

LES RESPOTES A AQUEST QÜESTIONARI ESTAN SOTA SECRET PROFESSIONAL

REO núm. 824

**E5075 - ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2015 DELS FGC**

Data 8 de juny de 2016  
*importantaria respondre*

Bon dia/tarda. Estem fent un estudi de satisfacció de diverses línies dels Ferrocarrils Generals de Catalunya. Li *importantaria 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.

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
<b>SERVEI URBÀ</b>	01. PL. CATALUNYA	1	1
	02. PROVENÇA	2	2
	03. GRÀCIA	3	3
	04. SANT 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
<b>METRO VALLÈS</b>	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. SANT 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. VALLPARADÍS UNIVERSITAT	26	26
	27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD	27	27
	28. TERRASSA NACIONS UNIDES	28	28
	29. VOLPELLERES	29	29
	30. SANT JOAN	30	30
	31. BELLATERRA	31	31
	32. UNIV. AUTÒNOMA, UAB	32	32
	33. SANT QUIRZE	33	33
	34. SABADELL ESTACIÓ	34	34
	35. SABADELL RAMBLA	35	35

**B. LÍNIA LLOBREGAT - ANOIA**

		P.5 ESTACIÓ DE PUJADA	P.6 ESTACIÓ DE BAIXADA
<b>METRO BAIX LLOBREGAT</b>	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. SANT 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. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	13	13
	14. SANT 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
<b>RODALIA</b>	26. AERI MONTSERRAT	26	26
	27. MONISTROL DE MONTSERRAT	27	27
	28. CASTELLBELL I EL VILAR	28	28
	29. SANT VICENÇ / CASTEL·LGALÍ	29	29
	30. MANRESA VILADORDIS	30	30
	31. MANRESA ALTA	31	31
	32. MANRESA BAIXADOR	32	32
	33. SANT ESTEVE SESROVIRES	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 relatats 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. Digui'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. 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

P13. 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

P14. 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

P15.1. 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:

P15.1a. (SI VALORA DE 0 A 4). Per quin motiu té sensació de poca seguretat a les estacions?

P15.1b. (SI VALORA DE 6 A 10). Per quin motiu té sensació de seguretat a les estacions?

P15.2. 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:

P15.2a. (SI VALORA DE 0 A 4). Per quin motiu té sensació de poca seguretat als trens?

P15.2b. (SI VALORA DE 6 A 10). Per quin motiu té sensació de seguretat als trens?

P15.3. 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:

P17.C7. Vostè té telèfon d'última generació (Iphone, Android...)?

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

P17.C7.1. 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

P17.C7.2. Amb quina freqüència l'utilitza? (LLEGIU)

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

P17.C7.3. Com la valora en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

 

P17.C7.3b. (SI VALORA NEGATIVAMENT, DE 0 A 4) Per quin motiu?

P17.C7.4. Ha fet ús de la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions?

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

P17.C7.5. Com valora aquesta part de l'aplicació, de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

 

P17.C7.5b. (SI VALORA NEGATIVAMENT, DE 0 A 4) Per quin motiu?

	1.Ha millorat molt	2.Ha millorat una mica	3.està igual	4.Ha empitjorat una mica	5.Ha empitjorat 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. 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 SERVEI RODALIA MARTORELL-IGUALADA O MARTORELL-MANRESA)**

T-Regional (10 viatges) ..... 11  
 T-regional, és només en servei de Rodalia, entre Martorell-Igualada i Martorell-Manresa

P22. 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

P23. 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

P24. En els trens de FGC (Barcelona-Vallès i 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

P25. Com valora aquest nou servei que s'ofereix, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

P31. **[A TOTS]** Té coneixement que FGC té bitllets combinats de "Tren + Activitat" (Turistren) que combina el viatge en tren amb visites a museus, visites i rutes culturals, centres d'interès turístic, etc.?

- SÍ ..... 1
- NO ..... 2 → ANAR A P33

P32. Ha fet ús d'aquests bitllets combinats, del Turistren?

- 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 P36

P34. Ha fet ús del WiFi en aquestes estacions?

- SÍ ..... 1
- NO ..... 2 → ANAR A P36

P35. Com valora aquest servei que s'ofereix? (0=molt malament, 10=molt bé)

P36. Té coneixement que en FGC pot fer servir algunes estacions com Plaça Catalunya, Provença, Sarrià, Sant Cugat, Plaça Espanya) com a punt de recepció de paqueteria de Correus (City Pack)?

- SÍ ..... 1
- NO ..... 2 → ANAR A P39

P37. Ha fet ús d'aquest servei?

- SÍ ..... 1
- NO ..... 2 → ANAR A P39

P38. Com valora aquest servei que s'ofereix, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

P39. **[NOMÉS LÍNIA BARCELONA -VALLÈS]** En els anys 2014 i 2015 han començat a funcionar en aquesta línia els nous models de trens. Com valora aquests nous trens? (0=molt malament, 10=molt bé)

 

P40. **[NOMÉS LÍNIA LLOBREGAT-ANOIA]** En aquest 2015 s'ha iniciat el procés de remodelació de l'interior dels trens de la línia Llobregat-Anoia amb un nou disseny. Ha tingut la possibilitat d'agafar aquest nou tren remodelat?

SÍ ..... 1  
NO ..... 2 → ANAR A P42

P41. Com valora aquesta remodelació, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

 

P42. **[NOMÉS LÍNIA LLOBREGAT-ANOIA]** En aquest 2015, en el mes d'octubre s'ha posat en marxa un projecte pilot per aprofitar el trajecte en tren per participar en classes i pràctiques de conversa en anglès amb un professor. És en els trens de la línia de Manresa i Igualada. Té coneixement d'aquesta iniciativa?

SÍ ..... 1  
NO ..... 2 → ANAR A P44

P43. Ha fet ús d'aquestes pràctiques d'anglès?

SÍ ..... 1  
NO ..... 2

P44. Com valora aquesta iniciativa, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

 

**DADES DE CLASSIFICACIÓ [A TOTS]**

SEXE ENTREVISTAT/DA

HOME.....1  
DONA.....2

EDAT ENTREVISTAT/DA

  anys

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

  :  

ENTREVISTAT/ADA:.....

TELÈFON:.....

ENTREVISTADOR/A:.....