



## ISC 2013 FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)

Enquesta feta per INSTITUTO APOLDA S.L.  
INFORME DE RESULTATS  
Novembre de 2013

## TAULA DE CONTINGUT

	<u>Pàgina</u>
1. INTRODUCCIÓ.....	4
2. ÀMBIT .....	5
3. OBJECTIUS .....	6
4. METODOLOGIA.....	8
SISTEMA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ .....	8
UNIVERS .....	8
ÀMBIT TEMPORAL.....	8
MOSTRA .....	8
SELECCIÓ DE LA MOSTRA.....	10
5. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS .....	11
IMPORTÀNCIA, SATISFACCIÓ I ISC DEL SERVEI .....	12
IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS ESTUDIATS .....	13
SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS ESTUDIATS .....	17
EVOLUCIÓ DE LA SATISFACCIÓ .....	22
PUNTS D'ACTUACIÓ.....	26
EVOLUCIÓ ISC .....	34
ISC PER LÍNIA I SERVEI.....	36
ISC PER SEGMENTS .....	37
ISC PER ASPECTES .....	39
VALORACIÓ DEL SERVEI .....	47
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI .....	48
VALORACIÓ DEL SERVEI EN RELACIÓ ALS DARRERS DOS ANYS.....	52
ASPECTES QUE HAN MILLORAT .....	52
ASPECTES QUE HAN EMPITJORAT .....	54
ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR.....	55

PERCEPCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DELS ACTES INCÍVICS.....	57
COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT .....	60
VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT .....	62
APLICACIÓ APP DELS SERVEIS DE FGC.....	67
APLICACIÓ ONLINE DE FGC (I): BARCELONA-VALLÈS.....	68
APLICACIÓ ONLINE DE FGC PER FOMENTAR EL CIVISME EN ELS SERVEIS .....	71
CAMPANYA “ENDOLLA’T” (només en línia LLOBREGAT-ANOIA) .....	72
FRAU .....	74
CONTROL DEL FRAU.....	75
NIVELL DE FRAU .....	77
ACORD / DESACORD AMB QUÈ ES REALITZIN CONTROLS DE FRAU .....	79
PERFIL DE L'USUARI.....	81
PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ .....	82
6. SÍNTESI DE RESULTATS .....	86

## 1. INTRODUCCIÓ

Segons descriu el mateix client, l'objecte d'aquesta enquesta és actualitzar l'informació de l'Índex de Satisfacció del Client de FGC i conèixer l'opinió dels clients sobre les actuacions de FGC en la seva Xarxa Principal, amb l'objectiu de millorar el servei que se li ofereix. A tal efecte, FGC considera molt important tenir un indicador del nivell de qualitat del servei des de l'òptica del client així com la seva evolució en el temps.

Els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) verifica de forma continuada el nivell de qualitat dels serveis de ferrocarrils.

El present document, que forma part d'aquesta verificació continua, correspon a la realització d'enquestes als usuaris dels serveis de FGC i està orientat a conèixer l'anomenat Índex de Satisfacció del Client (ISC), que mesura la qualitat percebuda pels usuaris tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als diferents aspectes del servei.

Les pàgines següents descriuen els objectius i la metodologia utilitzada, i resumeixen els resultats aconseguits.

## 2. ÀMBIT

Els serveis que formen part de l'estudi són els següents:

- **Línia Barcelona - Vallès (B-V)**
  - Servei Urbà
  - Metro Vallès
  
- **Línia Llobregat – Anoia (LL-A)**
  - Metro Baix Llobregat
  - Rodalia
  
  - Ramal Manresa (Abrera <-> Manresa Baixador)
  - Ramal Igualada (St. Esteve Sesrovires <-> Igualada)

### 3. OBJECTIUS

L'objecte dels treballs és la realització d'enquestes als usuaris dels serveis de FGC, per tal de determinar l'Índex de Satisfacció del Client (ISC). Aquest índex mesura la qualitat percebuda pels usuaris tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que atorguen als atributs del servei.

Els atributs estudiats són:

- Facilitats d'accés a les estacions
- Facilitat d'accés al tren
- No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol 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
- 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 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
- La informació en els casos d'incidències en el servei
- Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

A més de l'ISC corresponent a cada servei, l'estudi s'adreça a obtenir altres blocs d'informació relacionats amb:

- Valoració del servei
- Aplicació online dels serveis de FGC
- Campanya "Endolla't"
- Fraud
- Seguretat
- Perfil de l'usuari

A mode de resum, els objectius de l'estudi són:

Conèixer quins són els aspectes amb els que el client està més insatisfet

Trobar els punts d'actuació que amb més eficàcia incrementarien la satisfacció del client

Obtenir indicadors d'importància, satisfacció i ISC de cada aspecte i a nivell global

Determinar com és el client dels serveis dels FGC

## 4. METODOLOGIA

### SISTEMA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ

La recollida d'informació s'ha dut a terme mitjançant entrevistes personals administrant un qüestionari prèviament estructurat. La realització de les entrevistes s'ha fet a la xarxa de FGC, a clients mentre feien ús de la prestació de servei de manera que es pogués recollir informació sobre el nivell de satisfacció dels diferents aspectes del servei.

### UNIVERS

Compost pels usuaris, d'edat a partir dels 14 anys, de les diverses línies estudiades.

### ÀMBIT TEMPORAL

El treball de camp s'ha fet del 14 al 27 d'Octubre del 2013 d'acord amb la planificació acordada amb FGC.

### MOSTRA

La mostra total és de 1200 entrevistes, repartides en 600 a cada línia. La distribució mostral per parades es va fer proporcional segons la demanda d'usuaris en cada una d'elles. A les taules següents es presenta la mostra per línies i parades:

Taula 1: Mostra

Línia	Viatgers dia feiner	Mostra	Error mostral
Barcelona - Vallès	221.841	600	4,08
Llobregat - Anoia	74.149	600	4,08
Total	297.190	1200	2,89



	Línia Barcelona - Vallès			Línia Llobregat - Anoia	
	Servei urbà	Metro Vallès		Metro B. Llobregat	Rodalíia
PL. CATALUNYA	64	52	PL. ESPANYA	139	12
PROVENÇA	47	33	MAGÒRIA LA CAMPANA	17	-
GRÀCIA	17	13	ILDEFONS CERDÀ	33	1
SANT GERVASI	9	2	EUROPA / FIRA	36	1
MUNTANER	21	10	GORNAL	20	1
LA BONANOVA	8	2	SANT JOSEP	24	-
LES TRES TORRES	10	2	L'HOSPITALET AV.CARRILET	55	2
SARRIÀ	23	17	ALMEDA	31	1
REINA ELISENDA	11	2	CORNELLÀ RIERA	30	1
PLAÇA MOLINA	2	-	SANT BOI	49	1
PÀDUA	6	1	MOLÍ NOU CIUTAT COOPERATIVA	19	-
EL PUTXET	13	2	COLÒNIA GÜELL	1	-
AV. TIBIDABO	14	2	SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	4	-
PEU DEL FUNICULAR	-	4	SANT VICENÇ DELS HORTS	14	1
VALLVIDRERA SUPERIOR	-	4	CAN ROS	10	-
BAIXADOR DE VALLVIDRERA	-	4	QUATRE CAMINS	5	-
LES PLANES	-	4	PALLEJÀ	6	-
LA FLORESTA	-	4	SANT ANDREU DE LA BARCA	10	1
VALLDOREIX	-	11	EL PALAU	6	1
SANT CUGAT	-	36	MARTORELL VILA / CASTELLBISBAL	1	-
MIRA-SOL	-	8	MARTORELL CENTRAL	8	3
HOSPITAL GENERAL	-	5	MARTORELL ENLLAÇ	4	1
RUBÍ	-	21	ABRERA	3	-
LES FONTS	-	4	OLESÀ DE MONTSERRAT	6	1
TERRASSA RAMBLA	-	27	AERI DE MONTSERRAT	-	1
VOLPELLERES	-	6	MONISTROL DE MONTSERRAT	-	5
SANT JOAN	-	13	CASTELLBELL I EL VILAR	-	-
BELLATERRA	-	5	SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ	-	4
UNIVERSITAT AUTÒNOMA	-	27	MANRESA VILADORDIS	-	1
SANT QUIRZE	-	8	MANRESA ALTA	-	2
SABADELL ESTACIÓ	-	7	MANRESA BAIXADOR	-	5
SABADELL RAMBLA	-	19	SANT ESTEVE SESROVIRE	-	3
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>355</b>	MASQUEFA	-	3
			PIERA	-	5
			VALLBONA D'ANOIA	-	1
			CAPELLADES	-	1
			LA POBLA DE CLARAMUNT	-	1
			VILANOVA DEL CAMÍ	-	2
			IGUALADA	-	7
			<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>69</b>

## SELECCIÓ DE LA MOSTRA

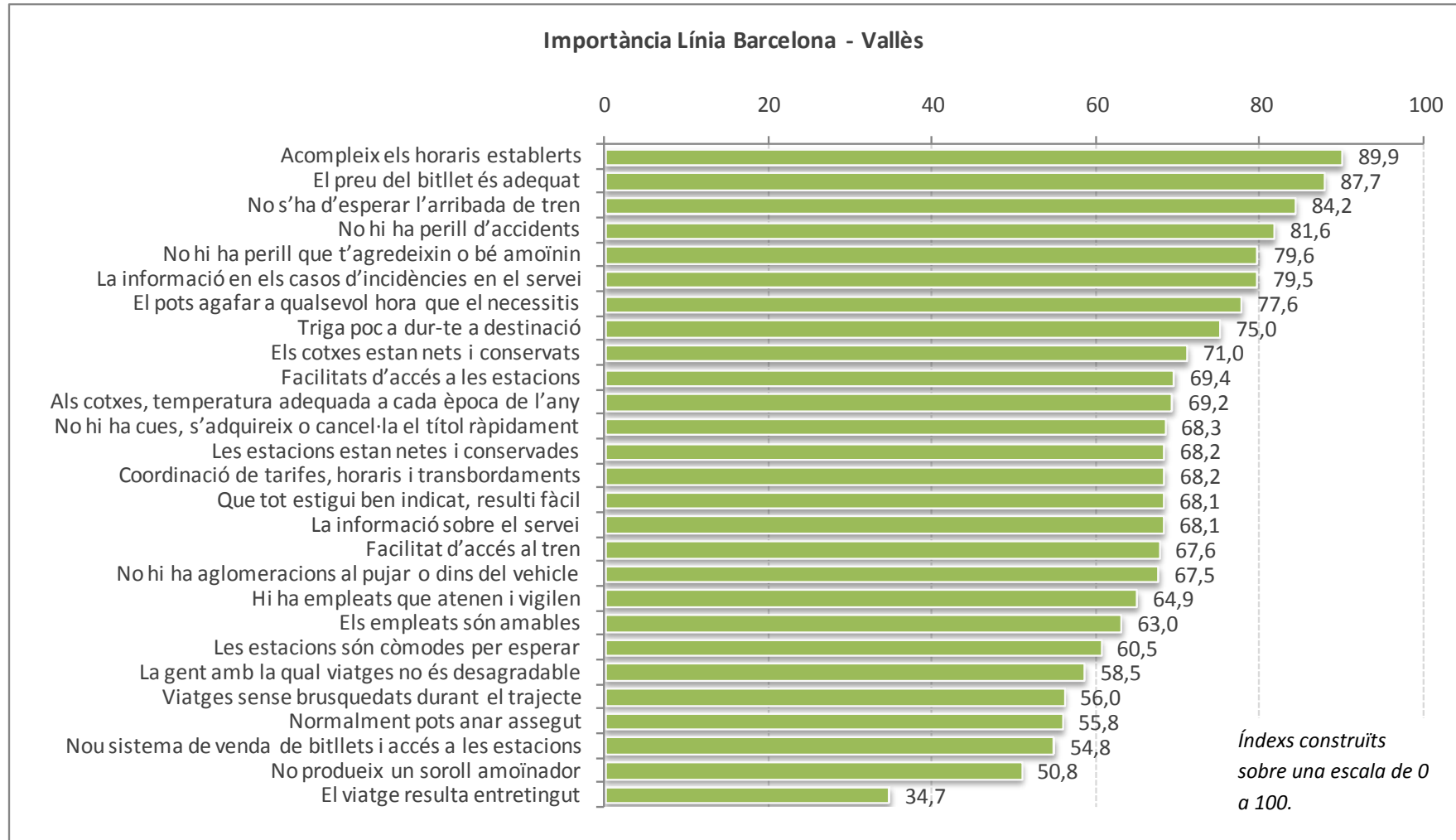
La selecció de la mostra s'ha fet assegurant l'aleatorietat en totes les estacions i andanes per períodes horaris, seleccionant-los de forma proporcional al seu flux.

Les entrevistes s'han realitzat al llarg del dia en dos torns d'entrevistador (matí i tarda) per poder enquestar a l'usuari / client en el temps d'espera a l'estació. En cas de no acabar l'entrevista en l'estació, s'ha acompanyat 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.

## 5. RESUM DELS PRINCIPALS RESULTATS

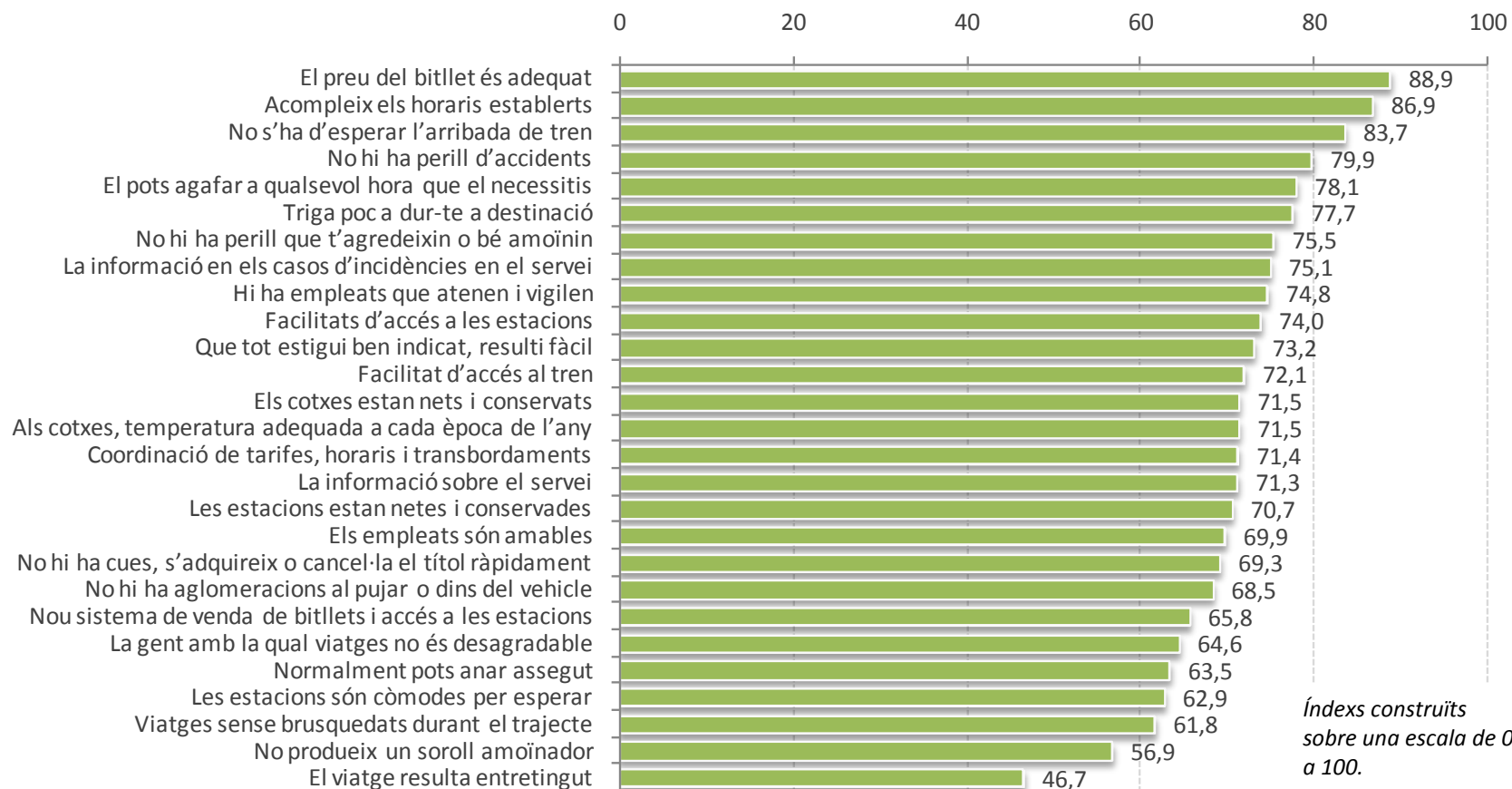
## IMPORTÀNCIA, SATISFACCIÓ I ISC DEL SERVEI

## IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS ESTUDIATS



IMPORTÀNCIA Atributs	Línia Barcelona - Vallès		
	Total	Servei Urbà	Metro Vallès
Facilitats d'accés a les estacions	69,4	76,2	64,7
Facilitat d'accés al tren	67,6	74,2	63,1
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	68,3	70,9	66,5
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	68,1	72,3	65,2
Hi ha empleats que atenen i vigilen	64,9	69,0	62,1
Els empleats són amables	63,0	64,5	61,9
No s'ha d'esperar l'arribada de tren	84,2	85,9	83,0
Triga poc a dur-te a destinació	75,0	80,6	71,2
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	77,6	79,8	76,1
Acompleix els horaris establerts	89,9	90,7	89,4
No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	67,5	68,6	66,8
Normalment pots anar assegut	55,8	54,9	56,4
No produeix un soroll amoïnador	50,8	53,9	48,6
Les estacions són còmodes per esperar	60,5	61,8	59,6
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	56,0	59,8	53,3
Les estacions estan netes i conservades	68,2	69,6	67,2
La gent amb la qual viatges no és desagradable	58,5	60,9	56,9
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	79,6	83,6	76,9
No hi ha perill d'accidents	81,6	84,3	79,7
Els cotxes estan nets i conservats	71,0	70,1	71,7
El viatge resulta entretingut	34,7	32,9	35,9
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	69,2	68,5	69,6
El preu del bitllet és adequat	87,7	86,1	88,8
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	68,2	71,3	66,0
La informació sobre el servei	68,1	71,9	65,5
La informació en els casos d'incidències en el servei	79,5	83,2	76,9
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	54,8	56,5	53,6

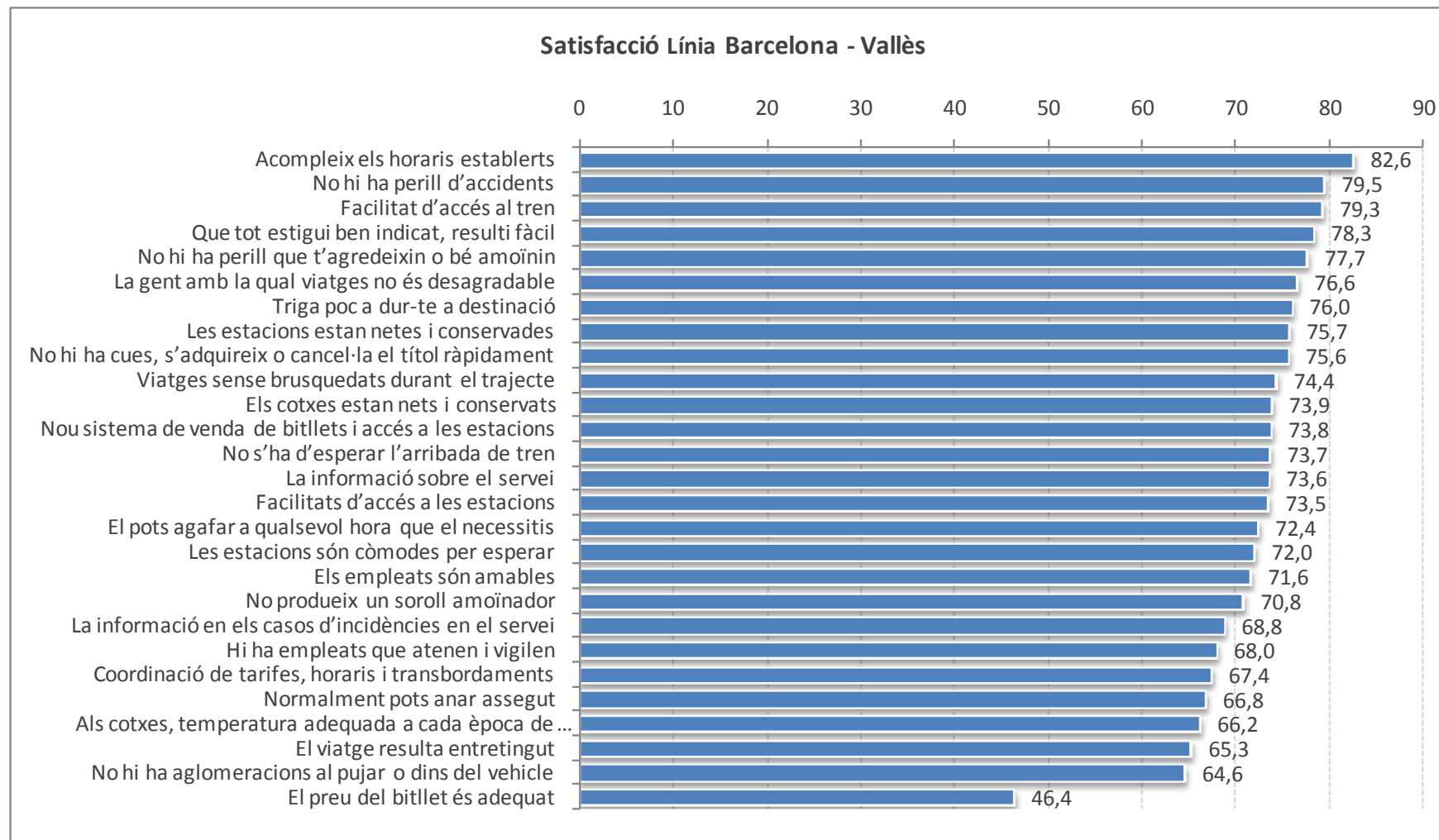
**Importància Línia Llobregat - Anoia**



IMPORTÀNCIA Atributs	Línia Llobregat - Anoia		
	Total	Metro B.Llobregat	Rodalía
Facilitats d'accés a les estacions	<b>74,0</b>	76,0	63,9
Facilitat d'accés al tren	<b>72,1</b>	74,4	61,0
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	<b>69,3</b>	70,7	62,0
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	<b>73,2</b>	74,8	65,0
Hi ha empleats que atenen i vigilen	<b>74,8</b>	73,0	83,3
Els empleats són amables	<b>69,9</b>	68,1	78,6
No s'ha d'esperar l'arribada de tren	<b>83,7</b>	84,2	80,9
Triga poc a dur-te a destinació	<b>77,7</b>	79,0	71,6
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	<b>78,1</b>	80,1	68,3
Acompleix els horaris establerts	<b>86,9</b>	86,5	89,0
No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	<b>68,5</b>	69,5	63,7
Normalment pots anar assegut	<b>63,5</b>	64,6	58,5
No produeix un soroll amoïnador	<b>56,9</b>	57,8	52,3
Les estacions són còmodes per esperar	<b>62,9</b>	62,7	64,1
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	<b>61,8</b>	63,2	54,7
Les estacions estan netes i conservades	<b>70,7</b>	71,3	67,8
La gent amb la qual viatges no és desagradable	<b>64,6</b>	64,4	65,8
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	<b>75,5</b>	77,5	66,1
No hi ha perill d'accidents	<b>79,9</b>	81,4	72,7
Els cotxes estan nets i conservats	<b>71,5</b>	71,7	70,1
El viatge resulta entretingut	<b>46,7</b>	45,6	52,0
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	<b>71,5</b>	73,1	64,1
El preu del bitllet és adequat	<b>88,9</b>	87,4	96,1
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	<b>71,4</b>	73,4	62,0
La informació sobre el servei	<b>71,3</b>	72,7	64,9
La informació en els casos d'incidències en el servei	<b>75,1</b>	77,7	62,5
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	<b>65,8</b>	67,3	58,4



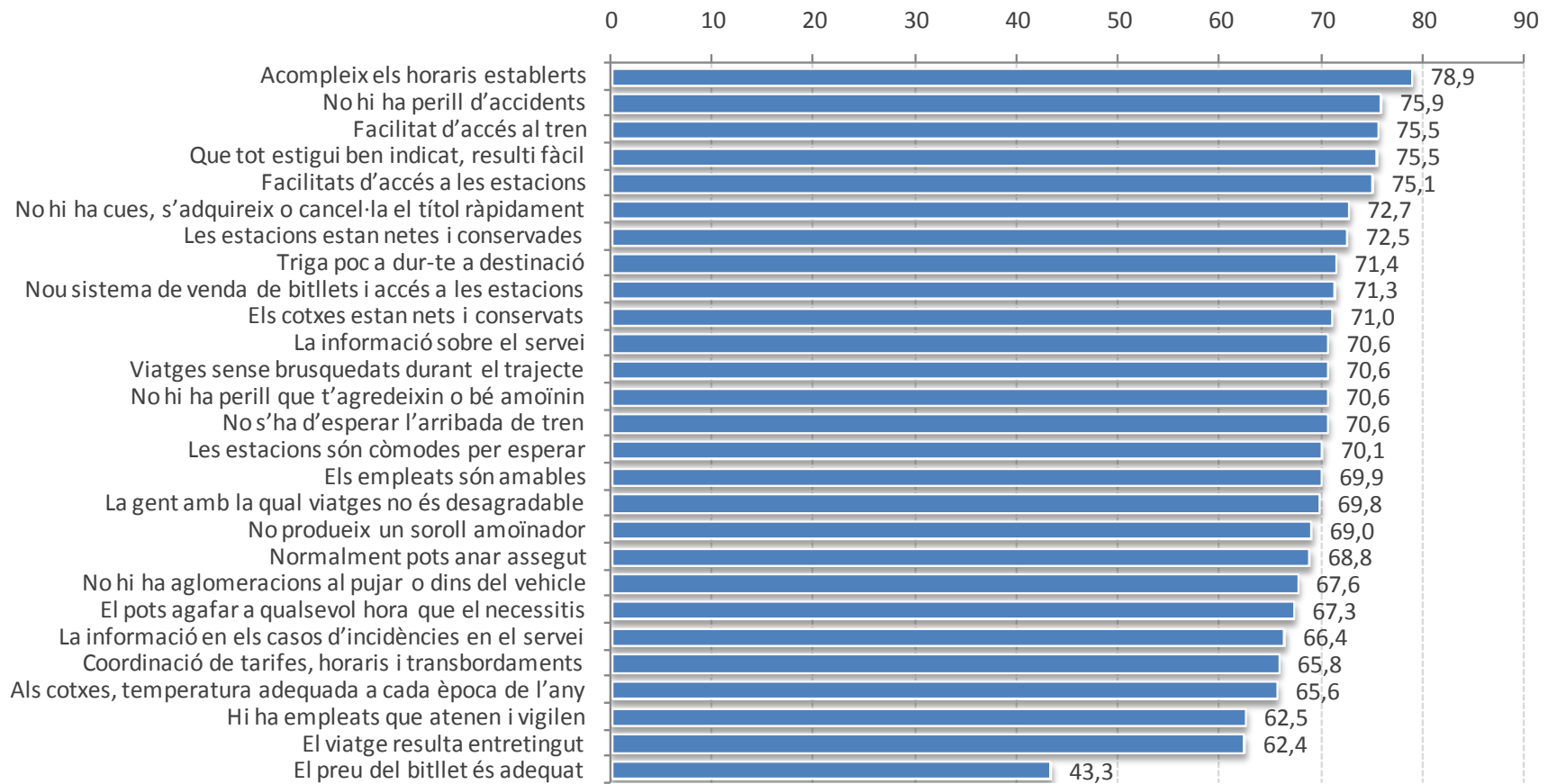
## SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS ESTUDIATS



*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

SATISFACCIÓ	Línia Barcelona - Vallès		
	Atributs	Total	Servei Urbà
Facilitats d'accés a les estacions	<b>73,5</b>	72,5	74,2
Facilitat d'accés al tren	<b>79,3</b>	78,9	79,5
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	<b>75,6</b>	76,8	74,9
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	<b>78,3</b>	78,2	78,5
Hi ha empleats que atenen i vigilen	<b>68,0</b>	69,6	66,9
Els empleats són amables	<b>71,6</b>	72,9	70,7
No s'ha d'esperar l'arribada de tren	<b>73,7</b>	75,5	72,4
Triga poc a dur-te a destinació	<b>76,0</b>	80,3	73,1
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	<b>72,4</b>	74,0	71,3
Acompleix els horaris establerts	<b>82,6</b>	81,7	83,1
No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	<b>64,6</b>	67,3	62,8
Normalment pots anar assegut	<b>66,8</b>	70,3	64,4
No produeix un soroll amoïnador	<b>70,8</b>	71,5	70,4
Les estacions són còmodes per esperar	<b>72,0</b>	73,6	70,9
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	<b>74,4</b>	75,4	73,6
Les estacions estan netes i conservades	<b>75,7</b>	76,5	75,2
La gent amb la qual viatges no és desagradable	<b>76,6</b>	78,3	75,4
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	<b>77,7</b>	78,8	76,9
No hi ha perill d'accidents	<b>79,5</b>	78,3	80,3
Els cotxes estan nets i conservats	<b>73,9</b>	74,9	73,2
El viatge resulta entretingut	<b>65,3</b>	64,0	66,2
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	<b>66,2</b>	70,1	63,6
El preu del bitllet és adequat	<b>46,4</b>	52,1	42,5
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	<b>67,4</b>	69,8	65,8
La informació sobre el servei	<b>73,6</b>	74,0	73,3
La informació en els casos d'incidències en el servei	<b>68,8</b>	70,2	67,9
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	<b>73,8</b>	74,8	73,1

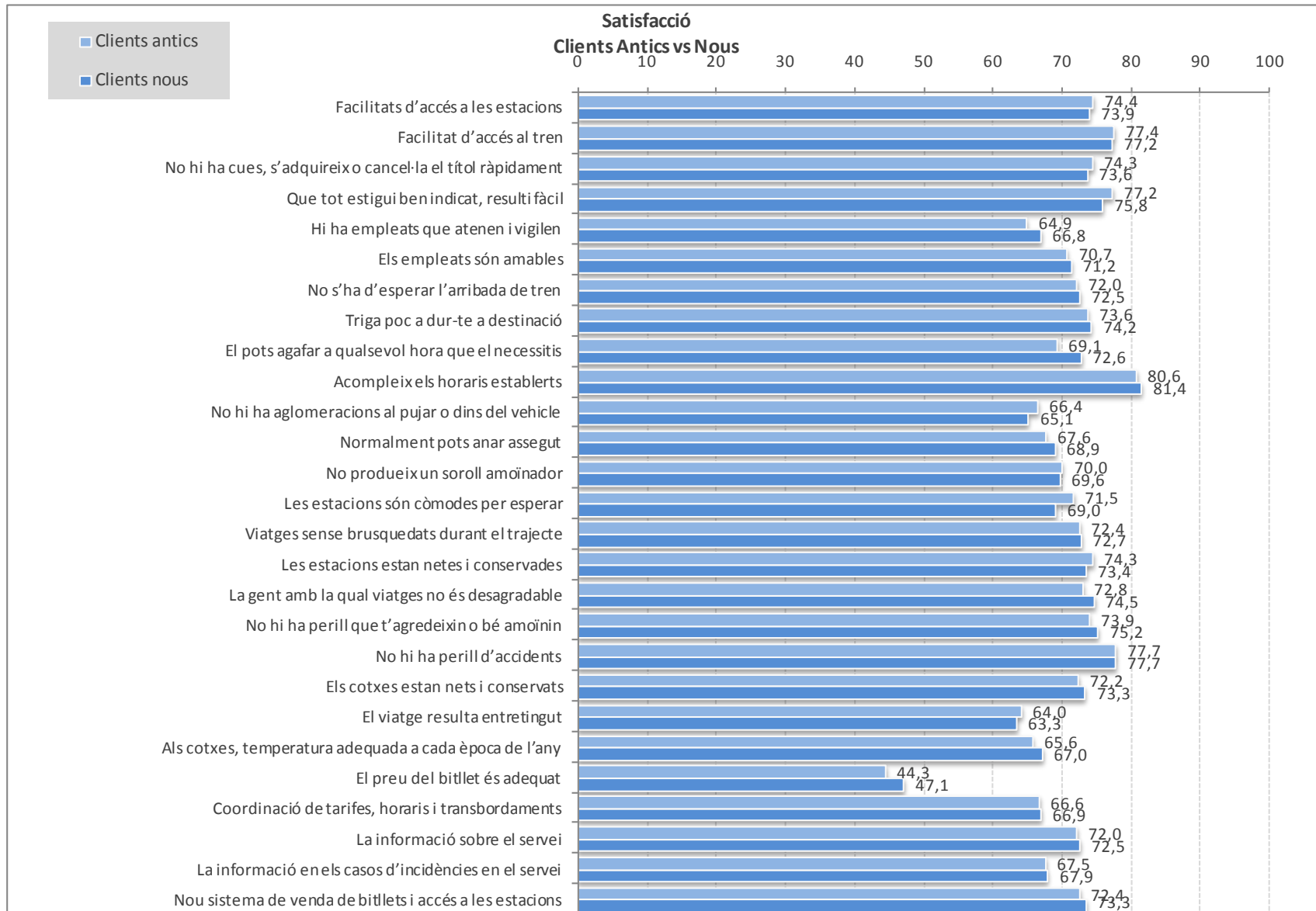
**Satisfacció Línia Llobregat - Anoia**



*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

SATISFACCIÓ	Línia Llobregat - Anoia				
	Atributs	Total	Metro B.Llobregat	Rodalía	Ramal Manresa
Facilitats d'accés a les estacions	<b>75,1</b>	74,2	79,3	80,2	77,9
Facilitat d'accés al tren	<b>75,5</b>	74,3	81,6	82,4	79,7
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	<b>72,7</b>	71,5	78,6	79,1	77,1
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	<b>75,5</b>	74,6	80,1	78,5	80,0
Hi ha empleats que atenen i vigilen	<b>62,5</b>	63,3	58,6	64,2	55,4
Els empleats són amables	<b>69,9</b>	69,4	72,5	72,9	72,6
No s'ha d'esperar l'arribada de tren	<b>70,6</b>	71,8	64,5	67,4	61,0
Triga poc a dur-te a destinació	<b>71,4</b>	73,3	62,6	67,1	58,7
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	<b>67,3</b>	69,0	58,8	62,1	55,3
Acompleix els horaris establerts	<b>78,9</b>	78,7	79,9	80,0	79,2
No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	<b>67,6</b>	66,4	73,7	72,1	73,7
Normalment pots anar assegut	<b>68,8</b>	67,0	77,6	74,0	78,9
No produeix un soroll amoïnador	<b>69,0</b>	67,9	74,1	74,6	73,3
Les estacions són còmodes per esperar	<b>70,1</b>	69,1	75,0	74,2	75,3
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	<b>70,6</b>	70,1	72,9	70,9	74,0
Les estacions estan netes i conservades	<b>72,5</b>	71,3	78,5	76,9	79,9
La gent amb la qual viatges no és desagradable	<b>69,8</b>	69,6	70,6	69,8	70,8
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	<b>70,6</b>	70,4	71,2	72,9	68,7
No hi ha perill d'accidents	<b>75,9</b>	75,0	80,1	78,2	79,8
Els cotxes estan nets i conservats	<b>71,0</b>	70,9	71,6	69,8	72,5
El viatge resulta entretingut	<b>62,4</b>	61,5	67,1	68,4	64,6
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	<b>65,6</b>	65,1	68,0	68,3	66,6
El preu del bitllet és adequat	<b>43,3</b>	43,3	43,7	42,8	43,5
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	<b>65,8</b>	65,4	67,8	70,3	65,5
La informació sobre el servei	<b>70,6</b>	69,6	75,8	75,2	74,8
La informació en els casos d'incidències en el servei	<b>66,4</b>	65,3	71,4	70,9	69,9
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	<b>71,3</b>	70,7	74,6	73,7	72,7

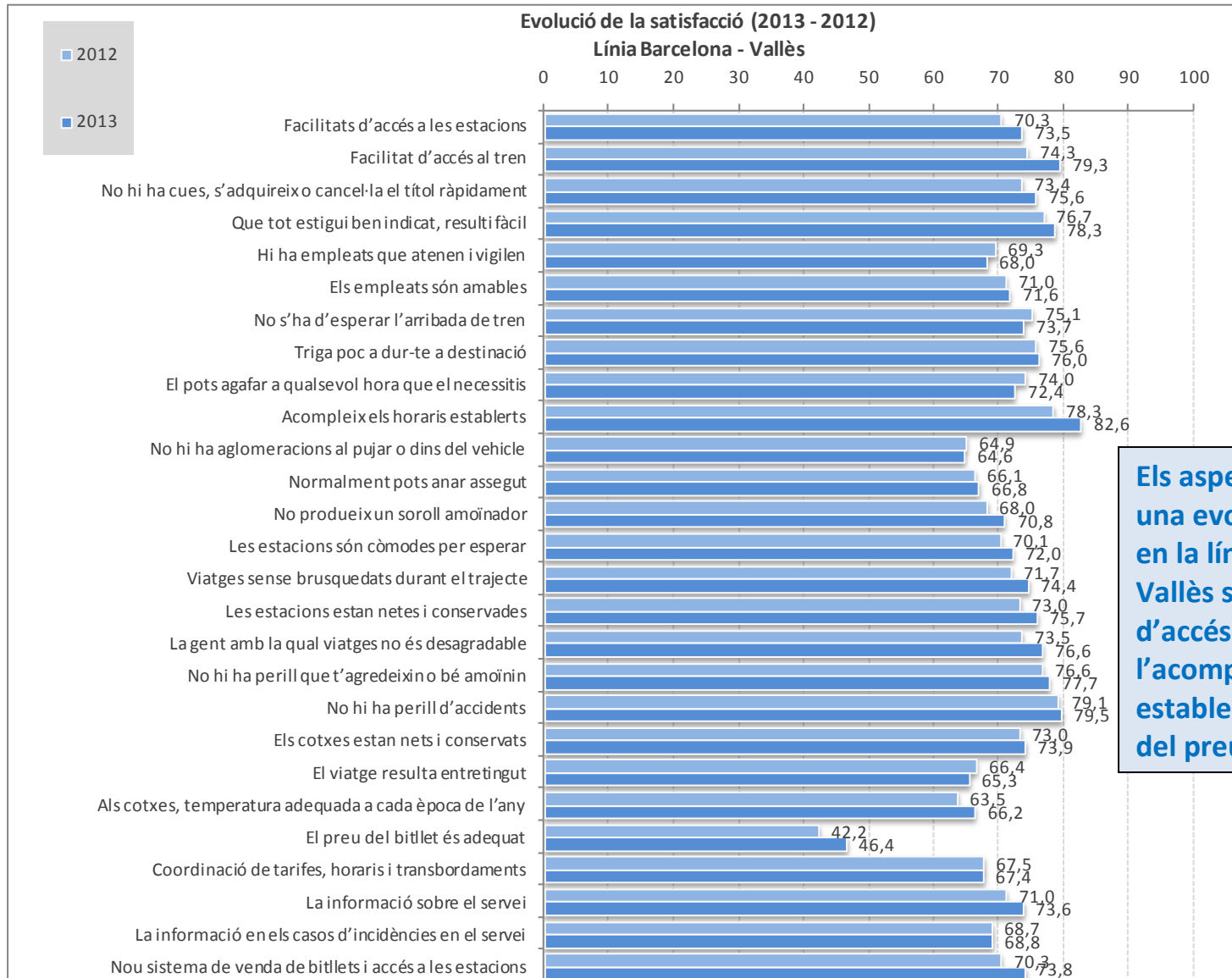
*Cal tenir present que les mostres dels Ramals de Manresa i Igualada són molt petites (53 i 41 casos respectivament).*



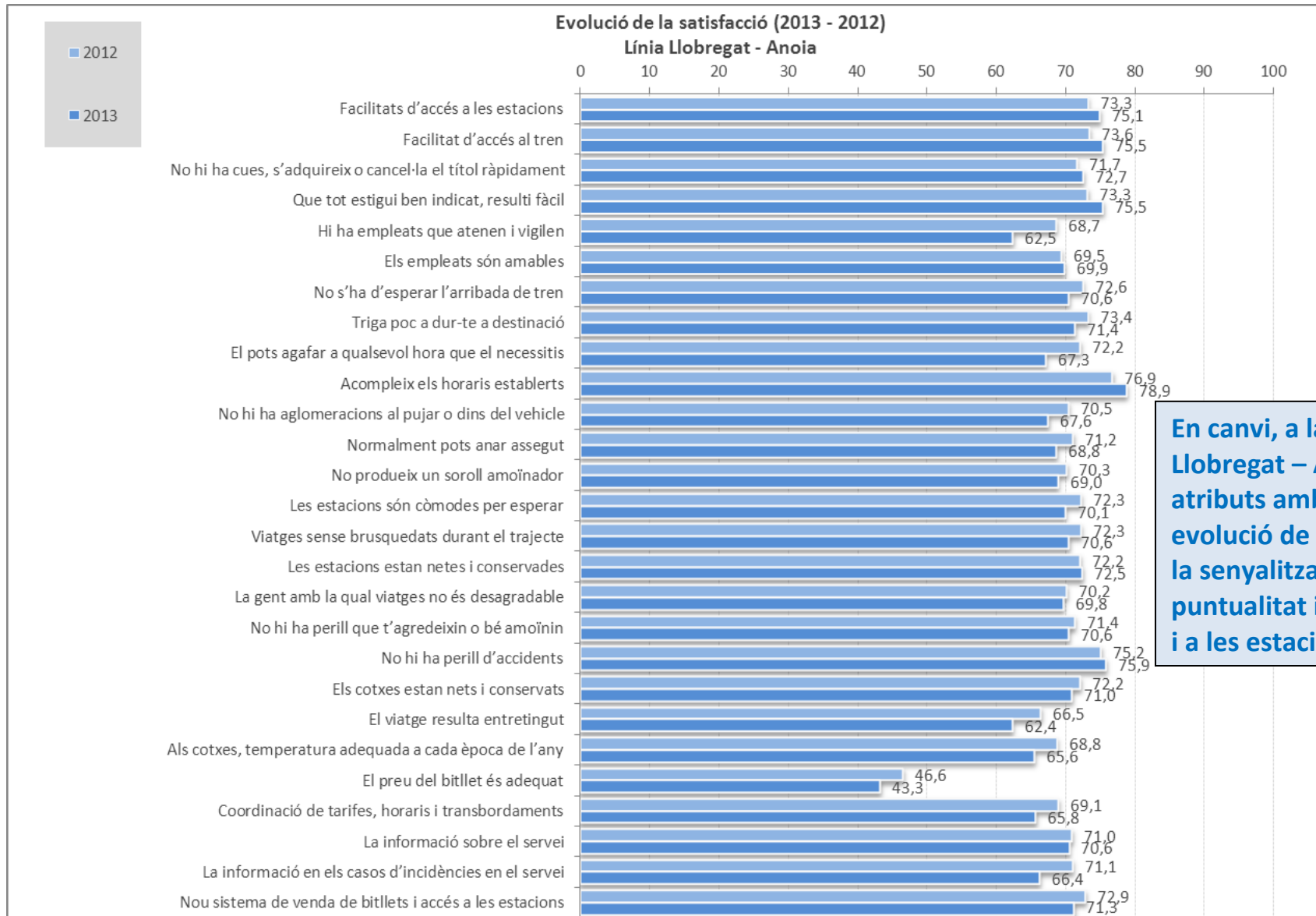
(\*) Clients antics: usuaris del servei des de fa més de 2 anys  
Clients nous: usuaris amb freqüència

Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.

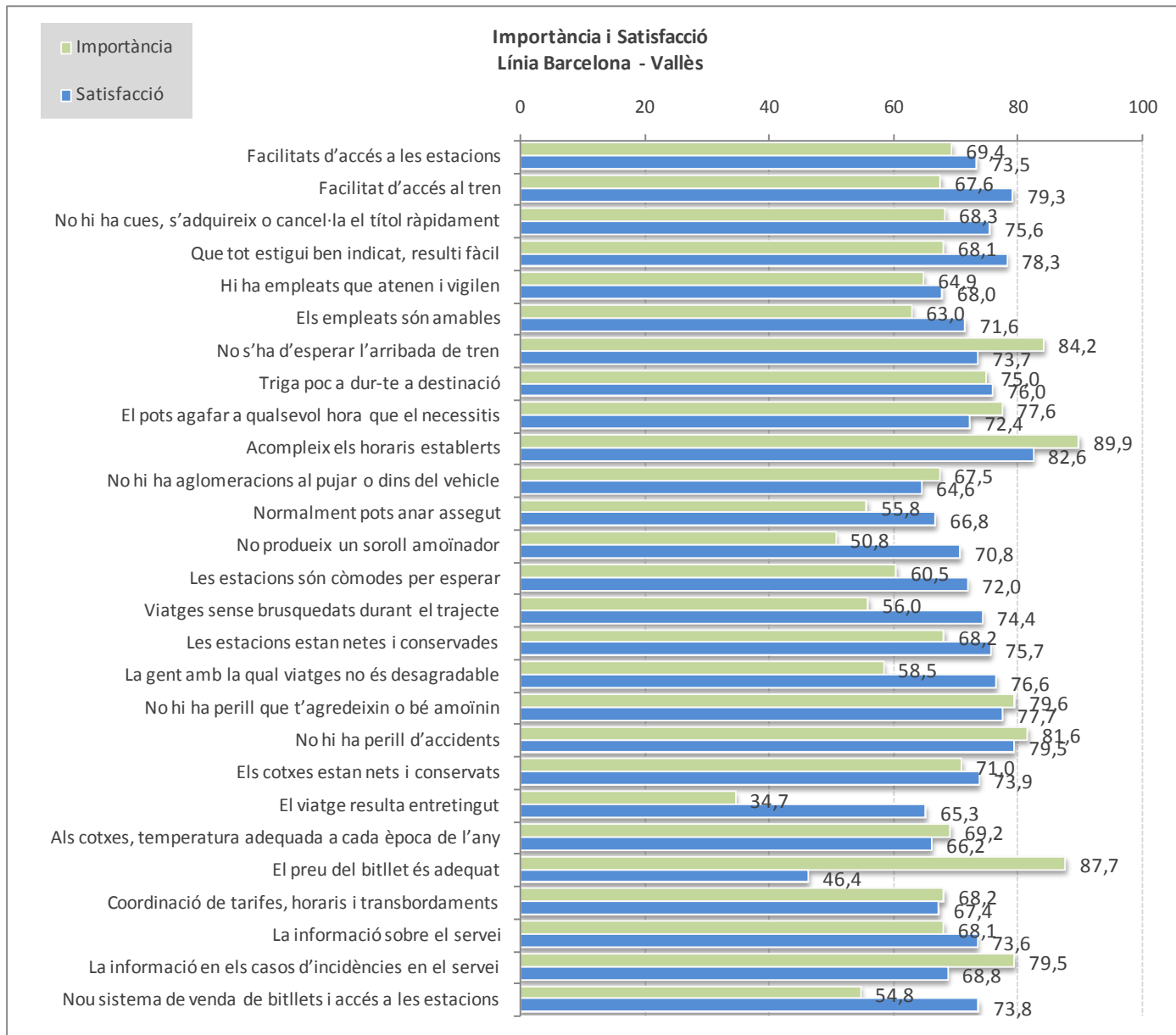
## EVOLUCIÓ DE LA SATISFACCIÓ



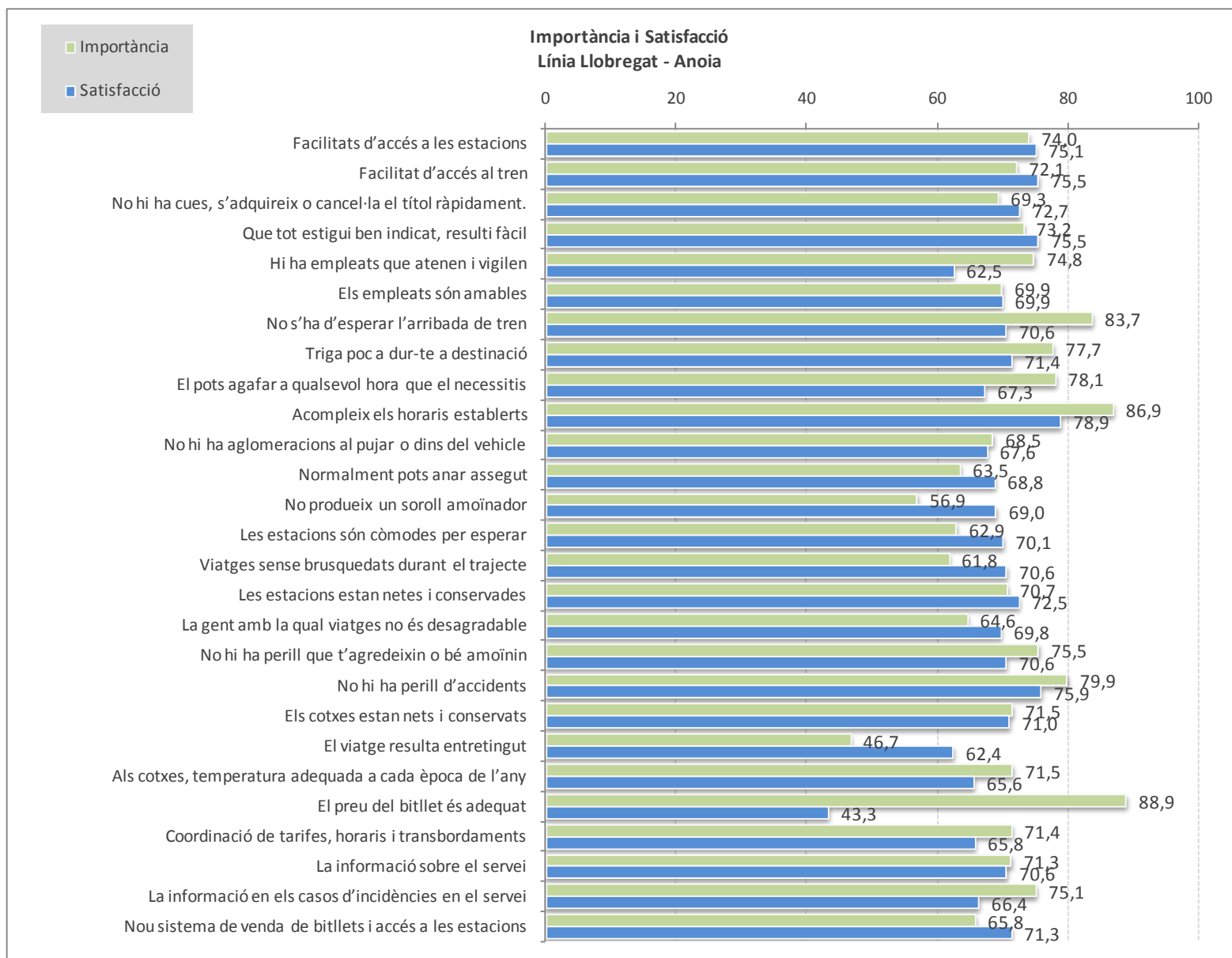
**Els aspectes que mostren una evolució més positiva en la línia Barcelona – Vallès són la facilitat d'accés al tren, l'acompliment dels horaris establerts i l'adequació del preu del bitllet.**



**En canvi, a la línia Llobregat – Anoia els atributs amb una major evolució de satisfacció són la senyalització, la puntualitat i l'accés al tren i a les estacions.**

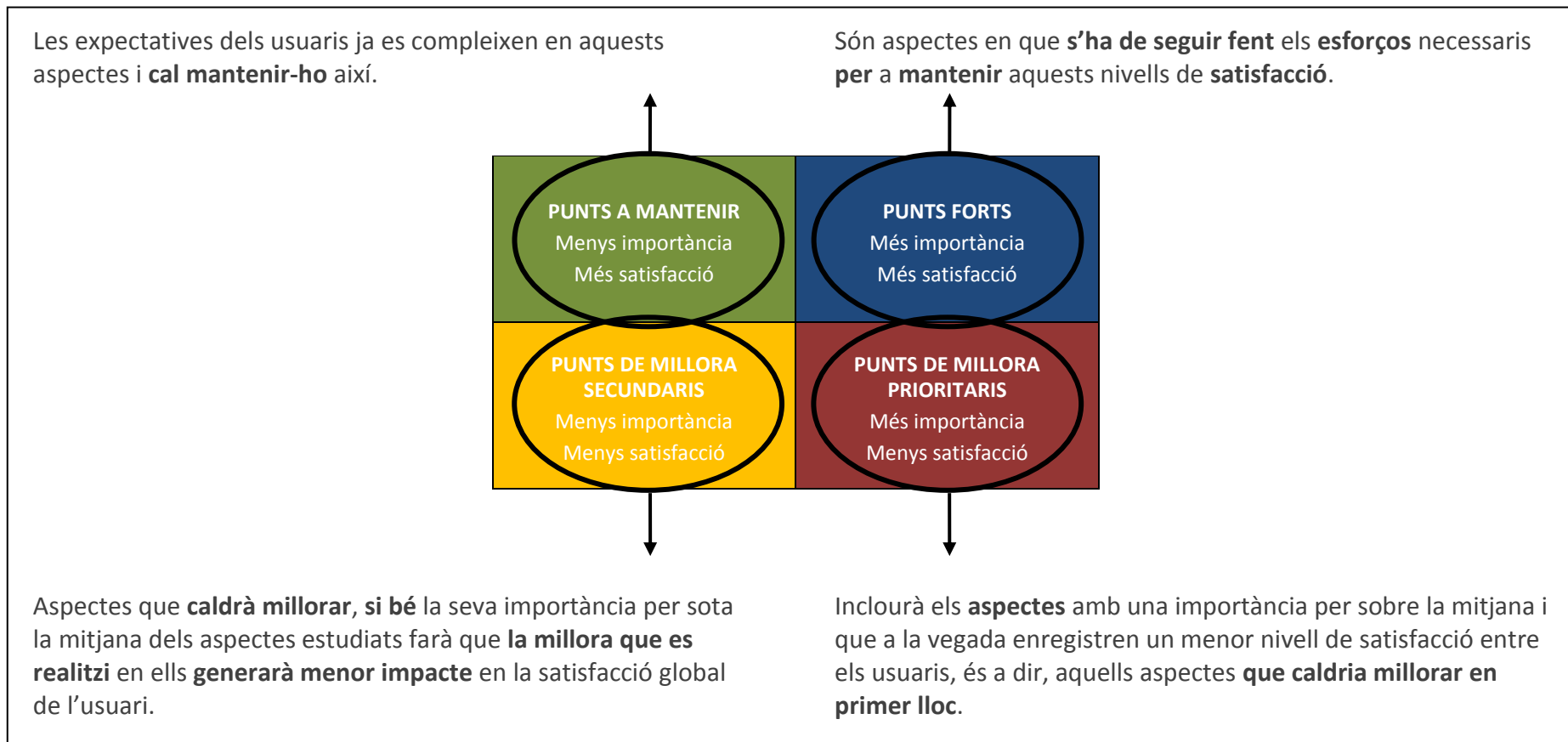




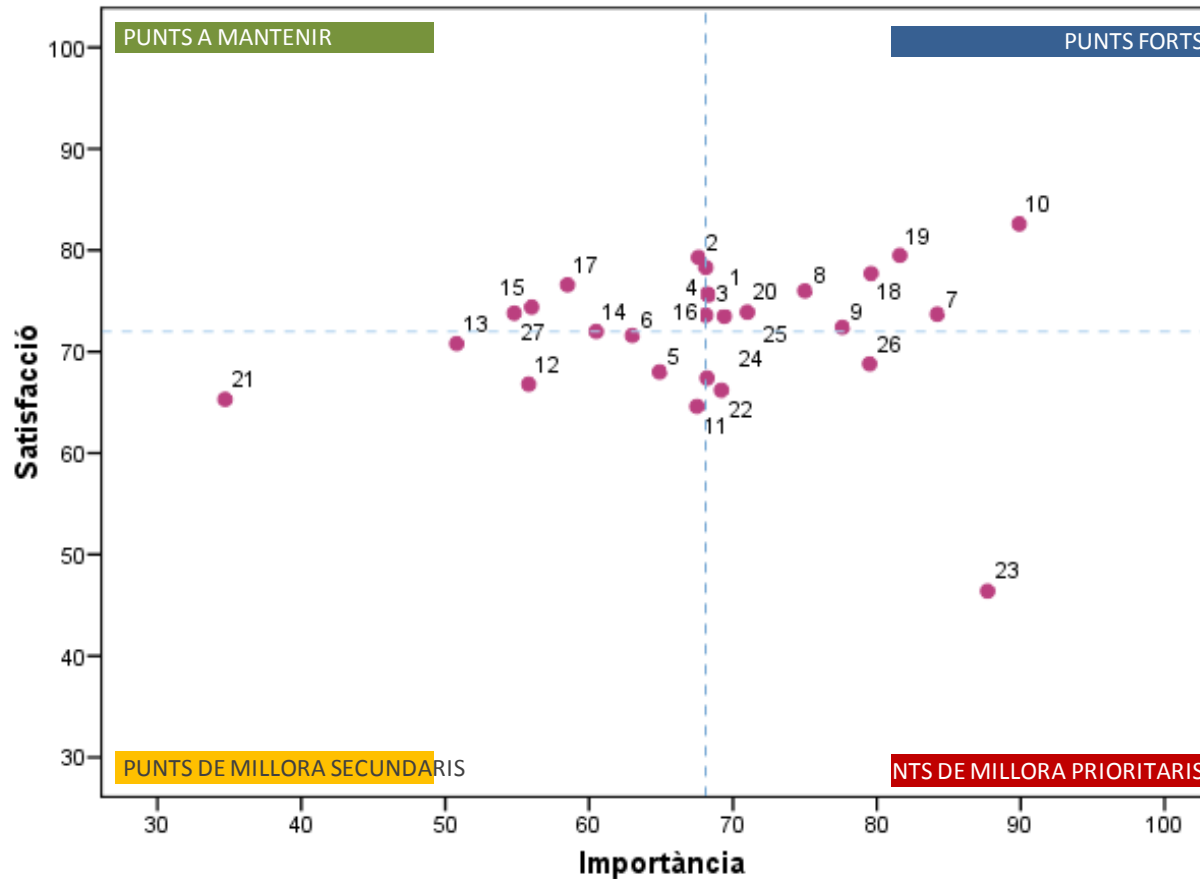


## PUNTS D'ACTUACIÓ

Si en un mateix gràfic comparem, per a un atribut de servei determinat, quina és la seva importància i quin és el nivell de satisfacció declarat pels usuaris, això ens permetrà veure fàcilment en quins aspectes cal millorar més especialment. El gràfic (tipus XY) de la pàgina següent situa la importància del factor en el seu eix vertical i el nivell de satisfacció en el seu eix horitzontal i sobre aquests dos eixos situem els atributs analitzats. A més, el gràfic inclou una línia vertical i una altra horitzontal que assenyalen les mitjanes en ambdós aspectes (importància i satisfacció), de manera que podem parlar de quatre quadrants:



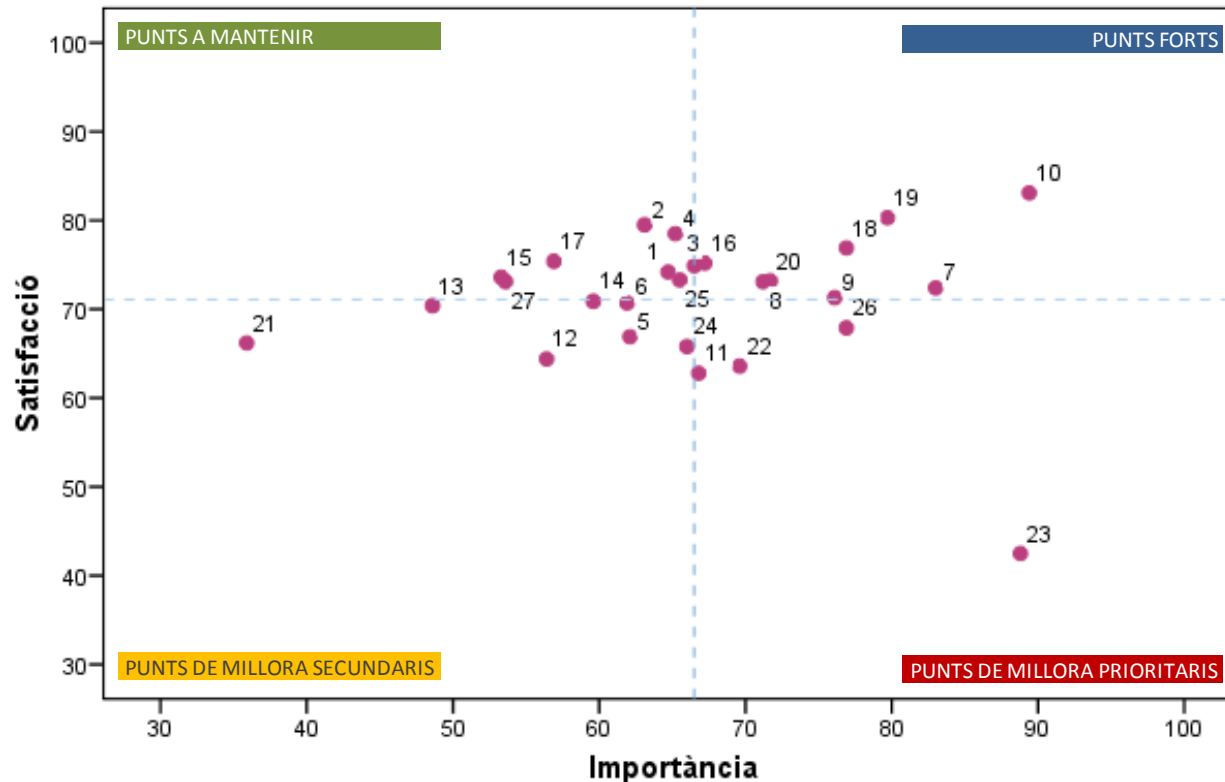
### Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès



- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc a dur-te a destinació
- 9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les estacions són còmodes per esperar
- 15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte
- 16 Les estacions estan netes i conservades
- 17 La gent amb la qual viatges no és desagradable
- 18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- 19 No hi ha perill d'accidents
- 20 Els cotxes estan nets i conservats
- 21 El viatge resulta entretingut
- 22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- 23 El preu del bitllet és adequat
- 24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- 25 La informació sobre el servei
- 26 La informació en els casos d'incidències en el servei
- 27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

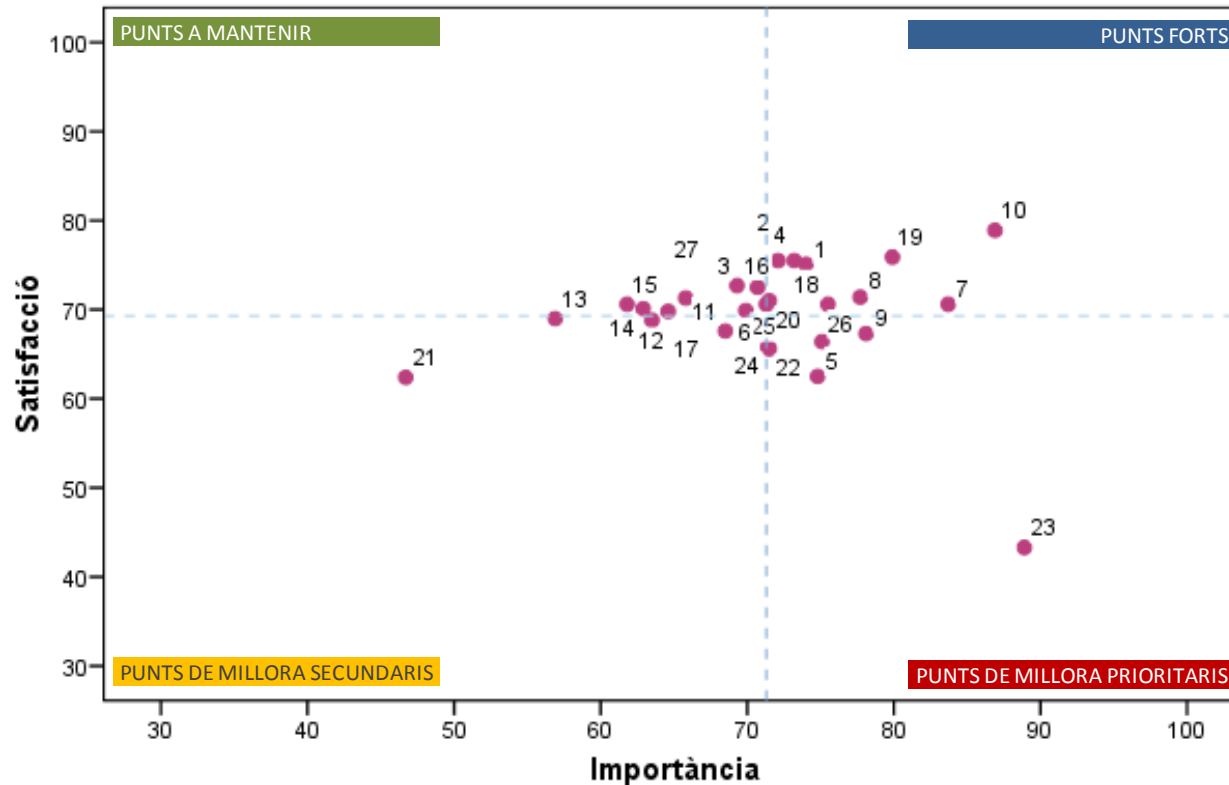


### Importància per satisfacció Línia Barcelona - Vallès (Metro Vallès)



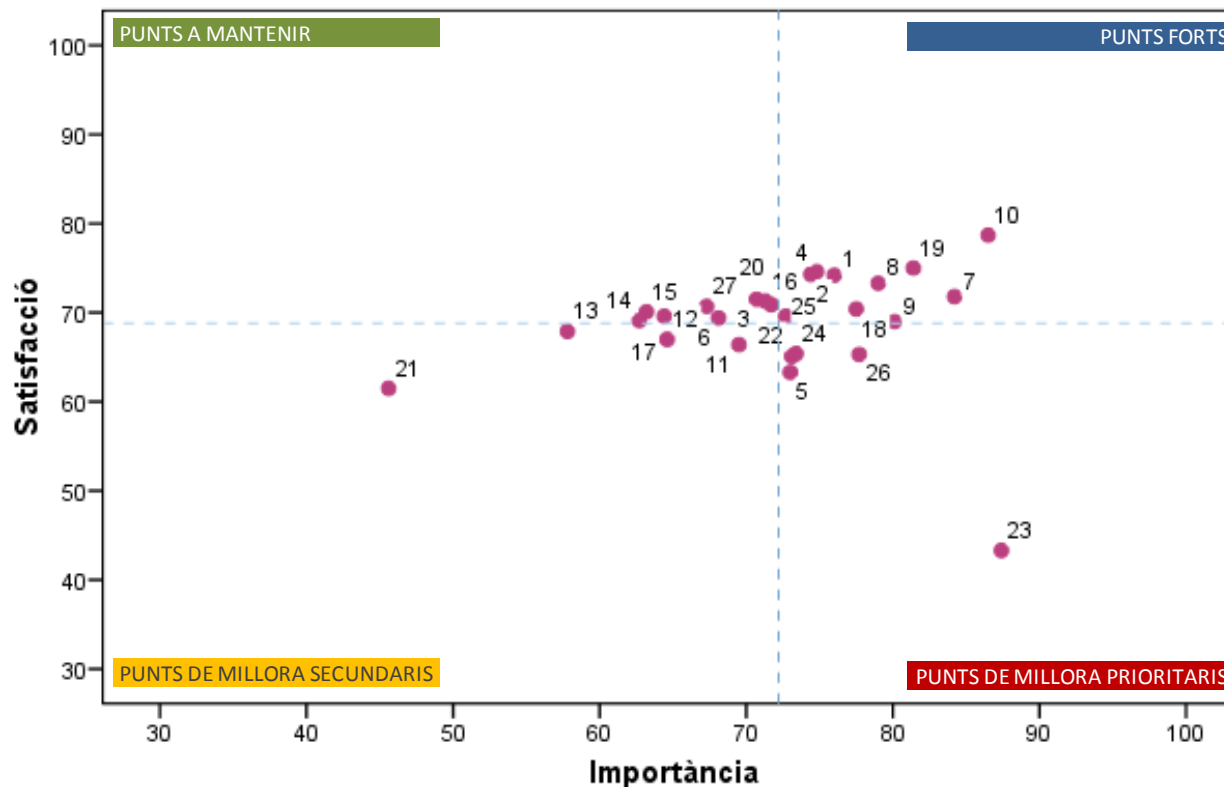
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc a dur-te a destinació
- 9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les estacions són còmodes per esperar
- 15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte
- 16 Les estacions estan netes i conservades
- 17 La gent amb la qual viatges no és desagradable
- 18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- 19 No hi ha perill d'accidents
- 20 Els cotxes estan nets i conservats
- 21 El viatge resulta entretingut
- 22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- 23 El preu del bitllet és adequat
- 24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- 25 La informació sobre el servei
- 26 La informació en els casos d'incidències en el servei
- 27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

### Importància per satisfacció Línia Llobregat - Anoia



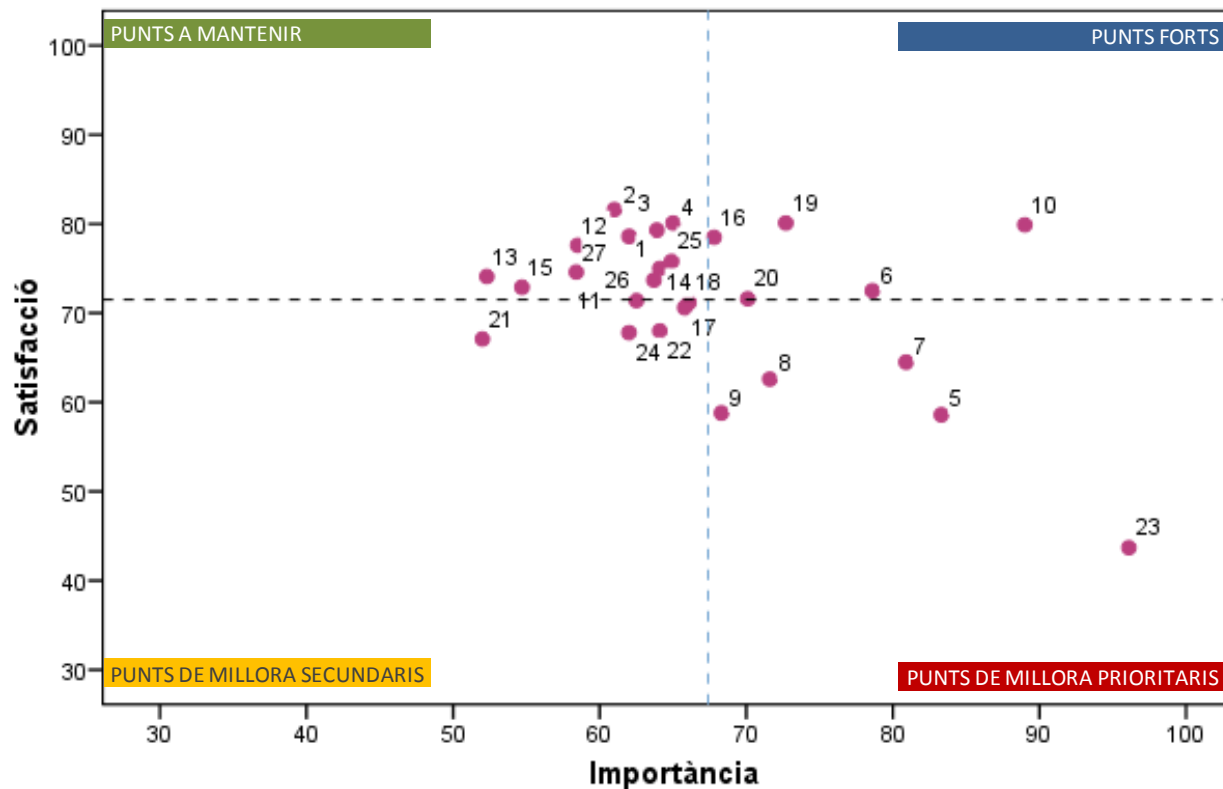
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc a dur-te a destinació
- 9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les estacions són còmodes per esperar
- 15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte
- 16 Les estacions estan netes i conservades
- 17 La gent amb la qual viatges no és desagradable
- 18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- 19 No hi ha perill d'accidents
- 20 Els cotxes estan nets i conservats
- 21 El viatge resulta entretingut
- 22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- 23 El preu del bitllet és adequat
- 24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- 25 La informació sobre el servei
- 26 La informació en els casos d'incidències en el servei
- 27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

### Importància per satisfacció Línia Llobregat - Anoia (Metro Baix Llobregat)



- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc a dur-te a destinació
- 9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les estacions són còmodes per esperar
- 15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte
- 16 Les estacions estan netes i conservades
- 17 La gent amb la qual viatges no és desagradable
- 18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- 19 No hi ha perill d'accidents
- 20 Els cotxes estan nets i conservats
- 21 El viatge resulta entretingut
- 22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- 23 El preu del bitllet és adequat
- 24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- 25 La informació sobre el servei
- 26 La informació en els casos d'incidències en el servei
- 27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions

### Importància per satisfacció Línia Llobregat - Anoia (Rodalía)



- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc a dur-te a destinació
- 9 El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis
- 10 Acompleix els horaris establerts
- 11 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle
- 12 Normalment pots anar assegut
- 13 No produeix un soroll amoïnador
- 14 Les estacions són còmodes per esperar
- 15 Viatges sense brusquedats durant el trajecte
- 16 Les estacions estan netes i conservades
- 17 La gent amb la qual viatges no és desagradable
- 18 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin
- 19 No hi ha perill d'accidents
- 20 Els cotxes estan nets i conservats
- 21 El viatge resulta entretingut
- 22 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any
- 23 El preu del bitllet és adequat
- 24 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments
- 25 La informació sobre el servei
- 26 La informació en els casos d'incidències en el servei
- 27 Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions



## PUNTS D'ACTUACIÓ PRIORITARIS

<p><b>BARCELONA - VALLÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Informació en cas d'incidències en el servei</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> </ul>	<p><b>LLOBREGAT - ANOIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Falten empleats que atenguin i vigilin</li> <li>• Informació en cas d'incidències en el servei</li> <li>• Que es pugui agafar a qualsevol hora</li> </ul>
<p><b>SERVEI URBÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Informació en cas d'incidències en el servei</li> </ul>	<p><b>METRO BAIX LLOBREGAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Informació en cas d'incidències en el servei</li> <li>• Falten empleats que atenguin i vigilin</li> <li>• Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments</li> </ul>
<p><b>METRO VALLÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Informació en cas d'incidències en el servei</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> </ul>	<p><b>RODALIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Falten empleats que atenguin i vigilin</li> <li>• Que no s'hagi d'esperar a l'arribada del tren</li> <li>• Que trigui poc en dur-te a destí</li> <li>• Que es pugui agafar a qualsevol hora</li> </ul>

## ÍNDIX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT. METODOLOGIA

El nivell de satisfacció (X) és la puntuació expressada en una escala de 0 a 10. Aquest nivell de satisfacció es pondera segons la importància atorgada pels usuaris a cada un dels atributs.

Per a la comparació entre la importància i la satisfacció, ambdós conceptes es posen base 100.

### EVOLUCIÓ ISC

- ISC de cada atribut:

*és la mitjana de les valoracions donades a cada atribut per tots els viatgers, ponderant cadascuna d'elles segons la importància que li assigna a cada individu aquest ítem.*

$$ISC_{(i)} = \frac{\sum_{j=1}^n W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{j=1}^n W_i^j}$$

- ISC de cada individu:

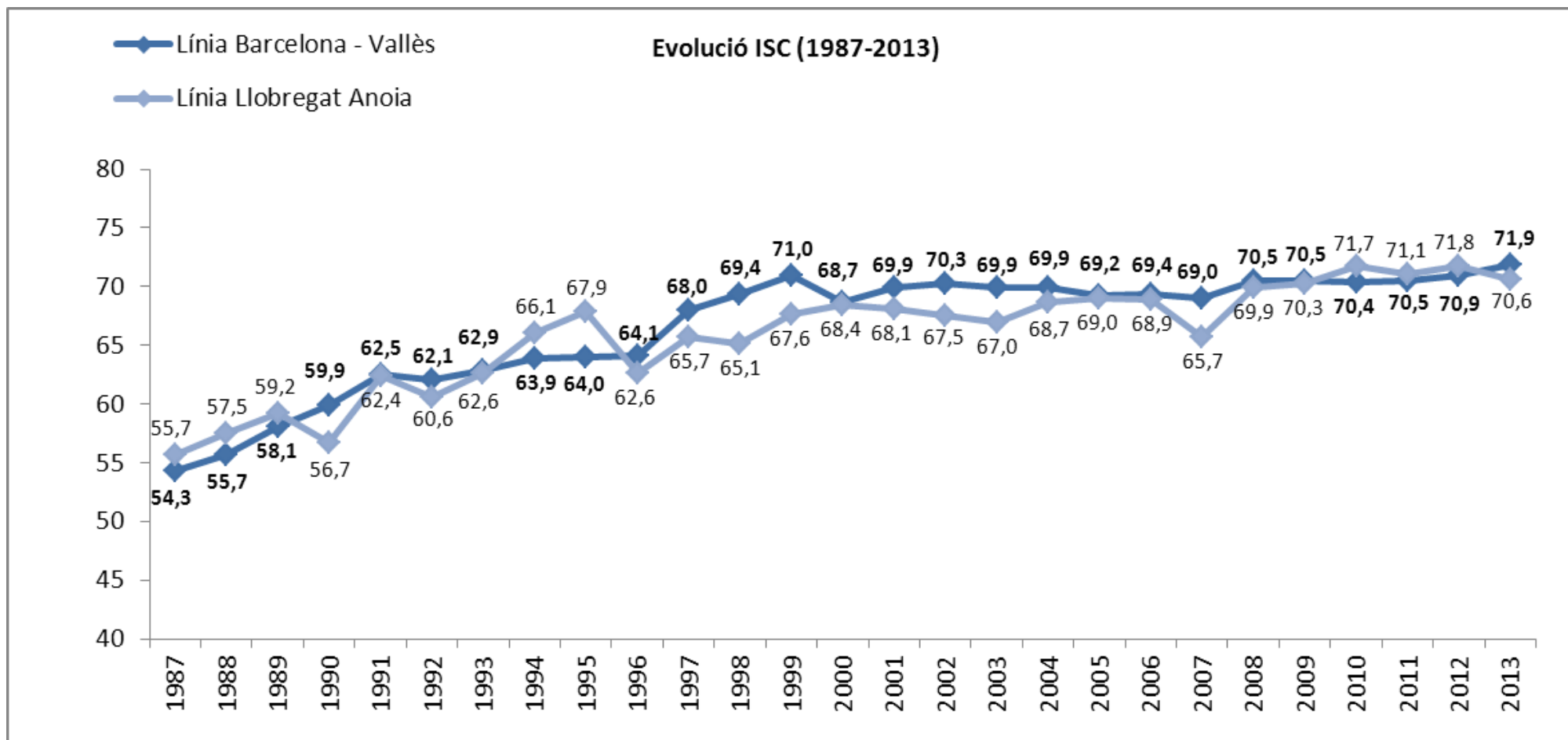
*És la mitjana de les valoracions dels aspectes ponderada per la importància que aquest individu dóna a cada aspecte.*

$$ISC_{(j)} = \frac{\sum_{i=1}^{27} W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^{27} W_i^j}$$

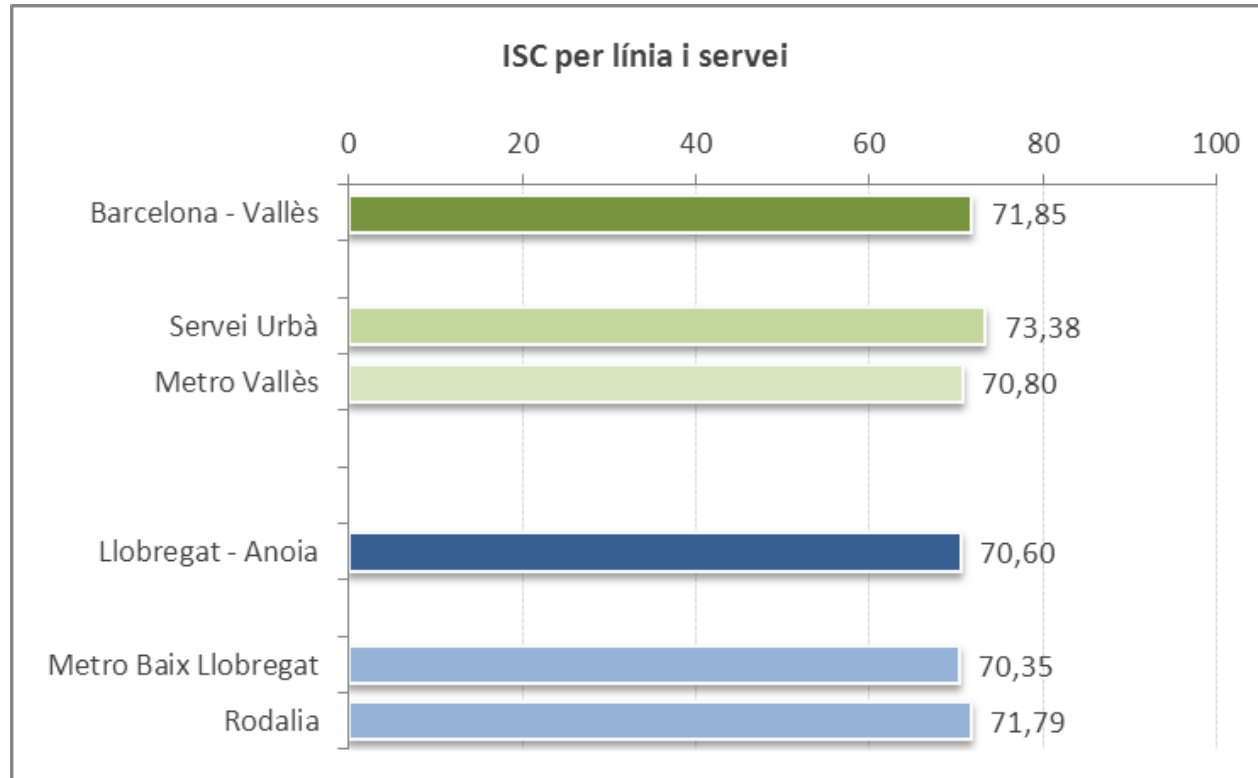
- ISC global:

*És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.*

$$ISC = \frac{\sum_{j=1}^n ISC_j}{n}$$

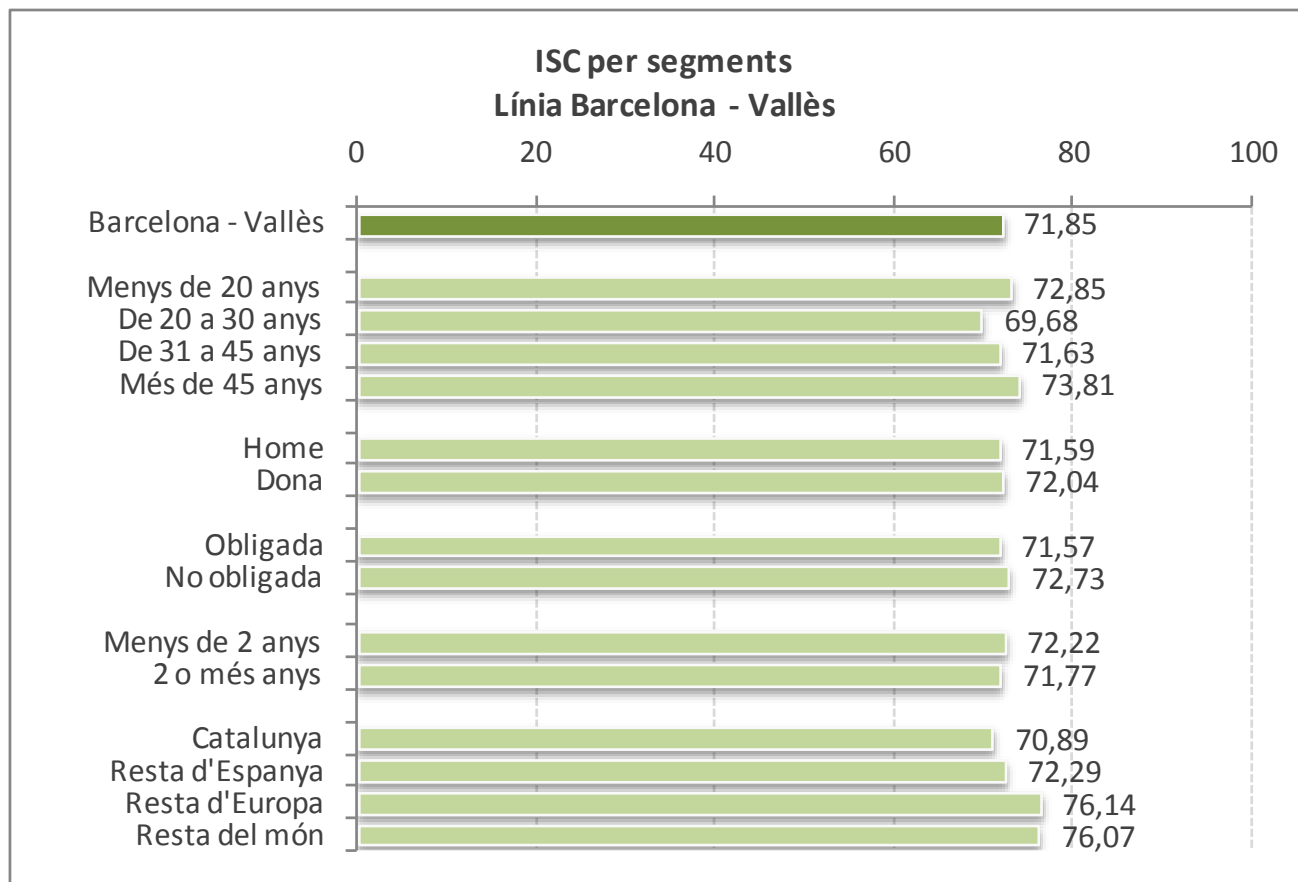


## ISC PER LÍNIA I SERVEI

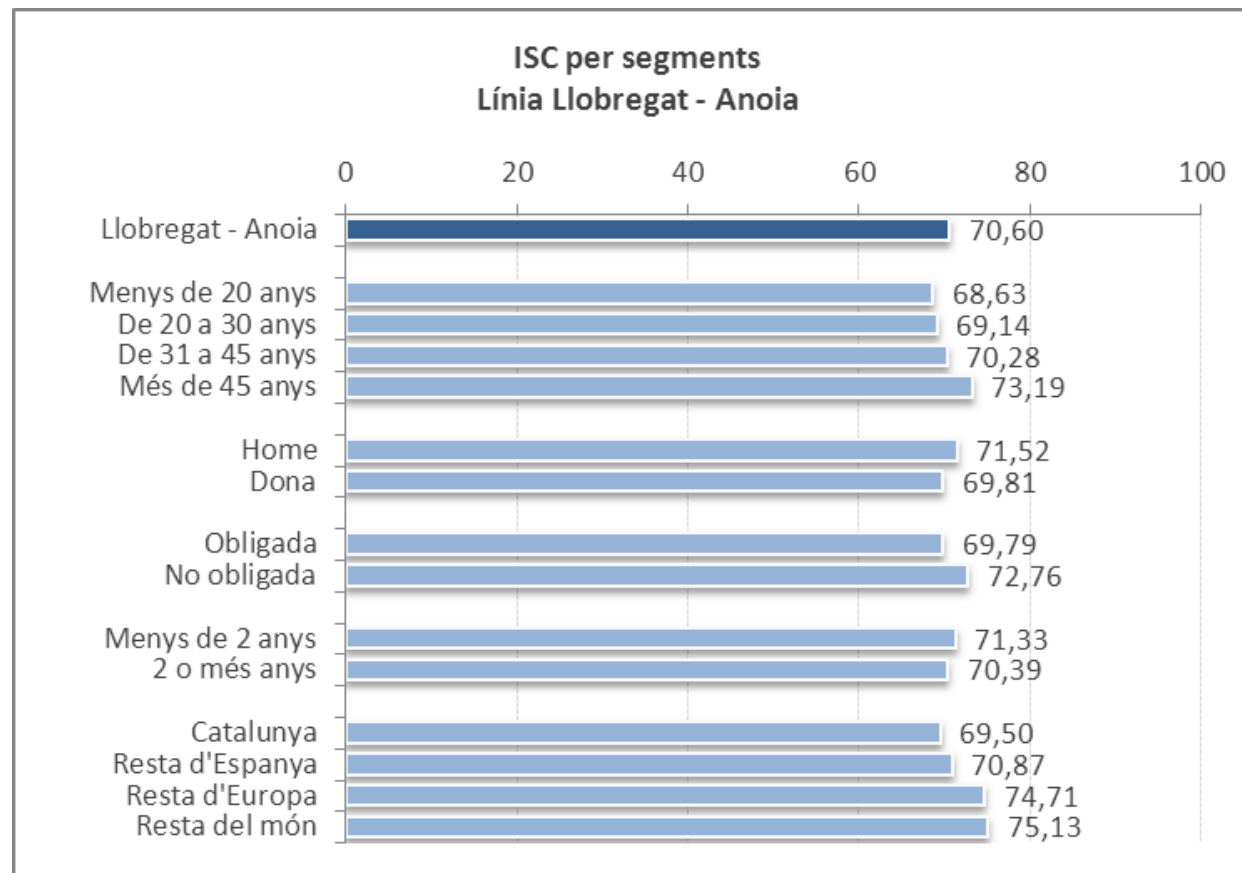


**En termes globals, l'ISC de la Línia Barcelona-Vallès és significativament superior al obtingut per la Línia Llobregat-Anoia. Entre serveis, també s'enregistra una diferencia significativa entre els serveis Urbà i de Metro Vallès, favorable al primer d'aquests.**

**ISC PER SEGMENTS**

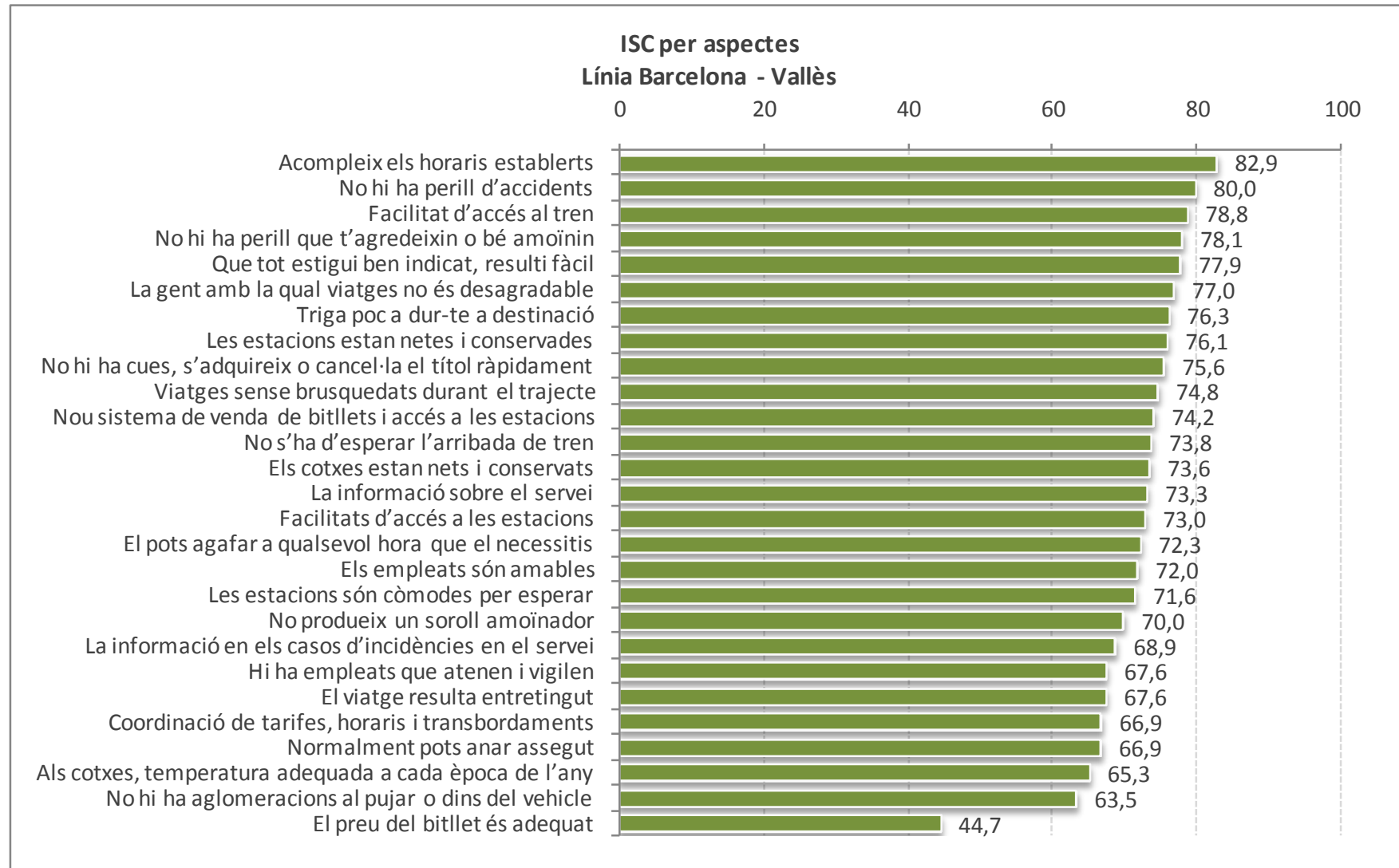


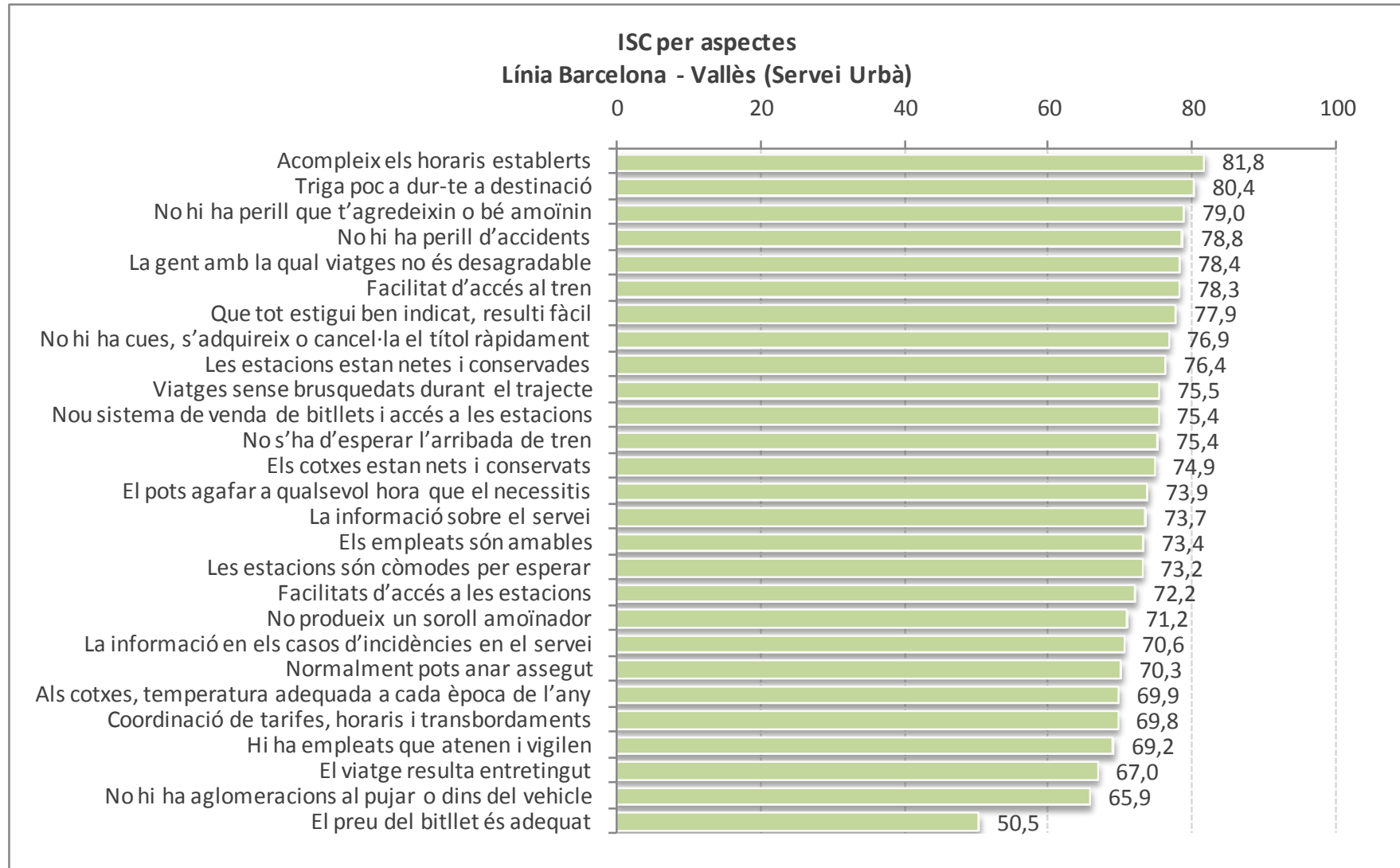
**En les dues línies (veure pàgina següent) s'observa un increment de l'ISC a mesura que augmenta l'edat de l'usuari, amb excepció del tall de 8 a 19 anys de la Línia Barcelona-Vallès. Les dues línies també obtenen un major ISC entre els nascuts fora d'Espanya.**



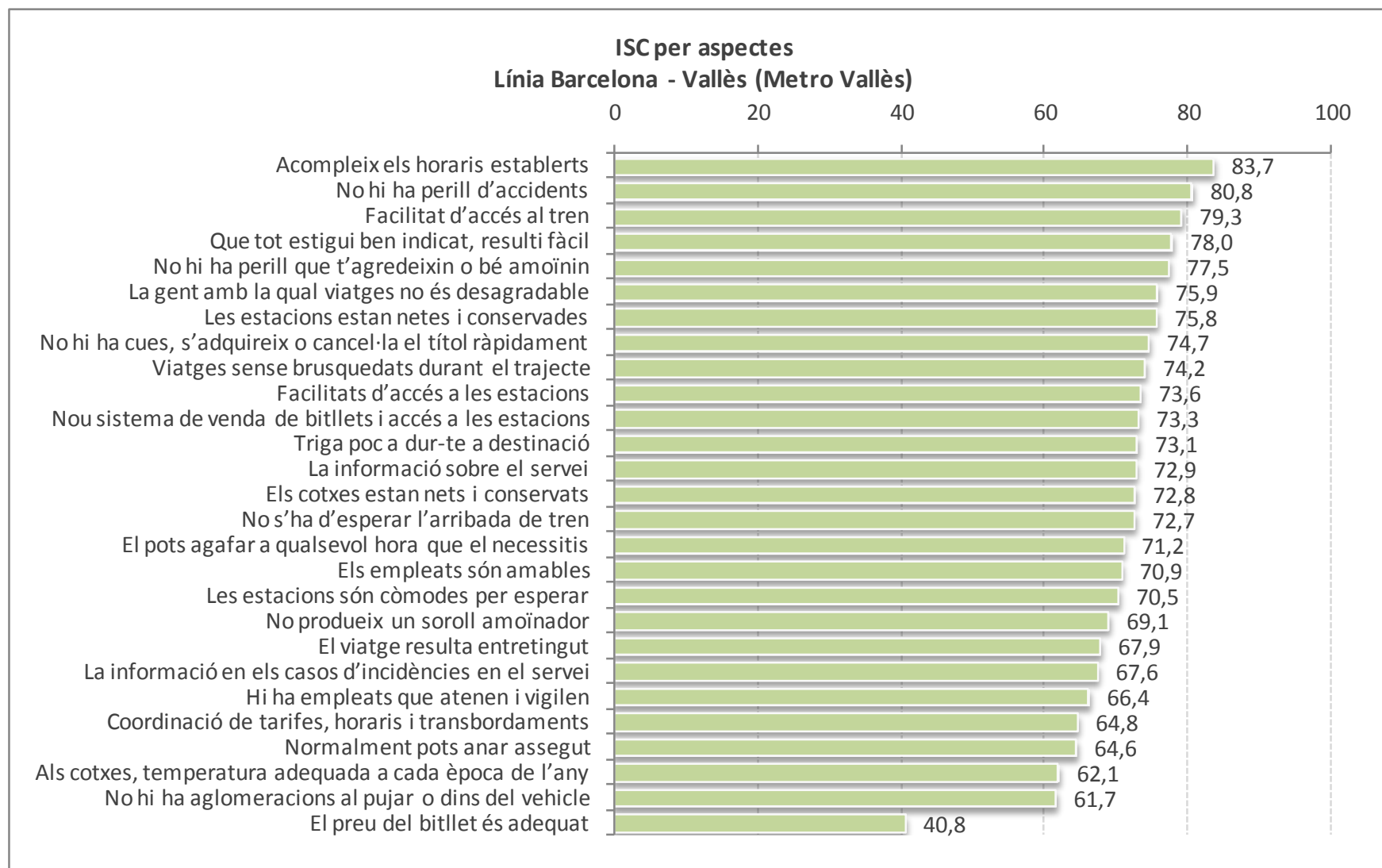
**Addicionalment, els usuaris amb mobilitat “no obligada”, és a dir, que no es desplacen per treball o estudis, assignen un ISC significativament superior a la Línia Llobregat-Anoia.**

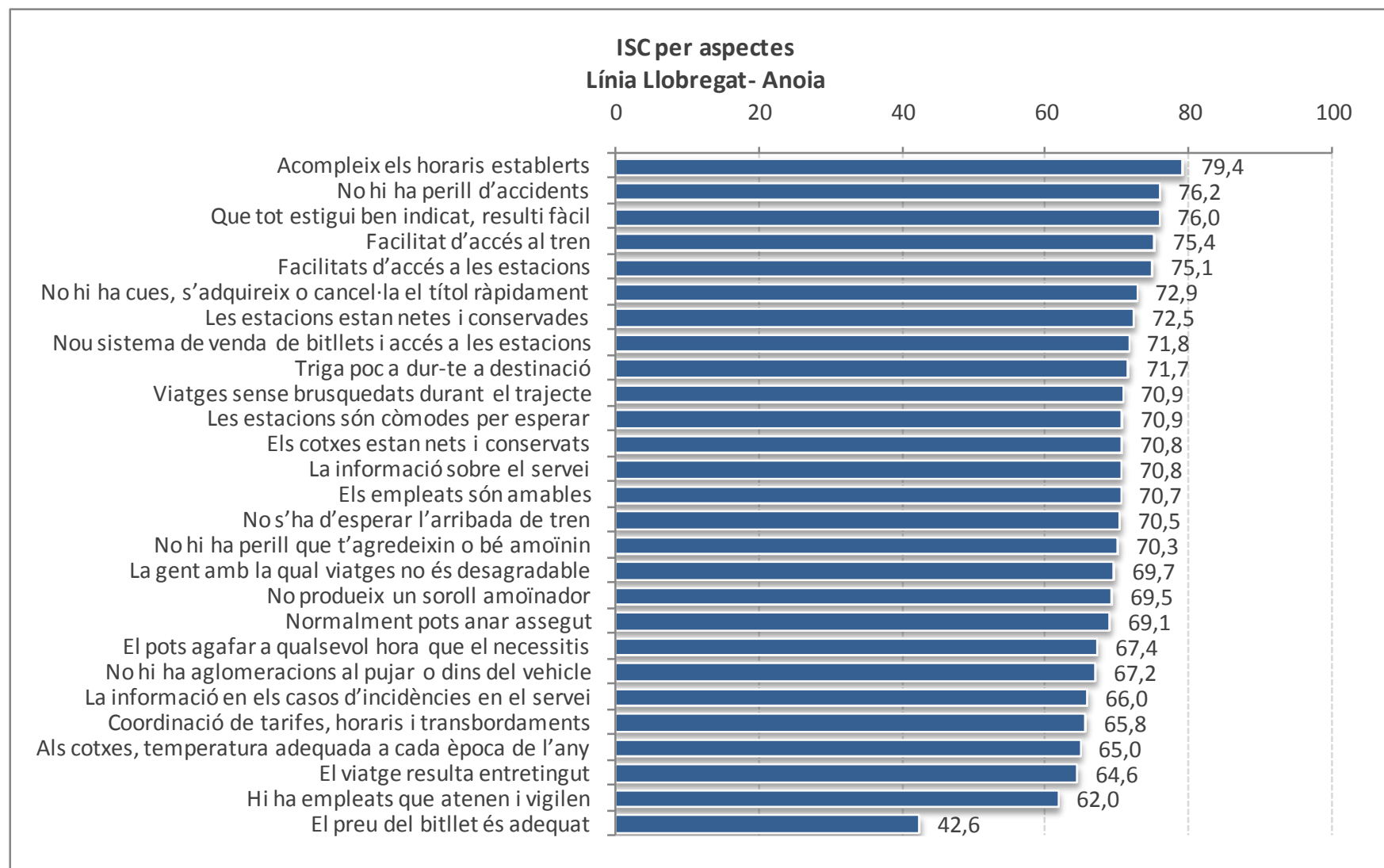
**ISC PER ASPECTES**

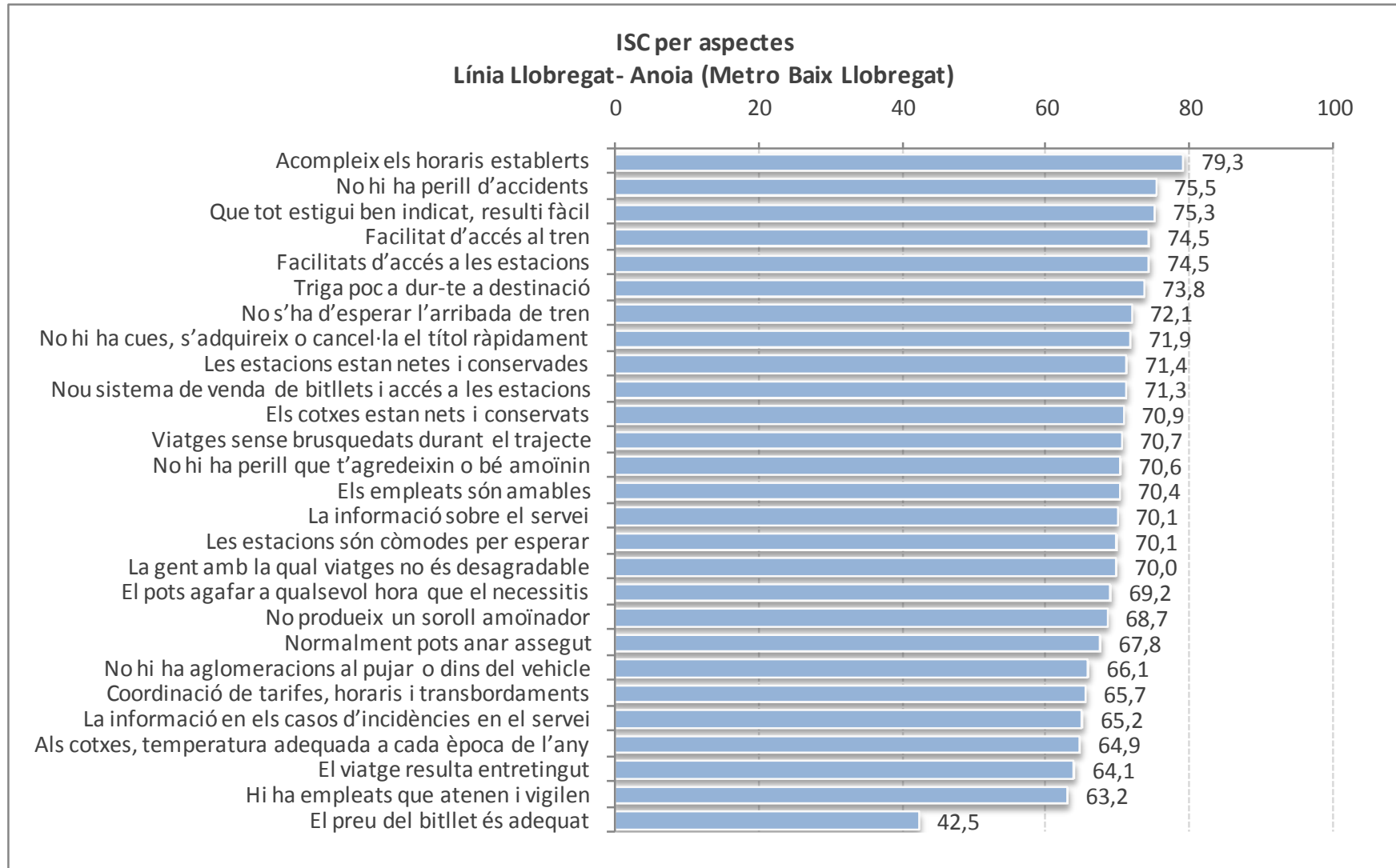


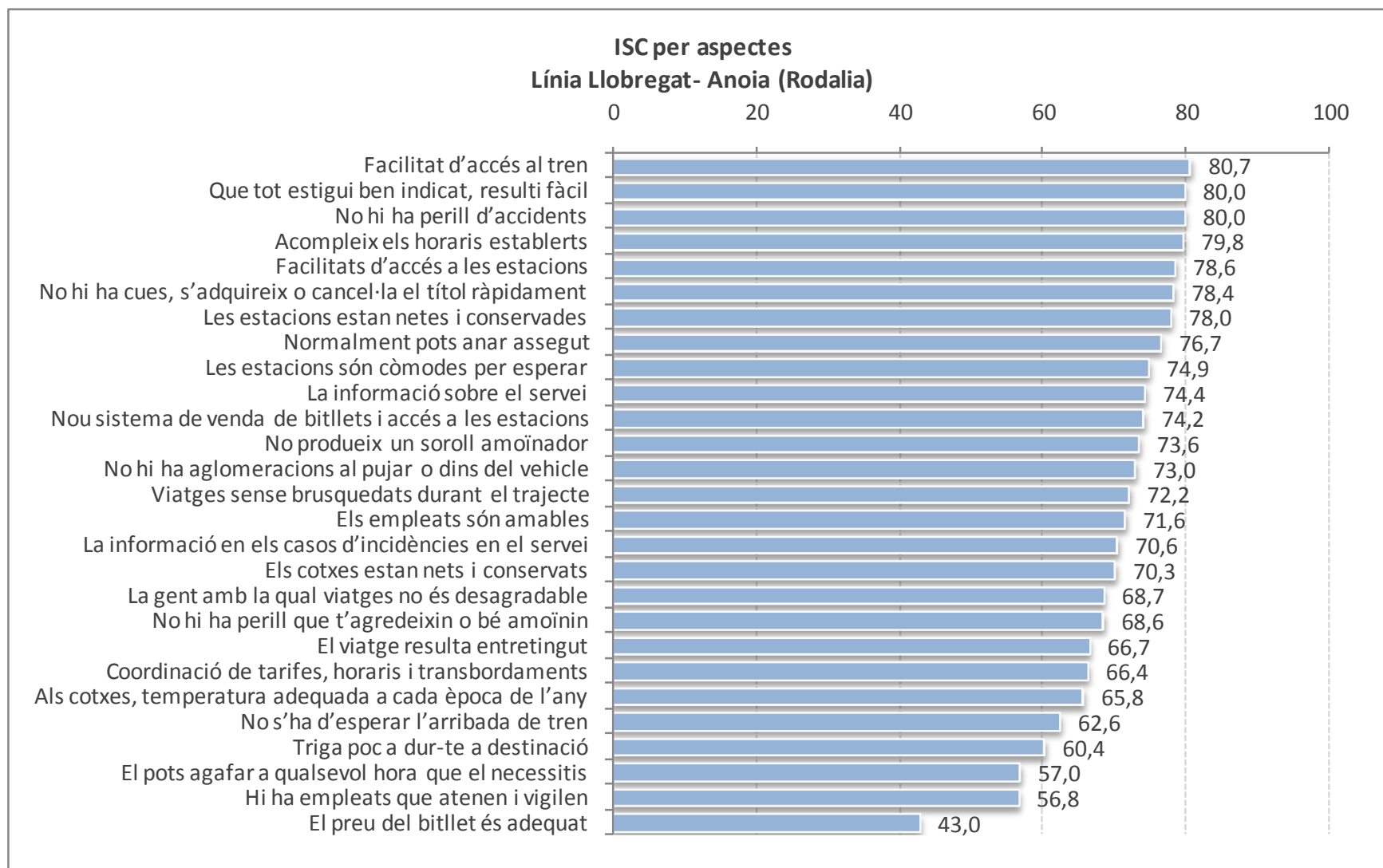


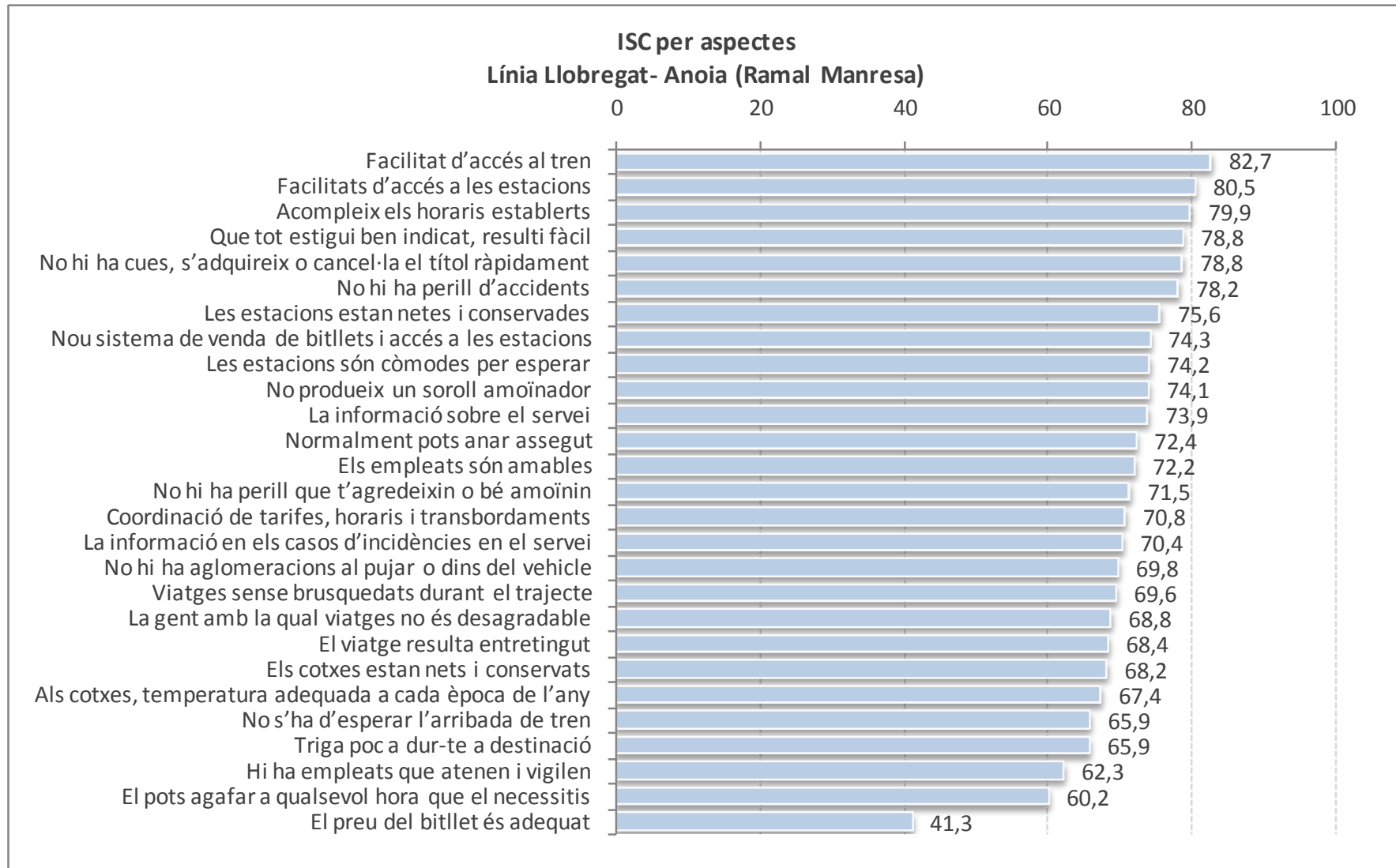


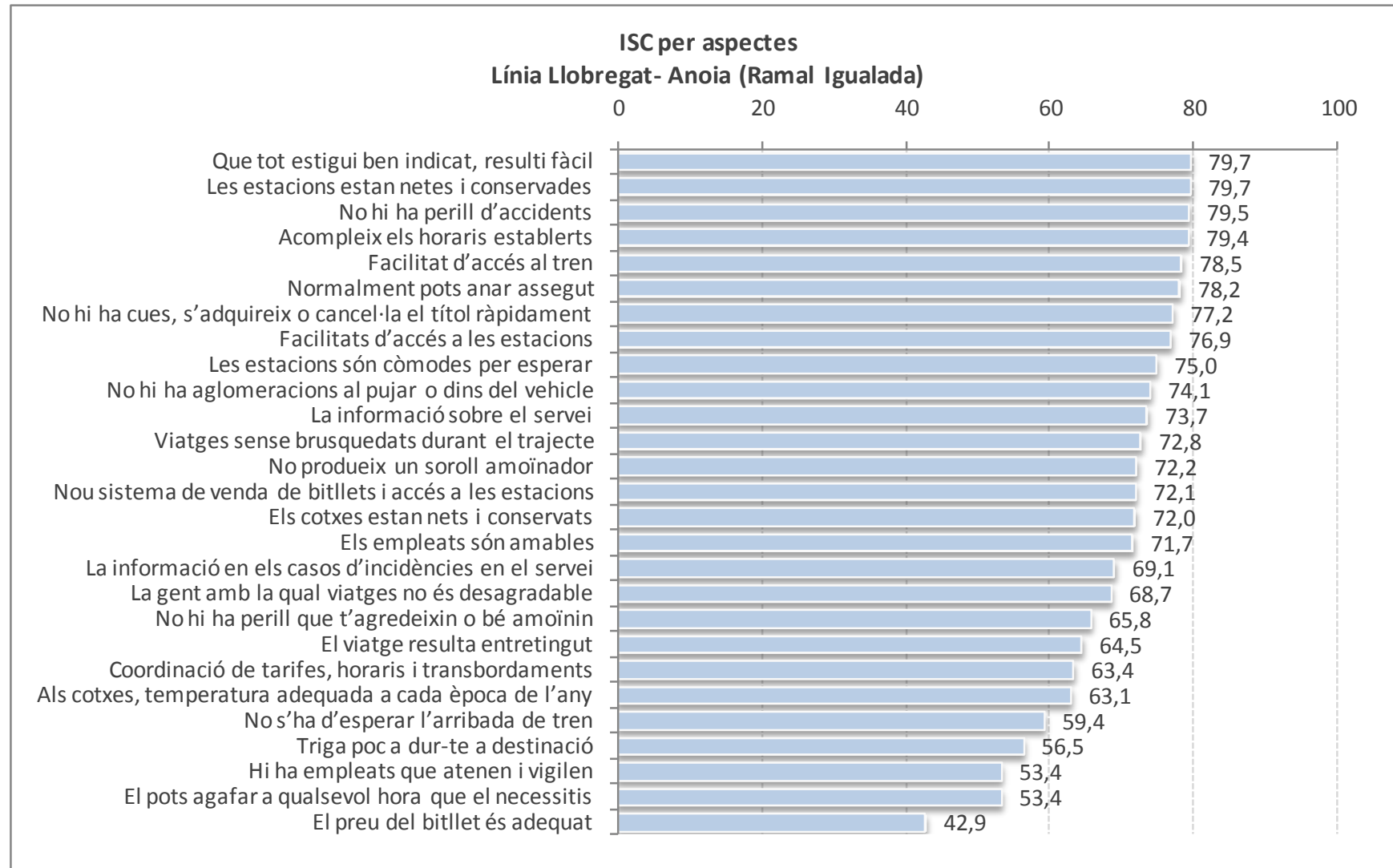






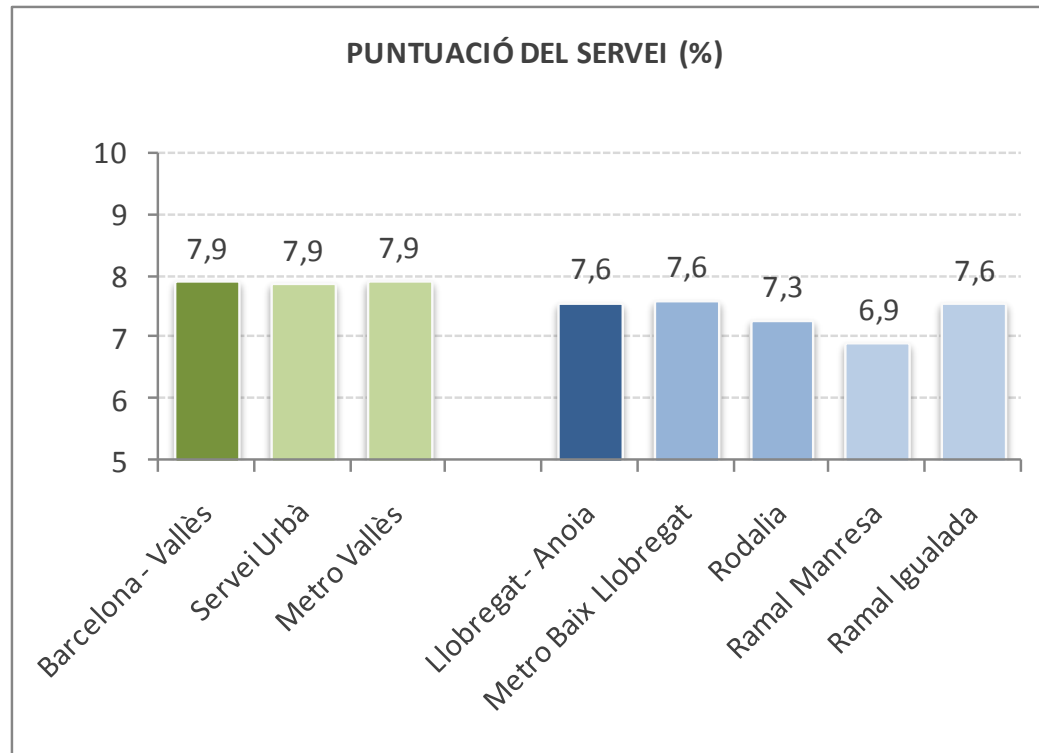






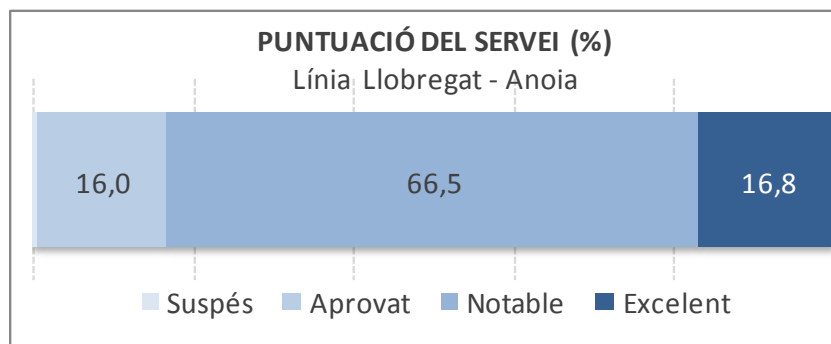
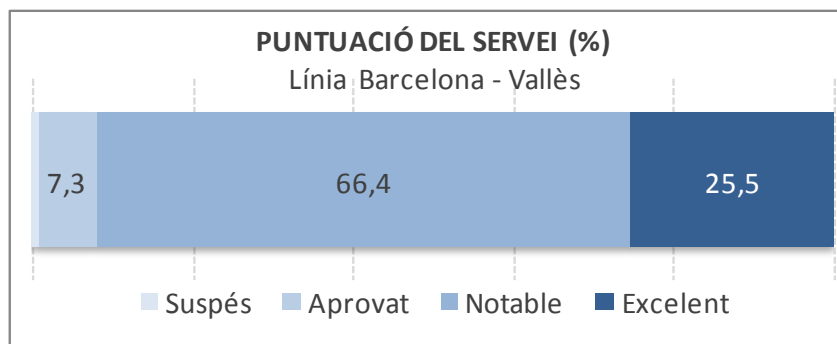
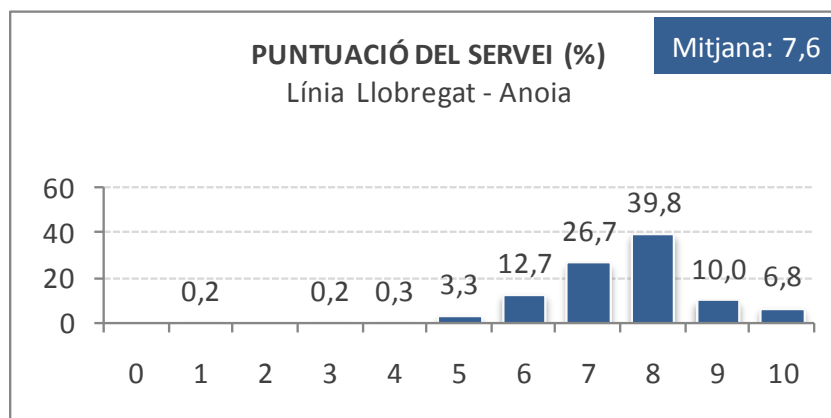
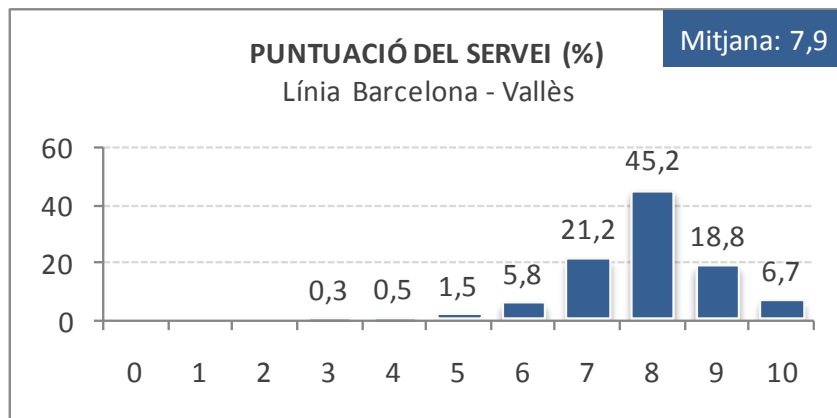
## VALORACIÓ DEL SERVEI

## VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

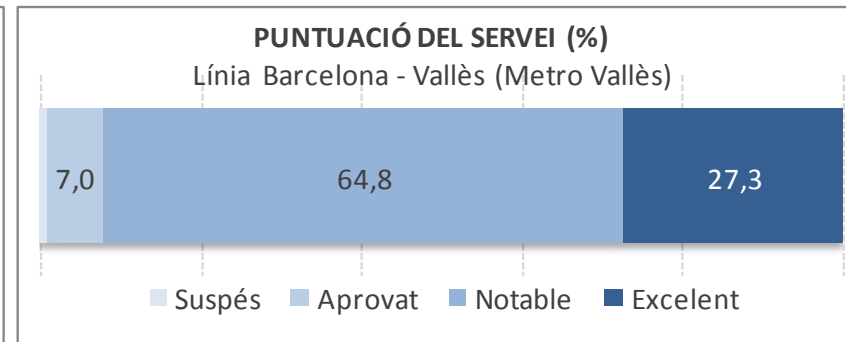
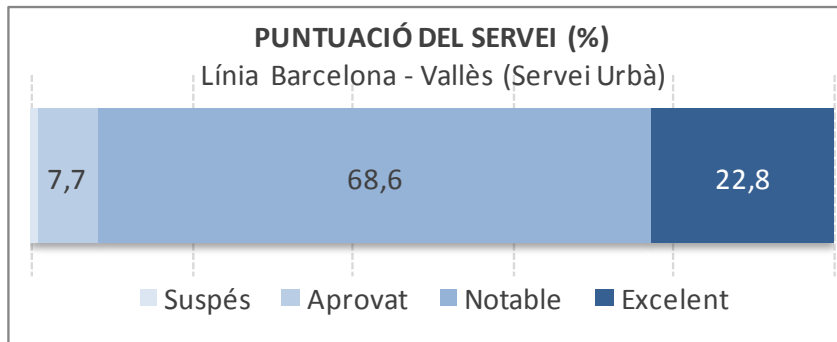
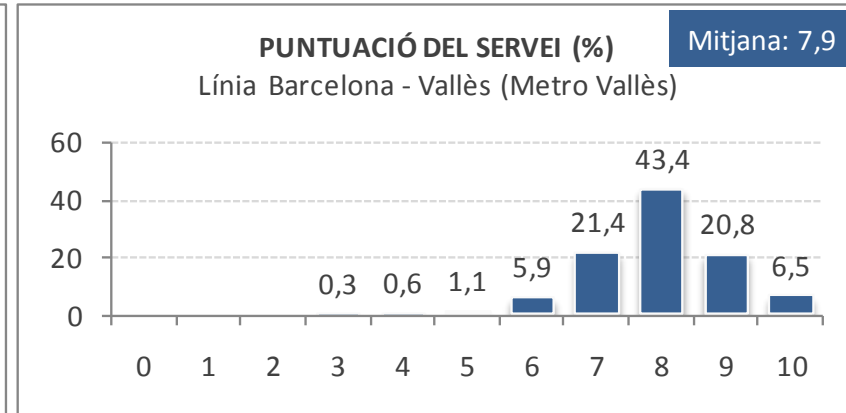
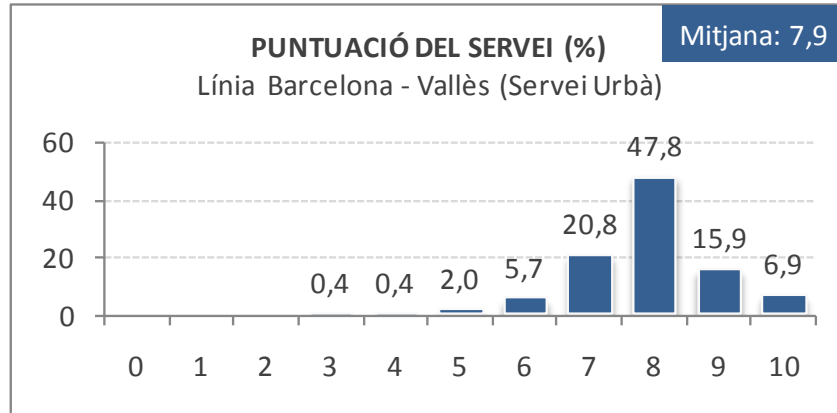


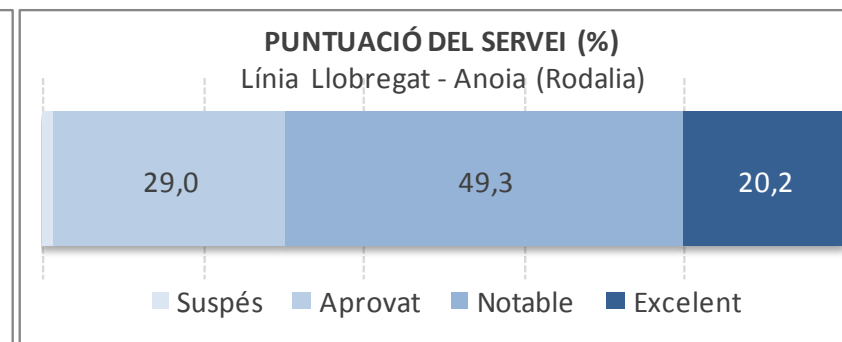
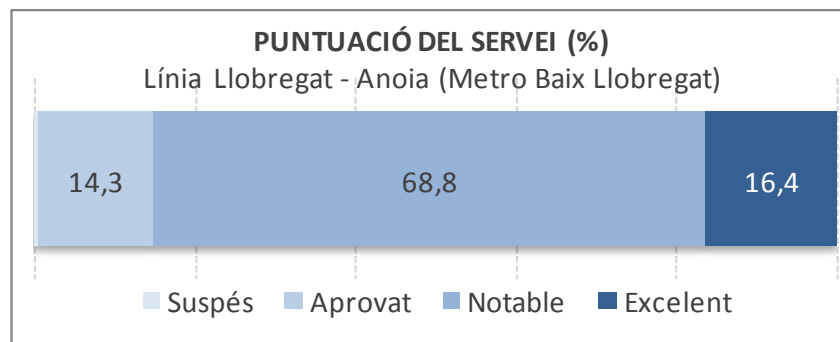
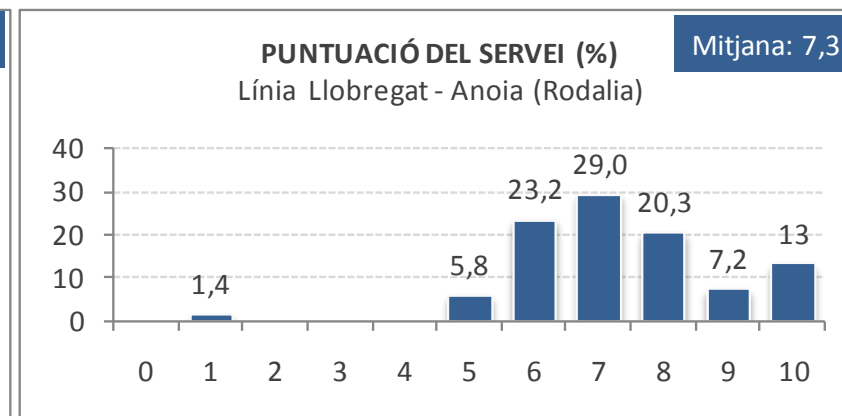
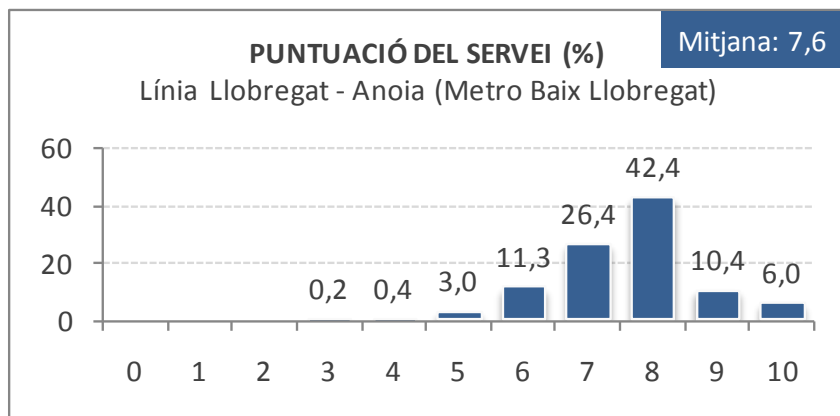
No s'aprecien diferències entre serveis però sí entre les línies, amb una puntuació del servei de la Línia Barcelona-Vallès significativament superior a la obtinguda per la Línia Llobregat-Vallès.





La majoria de la mostra entrevistada tant d'una línia com de l'altra valora el servei amb un notable.

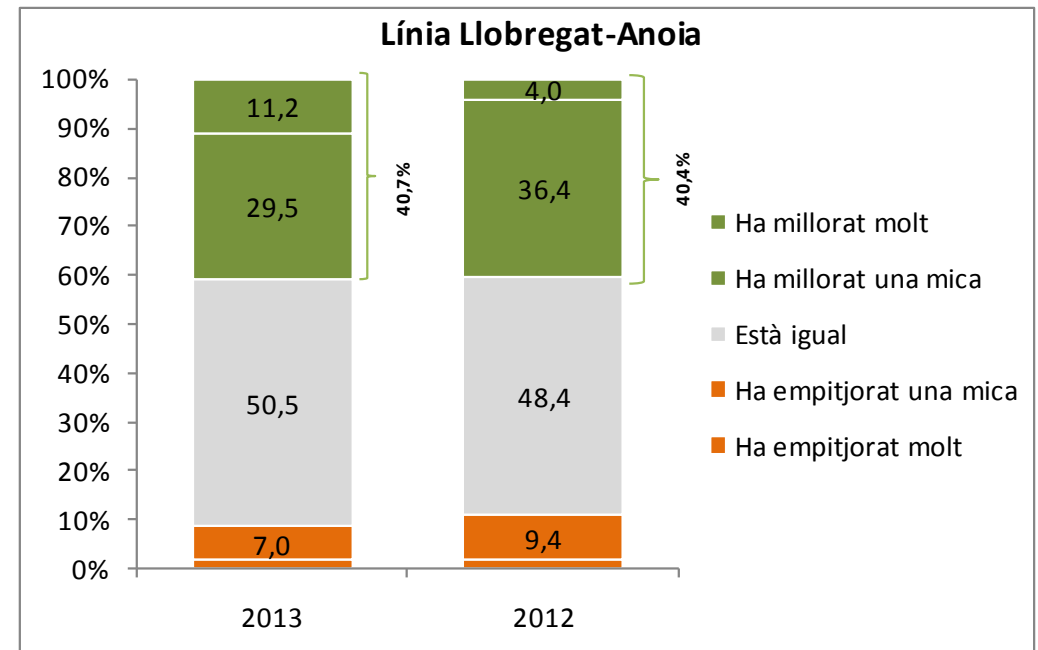
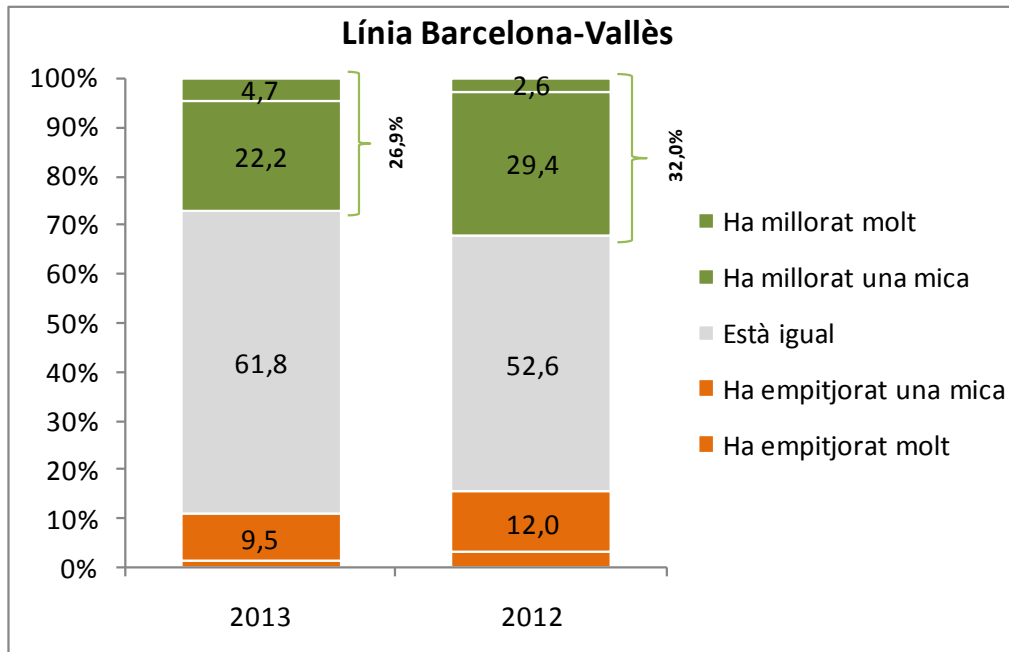




**Si bé entre mitjanes no hi ha diferències significatives entre els dos serveis d'aquesta línia, sí que s'aprecia un major percentatge de suspens entre els usuaris del servei Rodalía.**

## VALORACIÓ DEL SERVEI EN RELACIÓ ALS DARRERS DOS ANYS

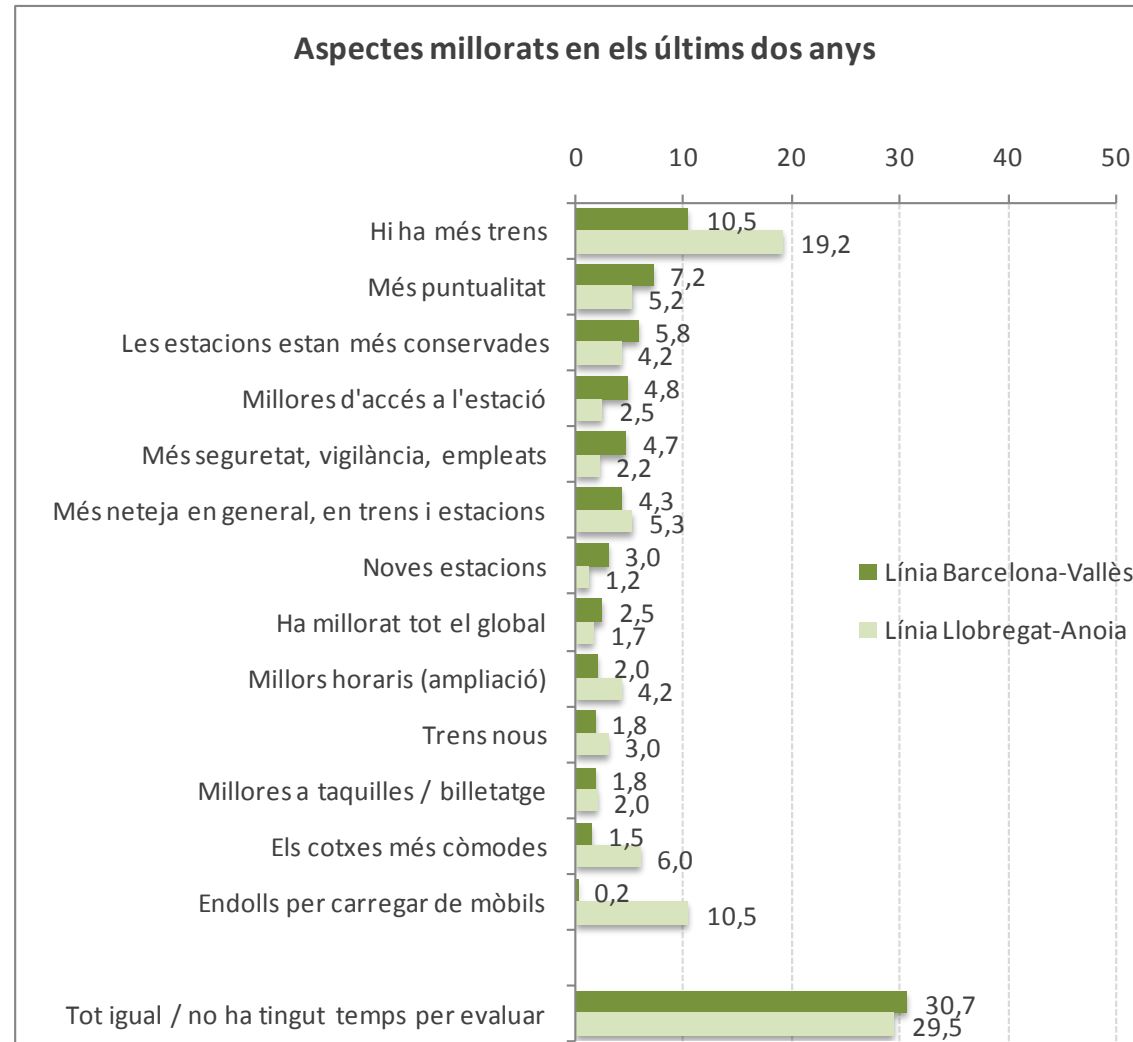
Referint-nos al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu que ha millorat o empitjorat?



No s'aprecien diferències en analitzar l'acumulat de millora ("ha millorat molt + ha millorat una mica") entre les dades obtingudes aquest any i les de l'any anterior.

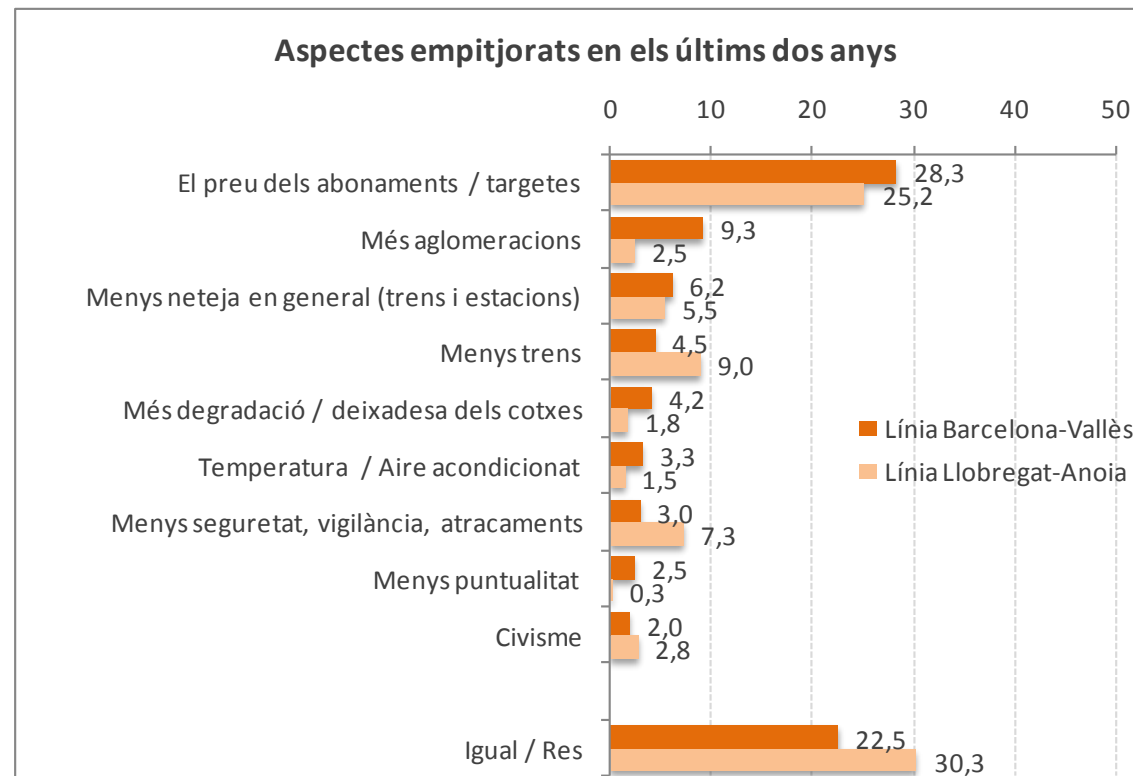
## ASPECTES QUE HAN MILLORAT

*En quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que s'ha notat una millora en els darrers dos anys?*



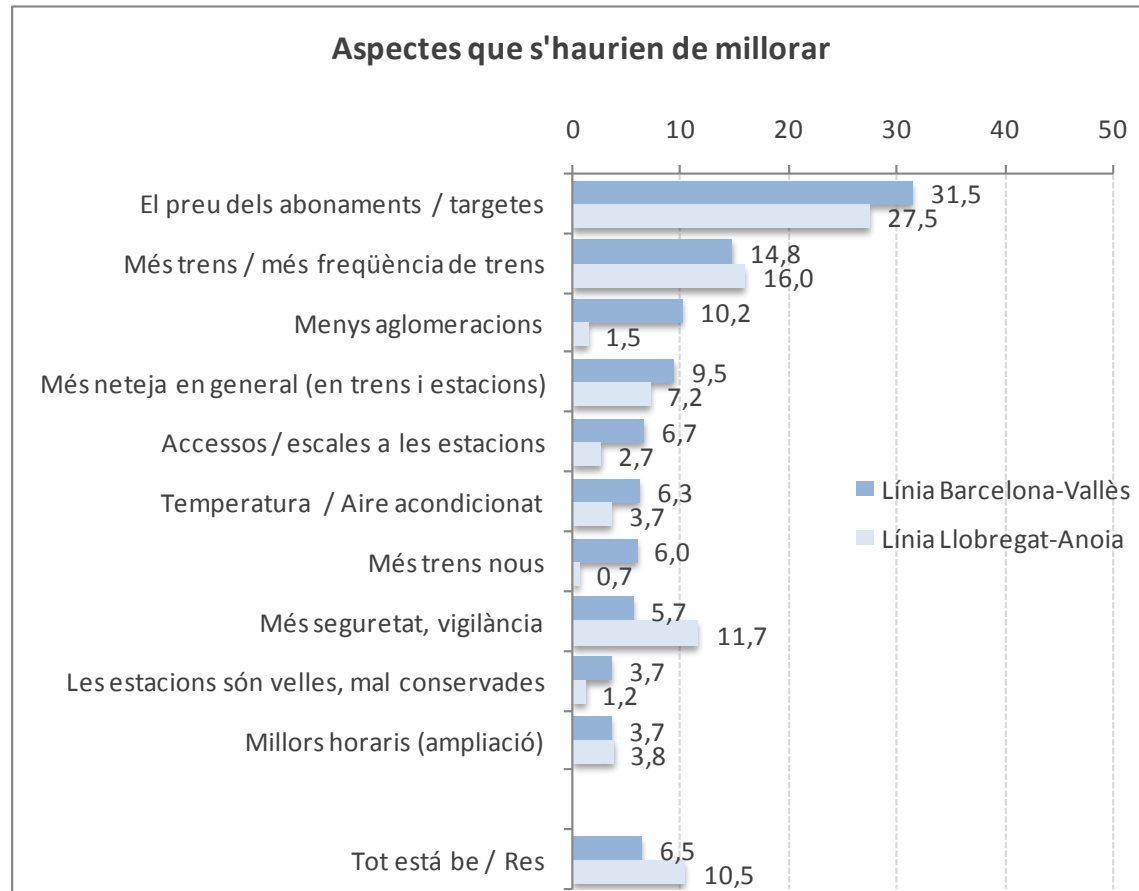
## ASPECTES QUE HAN EMPITJORAT

*Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que han empitjorat en els darrers dos anys?*



## ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR

Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que s'haurien de millorar?

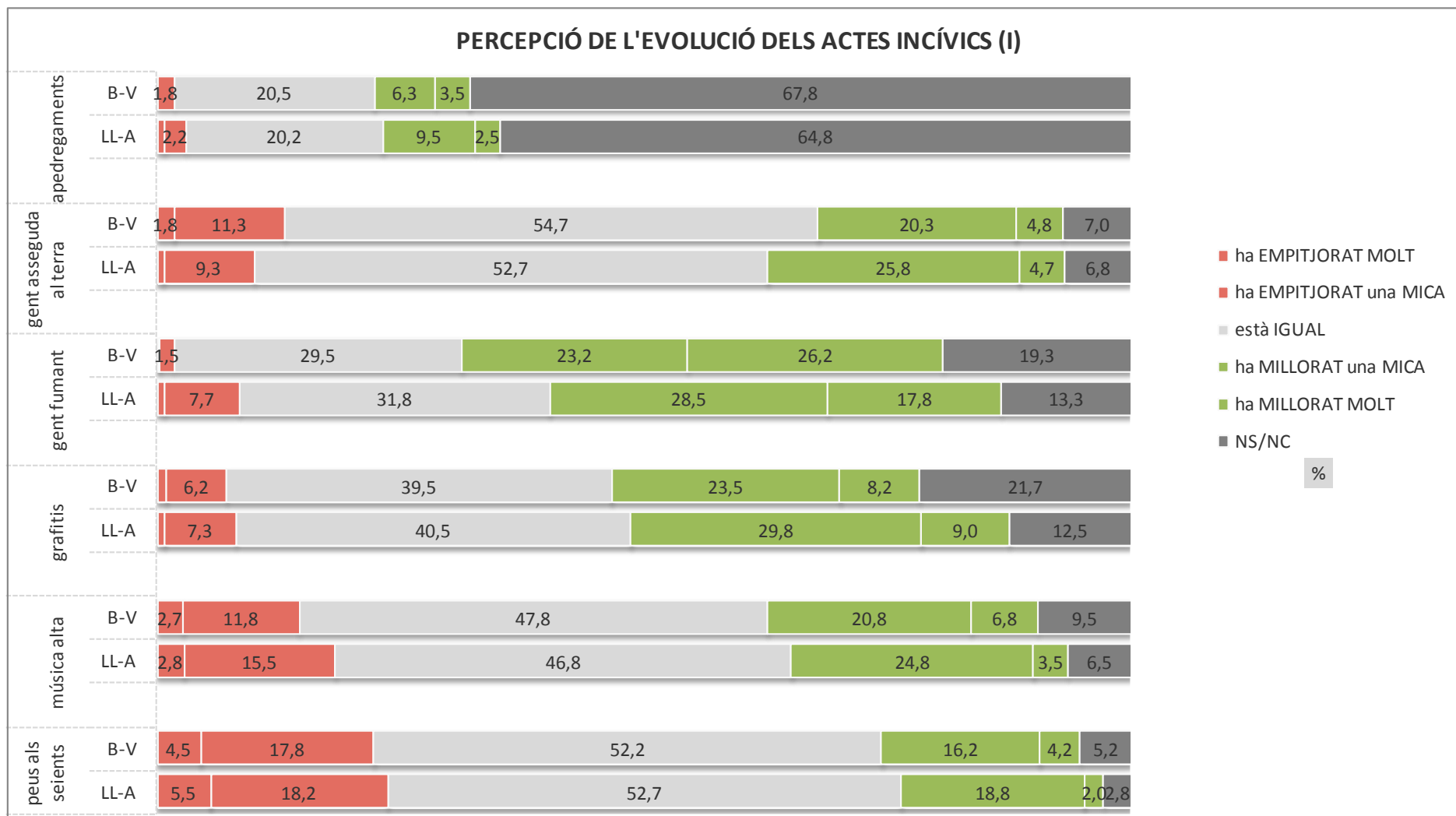


<b>RESUM DELS PRINCIPALS ASPECTES QUE...</b>	
<b>... HAN MILLORAT</b>	<p><b>BARCELONA-VALLÈS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hi ha més trens</li> </ul> <p><b>LLOBREGAT-ANOIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hi ha més trens</li> <li>○ Endolls per carregar els mòbils</li> </ul>
<b>... HAN EMPITJORAT</b>	<p><b>BARCELONA-VALLÈS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Els preus dels abonaments / targetes</li> </ul> <p><b>LLOBREGAT-ANOIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Els preus dels abonaments / targetes</li> </ul>
<b>... HAURIEN DE MILLORAR</b>	<p><b>BARCELONA-VALLÈS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Els preus dels abonaments / targetes</li> <li>○ Incrementar el nombre de trens</li> <li>○ Reduir aglomeracions</li> </ul> <p><b>LLOBREGAT-ANOIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Els preus dels abonaments / targetes</li> <li>○ Incrementar el nombre de trens</li> <li>○ Augmentar la seguretat i la vigilància</li> </ul>

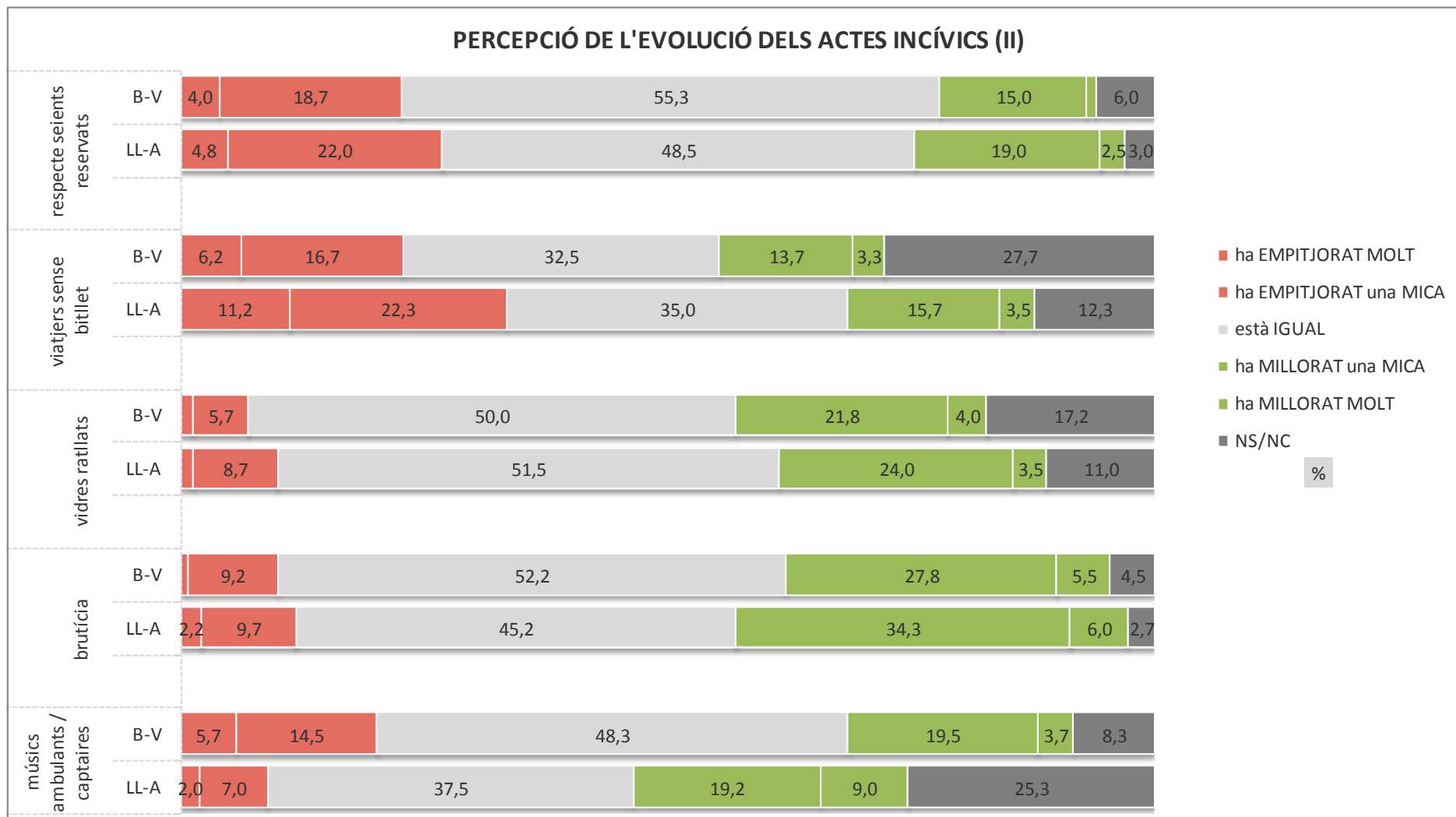


## PERCEPCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DELS ACTES INCÍVICS (I)

Quina és la seva percepció de l'evolució dels actes incívics en el darrer any?



**PERCEPCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DELS ACTES INCÍVICS (II)**



## PERCEPCIÓ DELS ACTES INCÍVICS PER LÍNIES: ANÀLISI DE DIFERÈNCIES SIGNIFICATIVES

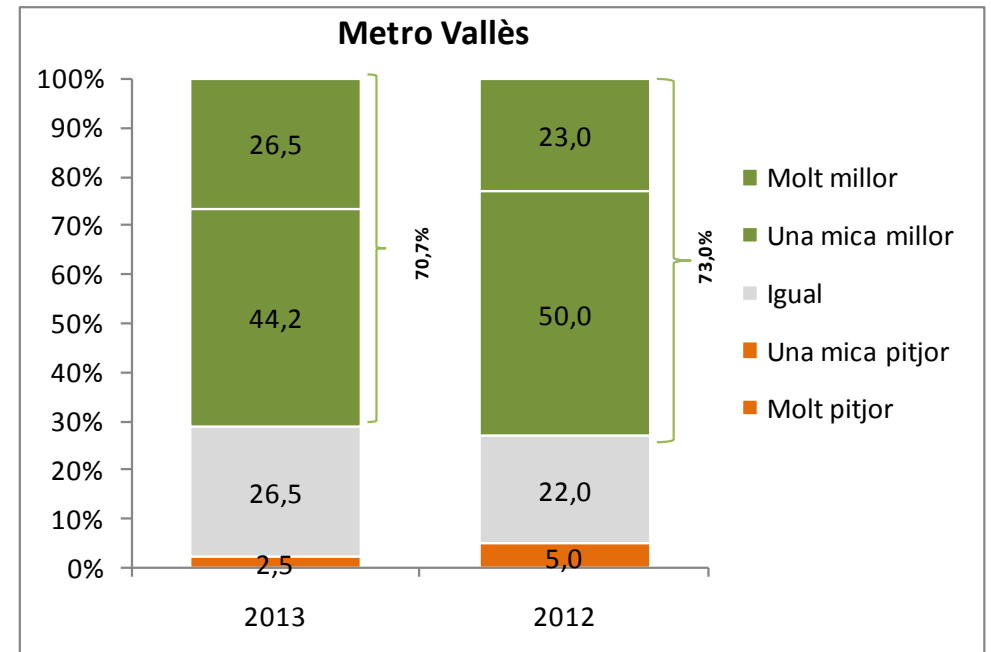
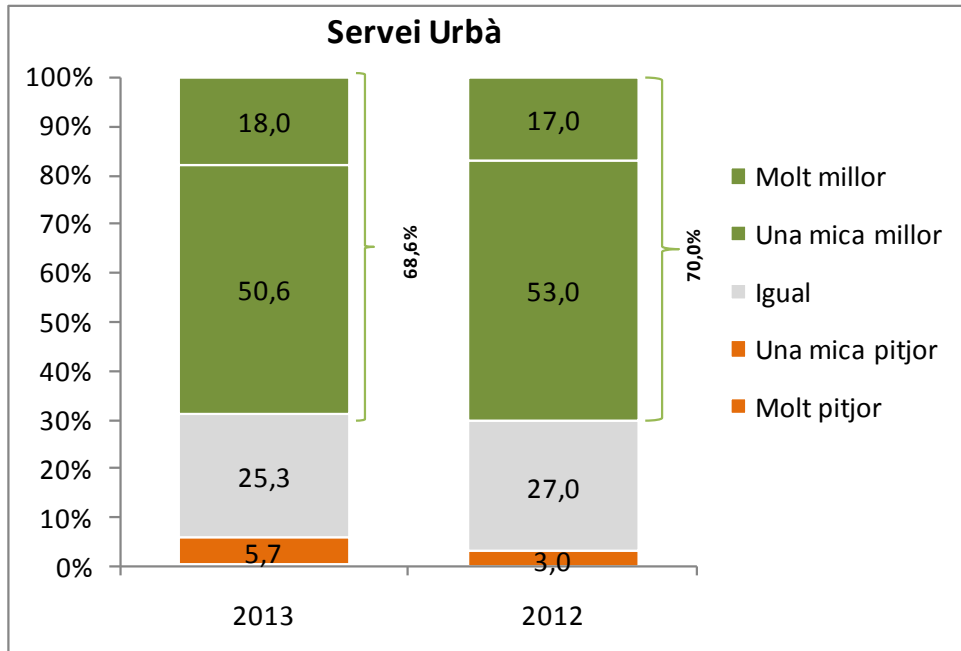
		LÍNIA BARCELONA- VALLÈS	LÍNIA LLOBREGAT- ANOIA	diferència significativa
<b>Base:</b>		<b>600</b>	<b>600</b>	
<b>APEDREGAMENTS</b>	B2B	1,8	3,0	
	T2B	9,8	12,0	
<b>GENT ASSEGUDA TERRA</b>	B2B	13,1	10,0	
	T2B	25,1	30,5	DS
<b>GENT FUMANT</b>	B2B	1,8	8,5	DS
	T2B	49,4	46,3	
<b>GRAFITIS</b>	B2B	7,2	8,1	
	T2B	31,7	38,8	DS
<b>MÚSICA ALTA</b>	B2B	14,5	18,3	
	T2B	27,6	28,3	
<b>PEUS ALS SEIENTS</b>	B2B	22,3	23,7	
	T2B	20,4	20,8	
<b>RESPECTE SEIENTS RESERVATS</b>	B2B	23,1	26,8	
	T2B	16,0	21,5	DS
<b>VIATJERS SENSE BITLLET</b>	B2B	22,9	33,5	DS
	T2B	17,0	19,2	
<b>VIDRES RATLLATS</b>	B2B	7,0	10,0	
	T2B	25,8	27,5	
<b>BRUTÍCIA</b>	B2B	10,0	11,9	
	T2B	33,3	40,3	DS
<b>MÚSICS / CAPTAIRES</b>	B2B	20,2	9,0	DS
	T2B	23,2	28,2	DS

B2B (Bottom Two Boxes) = suma dels % dels dos ítems negatius (ha empitjorat molt/ha empitjorat una mica)

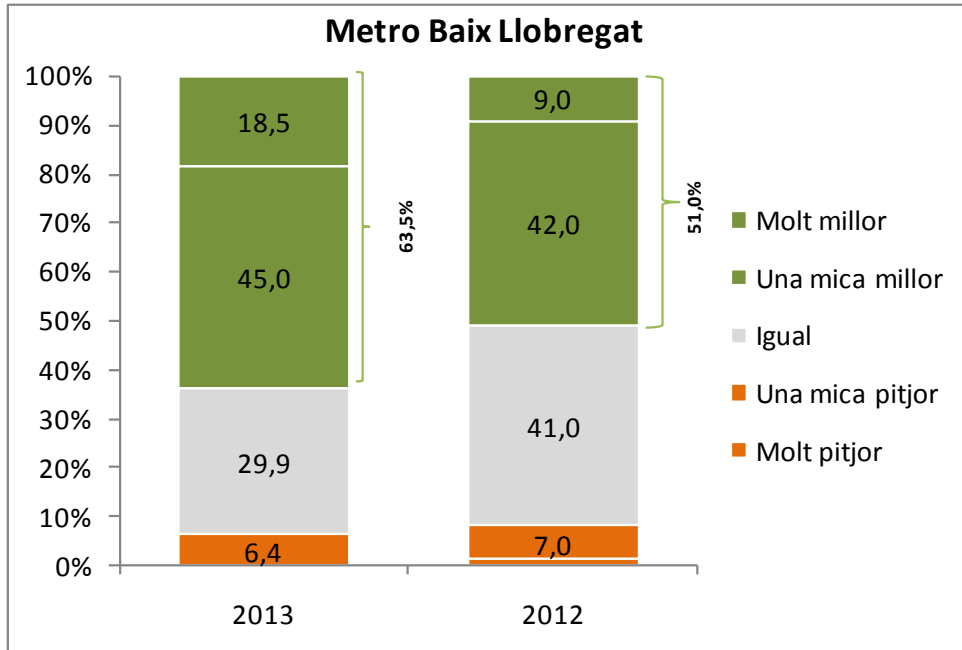
T2B (Top Two Boxes) = suma dels % dels dos ítems positius (ha millorat una mica/ha millorat molt)

### COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (I)

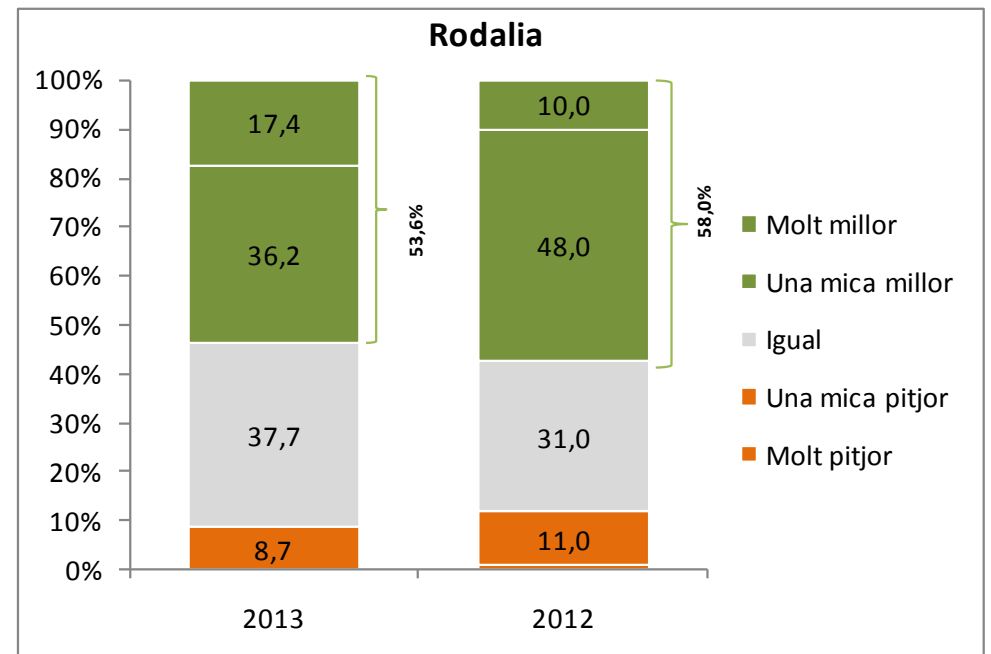
Com valora el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans / companyies de transport?



**COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (II)**

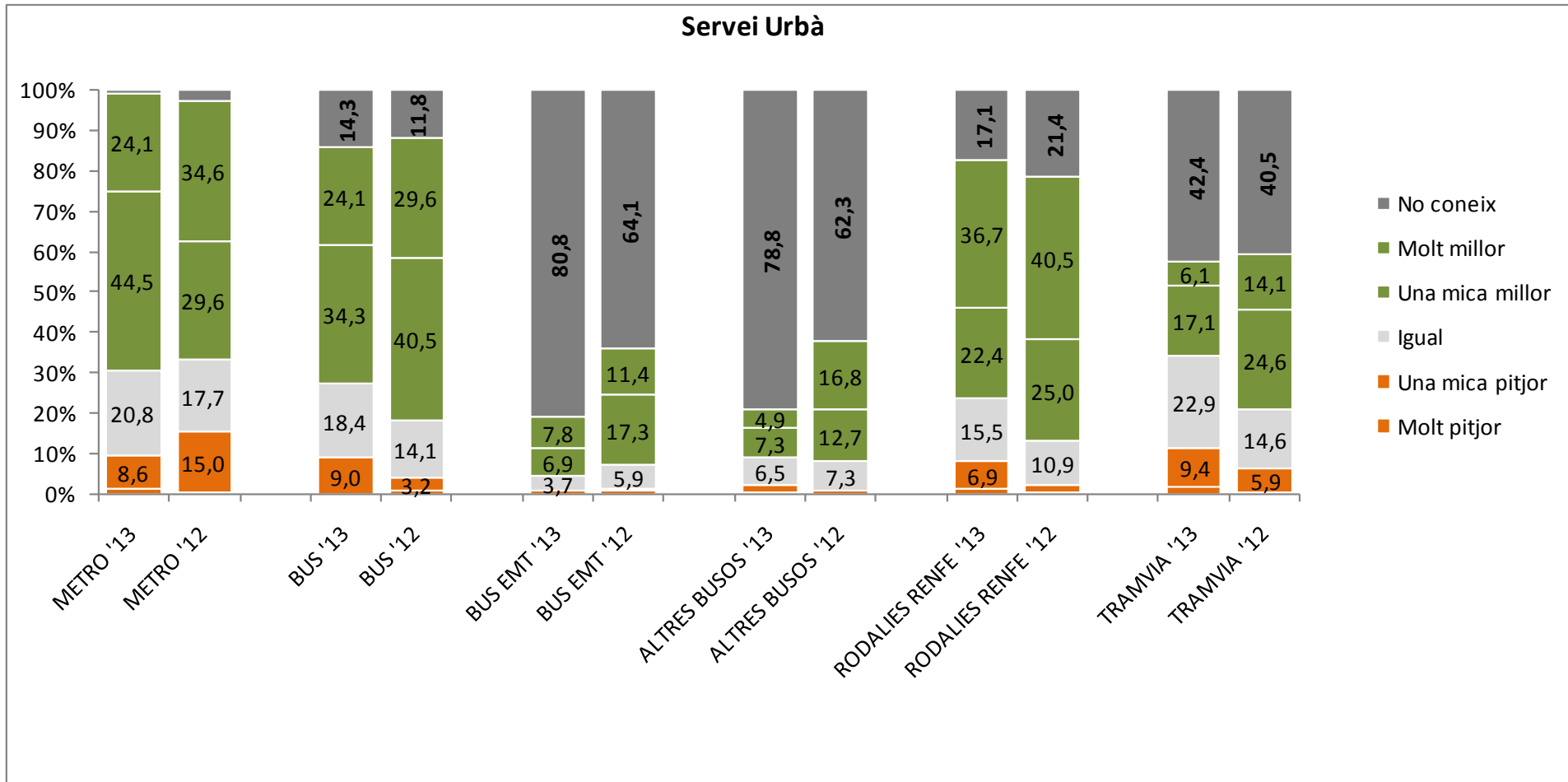


**El servei Metro Baix Llobregat de 2013 enregistra una valoració positiva (T2B) significativament superior a l'obtingut en 2012.**

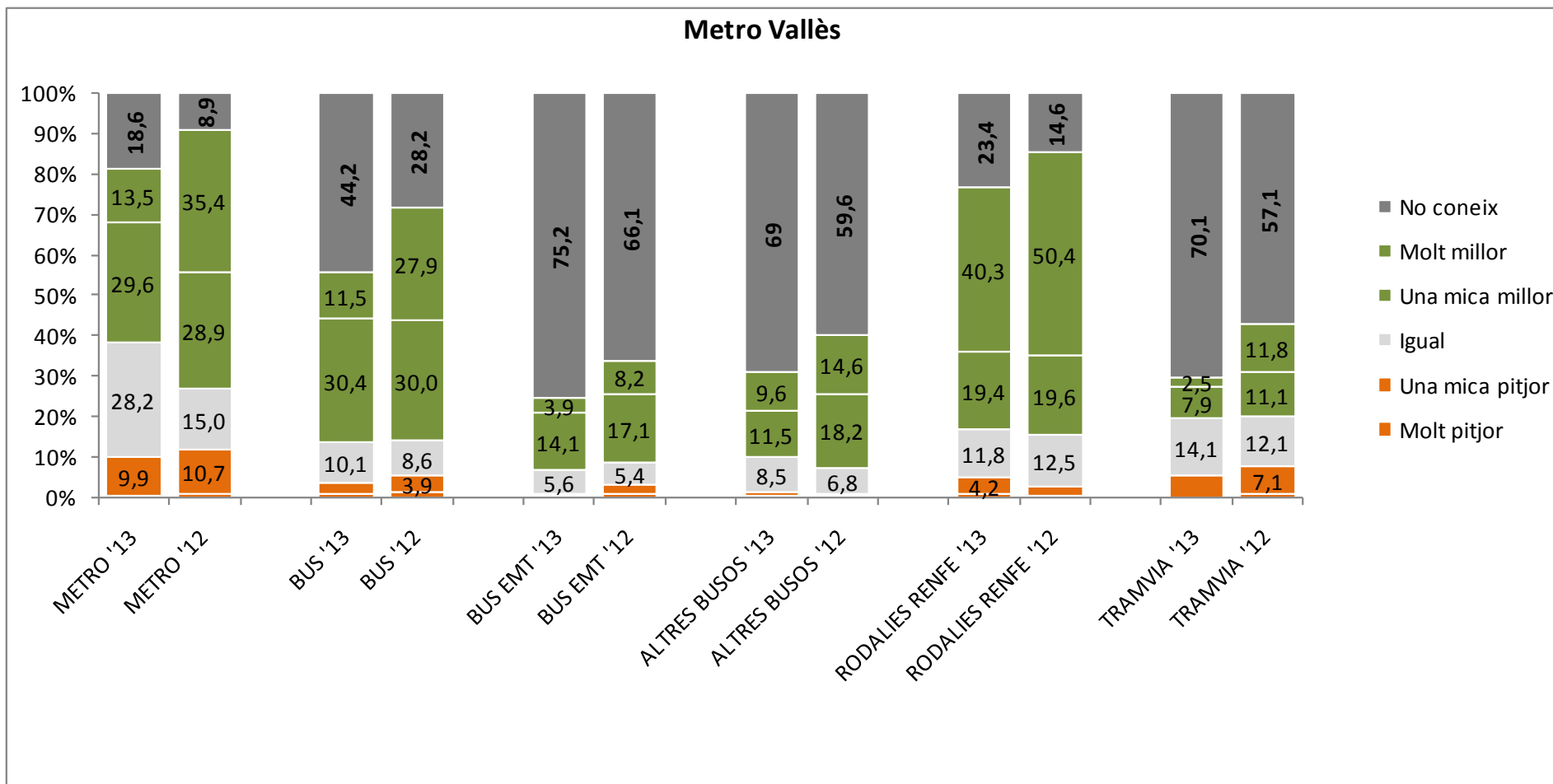


## VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (I)

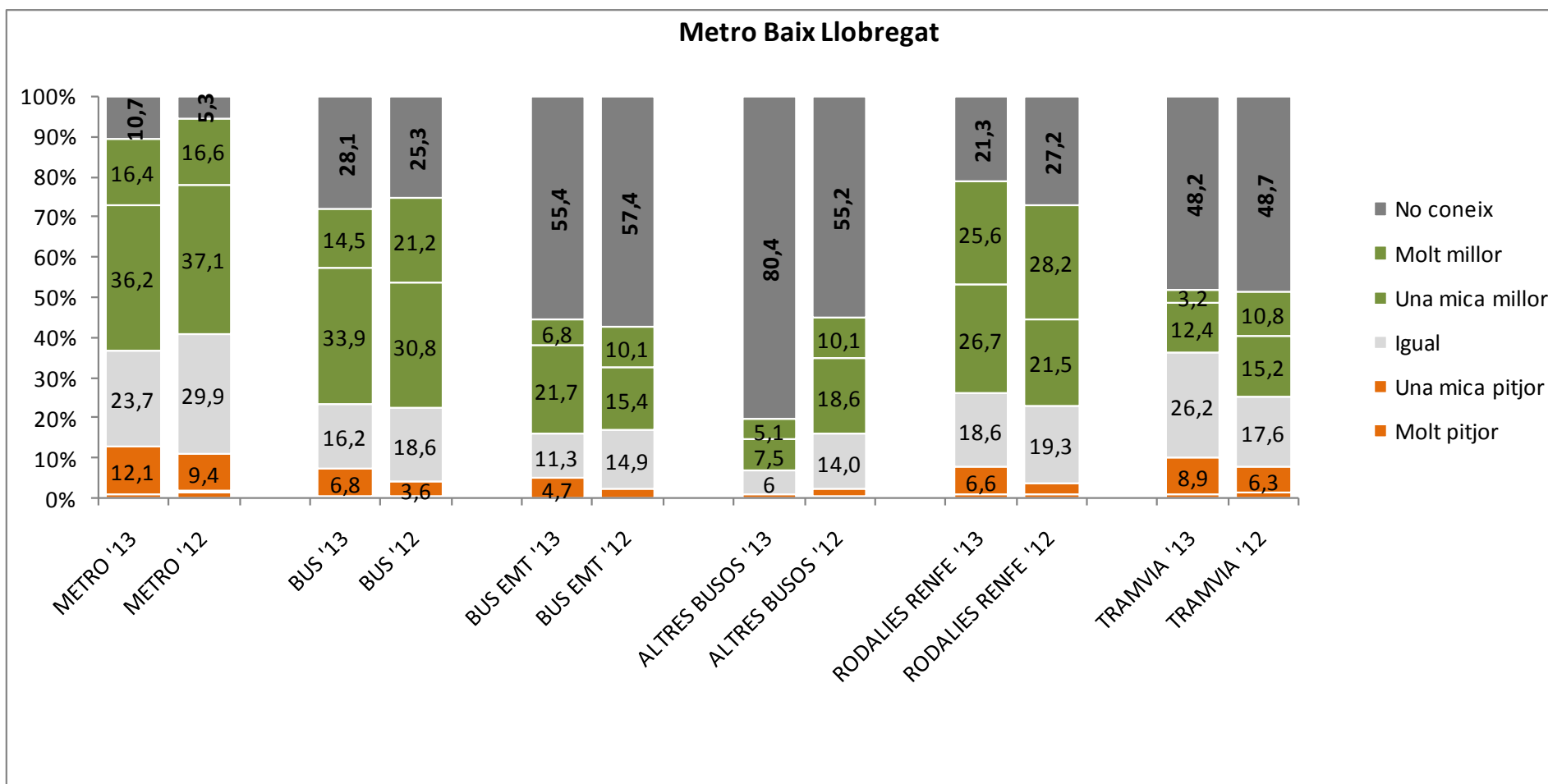
Més concretament, com valora el servei dels FGC respecte als següents mitjans de transport?



**VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (II)**

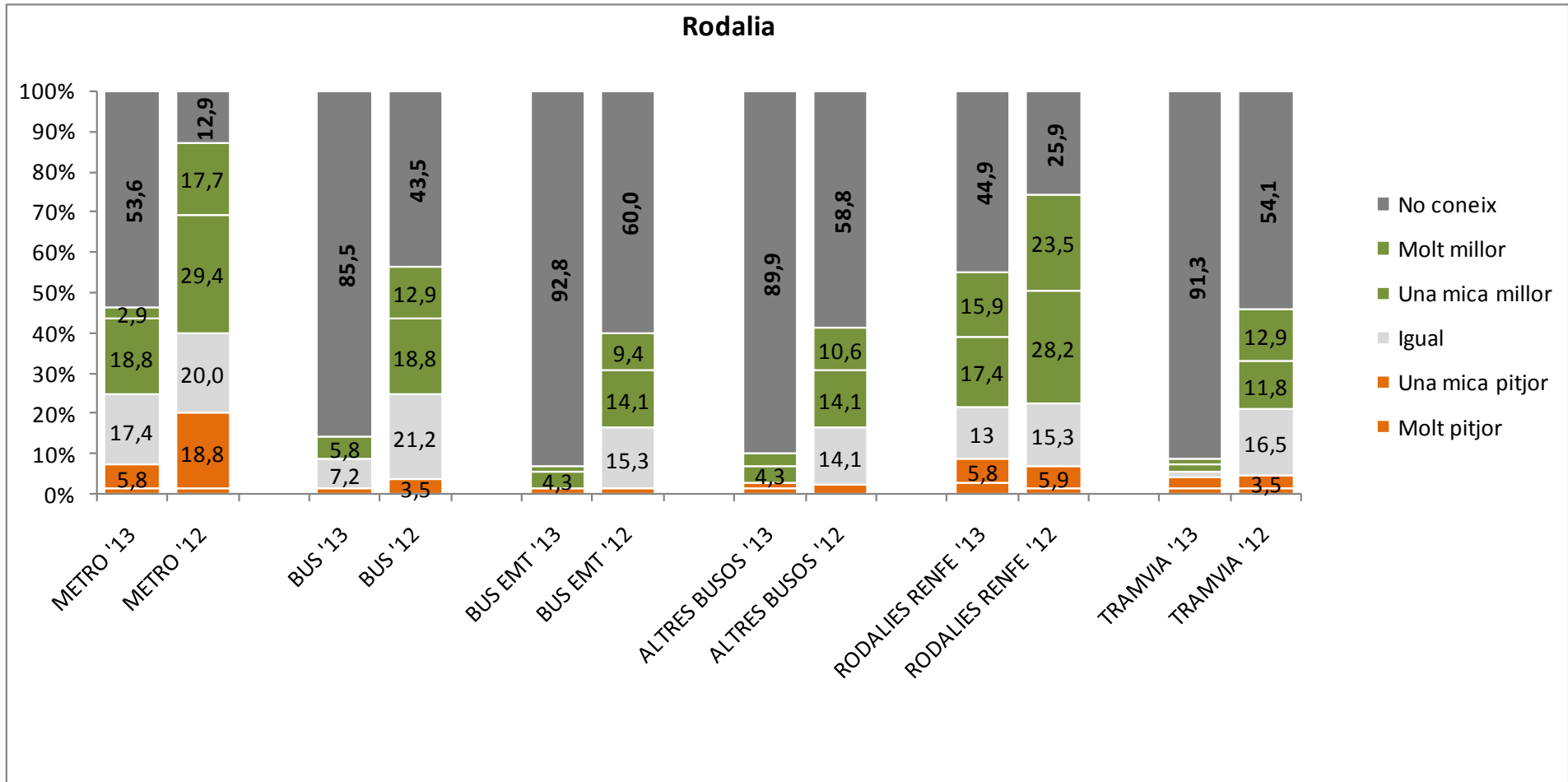


**VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (III)**





**VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (IV)**



## VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT: ANÀLISI DE DIFERÈNCIES SIGNIFICATIVES

<b>SERVEI URBÀ</b>		2013	2012	diferència sianificativa
<b>Base:</b>		245	322	
<b>METRO</b>	B2B	9,8	15,5	DS
	T2B	68,6	64,1	
<b>BUS TMB</b>	B2B	9,0	4,1	DS
	T2B	58,4	70,0	DS
<b>BUS EMT</b>	B2B	0,8	1,4	
	T2B	14,1	28,6	DS
<b>ALTRES BUS</b>	B2B	2,4	0,9	
	T2B	12,2	29,6	DS
<b>RODALIES RENFE</b>	B2B	8,1	2,3	DS
	T2B	95,8	75,5	DS
<b>TRAMVIA</b>	B2B	11,4	6,4	DS
	T2B	23,2	38,6	DS

<b>METRO VALLÈS</b>		2013	2012	diferència sianificativa
<b>Base:</b>		355	178	
<b>METRO</b>	B2B	38,1	11,8	DS
	T2B	43,1	68,2	DS
<b>BUS TMB</b>	B2B	3,6	5,4	
	T2B	41,9	57,9	DS
<b>BUS EMT</b>	B2B	1,1	3,2	
	T2B	18,0	25,4	
<b>ALTRES BUS</b>	B2B	1,4	0,7	
	T2B	21,1	32,9	DS
<b>RODALIES RENFE</b>	B2B	5,0	2,9	
	T2B	59,7	70,0	DS
<b>TRAMVIA</b>	B2B	5,4	7,9	
	T2B	10,4	22,9	DS

<b>M. B.LLOBREGAT</b>		2013	2012	diferència sianificativa
<b>Base:</b>		531	465	
<b>METRO</b>	B2B	13,0	11,1	
	T2B	52,6	53,7	
<b>BUS TMB</b>	B2B	7,4	4,1	DS
	T2B	48,4	52,0	
<b>BUS EMT</b>	B2B	4,9	2,2	DS
	T2B	28,5	25,5	
<b>ALTRES BUS</b>	B2B	1,0	2,2	
	T2B	12,6	28,7	DS
<b>RODALIES RENFE</b>	B2B	7,7	3,9	DS
	T2B	52,3	49,6	
<b>TRAMVIA</b>	B2B	10,0	7,7	
	T2B	15,6	26,0	DS

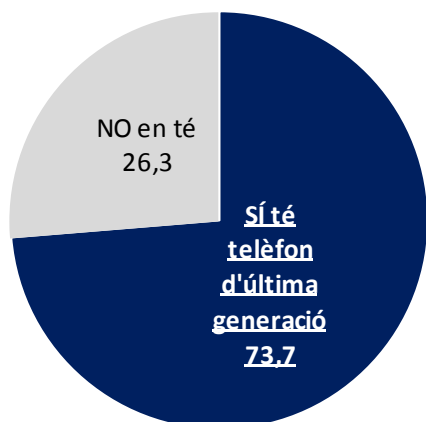
<b>RODALIA</b>		2013	2012	diferència sianificativa
<b>Base:</b>		69	35	
<b>METRO</b>	B2B	7,2	20,0	
	T2B	21,7	47,1	DS
<b>BUS TMB</b>	B2B	1,4	3,5	
	T2B	5,8	31,8	DS
<b>BUS EMT</b>	B2B	1,4	1,2	
	T2B	5,7	23,5	DS
<b>ALTRES BUS</b>	B2B	2,8	2,4	
	T2B	7,2	24,7	DS
<b>RODALIES RENFE</b>	B2B	8,7	7,1	
	T2B	33,3	51,8	
<b>TRAMVIA</b>	B2B	4,3	4,7	
	T2B	2,8	24,7	DS

## APLICACIÓ APP DELS SERVEIS DE FGC

## APLICACIÓ ONLINE DE FGC (I): BARCELONA-VALLÈS

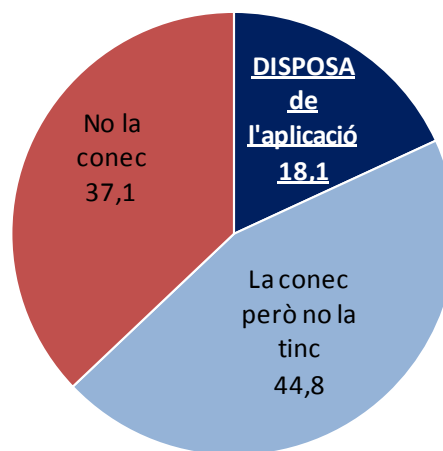
Té telèfon d'última generació (Iphone, Android,...)? **(EN CAS AFIRMATIU)** Disposa de l'aplicació (APP) que serveix per informar online d'horaris, itineraris, línies i l'estat dels serveis de FGC? **(EN CAS AFIRMATIU)** Troba que és fàcil d'utilitzar?

**Barcelona-Vallès**



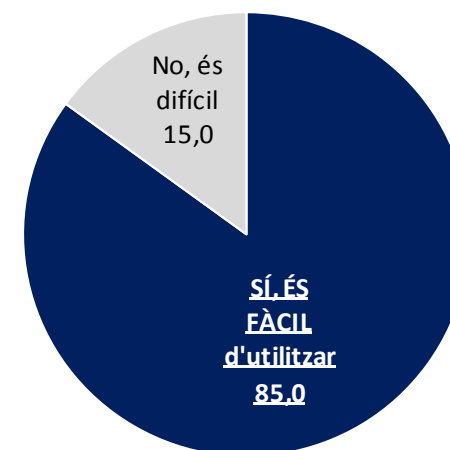
**Barcelona-Vallès**

(Base: té telèfon d'última generació -442 casos)



**Barcelona-Vallès**

(Base: disposa de l'aplicació de FGC -80 casos)



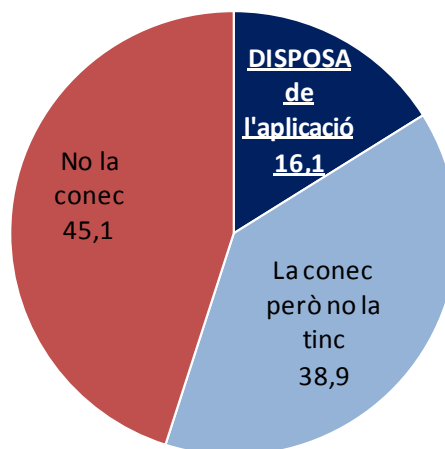
**APLICACIÓ ONLINE DE FGC (II): LLOBREGAT-ANOIA**

**Llobregat-Anoia**



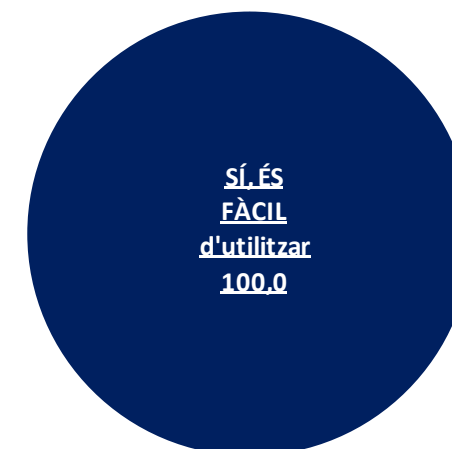
**Llobregat-Anoia**

(Base: té telèfon d'última generació -435 casos)



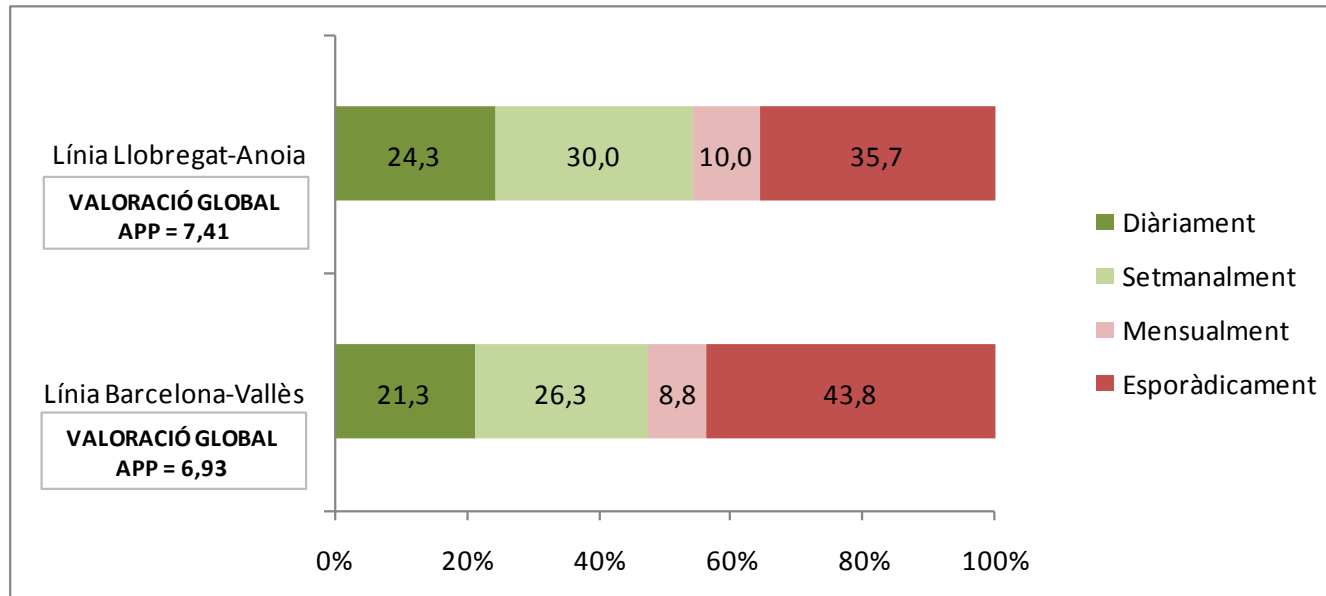
**Llobregat-Anoia**

(Base: disposa de l'aplicació de FGC -70 casos)



### APLICACIÓ ONLINE DE FGC (III)

Amb quina freqüència utilitza aquesta aplicació? Com la valora globalment?



Base Valora negativament l'aplicació  
APP (PUNTUACIONS INFERIORS AL 5)

	Línia Barcelona-Vallès	Línia Llobregat-Anoia
Base Valora negativament l'aplicació APP (PUNTUACIONS INFERIORS AL 5)	11	6

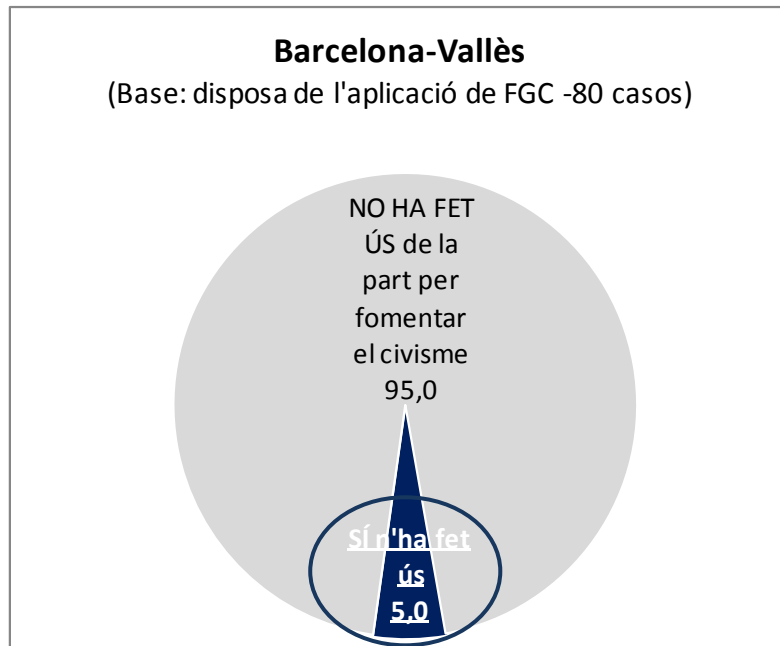
(EN CAS DE VALORAR-LA NEGATIVAMENT) Per quin motiu valora així el servei?

Per quin motiu/s valora negativament l'aplicació APP?

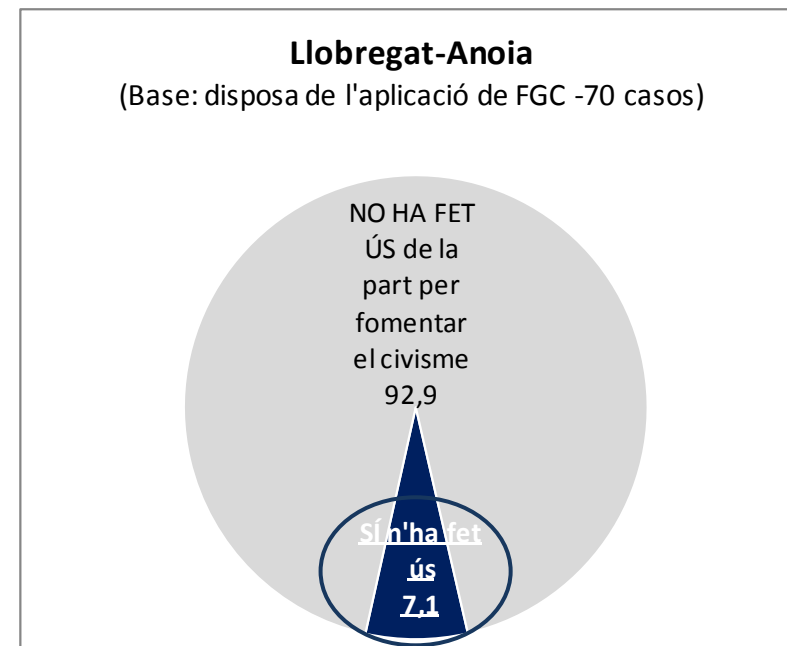
Motiu	Línia Barcelona-Vallès	Línia Llobregat-Anoia
No funciona bé	36,4	16,7
Es bloqueja / queda penjat	27,3	16,7
No es pot veure horari sencer	18,2	16,7
No actualitzat / no donen horaris bé	18,2	16,7
Va molt lent / no és àgil	18,2	33,3
No descarrega bé	9,1	
Sols dóna informació del proper tren	9,1	
Les incidències no es veuen	9,1	
No hi ha internet en tot el recorregut		16,7

## APLICACIÓ ONLINE DE FGC PER FOMENTAR EL CIVISME EN ELS SERVEIS

Ha fet ús de la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions?  
(EN CAS AFIRMATIU) Com la valora? Si ha rebut resposta a la seva aportació, com la valora?



4 usuaris (5% dels que disposen de l'aplicació FGC) han fet servir l'aplicació per fomentar el civisme en trens i estacions, atorgant al servei una valoració global de 8,25 punts. Tres d'ells, però, no han vist acció al respecte i un, ha valorat l'acció com incorrecta.



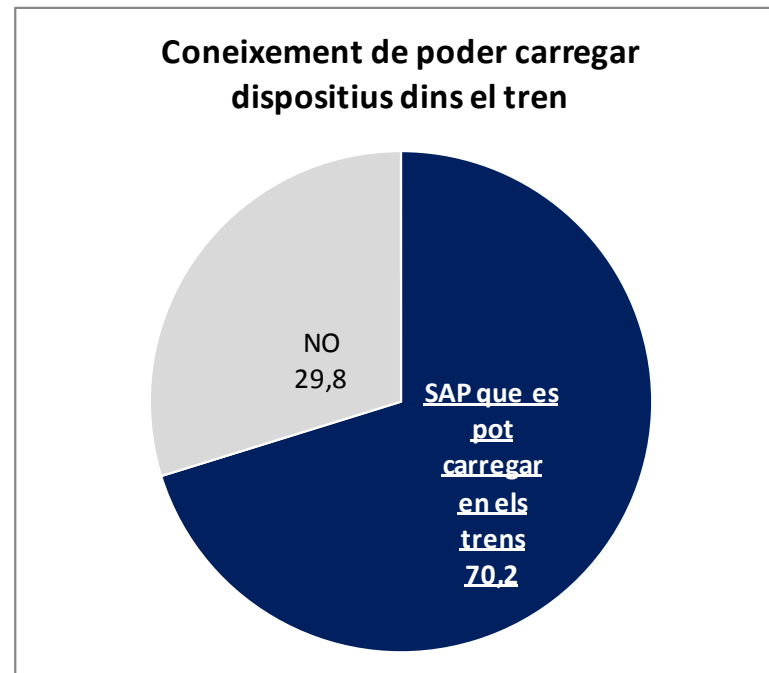
5 usuaris (7% dels que disposen de l'aplicació FGC) han fet servir l'aplicació per fomentar el civisme en trens i estacions, atorgant al servei una valoració global de 7,60 punts: quatre d'ells no han vist acció al respecte i un, la valora com correcta.

## CAMPANYA “ENDOLLA’T” (només en línia LLOBREGAT-ANOIA)



**CAMPANYA “ENDOLLA’T” (només en línia LLOBREGAT-ANOIA)**

En aquest darrer any s’ha posat en marxa la campanya “endolla’t” que permet carregar dins dels trens els seus dispositius mòbils. En tenia coneixement? **(EN CAS AFIRMATIU)** Ha fet ús d’aquest servei? **(EN CAS AFIRMATIU)** Com valora aquest nou servei?

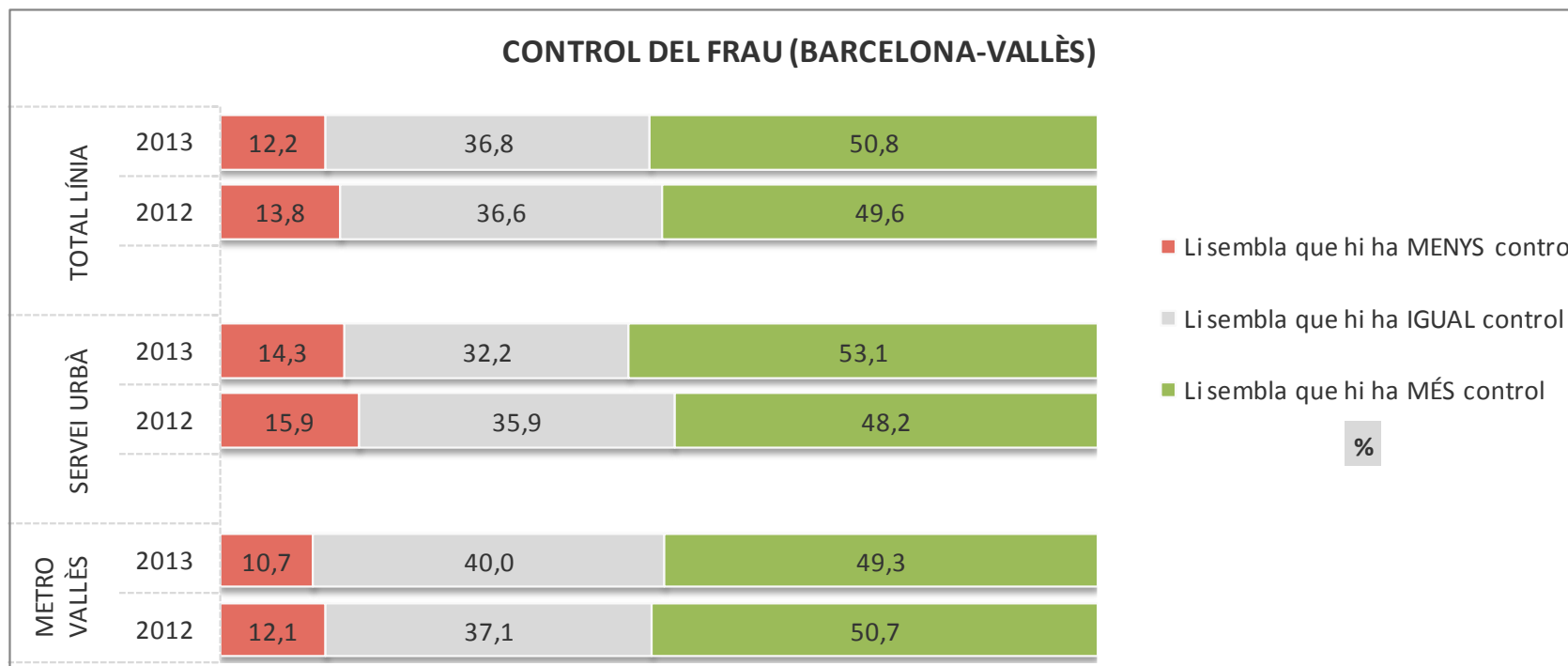


Entre aquells que estan al corrent de què dins els trens es poden carregar els dispositius mòbils (70% -421 casos - dins la mostra de la línia Llobregat-Anoia) únicament un 27% indica haver-ne fet ús, atorgant-li una valoració de 8,83 punts sobre 10.

**FRAU**

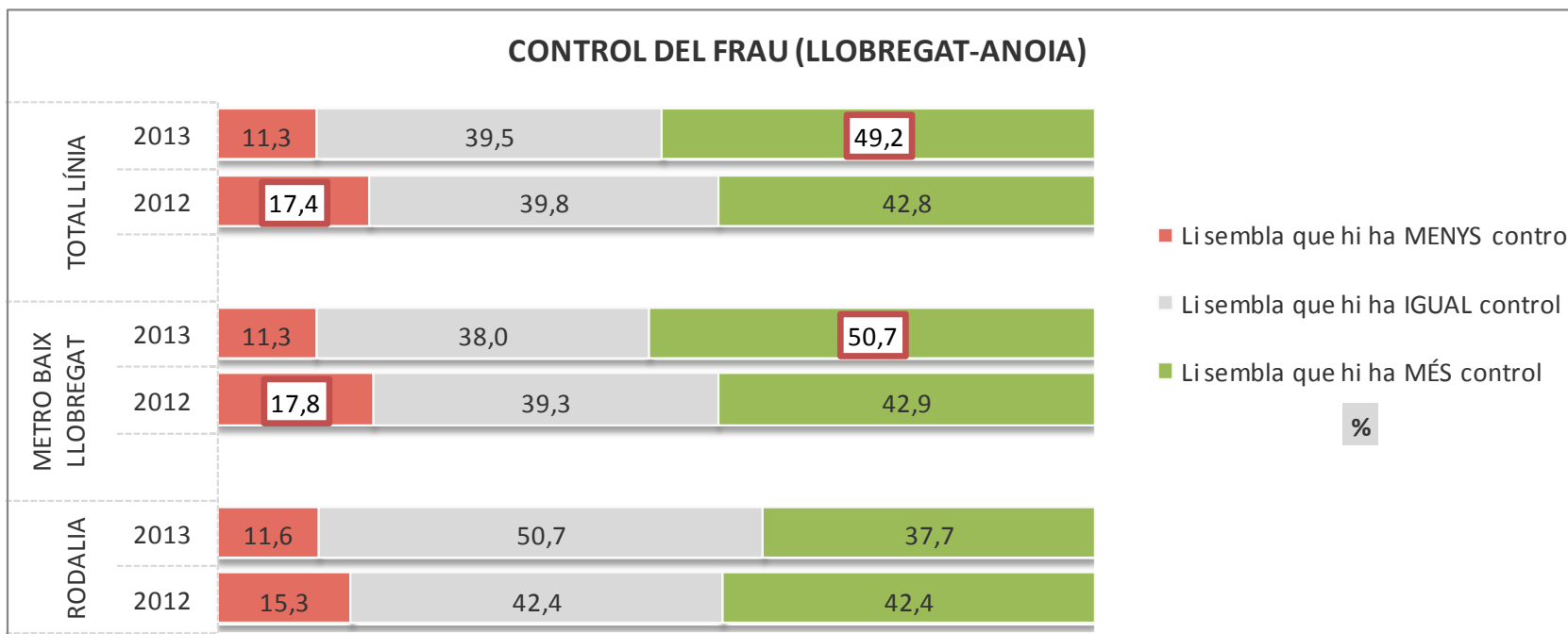
## CONTROL DEL FRAU (I)

Quina és la seva percepció dels mitjans de control que posa FGC sobre el frau que practiquen alguns usuaris?



  diferència significativa respecte valor l'altre any.

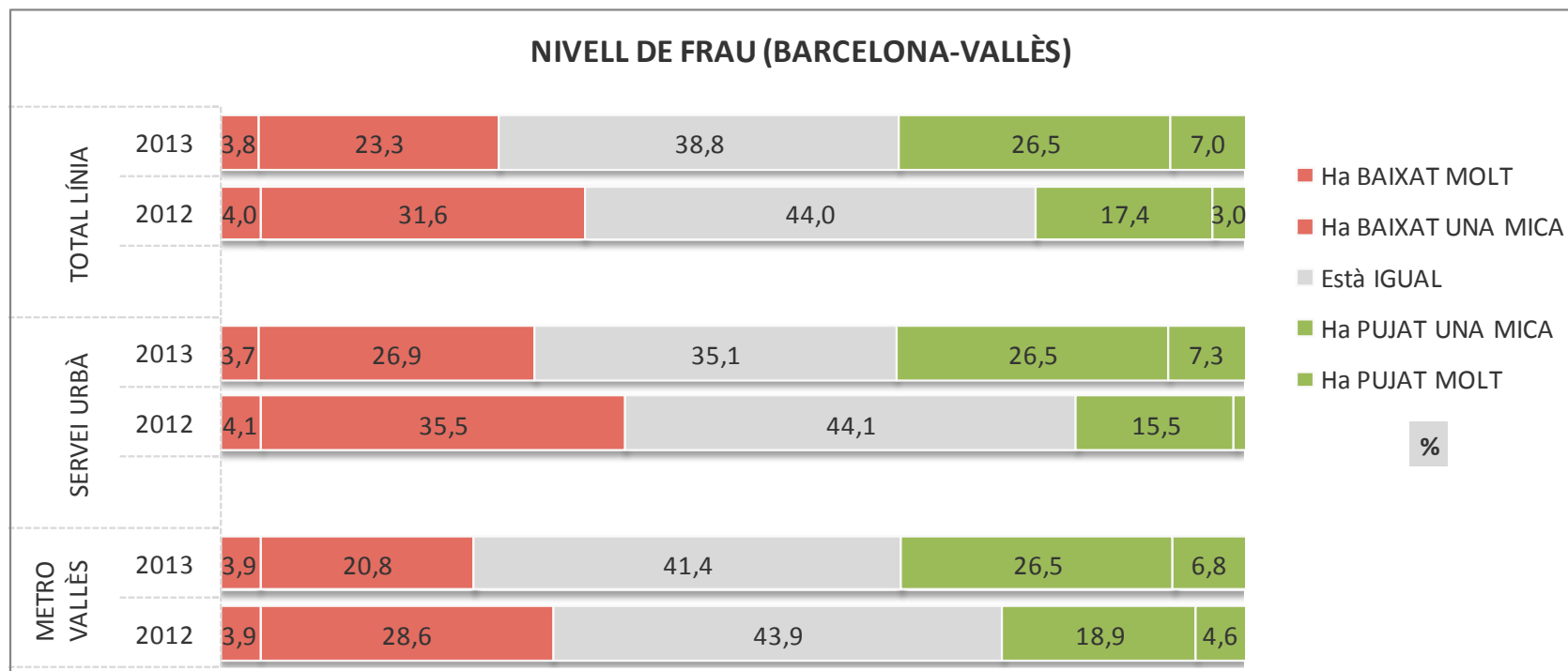
**CONTROL DEL FRAU (II)**



  diferència significativa respecte valor l'altre any.

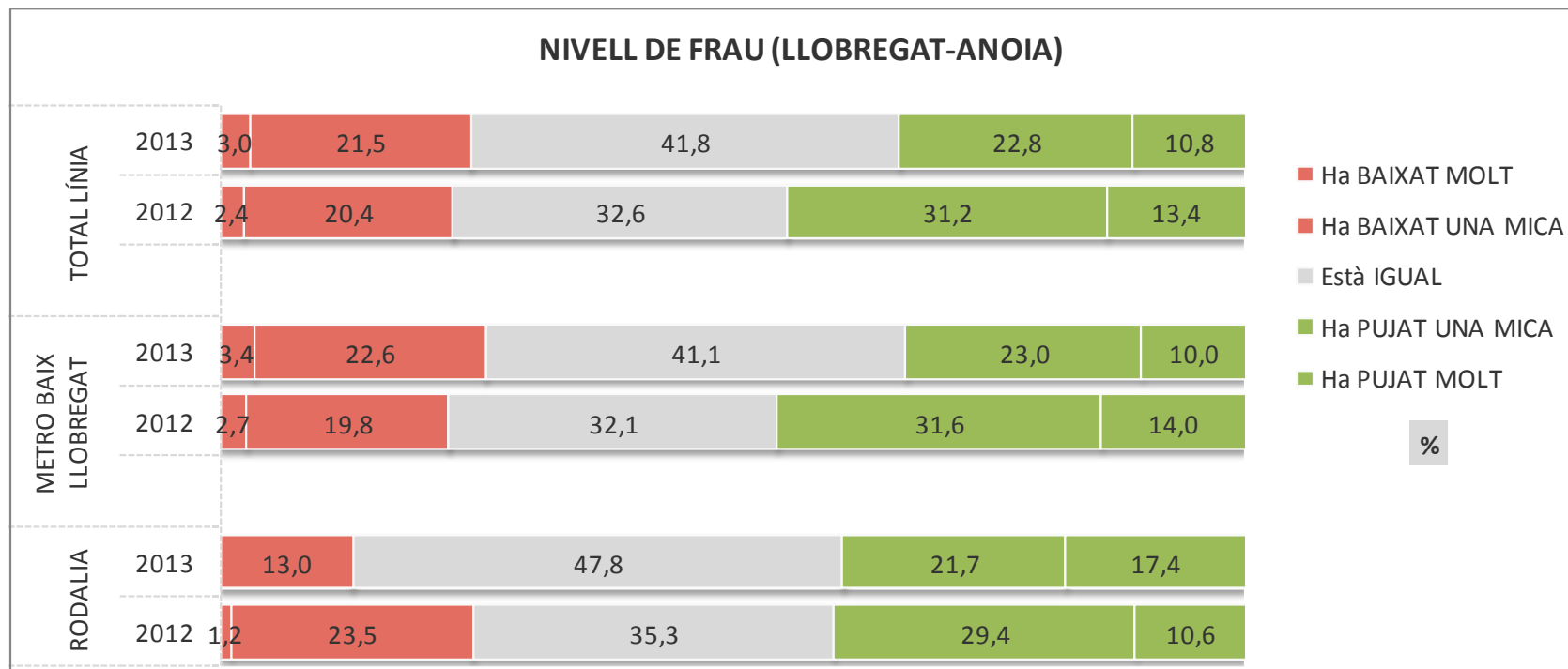
## NIVELL DE FRAU (I)

Valori l'evolució de la problemàtica del frau aquest darrer any?



		2013	2012	diferència significativa
<b>Base:</b>		600	500	
<b>BCN-VALLÈS</b>	B2B	27,1	35,6	DS
	T2B	33,5	20,4	DS
<b>Base:</b>		245	322	
<b>URBÀ</b>	B2B	30,6	39,6	DS
	T2B	33,8	16,4	DS
<b>Base:</b>		355	178	
<b>METRO VALLES</b>	B2B	24,7	32,5	DS
	T2B	33,5	23,5	DS

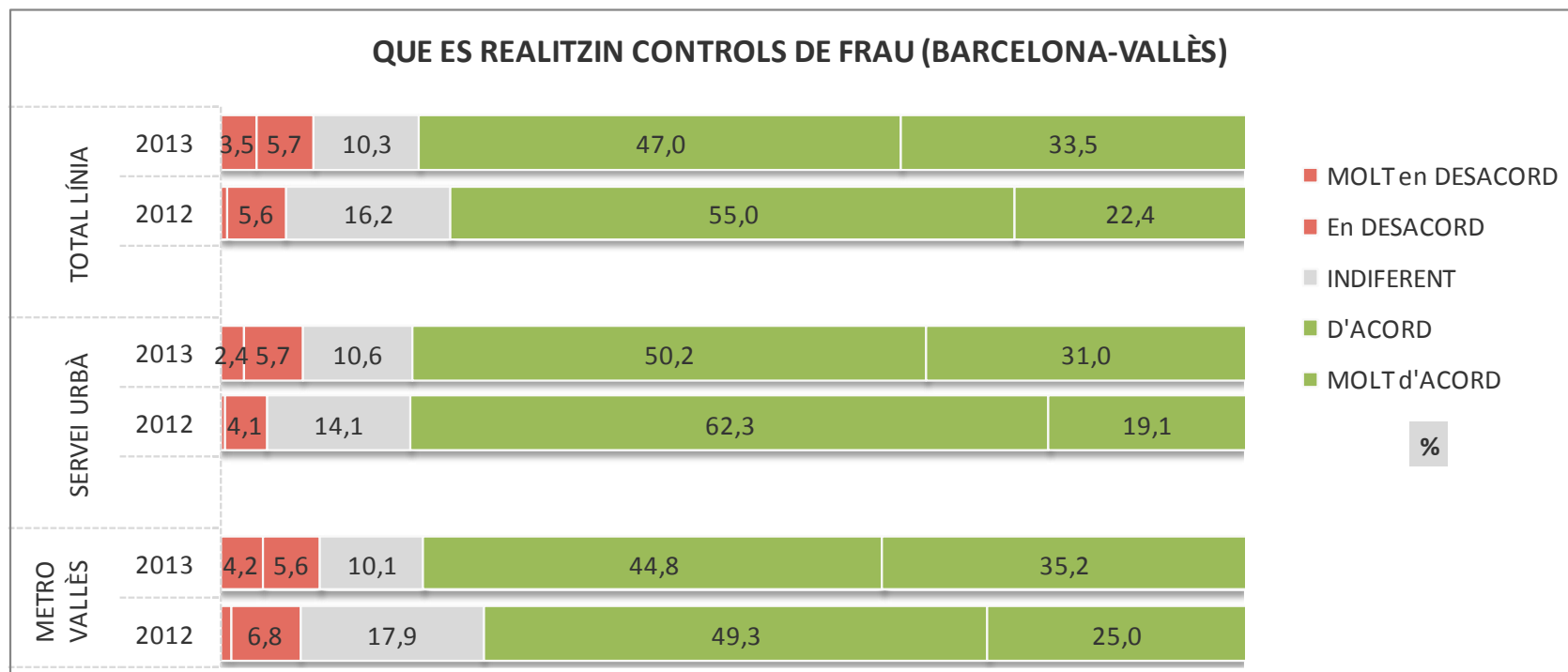
**NIVELL DE FRAU (II)**



	2013	2012	diferència significativa
<b>Base:</b>	<b>600</b>	<b>500</b>	
<b>LLOBREGAT-ANOIA</b>	<b>B2B</b> 24,5	<b>T2B</b> 22,8	
	<b>T2B</b> 33,6	<b>T2B</b> 44,6	DS
<b>Base:</b>	<b>531</b>	<b>465</b>	
<b>METRO B. LLOBREGAT</b>	<b>B2B</b> 26,0	<b>T2B</b> 22,5	
	<b>T2B</b> 33,0	<b>T2B</b> 45,6	DS
<b>Base:</b>	<b>69</b>	<b>35</b>	
<b>RODALIA</b>	<b>B2B</b> 13,0	<b>T2B</b> 24,7	
	<b>T2B</b> 39,1	<b>T2B</b> 40,0	

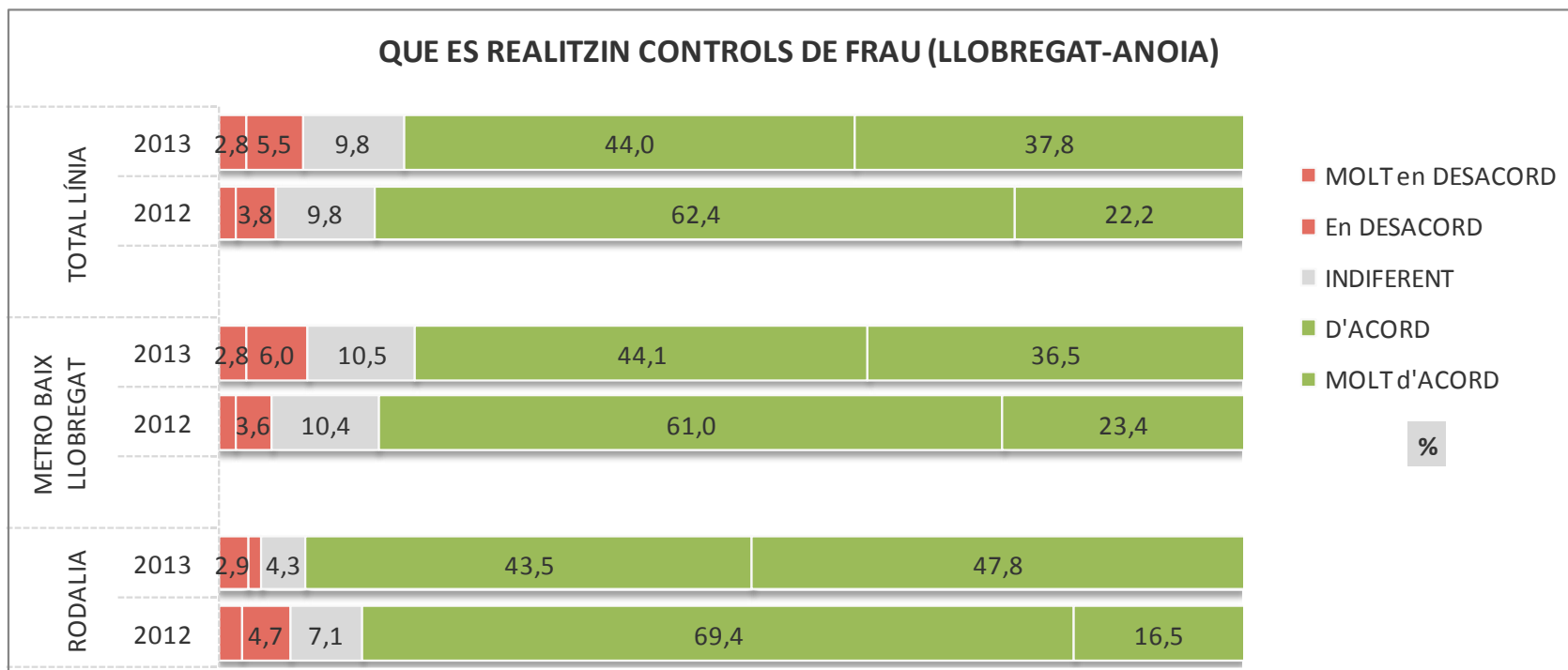
## ACORD / DESACORD AMB QUÈ ES REALITZIN CONTROLS DE FRAU (I)

En quina mesura està d'acord / en desacord amb què es realitzin controls de frau?



		2013	2012	diferència significativa
<b>Base:</b>		600	500	
<b>BCN-VALLÈS</b>	B2B	9,2	6,4	
	T2B	80,5	77,4	
<b>Base:</b>		245	322	
<b>URBÀ</b>	B2B	8,1	4,6	
	T2B	81,2	81,4	
<b>Base:</b>		355	178	
<b>METRO VALLES</b>	B2B	10,8	7,9	
	T2B	80,0	74,3	

**ACORD / DESACORD AMB QUÈ ES REALITZIN CONTROLS DE FRAU (II)**

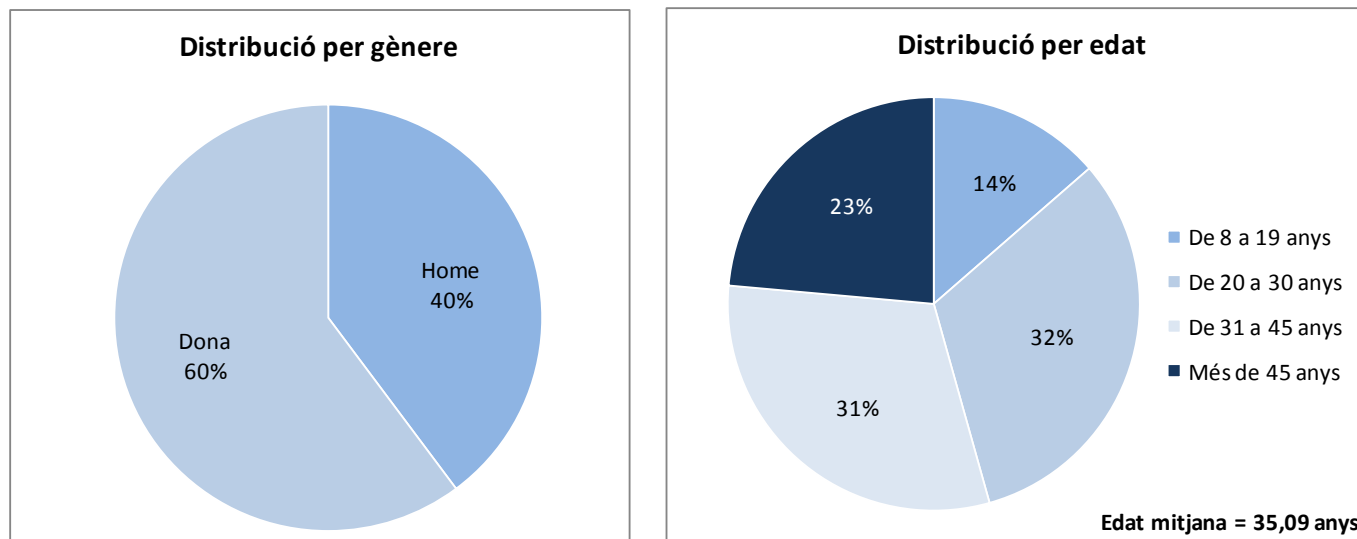


		2013	2012	diferència significativa
<b>Base:</b>		600	500	
<b>LLOBREGAT-ANOIA</b>	B2B	8,3	5,6	
	T2B	81,8	84,6	
<b>Base:</b>		531	465	
<b>METRO B. LLOBREGAT</b>	B2B	8,8	5,3	DS
	T2B	80,6	84,4	
<b>Base:</b>		69	35	
<b>RODALIA</b>	B2B	4,3	7,1	
	T2B	91,3	85,9	

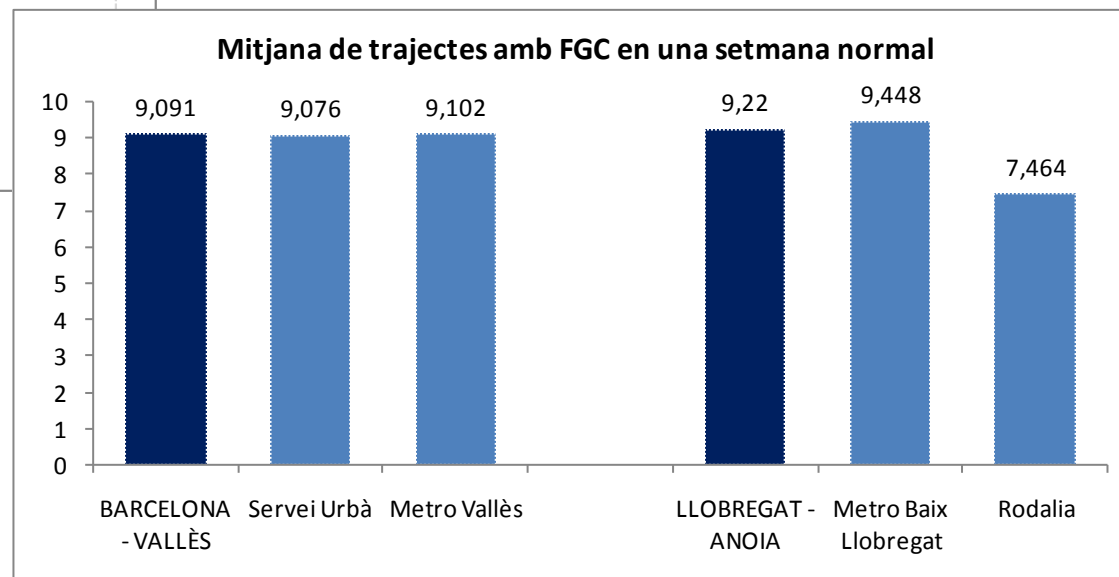
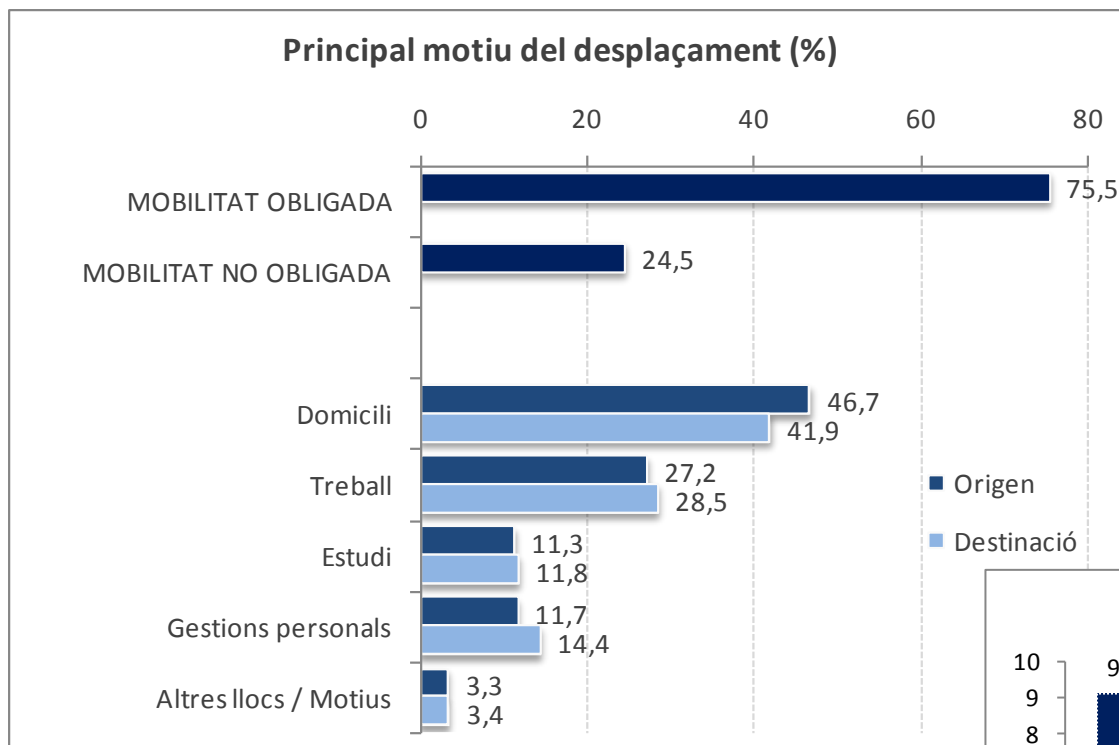


## PERFIL DE L'USUARI

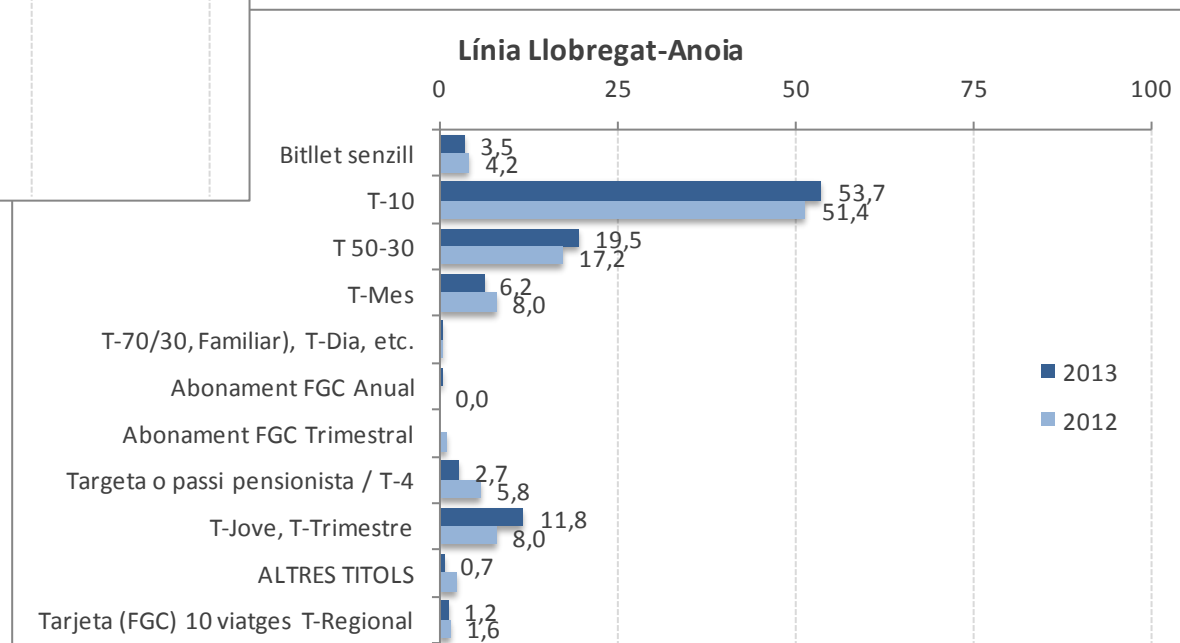
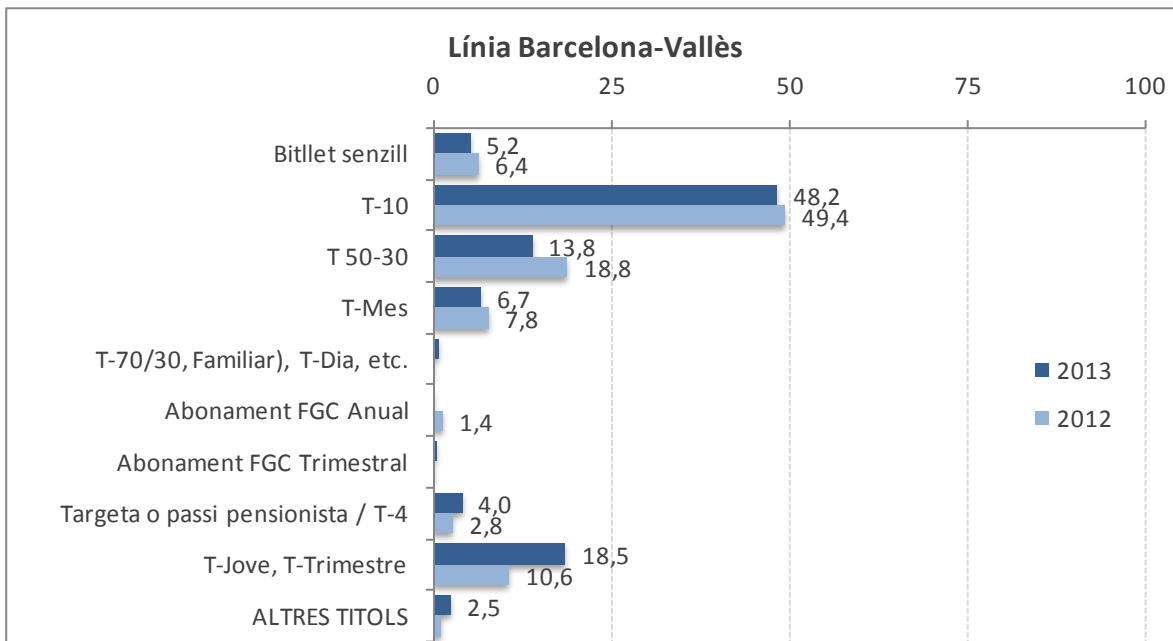
**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (I)**



**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (II)**

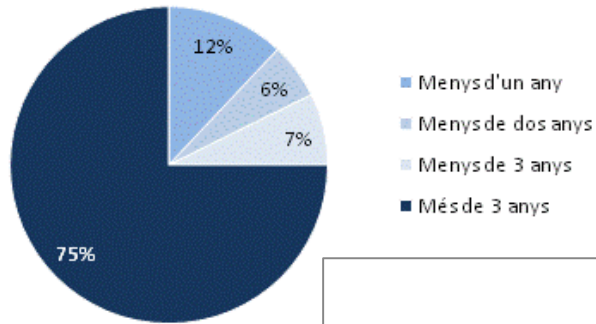


**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (III)**

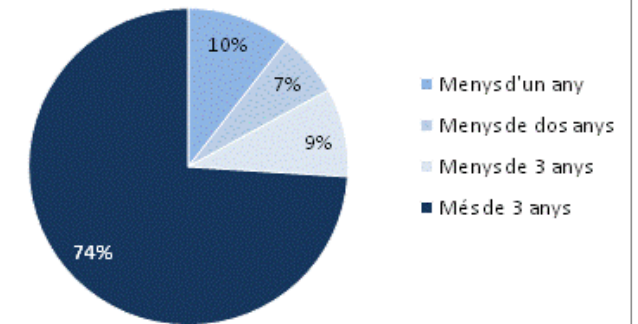


**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (IV)**

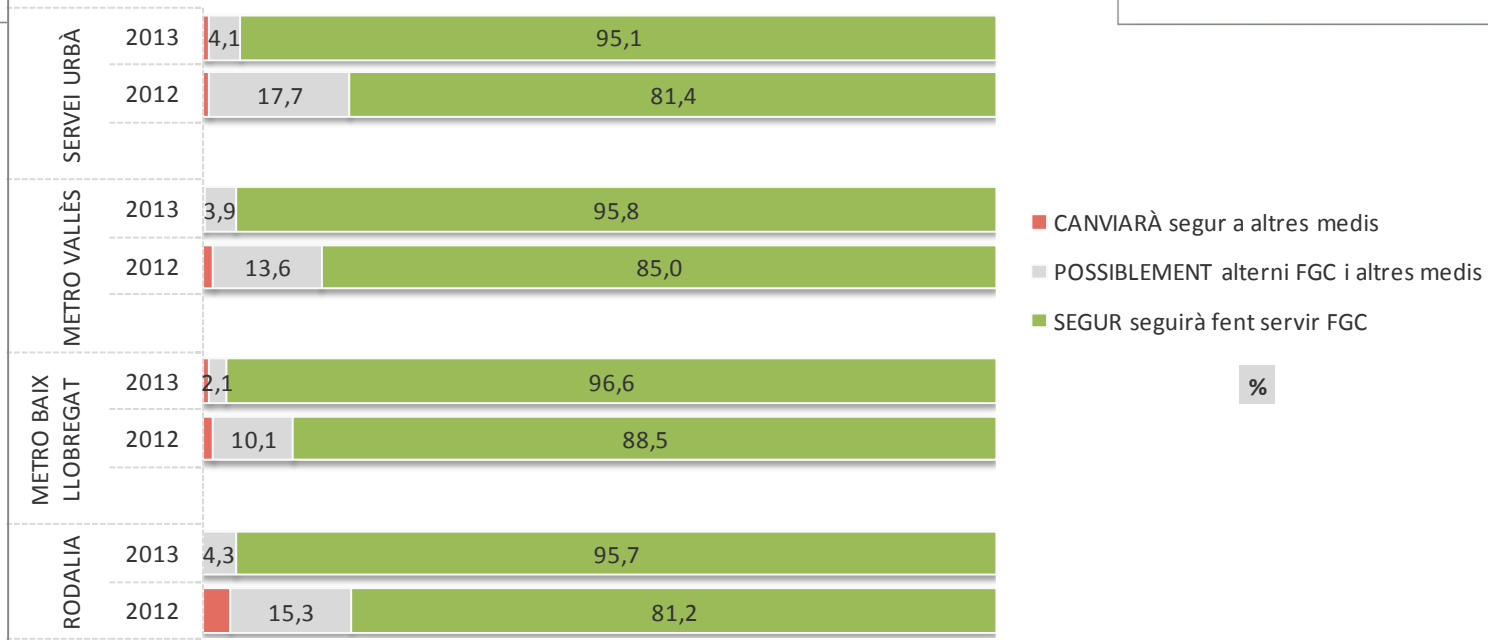
**Temps essent client de FGC:  
Línia Barcelona-Vallès**



**Temps essent client de FGC:  
Línia Llobregat-Anoia**



**PERMANÈNCIA COM USUARIS DE FGC**



## 6. SÍNTESI DE RESULTATS

L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia Barcelona - Vallès obté un valor de 71,9 a la línia Barcelona – Vallès, similar al'obtingut en 2012 (70,9). Aquest valor s'incrementa entre els usuaris del Servei Urbà (73,4) i disminueix entre els del Metro Vallès (70,8).

L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia Llobregat - Anoia obté un valor de 70,6, valor inferior a l'enregistrat un any abans (71,8). El Metro Baix Llobregat obté un ISC de 70,4 i el Servei Rodalia , de 71,8.

Els quatre aspectes amb un **nivell de satisfacció** més elevat coincideixen en les dues línies estudiades i són: "l'acompliment dels horaris establerts", "no hi ha perill d'accidents", "la facilitat d'accés al tren" i "tot està ben indicat". Per contra, l'aspecte amb la menor satisfacció obtinguda en les dues línies és "l'adequació del preu del bitllet".

Els **punts d'actuació prioritaris en les diferents línies**, és a dir, aquells que s'assenyalen com més importants i als que s'atorguen una avaluació relativament menor en termes de satisfacció, són:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Línia Barcelona - Vallès             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preu del bitllet</li> <li>■ Informació en cas d'incidències del servei</li> <li>■ Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Línia Llobregat -Anoia             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preu del bitllet</li> <li>■ Que es pugui agafar a qualsevol hora</li> <li>■ Informació en cas d'incidències del servei</li> <li>■ Falten empleats que atenguin i vigilin</li> </ul> </li> </ul> |
|---|--|

Aproximadament el 70% de la mostra entrevistada en els dos serveis de la línia Barcelona-Vallès, considera que el **servei de FGC** és millor que el que ofereixen **altres mitjans**. En termes generals, l'altra línia també obté un alt percentatge de mostra que considera que FGC ofereix millor servei, posant especial atenció a l'augment enregistrat entre els usuaris de Metro Baix Llobregat entre aquesta edició i la de l'anterior any.

Dels que disposen de l'**aplicació (APP) dels serveis de FGC**, la gran majoria opina que és fàcil d'utilitzar. La valoració global d'aquesta aplicació és de 7,41 per la línia Barcelona-Vallès i de 6,93 per la línia Llobregat-Anoia i són molt pocs els que l'han utilitzada per fomentar el civisme (5 i 7,1% respectivament).

Gairebé tres de cada quatre entrevistats a la línia Llobregat-Anoia sap que pot **carregar els dispositius mòbils dins del tren**, tot i que només el 27% indica haver-ne fet ús. A aquesta nova opció se li atorgauna valoració de 8,83 punts sobre 10.

La gran majoria dels entrevistats està d'acord amb què es realitzin controls de **frau**: si bé la meitat dels usuaris d'ambdues línies han percebut que aquests han augmentat, únicament un 25% (aproximadament) considera que el frau ha disminuït.