



## ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2009 DELS FGC

P1. Línia: \_\_\_\_\_ P2. Servei: \_\_\_\_\_ P3. Estació: \_\_\_\_\_

P4. Hora realització enquesta: \_\_\_\_:\_\_\_\_

P4\_1 Municipi residència: \_\_\_\_\_

P4\_2 Lloc de naixement: \_\_\_\_\_  
(SI VIU A CATALUNYA I HA NASCUT FORA DE CATALUNYA)

P4\_3 Anys fa que viu a Catalunya: \_\_\_\_\_

|                                 | P5. Estació de pujada | P6. Estació de baixada |
|---------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Si línia Barcelona i Vallès     | P.5                   | P.6                    |
| 01. PL. CATALUNYA.....          | 01                    | 01                     |
| 02. PROVENÇA.....               | 02                    | 02                     |
| 03. GRÀCIA.....                 | 03                    | 03                     |
| 04. ST. GERVASI .....           | 04                    | 04                     |
| 05. MUNTANER.....               | 05                    | 05                     |
| 06. BONANOVA.....               | 06                    | 06                     |
| 07. TRES TORRES .....           | 07                    | 07                     |
| 08. SARRIÀ.....                 | 08                    | 08                     |
| 09. REINA ELISENDA.....         | 09                    | 09                     |
| 10. PLAÇA MOLINA .....          | 10                    | 10                     |
| 11. PÀDUA .....                 | 11                    | 11                     |
| 12. PUTXET .....                | 12                    | 12                     |
| 13. TIBIDABO .....              | 13                    | 13                     |
| 14. PEU FUNICULAR.....          | 14                    | 14                     |
| 15. VALLVIDRERA SUPERIOR.....   | 15                    | 15                     |
| 16. BAIXADOR VALLVIDRERA.....   | 16                    | 16                     |
| 17. LES PLANES .....            | 17                    | 17                     |
| 18. LA FLORESTA.....            | 18                    | 18                     |
| 19. VALLDOREIX .....            | 19                    | 19                     |
| 20. ST. CUGAT .....             | 20                    | 20                     |
| 21. MIRASOL .....               | 21                    | 21                     |
| 22. HOSPITAL GENERAL.....       | 22                    | 22                     |
| 23. RUBÍ.....                   | 23                    | 23                     |
| 24. LES FONTS .....             | 24                    | 24                     |
| 25. TERRASSA.....               | 25                    | 25                     |
| 26. ST. JOAN .....              | 26                    | 26                     |
| 27. BELLATERRA.....             | 27                    | 27                     |
| 28. UNIVERSITAT AUTÒNOMA, UAB.. | 28                    | 28                     |
| 29. ST. QUIRZE .....            | 29                    | 29                     |
| 30. SABADELL ESTACIÓ .....      | 30                    | 30                     |
| 31. SABADELL RAMBLA .....       | 31                    | 31                     |

**P7. Nota “global” que vostè li donaria als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)?**

Molt negativament 
➔
 Molt positivament

<0> <1> <2> <3> <4> <5> <6> <7> <8> <9> <10>

**P8. Voldríem que ens dones la seva opinió en quan a la importància que per a vostè tenen alguns aspectes relacionats amb el viatge. Podria vostè classificar-los en tres grups des de els poc importants, per un costat, els que són bastant importants, i els que són molt importants per a vostè. DELS MOLTS IMPORTANTS SUBRATLLA ELS CINC MÉS IMPORTANTS**

**P9. I entre els aspectes molt importants, quins són els cinc més importants?**

| ASPECTES                                                                | POC | BASTANT | MOLT | MÉS IMPORTANTS |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|---------|------|----------------|
| Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...). | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.                       | 0   | 1       | 3    | 5              |
| No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.   | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.                             | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Hi ha empleats que atenen i vigilen.                                    | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Els empleats són amables.                                               | 0   | 1       | 3    | 5              |
| No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.                    | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Triga poc a dur-te a destinació.                                        | 0   | 1       | 3    | 5              |
| El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.                      | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Acompleix els horaris establerts.                                       | 0   | 1       | 3    | 5              |
| No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.                     | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Normalment pots anar assegut.                                           | 0   | 1       | 3    | 5              |
| No produeix un soroll amoïnador.                                        | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Les parades o estacions són còmodes per esperar.                        | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Viatges sense brusquedats durant el trajecte.                           | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Les estacions estan netes i conservades.                                | 0   | 1       | 3    | 5              |
| La gent amb la qual viatges no és desagradable.                         | 0   | 1       | 3    | 5              |
| No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.                          | 0   | 1       | 3    | 5              |
| No hi ha perill d'accidents.                                            | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Els cotxes estan nets i conservats.                                     | 0   | 1       | 3    | 5              |
| El viatge resulta entretingut.                                          | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.                 | 0   | 1       | 3    | 5              |
| El preu del bitllet és adequat.                                         | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.                      | 0   | 1       | 3    | 5              |
| La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).                  | 0   | 1       | 3    | 5              |
| La informació en els casos d'incidències en el servei.                  | 0   | 1       | 3    | 5              |
| Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.               | 0   | 1       | 3    | 5              |

## P10. Com valora els següents aspectes del servei que utilitza?

| ASPECTES                                                                | ACCEPTACIÓ DE L'ACTUAL SERVEI          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|                                                                         | VALORI: (0 molt malament – 10 molt bé) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...). | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.                       | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.   | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.                             | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Hi ha empleats que atenen i vigilen.                                    | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Els empleats són amables.                                               | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.                    | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Triga poc a dur-te a destinació.                                        | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.                      | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Acompleix els horaris establerts.                                       | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.                     | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Normalment pots anar assegut.                                           | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| No produeix un soroll amoïnador.                                        | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Les parades o estacions són còmodes per esperar.                        | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Viatges sense brusquedats durant el trajecte.                           | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Les estacions estan netes i conservades.                                | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La gent amb la qual viatges no és desagradable.                         | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.                          | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| No hi ha perill d'accidents.                                            | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Els cotxes estan nets i conservats.                                     | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El viatge resulta entretingut.                                          | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.                 | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El preu del bitllet és adequat.                                         | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.                      | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).                  | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La informació en els casos d'incidències en el servei.                  | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.               | 0                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**P10a. Em podria tornar a dir la Nota “global” que vostè li donaria als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)?**

Molt negativament 
➔
 Molt positivament  
<0> <1> <2> <3> <4> <5> <6> <7> <8> <9> <10>

**P11. Quan temps fa que es usuari dels FGC?**

1. Menys d'1 any    2. Menys de 2 anys    3. Menys de 3 anys    4. Més de 3 anys

**P12. En quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'ha notat una millora en els darrers dos anys?**

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

**P13. Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que han empitjorat en els darrers dos anys?**

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

**P14. Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'haurien de millorar?**

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

**P15. Referint-nos ara al servei d'aquesta línia en general, en els darrers dos anys, fins a quin punt creu vostè que ha millorat o que ha empitjorat?**

1. Ha empitjorat molt 2. Ha empitjorat una mica 3. Està igual  
4. Ha millorat una mica 5. Ha millorat molt

**P16. Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyies de transport?**

1. Molt millor 2. Una mica millor 3. Igual 4. Una mica pitjor 5. Molt pitjor

**P17. Més concretament com valora vostè el servei dels FGC respecte a.....?**

(Nota: "Altres bus" Aclarir: "De fora de Barcelona. Ex. De Sabadell, Terrassa, Casas, de Manresa, la Hispano Igualadina, etc.")

|                     | FGC vs<br>METRO | FGC vs<br>BUS TMB | FGC vs<br>BUS EMT | FGC vs<br>ALTRES<br>BUS | FGC vs<br>RODALIES<br>RENFE | FGC vs<br>TRAMVIA |
|---------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------|
| No coneix el servei | 0               | 0                 | 0                 | 0                       | 0                           |                   |
| Molt millor         | 1               | 1                 | 1                 | 1                       | 1                           |                   |
| Una mica millor     | 2               | 2                 | 2                 | 2                       | 2                           |                   |
| Igual               | 3               | 3                 | 3                 | 3                       | 3                           |                   |
| Una mica pitjor     | 4               | 4                 | 4                 | 4                       | 4                           |                   |
| Molt pitjor         | 5               | 5                 | 5                 | 5                       | 5                           |                   |

**P17c\_2. Utilitza habitualment la Targeta de crèdit ?**

1. Sí 2. No 3. NS/NC

**P17c\_2\_1. [Entrevistador: si a P17d la resposta de NO]:**

**Perquè ?** \_\_\_\_\_

**P17c\_3. Farà ús de la targeta de crèdit a partir d'ara? (canvi d'hàbits)**

1. Sí 2. No 3. NS/NC

**P17c\_4. FGC té en algunes estacions màquines de vending (menjar, begudes, diaris, ...) Vostè en fa ús?**

1. Sí 2. No 3. NS/NC

**P17c\_4\_1. Quins productes us agradaria trobar a les màquines de vending?**

1. alimentació 2. Begudes 3. Diaris 4. Atres.  
Quines? \_\_\_\_\_

**P18. Tipus de bitllet que utilitza actualment?**

1. Bitllet (qualsevol tipus) 3. T-10 4. T-50/30 5. T-Mes 6. T-70/30 (Familiar), T-Dia, ...  
7. Abonament FGC Anual 8. Abonament FGC Trimestral 9. Targeta o passi pensionista / T-4  
10. T-Jove, T-Trimestre 0. Altres títols

**P18b. Tipus de bitllet que utilitzava el darrer any?**

1. Bitllet (qualsevol tipus) 3. T-10 4. T-50/30 5. T-Mes 6. T-70/30 (Familiar), T-Dia, ...  
7. Abonament FGC Anual 8. Abonament FGC Trimestral 9. Targeta o passi pensionista / T-4  
10. T-Jove, T-Trimestre 0. Altres títols

**P19. Gènere:** 1. Home 2. Dona

**P20. Edat de l'entrevistat:** \_\_\_\_\_

**P21. En una setmana normal, quants trajectes com aquest o similars fa vostè amb els FGC? (Comptant anada i tornada si fos el cas)**

En una setmana \_\_\_\_\_ viatges

**P22. A curt termini, vostè diria que seguirà fent servir aquests F.G.C. per viatges com aquest o possiblement canviarà a un altre medi de transport?**

1. Segur que seguirà fent servir els FGC
2. Possiblement els alterni amb un altre medi
3. Segur que canviarà a un altre medi

**P23. Quin és el motiu del viatge?**

| Motiu origen             | Motiu destinació         |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. Domicili              | 1. Domicili              |
| 2. Treball               | 2. Treball               |
| 3. Estudi                | 3. Estudi                |
| 4. Gestions              | 4. Gestions              |
| 5. Altres llocs / Motius | 5. Altres llocs / Motius |

**P24\_0. Des de fa un any s'ha de validar el bitllet a la sortida d'algunes estacions. Com valora aquesta mesura?**

1. Gens d'acord
  2. En desacord
  3. Indiferent
  4. D'acord
  5. Molt d'acord
  6. No s'ha trobar amb aquest cas
- } Per quin motiu?

**P24. Quina és la seva percepció dels mitjans de control que posa FGC sobre el frau que practiquen alguns usuaris (saltar les proteccions, viatjar sense bitllet....)**

1. Li sembla que hi ha menys control que abans
2. Li sembla que hi ha el mateix control que abans
3. Li sembla que hi ha més control que abans

**P25. Valori l'evolució de la problemàtica del frau aquest darrer any?**

1. Ha baixat molt
2. Ha baixat una mica
3. Està igual
4. Ha pujat una mica
5. Ha pujat molt

**P26. Està molt d'acord, d'acord, en desacord o molt en desacord amb que es realitzin controls de frau?**

1. Gens d'acord
2. En desacord
3. Indiferent
4. D'acord
5. Molt d'acord



## **GRÀCIES PER LA SEVA COL.LABORACIÓ !**

Minuts:

Nom entrevistat:

Telefòn:

Entrevistador:

Control de qualitat: