

LES RESPOTES A AQUEST QÜESTIONARI ESTAN SOTA SECRET PROFESSIONAL

**E4082 - ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2014 DELS FGC**

Bon dia/tarda. Estem fent un estudi de satisfacció de diverses línies dels Ferrocarrils Generals de Catalunya. És important respondre a unes preguntes? Només seran uns minuts. Moltes gràcies per la seva col·laboració; la informació que ens faciliti ajudarà a millorar el servei.  
Data: 15 d'abril de 2015

P1. Línia: A (BARCELONA – VALLÈS) ..... 1  
B (LLOBREGAT – ANOIA) ..... 2

P2. Dia: \_\_\_\_/\_\_\_\_/14

P3. Municipi residència: \_\_\_\_\_

P4. Lloc de naixement: CATALUNYA ..... 1  
RESTA D'ESPANYA ..... 2  
ESTRANGER (ESPECIFICAR) ..... 3 →

(SI VIU A CATALUNYA I HA NASCUT FORA DE CATALUNYA O A L'ESTRANGER)

P4.1. Anys que fa que viu a Catalunya:

**A. LÍNIA BARCELONA - VALLÈS**

	P.5 ESTACIÓ DE PUJADA	P.6 ESTACIÓ DE BAIXADA	
SERVEI URBÀ	01. PL. CATALUNYA	1	1
	02. PROVENÇA	2	2
	03. GRÀCIA	3	3
	04. ST. GERVASI	4	4
	05. MUNTANER	5	5
	06. BONANOVA	6	6
	07. TRES TORRES	7	7
	08. SARRIÀ	8	8
	09. REINA ELISENDA	9	9
	10. PLAÇA MOLINA	10	10
	11. PÀDUA	11	11
	12. PUTXET	12	12
	13. TIBIDABO	13	13
METRO VALLÈS	14. PEU FUNICULAR	14	14
	15. VALLVIDRERA SUPERIOR	15	15
	16. BAIXADOR VALLVIDRERA	16	16
	17. LES PLANES	17	17
	18. LA FLORESTA	18	18
	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 RAMBLA	25	25
	26. VOLPELLERES	26	26
	27. ST. JOAN	27	27
	28. BELLATERRA	28	28
	29. UNIV. AUTÒNOMA, UAB	29	29
	30. ST. QUIRZE	30	30
	31. SABADELL ESTACIÓ	31	31
	32. SABADELL RAMBLA	32	32

**B. LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA**

	P.5 ESTACIÓ DE PUJADA	P.6 ESTACIÓ DE BAIXADA	
METRO BAIX LLOBREGAT	01. PL. ESPAÑA	1	1
	02. MAGÒRIA-LA CAMPANA	2	2
	03. ILDEFONS CERDÀ	3	3
	04. EUROPA FIRA	4	4
	05. GORNAL	5	5
	06. ST. JOSEP	6	6
	07. L'HOSPITALET-AVDA CARRILET	7	7
	08. ALMEDA	8	8
	09. CORNELLÀ RIERA	9	9
	10. SANT BOI	10	10
	11. MOLÍ NOU CIUTAT COOP.	11	11
	12. COLÒNIA GÜELL	12	12
	13. STA. COLOMA CERVELLÓ	13	13
	14. ST. VICENÇ DELS HORTS	14	14
	15. CAN ROS	15	15
	16. QUATRE CAMINS	16	16
	17. PALLEJÀ	17	17
	18. SANT ANDREU DE LA BARCA	18	18
	19. PALAU	19	19
	20. MARTORELL VILA-CASTELLB.	20	20
	21. MARTORELL CENTRAL	21	21
	22. MARTORELL ENLLAÇ	22	22
	23. ABRERA	23	23
	24. OLESA DE MONTSERRAT	24	24
	25. ESPARREGUERA	25	25
RODALIA	26. AERI MONTSERRAT	26	26
	27. MONISTROL DE MONTSERRAT	27	27
	28. CASTELLBELL I VILAR	28	28
	29. SANT VICENÇ CASTELLGALÍ	29	29
	30. MANRESA VILADORDIS	30	30
	31. MANRESA ALTA	31	31
	32. MANRESA BAIXADOR	32	32
	33. ST. ESTEVE SESROVIRE	33	33
	34. LA BEGUDA	34	34
	35. CAN PARELLADA	35	35
	36. MASQUEFA	36	36
	37. PIERA	37	37
	38. VALLBONA D'ANOIA	38	38
	39. CAPELLADES	39	39
	40. POBLA DE CLARAMUNT	40	40
	41. VILANOVA DEL CAMÍ	41	41
	42. IGUALADA	42	42

P7. Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

P8. Voldríem que ens donés 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 dels **poc importants**, per un costat, els que són **bastant importants**, i els que són **molt importants** per a vostè.

P9. I entre els aspectes molt importants, quins són els cinc més importants?

		POC	BASTANT	MOLT	MÉS IMPORTANTS
1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	0	1	3	1
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	0	1	3	2
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	0	1	3	3
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	0	1	3	4
5	Hi ha empleats que atenen i vigilen.	0	1	3	5
6	Els empleats són amables.	0	1	3	6
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	0	1	3	7
8	Triga poc a dur-te a destinació.	0	1	3	8
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	0	1	3	9
10	Acompleix els horaris establerts.	0	1	3	10
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	0	1	3	11
12	Normalment pots anar assegut.	0	1	3	12
13	No produeix un soroll amoïnador.	0	1	3	13
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar.	0	1	3	14
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	0	1	3	15
16	Les estacions estan netes i conservades.	0	1	3	16
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable.	0	1	3	17
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	0	1	3	18
19	No hi ha perill d'accidents.	0	1	3	19
20	Els cotxes estan nets i conservats.	0	1	3	20
21	El viatge resulta entretingut.	0	1	3	21
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	0	1	3	22
23	El preu del bitllet és adequat.	0	1	3	23
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	0	1	3	24
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	0	1	3	25
26	La informació en els casos d'incidències en el servei.	0	1	3	26
27	Nou sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	0	1	3	27

P10. Digu'm, si us plau, la seva satisfacció en aquests aspectes del servei que utilitza, en una escala del 0 al 10, sent 0 molt malament i 10 molt bé.

1	Facilitats d'accés a les estacions (escales mecàniques, ascensors,...).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Facilitat d'accés al tren / sigui fàcil pujar-hi.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	No hi ha cues, s'adquireix o cancel·la el títol / bitllet ràpidament.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Que tot estigui ben indicat, resulti fàcil.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Hi ha empleats que atenen i vigilen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Els empleats són amables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	No s'ha d'esperar l'arribada de tren / passa sovint.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Triga poc a dur-te a destinació.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	El pots agafar a qualsevol hora que el necessitis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Acompleix els horaris establerts.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Normalment pots anar assegut.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	No produeix un soroll amoïnador.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Les parades o estacions són còmodes per esperar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Les estacions estan netes i conservades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	La gent amb la qual viatges no és desagradable.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	No hi ha perill d'accidents.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Els cotxes estan nets i conservats.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	El viatge resulta entretingut.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	El preu del bitllet és adequat.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26	La informació en els casos d'incidències en el servei.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	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 quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

 

P11. Quan temps fa que és usuari dels FGC? (LLEGIU)

- Menys d'un any ..... 1
- Menys de dos anys ..... 2
- Menys de 3 anys ..... 3
- Més de 3 anys ..... 4

P12. En quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'ha notat una millora en els darrers dos anys? (**INSISTIR**) Algun més?

P13. Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que han empitjorat en els darrers dos anys? (**INSISTIR**) Algun més?

P14. Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'haurien de millorar? (**INSISTIR**) Algun més?

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? (LLEGIU)

- Ha empitjorat molt ..... 1
- Ha empitjorat una mica ..... 2
- Està igual ..... 3
- Ha millorat una mica ..... 4
- Ha millorat molt ..... 5

P16. Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyies de transport? (LLEGIU)

- Molt millor ..... 1
- Una mica millor ..... 2
- Igual ..... 3
- Una mica pitjor ..... 4
- Molt pitjor ..... 5

P17. Més concretament com valora vostè el servei dels FGC respecte a.....? (LLEGIU)

(NOTA: "ALTRES BUS" ACLARIR: "DE FORA DE BCN: EX. DE SABADELL, TERRASSA, CASAS, DE MANRESA, HISPANO IGUALADINA, ETC.")

	Metro	Bus TMB	Bus EMT	Altres bus	Rodalies RENFE	Tramvia
NO CONEIX	0	0	0	0	0	0
MOLT MILLOR	1	1	1	1	1	1
UNA MICA MILLOR	2	2	2	2	2	2
IGUAL	3	3	3	3	3	3
UNA MICA PITJOR	4	4	4	4	4	4
MOLT PITJOR	5	5	5	5	5	5

P18.1. Em podria valorar la sensació de seguretat a les estacions de FGC en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Estacions:

P18.1a. (**SI VALORA DE 0 A 4**). Per quin motiu té sensació de poca seguretat a les estacions?

P18.1b. (**SI VALORA DE 6 A 10**). Per quin motiu té sensació de seguretat a les estacions?



REO 784

P18.2. Em podria valorar la sensació de seguretat als trens de FGC en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Trens:

P18.2a. (**SI VALORA DE 0 A 4**). Per quin motiu té sensació de poca seguretat als trens?

P18.2b. (**SI VALORA DE 6 A 10**). Per quin motiu té sensació de seguretat als trens?

P18.3. Em podria valorar la sensació de seguretat global de FGC en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Valoració global:

P19.1. Vostè té telèfon d'última generació (Iphone, Android...)?

- SÍ ..... 1
- NO ..... 2 → ANAR A P20

P19.2. Vostè disposa de l'aplicació APP que serveix per informar on-line d'horaris, itineraris, línies i l'estat dels serveis de FGC?

- SÍ ..... 1
- La conec però no la tinc ..... 2 → ANAR A P20
- No la conec ..... 3 → ANAR A P20

P19.3. Troba que l'aplicació és fàcil d'utilitzar?

- Sí, és fàcil ..... 1
- No, és difícil ..... 2

P19.4. Amb quina freqüència l'utilitza? (LLEGIU)

- Diàriament ..... 1
- Setmanalment ..... 2
- Mensualment ..... 3
- Esporàdicament ..... 4

P19.5. Com la valora en escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

 

P19.5b. (**SI VALORA NEGATIVAMENT, DE 0 A 4**) Per quin motiu?

P19.6. Ha fet ús de la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions?

- SÍ ..... 1
- NO ..... 2 → ANAR A P20

P19.7. Com la valora en escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

 

P19.7b. (**SI VALORA NEGATIVAMENT, DE 0 A 4**) Per quin motiu?

P19.8. Si ha rebut resposta de la seva aportació, com valora la resposta rebuda o l'acció de l'empresa?→

Sense acció.....1  
 Acció co.....2  
 Acció in.....3  
 RE 784

P20. **[A TOTS]** Quina és la seva percepció de l'evolució dels actes incívics en el darrer any? [PREGUNTEU PER A CADA CONCEPTE. UNA RESPOSTA EN CADA CAS]

	1.ha millorat molt	2.ha millorat una mica	3.està igual	4.ha empitjorant una mica	5.ha empitjorant molt	NS/NC
1-apedregaments	1	2	3	4	5	6
2-gent asseguda a terra	1	2	3	4	5	6
3-sense fum (Gent fumant)	1	2	3	4	5	6
4-grafitis	1	2	3	4	5	6
5-música alta	1	2	3	4	5	6
6-gent que posa els peus als seients	1	2	3	4	5	6
7-es respecten els seients reservats	1	2	3	4	5	6
8-persones viatjant sense bitllet	1	2	3	4	5	6
9-vidres ratllats	1	2	3	4	5	6
10-presència de brutícia	1	2	3	4	5	6
11-presència de músics ambulants o captaires	1	2	3	4	5	6
12-aldarulls	1	2	3	4	5	6

P21.2 **[NOMÉS LÍNIA LLOBREGAT ANOIA]** En els trens de la línia Llobregat-Anoia es poden carregar dins dels trens els dispositius mòbils (ordinadors, telèfons, *tablets*). Ha fet ús d'aquest servei? Ha carregat el seu dispositiu mòbil?

SÍ ..... 1

NO ..... 2 → ANAR A P22

P21.3. Com valora aquest nou servei que s'ofereix, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

 

P22. **[A TOTS]** El bitllet o targeta que vostè porta és ...

- Bitllet senzill/ amb descomptes ..... 1
- T-10 ..... 2
- T-50/30 ..... 3
- T-Mes..... 4
- T-70/30 / Familiar), T-Dia, etc. .... 5
- Abonament FGC Anual..... 6
- Abonament FGC Trimestral ..... 7
- Targeta o passi pensionista / T-4..... 8
- T-Jove, T-Trimestre ..... 9
- ALTRES TÍTOLS ..... 10
- (NOMÉS LÍNIA B)** Targeta (FGC) 10 viatges T-Regional (només regional) ..... 11

P23. SEXE ENTREVISTAT/DA

HOME..... 1

DONA.....2

P24. EDAT ENTREVISTAT/DA

  anys

P25. En una setmana normal, quants trajectes com aquest o similars fa vostè amb els FGC, comptant anada i tornada si fos el cas?.

ENTREVISTADOR: DETALLAR PER A INFERIORS A UN VIATGE A LA SETMANA)

EN UNA SETMANA   VIATGES

P27. Quin és el principal motiu del viatge?

	P27a. Motiu origen	P27b. Motiu destinació
Domicili	1	1
Treball	2	2
Estudi	3	3
Gestions personals	4	4
Altres llocs / Motius	5	5

P28. 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...) (LLEGIU)

Li sembla que hi ha menys control que abans ..... 1

Li sembla que hi ha el mateix control que abans.....2

Li sembla que hi ha mes control que abans .....3

P29. Valori l'evolució de la problemàtica del frau aquest darrer any? (LLEGIU)

Ha baixat molt..... 1

Ha baixat una mica.....2

Està igual.....3

Ha pujat una mica.....4

Ha pujat molt .....5

P30. **[NOMÉS LÍNIA BARCELONA -VALLÈS]** En aquest darrer any han començat a funcionar en aquesta línia els nous models de trens. Com valora aquests nous trens? (0=molt malament, 10=molt bé)

 

P31. Té coneixement que FGC té bitllets combinats de "Tren + Activitat" que combina el viatge en tren amb visites a museus, a centres d'interès turístic, etc.?

SÍ..... 1

NO.....2 → ANAR A P33

P32. Ha fet ús d'aquests bitllets combinats?

SÍ..... 1

NO.....2

P33. Té coneixement que FGC posa a disposició dels seus clients l'ús de WiFi gratuït en estacions com Plaça Catalunya, Provença o Plaça Espanya?

SÍ..... 1

NO.....2 → ANAR A HORA

P33. Ha fet ús del WiFi en aquestes estacions?

SÍ..... 1

NO.....2 → ANAR A HORA

P34. Com valora aquest servei que s'ofereix? (0=molt malament, 10=molt bé)

 

HORA (DE 0 A 24) I MINUTS (DE 00 A 59)

  :  

ENTREVISTAT/ADA:.....

TELÈFON:.....

ENTREVISTADOR/A:.....