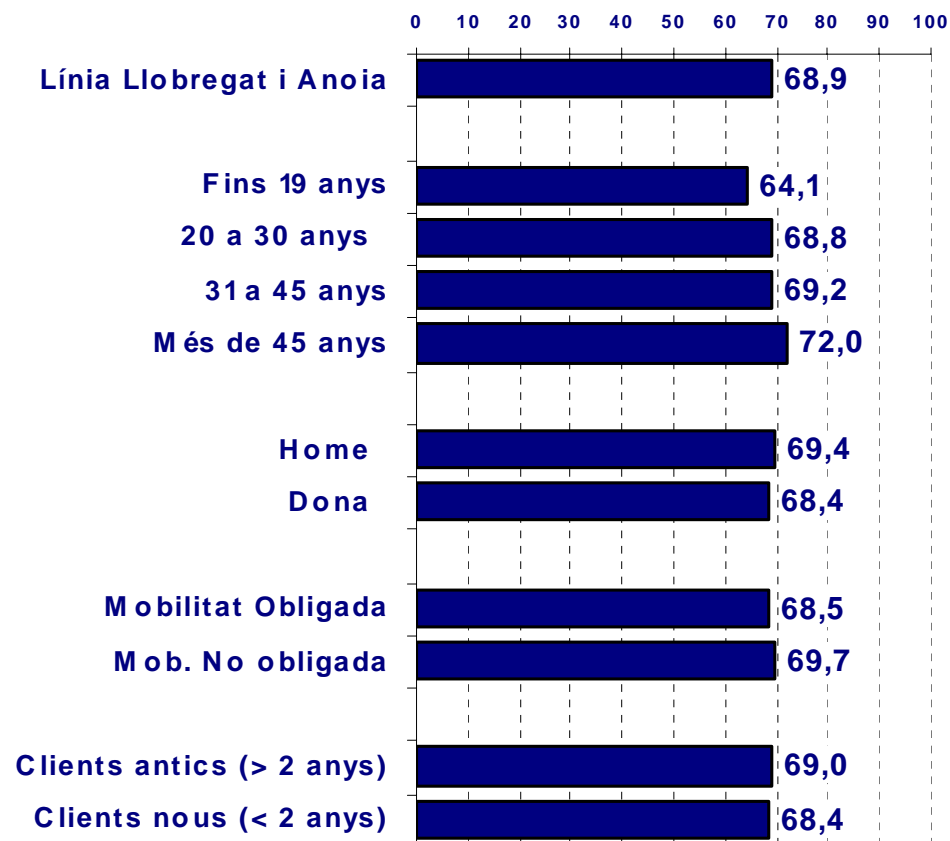
■ 64,1

■ Els de mob. obligada

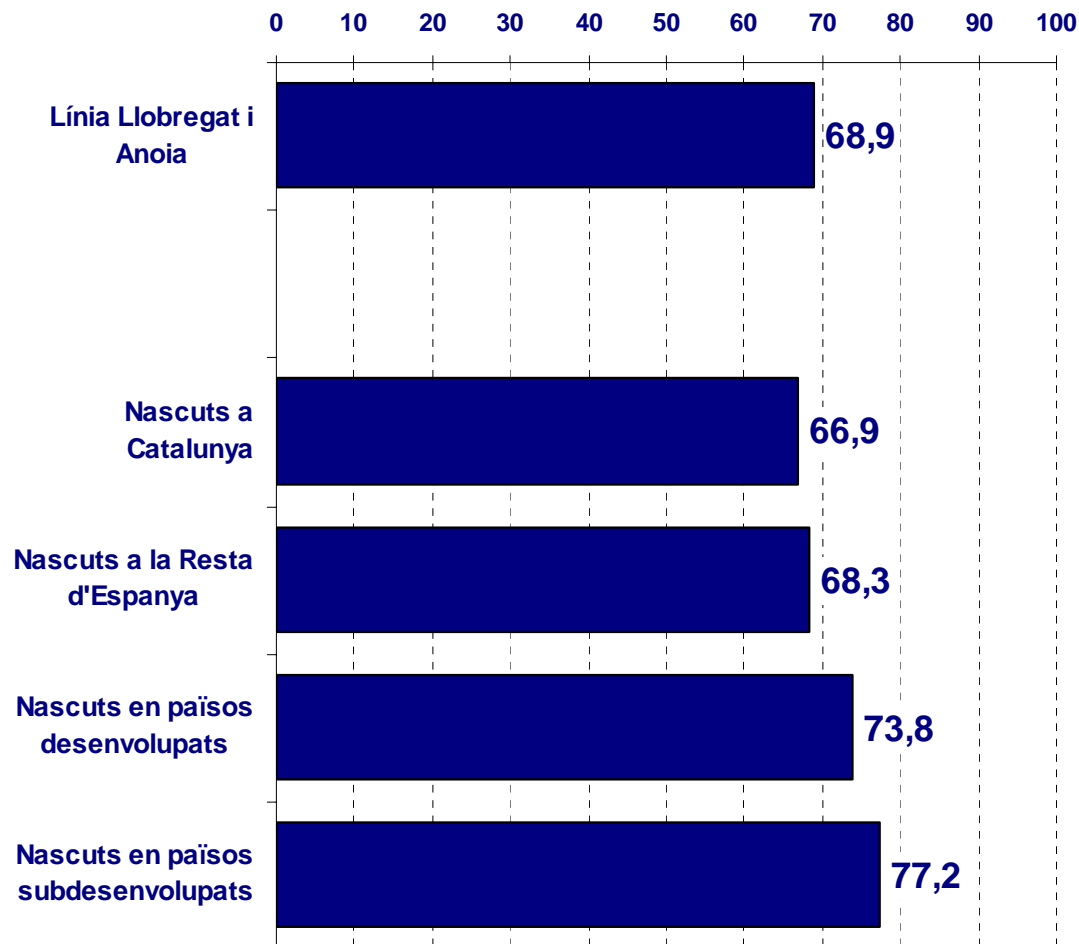
■ 68,5

■ Els clients nous

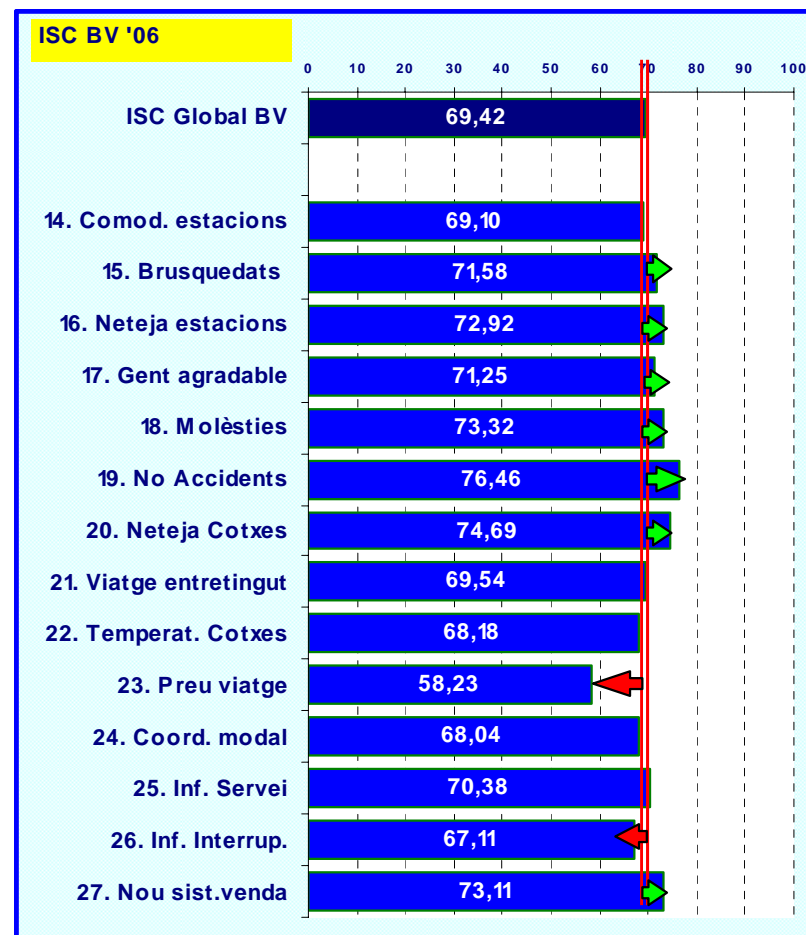
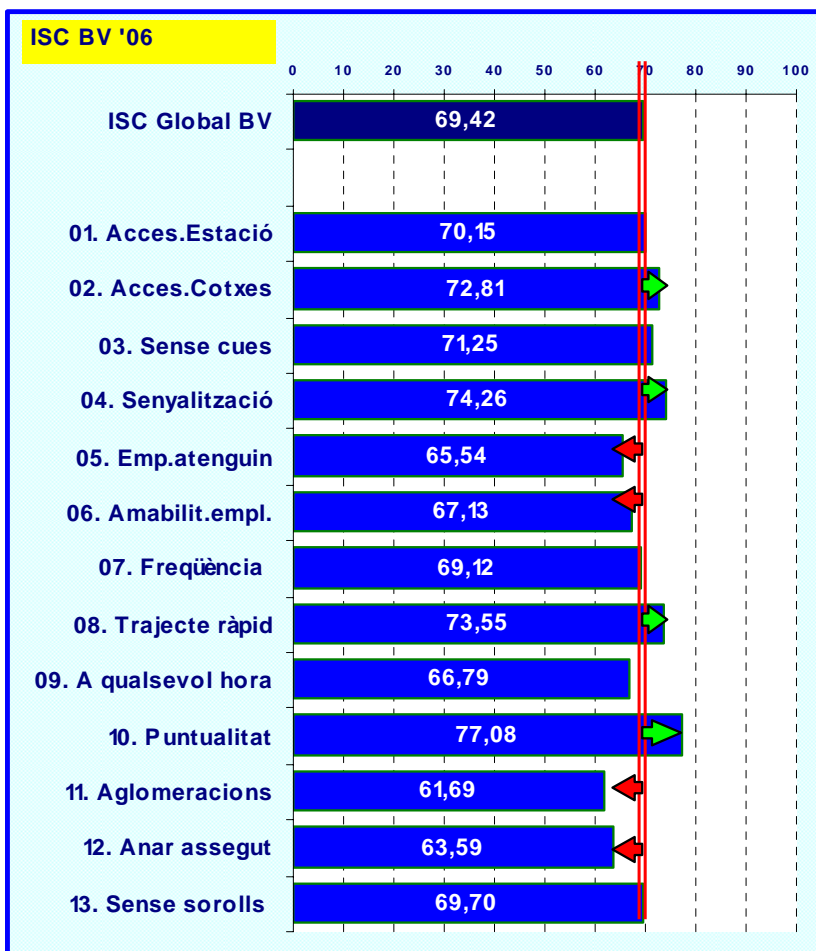
■ 68,4



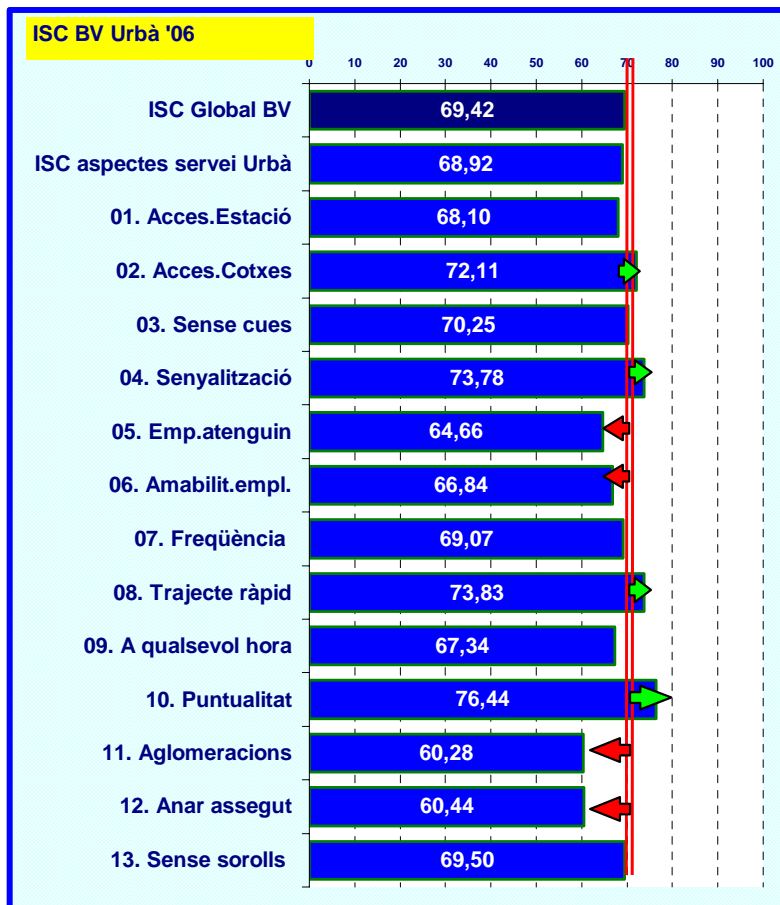
- Dins de la línia Llobregat Anoia els clients amb un ISC més baix segons lloc de naixement són els nascuts a Catalunya, i amb un ISC més alt són els nascuts en països subdesenvolupats.



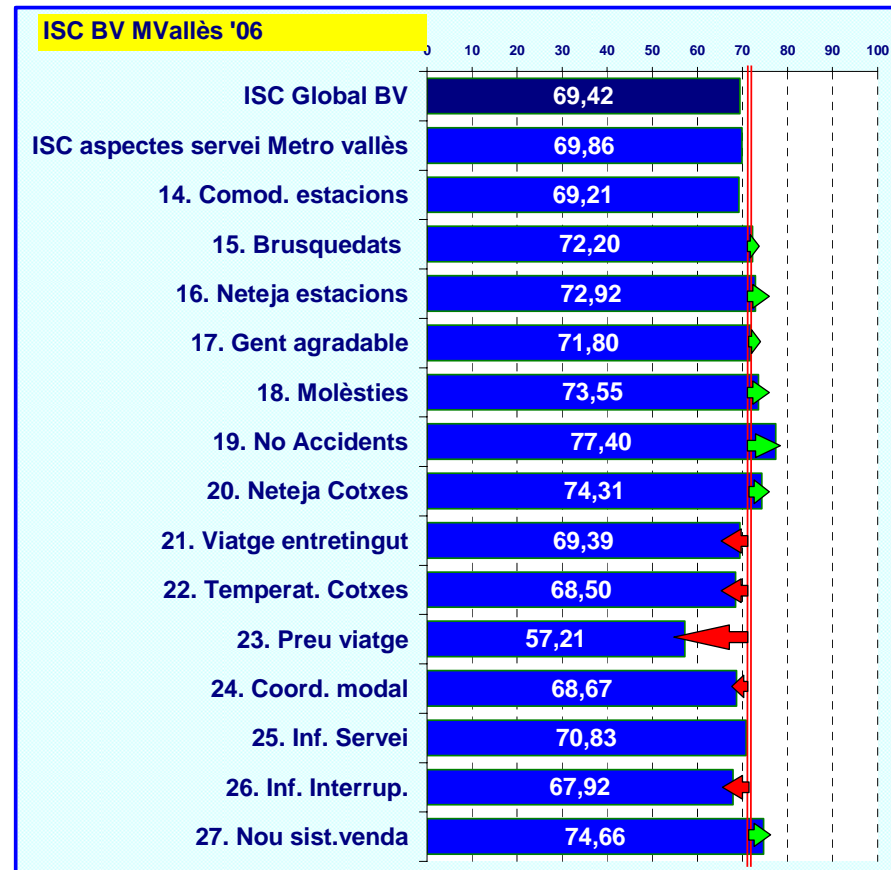
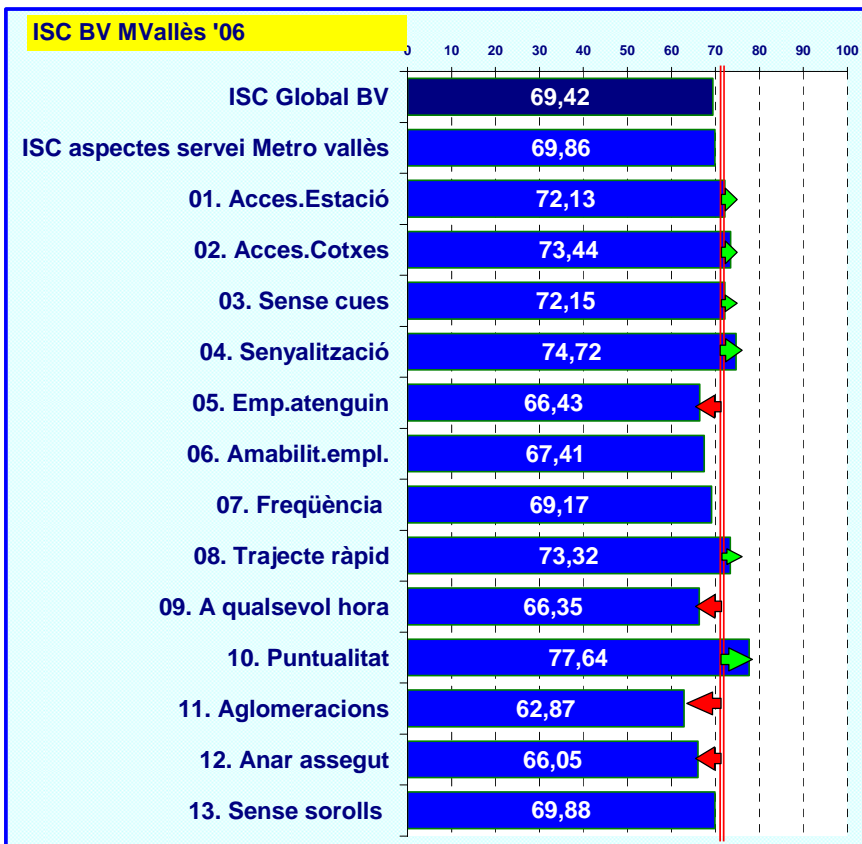
- A la línia del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



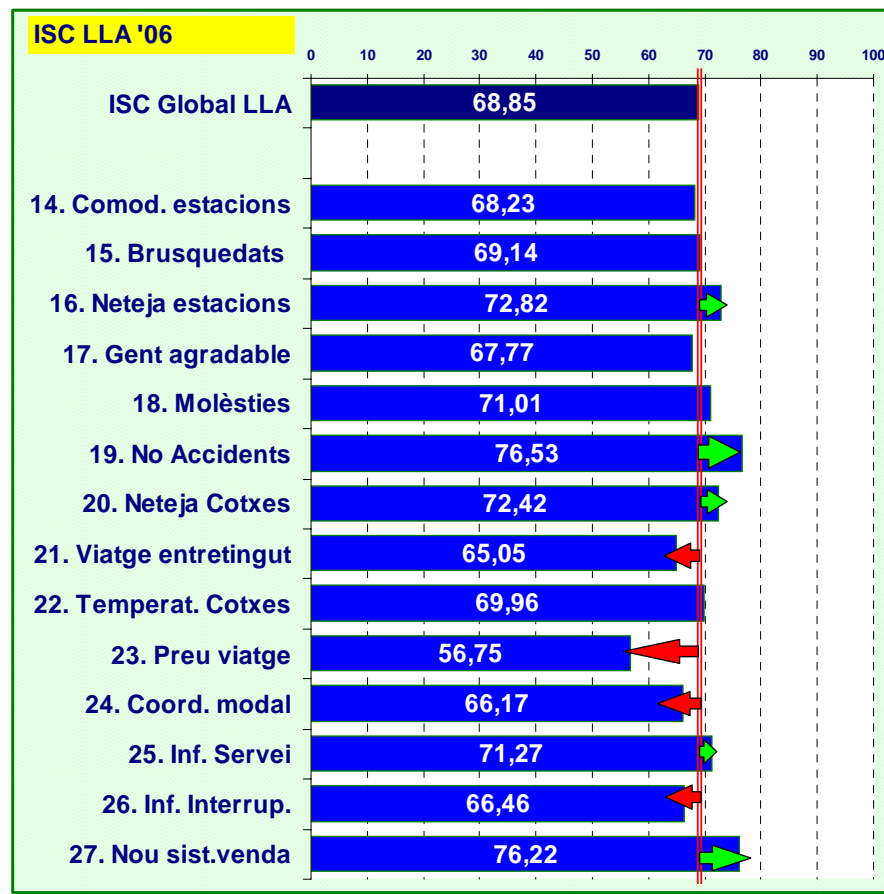
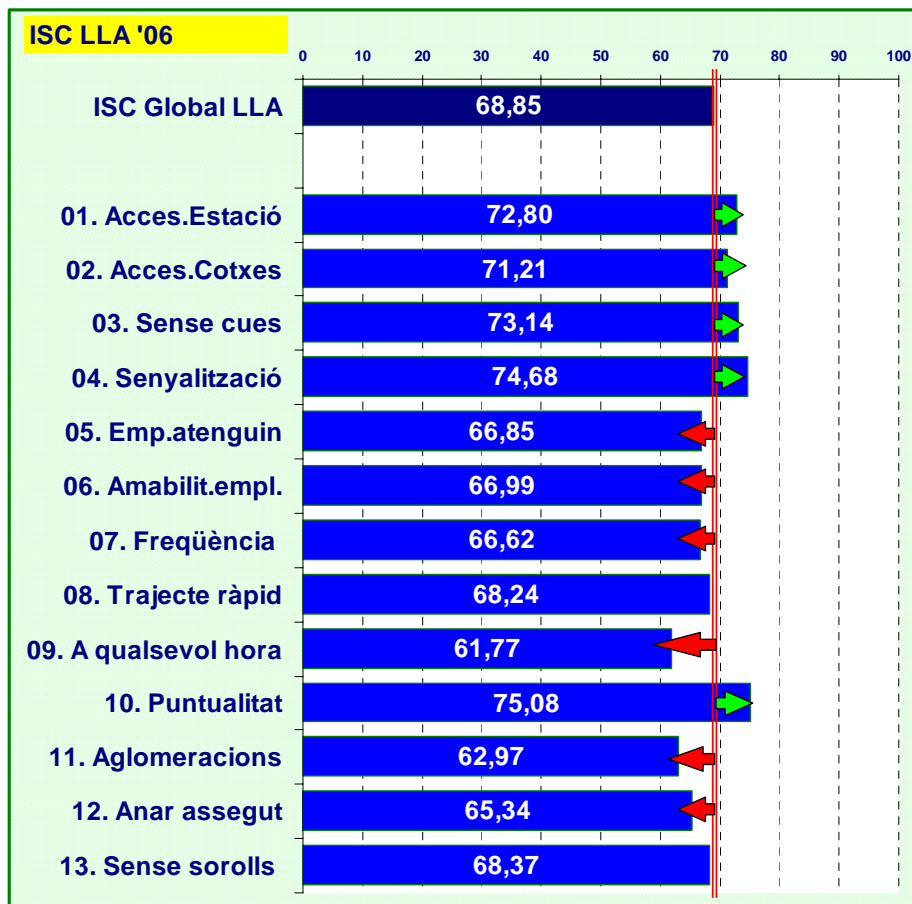
- Al servei urbà, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



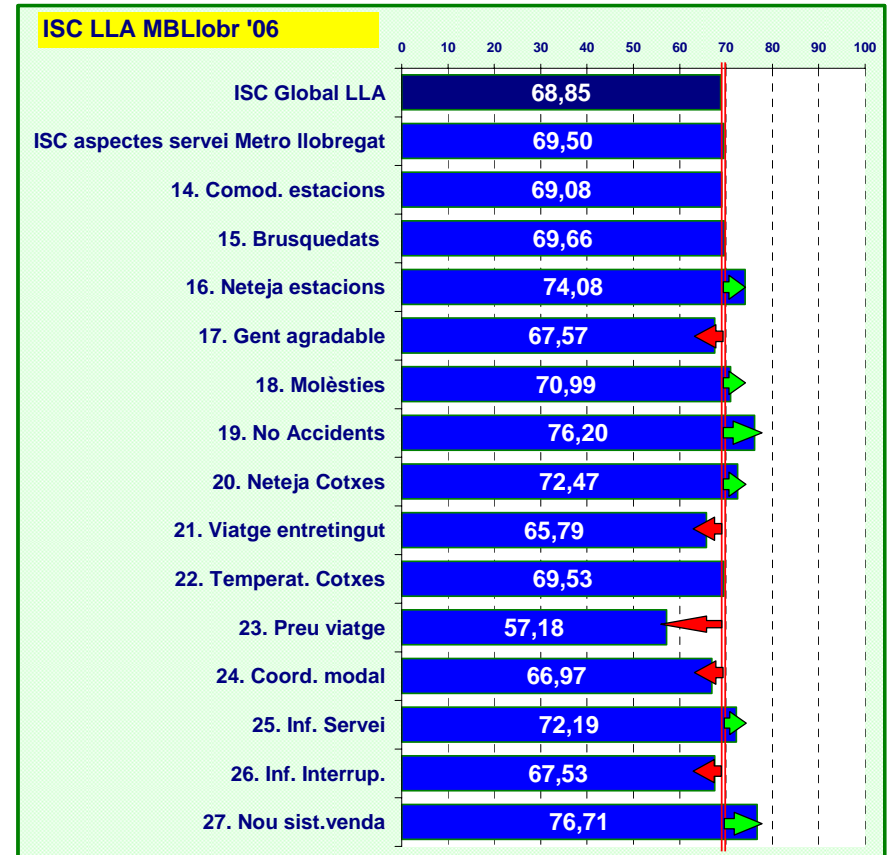
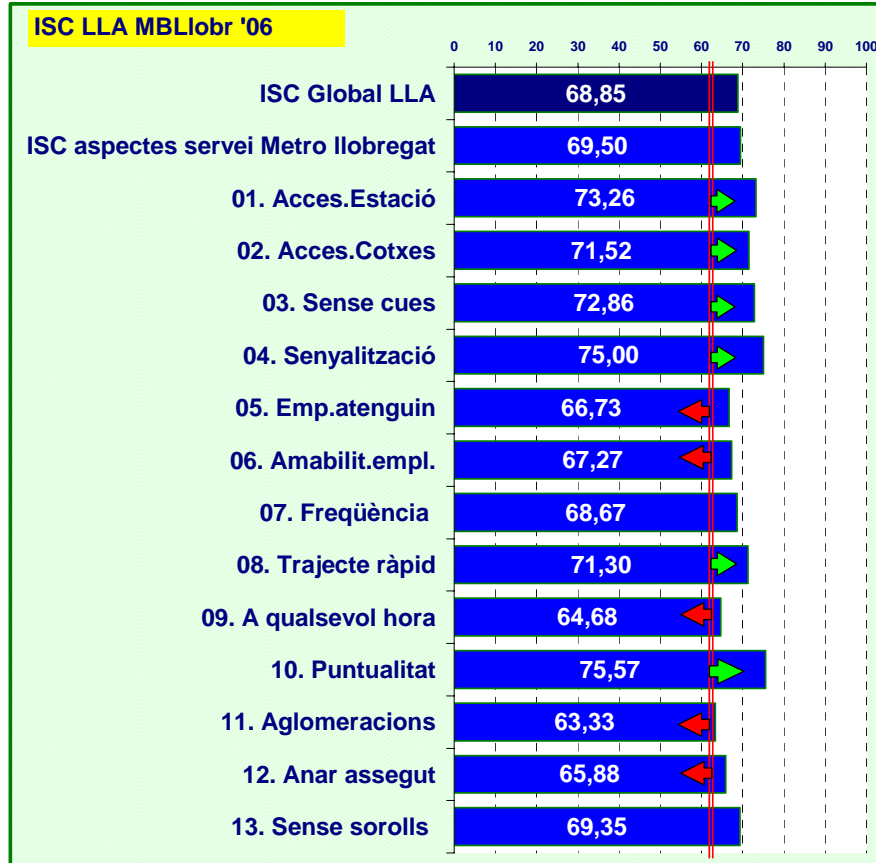
- Al servei Metro del Vallès, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



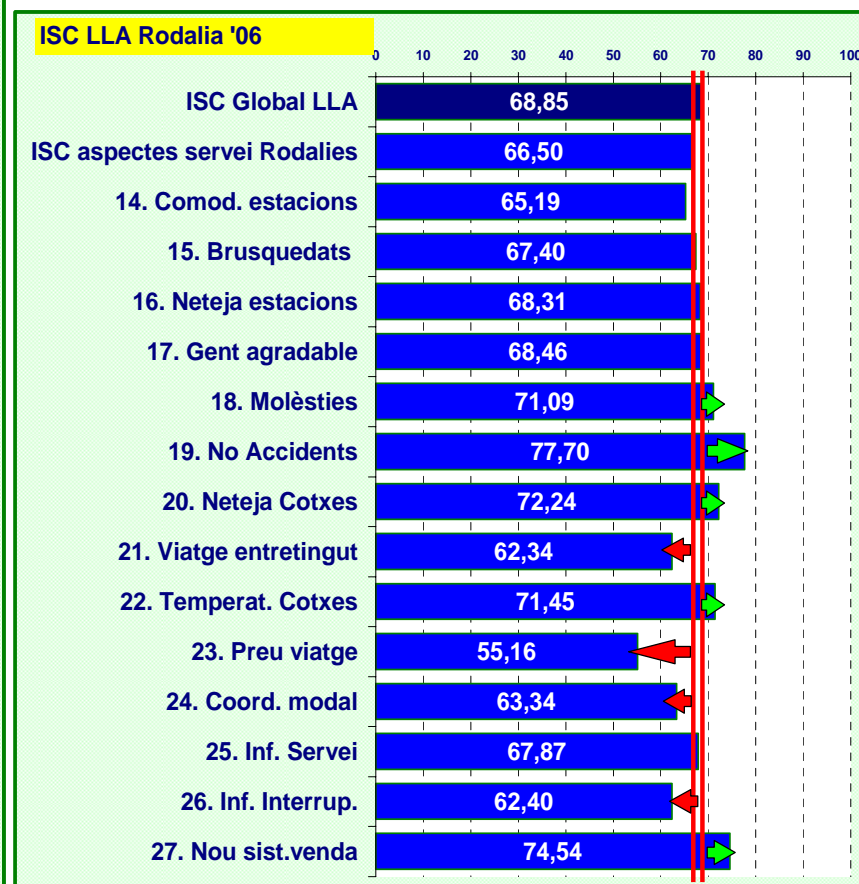
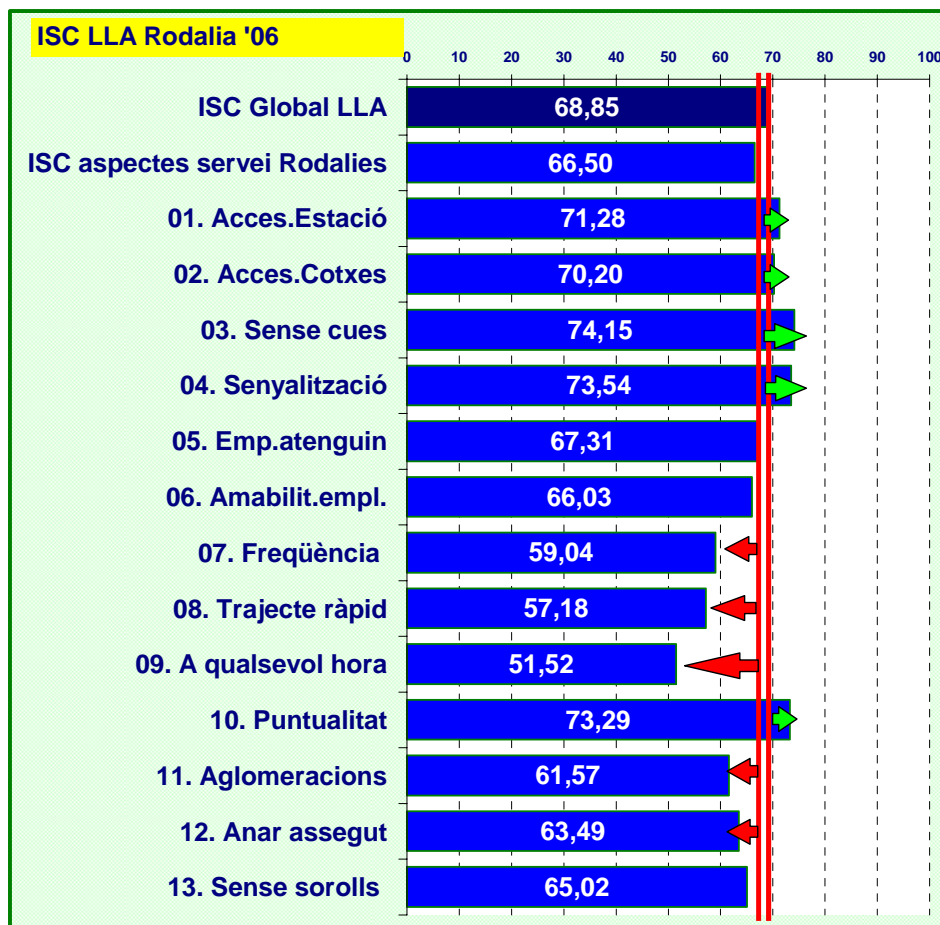
- A la línia del Llobregat, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:



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

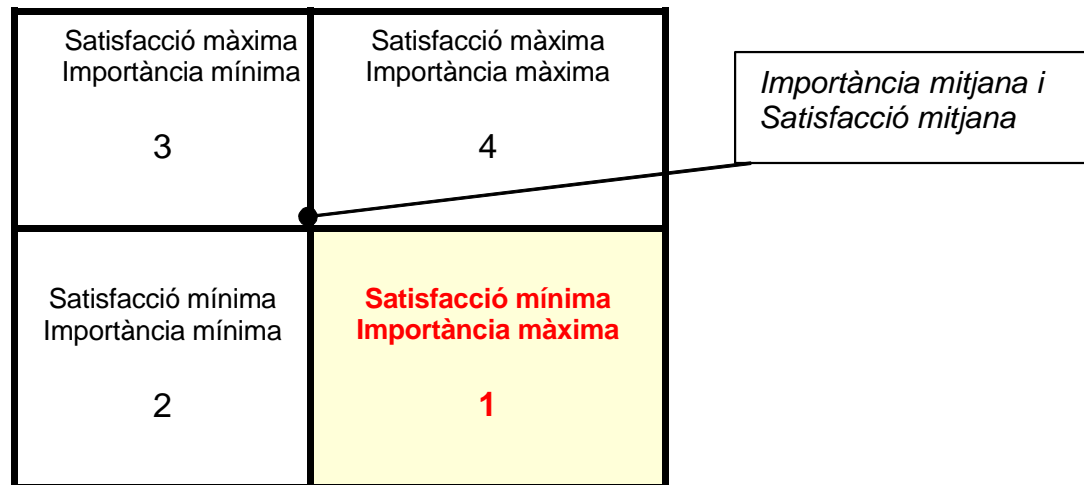


- Al servei Rodalia, els aspectes que significativament tenen un ISC per sobre o per sota de l'ISC global de la línia, són:

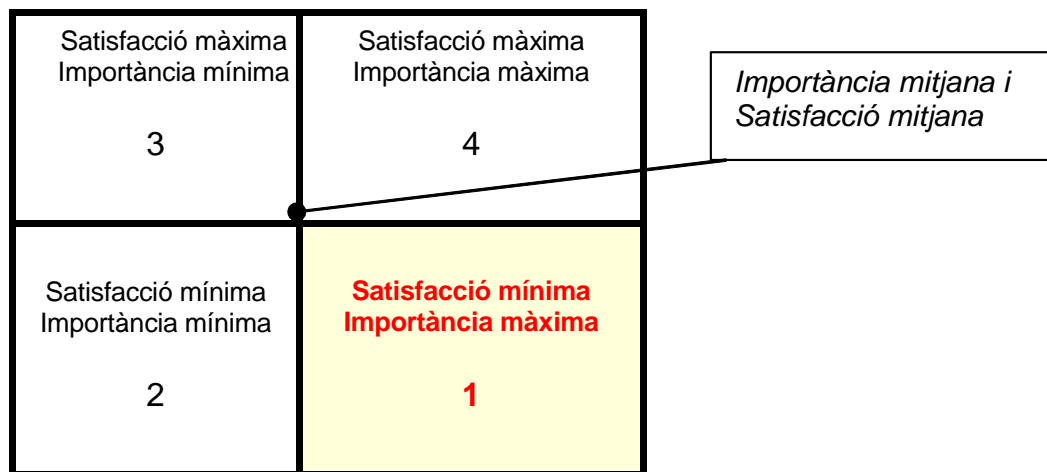


5.3- Punts d'actuació

- 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.



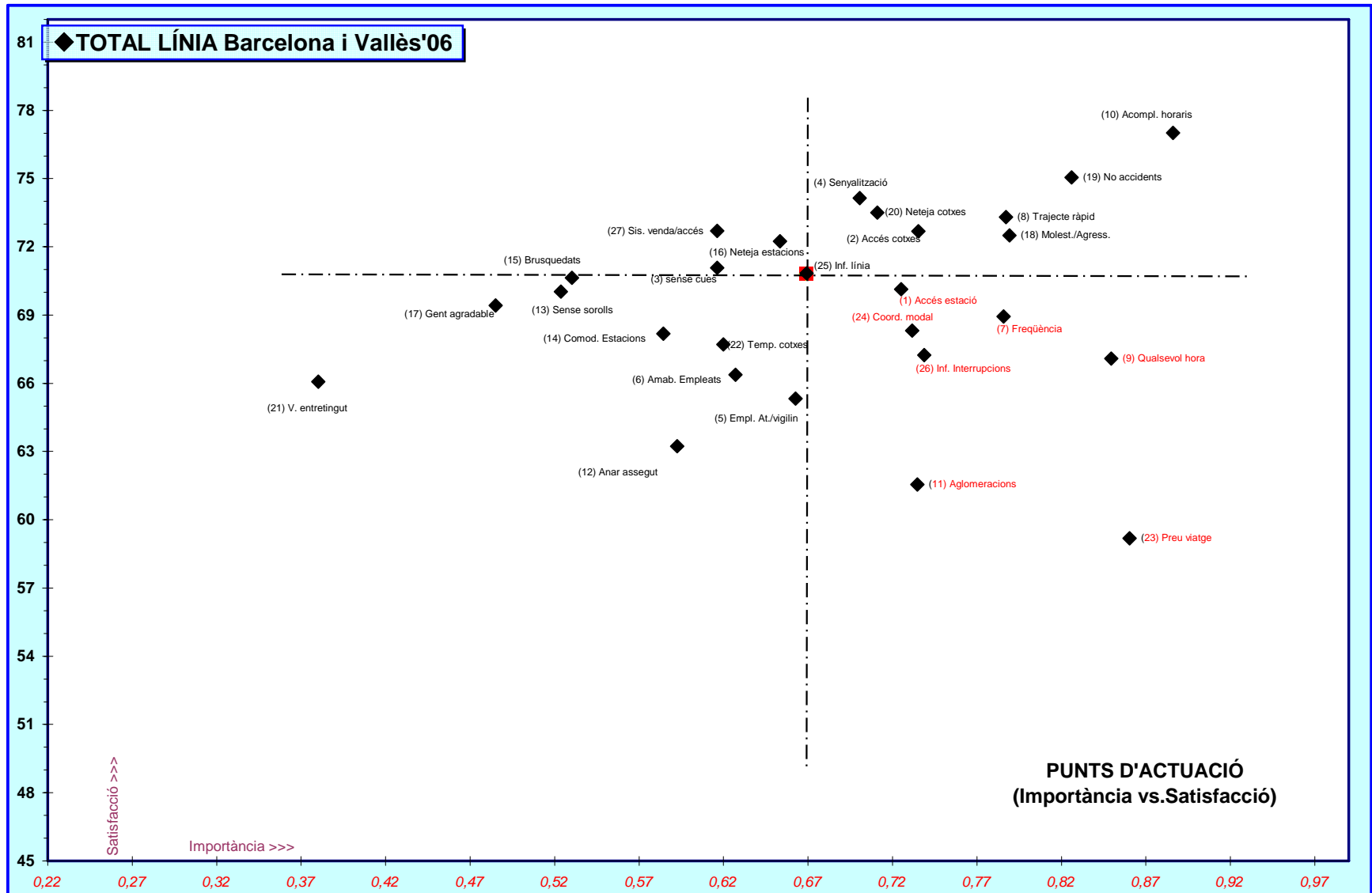
- Tots els aspectes situats en el quadrant 1 tenen prioritat d'actuació. Son aquells aspectes amb una importància per sobre de la mitjana i en els que els clients tenen una satisfacció per sota de la mitjana.



- 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,
 - A QUALSEVOL HORA,
 - LA FREQÜÈNCIA
 - LA COORDINACIÓ MODAL
 - L'ACCÉS A LES ESTACIONS
 - INFORMACIÓ DE LES INTERRUPCIONS



- 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 INTERRUPCIONS

LA COORDINACIÓ MODAL

A QUALSEVOL HORA

ACCÉS A LES ESTACIONS

FREQÜÈNCIA

INFORMACIÓ DE LA LÍNIA

Metro Vallès

EL PREU DEL VIATGE

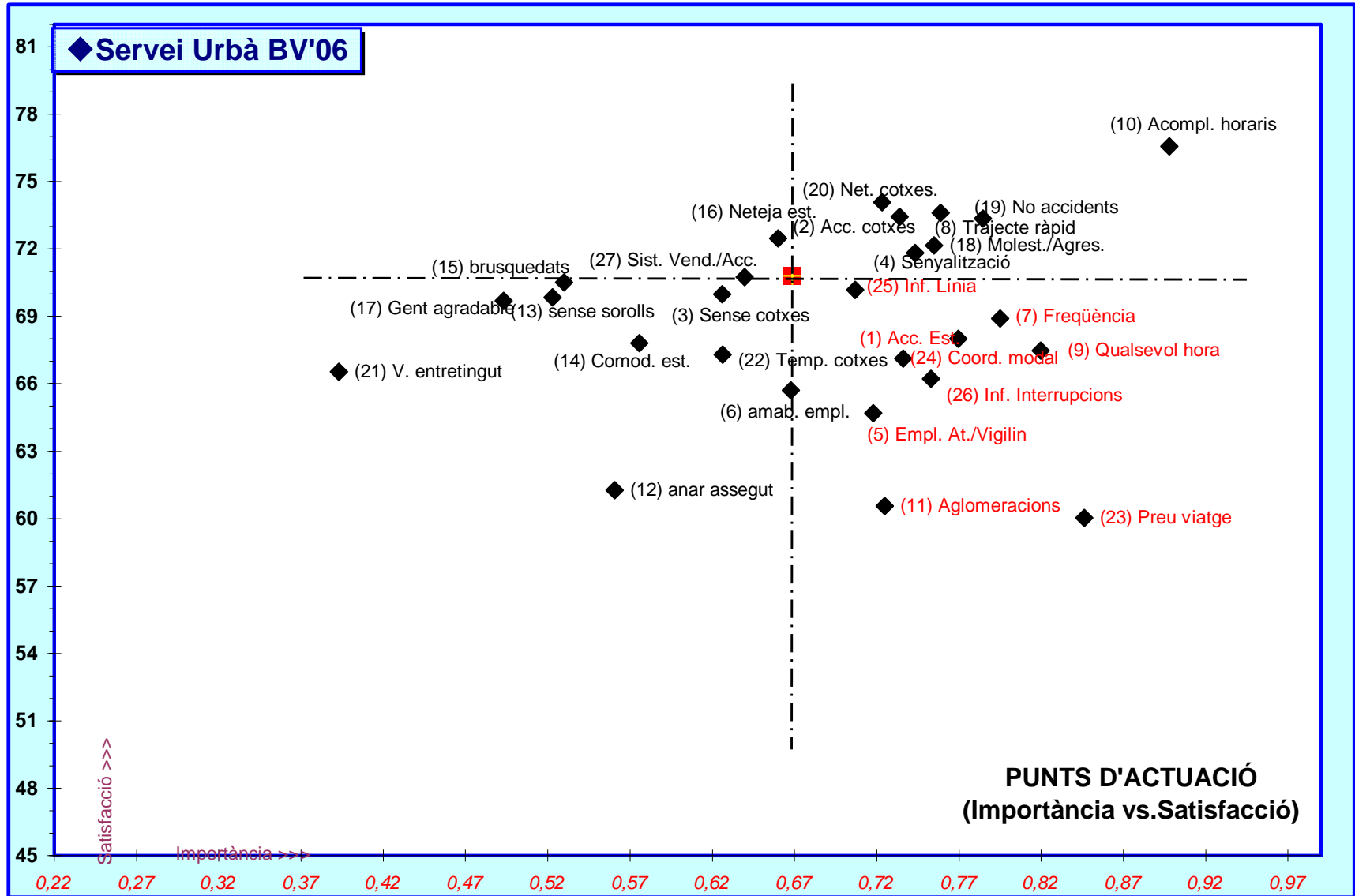
LES AGLOMERACIONS

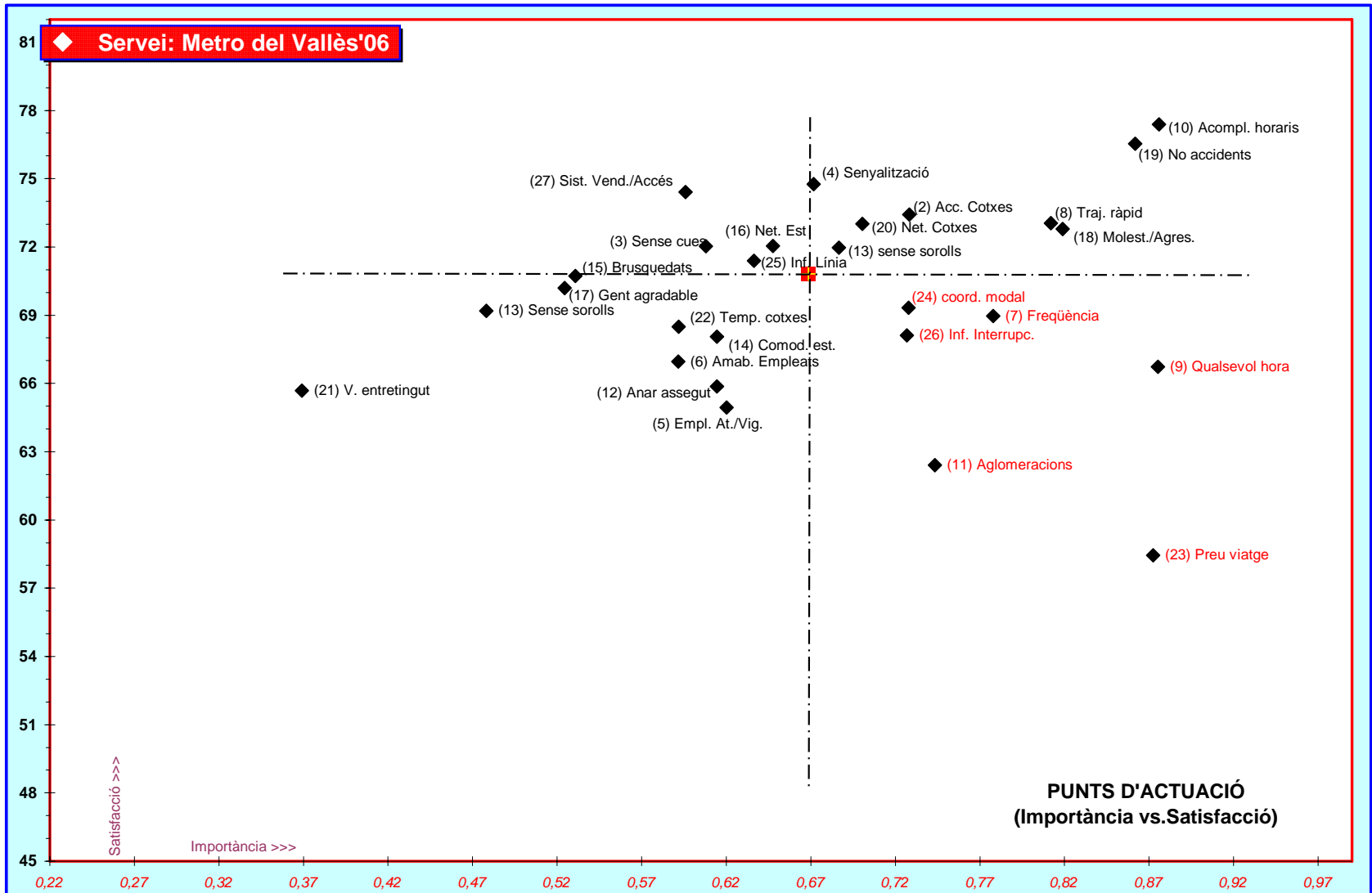
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS

PODER-LO AGAFARA QUALSEVOL HORA

LA COORDINACIÓ MODAL

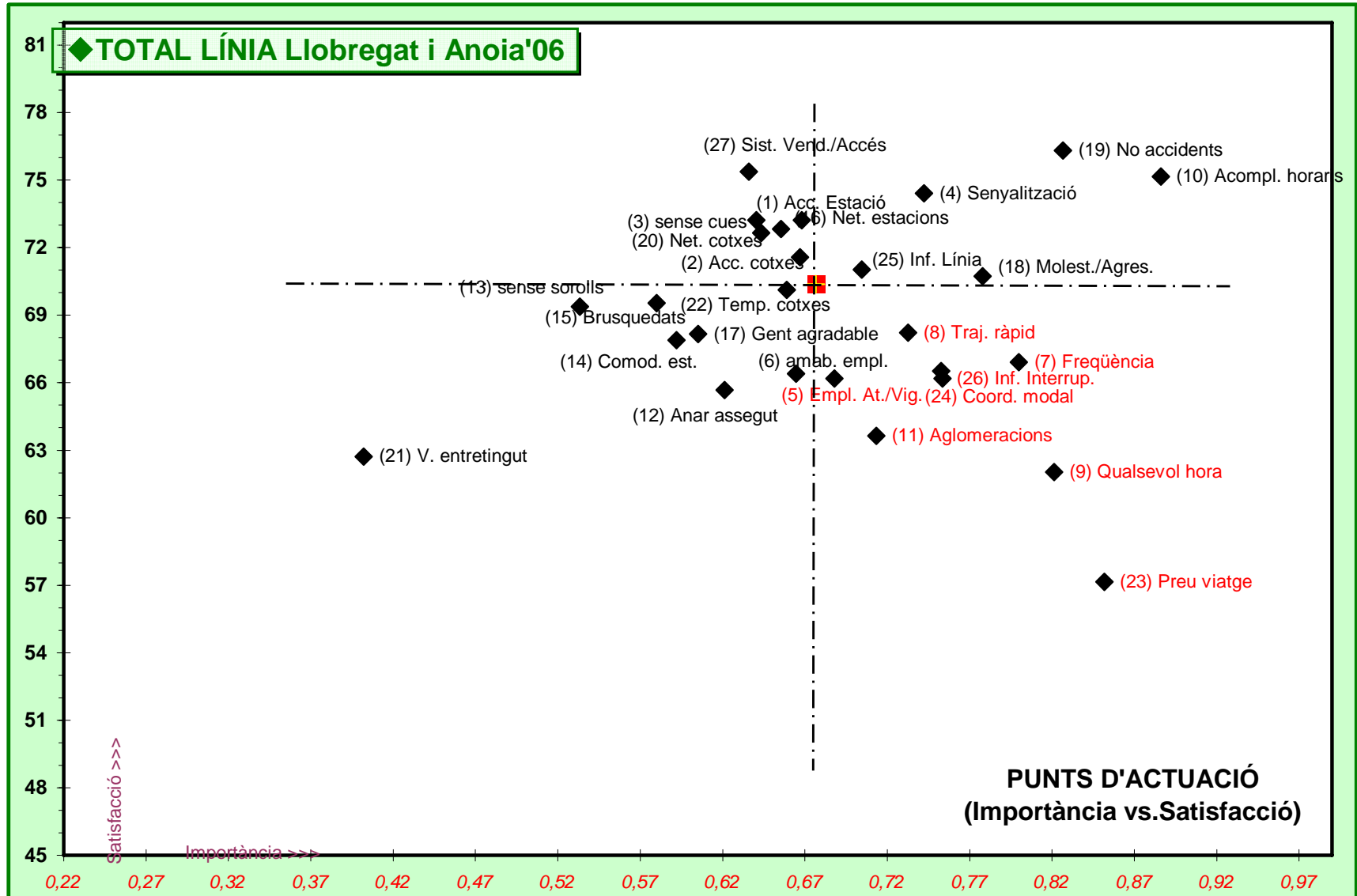
FREQÜÈNCIA DE PAS





- 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 QUAALSEVOL HORA
 - TRAJECTE RÀPID
 - HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
 - LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI



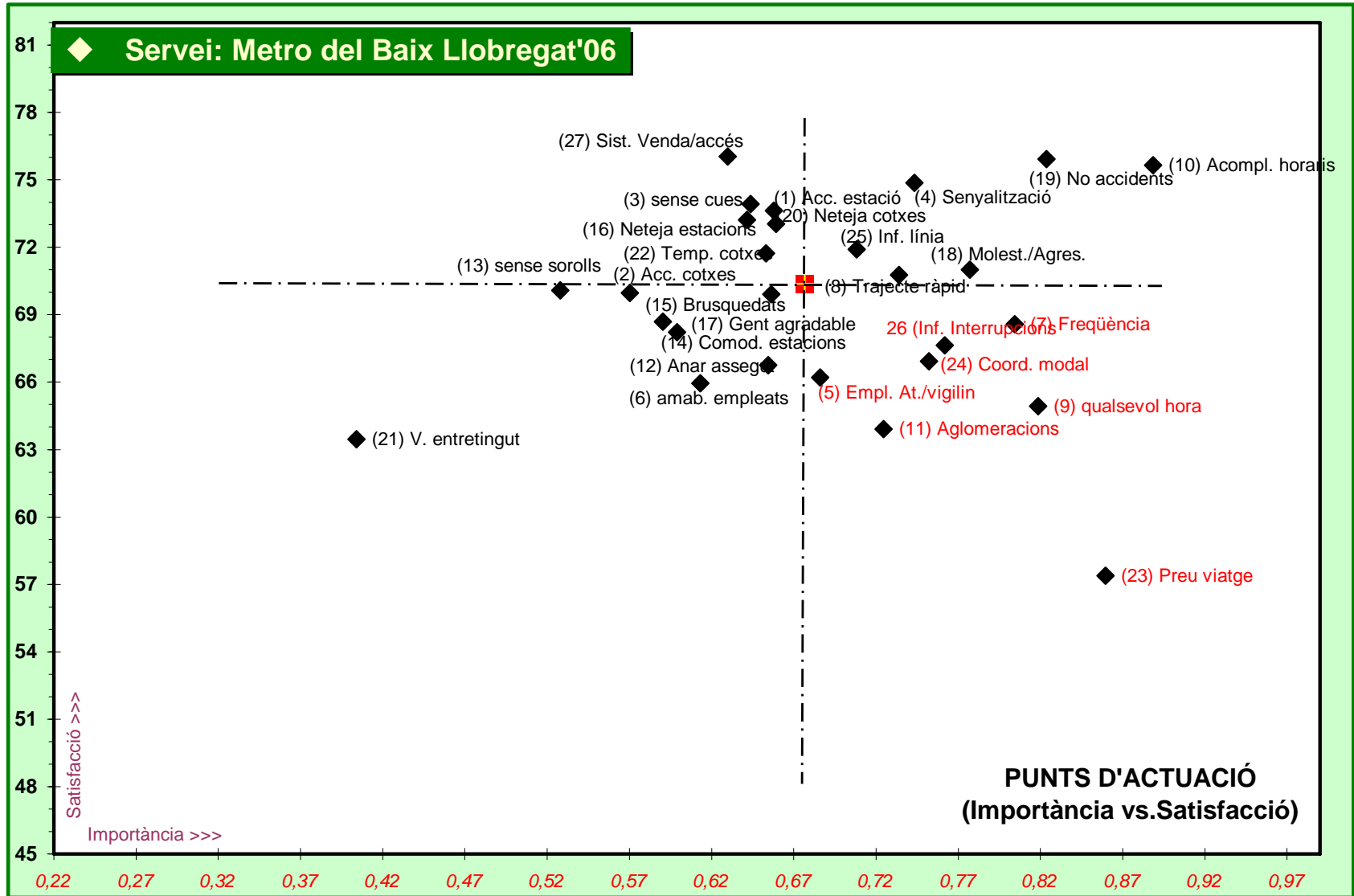
- L'anàlisi en funció dels serveis de línia Llobregat i Anoia (a les properes pàgines) dona que els principals punts d'actuació són:

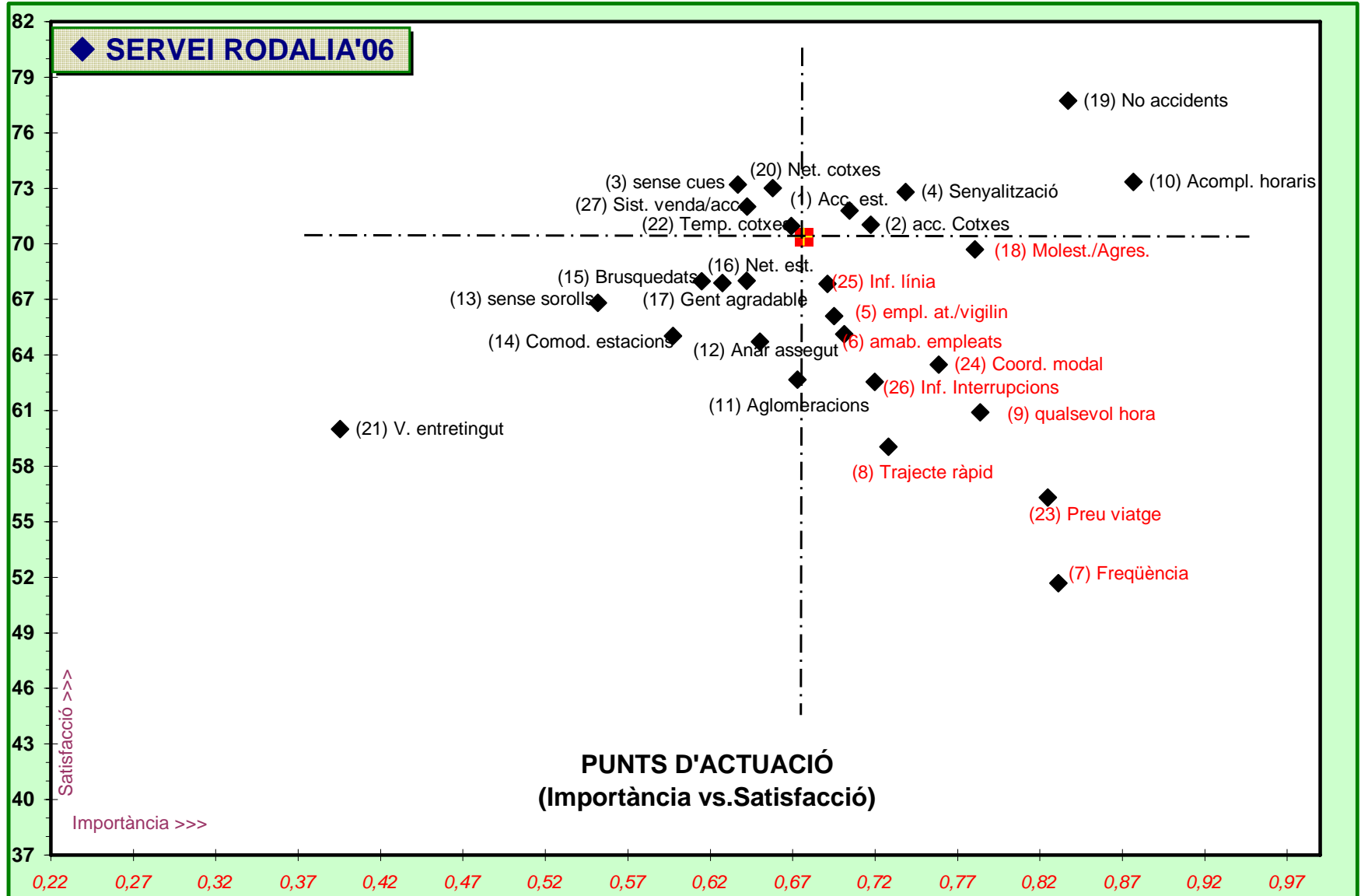
- **Metro del Baix Llobregat**

- EL PREU DEL VIATGE
- AGLOMERACIONS
- COORDINACIÓ MODAL
- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- FREQUÈNCIA
- HAGI EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- INFORMACIÓ D'ANOMALIES

- **Rodalía**

- PODER-LO AGAFAR A QUALESEVOL HORA
- AMABILITAT EMPLEATS
- INFORMACIÓ LÍNIA
- 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
- NO MOLÈSTIES/AGRESSIONS





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

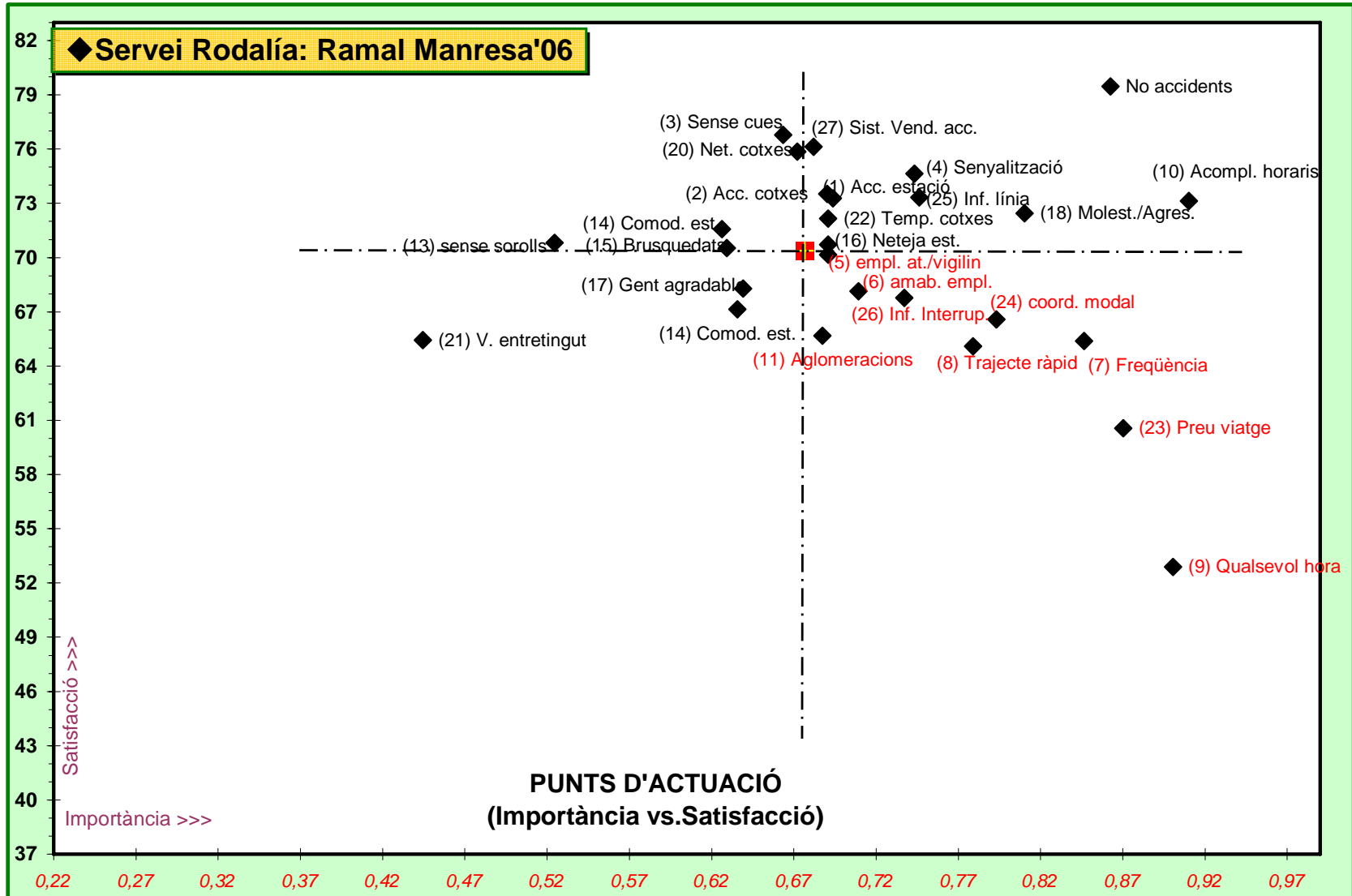
- Ramal Manresa

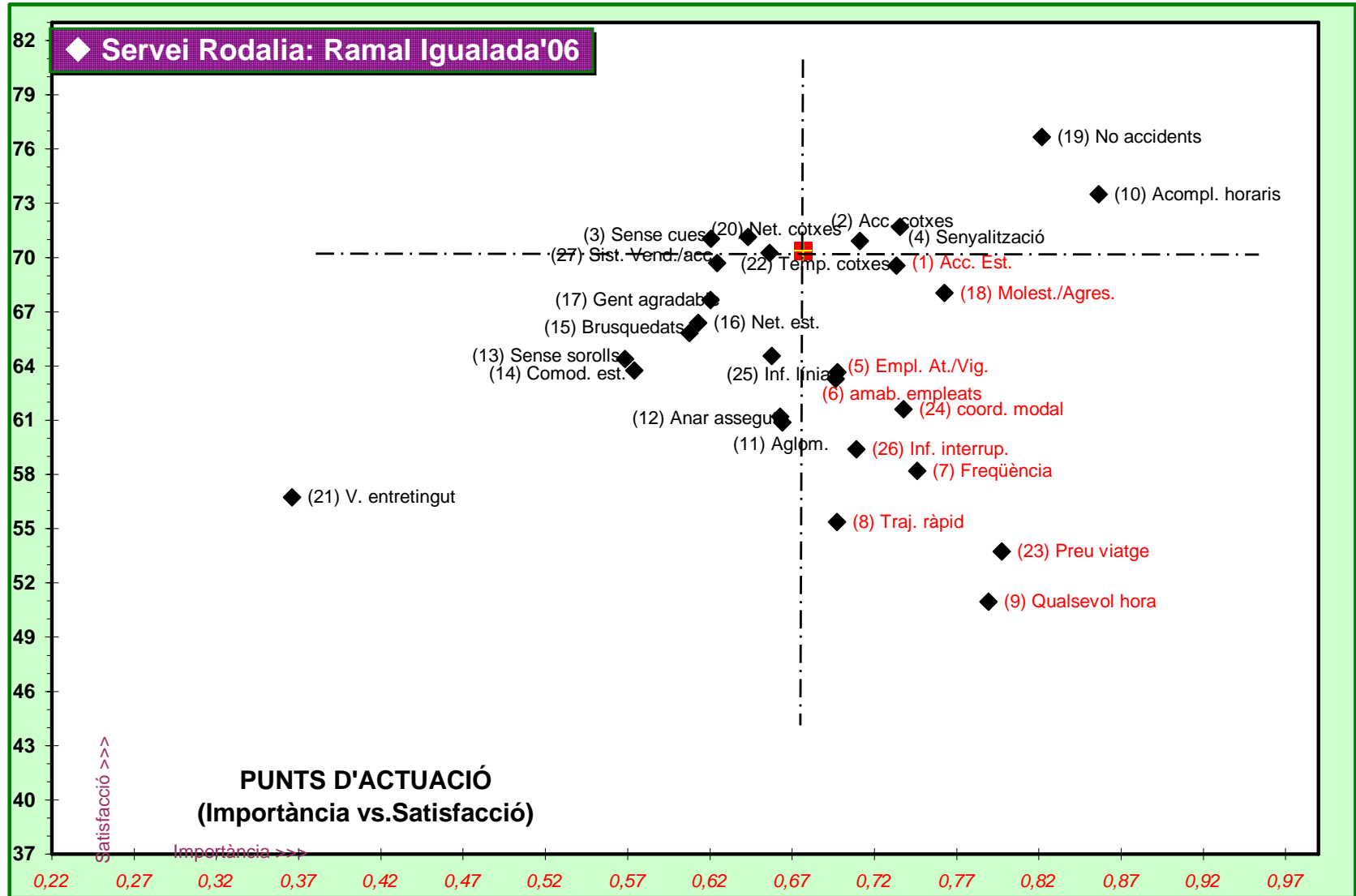
- PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
- LA FREQUÈNCIA DE PAS
- EL PREU DEL VIATGE
- LA COORDINACIÓ MODAL
- INFORMACIÓ INTERRUPCIONS
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- TRAJECTE MÉS RÀPID
- AGLOMERACIONS
- AMABILITAT EMPLEATS

- Ramal Igualada

- PODER-LO AGAFAR A QUALSEVOL HORA
- LA FREQUÈNCIA DE PAS
- EL PREU DEL VIATGE
- EMPLEATS QUE ATENGUIN I VIGILIN
- TRAJECTE MÉS RÀPID
- LA COORDINACIÓ MODAL
- LA INFORMACIÓ CAS D'ANOMALIES DEL SERVEI
- AMABILITAT EMPLEATS
- ACCÉS ESTACIÓ
- NO MOLÈSTIES/AGRESSIONS

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





5.4.- Anàlisi de sensibilitat global

- L'anàlisi de sensibilitat global permet determinar quins aspectes són més sensibles a una actuació en el conjunt dels FGC.

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

5.4- Anàlisi de sensibilitat global

- Un cop obtinguts aquests grups, per tal de determinar quins són els aspectes més sensibles, s'han obtingut taules de freqüències de cada item valorat. Observant els percentatges acumulats en aquestes taules, hom pot pronosticar si una actuació més acurada en cada un d'ells podria tenir certa incidència en els ISCs de l'any vinent.
- La taula nº 1 presenta els items ordenats segons el percentatge més elevat de viatgers "gens satisfets". Segons aquesta classificació, l'item menys satisfactori és el referent al preu del bitllet, ja que un 12,4% del col·lectiu no està gens satisfet amb el mateix. Malgrat tot, fer servir el primer grup com a guia de sensibilitat és arriscat perquè pot conduir a pensar que tot el col·lectiu està igualment afectat per l'item corresponent, quan la realitat no és aquesta. És per això que, habitualment, les anàlisis de sensibilitat atenen al percentatge acumulat fins el 50% del col·lectiu, concretament la mediana. Quan la mediana es situa dins dels tres primers grups que són els de menor insatisfacció, l'aspecte avaluat pot ser més sensible a actuacions i fer que prengre mesures acurades per a la seva millora donin millors ISCs l'any vinent.

- Taula nº 1: Ítems ordenats segons l'acumulació de viatgers gens satisfets a cada element en el 2006. A la segona columna es pot veure la posició que tenien els factors en el 2005.

Factor	05	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
		Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
		% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Preu del bitllet	1	12,4	43,1	72,2	94,5	100,0
Disponibilitat	5	4,3	18,5	59,2	96,7	100,0
Viatge entretingut	18	4,3	12,8	51,7	87,8	100,0
Informació incidències	22	4,3	14,5	47,9	83,2	100,0
Aglomeracions	2	4,1	17,6	54,9	93,1	100,0
Anar assegut	3	4,0	15,3	71,9	93,7	100,0
Empleats atenen, vigilen	4	3,9	13,3	50,1	85,1	100,0
Empleats amables	7	3,6	12,5	65,5	88,3	100,0
Nou sistema venda	15	3,3	16,3	53,1	89,2	100,0
Acompliment d'horaris	26	3,1	13,0	46,0	88,6	100,0
Durada viatges	10	2,9	8,6	59,0	93,3	100,0
Perill d'agressió	13	2,5	14,9	60,9	92,9	100,0
Coordinació	6	2,2	9,3	47,9	88,3	100,0
Informació del servei	16	2,1	6,9	40,3	82,7	100,0
Freqüència trens	8	2,0	6,6	43,9	84,5	100,0
Temperatura	9	1,9	7,6	41,1	88,5	100,0
Estacions còmodes	11	1,9	11,3	63,7	94,5	100,0
Soroll	12	1,8	9,1	40,9	84,3	100,0
Cues	14	1,4	7,3	29,9	82,3	100,0
Estacions netes	21	1,2	10,5	60,7	94,2	100,0
Perill d'accidents	24	1,2	5,2	42,9	74,2	100,0
Gent agradable	17	1,1	3,9	43,5	86,5	100,0
Brusquedats	19	1,1	6,0	61,5	89,8	100,0
Accés estacions	20	0,8	5,0	31,0	85,2	100,0
Cotxes nets	27	0,8	4,1	55,3	94,0	100,0
Indicacions	23	0,8	4,6	51,3	93,2	100,0
Accés trens	25	0,3	2,1	29,5	85,3	100,0

■ Taula nº 2: Ítems ordenats segons la mediana d'insatisfacció

Factor	05	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
		Gens satisfets % Acumulat	Poc satisfets % Acumulat	Ni satisfets ni insatisfets % Acumulat	Una mica satisfets % Acumulat	Molt satisfets % Acumulat
Preu del bitllet	1	12,4	43,1	72,2	94,5	100,0
Anar assegut	3	4,0	15,3	71,9	93,7	100,0
Empleats amables	7	3,6	12,5	65,5	88,3	100,0
Estacions còmodes	11	1,9	11,3	63,7	94,5	100,0
Brusquedats	19	1,1	6,0	61,5	89,8	100,0
Perill d'agressió	13	2,5	14,9	60,9	92,9	100,0
Estacions netes	21	1,2	10,5	60,7	94,2	100,0
Disponibilitat	5	4,3	18,5	59,2	96,7	100,0
Durada viatges	10	2,9	8,6	59,0	93,3	100,0
Cotxes nets	27	0,8	4,1	55,3	94,0	100,0
Aglomeracions	2	4,1	17,6	54,9	93,1	100,0
Nou sistema venda	15	3,3	16,3	53,1	89,2	100,0
Viatge entretingut	18	4,3	12,8	51,7	87,8	100,0
Indicacions	23	0,8	4,6	51,3	93,2	100,0
Empleats atenen, vigilen	4	3,9	13,3	50,1	85,1	100,0
Coordinació	6	2,2	9,3	47,9	88,3	100,0
Acompliment d'horaris	26	3,1	13,0	46,0	88,6	100,0
Temperatura	9	1,9	7,6	41,1	88,5	100,0
Gent agradable	17	1,1	3,9	43,5	86,5	100,0
Accés trens	25	0,3	2,1	29,5	85,3	100,0
Accés estacions	20	0,8	5,0	31,0	85,2	100,0
Freqüència trens	8	2,0	6,6	43,9	84,5	100,0
Soroll	12	1,8	9,1	40,9	84,3	100,0
Informació incidències	22	4,3	14,5	47,9	83,2	100,0
Informació del servei	16	2,1	6,9	40,3	82,7	100,0
Cues	14	1,4	7,3	29,9	82,3	100,0
Perill d'accidents	24	1,2	5,2	42,9	74,2	100,0

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

- A la taula nº 2, hom pot veure on està situada la mediana (% acumulat del 50%). Quan més s'acumula en els primers grups, més sensible pot ser l'element avaluat a actuacions. En aquesta taula s'han donat colors als items en funció del el seu grau de sensibilitat. Segons els resultats, l'item més sensible a una actuació és el preu del bitllet. Poder anar assegut, amabilitat dels empleats, comoditat de les estacions i brusquedats, foren les que vindrien tot seguit. La llista permet avaluar les prioritats generals al estar ordenada de més a menys sensibilitat.
- Malgrat tot, la taula nº 1 també permet veure que hi ha factors que, si bé no afecten a tot el col·lectiu amb la mateixa gravetat, actuar sobre ells ajudaria a millorar l'ISC perquè hi ha una part important d'usuaris pels quals representaria una millora, malgrat que per a altres no tingui el mateix nivell d'insatisfacció. De tots aquests elements, el preu del bitllet fora el més delicat ja que un 43,1% dels usuaris no n'està satisfet. També, la disponibilitat que no resulta adequada per a un 18,5%, les aglomeracions, que afecten a un 17% i el nou sistema de venda que no satisfà a un 16,3% són elements destacats.

■ Anàlisi per a la línia Barcelona-Vallès

- Taula nº 3: Ítems ordenats segons l'acumulació de viatgers gens satisfets a cada element en el 2006

Factor	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
	Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Preu del bitllet	7,6	46,8	72,6	94,2	100,0
Aglomeracions	6,4	18,6	51,6	94,0	100,0
Anar assegut	5,0	14,2	74,4	97,2	100,0
Disponibilitat	4,8	13,8	62,8	97,6	100,0
Empleats amables	3,6	14,4	60,2	91,6	100,0
Nou sistema venda	3,4	18,0	55,4	93,8	100,0
Viatge entretingut	2,8	10,6	45,8	85,8	100,0
Empleats atenen, vigilen	2,6	13,0	49,0	88,8	100,0
Coordinació	2,6	7,8	45,8	85,6	100,0
Informació incidències	2,2	10,6	48,0	83,4	100,0
Temperatura	1,8	8,0	40,6	91,8	100,0
Cues	1,8	7,2	28,0	86,8	100,0
Perill d'agressió	1,6	13,2	58,6	96,8	100,0
Durada viatges	1,6	5,6	52,0	97,2	100,0
Acompliment d'horaris	1,4	11,4	44,8	89,0	100,0
Estacions còmodes	1,4	9,0	62,4	99,0	100,0
Freqüència trens	1,4	2,2	42,4	87,4	100,0
Perill d'accidents	1,2	5,2	43,0	78,2	100,0
Soroll	1,0	7,0	37,6	89,2	100,0
Brusquedats	1,0	3,8	61,0	93,6	100,0
Cotxes nets	0,8	3,0	52,2	98,6	100,0
Gent agradable	0,6	1,8	42,2	86,2	100,0
Estacions netes	0,4	6,6	60,8	98,4	100,0
Accés estacions	0,4	5,2	32,2	91,8	100,0
Indicacions	0,4	4,0	51,2	94,8	100,0
Informació del servei	0,2	4,8	38,4	89,6	100,0
Accés trens	0,0	1,0	24,6	90,2	100,0

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

Factor	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
	Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Preu del bitllet	7,6	46,8	72,6	94,2	100,0
Anar assegut	5,0	14,2	74,4	97,2	100,0
Disponibilitat	4,8	13,8	62,8	97,6	100,0
Estacions còmodes	1,4	9,0	62,4	99,0	100,0
Brusquedats	1,0	3,8	61,0	93,6	100,0
Estacions netes	0,4	6,6	60,8	98,4	100,0
Empleats amables	3,6	14,4	60,2	91,6	100,0
Perill d'agressió	1,6	13,2	58,6	96,8	100,0
Nou sistema venda	3,4	18,0	55,4	93,8	100,0
Cotxes nets	0,8	3,0	52,2	98,6	100,0
Durada viatges	1,6	5,6	52,0	97,2	100,0
Aglomeracions	6,4	18,6	51,6	94,0	100,0
Indicacions	0,4	4,0	51,2	94,8	100,0
Temperatura	1,8	8,0	40,6	91,8	100,0
Accés estacions	0,4	5,2	32,2	91,8	100,0
Accés trens	0,0	1,0	24,6	90,2	100,0
Informació del servei	0,2	4,8	38,4	89,6	100,0
Soroll	1,0	7,0	37,6	89,2	100,0
Acompliment d'horaris	1,4	11,4	44,8	89,0	100,0
Empleats atenen, vigilen	2,6	13,0	49,0	88,8	100,0
Freqüència trens	1,4	2,2	42,4	87,4	100,0
Cues	1,8	7,2	28,0	86,8	100,0
Gent agradable	0,6	1,8	42,2	86,2	100,0
Viatge entretingut	2,8	10,6	45,8	85,8	100,0
Coordinació	2,6	7,8	45,8	85,6	100,0
Informació incidències	2,2	10,6	48,0	83,4	100,0
Perill d'accidents	1,2	5,2	43,0	78,2	100,0

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

■ Anàlisi per a la línia Barcelona-Llobregat-Anoia

- Taula nº 5: Ítems ordenats segons l'acumulació de viatgers gens satisfets a cada element en el 2006

Factor	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
	Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Preu del bitllet	17,2	39,4	71,8	94,8	100,0
Informació incidències	6,4	18,4	47,8	83,0	100,0
Viatge entretingut	5,8	15,10	57,6	89,8	100,0
Empleats atenen, vigilen	5,2	13,6	51,2	81,4	100,0
Acompliment d'horaris	4,8	14,6	47,2	88,2	100,0
Durada viatges	4,2	11,6	66,0	89,4	100,0
Informació del servei	4,0	9,0	42,2	75,8	100,0
Disponibilitat	3,8	23,2	55,6	95,8	100,0
Empleats amables	3,6	10,6	70,8	85,0	100,0
Perill d'agressió	3,4	16,6	63,2	89,0	100,0
Nou sistema venda	3,2	14,6	50,8	84,6	100,0
Anar assegut	3,0	16,4	69,4	90,2	100,0
Soroll	2,6	11,2	44,2	79,4	100,0
Freqüència trens	2,6	11,0	45,4	81,6	100,0
Estacions còmodes	2,4	13,6	65,0	90,0	100,0
Estacions netes	2,0	14,4	60,6	90,0	100,0
Temperatura	2,0	7,2	41,6	85,2	100,0
Aglomeracions	1,8	16,6	58,2	92,2	100,0
Coordinació	1,8	10,8	50,0	91,0	100,0
Gent agradable	1,6	6,0	44,8	86,8	100,0
Brusquedats	1,2	8,2	62,0	86,0	100,0
Perill d'accidents	1,2	5,2	42,8	70,2	100,0
Indicacions	1,2	5,2	51,4	91,6	100,0
Accés estacions	1,2	4,8	29,8	78,6	100,0
Cues	1,0	7,4	31,8	77,8	100,0
Cotxes nets	0,8	5,2	58,4	89,4	100,0
Accés trens	0,6	3,2	34,4	80,4	100,0

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

Factor	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
	Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Preu del bitllet	17,2	39,4	71,8	94,8	100,0
Empleats amables	3,6	10,6	70,8	85,0	100,0
Anar assegut	3,0	16,4	69,4	90,2	100,0
Durada viatges	4,2	11,6	66,0	89,4	100,0
Estacions còmodes	2,4	13,6	65,0	90,0	100,0
Perill d'agressió	3,4	16,6	63,2	89,0	100,0
Brusquedats	1,2	8,2	62,0	86,0	100,0
Estacions netes	2,0	14,4	60,6	90,0	100,0
Cotxes nets	0,8	5,2	58,4	89,4	100,0
Aglomeracions	1,8	16,6	58,2	92,2	100,0
Viatge entretingut	5,8	15,10	57,6	89,8	100,0
Disponibilitat	3,8	23,2	55,6	95,8	100,0
Indicacions	1,2	5,2	51,4	91,6	100,0
Empleats atenen, vigilen	5,2	13,6	51,2	81,4	100,0
Nou sistema venda	3,2	14,6	50,8	84,6	100,0
Coordinació	1,8	10,8	50,0	91,0	100,0
Acompliment d'horaris	4,8	14,6	47,2	88,2	100,0
Gent agradable	1,6	6,0	44,8	86,8	100,0
Temperatura	2,0	7,2	41,6	85,2	100,0
Informació incidències	6,4	18,4	47,8	83,0	100,0
Freqüència trens	2,6	11,0	45,4	81,6	100,0
Accés trens	0,6	3,2	34,4	80,4	100,0
Soroll	2,6	11,2	44,2	79,4	100,0
Accés estacions	1,2	4,8	29,8	78,6	100,0
Cues	1,0	7,4	31,8	77,8	100,0
Informació del servei	4,0	9,0	42,2	75,8	100,0
Perill d'accidents	1,2	5,2	42,8	70,2	100,0

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

■ Anàlisi general per a homes

- Taula nº7: Ítems ordenats segons l'acumulació de viatgers gens satisfets a cada element en el 2006 (només homes)

Factor	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
	Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Preu del bitllet	12,4	43,0	73,7	94,1	100,0
Viatge entretingut	4,6	14,3	52,2	87,8	100,0
Anar assegut	4,1	15,7	74,6	93,5	100,0
Empleats atenen, vigilen	4,1	13,3	49,8	85,0	100,0
Nou sistema venda	3,9	17,6	54,8	89,8	100,0
Aglomeracions	3,9	17,4	56,7	92,2	100,0
Informació incidències	3,5	14,1	49,8	80,4	100,0
Acompliment d'horaris	3,5	13,0	44,8	88,0	100,0
Disponibilitat	3,3	17,6	57,4	96,1	100,0
Empleats amables	2,8	12,0	68,0	89,3	100,0
Durada viatges	2,4	8,3	57,6	92,4	100,0
Perill d'agressió	2,4	17,2	60,7	92,4	100,0
Coordinació	2,2	8,9	48,5	87,2	100,0
Temperatura	2,0	6,5	41,5	88,7	100,0
Estacions còmodes	1,3	10,7	60,7	93,5	100,0
Cues	1,3	8,5	32,6	82,6	100,0
Perill d'accidents	1,3	7,0	41,3	72,8	100,0
Gent agradable	1,3	4,6	46,7	86,1	100,0
Informació del servei	1,1	6,1	40,9	80,9	100,0
Soroll	1,1	8,9	42,2	81,7	100,0
Accés estacions	0,9	6,1	32,0	86,1	100,0
Brusquedats	0,9	5,7	62,4	89,3	100,0
Freqüència trens	0,9	4,3	40,0	83,7	100,0
Estacions netes	0,7	10,7	60,7	93,3	100,0
Accés trens	0,7	2,4	31,3	85,9	100,0
Cotxes nets	0,4	3,3	57,8	93,9	100,0
Indicacions	0,2	4,8	55,7	92,4	100,0

■ Taula nº 8: Ítems ordenats segons la mediana d'insatisfacció (només homes)

Factor	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
	Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Anar assegut	4,1	15,7	74,6	93,5	100,0
Preu del bitllet	12,4	43,0	73,7	94,1	100,0
Empleats amables	2,8	12,0	68,0	89,3	100,0
Brusquedats	0,9	5,7	62,4	89,3	100,0
Estacions còmodes	1,3	10,7	60,7	93,5	100,0
Estacions netes	0,7	10,7	60,7	93,3	100,0
Perill d'agressió	2,4	17,2	60,7	92,4	100,0
Cotxes nets	0,4	3,3	57,8	93,9	100,0
Durada viatges	2,4	8,3	57,6	92,4	100,0
Disponibilitat	3,3	17,6	57,4	96,1	100,0
Aglomeracions	3,9	17,4	56,7	92,2	100,0
Indicacions	0,2	4,8	55,7	92,4	100,0
Nou sistema venda	3,9	17,6	54,8	89,8	100,0
Viatge entretingut	4,6	14,3	52,2	87,8	100,0
Temperatura	2,0	6,5	41,5	88,7	100,0
Acompliment d'horaris	3,5	13,0	44,8	88,0	100,0
Coordinació	2,2	8,9	48,5	87,2	100,0
Gent agradable	1,3	4,6	46,7	86,1	100,0
Accés estacions	0,9	6,1	32,0	86,1	100,0
Accés trens	0,7	2,4	31,3	85,9	100,0
Empleats atenen, vigilen	4,1	13,3	49,8	85,0	100,0
Freqüència trens	0,9	4,3	40,0	83,7	100,0
Cues	1,3	8,5	32,6	82,6	100,0
Soroll	1,1	8,9	42,2	81,7	100,0
Informació del servei	1,1	6,1	40,9	80,9	100,0
Informació incidències	3,5	14,1	49,8	80,4	100,0
Perill d'accidents	1,3	7,0	41,3	72,8	100,0

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

■ Anàlisi general per a dones

- Taula n°9: Ítems ordenats segons l'acumulació de viatgers gens satisfets a cada element en el 2006 (només dones)

Factor	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
	Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Preu del bitllet	12,4	43,1	70,9	94,8	100,0
Disponibilitat	5,2	19,3	60,7	97,2	100,0
Informació incidències	5,0	14,8	46,3	85,6	100,0
Aglomeracions	4,3	17,8	53,3	93,9	100,0
Empleats amables	4,3	13,0	63,3	87,4	100,0
Viatge entretingut	4,1	11,5	51,3	87,8	100,0
Anar assegut	3,9	15,0	69,6	93,9	100,0
Empleats atenen, vigilen	3,7	13,3	50,4	85,2	100,0
Durada viatges	3,3	8,9	60,2	94,1	100,0
Freqüència trens	3,0	8,5	47,2	85,2	100,0
Informació del servei	3,0	7,6	39,8	84,3	100,0
Nou sistema venda	2,8	15,2	51,7	88,7	100,0
Acompliment d'horaris	2,8	13,0	47,0	89,1	100,0
Perill d'agressió	2,6	13,0	61,1	93,3	100,0
Estacions còmodes	2,4	11,9	66,3	95,4	100,0
Soroll	2,4	9,3	39,8	86,5	100,0
Coordinació	2,2	9,6	47,4	89,3	100,0
Temperatura	1,9	8,5	40,7	88,3	100,0
Estacions netes	1,7	10,4	60,7	95,0	100,0
Cues	1,5	6,3	27,6	82,0	100,0
Brusquedats	1,3	6,3	60,7	90,2	100,0
Indicacions	1,3	4,4	47,6	93,9	100,0
Cotxes nets	1,1	4,8	53,1	94,1	100,0
Perill d'accidents	1,1	3,7	44,3	75,4	100,0
Gent agradable	0,9	3,3	40,7	86,9	100,0
Accés estacions	0,7	4,1	30,2	84,4	100,0
Accés trens	0,0	1,9	28,0	84,8	100,0

■ Taula nº 10: Ítems ordenats segons la mediana d'insatisfacció (només dones)

Factor	Nivell de satisfacció (% acumulat)				
	Gens satisfets	Poc satisfets	Ni satisfets ni insatisfets	Una mica satisfets	Molt satisfets
	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat	% Acumulat
Preu del bitllet	12,4	43,1	70,9	94,8	100,0
Anar assegut	3,9	15,0	69,6	93,9	100,0
Estacions còmodes	2,4	11,9	66,3	95,4	100,0
Empleats amables	4,3	13,0	63,3	87,4	100,0
Perill d'agressió	2,6	13,0	61,1	93,3	100,0
Disponibilitat	5,2	19,3	60,7	97,2	100,0
Estacions netes	1,7	10,4	60,7	95,0	100,0
Brusquedats	1,3	6,3	60,7	90,2	100,0
Durada viatges	3,3	8,9	60,2	94,1	100,0
Aglomeracions	4,3	17,8	53,3	93,9	100,0
Cotxes nets	1,1	4,8	53,1	94,1	100,0
Nou sistema venda	2,8	15,2	51,7	88,7	100,0
Viatge entretingut	4,1	11,5	51,3	87,8	100,0
Empleats atenen, vigilen	3,7	13,3	50,4	85,2	100,0
Indicacions	1,3	4,4	47,6	93,9	100,0
Coordinació	2,2	9,6	47,4	89,3	100,0
Acompliment d'horaris	2,8	13,0	47,0	89,1	100,0
Temperatura	1,9	8,5	40,7	88,3	100,0
Gent agradable	0,9	3,3	40,7	86,9	100,0
Soroll	2,4	9,3	39,8	86,5	100,0
Informació incidències	5,0	14,8	46,3	85,6	100,0
Freqüència trens	3,0	8,5	47,2	85,2	100,0
Accés trens	0,0	1,9	28,0	84,8	100,0
Accés estacions	0,7	4,1	30,2	84,4	100,0
Informació del servei	3,0	7,6	39,8	84,3	100,0
Cues	1,5	6,3	27,6	82,0	100,0
Perill d'accidents	1,1	3,7	44,3	75,4	100,0

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

5.5.- Altres valoracions del servei

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

Aquest fet és comú per les dues línies:

VALORACIÓ DE LES MILLORES DEL SERVEI DE FGC ELS ÚLTIMS DOS ANYS		B i V %		L i A %	
Han millorat molt		2,8	38,4	7,4	45,0
Han millorat una mica		35,6		37,6	
Si fa no fa, estan igual		54,8		48,8	
Gens, al contrari han empitjorat una mica		6,8	6,8	5,8	6,2
Gens, han empitjorat molt		0,0		0,4	
Base: Total		(500)		(500)	

- A la línia Barcelona Vallès, el 35,6% dels seus viatgers consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 54,8% considera que està igual.
- A la línia Llobregat Anoia, el 37,6% dels viatgers que aquesta consideren que ha millorat en els dos últims anys, mentre que un 48,8% 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	2006
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	12	14	32	32	27	16	17	14	12	12	5	6	3
Ha millorat una mica	47	50	46	52	46	43	44	44	35	40	35	30	36
Està igual	40	34	21	15	26	40	36	39	48	47	57	60	55
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	1	2	2	4	2	3	3	7
Ha empitjorat molt	--	1	*	--	--	--	1	1	1	--	0	1	0
Base: Total	(501)	(407)	(432)	(422)	(421)	(433)	(436)	(537)	(499)	(445)	(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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Ha millorat molt	26	12	18	20	20	34	23	20	14	19	8	5	7
Ha millorat una mica	39	43	44	44	46	48	45	47	40	43	40	34	38
Està igual	33	44	37	35	33	18	31	32	43	36	49	57	49
Ha empitjorat una mica	1	1	1	1	1	*	1	1	2	2	2	4	6
Ha empitjorat molt	--	--	*	--	--	--	*	--	1	--	1	1	0
Base: Total	(445)	(426)	(432)	(421)	(456)	(512)	(436)	(515)	(502)	(451)	(500)	(500)	(500)

5.5- Altres valoracions del servei

- El col·lectiu entrevistat que reconeix que s'han fet millores a la línia en els dos darrers anys és de l'ordre del 50% per la línia Barcelona i Vallès.
- Per contra, un 34% 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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50
.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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34

- La millora més percebuda, espontàniament, (detalls a properes pàgines) pels clients de la línia Barcelona i Vallés de que “Hi ha més trens, més seguretat i les estacions estan més conservades”.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, encara que en conjunt un 34% dels clients de la línia Barcelona i Vallès, esmenten algun (espontàniament també), sent el preu el més rellevant, seguit de les aglomeracions i la vigilància
- Hi ha un 2% dels usuaris que considera que hi ha massa vigilància.
- S’aporta més detall en els quadres de les properes pàgines:

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona i Vallès														
.QUINS ASPECTES D'AQUESTA LÍNIA VOSTÈ CREU QUE MÉS HAN MILLORAT EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? (Resp.espont.)	'93	'94	'96	'97	'98 ma ig	'98 oct .	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	62	63	72	81	85	65	61	63	64	50	58	51	54	50
Hi ha més trens	13	17	20	46	32	32	21	23	22	19	20	36	20	12
Les estacions estan més conservades	12	7	15	14	13	9	14	18	4	5	13	13	8	11
Més neteja	17	14	8	8	14	10	8	6	7	8	11	20	8	4
Més puntualitat	16	12	6	10	12	8	4	10	8	7	9	7	4	4
Més seguretat, vigilància, empleats	5	1	2	*	2	2	2	1	2	2	7	9	9	10
Trens nous	13	15	32	24	21	12	12	7	4	4	4	10	5	3
Coordinació/Integració amb altres mitjans	-	-	-	-	1	2	3	2	14	11	4	4	2	1
Millores d'accés a l'estació	-	-	-	-	-	3		4	5	3	4	19	5	2
Millors horaris (ampliació)	4	3	3	*	13	8	4	3	7	3	3	8	4	4
Més indicacions/senyalitzacions, + clares	4	3	6	8	6	8	7	3	5	4	3	14	3	3
Més rapidesa en el trajecte	2	4	4	6	9	4	2	2	2	2	3	5	2	2
Els cotxes més còmodes	8	7	14	15	13	8	7	7	7	5	2	9	5	3
Millores a taquilles /billetatge	1	1	3	*	6	5	5	5	*	*	1,5	16	5	5
Millor organització, tot mes coordinat	1	3	*	4	1	2	5	*	1	*	1,3	2	5	3
Millores qualitat del viatge	9	8	7	7	6	7	2	3	3	1	1,2	2	2	2
Més amabilitat dels empleats	4	4	1	1	1	1	1	2	2	*	1	2	1	1
El preu dels abonaments/targetes	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	*	1	1	0
Mateix bitllet FGC i Metro	-	-	-	-	-	1	1	2	2	-	-	4	0	0
Altres	15	8	3	7	6	2	3	3	1	2	2,6	6	1	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	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	15	15	18	18	15	16	14	20	32	32	42	33	32	34
Més aglomeracions	2	2	3	4	1	3	4	8	7	12	14	10	12	7
Menys vigilància	2	1	2	1	-	2	2	2	5	6	8	4	5	7
El preu	7	8	5	4	5	3	6	6	7	4	5	10	10	15
Menys neteja en general	-	2	1	1	2	1	-	-	1	1	4	3	4	2
Menys puntualitat	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	1	1	3
Menys trens	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	1	1	2
Aire condicionat	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	2	2	2	0
Més avaries/pitjor manteniment	-	-	-	-	-	1	-	-	3	*	2	1	1	1
Horaris inadequats	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3
Menys amabilitat	1	1	1	3	2	1	1	1	*	1	1	1	2	1
Més degradació/deixadesa dels cotxes	1	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	2	2	1
Accessos a les estacions	-	-	-	-	-	-	-	-	1	*	1	2	1	1
Informació de la línia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	0	1
Menys empleats, més màquines	1	-	1	-	5	3	4	7	5	3	*	4	1	3
Massa vigilància	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	2
Altres	2	2	4	5	3	2	2	4	5	4	3	6	4	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 71% per la línia Llobregat i Anoia.
- Per contra, el 46% 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	06
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	80	65	58	61	69	64	85	72	69	67	68	60	68	71
.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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL ALGUN	23	9	18	7	15	12	17	17	24	29	43	34	44	46

- 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 millores als accessos”.
- En quant a aspectes que hagin empitjorat, encara que en conjunt un 46% dels clients esmenten algun (espontàniament també) on destaca les aglomeracions, e preu i la seguretat.
- Hi ha un 1% d'usuaris que considera que hi ha massa vigilància; i segueix apareixent les obres (2%) com un aspecte a resoldre.
- Més detall en els quadres de les properes pàgines:

5.5- Altres valoracions del servei

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

5.5- Altres valoracions del servei

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

- El desig de millores (detall en properes pàgines) contraresten en part les dades anteriors. Al voltant el 81% 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 (35% dels clients)**, seguida de: **MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS (18%)** i **MÉS HORARIS NOCTURNS (15%)**.
- Altres demandes amb cert pes són les relacionades amb: **MÉS VIGILÀNCIA/ SEGURETAT (12%)**.
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.5- Altres valoracions del servei

Línia Barcelona Vallès														
.QUINS ASPECTES DEL SERVEI VOSTÈ CREU QUE S'HAURIEN DE MILLORAR? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	'98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	85	81	92	81
Més freqüència de trens	24	24	28	22	15	11	19	19	22	25	23	28	24	18
Més vigilància, seguretat	11	10	6	9	12	8	14	7	6	13	14	18	12	12
Millor preu del bitllet	17	16	10	14	15	12	23	22	18	12	10	33	37	35
Accés, Infraestructura estacions	2	4	3	9	9	8	14	13	10	7	9	19	13	8
Menys aglomeracions	4	7	-	2	2	3	3	5	6	8	8	14	10	4
Més horaris nocturns	6	7	8	12	8	6	13	14	8	9	7	6	10	15
L'aire condicionat	9	8	5	6	6	5	10	12	3	4	6	11	11	2
Més informació de la línia/ + senzilla	2	3	2	2	2	2	3	2	3	6	6	16	6	3
Millors horaris	4	7	8	4	4	6	5	5	2	*	4	7	5	5
Més neteja en els trens i estacions	-	-	-	-	-	3	2	2	4	4	4	5	7	5
Més cotxes per unitat	4	2	2	-	-	1	2	2	3	5	3	2	7	3
Més trens nous	6	4	5	1	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1
Més rapidesa	4	6	3	6	1	2	3	2	3	2	3	3	1	1
Mes trens semidirectes	1	2	*	*	1	2	2	*	1	1	2	2	1	1
Més puntualitat	1	2	*	*	1	1	2	2	1	1	2	2	1	6
Més seients	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	1
Comoditat estacions	3	2	3	*	4	7	4	1	3	2	1	2	1	1
Més amabilitat dels empleats	3	5	6	4	2	3	3	4	1	1	1	2	2	1
Menys màquines, més empleats	-	-	-	-	-	-	1	10	7	4	1	11	7	7
Cotxes més còmode	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	1	8	1	2
Millor coordinació amb altres mitjans	6	2	3	4	5	5	5	2	3	1	1	3	5	1
Millorar l'accés als cotxes	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	1	2	1	1
Més serveis festius	1	*	1	2	2	1	*	2	1	*	1	3	5	3
No fer cues a taquilla /Mes màquines	-	-	-	-	-	-	3	*	1	1	1	2	1	1
Informar d'incidències	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3
Ampliar servei a altres zones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Altres	19	15	10	11	12	8	11	9	9	7	3	7	8	4

- El desig de millores dels clients de la línia Llobregat i Anoia està en un valor consolidat del 82% (detall en properes pàgines). Són clients que consideren que hi ha algun aspecte que s'hauria de millorar:
- La millora més desitjada es: **MÉS FREQUÈNCIA DE TRENS (41%)** i **EL PREU (27%)**.
- Altres demandes amb cert pes són les relacionades amb: **MÉS VIGILÀNCIA/ SEGURETAT (15%)** i **MILLOR HORARIS NOCTURNS (11%)**.
- Amb més detall, al quadre de la propera pàgina:

5.5- Altres valoracions del servei

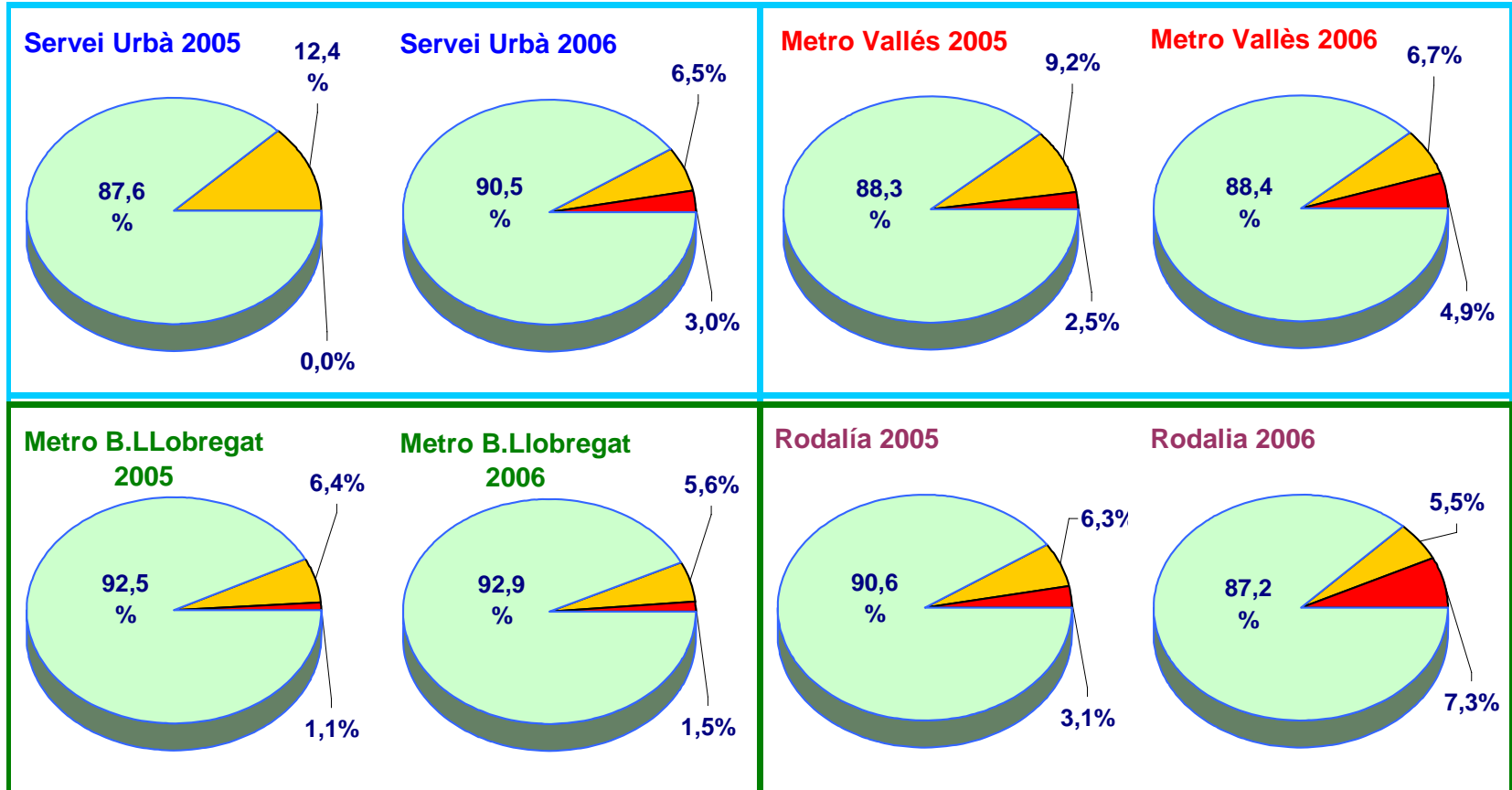
Línia Llobregat i Anoia														
.QUINS ASPECTES DEL SERVEI VOSTÈ CREU QUE S'HAURIEN DE MILLORAR? (Respostes espontànies)	'93	'94	'96	'97	98 maig	'98 oct.	'99	'00	'01	'02	'03	04	05	06
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
ALGUN	90	88	85	86	82	77	89	86	85	83	85,8	93	86	82
Més freqüència de trens	24	38	46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

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 91% dels clients del servei Urbà
 - El 88% dels del servei del Metro del Vallès
 - El 93% dels del servei Metro del Baix Llobregat
 - El 87% dels del servei Rodalia
- Gràficament es mostra a la pàgina següent:

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

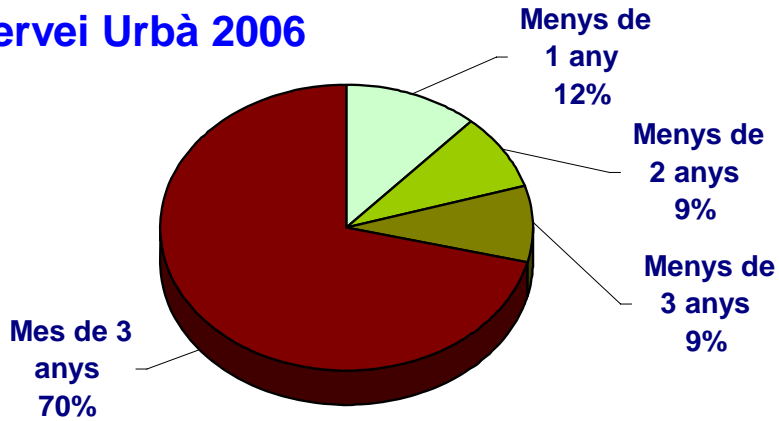
- Segur que seguira fent servir els FGC
- Possiblement els alterni amb un altre medi
- Segur que canviara a un altre medi



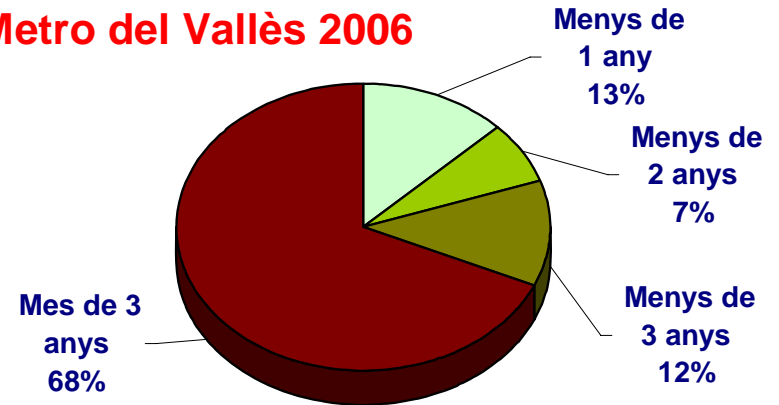
- Al voltant del 10% dels clients de FGC ho són des de fa un any o menys.
- Entre el 20 i el 25% dels entrevistats són clients de fa 1 o 2 anys com a molt.
- S'han trobat menys viatgers nous a la línia del Llobregat-Anoia.

ANTIGUITAT DELS CLIENTS DELS FGC

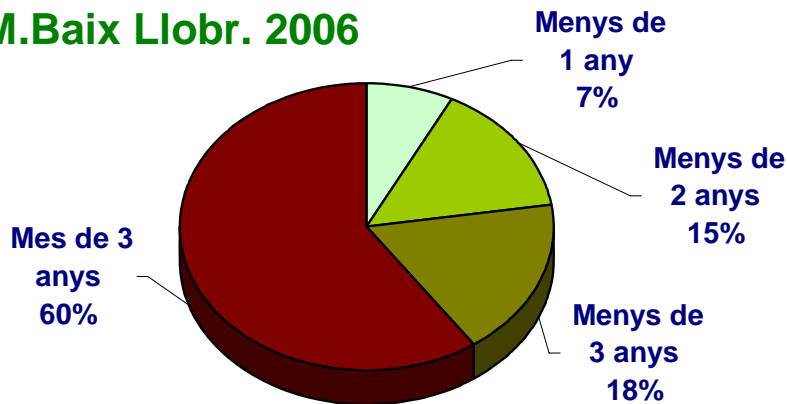
Servei Urbà 2006



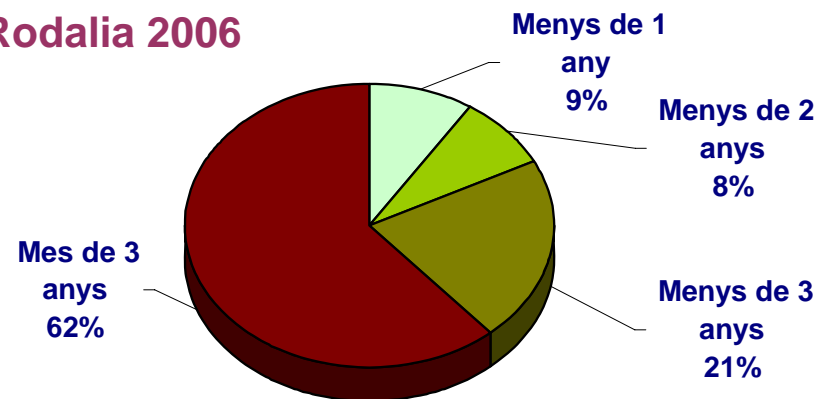
Metro del Vallès 2006



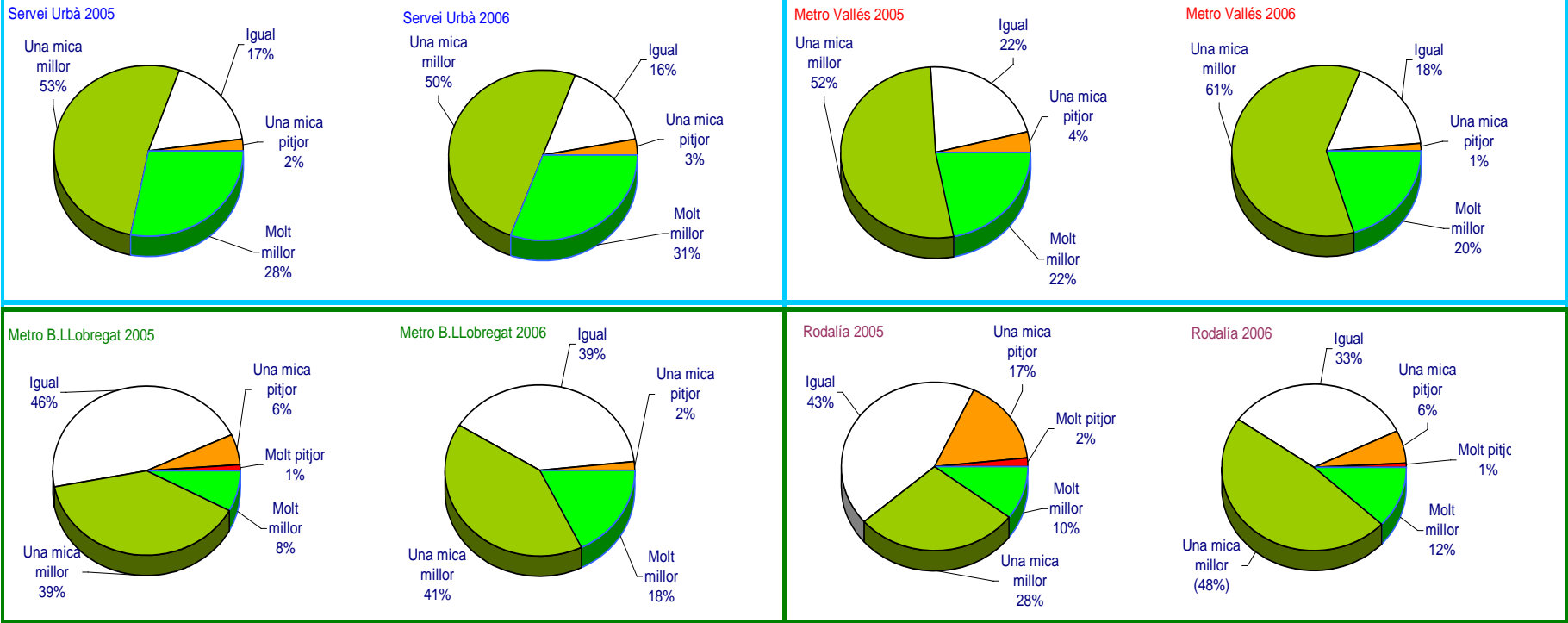
M.Baix Llobr. 2006



Rodalia 2006



VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS



VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL SERVEI URBÀ

ANY 2006

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

Urbà

a

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

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO VALLÈS

ANY 2006

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

Metro Vallès

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

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS AL METRO LLOBREGAT

ANY 2006

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

Metro Llobregat

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

VALORACIÓ DEL SERVEI RESPECTE ALTRES MITJANS A RODALIES

ANY 2006

	FGC respecte Metro	FGC respecte Bus TMB	FGC respecte Bus EMT	FGC respecte Altres bus	FGC respecte RENFE
No coneix el servei	8,26	29,36	67,89	57,80	19,27
Molt millor	20,18	15,60	7,34	13,76	30,28
Una mica millor	36,70	31,19	11,93	11,01	26,61
Igual	17,43	16,51	7,34	11,01	19,27
Una mica pitjor	15,60	7,34	3,67	4,59	3,67
Molt pitjor	1,83	0,00	1,83	1,83	0,92
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Rodalies

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

ZONA D'ORIGEN DELS ENTREVISTATS

Zona d'origen dels entrevistats

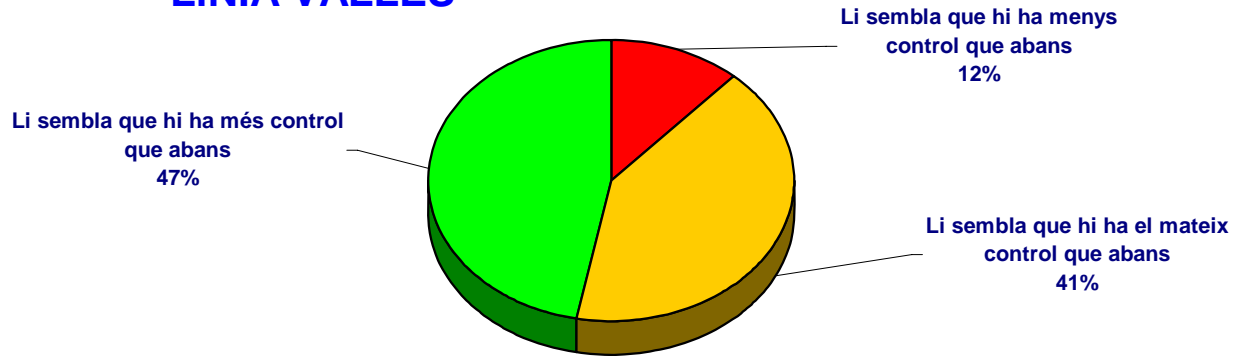
	Urbà	Metro Vallès	Metro Llobregat	Rodalies
Catalunya	75,00	78,36	67,77	75,23
Resta d'Espanya	10,34	11,94	14,32	8,26
Països desenvolupats	2,59	1,87	2,05	1,83
Països en vies desenvolupament	12,07	7,84	15,86	14,68
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Any 2006

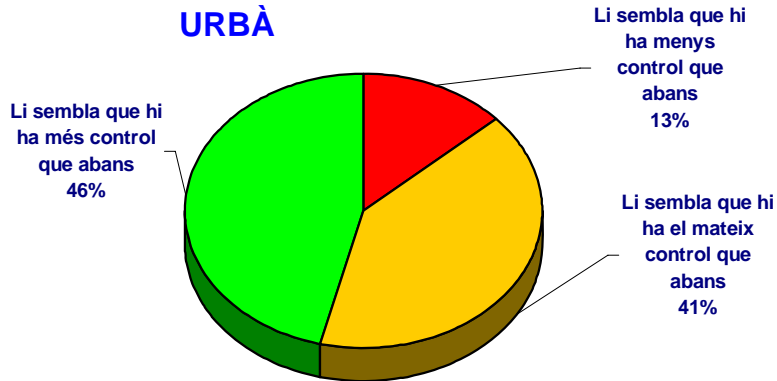
5.7.- PERCEPCIÓ DEL FRAU

CONTROL DEL FRAU LÍNIA VALLÈS

LÍNIA VALLÈS



URBÀ

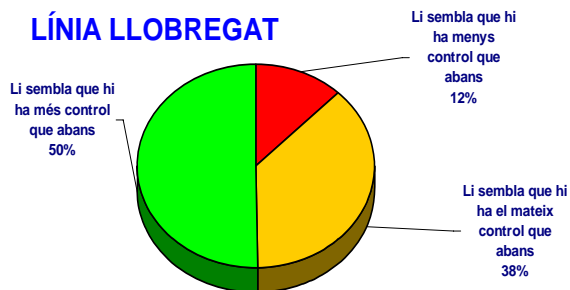


METRO VALLÈS

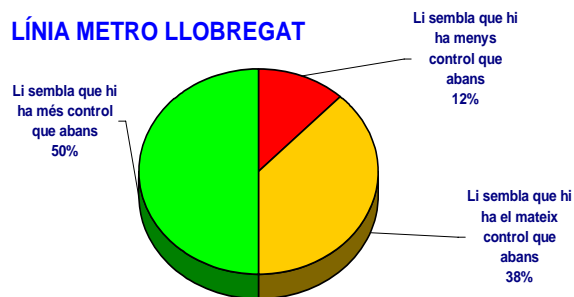


CONTROL DEL FRAU LÍNIA LLOBREGAT

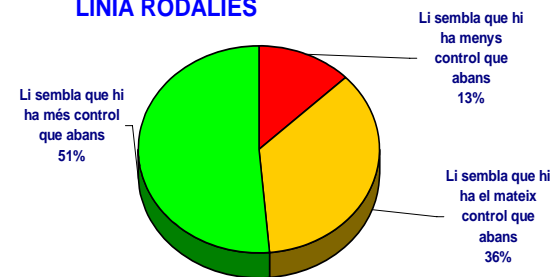
LÍNIA LLOBREGAT



LÍNIA METRO LLOBREGAT



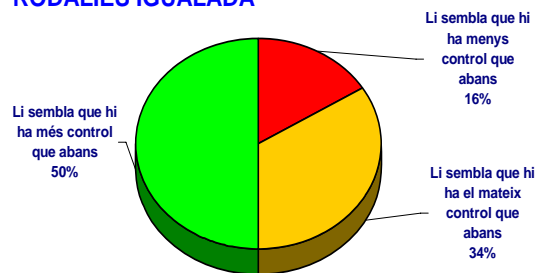
LÍNIA RODALIES



RODALIES MANRESA

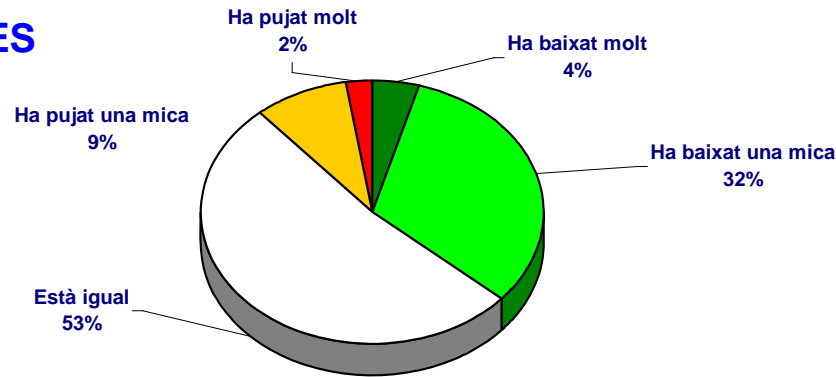


RODALIES IGUALADA

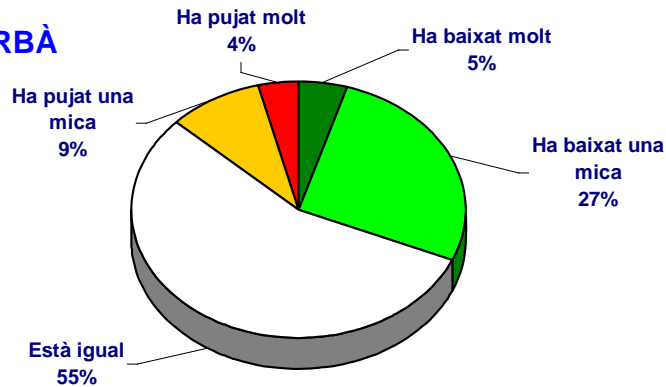


PERCEPCIÓ DEL FRAU LÍNIA VALLÈS

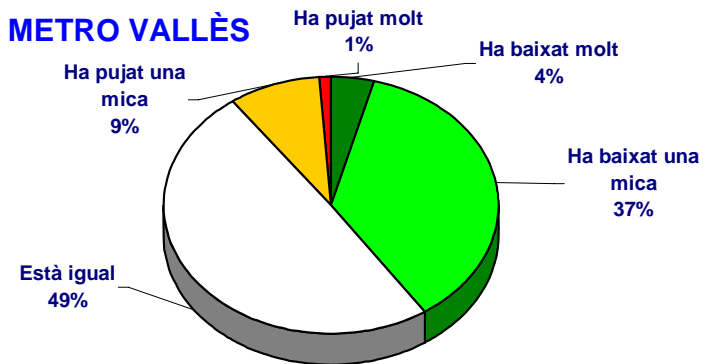
LÍNIA VALLÈS



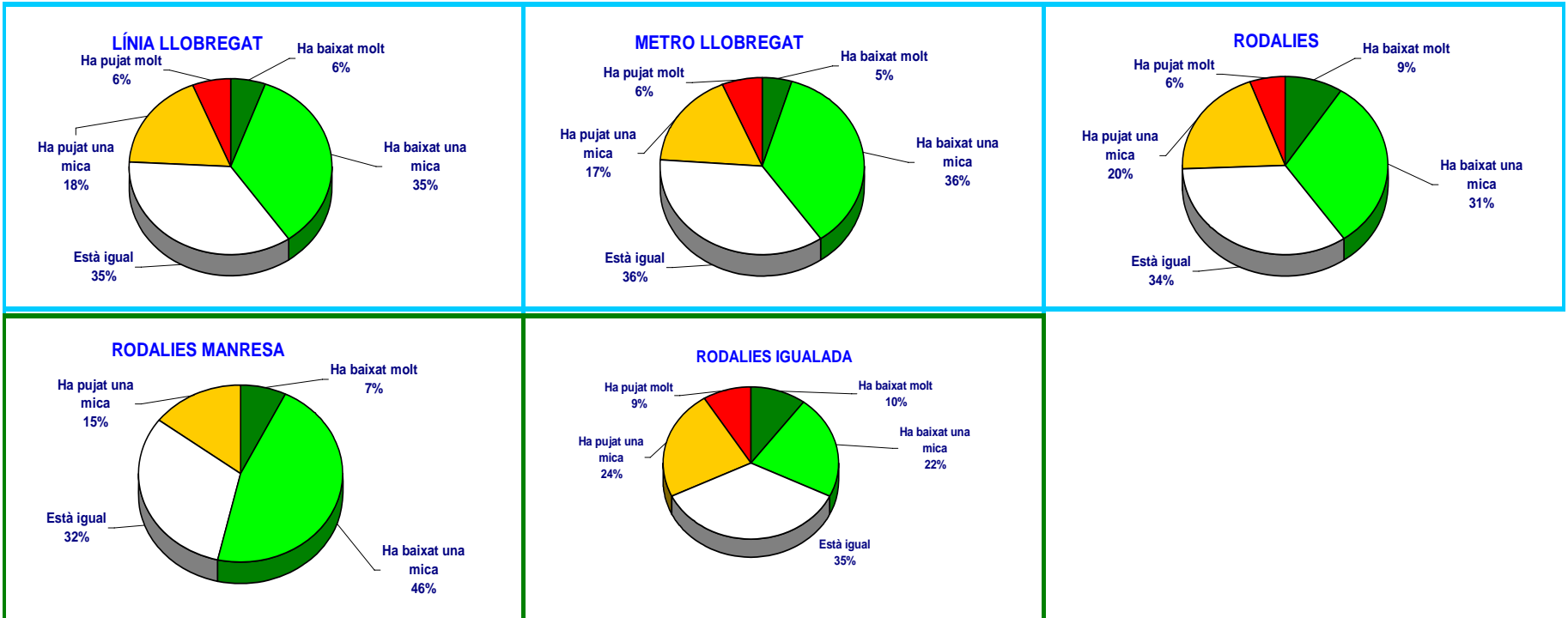
URBÀ



METRO VALLÈS



PERCEPCIÓ DEL FRAU LLOBREGAT



I.S.C. ©

5.8.- Evolució de l'ISC (1987 fins 2006)

■ EVOLUCIÓ DE L'ISC 2005-2006

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

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

- $S1 = \text{Desviació típica ISC'05}$

- $S2 = \text{Desviació típica ISC'06}$

- $n1 = \text{Mostra ISC'05}$

- $n2 = \text{Mostra ISC'06}$

-

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	69,18	500	10,31	69,42	500	10,89	-0,24	-0,3578598
BCN i Vallès	Urbà	70,73	218	10,27	68,92	232	10,96	1,81	1,808566231
BCN i Vallès	M. Vallès	68,24	282	10,22	69,86	268	10,84	-1,62	-1,80129236
Llobregat i Anoia	Total	69,03	500	10,09	68,85	500	14,12	0,18	0,23192237
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	69,12	373	10,02	69,50	391	13,53	-0,38	-0,44253219
Llobregat i Anoia	Rodalies	68,66	127	10,36	66,50	109	15,90	2,16	1,214235904

Línia	Servei	β	Conclusió
BCN i Vallès	Total	-0,3578598	La diferència no és significativa
BCN i Vallès	Urbà	1,808566231	La diferència és una mica significativa
BCN i Vallès	M. Vallès	-1,80129236	La diferència és una mica significativa
Llobregat i Anoia	Total	0,23192237	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	M.B. Llobregat	-0,44253219	La diferència no és significativa
Llobregat i Anoia	Rodalies	1,214235904	La diferència és poc significativa

Els resultats posen de manifest que no hi ha canvis significatius en el servei total de la línia Barcelona-M. Vallès. Ara bé, si es considera el servei urbà i el no urbà per separat, llavors el servei urbà resta pitjor valorat que l'any 2005, mentre que el no urbà millora una mica vers l'any anterior.

En el cas de la línia Llobregat, l'únic canvi destacat fa referència al servei de Rodalies que presenta una valoració una mica pitjor que l'any 2005.

Altres anàlisis complementaris que permeten veure l'evolució dels principals indicadors

Un contrast de diferència 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 significatives.

Línia Barcelona-Vallès (urbà)

La següent taula mostra la mitjana global de l'any 2004 (7,33), la del 2005 (7,61) i la del 2006 (7,47). La taula ANOVA, on es pot veure la significació de l'estadístic que compara les tres mitjanes, posa de manifest que, com que la significació de l'estadístic de contrast és superior a 0,05, la diferència entre aquestes tres mitjanes no arriba a ser significativa. Malgrat tot, entre l'any 2004 i 2005 la diferència sí que és una mica significativa i va suposar un augment de valoració que ara torna una mica enrera.

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
2006	232	7,47	1,315	,086	7,30	7,64	2	10
Total	695	7,47	1,292	,049	7,37	7,56	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	2	4,522	2,721	,067
Intra-grupos	1149,912	692	1,662		
Total	1158,955	694			

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

La valoració de la freqüència de pas empitjora l'any 2006 vers el 2005 (74,68 passa a 68,91, significació = 0,000)

La rapidesa o triga poc a dur-te al destí, també empitjora entre el 2005 i el 2006 (75,83 passa a 73,60, significació = 0,004)

També la disponibilitat (el pots agafar a qualsevol hora que el necessitis) pateix un canvi a pitjor (72,02 passa a 67,49, significació = 0,017) després d'haver millorat entre el 2004 i el 2005.

La gent amb la que viatges no és desagradable és un altre dels punts que canvia a pitjor, per segon any consecutiu (de 73,39 en el 2004, passa a 71,83 en el 2005 i a 69,86 en el 2006, significació = 0,022) El canvi no és molt gran, però és significatiu.

Línia Barcelona-Vallès (no urbà)

No hi ha cap canvi estadísticament significatiu en la valoració global mitjana del servei no urbà.

Es detecta una millora en els accessos a les estacions (68,23 passa a 71,97, significació = 0,011)

També es capta una millora en la satisfacció vers les cues i cancelacions (68,33 passa a 72,03, significació = 0,039)

La satisfacció mitjana vers les indicacions, un dels temes que havia empitjorat en el 2005, augmenta significativament (de 71,35 passa a 74,75, significació = 0,001)

També és significativa la pujada de satisfacció sobre el que hi hagin empleats que atenen i vigilen (de 60,28 passa a 65,87, significació = 0,002)

Altres canvis positius afecten a les aglomeracions i al poder anar assegut (de 60,25 a 62,41, significació = 0,002 i de 60,53 a 64,94, significació = 0,001, respectivament)

Les estacions netes i conservades també milloren apreciativament (71,99 a 72,04, significació = 0,041), si bé no arriben als bons nivells del 2004.

El perill d'accidents evoluciona favorablement (de 75,00 passa a 76,54, significació = 0,026)

Els cotxes nets i ben conservats empitjoren una mica (de 73,97 passa a 73,01, significació = 0,009)

La temperatura dins dels cotxes es valora com a més adequada (de 62,87 passa a 68,06, significació = 0,000)

El preu del bitllet empitjora una mica dins d'una satisfacció que ja era moderada (58,87 a 58,45, significació = 0,002)

La coordinació de tarifes, horaris i transbordaments millora (de 62,70 passa a 69,33, significació = 0,000)

La informació del servei millora (66,84 a 71,40, significació = 0,002), i també ho fa la d'incidències (64,68 a 68,11, significació = 0,001)

Finalment, el nou sistema de vendes també incrementa la valoració (70,74 a 74,41, significació = 0,019)

Línia Barcelona-Llobregat (urbà)

No hi ha canvis estadísticament significatius en la satisfacció global.

En aquesta línia millora el que hi hagin empleats que atenen i vigilen (63,22 a 66,20, significació = 0,048)

El mateix passa amb la freqüència de pas (de 65,25 passa a 68,58, significació = 0,024)

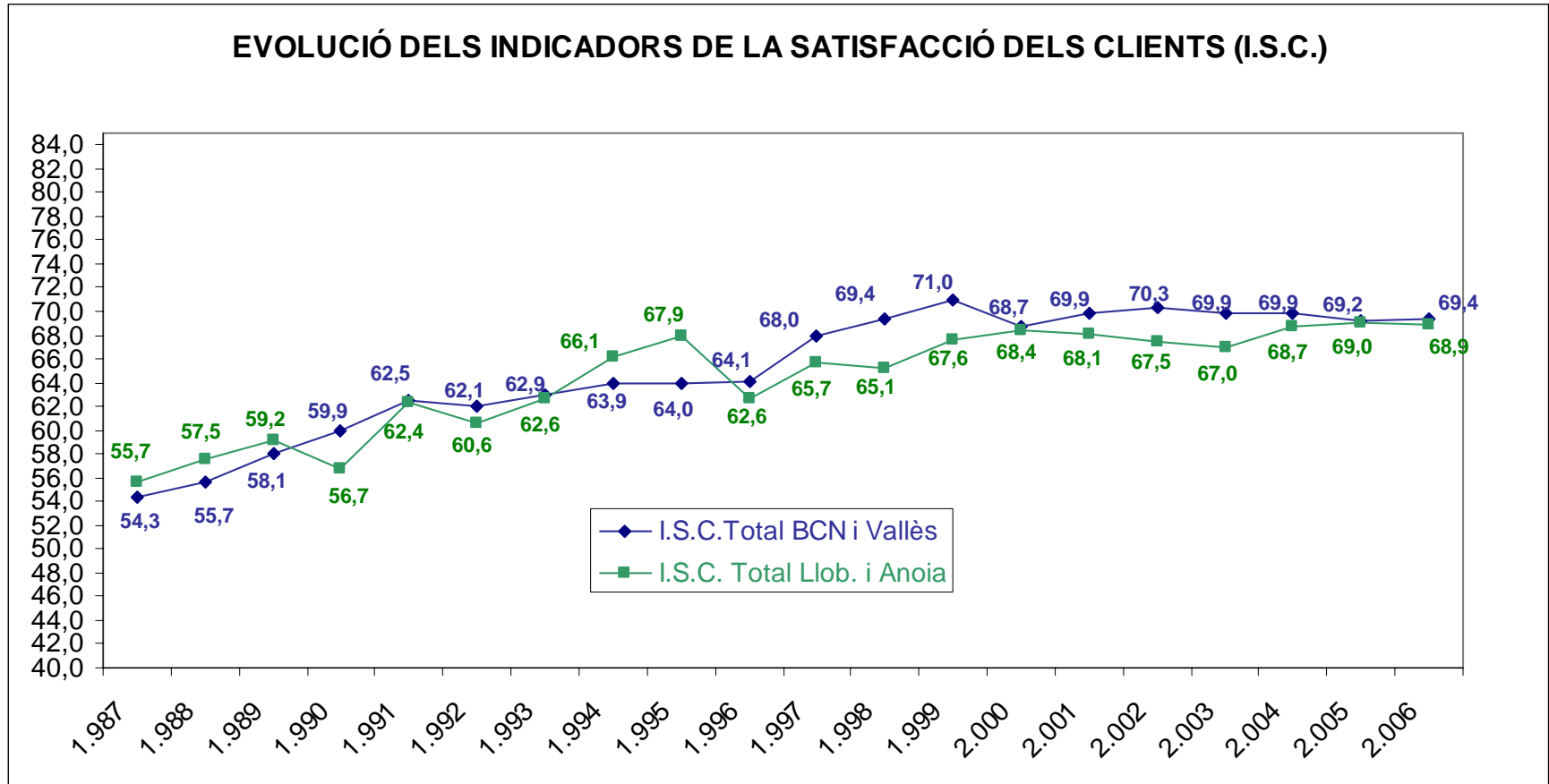
Línia Barcelona-Llobregat (no urbà)

No hi ha canvis estadísticament significatius en la satisfacció global.

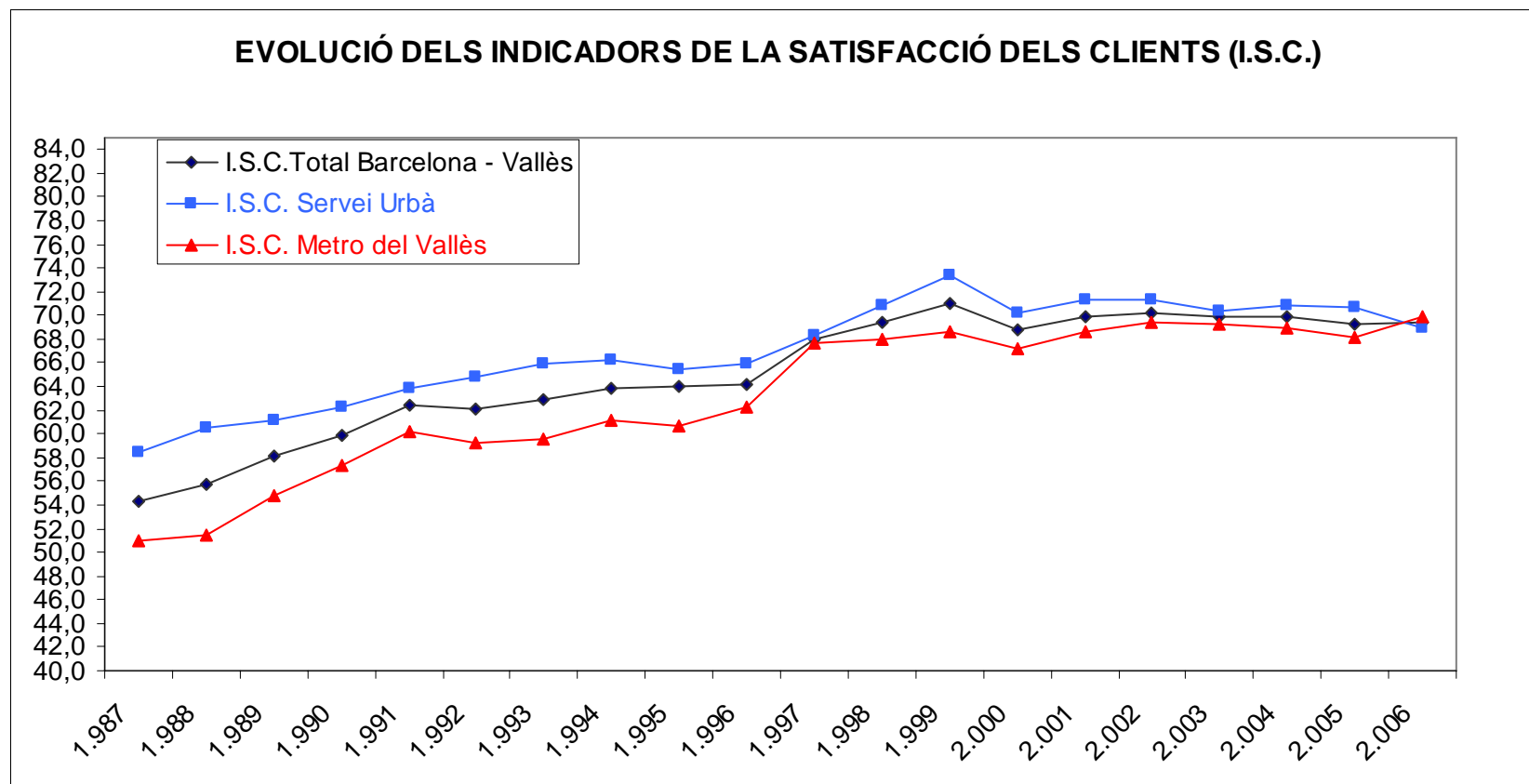
La disponibilitat és un indicador que experimenta una baixada de satisfacció quan havia pujat l'any anterior en aquesta línia. La mitjana passa de 64,72 a 51,69, amb una significació = 0,000.

La resta d'indicadors resten estadísticament igual entre els anys 2005 i 2006.

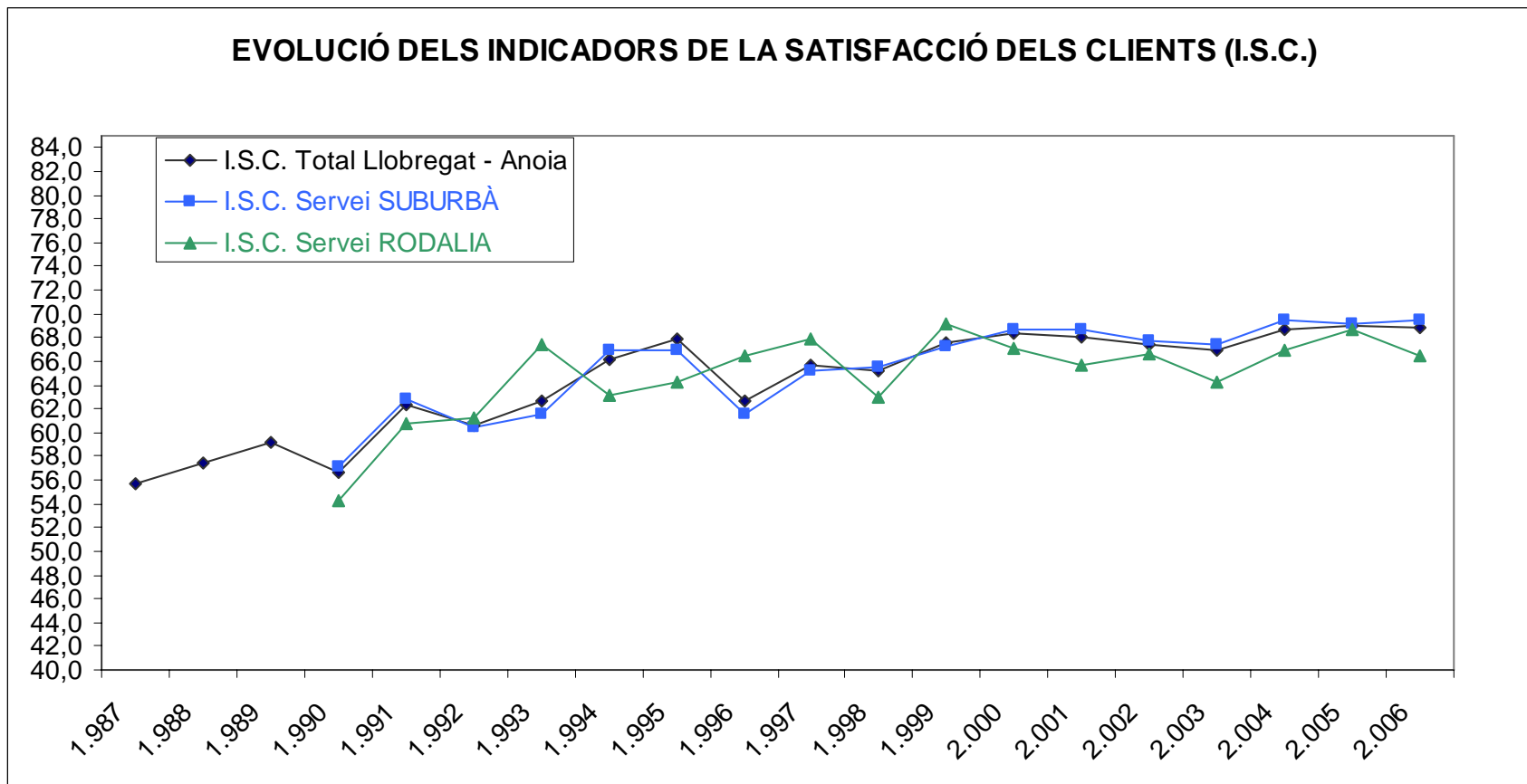
■ Evolució dels indicadors de la Satisfacció dels Clients (ISC)



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



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



6.- RESUM PRINCIPALS RESULTATS

- La satisfacció dels usuaris de la línia de FGC Barcelona – Vallès es manté amb una valoració de notable (69,40). Si tenim en compte el factor de la correcció amb el preu, la valoració fins i tot incrementa una mica respecte l'any anterior. 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 menys anys utilitzant el servei i entre els entrevistats d'origen de fora de l'estat espanyol.
- Els principals punts d'actuació són els següents:

Servei Urbà

EL PREU DEL VIATGE
LES AGLOMERACIONS
EMPLEATS ATENGUIN/VIGILIN
INFORMACIÓ INTERRUPCIIONS
LA COORDINACIÓ MODAL
A QUALESEVOL HORA
ACCÉS A LES ESTACIONS
FREQUÈNCIA
INFORMACIÓ DE LA LÍNIA

Metro Vallès

EL PREU DEL VIATGE
LES AGLOMERACIONS
INFORMACIÓ INTERRUPCIIONS
PODER-LO AGAFARA QUALESEVOL HORA
LA COORDINACIÓ MODAL
FREQUÈNCIA DE PAS

- Només el 6,8% dels entrevistats d'aquesta línia consideren que el servei ha empitjorat en els últims dos anys.
- El 50% dels entrevistats nomenen aspectes que han millorat en els últims 3 anys, com per exemple: Freqüència (12%), Seguretat (10%) i Conservació d'estacions (11%).
- El 44% nomenen aspectes que han empitjorat, principalment el Preu (25%).
- El 89% dels entrevistats citen aspectes a millorar com: Preu (45%).
- El 89% dels entrevistats es mantindrà fidel al servei de FGC.
- El 80% creu que FGC ha millorat respectes altres mitjans de transport i solament el 3% considera que ha empitjorat.
- El 47% creu que hi ha més control que abans sobre el frau i un 36% creu que el frau ha baixat els últims dos anys.
- El 32% dels entrevistats han citat algun tipus d'incomoditat en el servei basades bàsicament amb la Seguretat, la manca d'horaris nocturns i el Preu.

6. Resum principals resultats Llobregat – Anoia

- La satisfacció dels usuaris de la línia de FGC Llobregat – Anoia es manté una mica per sota dels 69 punts que havia assolit l'any passat. El preu, la percepció de manca de seguretat i les obres han fet retrocedir una mica les valoracions del servei.
- 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 usuaris més antics del servei, així com entre els usuaris d'origen de fora l'estat espanyol.
- Els principals punts d'actuació són els següents:

Rodalia

-Metro del Baix Llobregat

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

PODER-LO AGAFAR A
QUALSEVOL HORA
AMABILITAT EMPLEATS
INFORMACIÓ LÍNIA
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
NO MOLÈSTIES/AGRESSIONS

- Només el 6,2% dels entrevistats d'aquesta línia consideren que el servei ha empitjorat en els últims dos anys.
- El 71% dels entrevistats nomenen aspectes que han millorat en els últims 2 anys, com per exemple: Freqüència (16%), Seguretat (15%) i la Neteja (14%).
- El 56% nomenen aspectes que han empitjorat, destacant bàsicament el preu (23%)
- El 91% dels entrevistats citen aspectes a millorar com: Preu (45%), Ampliar serveis en horaris nocturns (15%) i Seguretat (12%).
- El 90% dels entrevistats es mantindrà fidel al servei de FGC.
- El 60% creu que FGC ha millorat respecte altres mitjans de transport i solament un 5% creu que ha empitjorat.
- El 50% creu que hi ha més control del frau que abans i el 41% creu que el frau ha disminuït. Per contra, un 24% creu que ha augmentat.
- El 19% dels entrevistats cita algun inconvenient basats bàsicament en Seguretat i Incivisme dels usuaris.