

ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2011 DELS FGC

Data: 18 de setembre de 2012

P1. Línia: _____ **P2. Servei:** _____ **P3. Estació:** _____

P4. Hora realització enquesta: ____:____

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 Llobregat i Anoia	P.5	P.6
01. PL. ESPAÑA	01	01
02. MAGÒRIA-LA CAMPANA	02	02
03. ILDEFONS CERDÀ	03	03
3_5 EUROPA FIRA.....	3,5	3,5
04. GORNAL	04	04
05. ST. JOSEP	05	05
06. L'HOSPITALET-AVDA CARRILET ...	06	06
07. ALMEDA	07	07
08. CORNELLÀ RIERA	08	08
09. SANT BOI	09	09
10. MOLÍ NOU	10	10
11. COLÒNIA GÜELL	11	11
12. STA. COLOMA CERVELLÓ	12	12
13. ST. VICENÇ DELS HORTS	13	13
14. CAN ROS	14	14
15. QUATRE CAMINS.....	15	15
16. PALLEJÀ	16	16
17. SANT ANDREU DE LA BARCA	17	17
18. PALAU	18	18
19. MARTORELL VILA-CASTELLBISBAL	19	19
19_5 MARTORELL CENTRAL	19,5	19,5
20. MARTORELL ENLLAÇ	20	20
21. ABRERA	21	21
22. OLESA DE MONTSERRAT	22	22
22_5.ESPARREGUERA	22,5	22,5
23. AERI MONTSERRAT	23	23
24. MONISTROL DE MONTSERRAT ...	24	24
25. CASTELLBELL I VILAR	25	25
26. SANT VICENÇ CASTELLGALÍ.....	26	26
27. MANRESA VILADORDIS.....	27	27
28. MANRESA ALTA	28	28

29. MANRESA BAIXADOR	29	29
30. ST. ESTEVE SESROVIRES	30	30
31. LA BEGUDA	31	31
32. CAN PARELLADA	32	32
33. MASQUEFA	33	33
34. PIERA	34	34
35. VALLBONA D'ANOIA	35	35
36. CAPELLADES	36	36
37. POBLA DE CLARAMUNT	37	37
38. VILANOVA DEL CAMÍ	38	38
39. IGUALADA	39	39

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 METRO	FGC vs BUS TMB	FGC vs BUS EMT	FGC vs ALTRES BUS	FGC vs RODALIES RENFE	FGC vs 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. Si (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. Si (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. Si (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 11. Targeta (FGC) 10 viatges (només regional)

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: