



## ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2009 DELS FGC

**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 .....	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 .....	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
19_5 MARTORELL CENTRAL	19,5	19,5
20. MARTORELL ENLLAÇ .....	20	20
21. ABRERA .....	21	21
22. OLESA DE MONTSERRAT .....	22	22
23. AERI MONTSERRAT .....	23	23
24. MONISTROL.....	24	24
25. CASTELLBELL I VILAR .....	25	25
26. SANT VICENÇ CASTEL·LGALÍ.....	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
40. AERI ESPARREGUERA	40	40

**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	MES 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  $\xrightarrow{\hspace{10em}}$  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	
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	

**P17c\_2. Utilitza habitualment la Targeta de crèdit ?**

1. Sí 2. No 3. NS/NC

**P17c\_2\_1. [Entrevistador: si a P17d la resposta de NO]:**

**Perquè ?** \_\_\_\_\_

**P17c\_3. Farà ús de la targeta de crèdit a partir d'ara? (canvi d'hàbits)**

1. Sí 2. No 3. NS/NC

**P17c\_4. FGC té en algunes estacions màquines de vending (menjar, begudes, diaris, ...) Vostè en fa ús?**

1. Sí 2. No 3. NS/NC

**P17c\_4\_1. Quins productes us agradaria trobar a les màquines de vending?**

1. alimentació 2. Begudes 3. Diaris 4. Atres. Quines? \_\_\_\_\_

**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)

**P18b. Tipus de bitllet que utilitzava el darrer any?**

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\_0. Des de fa un any s'ha de validar el bitllet a la sortida d'algunes estacions. Com valora aquesta mesura?**

1. Gens d'acord
  2. En desacord
  3. Indiferent
  4. D'acord
  5. Molt d'acord
  6. No s'ha trobar amb aquest cas
- } Per quin motiu?

**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: