

ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2012 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
25_5 VOLPELLERES.....	25,5	25,5
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.")

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

P17.c5. Em podria valorar la sensació de Seguretat a les estacions i als trens de FGC en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Valoració sensació Seguretat a les estacions _____.

(Si valora de 0 a 4). Per quin motiu té sensació de poca seguretat? _____

(Si valora de 6 a 10). Per quin motiu té sensació de seguretat? _____

Valoració sensació Seguretat als trens _____.

(Si valora de 0 a 4). Per quin motiu té sensació de poca seguretat? _____

(Si valora de 6 a 10). Per quin motiu té sensació de seguretat? _____

P17.c6. Em podria valorar la sensació de Seguretat Global de FGC en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Valoració Global: _____

P17.c7. Vostè té telèfon d'última generació (Iphone, Android,)?

1. Sí (P.17.c7.1) 2. No (P18)

P17.C.7.1 Vostè disposa de l'aplicació APP que serveix per informar on-line d'horaris, itineraris, línies i l'estat dels serveis de FGC?

1. Sí (P.17.c7.2) 2. La conec però no la tinc (P18) 3. No la conec (P18)

P17.C.7.3 Troba que l'aplicació és fàcil d'utilitzar? 1. Sí, és fàcil 2. No, és difícil

P17.C.7.4 Amb quina freqüència l'utilitza?

1. Diàriament 2. Setmanalment 3. Mensualment 4. Esporàdicament

P17.C.7.5 Com la valora en escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)? _____

Si valora negativament (de 0a 4). Per quin motiu? _____

P17.C.7.6 Ha fet ús de la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions?

1. Sí (P.17.c.7.7) 2. No (P18)

P17.C.7.7 Com la valora en escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)? _____

Si valora negativament (de 0a 4). Per quin motiu? _____

P17.C.7.8 Si ha rebut resposta de la seva aportació, com valora la resposta rebuda o l'acció de l'empresa?

1. Sense acció 2. Acció correcta 3. Acció incorrecta

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

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. 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: