

ENQUESTA DE QUALITAT DEL SERVEI 2005 DELS FGC



ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2005 DELS FGC

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

P4. Hora realització enquesta: ____:____

P5. Estació de pujada P6. Estació de baixada

Si línia Llobregat i Anoia	P.5	P.6
01. PL. ESPAÑA.....	01	01
02. MAGÒRIA.....	02	02
03. ILDEFONS CERDÀ.....	03	03
04. GORNAL	04	04
05. ST. JOSEP	05	05
06. L'HOSPITALET	06	06
07. ALMEDA.....	07	07
08. CORNELLÀ.....	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	19	19
20. MARTORELL ENLLAÇ.....	20	20
21. ABRERA.....	21	21
22. OLESA DE MONTSERRAT	22	22
23. AERI MONTSERRAT	23	23
231. AERI ESPARREGUERA	231	231
24. MONISTROL	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.....	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 \longrightarrow 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?

Servei	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

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
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

P18. Tipus de bitllet que utilitza actualment?

1. Bitllet (qualsevol tipus) 2. Targeta (FGC) 10 viatges (només regional) 3. T-10 4. T-50/30
5. T-Mes 6. T-70/30 (Familiar), T-Dia, T-Jove 7. Abonament FGC Anual
8. Abonament FGC Trimestral 9. Targeta o passi pensionista / T-4 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. Va resultar afectat pel tall de servei de trens del passat estiu, entre les estacions de Pl. Espanya i l'Hospitalet, amb motiu de les obres de la nova estació d'Amadeu Torner?

1. Sí (P25) 2. No 98. NS 99. NC

P25. EN CAS AFIRMATIU: Quina decisió va prendre?

- | | |
|---------------------------------------------------|-----------|
| 1. Utilitzar el tren més l'autobús | P26 |
| 2. Utilitzar el tren més el metro | P26 |
| 3. Utilitzar el bus substitutori | P26 |
| 4. Va utilitzar el vehicle privat | P27 i P28 |
| 5. Va utilitzar un altre mitjà de transport (bvi) | P27 i P28 |
| 98. NS | |
| 99. NC | |

P26. Valori la gestió de FGC alhora de donar resposta i pal·liar l'efecte del tall de servei de trens?

1. Molt bona 2. Bona 3. Regular 4. Dolenta 5. Molt dolenta 98. NS 99. NC

P27. Per què va deixar de venir amb FGC?

P28. Per què ha decidit tornat a utilitzar FGC?

GRÀCIES PER LA SEVA COL.LABORACIÓ !

Minuts:

Nom entrevistat:

Telefòn:

Entrevistador:

Control de qualitat: