

D'acord amb la LORTAD o 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. APROXIMADAMENT, QUINA EDAT TÉ VOSTÈ, SI US PLAU?

FI CONTACTE ←	Fins a 7 anys .....	X
	Més de 7 anys	
→ EDAT	(12)	(13)

Atenció: Mostrar targeta o cartons en Català o en Castellà, en funció de la llengua de l'entrevistat

1A. VOLDRIA QUE EM DONÉS LA SEVA OPINIÓ PEL QUE FA A LA IMPORTÀNCIA QUE PER A VOSTÈ TENEN ALGUNS ASPECTES RELACIONATS AMB EL VIATGE. AQUÍ EN TINC ALGUNS (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 y transbordaments amb altres mitjans de transport públic .....	24	0	1	3	5	(37)

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? →

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

(38)

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, PÀRQUINGS)	(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)

4. EN QUINS ASPECTES DEL SERVEI D'AQUESTA LÍNIA DE FGC CREU VOSTÈ QUE MÉS S'HA NOTAT UNA MILLORA EN ELS DOS ÚLTIMS ANYS? **FITXA (10-11) 03**

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

5. HI HA ASPECTES DEL SERVEI D'AQUESTA LÍNIA DE FGC QUE VOSTÈ CREGUI QUE EN AQUESTS DOS DARRERS ANYS HAN EMPITJORANT?, QUIN O QUINS?

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

6. EN QUALSEVOL CAS, QUINS ASPECTES PRINCIPALMENT, CONSIDERA VOSTÈ QUE HAURIEN DE MILLORAR-SE 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

- 8A. I RESPECTE AL TEMA QUE HI HAGI UNA INFORMACIÓ AL MOMENT, TANT A LES ESTACIONS COM ALS TRENS, PELS CASOS D'INCIDÈNCIES EN EL SERVEI, FINS A QUIN PUNT ÉS UN TEMA IMPORTANT PER A VOSTÈ?

Entrevistador: anotar d'1 (res) a 5 (molt) ..... (25)

- 8B. Y, FINS A QUIN PUNT ESTÀ VOSTÈ SATISFET DE COM ESTÀ ACTUALMENT AQUEST TEMA? (**TERMÒMETRE**)

Entrevistador: anotar de 0 (gens satisfet) a 10 (molt satisfet) ..... (26) (27)

9. REFERINT-NOS A AQUESTS FGC

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

En una setmana	(28)	(29)	(30)	(31)
_____ Viatges				

10. FINS A QUIN PUNT ESTÀ VOSTÈ SATISFET (TERMÒMETRE) DE COM ESTÀ ACTUALMENT EN AQUESTA LÍNIA DELS FGC...

...LA INFORMACIÓ SOBRE HORARIS, TARIFES, ESTACIONS, ETC.....	(32-33)
...L'ADAPTACIÓ DEL NOU SISTEMA DE VENDA DE BITLLETS I/O DE CONTROL D'ACCÉS A LES ANDANES.....	(34-35)
...LA TEMPERATURA DE LES SALES D'ESPERA, VESTÍBULS I ESTACIONS TANCADDES.....	(36-37)
...L'ESTAT DE LES DEPENDÈNCIES (Pintades, vidres trencats, estat de les instal·lacions, etc.).....	(38-39)

11. ALGUNS CLIENTS ES QUEIXEN DE QUE EL TANCAMENT DE LES PORTES ES PRODUÏX QUAN ELLS VAN DE PRESSA PER A PODER AGAFAR EL TREN I QUE NO ELS ESPEREN. AQUÍ TÉ UNA SITUACIÓ EN LA QUE ES VEU L'OPINIÓ D'AMB DUES PARTS, AMB QUI ESTÀ VOSTÈ MÉS D'ACORD?

Mostrar CARTRO 1

	(40)
Amb W (FGC).....	1
Amb Y (Client).....	2
Amb cap dels dos.....	3
NS.....	4

12A. COM HA ARRIBAT VOSTÈ FINS A L'ESTACIÓ ON HA AGAFAT AQUESTS FERROCARRILS DE LA GENERALITAT?

	12A	12B
	ORIGEN	DESTÍ
	(41)	(43)
Caminant:		
. Més de 10 minuts.....	1	1
. Menys de 10 minuts.....	2	2
En Metro.....	3	3
En rodalies de RENFE.....	4	4
En autobús de T. Barcelona.....	5	5
En autobús d'altres companyies.....	6	6
En cotxe, com a conductor.....	7	7
En moto, com a conductor.....	8	8
En cotxe/ moto d'acompanyant.....	9	9
En bus escolar/ d'empresa.....	0	0
	(42)	(44)
En bicicleta.....	1	1
Altres.....	2	2

12B. I QUAN SURTI D'AQUESTS FGC, QUIN MITJÀ AGAFARÀ PER ARRIBAR AL SEU DESTÍ?

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

	(45)
Menys d'1 any.....	1
Menys de 2 anys.....	2
Menys de 3 anys.....	3
Més de 3 anys.....	4

14. QUIN ÉS EL PRINCIPAL MOTIU PEL QUE HA FET AQUEST VIATGE?

	(46)
1. TREBALL.....	1
2. ESTUDI.....	2
3. COMPRES.....	3
4. GESTIÓ DE TREBALL.....	4
5. ESPECTACLES/ DIVERSIONS.....	5
6. METGE/ HOSPITAL.....	6
7. VISITA FAMILIARS/ AMICS.....	7
8. ACOMPANYAR PERSONES.....	8
9. MERCAT.....	9
0. ALTRES.....	0

15. ANOTAR ESTACIÓ DE PUJADA

	P.15	P.16
	(47-48)	(49-50)
01. PL. CATALUNYA.....	01	01
02. PROVENÇA.....	02	02
03. GRÀCIA.....	03	03
04. ST. GERVASI.....	04	04
05. MUNTANER.....	05	05
06. BONANOVA/ TRES TORRES.....	06	06
07. SARRIÀ.....	07	07
08. REINA ELISENDA.....	08	08
09. PLAÇA MOLINA.....	09	09
10. PADUA/ PUTXET.....	10	10
11. TIBIDABO.....	11	11
14. PEU FUNICULAR/ BAIXADOR VALLV.....	14	14
15. LES PLANES.....	15	15
16. LA FLORESTA.....	16	16
17. VALLDOREIX.....	17	17
18. ST. CUGAT.....	18	18
19. MIRASOL.....	19	19
20. HOSPITAL GENERAL.....	20	20
21. RUBÍ.....	21	21
22. TERRASSA/ LES FONTS.....	22	22
23. ST. JOAN.....	23	23
24. BELLATERRA.....	24	24
25. UNIVERSITAT AUTÒNOMA, UAB.....	25	25
26. ST. QUIRZE.....	26	26
27. SABADELL ESTACIÓ/ RAMBLA.....	27	27

16. A QUINA ESTACIÓ ES DIRIGEIX? 

**DADES**

**A (10-11) 04**

**B. EL BITLLET O PASSI QUE TÉ VOSTÈ ES:**

		(12)
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">PASSI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-top: 20px;">FI CONTACTE</div>	BITLLET normal.....	1
	BITLLET amb descompte.....	2
	ABONAMENT	
	Anual.....	3
	Trimestral.....	4
	Mensual/ Mensual 20% .....	5
	U.A.B. (Anual o mensual) .....	6
TARGETA MULTIVIATGE DE FGC...	7	
		(13)
TARGETA TB: T-1/ T-2 .....	1	
TARGETA TB 10 x 2 .....	2	
TARGETA 50/30.....	3	
T-DIA.....	4	
T-MES.....	5	
TARGETA O PASSI PENSIONISTA..	6	
ALTRES TÍTOLS .....	7	

**C. SEXE**

	(14)
Home.....	1
Dona.....	2

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

	(15)	(16)	(17)	(18)
_____				

(IMPORTANT: 4 XIFRES)

**E. TÉ VOSTÈ COTXE O MOTO PROPIS?**

	(19)	(20)
<b>CONTACTE</b> → Sí cotxe.....	1	1
<b>FI CONTACTE</b> → Sí, moto .....	2	2
No .....	3	3

**F. PERÒ, POT VOSTÈ DISPOSAR, SI HO DESITJA, DE COTXE O MOTO?**

**G.**

	(21)
DIA _____ TORN Matí .....	1
Tarda.....	2

ENTREVISTAT/ DA:

NOM: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TELÈFON: \_\_\_\_\_

ENTREVISTADOR/ A: \_\_\_\_\_