

PRESENTACIÓ

Bon dia/tarda, sóc (NOM); estem realitzant un estudi amb la finalitat de millorar el nostre servei. Seria vostè tan amable d'ajudar-nos, contestant unes preguntes? Gràcies.

1. Com valora vostè el conjunt de tots els serveis d'aquests ferrocarrils. *El valor 10 és excel·lent, el valor 1 és pèssim.*
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

Com valora vostè els següents aspectes d'aquests ferrocarrils: *El valor 10 és excel·lent, el valor 1 és pèssim.*

2. La possibilitat d'agafar el tren a qualsevol hora que ho necessiti, des de 1ª hora del matí fins a darrera hora de la nit
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

3. La puntualitat
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

4. La freqüència amb què passen els trens
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

5. La rapidesa en el recorregut
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

6. La neteja dels trens
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

7. La temperatura a l'interior dels trens
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

8. La comoditat a les entrades als trens
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

9. La disponibilitat de seients dalt dels trens
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

10. La suavitat en la conducció del tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

11. Els sorolls que sent quan el tren està en moviment
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

12. La tranquil·litat durant la utilització dels serveis, no hi ha perill d'agressions

Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

13. La facilitat de fer transbordaments amb d'altres serveis, a les estacions (un altre tren, metro, funicular, autobús...)
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

14. La temperatura a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

15. La comoditat a les entrades a les estacions des del carrer, a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

16. La neteja a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

17. El confort de l'espera a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

18. La facilitat per comprar el bitllet o l'abonament a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

19. La comoditat per anar des del lloc on compra el bitllet fins a l'andana
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

20. La il·luminació a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

21. L'atenció que donen els empleats als clients
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

22. *Si els ha utilitzat*, l'atenció que es dona a través dels intercomunicadors de les estacions.
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

23. *Si els ha utilitzat*, els lavabos a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr + No n'hi ha

24. La informació escrita a rètols i vitrines (estàtica) a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

25. La informació per pantalles i llums (dinàmica) a l'estació on ha agafat el tren
Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

26. La informació per megafonia a l'estació on ha agafat el tren (no confirmació tren)

Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

27. El civisme de la resta de viatgers

Variables 1 a 10 + Ns/Nr.

Ara, diguem sisplau

28. Quan vostè va en aquest tren, te sensació de mareig ... (llegir escala)

Sempre

De vegades

Mai

29. Creu que, el nombre de persones que atenen els clients a les estacions és ... (llegir escala)

Adequat

Inadequat

No n'hi ha

Ns/Nr

30. ... i, el nombre de persones que atenen els clients dalt dels trens és ... (llegir escala)

Adequat

Inadequat

No n'hi ha

Ns/Nr

31. Els serveis disponibles (quiosc, bar, ...) a l'estació on ha agafat el tren, són ...

Suficients

Insuficients

No n'hi ha

Ns/Nr

32. Quina és l'estació on ha agafat el tren?

Línia Llobregat - Anoia

01 Pça. Esp.

02 Magòria-La Campana

03 Ild. Cerdà

04 Gornal

05 Sant Josep

08 L'Hospitalet / Av.

Carril

06 Almeda

07 Cornellà / Riera

09 Sant Boi

10 Molí Nou

11 Col. Güell

12 Sta. Coloma

13 St. Vicenç

14 Can Ros

15 Pallejà

16 St. Andreu

17 Martorell V.

18 Martorell E.

19 Abrera

20 Olesa Mont.

21 Aeri Mont.

22 Monistrol

23 Castellvell / El Vilar

24 St. Vice. C./ Castellgali

25 Manresa V.

26 Manresa Al.

27 Manresa B.

28 St. Estev S.

29 La Beguda

30 C. Parellada

31 Masquefa

32 Piera

33 Vallbona

34 Capellades

35 P. Claramun

36 Vilan. Camí

37 Igualada

32. Quin nombre de viatges fa cada setmana?

- 1 per setmana 1

Entre 1 - 5 2

entre 6-9 3

10 4

+ de 10 5

33. Quant temps fa que utilitza els ferrocarrils fent aquest nombre de viatges per setmana?

- 2 anys 1

2 a 5 anys 2

+ 5 anys 3

34. En quants mitjans de transport públic col·lectiu pot fer aquest trajecte, sense comptar Ferrocarrils de la Generalitat?

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 o +, Ns/Nr

35. De cada 10 vegades que fa aquest trajecte (anada o tornada); quantes ho fa utilitzant Ferrocarrils de la Generalitat?

Variables 0 a 10 + Ns/Nr.

36. Per quin motiu està fent aquest viatge?

Treball 1

Estudi 2

Compres 3

Gestió de treball 4

Espectacles/diversions 5

Metge / hospital 6

Visita familiars o amics 7

Acompanyament persones 8

Altres 9

Línia Barcelona – Vallés

50 Pça Cat.	58 Muntaner	66 B. Vallvidr.	74 Les Fonts
Provença	59 Bonanova	67 Les Planes	75 Terrassa Rb
52 Gràcia	60 Tres Torres	68 La Floresta	76 Sant Joan
53 Pça Molina	61 Sarrià	69 Valldoreix	77 Bellaterra
54 Pàdua	62 R. Elisenda	70 Sant Cugat	78 U. Autònom
55 Putxet	63 P. Funicular	71 Mirasol	79 Sant Quirze
56 Tibidabo	64 Ctra Aigües	72 Hospital Gr	80 Sabadell est.
57 St. Gervasi	65 Vallvidr. S.	73 Rubí	81 Sabadell Rb

A quina estació baixarà del tren?

Línia Llobregat - Anoia

01 Pça. Esp.	11 Col. Güell	21 Aeri Mont.	30 C. Parellada
02 Magòria-La Campana	12 Sta. Coloma	22 Monistrol	31 Masquefa
03 Ild. Cerdà	13 St. Vicenç	23 Castellvell / El Vilar	32 Piera
04 Gornal	14 Can Ros	24 St. Vice. C./ Castellgalí	33 Vallbona
05 Sant Josep	15 Pallejà	25 Manresa V.	34 Capellades
06 L'Hospitalet / Av. Carril	16 St. Andreu	26 Manresa Al.	35 P. Claramun
07 Almeda	17 Martorell V.	27 Manresa B.	36 Vilan. Camí
08 Cornellà / Riera	18 Martorell E.	28 St. Estev S.	37 Igualada
09 Sant Boi	19 Abrera	29 La Beguda	
10 Molí Nou	20 Olesa Mont.		

Línia Barcelona - Vallés

50 Pça Cat.	58 Muntaner	66 B. Vallvidr.	74 Les Fonts
51 Provença	59 Bonanova	67 Les Planes	75 Terrassa Rb
52 Gràcia	60 Tres Torres	68 La Floresta	76 Sant Joan
53 Pça Molina	61 Sarrià	69 Valldoreix	77 Bellaterra
54 Pàdua	62 R. Elisenda	70 Sant Cugat	78 U. Autònom
55 Putxet	63 P. Funicular	71 Mirasol	79 Sant Quirze
56 Tibidabo	64 Ctra Aigües	72 Hospital Gr	80 Sabadell est.
57 St. Gervasi	65 Vallvidr. S.	73 Rubí	81 Sabadell Rb

38. Tipus de bitllet

Senzill	1
Anada/Tornada	2
Tarja T1/T10x2	3
Tarja Multiviatge	4
Tarja 50/30	5
T-Mes/T-Dia	6
Abonament Mensual / Trimestral	7
Abonament anual	8
Tarja T50/60	9
D'altres	10

39. En l'escala que ara li ensenyaré, digui'm en quina situació es troba actualment? (mostrar escala a l'entrevistat)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Només agafó els FCC
quan no tinc altre
renvi

Sempre que inc
l'oportunitat de pagar
els FCC, els utilizo

40. Edat (si no vol dir, fer estimació)

17-20 anys	1
21-30 anys	2
31-45 anys	3
46-64 anys	4
+65 anys	5

41. Sexe

Masculí	1
Femení	2

42. Trajecte

Ascendent enfora)	1	(de BCN cap
Descendent BCN)	2	(de fora cap a

43. Servei

Servei Baix Llobregat
Servei Rodalia Manresa
Servei Rodalia Igualada
Servei urbà
Servei suburbà Sabadell
Servei suburbà Terrassa

eme-V

1
2
3
4
5
6

44. Nom i cognom

Text

Telèfon de contacte

Text

45. Estaria disposat a col·laborar en estudis sobre temes específics que desenvolupi FGC en el futur?

Sí

No



