



**IPSOS-ECO**

Balmes, 49  
BARCELONA08007  
Alcalá, 96  
MADRID28009



Estudi  
Núm.

**6.773**

(1 - 6)

Qüestionari  
Núm.

(7 - 9)

**ISC-XIX -FGC' 2002**

F - (10-11)01

D'acord amb la LLEI DE PROTECCIÓ DE DADES vigent i el codi CCI ESOMAR referits a la protecció i tractament de dades, tota la informació que ens faciliti en aquest qüestionari serà tractada exclusivament amb finalitats estadístiques i no podrà ésser utilitzada de forma nominal ni facilitada a tercers.

**PRESENTACIÓ : BON DIA/ BONA TARDA, EM DIC ... I TREBALLA A IPSOS ECO, ACTUALMENT ESTEM REALITZANT UN ESTUDI SOBRE AQUESTS FERROCARRILS. PUC FER-LI ALGUNES PREGUNTES? GRÀCIES**

**A. Entrevistador/a: ANOTAR LA LÍNIA DE L'ENTREVISTA:**

<b>BARCELONA I VALLÈS</b> (Pl. Catalunya, Reina Elisenda, Tibidabo, Sabadell, Terrassa)	(12) <b>1</b>
<b>LLOBREGAT I ANOIA</b> (Pl. Espanya, Sant Boi, Martorell, Manresa, Igualada)	<b>2</b>

**B. APROXIMADAMENT, QUINA EDAT TÉ VOSTÈ, SI US PLAU.**

<b>EL</b> ← Fins a 7 anys ...	<input checked="" type="checkbox"/>	EDAT	(13)	(14)
Més de 7 anys	<input checked="" type="checkbox"/>	_____ Anys		

**1A. VOLDRIA QUE EM DONÉS LA SEVA OPINIÓ PEL QUE FA A LA IMPORTÀNCIA QUE PER A VOSTÈ TENEN ALGUNAS ASPECTES RELACIONATS AMB EL VIATGE. AQUÍ EN TINC ALGUNES (LLIURAR TARGETES) QUE ALTRES PERSONES HAN VALORAT AL PARLAR DELS TRANSPORTS EN GENERAL. TOTS SÓN IMPORTANTS, PERÒ VOLDRIA QUE ME'LS CLASSIFIQUÉS EN TRES GRUPS: ELS MOLT IMPORTANTS, PER UNA BANDA, ELS QUE NO SÓN TAN IMPORTANTS PERÒ QUE VOSTÈ TÉ EN COMPTE, I ELS QUE SÓN MENYS IMPORTANTS PER A VOSTÈ.**

GRUPS	Núm.	P.1A.			P.1B.	
		MENYS	COMPTE	MOLT	5+IM- POR- TANTS	
<b>Accés</b>						
- Fàcil accés a estació (escales mecàniques, ascensors, aparcaments...)	01	0	1	3	5	(14)
- Facilitat d'accés al tren/ sigui fàcil pujar-hi	02	0	1	3	5	(15)
- No hi hagi cues, s'adquireixi o cancel·li el títol fàcilment	03	0	1	3	5	(16)
- Que estigui tot ben indicat, resulti fàcil	04	0	1	3	5	(17)
<b>Personal</b>						
- Que hi hagi empleats que atenguin i vigilin	05	0	1	3	5	(18)
- Els empleats siguin amables	06	0	1	3	5	(19)
<b>Temps</b>						
- Que no s'hagi d'esperar el tren, passi sovint	07	0	1	3	5	(20)
- Que trigui poc a portar-te a destí, sigui ràpid	08	0	1	3	5	(21)
- Que el puguis agafar a qualsevol hora que ho necessitis	09	0	1	3	5	(22)
- Que compleixi els horaris establerts	10	0	1	3	5	(23)
<b>Comoditat</b>						
- Que no hi hagi aglomeracions al pujar ni dintre del tren	11	0	1	3	5	(24)
- Que normalment puguis anar assegut	12	0	1	3	5	(25)
- Que no hi hagi soroll molest	13	0	1	3	5	(26)
- Que les parades o estacions siguin còmodes per esperar	14	0	1	3	5	(27)
- Que viatgis sense brusquedats durant el trajecte	15	0	1	3	5	(28)
<b>Sensació</b>						
- Les estacions i parades estiguin netes i acurades	16	0	1	3	5	(29)
- Que la gent amb qui viatgis no sigui desagradable	17	0	1	3	5	(30)
- Que no hi hagi perill que t'agredeixin o molestin	18	0	1	3	5	(31)
- Que no hi hagi perill d'accidents	19	0	1	3	5	(32)
- Que els vagons estiguin nets i acurats	20	0	1	3	5	(33)
- Que el viatge resulti entretingut	21	0	1	3	5	(34)
- Que als vagons hi hagi la temperatura adequada per a cada època de l'any	22	0	1	3	5	(35)
<b>Economia</b>						
- Que el preu del bitllet sigui adequat	23	0	1	3	5	(36)
<b>Informació</b>						
- La coordinació de tarifes, horaris i transbordaments amb altres mitjans de transport públic	24	0	1	3	5	(37)
- La informació sobre el servei (horaris, tarifes...)	25	0	1	3	5	(38)
- La informació al moment pels casos d'incidències en el servei	26	0	1	3	5	(39)

**Entrevistador:** Fer referència al grup que ha qualificat com a molt important

**1B. I D'ENTRE AQUESTS ASPECTES MOLT IMPORTANTS, QUINS SÓN ELS CINC MÉS IMPORTANTS?**

(40-41)

**2. FINS A QUIN PUNT SEGONS AQUESTA ESCALA TERMÒMETRE ESTÀ VOSTÈ SATISFET DEL SERVEI D'AQUESTA LÍNIA DELS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?**

3. ARA VAIG A LLEGIR-LI UNA SÈRIE D'ASPECTES, PER A QUE VOSTÈ M'INDIQUI, SEGONS AQUESTA ESCALA TERMÒMETRE, FINS A QUIN PUNT ESTÀ VOSTÈ SATISFET DE COM S'ACOMPLEIXEN EN AQUEST FERROCARRIL ON ENS TROBEM ARA.

**FITXA (10-11) 02**

LA FACILITAT D'ACCÉS A ESTACIONS (ESCALES MECÀNIQUES, ASCENSORS, PARQUINGS)	(12-13)
EL BEN INDICAT QUE ESTÀ TOT	(14-15)
L'AMABILITAT DELS EMPLEATS	(16-17)
L'ACOMPLIMENT DELS HORARIS	(18-19)
NO HI HA SOROLLS MOLESTOS	(20-21)
LA NETEDAT I CURA DE LES ESTACIONS/ PARADES	(22-23)
NO HI HA PERILL QUE T'AGREDEIXIN O MOLESTIN	(24-25)
VIATGE SENSE BRUSQUEDATS DURANT EL TRAJECTE	(26-27)
NO HI HAGI CUES, S'ADQUIREIXI O CANCEL·LI EL BITLLET FÀCILMENT	(28-29)
L'ENTRETINGUT QUE RESULTA EL VIATGE	(30-31)
NO HI HA PERILL D'ACCIDENTS	(32-33)
QUE NORMALMENT ES POT ANAR ASSEGUT	(34-35)
QUE TRIGA POC A PORTAR-TE A DESTÍ	(36-37)
L'ADEQUAT DEL PREU DEL BITLLET O ABONAMENT	(38-39)
L'ATENCIÓ I VIGILÀNCIA DELS EMPLEATS	(40-41)

ES POT AGAFAR A QUALSEVOL HORA QUE ES NECESSITI	(42-43)
QUE ELS VAGONS ESTIGUIN NETS I ACURATS	(44-45)
FACILITAT D'ACCÉS AL VAGÓ	(46-47)
NO HAVER D'ESPERAR, PERQUÈ PASSEN SOVINT	(48-49)
L'AGRADABLE DE LA GENT AMB LA QUE VIATGES	(50-51)
LA COMODITAT QUAN S'ESPERA A LES ESTACIONS	(52-53)
QUE NO HI HA AGLOMERACIONS AL PUJAR O BAIXAR DEL TREN	(54-55)
LA COORDINACIÓ DE TARIFES, HORARIS I TRANSBORDAMENTS AMB ALTRES MITJANS DE TRANSPORT	(56-57)
L'ADEQUADA TEMPERATURA EN ELS VAGONS PER A CADA ÈPOCA DE L'ANY	(58-59)
LA INFORMACIÓ AL MOMENT, TANT A LES ESTACIONS COM ALS TRENS, PELS CASOS D'INCIDÈNCIES AL SERVEI	(60-61)
LA INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA, HORARIS, TARIFES, ESTACIONS, ETC	(62-63)
EL NOU SISTEMA DE VENDA DE BITLLETS I/O DE CONTROL D'ACCÉS A LES ANDANES	(64-65)

4. EN QUINS ASPECTES DEL SERVEI D'AQUESTA LÍNIA DELS FGC CREU VOSTÈ QUE MÉS S'HA NOTAT UNA MILLORA EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS?

**FITXA (10-11) 03**

	(12)	(13)
_____		
_____		
_____	(14)	(15)
_____		

5. QUINS ASPECTES DEL SERVEI D'AQUESTA LÍNIA DELS FGC CREU VOSTÈ HAN EMPITJORAT QUE EN AQUESTS DOS DARRERS ANYS?

	(16)	(17)
_____		
_____		
_____	(18)	(19)
_____		

6. EN QUALSEVOL CAS, QUINS ASPECTES PRINCIPALMENT, CONSIDERA VOSTÈ QUE S'HAURIEN DE MILLORAR EN AQUESTA LÍNIA?

	(20)	(21)
_____		
_____		
_____	(22)	(23)
_____		

7. I 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?

	(24)
Ha millorat molt.....	5
Ha millorat una mica.....	4
Està igual.....	3
Ha empitjorat una mica.....	2
Ha empitjorat molt.....	1

8. COM VALORA VOSTÈ EL SERVEI D'AQUESTA LÍNIA DELS FGC RESPECTE AL D'ALTRES MITJANS/COMPANIES DE TRANSPORT?

	(25)
Molt millor .....	1
Una mica millor .....	2
Igual .....	3
Una mica pitjor .....	4
Molt pitjor .....	5

9A. MÉS CONCRETAMENT COM VALORA VOSTÈ EL SERVEI DELS FGC RESPECTE AL DEL METRO DE BARCELONA?

Nota: "Altres bus":

Aclarir: "De fora de l'àrea de Barcelona: Eix: De Sabadell, de Terrassa, Casas, de Manresa, la Hispano Igualadina, etc.

	9A. FGC vs. METRO	9B. FGC vs. BUS TMB	9C. FGC vs. BUS EMT	9D. FGC vs. ALTRES BUS	9E. FGC vs. RODALIES RENFE
	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)
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

9BC.D.E. I RESPECTE AL SERVEI

- ...DELS AUTOBUSSOS DE BARCELONA DE TMB.....
- ...DELS AUTOBUSSOS DE L'EMT (Badalona i Baix Llobregat).....
- ...D'ALTRES AUTOBUSSOS (de fora de l'àrea de Barcelona).....
- ...DE RODALIES DE RENFE.....

10. QUANT TEMPS FA QUE ÉS USUARI D'AQUESTA LÍNIA?

	(31)
Menys d'1 any .....	1
Menys de 2 anys .....	2
Menys de 3 anys .....	3
Més de 3 anys .....	4

REFERINT-NOS A AQUESTS FGC

EN UNA SETMANA NORMAL, QUANTS TRAJECTES COM AQUEST O SIMILARS FA VOSTÈ AMB ELS FGC.? (Comptant anada i tornada si fos el cas) (ENTREV: Utilitzar decimals per a freqüències inferiors a un viatge a la setmana).

En una setmana	(32)	(33)	(34)	(35)
_____ Viatges				

12. QUIN ÉS EL PRINCIPAL MOTIU PEL QUAL HA FET AQUEST VIATGE? (Es dir, d'on ve i a on va. Es pot suggerir per facilitar la resposta)

	Ve de..	Va a...
	(36)	(37)
1. DOMICILI.....	1	1
2. TREBALL .....	2	2
3. ESTUDI .....	3	3
4. GESTIONS.....	4	4
5. ALTRES LLOCS/MOTIUS .....	5	5

13A. COM HA ARRIBAT VOSTÈ FINS A L'ESTACIÓ ON HA AGAFAT AQUESTS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT?.

	13A ORIGEN	13B DESTÍ
	(38)	(39)
Caminant .....	1	1
En Metro .....	2	2
En rodalies de RENFE.....	3	3
En autobús.....	4	4
En cotxe, com a conductor .....	5	5
En cotxe, com a acompanyant .....	6	6
En moto .....	7	7
Altres mitjans .....	8	8

13B. I QUAN SURTI D'AQUESTS FGC, QUIN MITJÀ AGAFARÀ PER ARRIBAR AL SEU DESTÍ? 

14A. AQUEST VIATGE, SI HAGUÉS VOLGUT, L'HAGUÉS POGUT FER AMB UNA ALTRE MITJÀ DE TRANSPORT, INCLÓS EL COTXE?

	(40)
Sí.....	1
Passar a P 16 ← No.....	2

14B. AMB QUIN?

	(41)
Caminant .....	1
Metro .....	2
RENFE .....	3
Autobús .....	4
Cotxe acompanyant .....	5
Cotxe conductor .....	6
Moto conductor o acompanyant .....	7
Altres medis .....	8

15. 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? (SI NS/NC: Insistir: Ho mes probable es que...)

	(42)
Segur que seguirà fent servir els FGC	1
Possiblement els alterni amb un altre medi	2
Segur que canviarà a un altre medi	3

16. EL BITLLET O PASSI QUE TÉ VOSTÈ ÉS:

	(43)
BITLLET (qualsevol tipus).....	1
Només a la línia Llobregat i Anoia ← TARGETA (FGC) 10 viatges (només regional >Martorell) .....	2
TARGETES ATM:	
T-10 .....	3
T-50/30 .....	4
T-Mes .....	5
T-70/30 (Familiar), T-Dia, T-Jove..	6
ABONAMENTS FGC	
Anual.....	7
Trimestral .....	8
Targeta o passis pensionista/ T-4 .....	9
Altres títols.....	0

17. ANOTAR ESTACIÓ DE PUJADA

Si línia Barcelona y Vallès	P.17	P.18
	(44-45)	(46-47)
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	17
16. BAIXADOR VALLVIDRERA.....	16	18
17. LES PLANES.....	17	19
18. LA FLORESTA.....	18	20
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

18. A QUINA ESTACIÓ ES DIRIGEIX? 

17. ANOTAR ESTACIÓ DE PUJADA

Si línia Llobregat y Anoia	P.17	P.18
	(48-49)	(50-51)
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. PALLEJÀ.....	15	15
16. SANT ANDREU DE LA BARCA.....	16	16
17. PALAU.....	17	17
18. MARTORELL VILA.....	18	18
19. MARTORELL ENLLAÇ.....	19	19
20. ABRERA.....	20	20
21. OLESA DE MONTSERRAT.....	21	21
22. AERI MONTSERRAT.....	22	22
23. MONISTROL.....	23	23
24. CASTELLBELL I VILAR.....	24	24
25. SANT VICENÇ CASTELLGALÍ.....	25	25
26. MANRESA VILADORDIS.....	26	26
27. MANRESA ALTA.....	27	27
28. MANRESA BAIXADOR.....	28	28
29. ST. ESTEVE SESROVIRES.....	29	29
30. LA BEGUDA.....	30	30
31. CAN PARELLADA.....	31	31
32. MASQUEFA.....	32	32
33. PIERA.....	33	33
34. VALLBONA.....	34	34
35. CAPELLADES.....	35	35
36. POBLA DE CLARAMUNT.....	36	36
37. VILANOVA DEL CAMÍ.....	37	37
38. IGUALADA.....	38	38

18. A QUINA ESTACIÓ ES DIRIGEIX? 

C. SEXE

	(52)
Home.....	1
Dona.....	2

D.- HORA (DE 01 A 24) i  
MINUTS (DE 00 A 59)

(53)	(54)	(55)	(56)

(IMPORTANT: 4 XIFRES)

ENTREVISTAT/ DA: NOM: \_\_\_\_\_

TELÈFON: \_\_\_\_\_

ENTREVISTADORA/A: \_\_\_\_\_