



## ISC 2014 FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)

Enquesta feta per INSTITUTO APOLDA S.L.  
INFORME DE RESULTATS  
Desembre 2014

## 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
GRÀFICS D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ.....	27
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT .....	34
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT. METODOLOGIA.....	35
EVOLUCIÓ ISC.....	36
ISC PER LÍNIA I SERVEI.....	37
ISC PER SEGMENTS .....	38
ISC PER ASPECTES .....	39

	<u>Pàgina</u>
VALORACIÓ DEL SERVEI .....	45
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI .....	46
EVOLUCIÓ DEL SERVEI EN ELS DARRERS DOS ANYS .....	50
ASPECTES QUE HAN MILLORAT .....	51
ASPECTES QUE HAN EMPITJORAT .....	52
ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR.....	53
COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (I) .....	55
VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (I) .....	57
APLICACIÓ APP DELS SERVEIS DE FGC.....	62
APLICACIÓ ONLINE DE FGC (I).....	63
APLICACIÓ DE FGC PER FOMENTAR EL CIVISME EN ELS SERVEIS.....	65
PERCEPCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DELS ACTES INCÍVICS (I).....	66
“ENDOLLA'T” (línia LLOBREGAT-ANOIA) sistema de càrrega dispositius mòbils dins dels trens .....	69
WI-FI A LES ESTACIONS .....	71
CONEIXEMENT I ÚS DE WI-FI GRATUÏT EN ESTACIONS .....	72
VALORACIÓ DEL SERVEI WI-FI GRATUÏT EN ESTACIONS .....	73
VALORACIÓ DELS NOUS TRENS (línia Llobregat-Anoia) I CONEIXEMENT I ÚS DE BITLLETS COMBINATS .....	74
FRAU .....	76
CONTROL DEL FRAU (I) .....	77
NIVELL DE FRAU (I).....	79
PERFIL DE L'USUARI.....	81
PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (I).....	82
6. SÍNTESI DE RESULTATS.....	86

## 1. INTRODUCCIÓ

Els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) verifica de forma continuada el nivell de qualitat del servei de ferrocarrils. En aquest marc d'interès, l'objecte d'aquesta enquesta és actualitzar la 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.

El present document, que forma part d'aquesta verificació continua del nivell de qualitat, correspon a la realització d'enquestes als usuaris del servei de FGC i està orientat a conèixer l'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, la metodologia utilitzada i 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

### 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), a partir del 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"
- Frau
- Seguretat
- Perfil de l'usuari
- Valoració dels nous trens
- Coneixement i ús de bitllets "Tren + Activitat" i de Wi-Fi gratuït en estacions

A  
de  
els

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

mode  
resum,

objectius de l'estudi són:

## 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 des del 21 d'octubre al 29 de novembre del 2014.

### MOSTRA

La mostra total és de 1209 entrevistes. 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	226.699	602	3,99
Llobregat - Anoia	76.108	607	3,96
Total	302.807	1209	2,81

	Línia Barcelona - Vallès			Línia Llobregat - Anoia	
	Servei urbà	Metro Vallès		Metro B. Llob.	Rodalía
CATALUNYA	63	54	PL. ESPAÑA	139	12
PROVENÇA	53	38	MAGÓRIA-LA CAMPANA	17	
GRÀCIA	17	13	ILDEFONS CERDÀ	33	1
ST. GERVASI	9	3	EUROPA FIRA	37	1
MUNTANER	19	11	GORNAL	20	2
BONANOVA	7	3	ST. JOSEP	24	
TRES TORRES	10	2	L'HOSPITALET-AVDA CARRILET	55	1
SARRIA	23	16	ALMEDA	32	1
REINA ELISENDA	9	2	CORNELLÀ RIERA	29	2
PLAÇA MOLINA	2		SANT BOI	48	3
PÀDUA	6	1	MOLÍ NOU CIUTAT COOP.	18	
PUTXET	13	2	COLÒNIA GÜELL	1	
TIBIDABO	16	1	STA. COLOMA CERVELLÓ	4	
PEJ FUNICULAR		4	ST. VICENÇ DELS HORTS	13	3
VALLVIDRERA SUPERIOR		2	CAN ROS	9	1
BAIXADOR VALLVIDRERA		4	QUATRE CAMINS	4	
LES PLANES		3	PALLEJÀ	6	
LA FLORESTA		4	SANT ANDREU DE LA BARCA	13	1
VALLDOREIX		11	PALAU	6	1
ST. CUGAT		36	MARTORELL VILA-CASTELLB.	1	
MIRASOL		6	MARTORELL CENTRAL	8	3
HOSPITAL GENERAL		5	MARTORELL ENLLAÇ	4	1
RUBÍ		21	ABRERA	3	
LES FONTS		4	OLESA DE MONTSERRAT	7	1
TERRASSA RAMBLA		24	ESPARREGUERA		
VOLPELLERES		6	AERI MONTSERRAT		3
ST. JOAN		13	MONISTROL DE MONTSERRAT		4
BELLATERRA		5	CASTELLBELL I VILAR		
UNIV. AUTÒNOMA, UAB		27	SANT VICENÇ CASTELLGALÍ		4
ST. QUIRZE		8	MANRESA VILA DORDIS		1
SABADELL ESTACIÓ		7	MANRESA ALTA		2
SABADELL RAMBLA		19	MANRESA BAIXADOR		5
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>355</b>	ST. ESTEVE SESROVIRES		3
			LA BEGUDA		
			CAN PARELLADA		
			MASQUEFA		3
			PIERA		5
			VALLBONA D'ANOIA		1
			CAPELLADES		1
			POBLA DE CLARAMUNT		1
			VILANOVA DEL CAMÍ		1
			IGUALADA		8
			<b>Total</b>	<b>531</b>	<b>76</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.

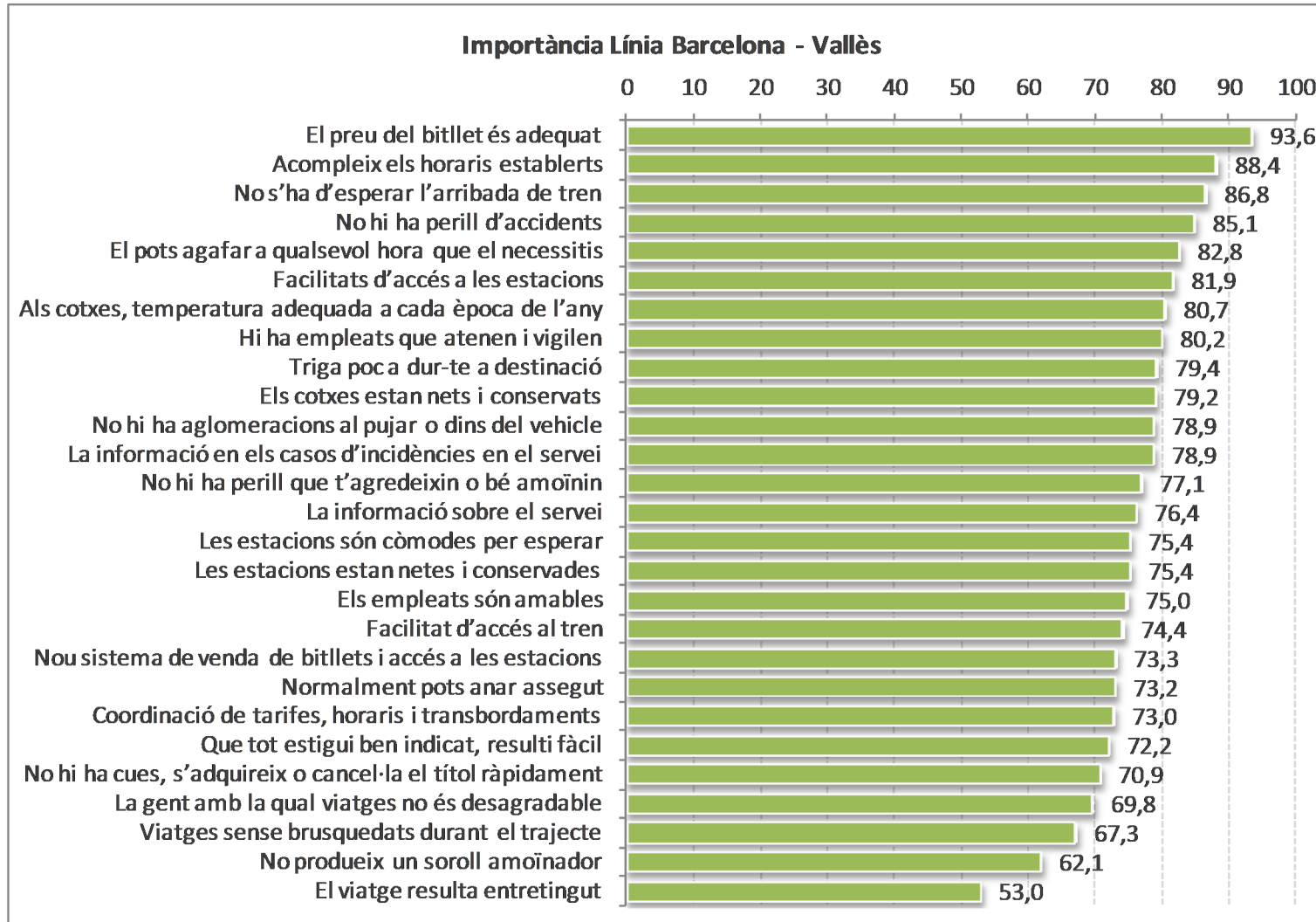
Les entrevistes s'han realitzat al llarg del dia en dos torns d'entrevistador (matí i tarda) per poder enquestar a l'usuari / client en el temps d'espera a l'estació. En cas de no acabar l'entrevista en l'estació, s'ha acompanyat al client dins del tren. Amb aquesta metodologia s'ha obtingut la variabilitat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

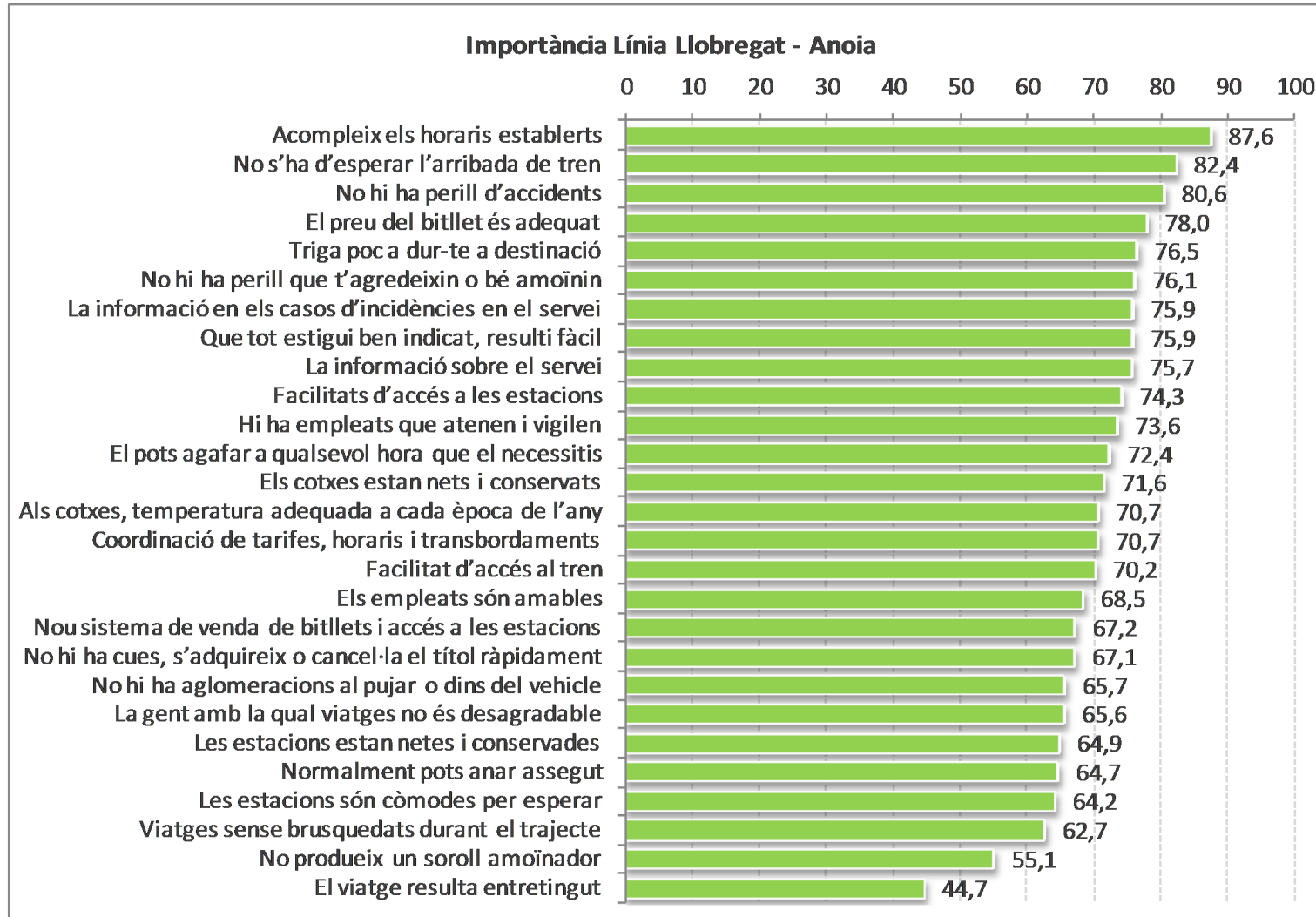


**IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS ESTUDIATS**



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

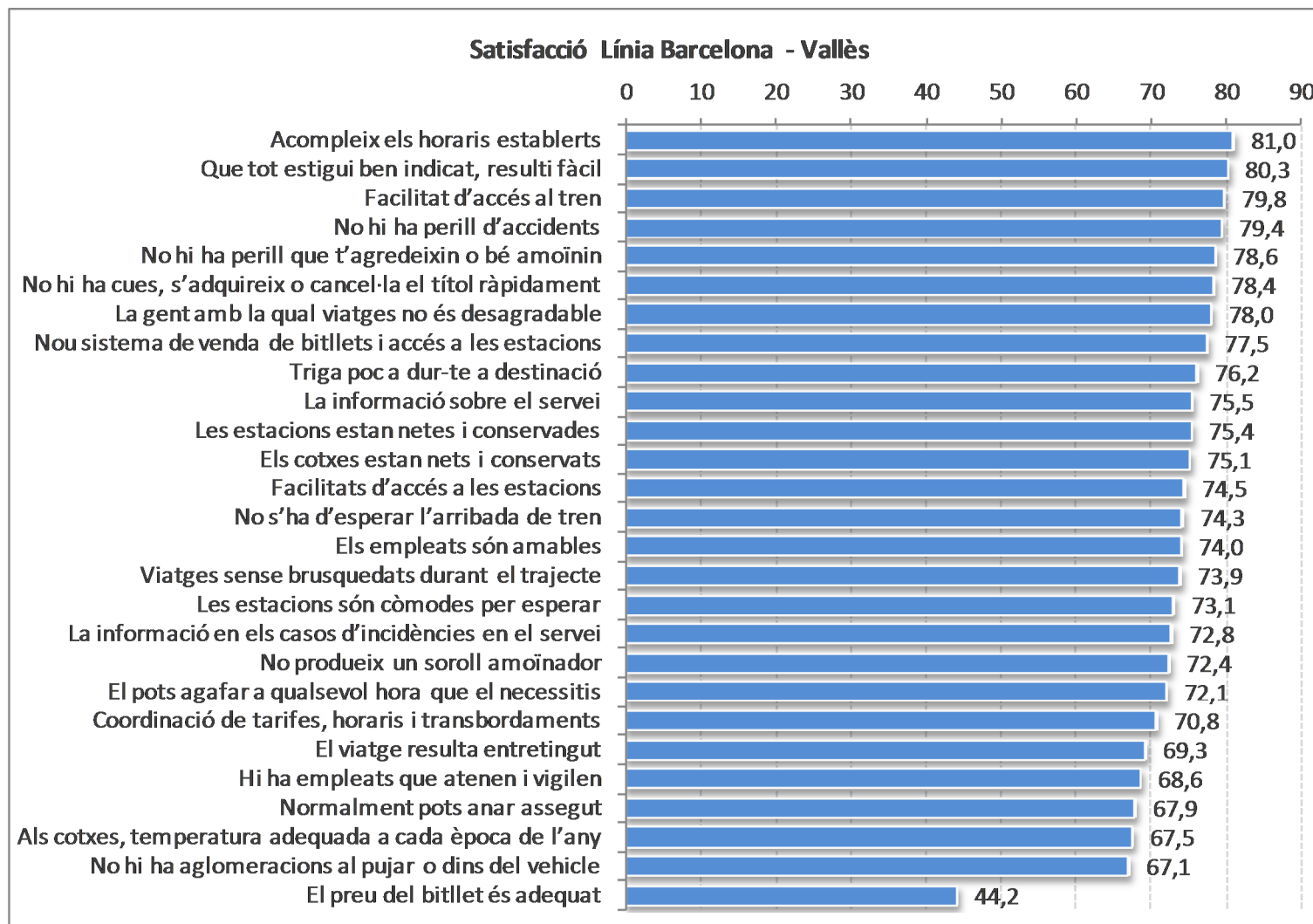
IMPORTÀNCIA	LÍNIA BARCELONA - VALLÈS			
	Atributs	Total	Servei Urbà	Metro Vallès
Facilitats d'accés a les estacions	81,9	84,8	79,8	5,0
Facilitat d'accés al tren	74,4	75,2	73,8	1,4
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	70,9	72,3	70,0	2,2
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	72,2	73,1	71,6	1,6
Hi ha empleats que atenen i vigilen	80,2	80,8	79,8	1,1
Els empleats són amables	75,0	75,1	74,9	0,3
No s'ha d'esperar l'arribada de tren	86,8	85,6	87,6	-2,0
Triga poca dur-te a destinació	79,4	80,0	79,0	1,0
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	82,8	84,0	81,9	2,1
Acompleix els horaris establerts	88,4	85,8	90,1	-4,3
No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	78,9	77,7	79,7	-2,0
Normalment pots anar assegut	73,2	72,6	73,6	-0,9
No produeix un soroll amoïnador	62,1	65,3	59,8	5,5
Les estacions són còmodes per esperar	75,4	76,4	74,8	1,6
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	67,3	68,7	66,3	2,4
Les estacions estan netes i conservades	75,4	75,9	75,1	0,8
La gent amb la qual viatges no és desagradable	69,8	70,4	69,4	1,0
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	77,1	74,8	78,7	-3,9
No hi ha perill d'accidents	85,1	84,5	85,4	-0,9
Els cotxes estan nets i conservats	79,2	78,3	79,8	-1,5
El viatge resulta entretingut	53,0	55,5	51,4	4,1
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	80,7	79,9	81,2	-1,3
El preu del bitllet és adequat	93,6	93,4	93,8	-0,4
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	73,0	73,2	72,8	0,4
La informació sobre el servei	76,4	75,7	76,8	-1,1
La informació en els casos d'incidències en el servei	78,9	77,2	80,1	-2,9
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	73,3	73,1	73,4	-0,3



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

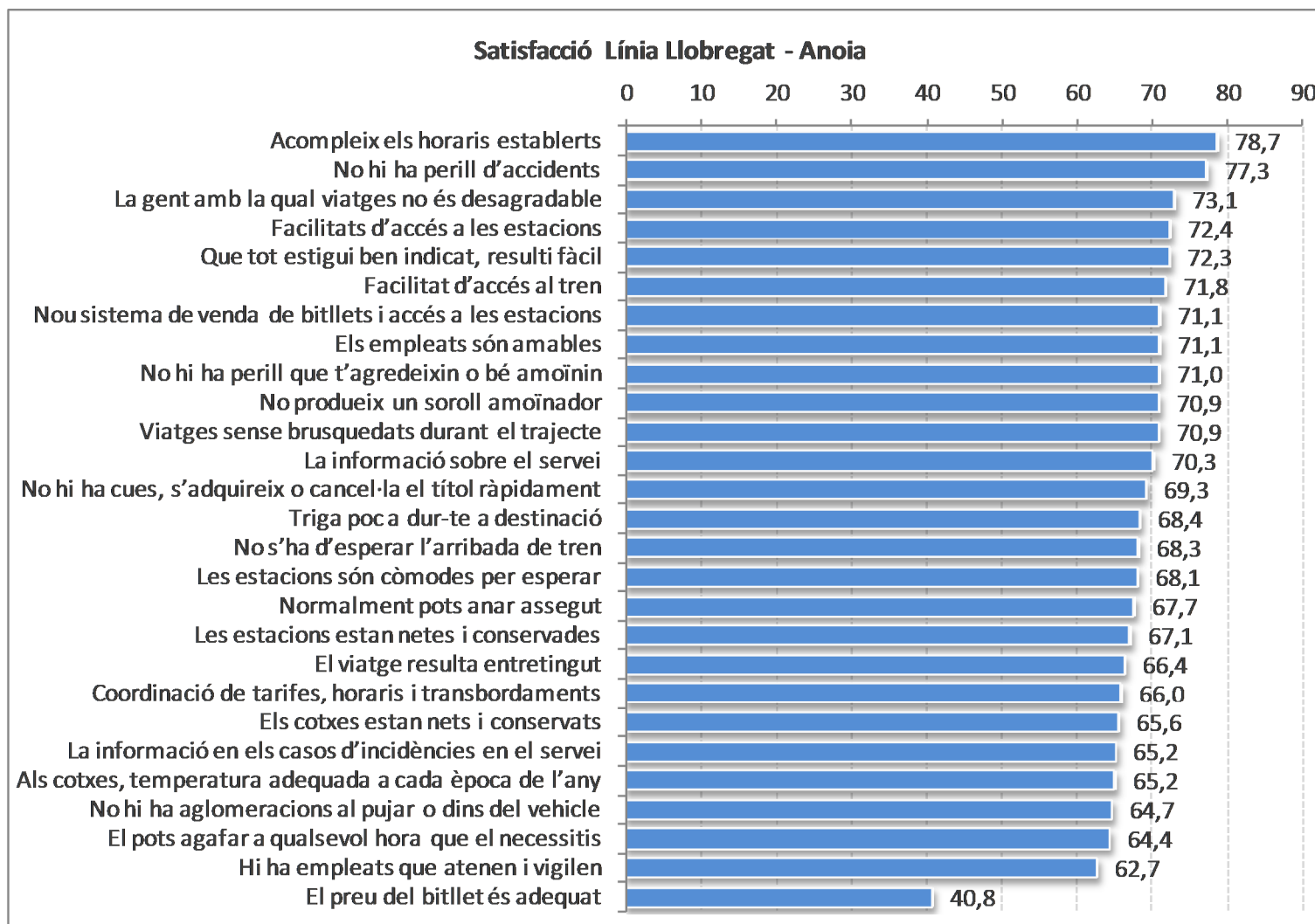
IMPORTÀNCIA	LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA			
	Total	Metro B.Llobregat	Rodalía	Diferència
Atributs				
Facilitats d'accés a les estacions	74,3	74,8	70,6	4,2
Facilitat d'accés al tren	70,2	70,2	70,2	0,0
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	67,1	67,4	65,3	2,0
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	75,9	76,1	74,5	1,6
Hi ha empleats que atenen i vigilen	73,6	73,8	72,0	1,9
Els empleats són amables	68,5	68,7	66,8	1,8
No s'ha d'esperar l'arribada de tren	82,4	82,9	78,5	4,4
Triga poc a dur-te a destinació	76,5	76,8	74,8	2,0
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	72,4	72,8	69,6	3,2
Acompleix els horaris establerts	87,6	87,4	88,9	-1,5
No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	65,7	65,4	67,7	-2,2
Normalment pots anar assegut	64,7	64,4	67,2	-2,9
No produeix un soroll amoïnador	55,1	54,8	57,5	-2,7
Les estacions són còmodes per esperar	64,2	64,7	61,1	3,6
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	62,7	63,3	58,4	4,9
Les estacions estan netes i conservades	64,9	64,6	66,9	-2,2
La gent amb la qual viatges no és desagradable	65,6	65,6	66,3	-0,8
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	76,1	76,7	72,3	4,3
No hi ha perill d'accidents	80,6	81,2	76,0	5,1
Els cotxes estan nets i conservats	71,6	72,3	66,1	6,2
El viatge resulta entretingut	44,7	44,9	43,9	0,9
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	70,7	70,9	69,7	1,2
El preu del bitllet és adequat	78,0	79,5	67,1	12,4
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	70,7	71,9	61,4	10,5
La informació sobre el servei	75,7	76,2	72,4	3,8
La informació en els casos d'incidències en el servei	75,9	76,3	73,4	2,9
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	67,2	67,9	61,9	6,0

## SATISFACCIÓ AMB ELS ATRIBUTS ESTUDIATS



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

SATISFACCIÓ	LÍNIA BARCELONA - VALLÈS			
	Atributs	Total	Servei Urbà	Metro Vallès
Facilitats d'accés a les estacions	74,5	71,4	76,6	-5,2
Facilitat d'accés al tren	79,8	79,1	80,2	-1,1
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	78,4	79,2	77,8	1,5
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	80,3	79,6	80,7	-1,0
Hi ha empleats que atenen i vigilen	68,6	69,1	68,3	0,8
Els empleats són amables	74,0	77,3	71,8	5,5
No s'ha d'esperar l'arribada de tren	74,3	75,0	73,7	1,3
Triga poc a dur-te a destinació	76,2	80,0	73,6	6,4
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	72,1	76,0	69,4	6,6
Acompleix els horaris establerts	81,0	80,7	81,2	-0,5
No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	67,1	70,5	64,7	5,8
Normalment pots anar assegut	67,9	71,8	65,3	6,5
No produeix un soroll amoïnador	72,4	71,1	73,4	-2,3
Les estacions són còmodes per esperar	73,1	73,0	73,1	-0,1
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	73,9	73,7	74,1	-0,4
Les estacions estan netes i conservades	75,4	75,1	75,6	-0,6
La gent amb la qual viatges no és desagradable	78,0	77,7	78,3	-0,5
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	78,6	79,0	78,3	0,7
No hi ha perill d'accidents	79,4	78,6	80,0	-1,3
Els cotxes estan nets i conservats	75,1	74,7	75,4	-0,7
El viatge resulta entretingut	69,3	71,3	67,9	3,4
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	67,5	68,6	66,8	1,8
El preu del bitllet és adequat	44,2	46,6	42,5	4,1
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	70,8	73,4	69,0	4,4
La informació sobre el servei	75,5	75,9	75,2	0,7
La informació en els casos d'incidències en el servei	72,8	74,1	71,9	2,1
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	77,5	78,0	77,2	0,8

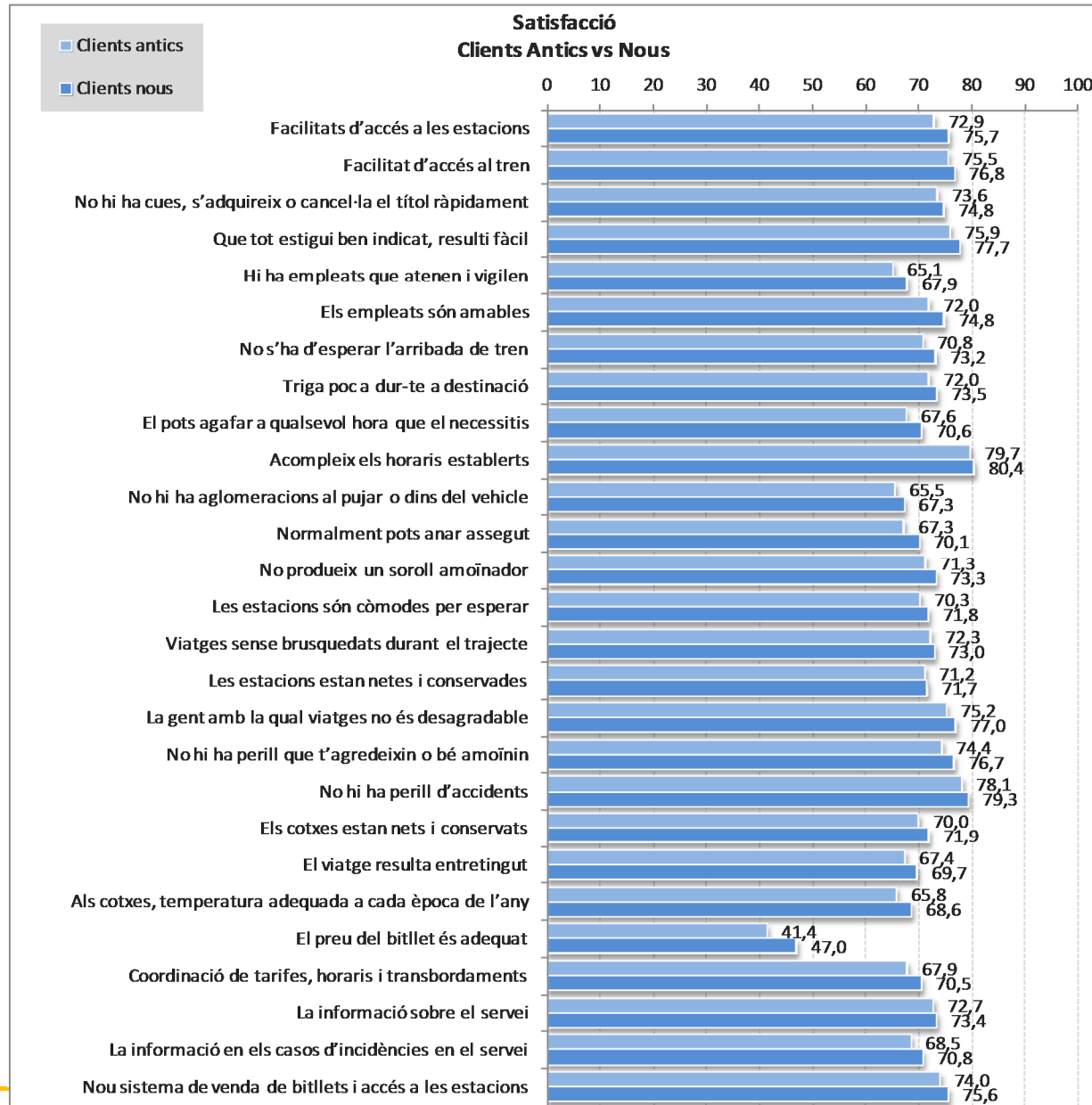


*Índexs construïts sobre una escala de 0 a 100.*

SATISFACCIÓ	LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA						
	Total	Metro B.Llobregat	Rodalía	Diferència MBLL-ROD	Ramal Manresa	Ramal Igalada	Resta Línia LL-A
Facilitats d'accés a les estacions	72,4	72,6	71,2	1,3	72,2	71,1	72,3
Facilitat d'accés al tren	71,8	72,1	69,4	2,7	67,2	71,8	71,9
No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament	69,3	69,6	67,1	2,5	67,1	66,5	69,3
Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil	72,3	72,9	68,4	4,5	68,9	68,8	73,0
Hi ha empleats que atenen i vigilen	62,7	63,0	60,5	2,5	52,4	64,0	63,6
Els empleats són amables	71,1	71,9	65,0	6,9	61,1	66,7	71,5
No s'ha d'esperar l'arribada de tren	68,3	69,7	58,0	11,7	59,9	57,7	69,2
Triga poc a dur-te a destinació	68,4	70,2	55,4	14,8	59,1	52,9	70,6
El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis	64,4	65,9	53,3	12,5	58,0	51,8	65,5
Acompleix els horaris establerts	78,7	78,9	77,6	1,3	80,6	76,8	78,2
No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle	64,7	64,9	62,6	2,3	64,6	60,2	64,3
Normalment pots anar assegut	67,7	67,5	69,5	-2,0	70,3	68,2	66,6
No produeix un soroll amoïnador	70,9	72,2	61,7	10,5	69,2	59,4	71,6
Les estacions són còmodes per esperar	68,1	69,6	56,9	12,7	61,9	58,1	69,1
Viatges sense brusquedats durant el trajecte	70,9	71,6	66,1	5,5	69,6	67,4	70,9
Les estacions estan netes i conservades	67,1	68,1	60,1	8,0	64,0	60,3	67,6
La gent amb la qual viatges no és desagradable	73,1	73,7	68,3	5,4	69,0	70,2	73,0
No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin	71,0	71,9	64,7	7,2	66,9	66,3	71,8
No hi ha perill d'accidents	77,3	77,9	72,7	5,2	78,1	74,1	77,1
Els cotxes estan nets i conservats	65,6	66,1	61,9	4,2	61,9	61,3	67,6
El viatge resulta entretingut	66,4	67,7	56,7	11,0	58,2	57,0	66,8
Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any	65,2	66,2	57,8	8,3	53,0	61,1	66,9
El preu del bitllet és adequat	40,8	41,7	34,4	7,3	28,7	35,9	41,7
Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments	66,0	67,4	55,8	11,6	56,1	59,0	66,8
La informació sobre el servei	70,3	70,9	65,4	5,5	64,5	66,8	71,2
La informació en els casos d'incidències en el servei	65,2	65,6	61,8	3,9	64,9	60,7	65,6
Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions	71,1	72,0	64,9	7,1	67,9	64,3	71,4

*Cal tenir present que les mostres dels Ramals de Manresa i Igualada són molt petites (50 casos a cadascun).*

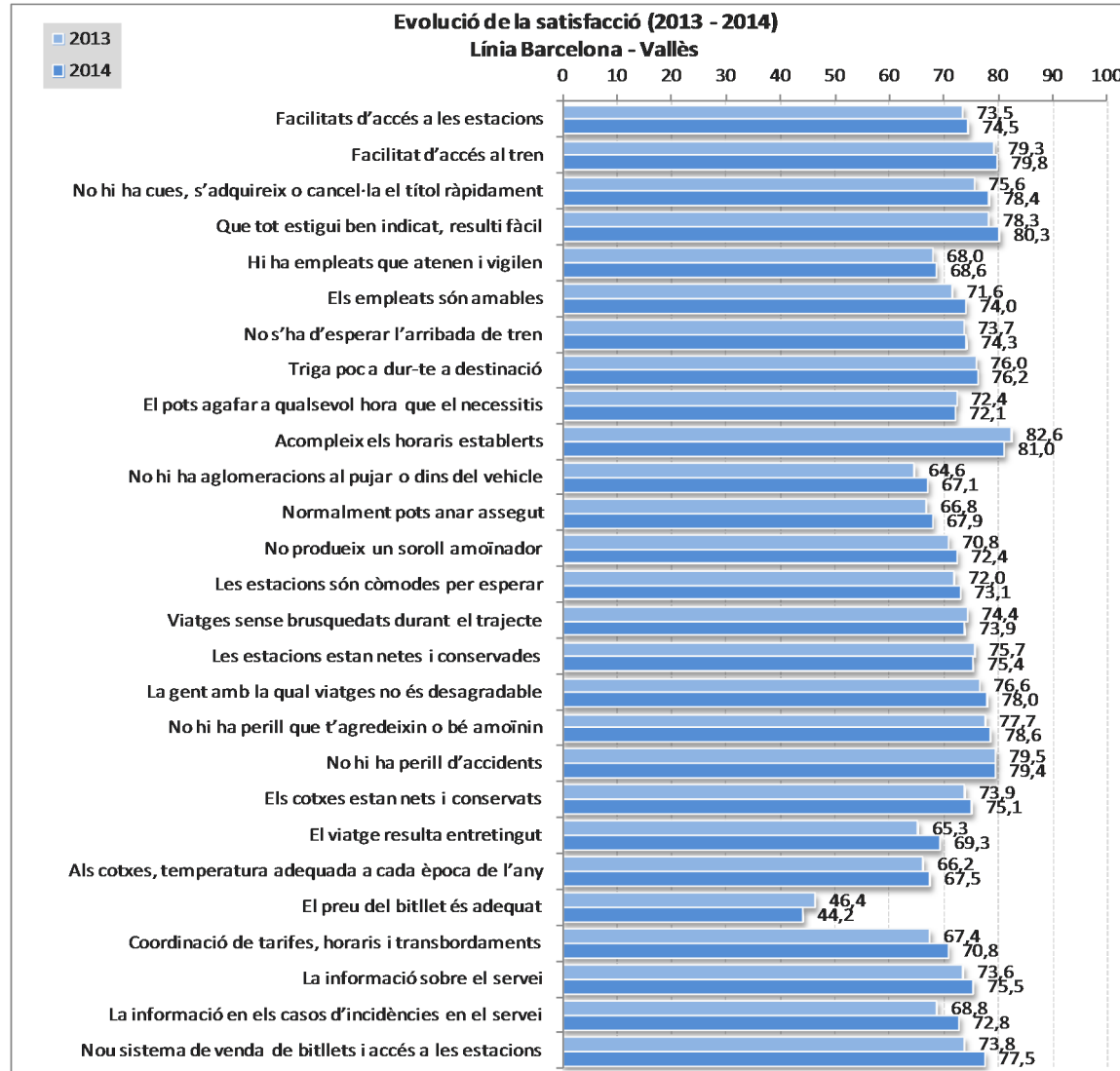




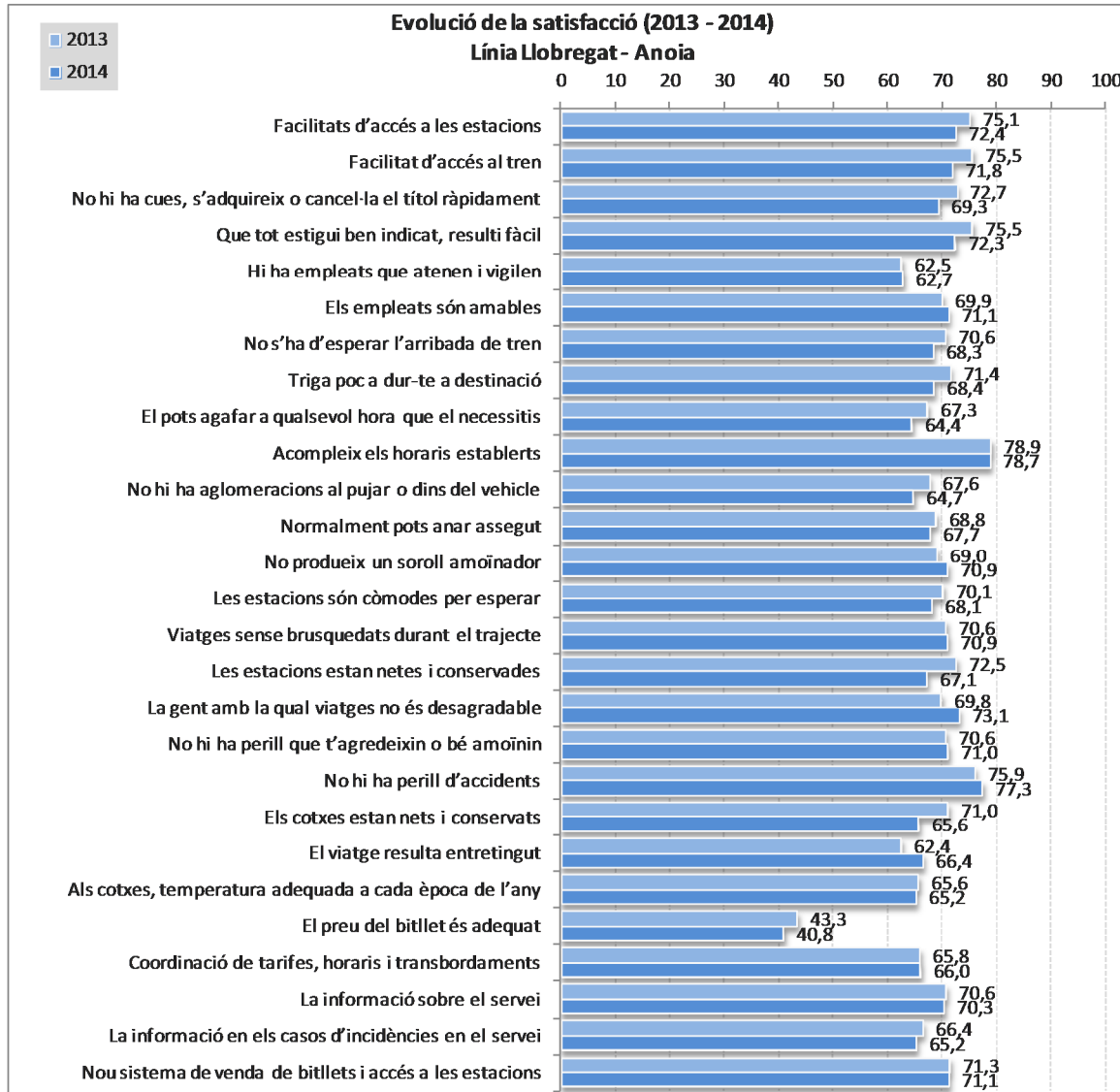
(\*) *Clients antics:*  
usuaris del servei des  
de fa més de 2 anys  
*Clients nous:* usuaris  
amb freqüència

Índexs construïts  
sobre una escala de 0  
a 100.

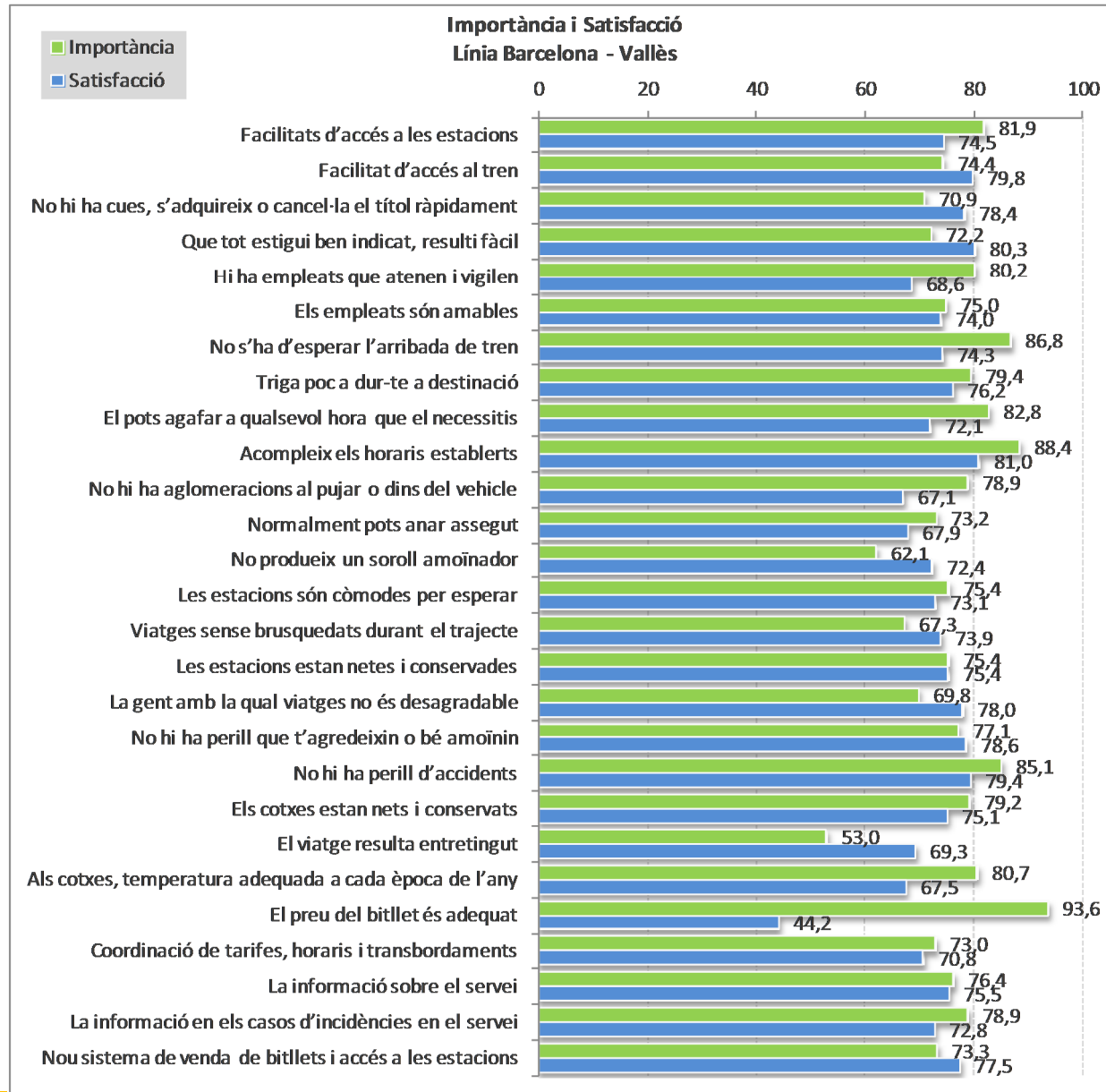
## EVOLUCIÓ DE LA SATISFACCIÓ

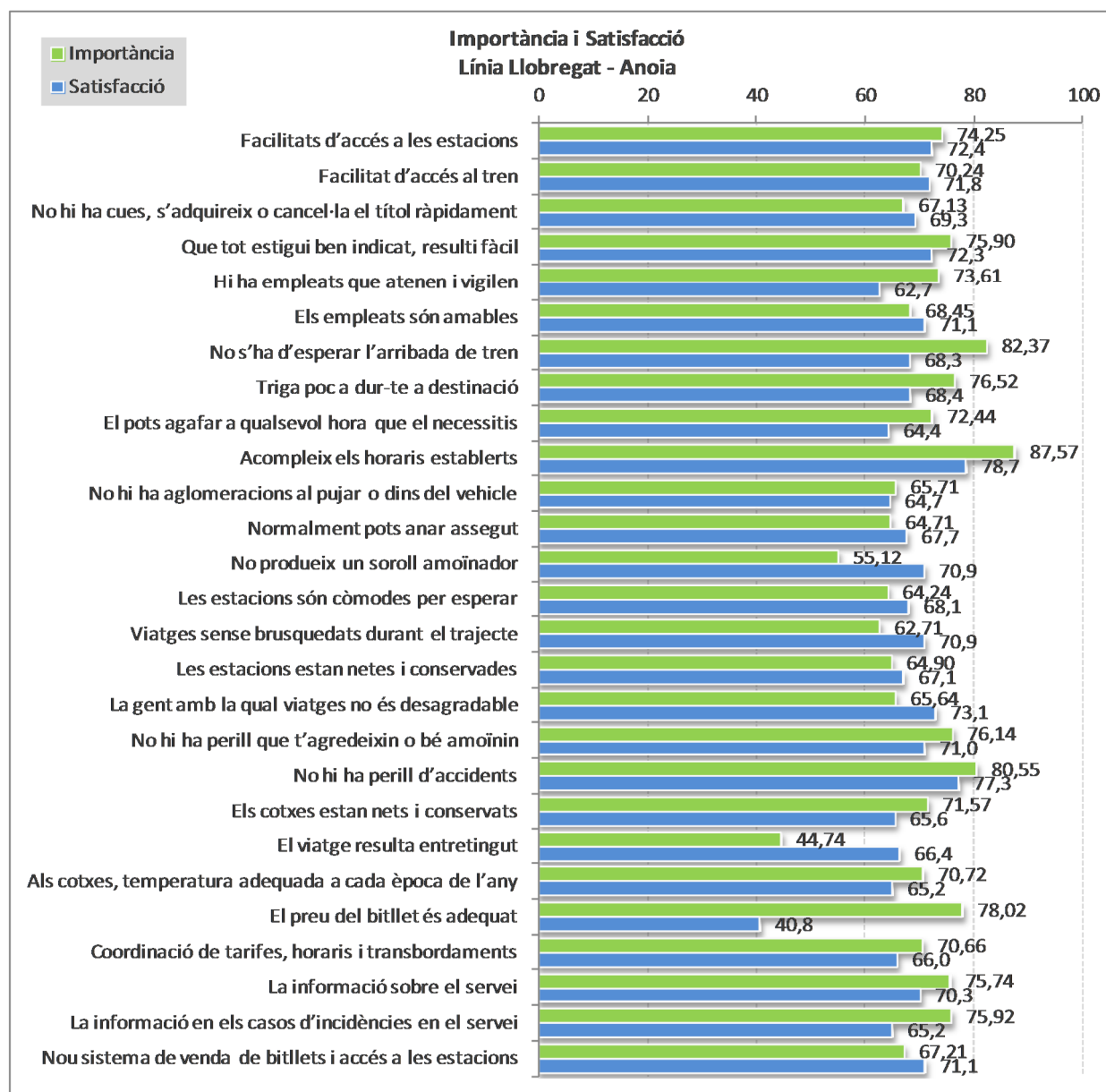


Els aspectes que mostren una evolució més positiva en la línia Barcelona – Vallès són el viatge entretingut, la informació en casos d'incidències, el sistema de venda de bitllets i accés a les estacions, la coordinació de tarifes, horaris i transbordaments, accés sense cues, aglomeracions i amabilitat d'empleats.



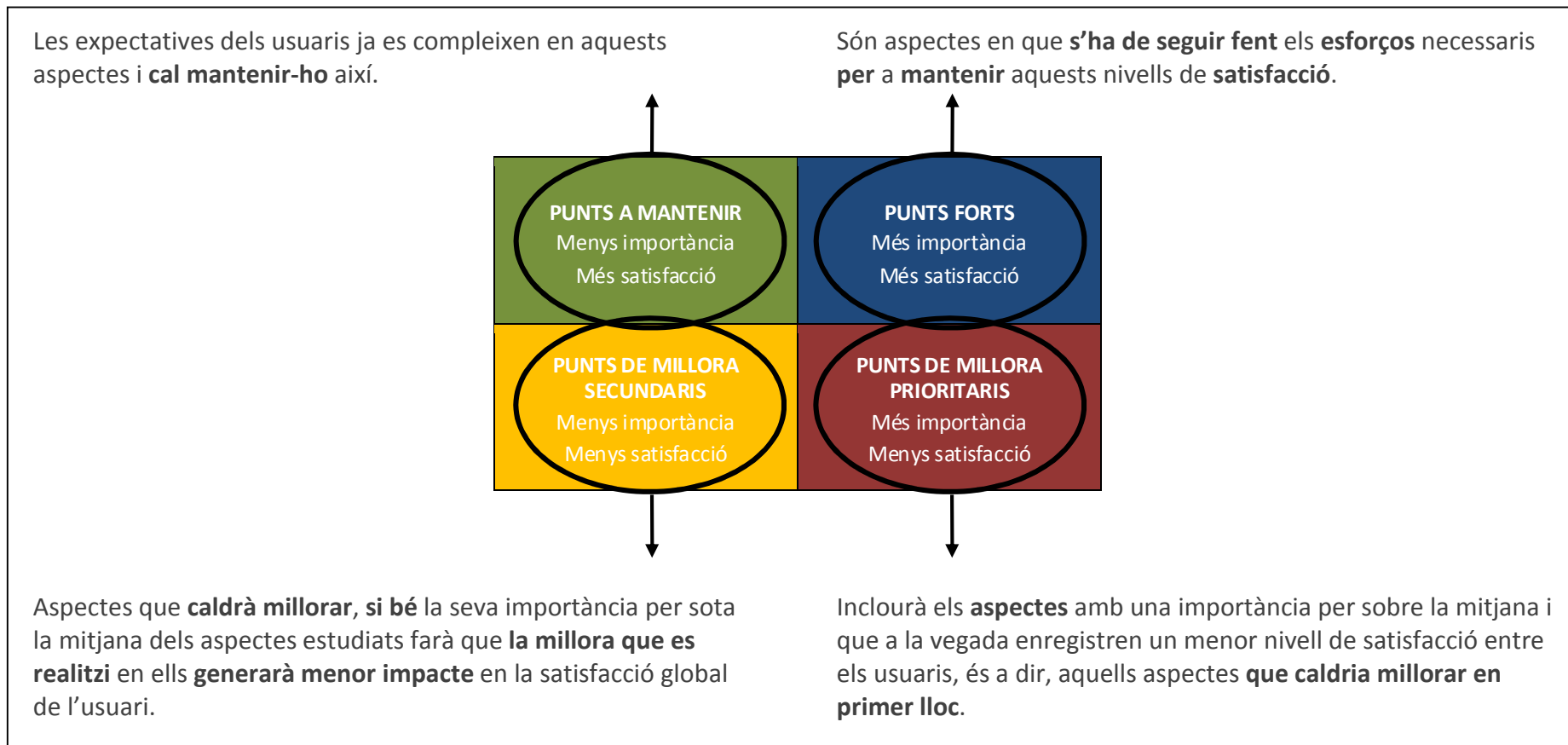
Els aspectes que mostren una evolució més positiva en la línia Llobregat – Anoia són el viatge entretingut, que la gent amb la què es viatja no és desagradable, sense sorolls, no perill d'accidents i amabilitat d'empleats.





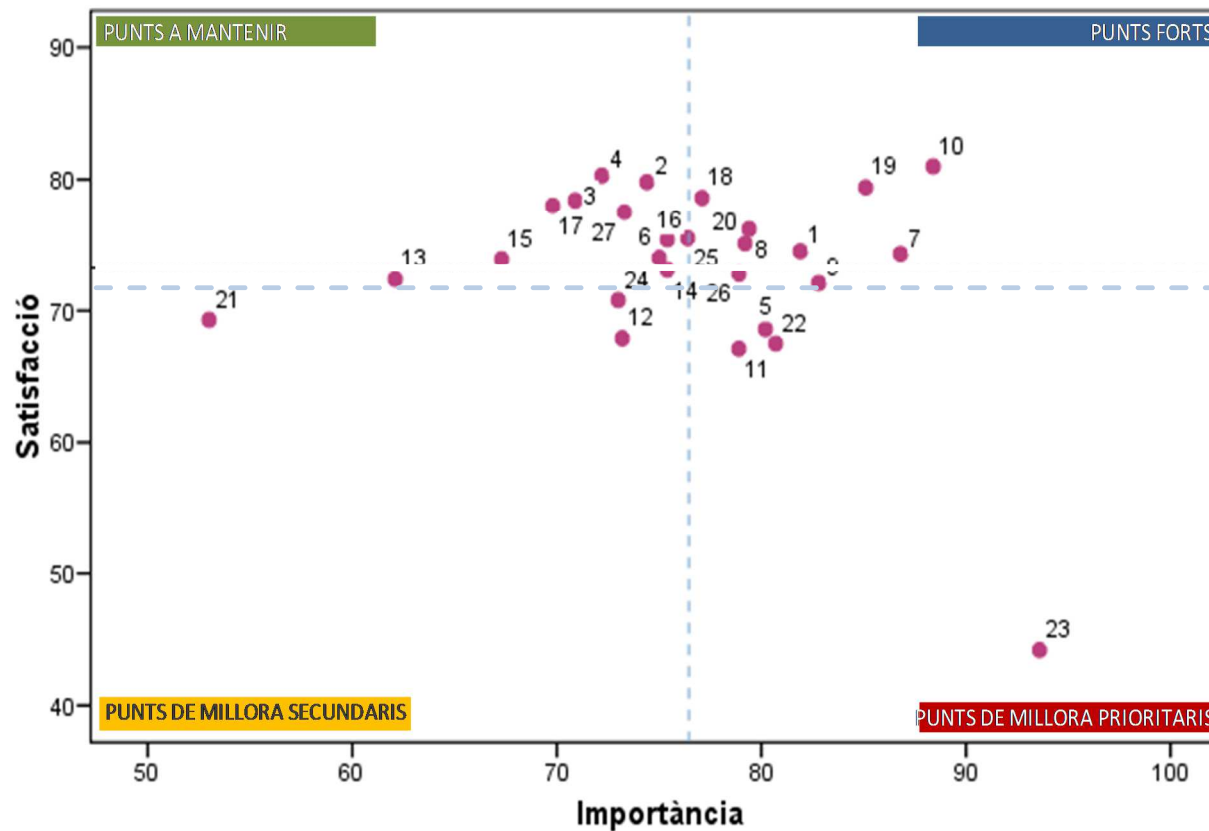
## PUNTS D'ACTUACIÓ

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:



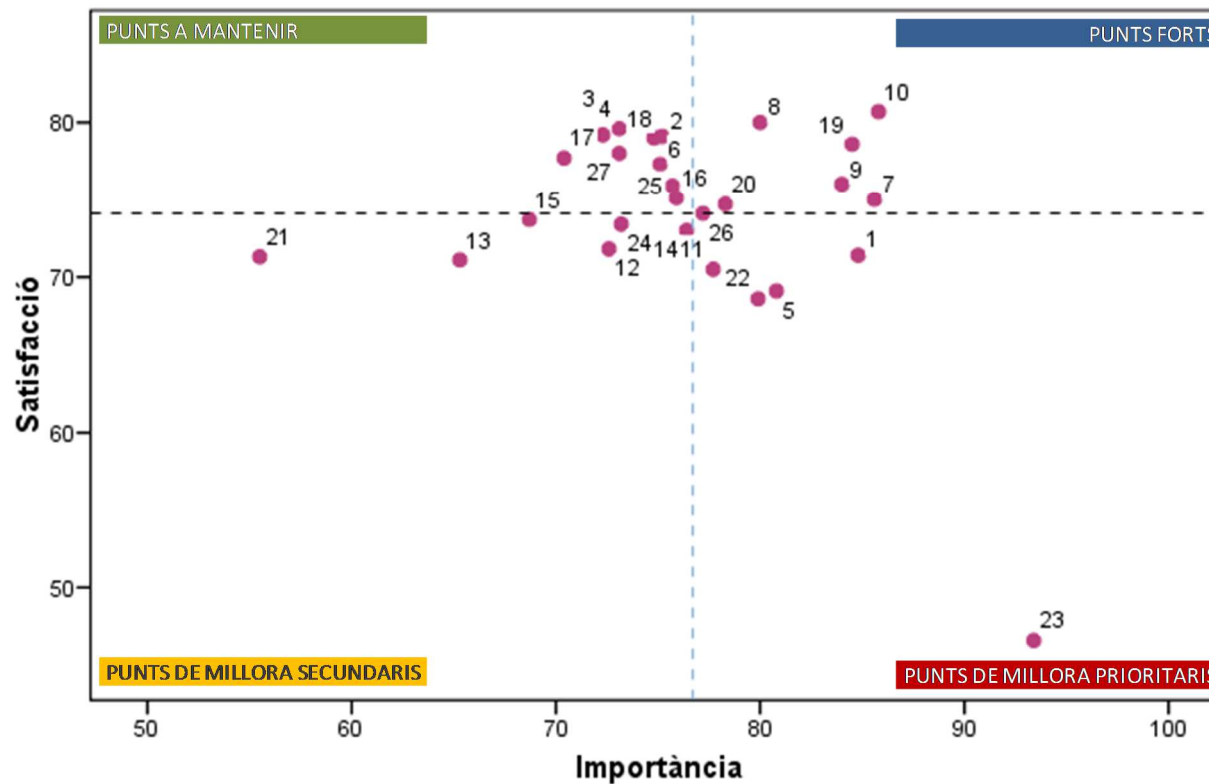
## GRÀFICS D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ

### 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

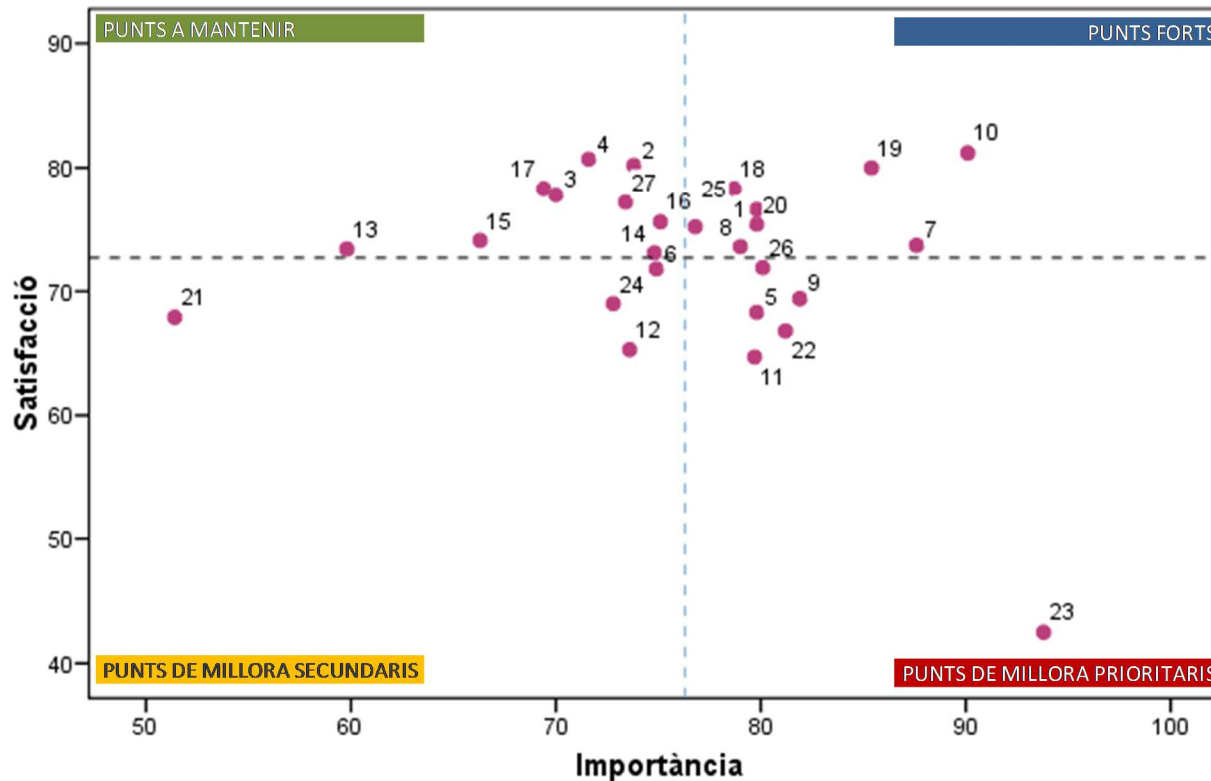
### Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Servei Urbà)



- 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

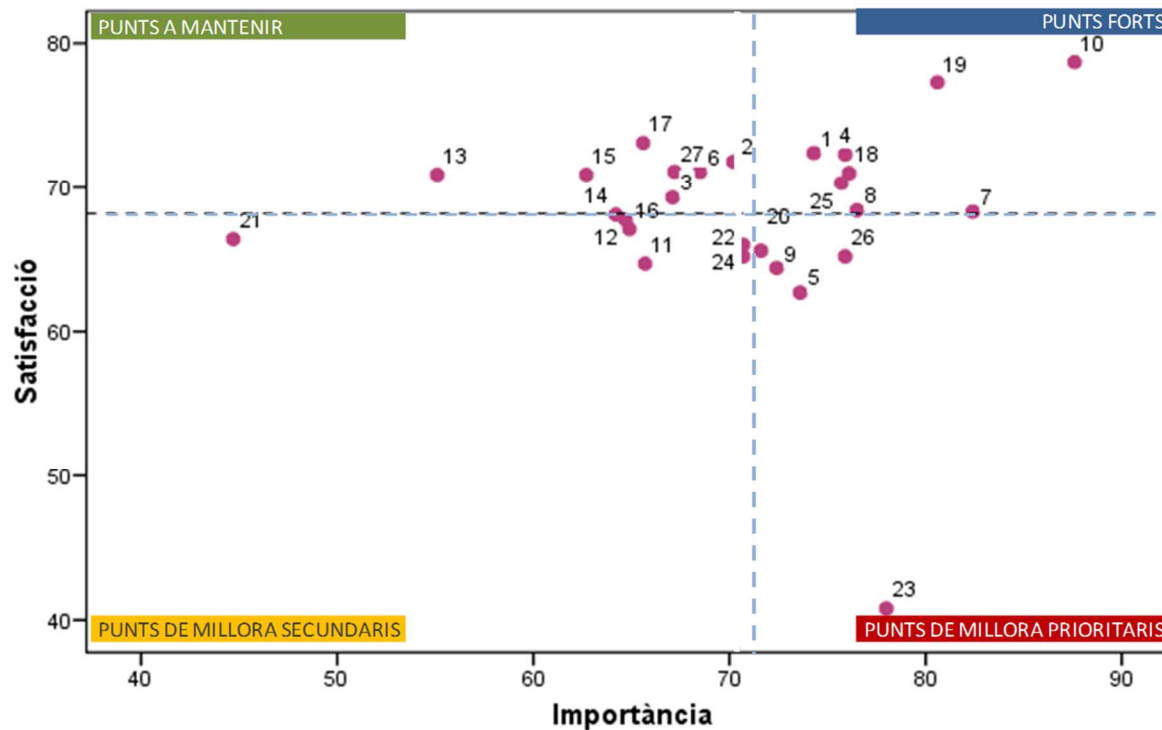


### Importància per satisfacció Línia Barcelona – Vallès (Metro Vallès)



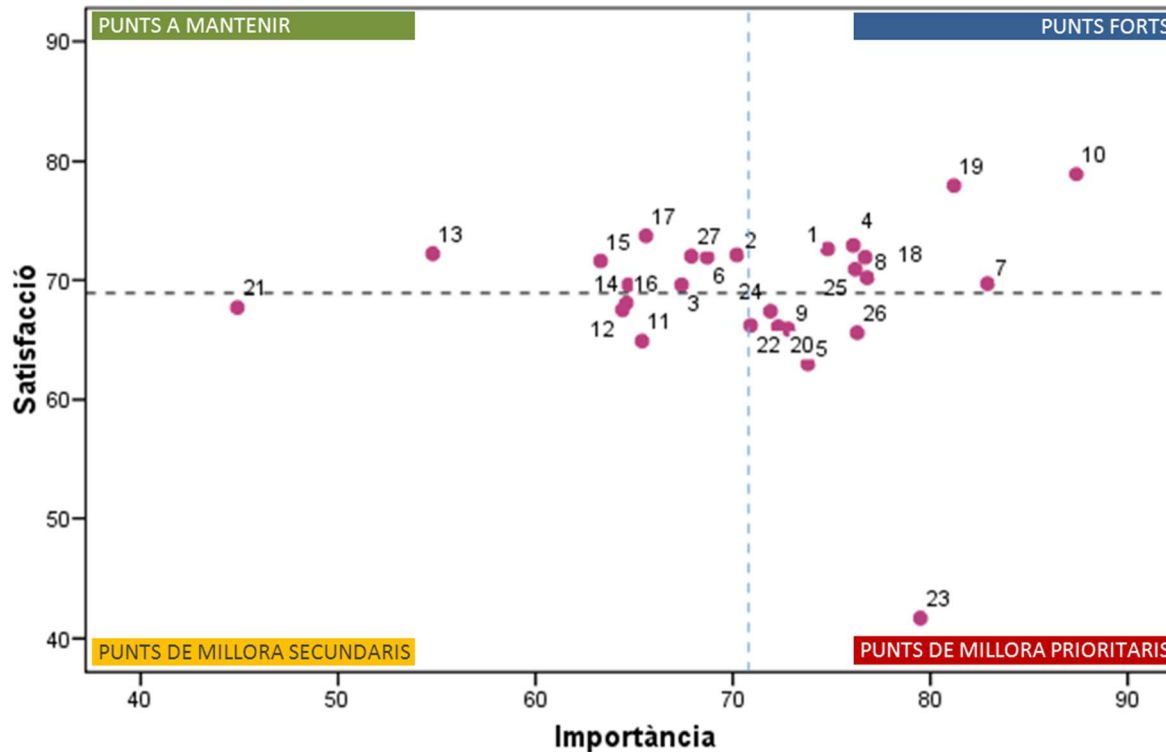
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc 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



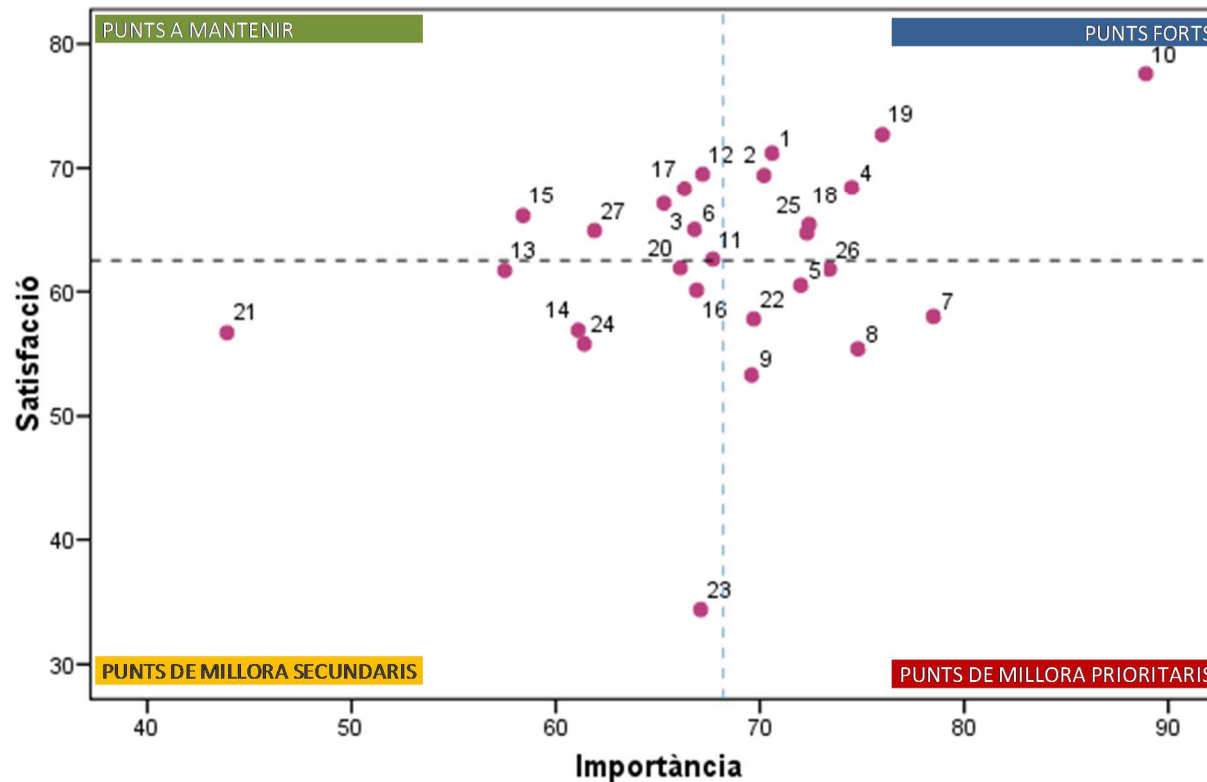
- 1 Facilitats d'accés a les estacions
- 2 Facilitat d'accés al tren
- 3 No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol ràpidament
- 4 Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil
- 5 Hi ha empleats que atenen i vigilen
- 6 Els empleats són amables
- 7 No s'ha d'esperar l'arribada de tren
- 8 Triga poc 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 (Rodalia)



- 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>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> <li>• No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle</li> </ul>	<p><b>LLOBREGAT - ANOIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• Informació en cas d'incidències en el servei</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> <li>• Els cotxes estan nets i conservats</li> </ul>
<p><b>SERVEI URBÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> <li>• Facilitat d'accés a les estacions</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>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> <li>• Els cotxes estan nets i conservats</li> </ul>
<p><b>METRO VALLÈS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle</li> <li>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> </ul>	<p><b>RODALIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preu del bitllet</li> <li>• Hi ha empleats que atenen i vigilen</li> <li>• No s'ha d'esperar a l'arribada del tren</li> <li>• Triga poc a dur-te a l'estació</li> <li>• El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis</li> <li>• Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any</li> </ul>

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN 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.

■ 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.*

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

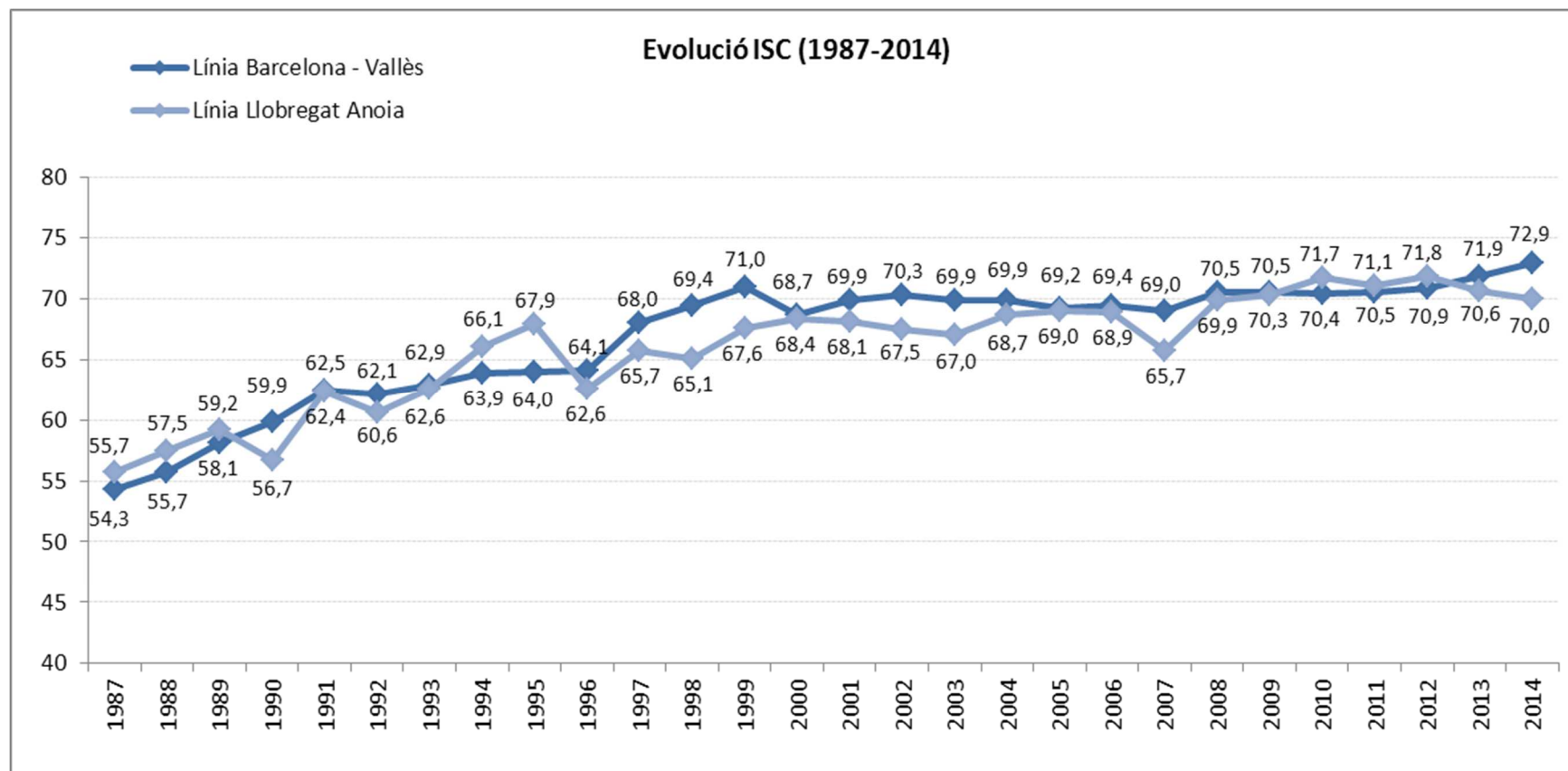
■ ISC de cada individu:  
*És la mitjana de les valoracions dels aspectes ponderada per la importància que aquest individu dóna a cada aspecte.*

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

■ ISC global:  
*És la mitjana aritmètica dels ISC de cada individu.*

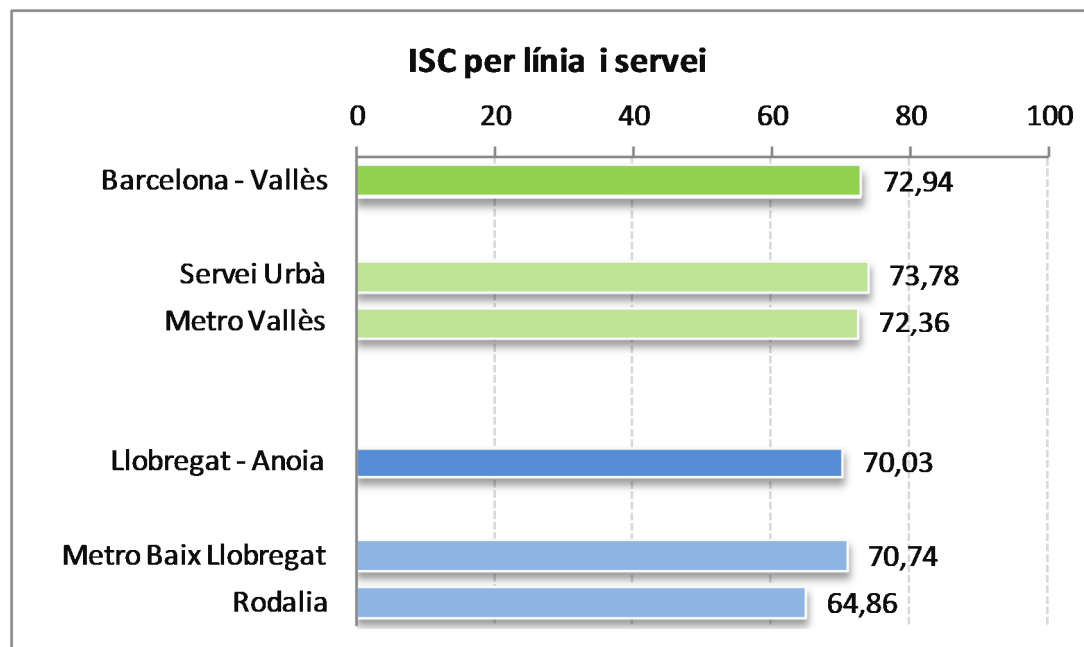
$$ISC = \frac{\sum_{j=1}^n ISC_j}{n}$$

## EVOLUCIÓ ISC

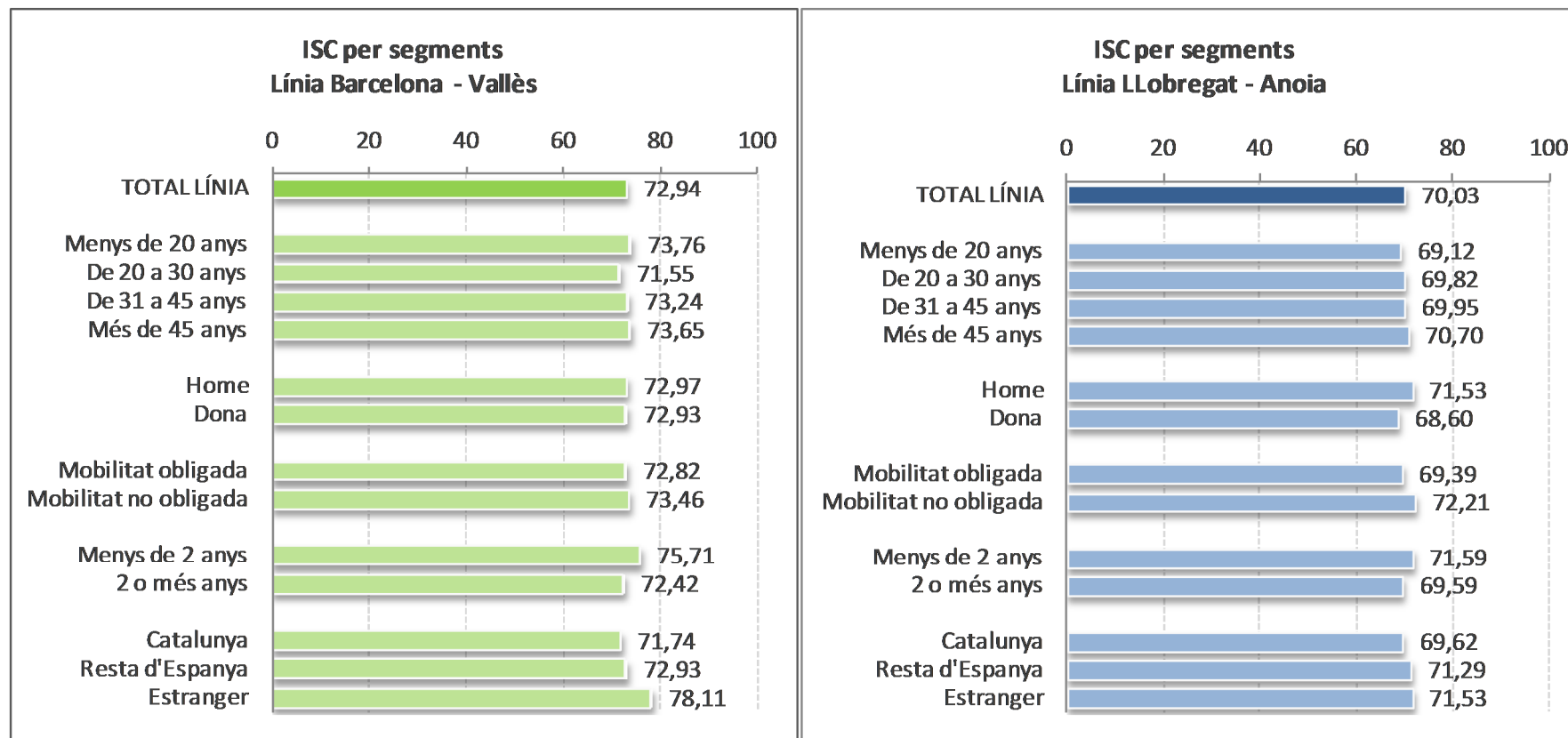




**ISC PER LÍNIA I SERVEI**

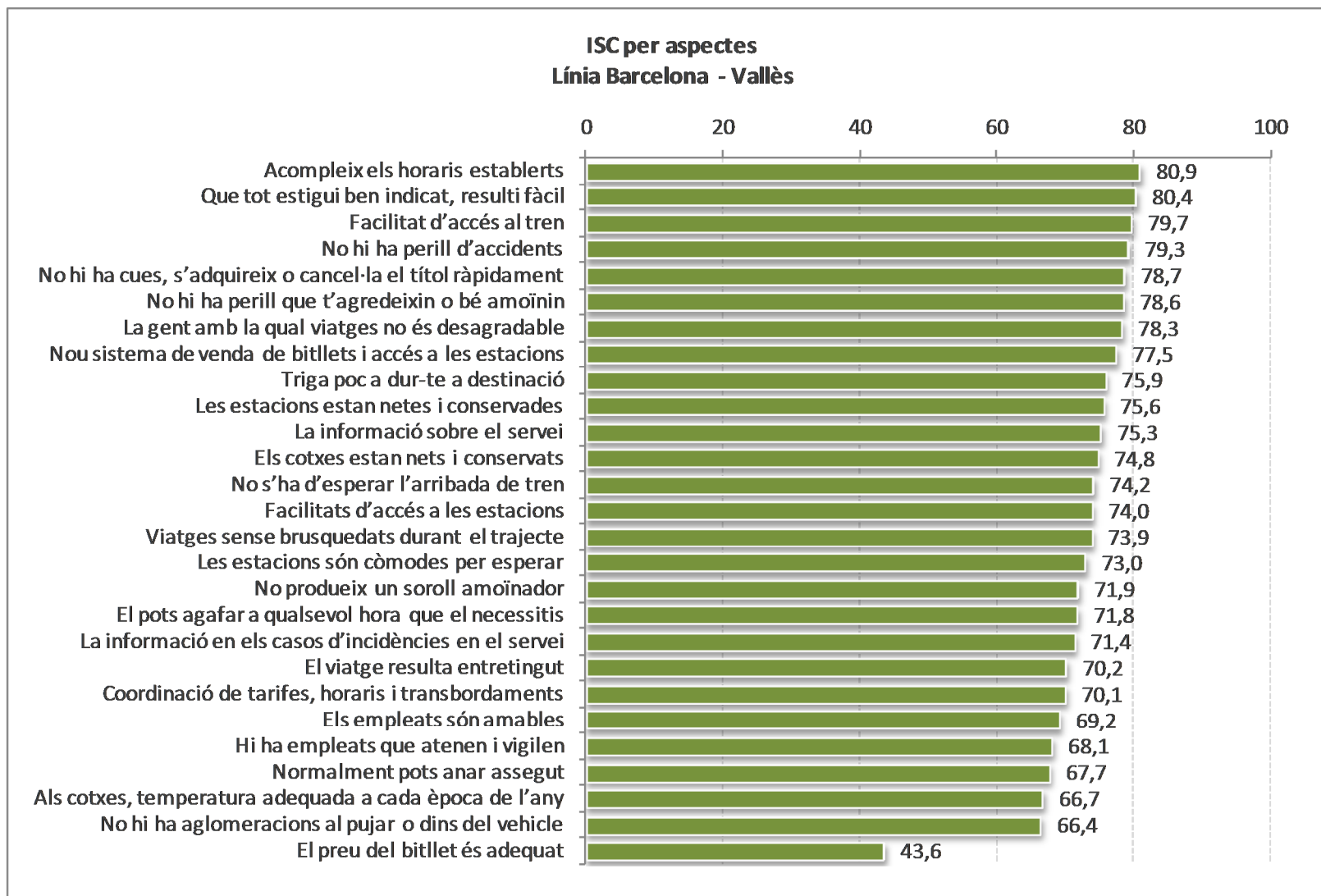


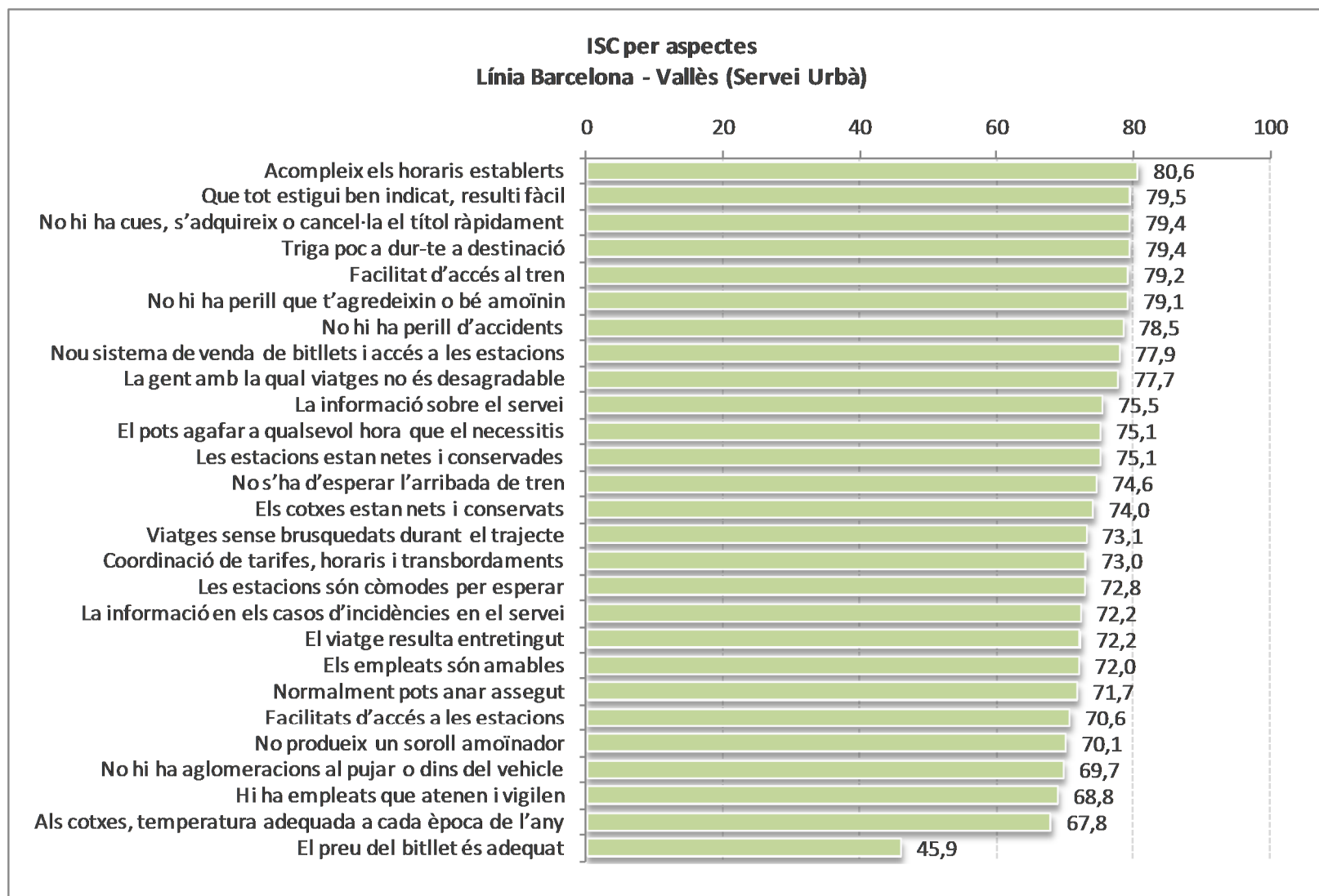
## ISC PER SEGMENTS

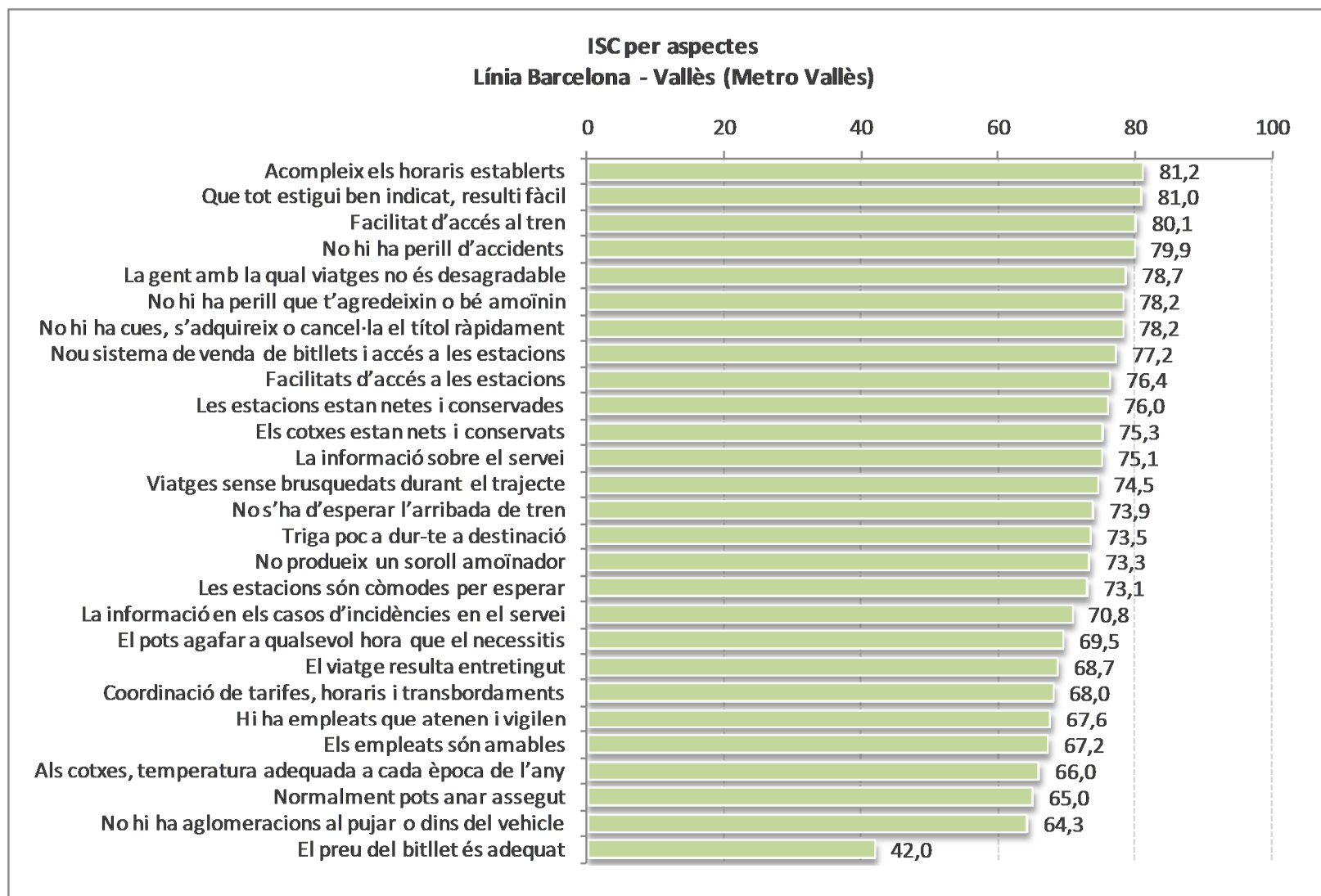


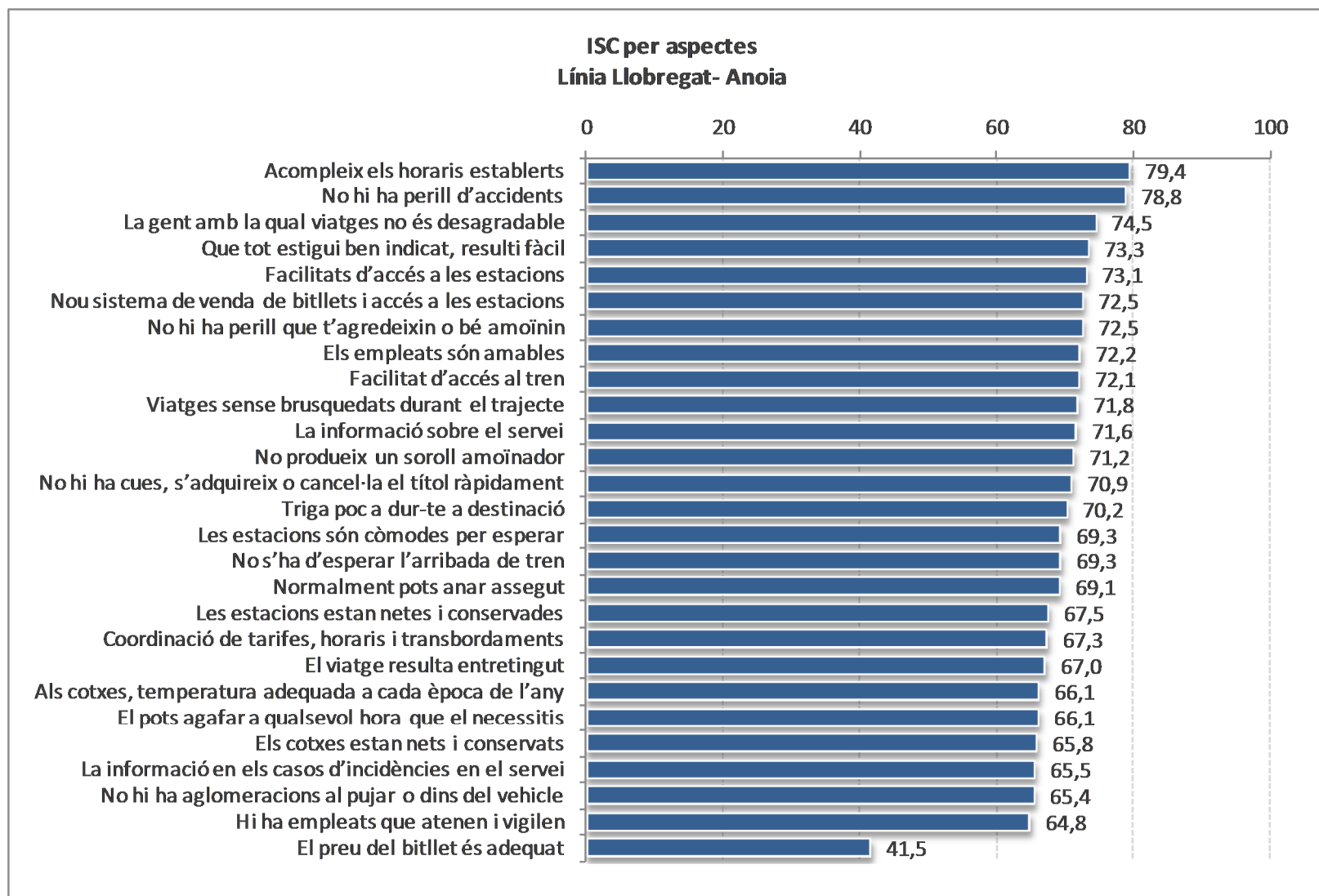
En les dues línies s'observa un lleuger increment de l'ISC a mesura que augmenta l'edat de l'usuari, amb excepció del tall de menys de 20 anys de la Línia Barcelona-Vallès. Les dues línies també obtenen un major ISC entre els usuaris més recents de la línia i les persones nascudes fora d'Espanya. Destaquem també que ells homes presenten un ISC major que les dones i els usuaris amb mobilitat "no obligada", és a dir, que no es desplacen per treball o estudis, assignen un ISC significativament superior que la resta.

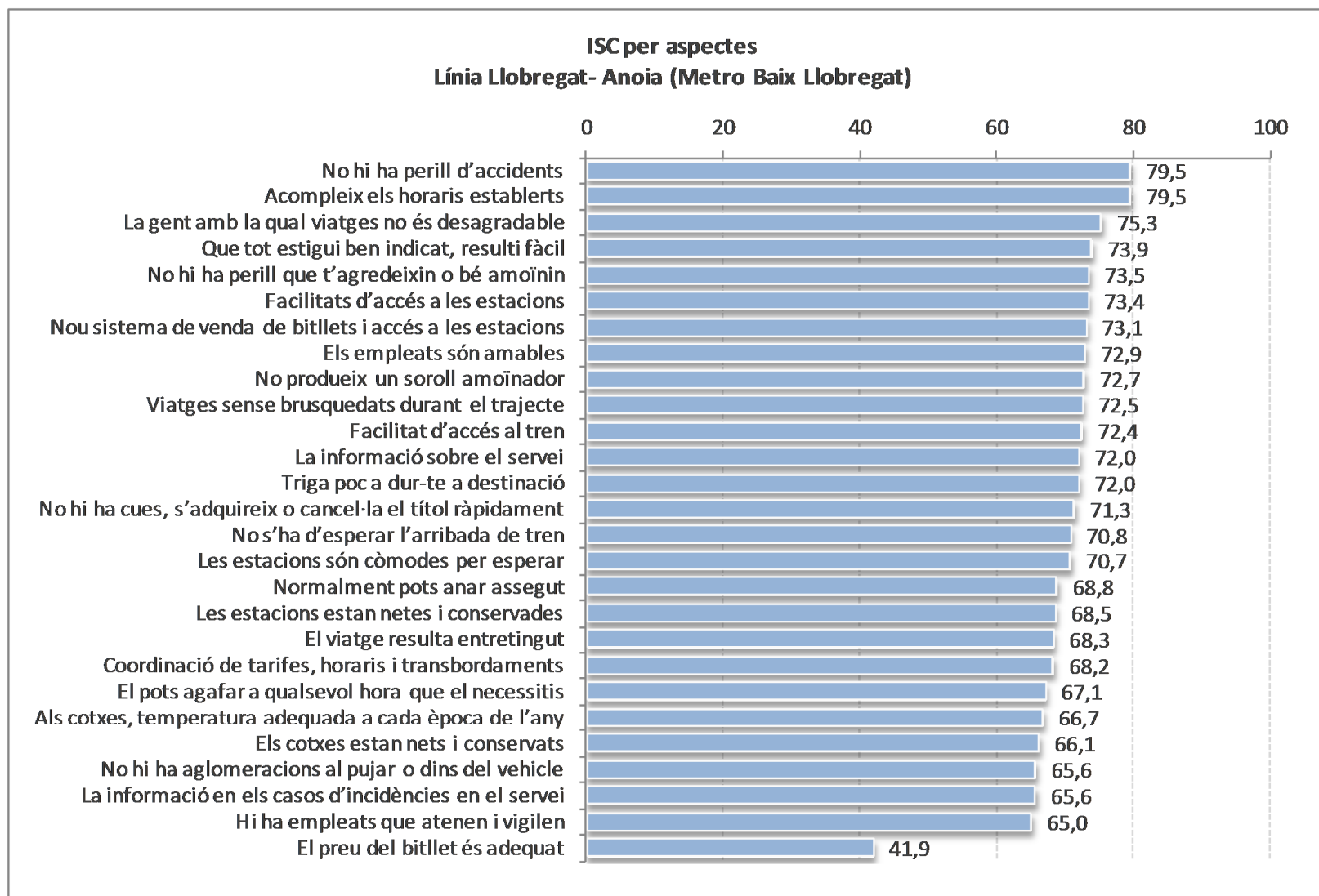
**ISC PER ASPECTES**

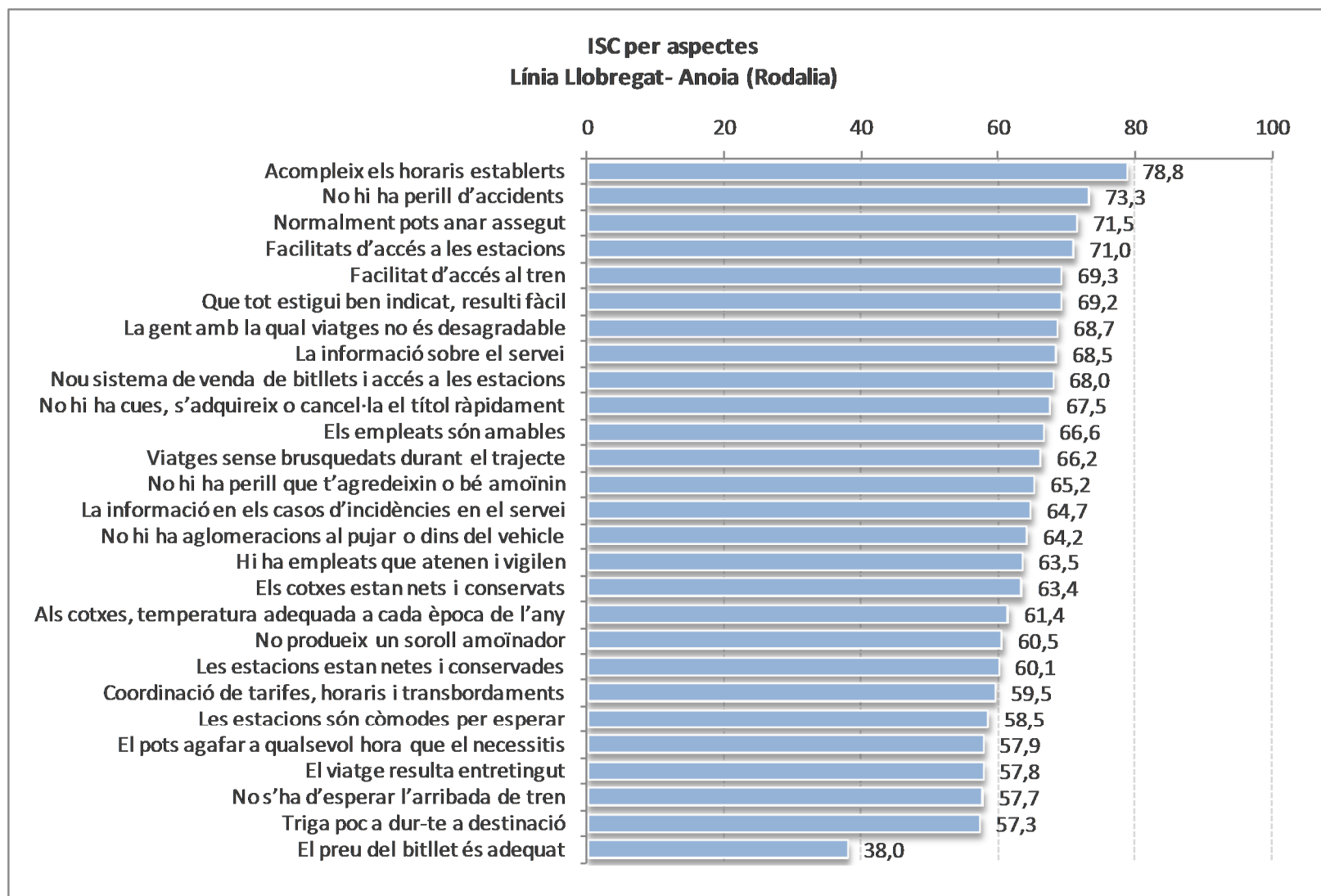








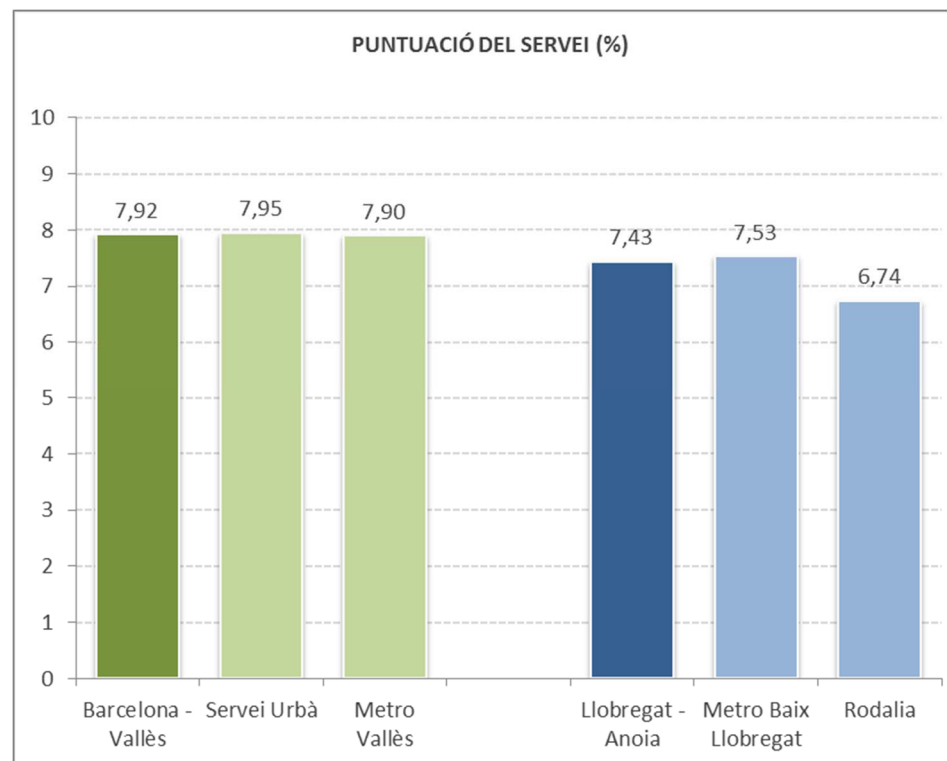


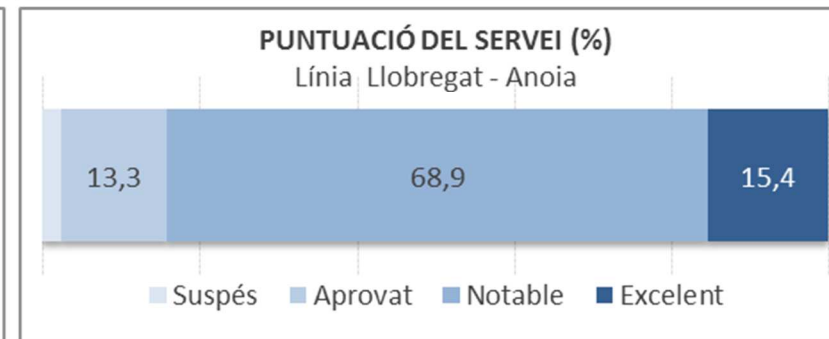
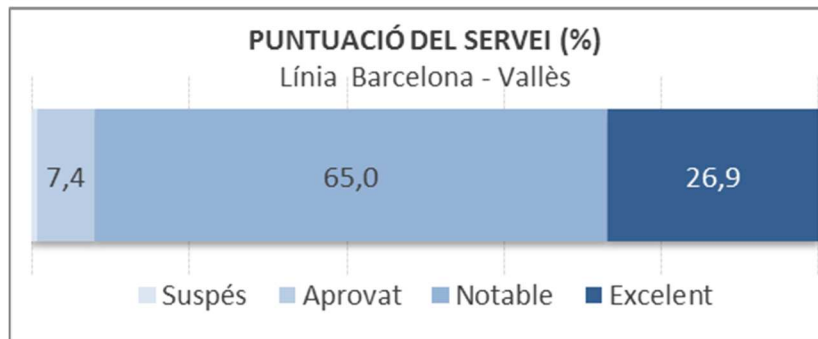
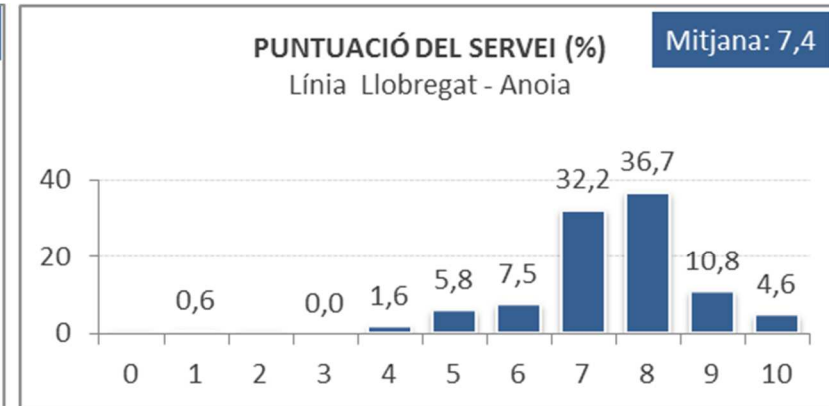
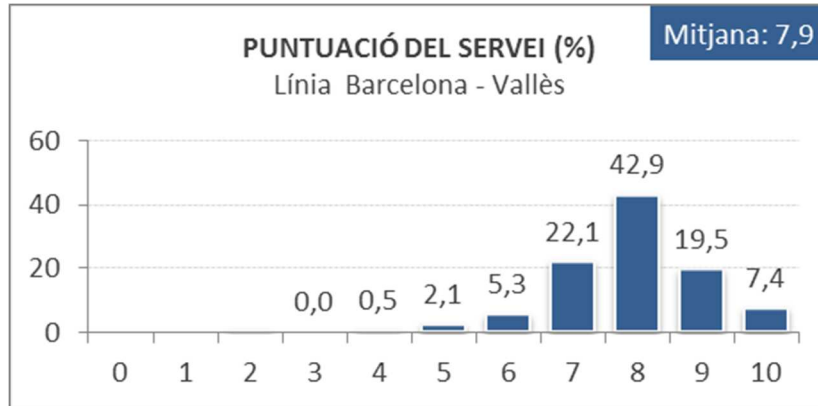




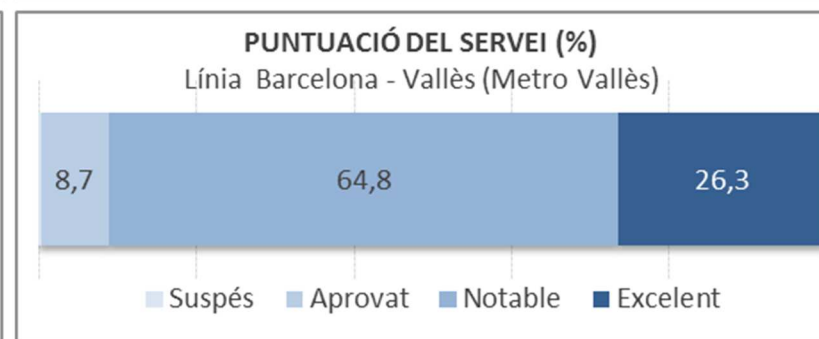
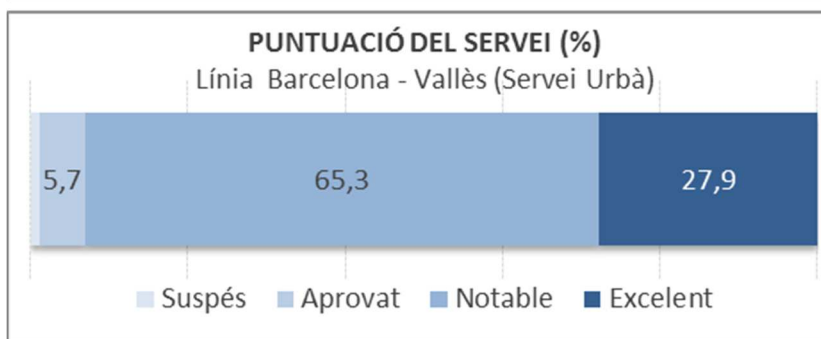
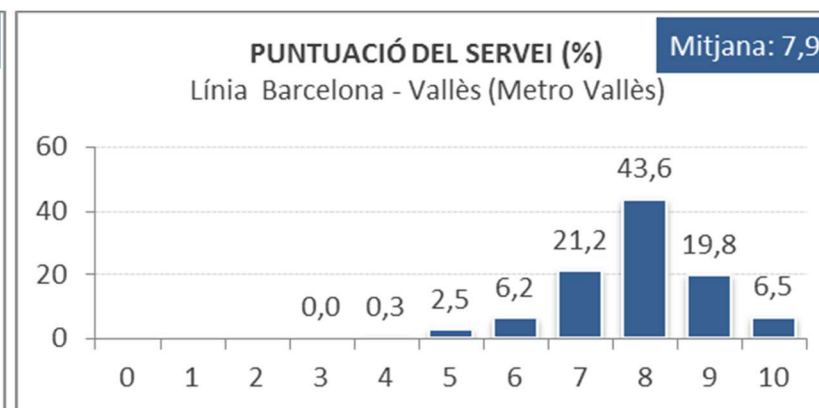
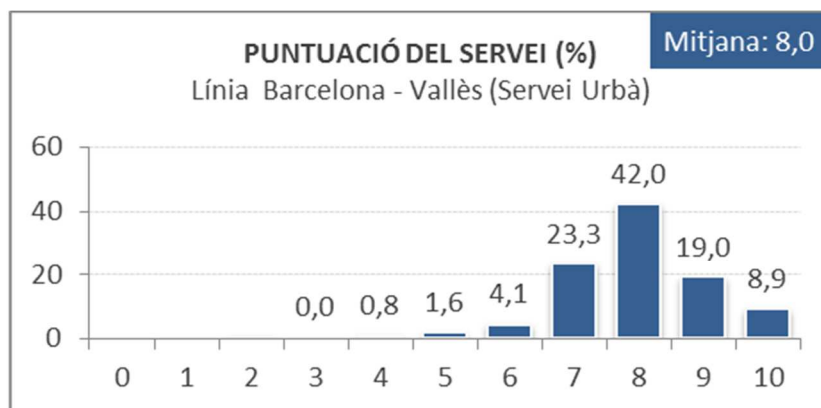
## VALORACIÓ DEL SERVEI

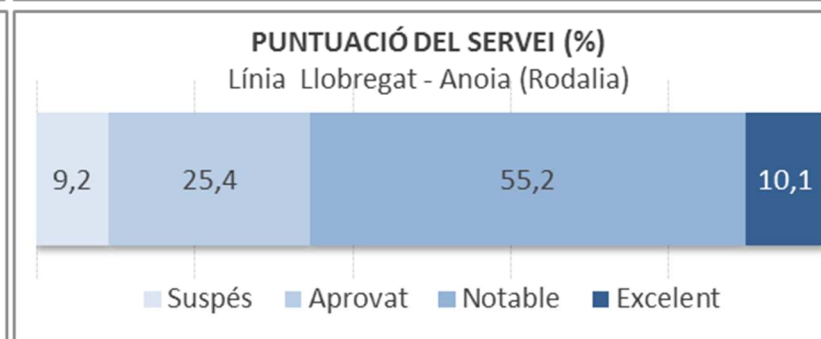
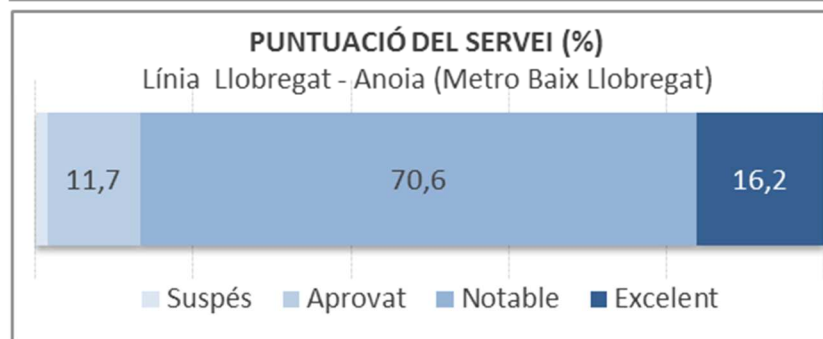
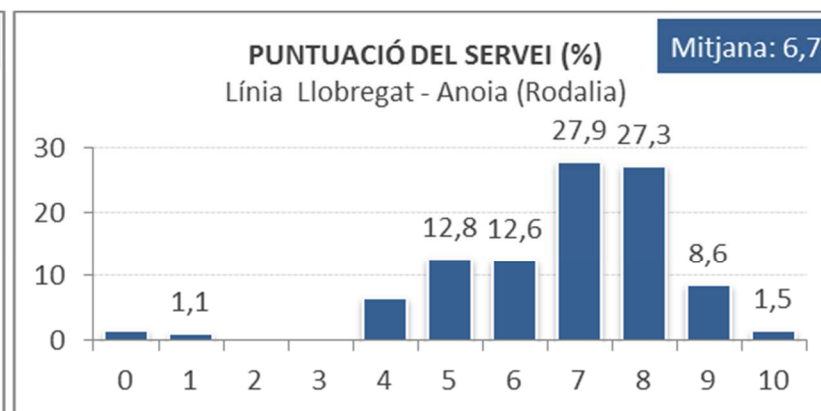
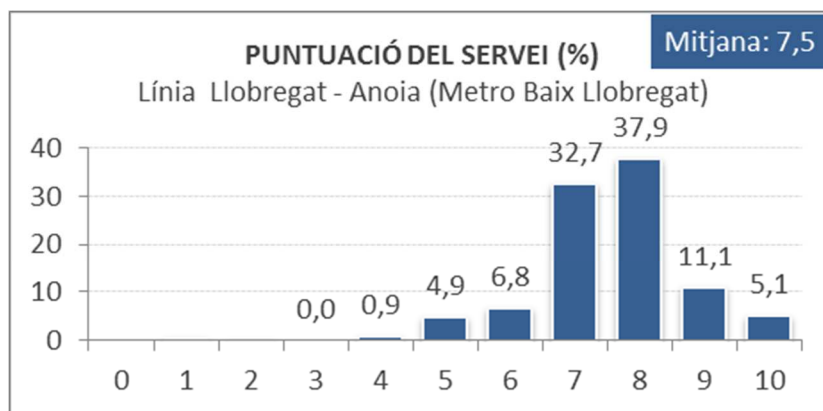
## VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI





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

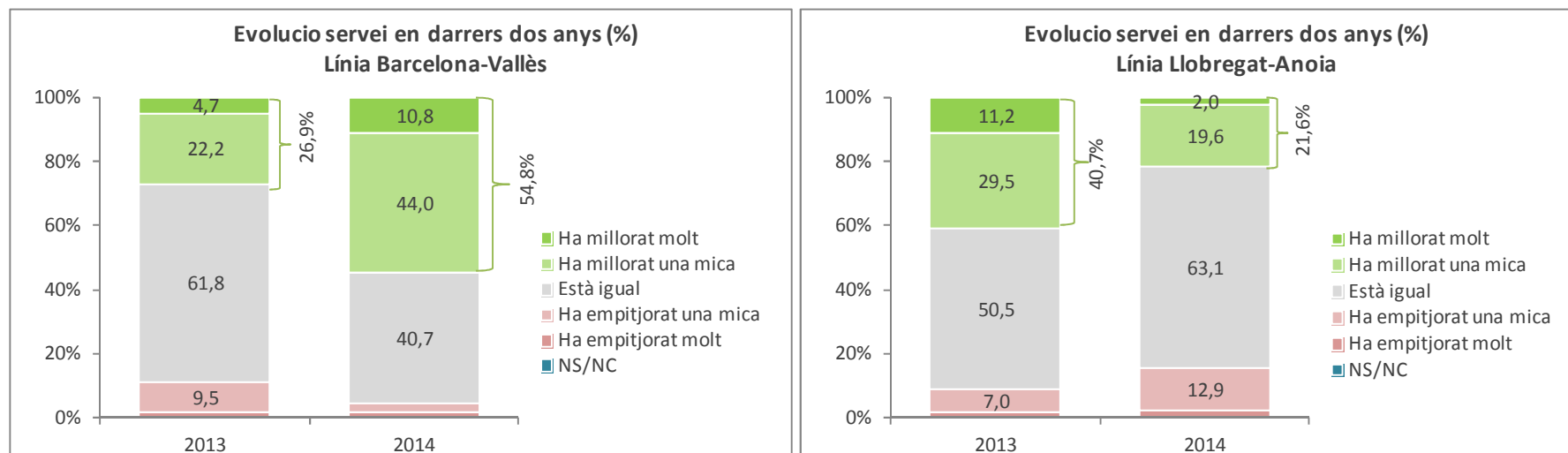




Si bé entre mitjanes no hi ha diferències significatives entre els dos serveis d'aquesta línia, sí que s'aprecia un major valoració entre els usuaris del servei del Metro del Baix Llobregat.

## EVOLUCIÓ DEL SERVEI EN ELS DARRERS DOS ANYS

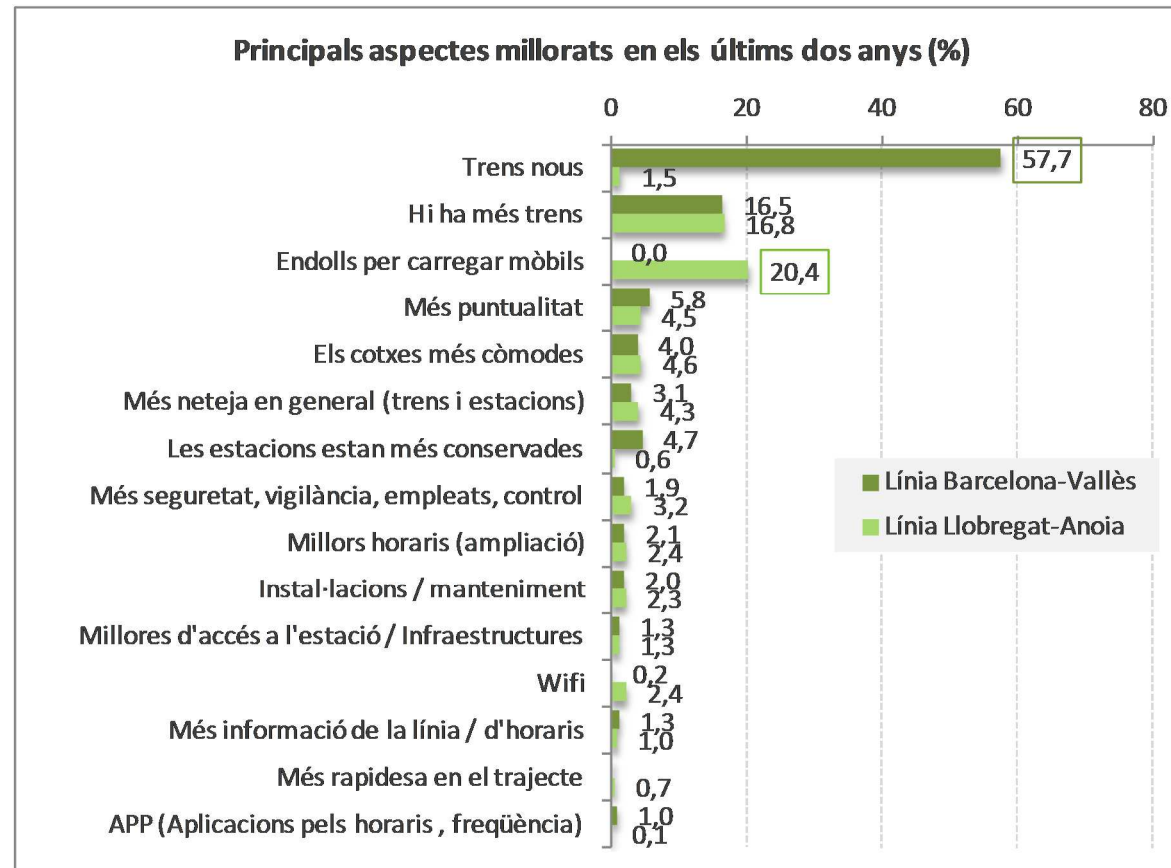
Referint-nos al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu que ha millorat o empitjorat?



Apreciem notables 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. En el cas de la Línia Barcelona – Vallès hi ha un gran increment positiu i en la Línia Llobregat – Anoia el percentatge es redueix respecte a l'any anterior.

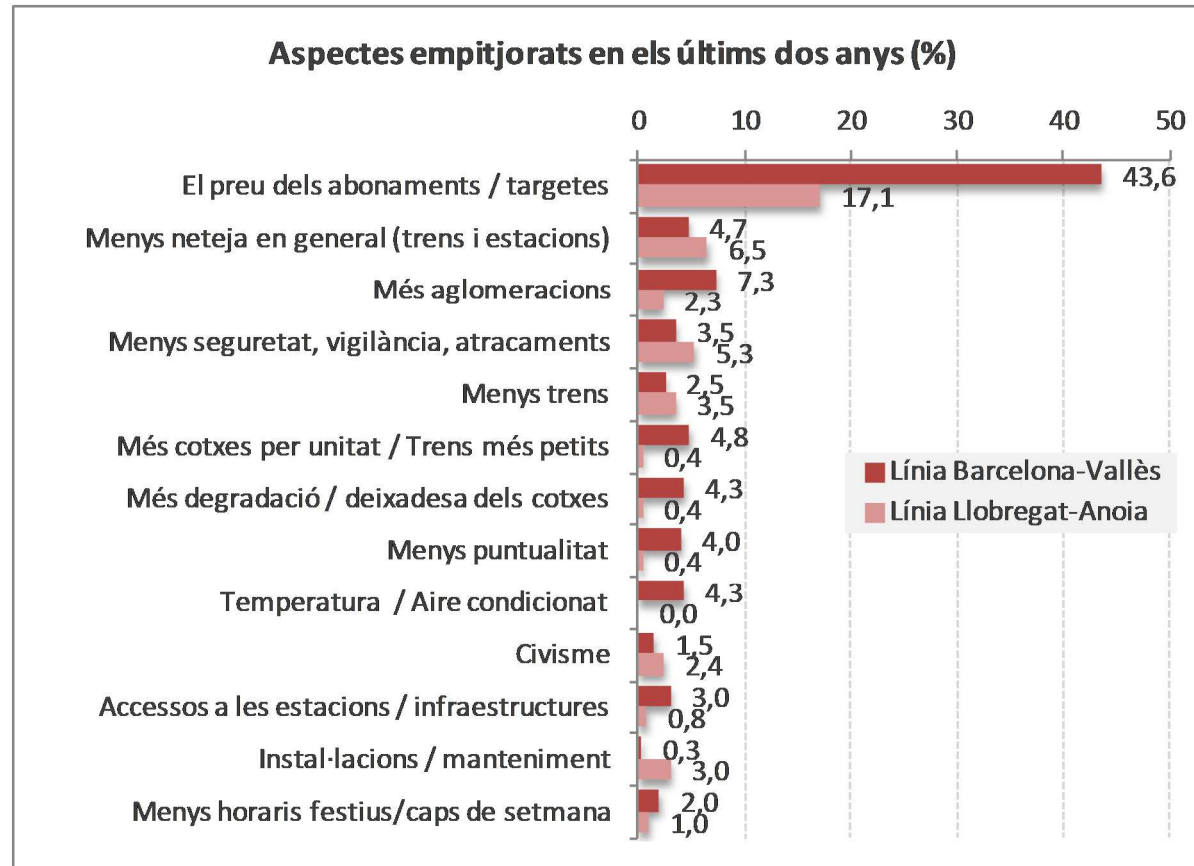
## ASPECTES QUE HAN MILLORAT

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



## ASPECTES QUE HAN EMPITJORAT

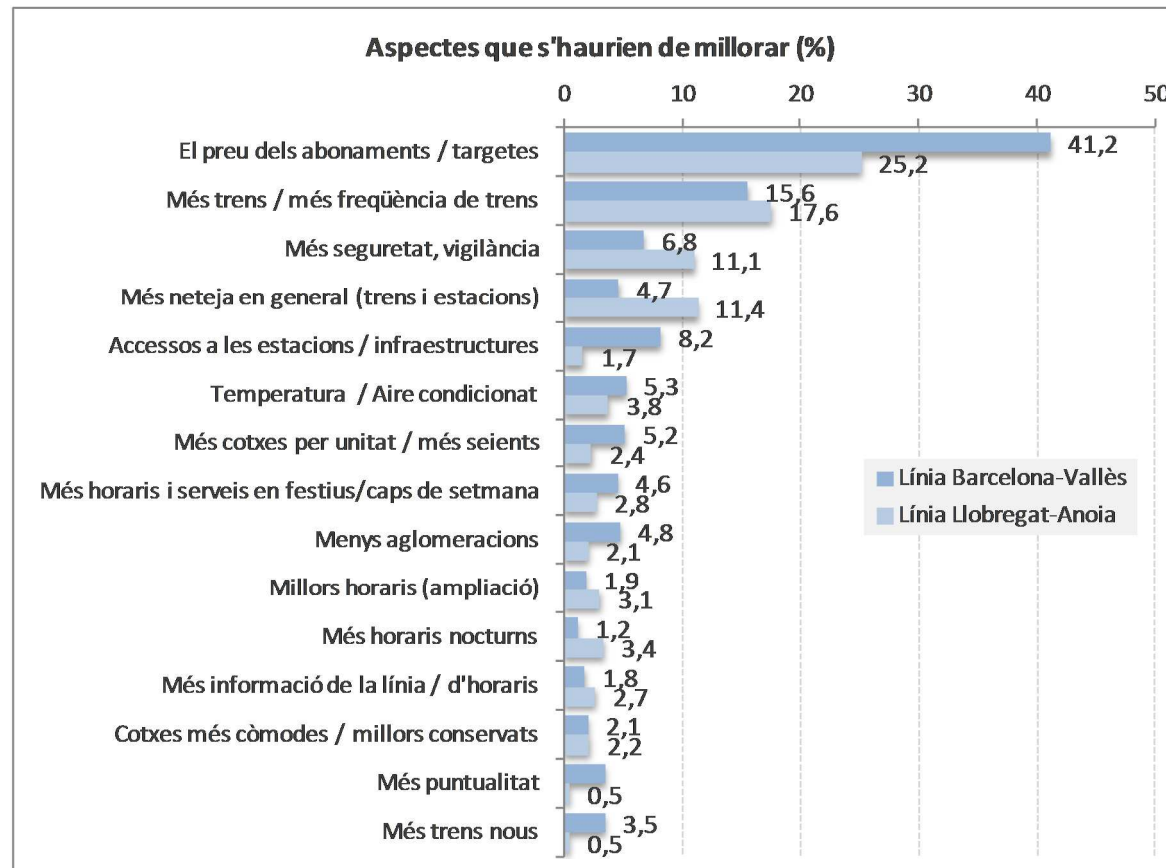
Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que han empitjorat en els darrers dos anys?





## ASPECTES QUE HAURIEN DE MILLORAR

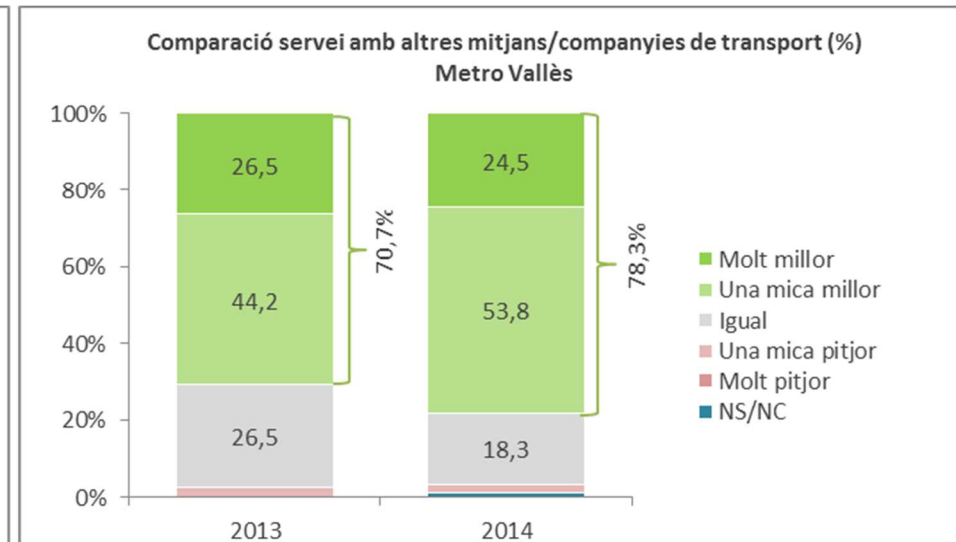
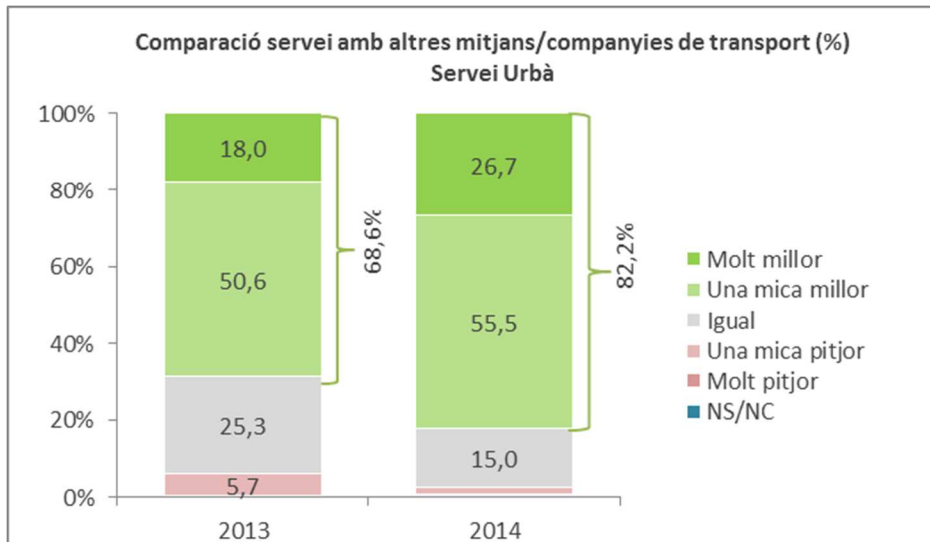
Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu que s'haurien de millorar?



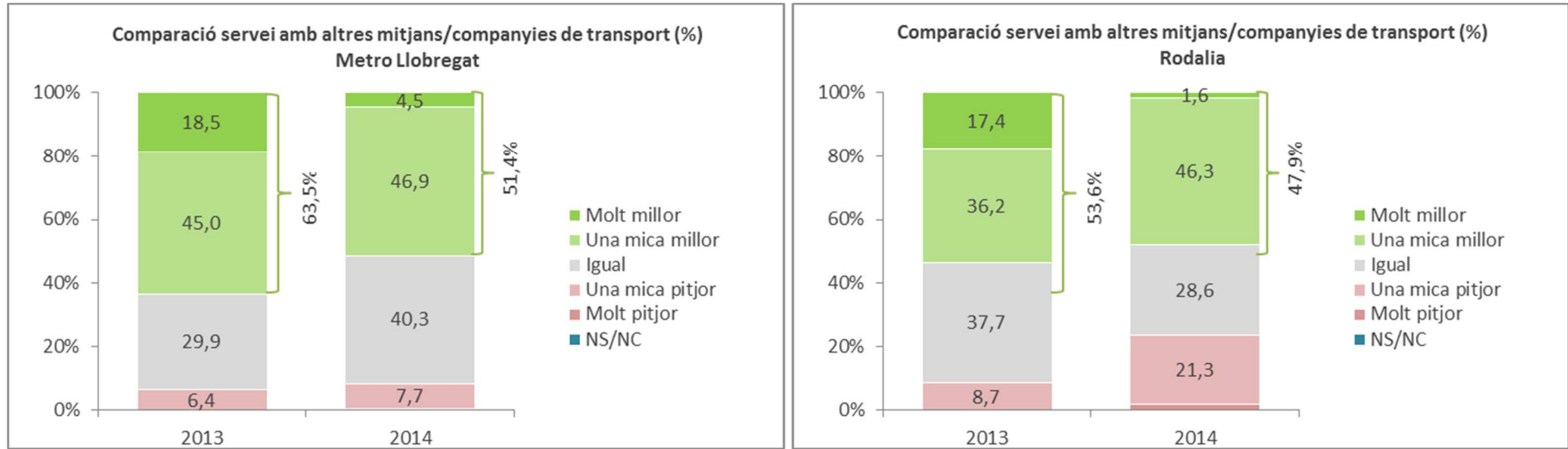
<b>RESUM DELS PRINCIPALS ASPECTES QUE...</b>	
<b>... HAN MILLORAT</b>	<p><b>BARCELONA-VALLÈS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trens nous</li> </ul> <p><b>LLOBREGAT-ANOIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hi ha més trens</li> <li>● Endolls per carregar els mòbils</li> </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>● Més seguretat, vigilància</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> <li>● Més neteja en general</li> </ul>

### 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?

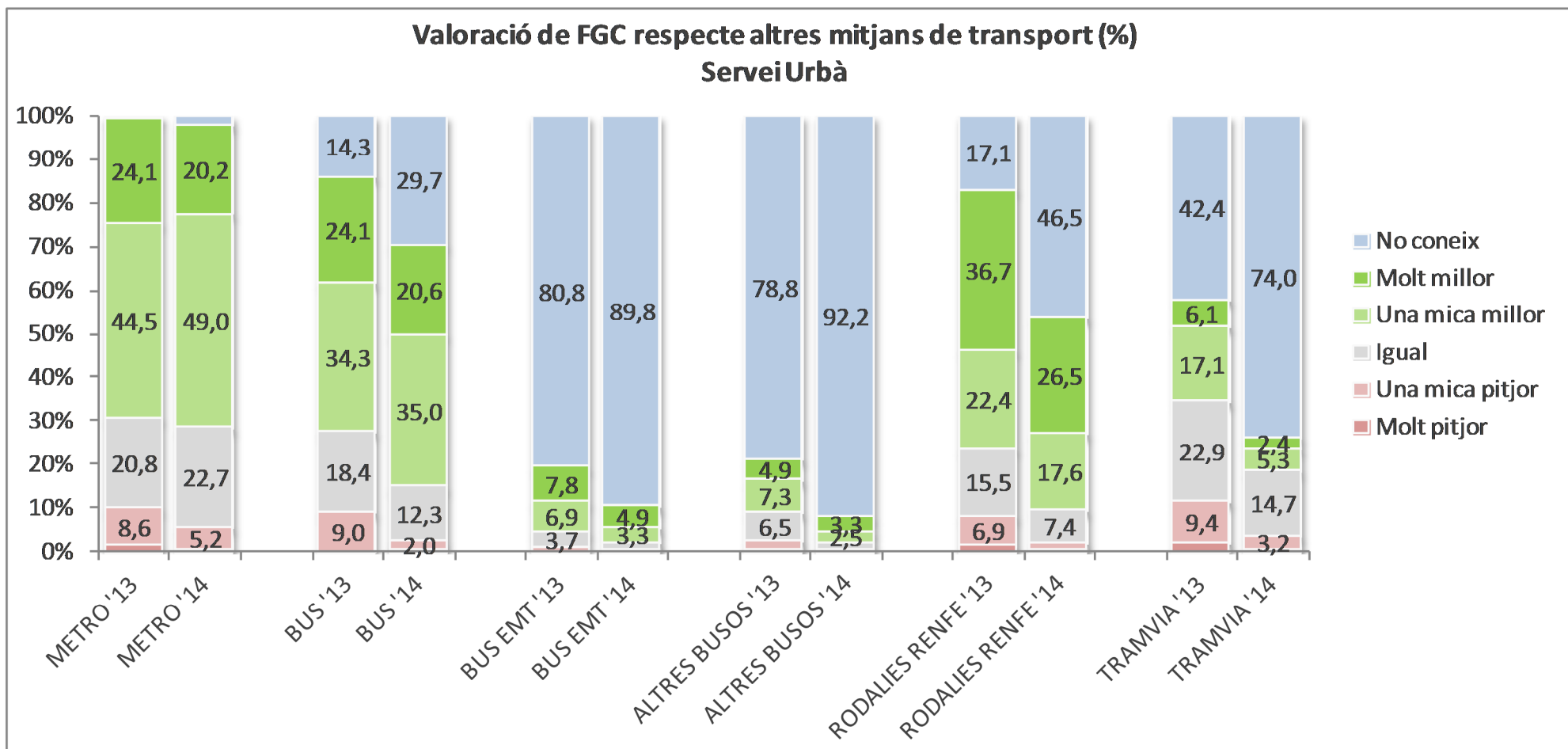


**COMPARATIVA DEL SERVEI AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (II)**

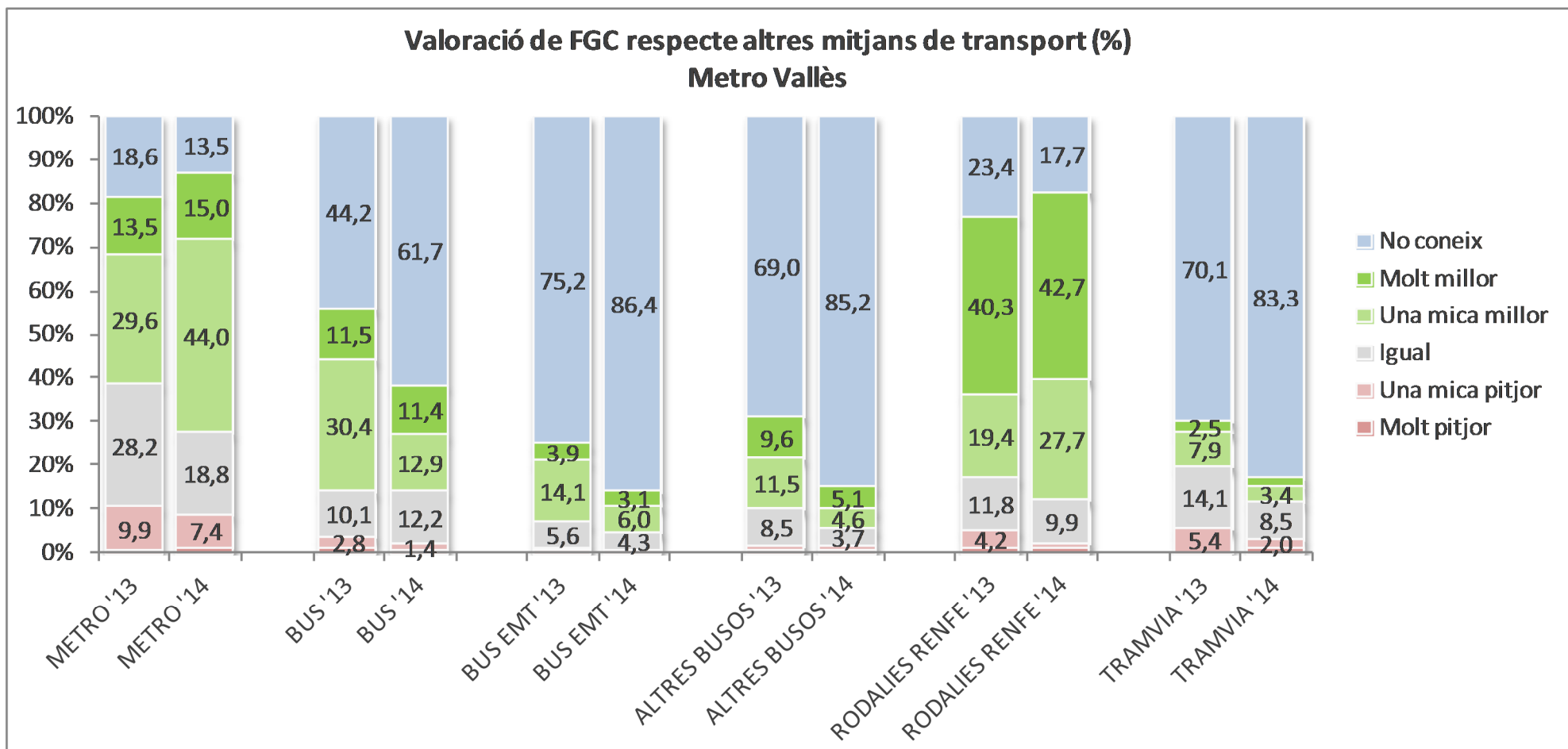


### VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (I)

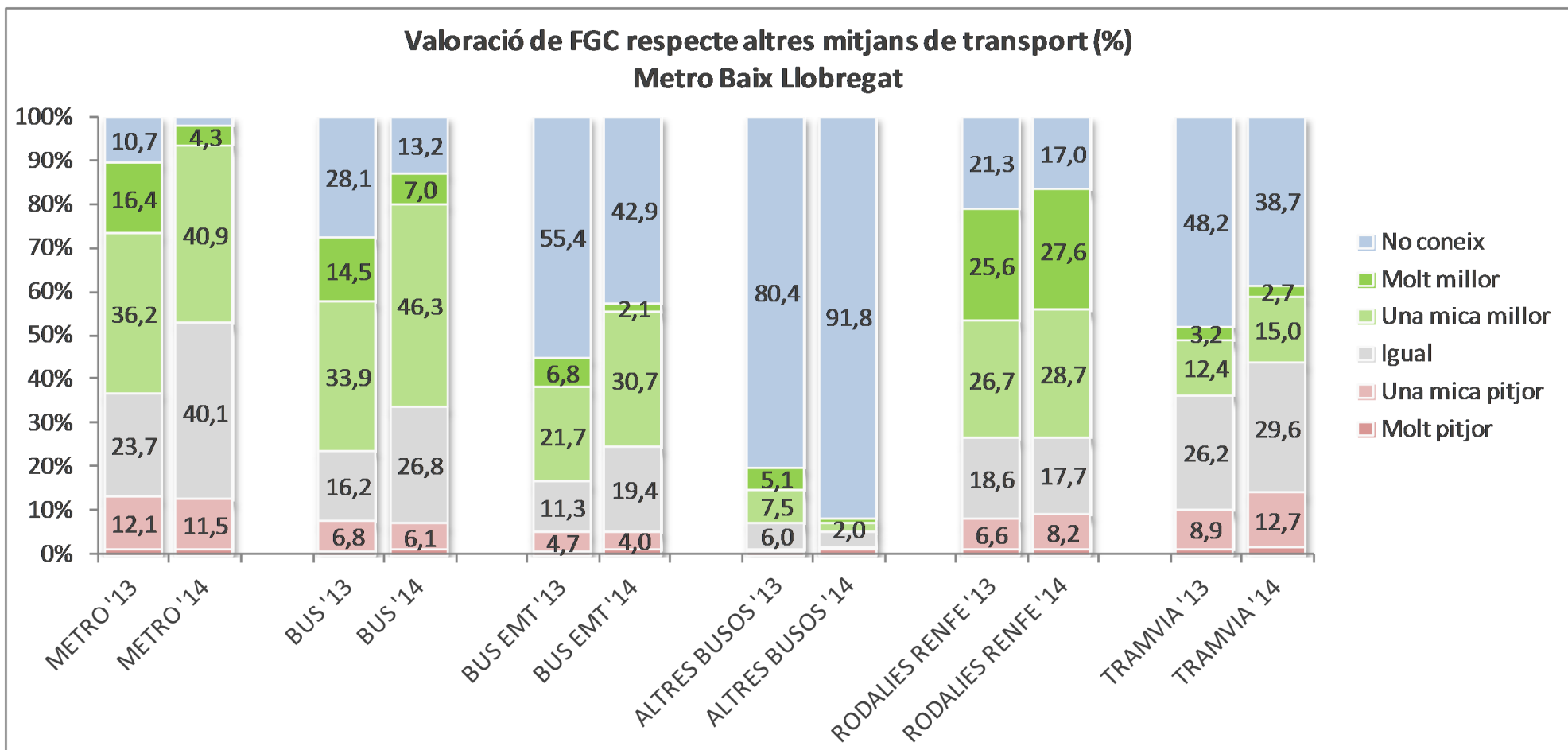
Més concretament, com valora el servei dels FGC respecte als següents mitjans de transport?



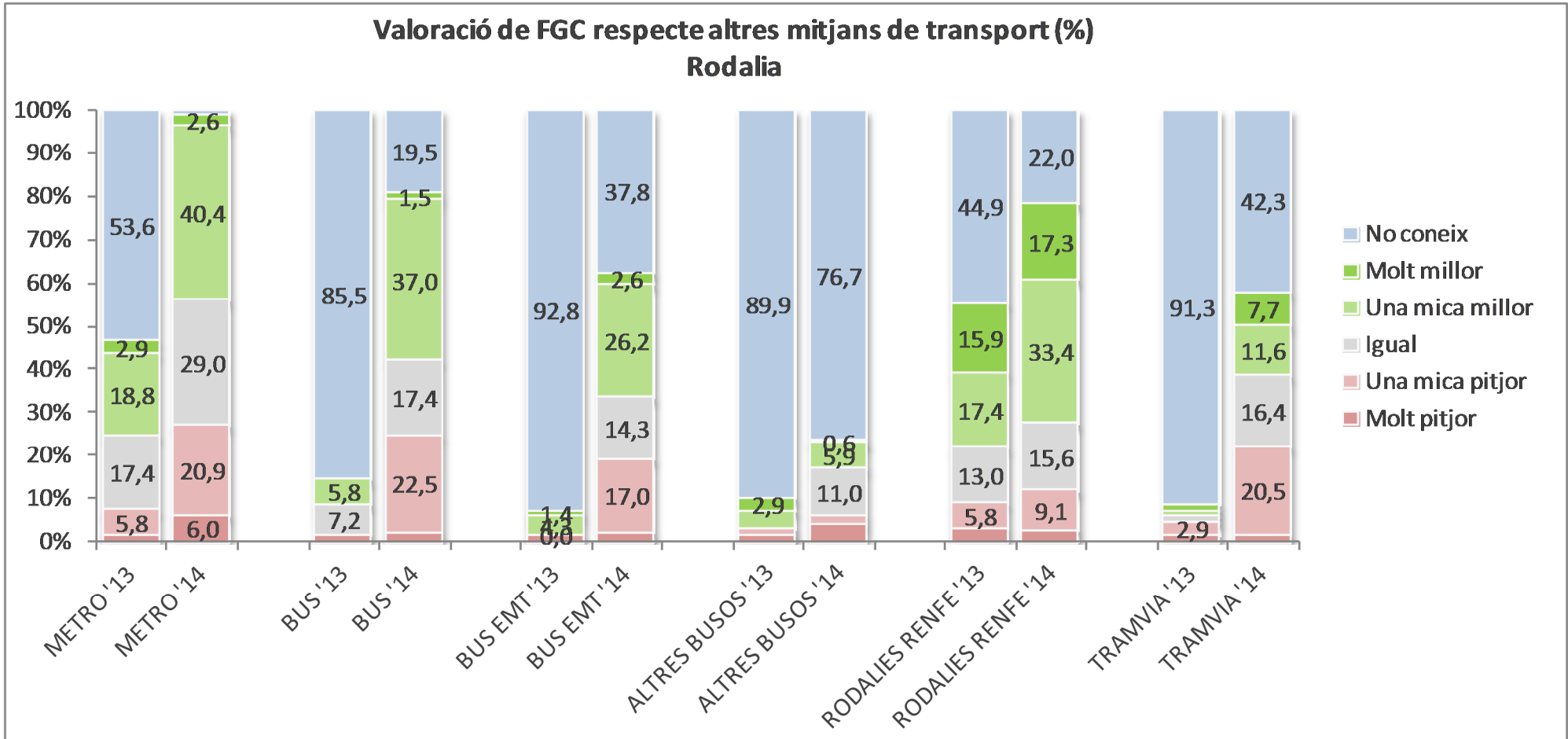
**VALORACIÓ DE FGC RESPECTE ALTRES MITJANS DE TRANSPORT (II)**



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

SERVEI URBÀ		2013	2014	Diferència significativa	M. B.LLOBREGAT		2013	2014	Diferència significativa
Base:		245	246		Base:		531	534	
METRO	T2B	68,6	69,2		METRO	T2B	52,6	45,2	DS
	B2B	9,8	5,6			B2B	13,0	12,3	
BUS TMB	T2B	58,4	55,6		BUS TMB	T2B	48,4	53,3	
	B2B	9,0	2,4	DS		B2B	7,4	6,8	
BUS EMT	T2B	14,7	8,2	DS	BUS EMT	T2B	28,5	32,8	
	B2B	0,8	0,4			B2B	4,9	5,0	
ALTRES BUS	T2B	12,2	5,8	DS	ALTRES BUS	T2B	12,6	3,4	DS
	B2B	2,4	0,4			B2B	1,0	1,4	
RODALIES RENFE	T2B	59,1	44,1	DS	RODALIES RENFE	T2B	52,3	56,3	
	B2B	8,1	2,0	DS		B2B	7,7	9,0	
TRAMVIA	T2B	23,2	7,7	DS	TRAMVIA	T2B	15,6	17,7	
	B2B	11,4	3,6	DS		B2B	10,0	13,9	DS

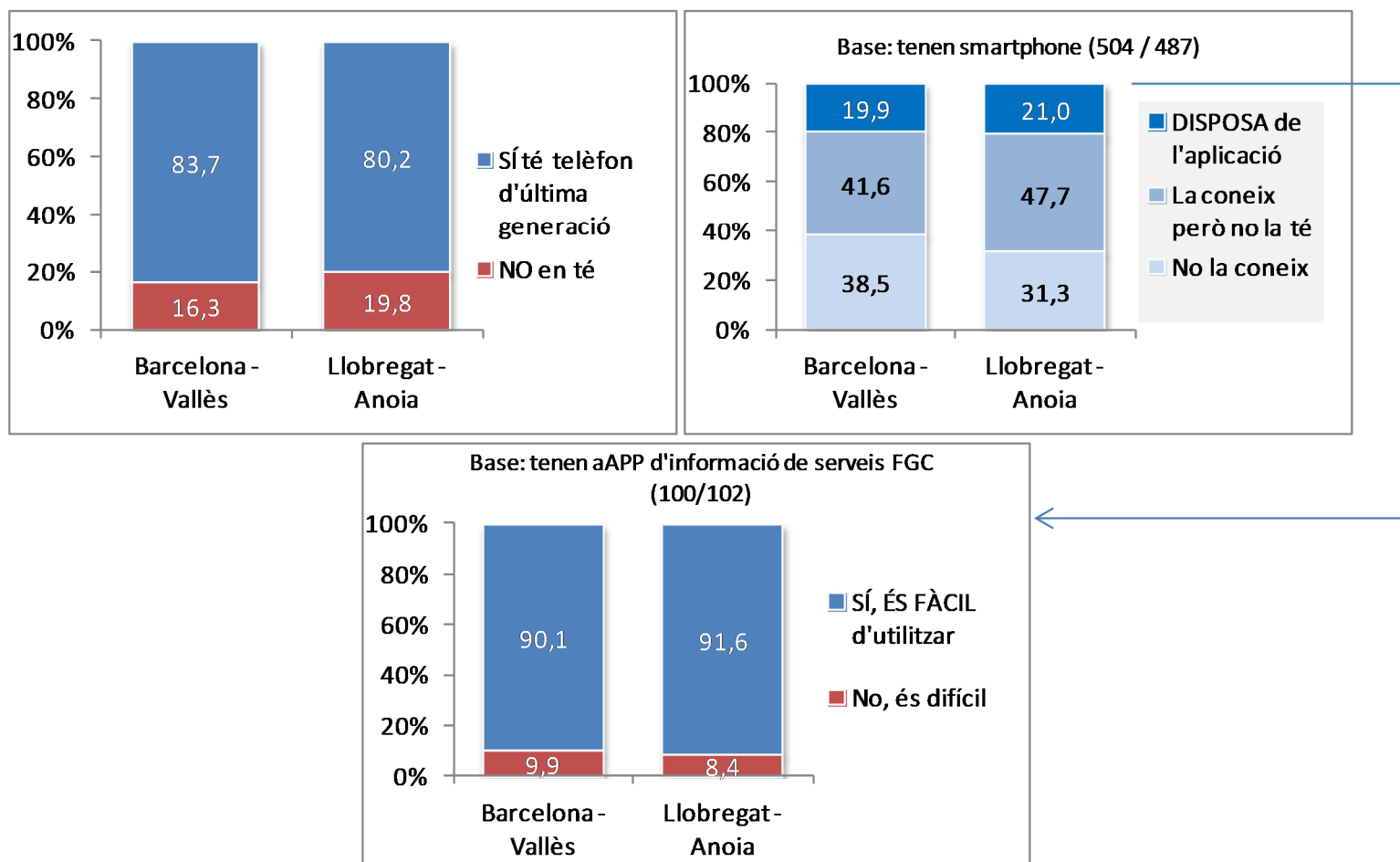
  

METRO VALLÈS		2013	2014	Diferència significativa	RODALIA		2013	2014	Diferència significativa
Base:		355	356		Base:		69	73	
METRO	T2B	43,1	59,0	DS	METRO	T2B	21,7	43,0	DS
	B2B	10,2	8,5			B2B	7,2	26,9	DS
BUS TMB	T2B	41,9	24,3	DS	BUS TMB	T2B	5,8	38,5	DS
	B2B	3,6	1,7			B2B	1,4	24,6	DS
BUS EMT	T2B	18,0	9,1	DS	BUS EMT	T2B	5,7	28,8	DS
	B2B	1,1	0,3			B2B	1,4	19,1	DS
ALTRES BUS	T2B	21,1	9,7	DS	ALTRES BUS	T2B	7,2	6,5	
	B2B	1,4	1,5			B2B	2,8	5,8	
RODALIES RENFE	T2B	59,7	70,4	DS	RODALIES RENFE	T2B	33,3	50,7	DS
	B2B	5,0	2,0	DS		B2B	8,7	11,7	
TRAMVIA	T2B	10,4	5,3	DS	TRAMVIA	T2B	2,8	19,3	DS
	B2B	5,4	2,9			B2B	4,3	22,0	DS

## APLICACIÓ APP DELS SERVEIS DE FGC

## APLICACIÓ ONLINE DE FGC (I)

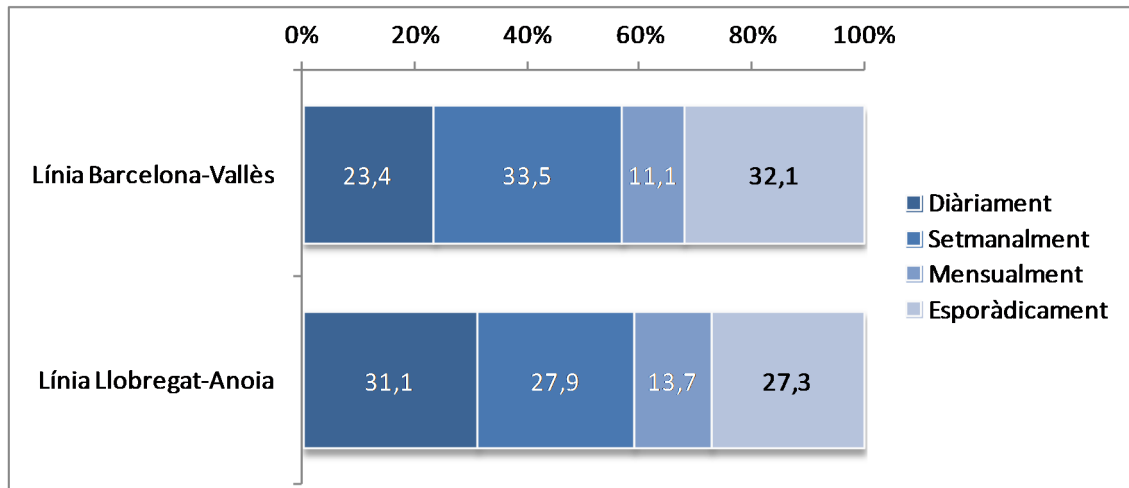
Té telèfon d'última generació (Iphone, Android,...)? **(EN CAS AFIRMATIU)** Disposa de l'aplicació (APP) que serveix per informar online d'horaris, itineraris, línies i l'estat dels serveis de FGC? **(EN CAS AFIRMATIU)** Troba que és fàcil d'utilitzar?



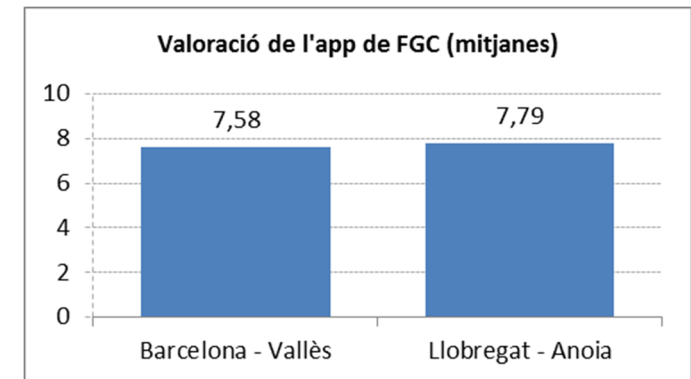
## APLICACIÓ ONLINE DE FGC (II)

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

### Freqüència d'ús



### Valoració



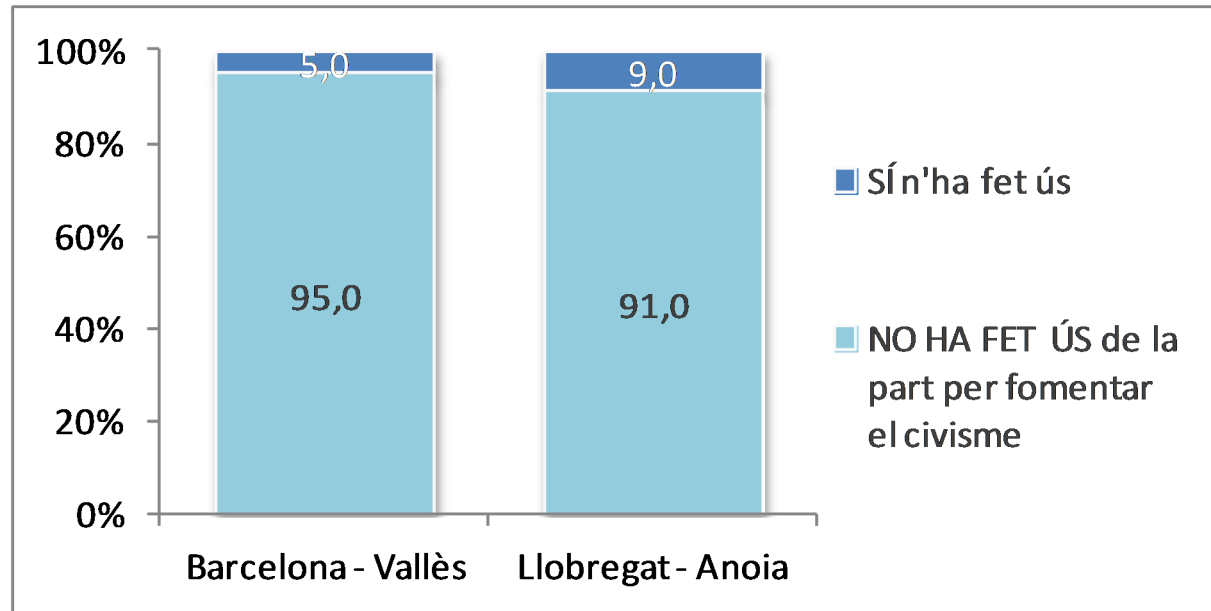
*(EN CAS DE VALORAR-LA NEGATIVAMENT) Per quin motiu valora així el servei?*

	LÍNIA	
	Barcelona-Vallès	Llobregat-Anoia
Base Valora negativament l'APP (0-4)	5	2
No funciona bé	40,1	0,0
Es bloqueja / queda penjat	19,7	39,1
Va molt lent / no és àgil	39,4	0,0
Disseny de la Pàgina (poc útil, petit)	20,4	39,1
Altres respostes	0,0	21,8

## APLICACIÓ 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?*

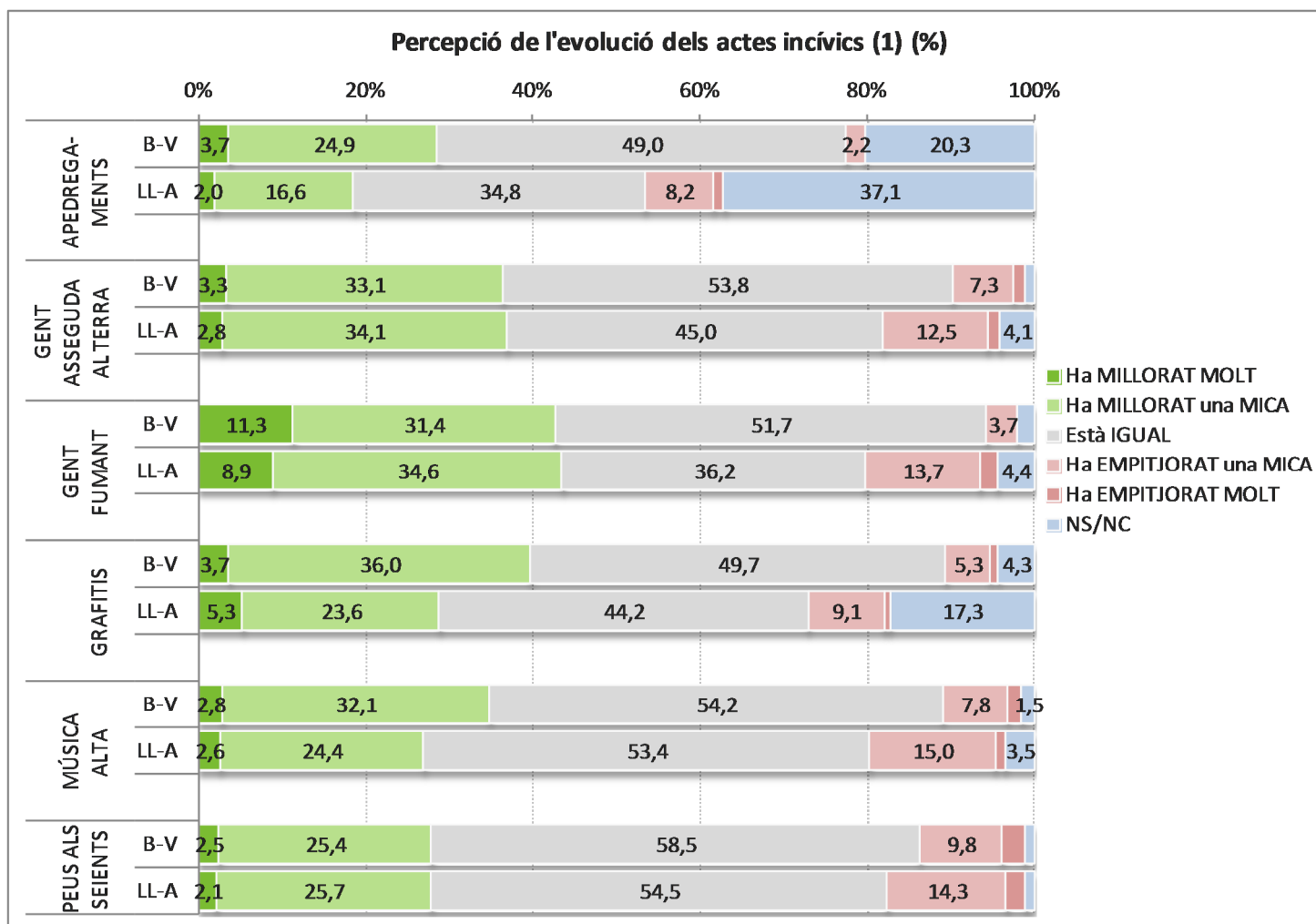
**(EN CAS AFIRMATIU)** Com la valora? Si ha rebut resposta a la seva aportació, com la valora?



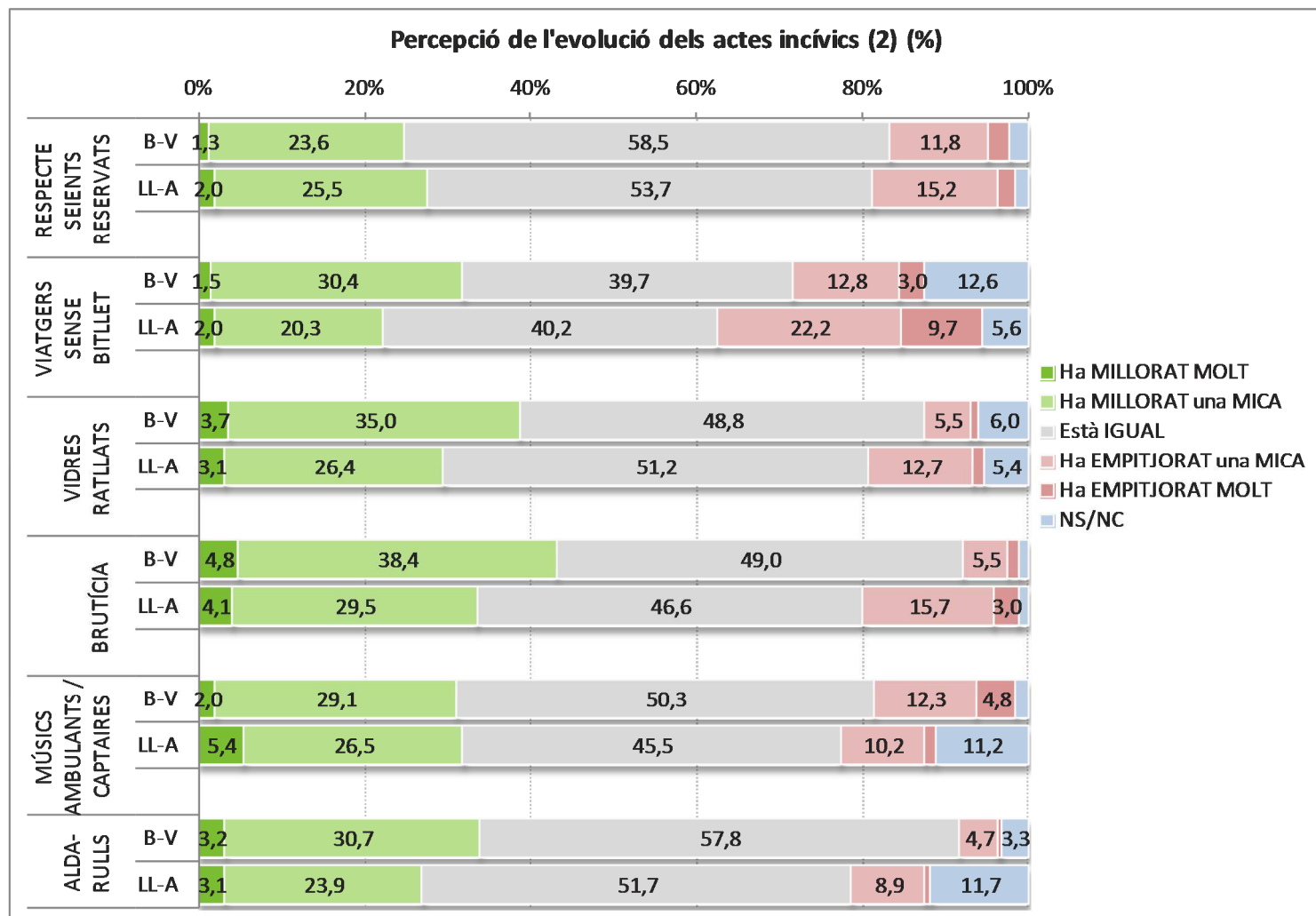
Del total de la mostra, 14 usuaris, 5 a la línia Barcelona-Vallès i 9 a la línia Llobregat-Anoia, han fet servir l'aplicació per fomentar el civisme en trens i estacions, atorgant al servei una valoració global de 7,22 punts en una escala de 0 a 10.

## 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
Base:		602	607	
APEDREGAMENTS	Ha millorat	28,6	18,6	DS
	Ha empitjorat	2,2	9,5	DS
GENT ASSEGUDA TERRA	Ha millorat	36,4	36,9	
	Ha empitjorat	8,8	14,0	DS
GENT FUMANT	Ha millorat	42,7	43,5	
	Ha empitjorat	3,7	15,8	DS
GRAFITIS	Ha millorat	39,7	28,9	DS
	Ha empitjorat	6,3	9,8	DS
MÚSICA ALTA	Ha millorat	34,9	27,0	DS
	Ha empitjorat	9,5	16,2	DS
PEUS ALS SEIENTS	Ha millorat	27,9	27,8	
	Ha empitjorat	12,5	16,6	DS
RESPECTE SEIENTS RESERVATS	Ha millorat	24,9	27,5	
	Ha empitjorat	14,5	17,2	
VIATJERS SENSE BITLLET	Ha millorat	31,9	22,3	DS
	Ha empitjorat	15,8	31,9	DS
VIDRES RATLLATS	Ha millorat	38,7	29,5	DS
	Ha empitjorat	6,5	13,9	DS
BRUTÍCIA	Ha millorat	43,2	33,6	DS
	Ha empitjorat	6,7	18,7	DS
MÚSICS / CAPTAIRES	Ha millorat	31,1	31,9	
	Ha empitjorat	17,1	11,4	DS
ALDARULLS	Ha millorat	33,9	27,0	DS
	Ha empitjorat	5,0	9,6	DS

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

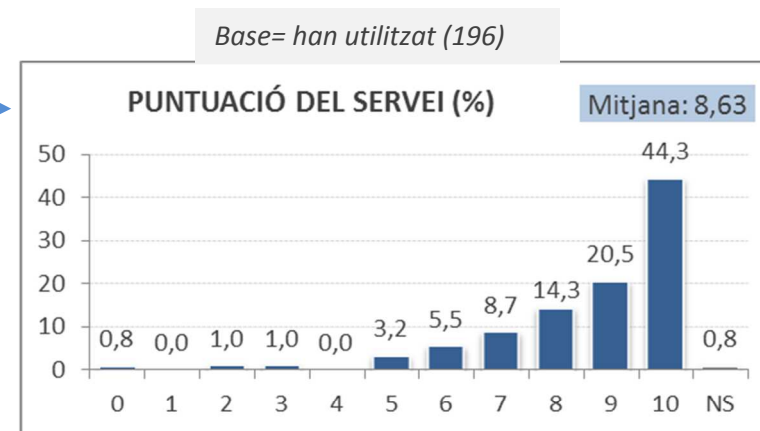
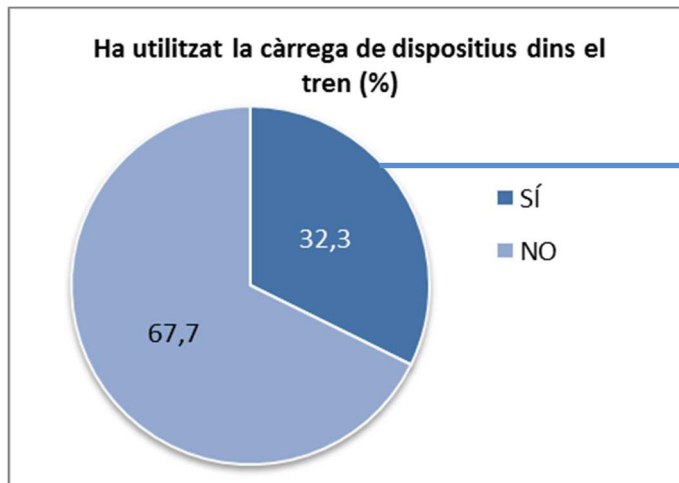
*B2B (Bottom Two Boxes) = suma dels % dels dos ítems negatius (ha empitjorat molt/ha empitjorat una mica)*



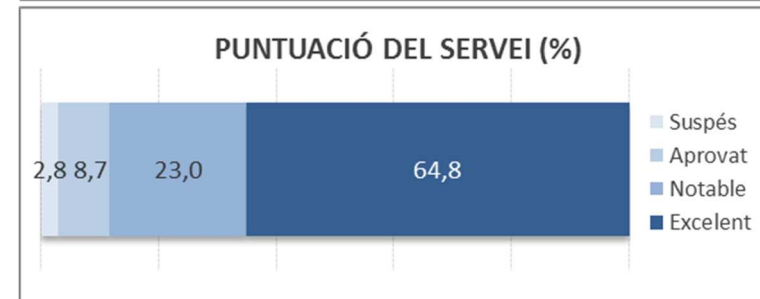
**“ENDOLLA’T” Ús del sistema de càrrega de dispositius mòbils dins dels trens (línia LLOBREGAT-ANOIA)**

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

En els trens de la línia Llobregat-Anoia es poden carregar dins dels trens els dispositius mòbils (ordinadors, telèfons, tablets). Ha fet ús d'aquest servei? Ha carregat el seu dispositiu mòbil?  
(EN CAS AFIRMATIU) Ha fet ús d'aquest servei? (EN CAS AFIRMATIU) Com valora aquest nou servei?

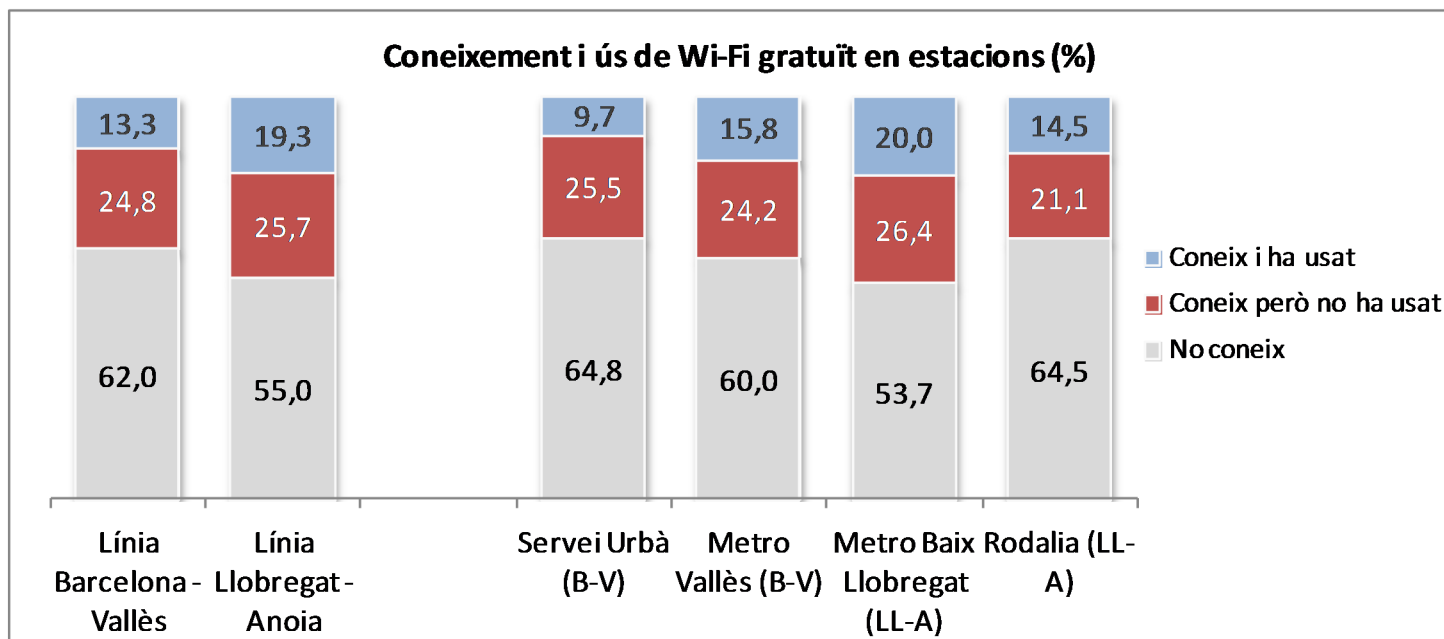


Aquells que han utilitzat el sistema de càrrega de dispositius mòbils (32,3% dins la mostra de la línia Llobregat-Anoia) li atorguen una valoració mitjana de **8,63** punts sobre 10.

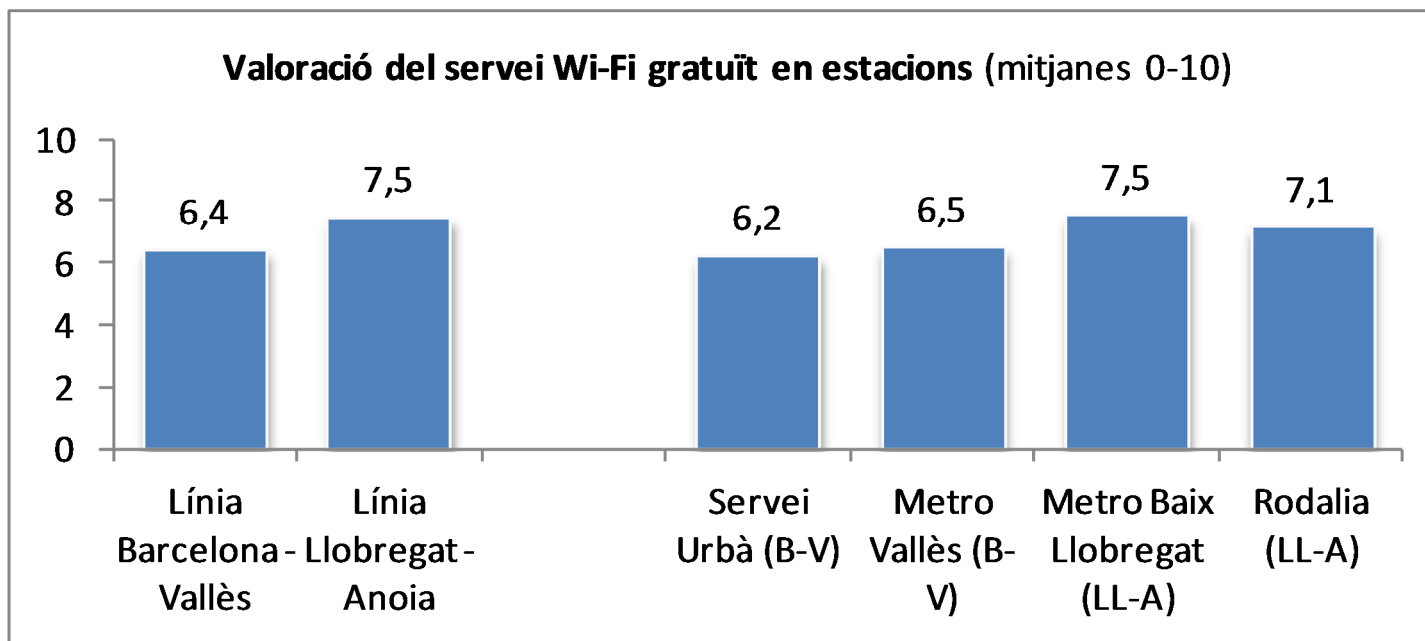


## WI-FI A LES ESTACIONS

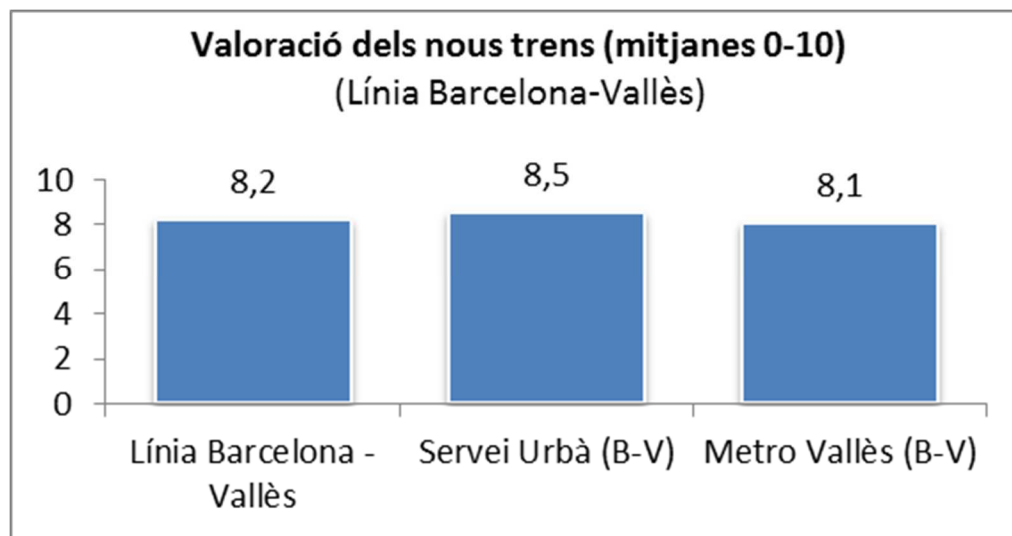
## CONEIXEMENT I ÚS DE WI-FI GRATUÏT EN ESTACIONS



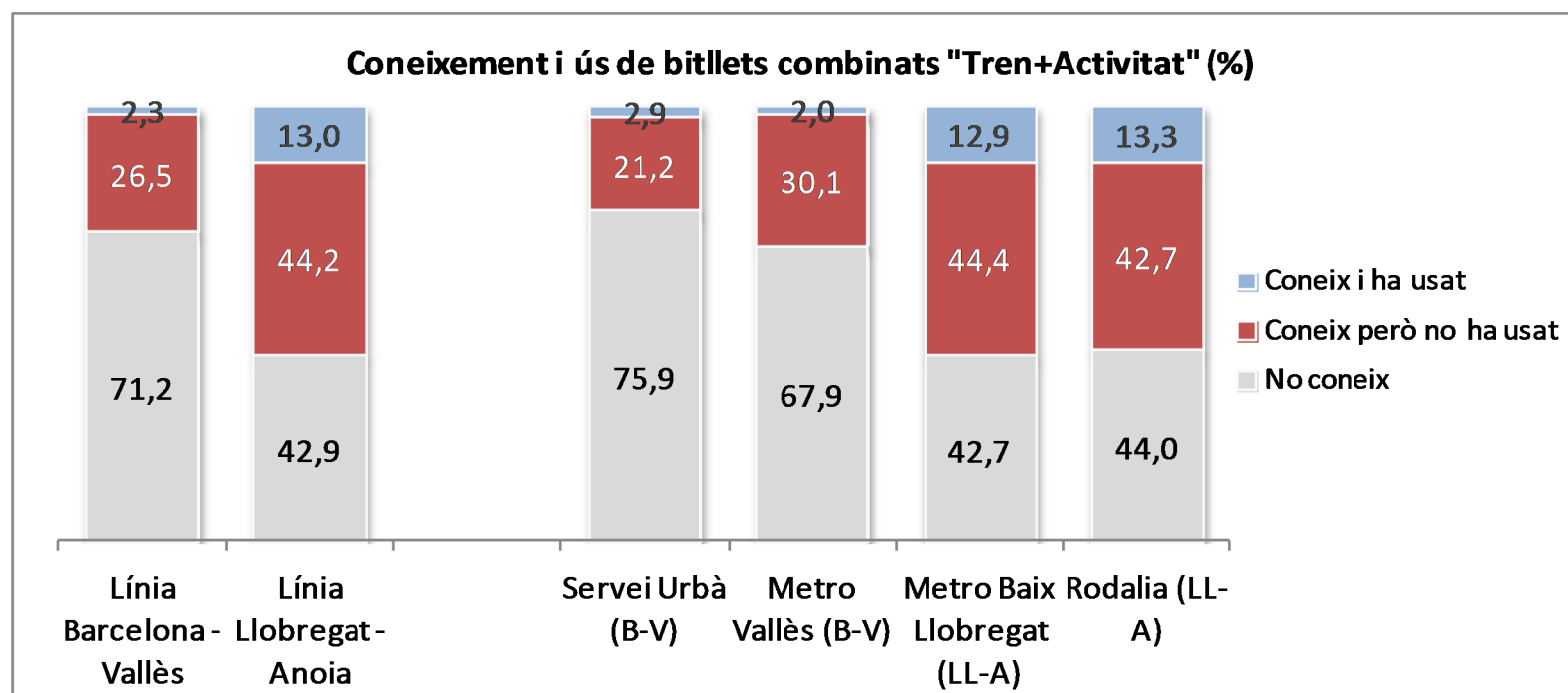
## VALORACIÓ DEL SERVEI WI-FI GRATUÏT EN ESTACIONS



## VALORACIÓ DELS NOUS TRENS (línia Barcelona-Vallès)



## CONeixEMENT I ÚS DELS BITLLETS COMBINATS "Tren+Activitat"

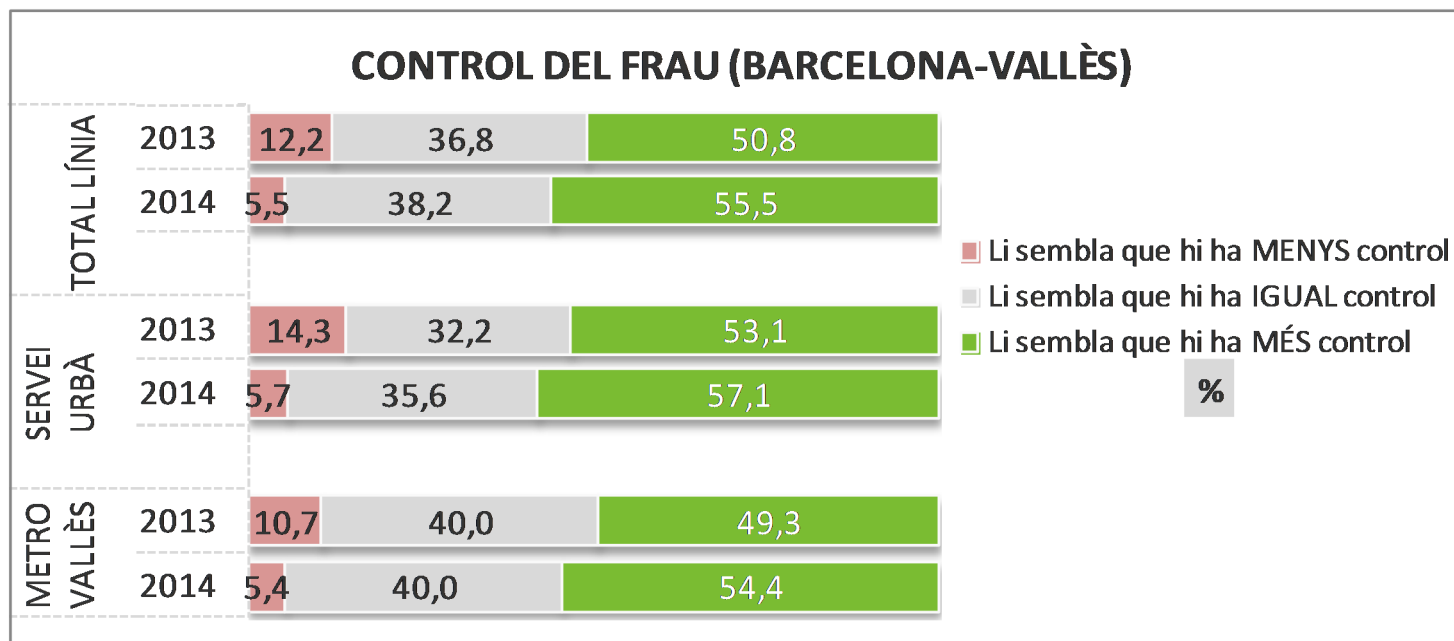


FRAU

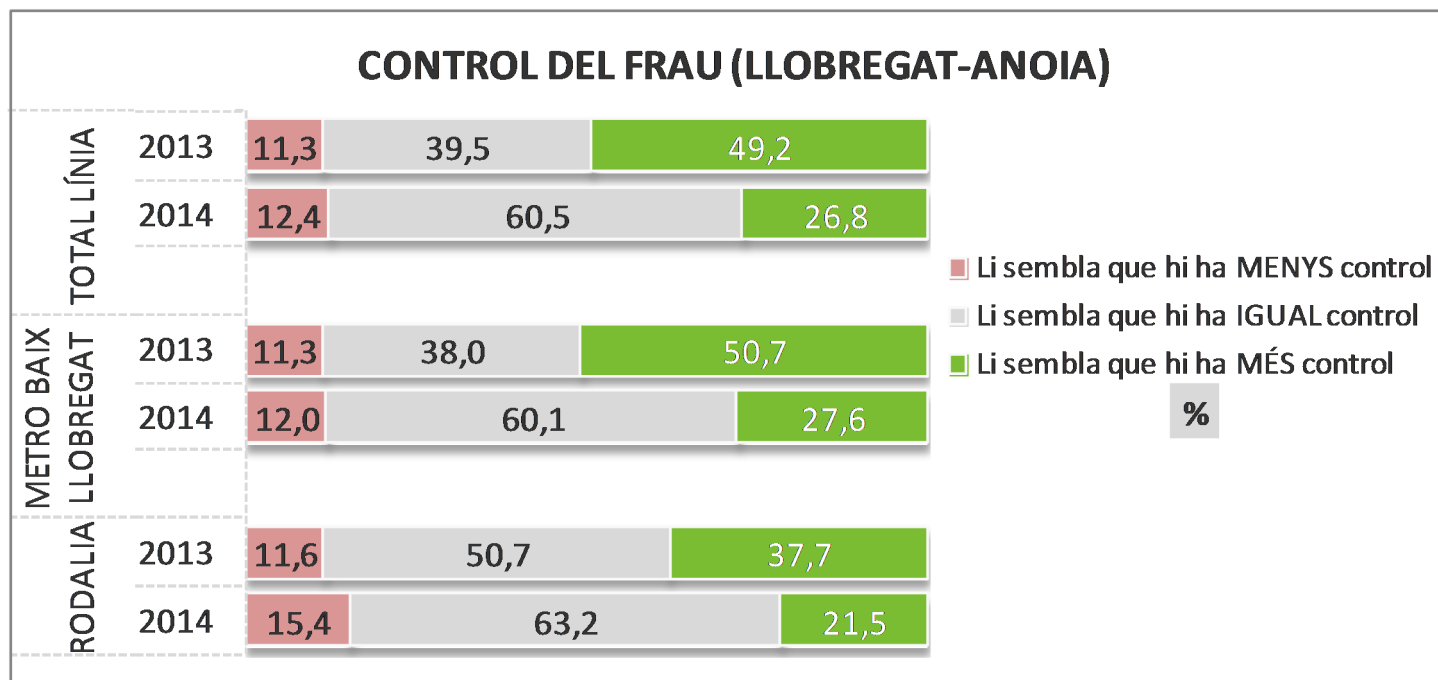


**CONTROL DEL FRAU (I)**

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

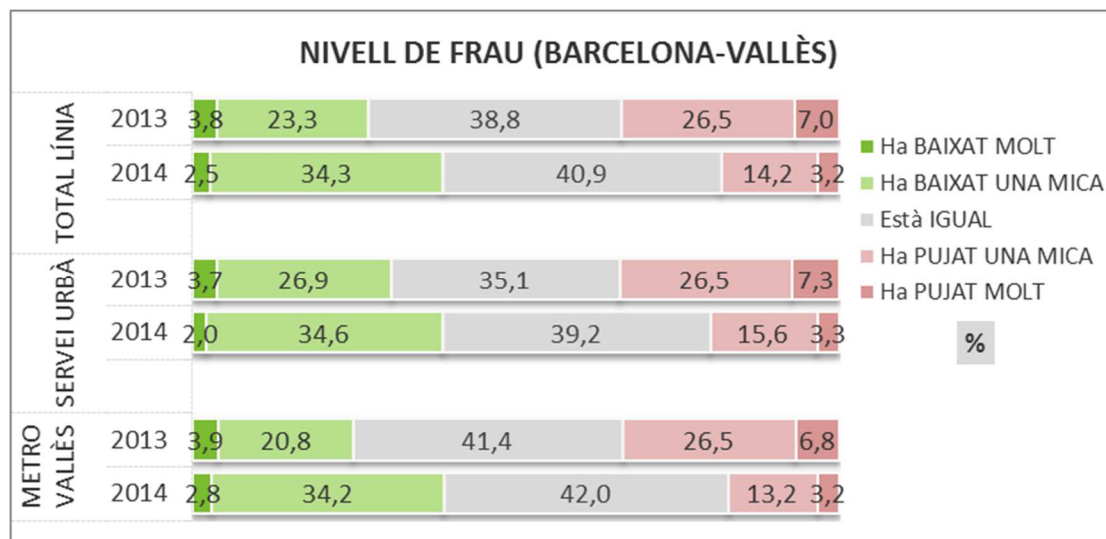


**CONTROL DEL FRAU (II)**



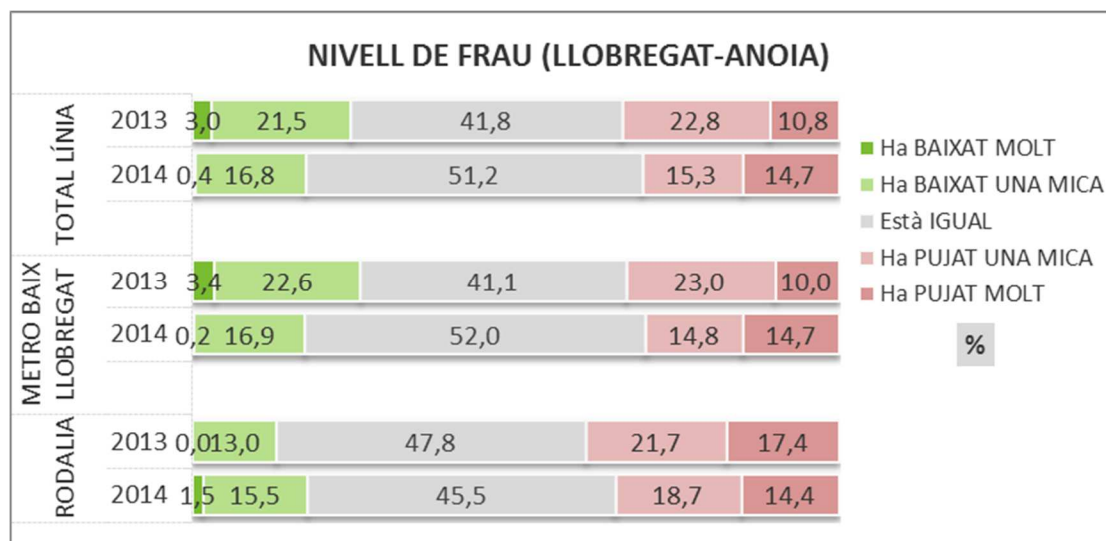
## NIVELL DE FRAU (I)

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



		2013	2014	diferència significativa
Base: 600	HA PUJAT	33,5	17,4	DS
	HA BAIXAT	27,1	36,8	DS
Base: 245	HA PUJAT	33,8	18,9	DS
	HA BAIXAT	30,6	36,6	
Base: 355	HA PUJAT	33,5	16,4	DS
	HA BAIXAT	24,7	37,0	DS

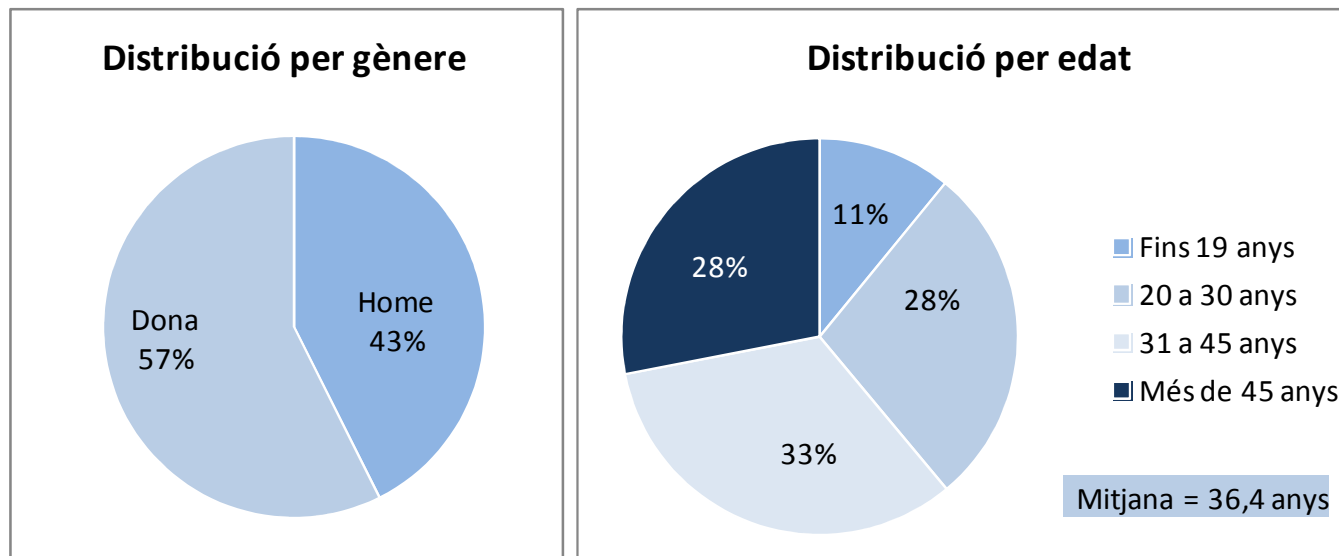
## NIVELL DE FRAU (II)



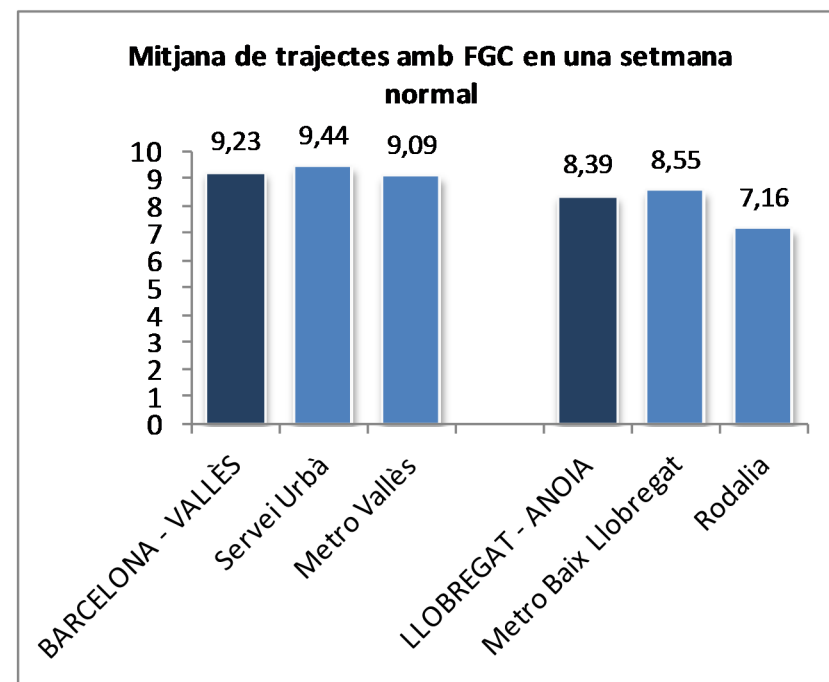
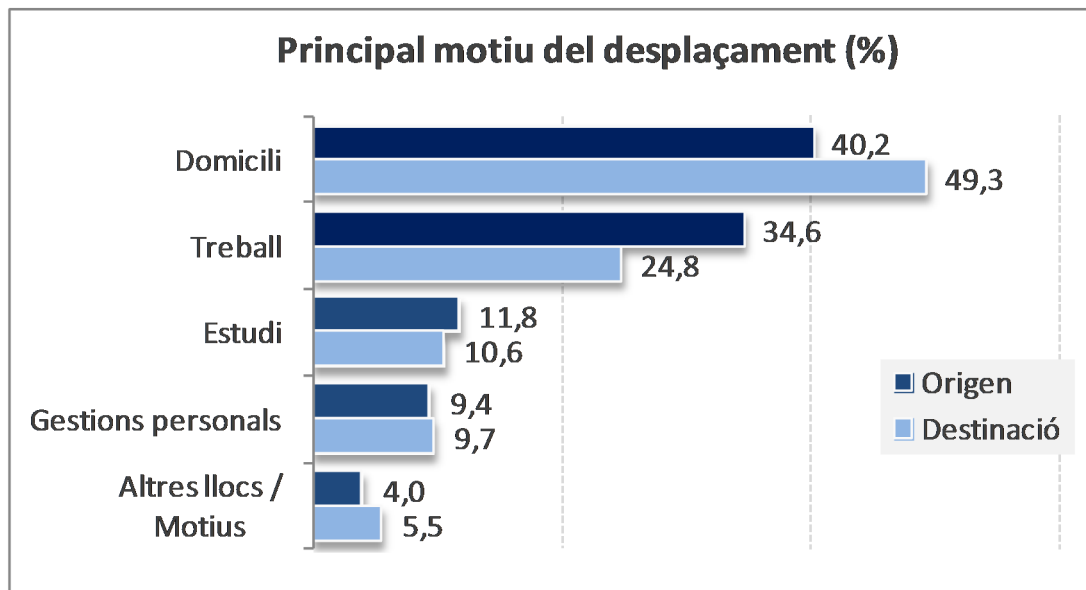
		2013	2014	diferència significativa
Base:		600	607	
LLOBREGAT-ANOIA	HA PUJAT	33,6	30,0	
	HA BAIXAT	24,5	17,2	DS
Base:		531	534	
METRO B. LLOBREGAT	HA PUJAT	33,0	29,5	
	HA BAIXAT	26,0	17,1	DS
Base:		69	76	
RODALIA	HA PUJAT	39,1	33,1	
	HA BAIXAT	13,0	17,0	

## PERFIL DE L'USUARI

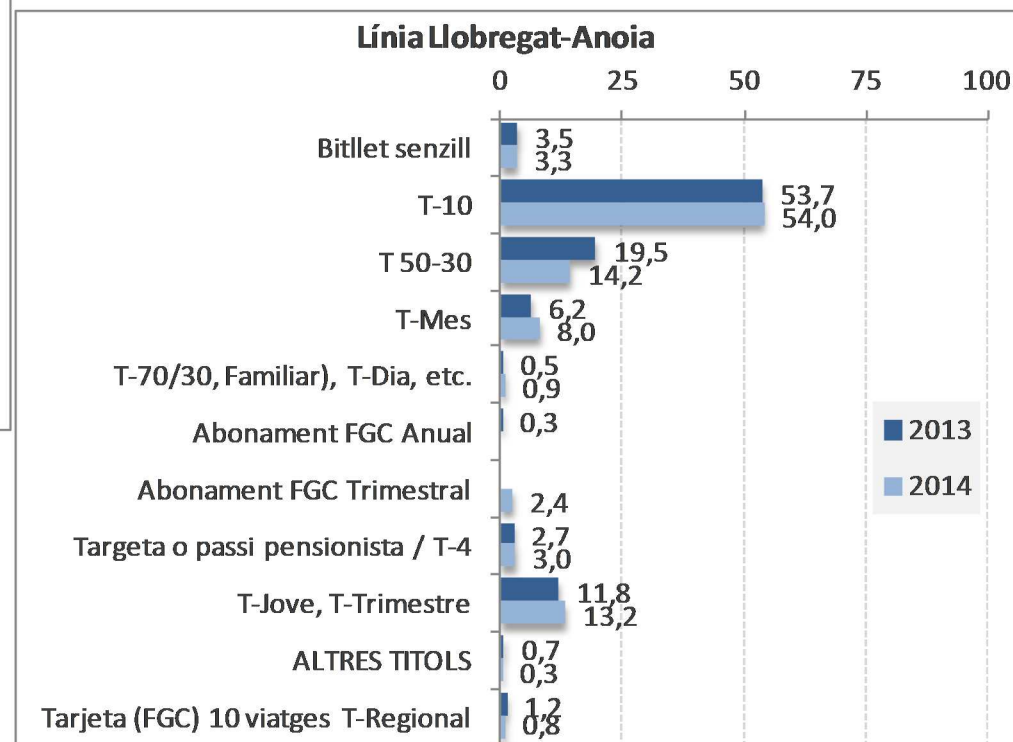
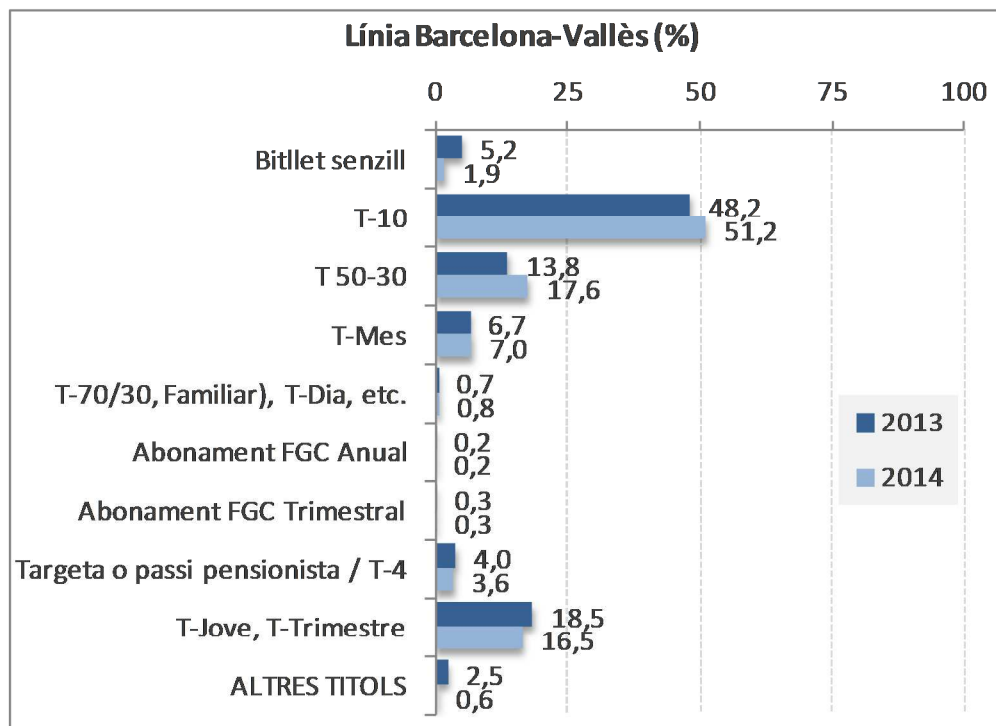
**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (I)**



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

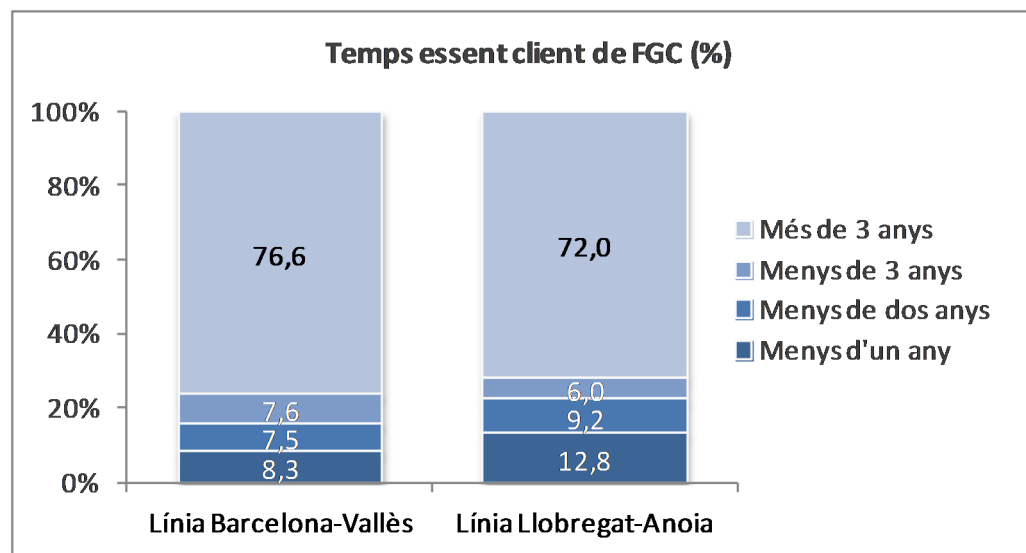


**PERFIL DE L'USUARI: INFORMACIÓ ADDICIONAL I DADES DE CLASSIFICACIÓ (III)**





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



## 6. SÍNTESI DE RESULTATS

L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia **Barcelona - Vallès** obté un valor de 72,9, similar a l'obtingut l'any 2013 (71,9). L'índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis de FGC de la línia **Llobregat - Anoia** obté un valor de 70,0, valor també semblant a l'enregistrat un any abans (70,6).

En el quadre de **satisfacció** per aspectes per a la Línia Barcelona - Vallès destaquen amb els percentatges més alts els següents aspectes: acompleixen els horaris establerts, que tot estigui ben indicat/resulti fàcil, i la facilitat d'accés al tren. En el cas de la línia Llobregat – Anoia destaquen: acompleixen els horaris establerts, no hi ha perill d'accidents, i la gent amb la qual viatges no es desagradable. Per contra, l'aspecte amb la menor satisfacció obtinguda en les dues línies és "l'adequació del preu del bitllet".

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

- Línia Barcelona - Vallès

- Preu del bitllet
- Presència d'empleats que atenen i vigilen
- Als cotxes, temperatura adequada en cada època de l'any
- No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle

- Línia Llobregat -Anoia

- Preu del bitllet
- Presència d'empleats que atenen i vigilen
- Informació en cas d'incidències en el servei
- El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis

Podem veure que els dos primers aspectes són els mateixos a les dues línies i que el primer, el preu, destaca de forma notable.

La **valoració global del servei** de la Línia Barcelona-Vallès és significativament superior a la obtinguda per la Línia Llobregat-Anoia.

L'**evolució del servei** en els darrers dos anys s'aprecia de manera especialment positiva en la línia Barcelona-Vallès (un 54,8% pensen que ha millorat, per un 21,6% que opinen el mateix de la línia Llobregat-Anoia). Quan **comparem** el servei amb el d'altres mitjans de transport, l'avaluació també és favorable en les dues línies de FGC, en especial a la Barcelona-Vallès, amb uns resultats en general més avantatjosos que els de l'any anterior.

Al voltant del 20% dels que disposen de *smartphone* manifesten tenir l'**app per informar online d'horaris, itineraris, línies i l'estat dels serveis de FGC**, amb índexs similars a les dues línies, també en termes d'avaluació (per sobre el 7,5 en una escala sobre 10). Són pocs, en canvi, els que han utilitzat la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions.

Aquells que han utilitzat el **sistema de càrrega de dispositius mòbils** (32,3% dins la mostra de la línia Llobregat-Anoia) li atorguen una valoració mitjana de **8,63** punts sobre 10.

Només el 38% dels usuaris de la línia Barcelona-Vallès i el 45% dels viatgers de la línia Llobregat-Anoia diuen tenir coneixement que FGC posa a disposició dels seus clients l'ús de **WiFi gratuït** en estacions com Plaça Catalunya, Provença o Plaça Espanya. En ambdues línies són pocs els que l'han utilitzat (13,3% i 19,3%, respectivament), resultant unes puntuacions de 6,4 i 7,5 en una escala entre 0 i 10.

Els **nous trens de la línia Barcelona-Vallès** són molt ben valorats, amb una puntuació mitjana de 8,2 en una escala 0-10. Aquesta avaluació és lleugerament major en el servei Urbà (8,5) que en el Metro Vallès (8,1).

Pel que fa al frau, els entrevistats tendeixen a assenyalar una evolució més favorable a la línia Barcelona-Vallès que la de Llobregat-Anoia. En el primer cas, el 55,5% dels usuaris entrevistats creuen que hi ha més controls que abans, percentatge que baixa al 26,8% en l'altra línia.