



REO núm: 882
Data: 20/04/2018



Qüestionari

Índex de Satisfacció del Client ISC 2017

Organisme promotor: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

BEL217-151

Enquesta de Qualitat de Servei 2017 dels FGC

Línia Lleida – La Pobla de Segur

Qüestionari (versió 3)

Psyma
Passeig de Gràcia 86 5è 1a
08008 Barcelona
T +34 93 487 79 14
F + 34 93 487 17 01
Spain

Oficinas en
Europa, Asia, USA, Latinoamérica

Miembro de



Elaborat per a

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)

El seu contacte Psyma

Jordi Solà

jordi.sola@psyma.com

© Psyma Iberica Marketing Research. Tots els drets reservats.

Aquest qüestionari ha estat elaborat d'acord amb els estàndards de qualitat de Psyma.

Núm. Estudi: BEL217-151

Versió: 2

Número de qüestionari:

P0. Dia: ___ / ___ / 2017

**ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2017 DELS FGC
LÍNIA LLEIDA - LA POBLA DE SEGUR**

Bon dia/tarda. Estem fent un estudi de satisfacció de la línia de Lleida - La Pobla de Segur dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. Li importaria 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

C (LLEIDA-LA POBLA DE SEGUR)..... 1

| C. LÍNIA LLEIDA-LA POBLA DE SEGUR | | |
|-----------------------------------|----------------------|-----------------------|
| | P2 ESTACIÓ DE PUJADA | P3 ESTACIÓ DE BAIXADA |
| 01. LLEIDA-PIRENEUS | 1 | 1 |
| 02. ALCOLETGE | 2 | 2 |
| 03. VILANOVA DE LA BARÇA | 3 | 3 |
| 04. TÈRMENS | 4 | 4 |
| 05. VALLFOGONA DE BALAGUER | 5 | 5 |
| 06. BALAGUER | 6 | 6 |
| 07. GERB | 7 | 7 |
| 08. SANT LLORENÇ DE MONTGAI | 8 | 8 |
| 09. VILANOVA DE LA SAL | 9 | 9 |
| 10. SANTA LINYA | 10 | 10 |
| 11. ÀGER | 11 | 11 |
| 12. CELLERS-LLIMIANA | 12 | 12 |
| 13. GUÀRDIA DE TREMP | 13 | 13 |
| 14. PALAU DE NOGUERA | 14 | 14 |
| 15. TREMP | 15 | 15 |
| 16. SALAS DE PALLARS | 16 | 16 |
| 17. LA POBLA DE SEGUR | 17 | 17 |

NOMÉS SI VIU A CATALUNYA I HA NASCUT FORA DE CATALUNYA O A L'ESTRANGER (P4=(1) I P5=(2;3))

P5.1. Quants anys fa que viu a Catalunya?

anys

No contesta..... 99

A TOTHOM

P6. Quina nota global del 0 al 10 li donaria vostè a la línia de Lleida - La Pobla de Segur, sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

Nota global

P4. Vostè viu a...? [LLEGIU RESPOSTES]

Catalunya 1

Resta d'Espanya 2

Estranger 3

P4a. Quin és el seu municipi de residència?

P5. Quin és el seu lloc de naixement?

Catalunya 1

Resta d'Espanya 2

Estranger (Especifiqueu: _____) . 3

- P7. 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. **[MOSTRAR TARGETA 1]**
- P8. I entre els aspectes molt importants, quins són els cinc més importants? **[MOSTRAR ELS ASPECTES QUE HA DIT QUE EREN MOLT IMPORTANTS]**
- P9. 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. **[MOSTRAR TARGETA 1]**

| | POC | BASTANT | MOLT | P8. 5 MES IMPORTANTS | P9 SATISFACCIÓ |
|---|-----|---------|------|----------------------|----------------|
| 1 Facilitats d'accés a les estacions. | 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 | 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 Triga poc a dur-te a destinació. | 0 | 1 | 3 | 7 | |
| 8 El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint. | 0 | 1 | 3 | 8 | |
| 9 Acompleix els horaris establerts. | 0 | 1 | 3 | 9 | |
| 10 No hi ha aglomeracions al pujar o dins del vehicle. | 0 | 1 | 3 | 10 | |
| 11 Normalment pots anar assegut. | 0 | 1 | 3 | 11 | |
| 12 No produeix un soroll amoïnador. | 0 | 1 | 3 | 12 | |
| 13 Les parades o estacions són còmodes per esperar. | 0 | 1 | 3 | 13 | |
| 14 Viatges sense brusquedats durant el trajecte. | 0 | 1 | 3 | 14 | |
| 15 Les estacions estan netes i conservades. | 0 | 1 | 3 | 15 | |
| 16 La gent amb la qual viatges no és desagradable. | 0 | 1 | 3 | 16 | |
| 17 No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin. | 0 | 1 | 3 | 17 | |
| 18 No hi ha perill d'accidents. | 0 | 1 | 3 | 18 | |
| 19 Els cotxes estan nets i conservats. | 0 | 1 | 3 | 19 | |
| 20 El viatge resulta entretingut. | 0 | 1 | 3 | 20 | |
| 21 Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any. | 0 | 1 | 3 | 21 | |
| 22 El preu del bitllet és adequat. | 0 | 1 | 3 | 22 | |
| 23 Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments amb altres | 0 | 1 | 3 | 23 | |
| 24 La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...). | 0 | 1 | 3 | 24 | |
| 25 La informació en els casos d'incidències en el servei. | 0 | 1 | 3 | 25 | |
| 26 El sistema de venda de bitllets. | 0 | 1 | 3 | 26 | |

P10. Quin és el principal motiu del viatge?

| | P10a. Motiu origen | P10b. Motiu destinació |
|-----------------------|--------------------|------------------------|
| Domicili | 1 | 1 |
| Treball | 2 | 2 |
| Estudi | 3 | 3 |
| Gestions personals | 4 | 4 |
| Turisme | 6 | 6 |
| Altres llocs / Motius | 5 | 5 |

NOMÉS SI HA FET UN VIATGE TURÍSTIC (P10a=(6) O P10b=(6))

P10c. Quina activitat turística ha fet? **(RESPOSTA ESPONTÀNIA. NO SUGGERIR)**

P11. En una setmana normal, quants trajectes com aquest o similars fa vostè amb aquesta línia, comptant anada i tornada si fos el cas?

[ENTREVISTADOR. DETALLAR PER A INFERIORS A UN VIATGE A LA SETMANA]

VIATGES PER SETMANA

P12. A curt termini, vostè diria que seguirà fent servir aquesta línia de Lleida - La Pobla per viatges com aquest o possiblement canviarà a un altre mitjà de transport?

Segur que seguirà fent servir1

Possiblement els alterni amb un altre mitjà2

Segur que canviarà a un altre mitjà3

P13. Quan temps fa que és usuari de la línia? [LLEGIU RESPOSTES]

Menys d'un any 1

Menys de dos anys 2

Menys de 3 anys 3

Més de 3 anys 4

P14. En quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'ha notat una millora en els darrers dos anys? (RESPOSTA ESPONTÀNIA. NO SUGGERIR. INSISTIR) Cap més aspecte?

P15. Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que han empitjorat en els darrers dos anys? (RESPOSTA ESPONTÀNIA. NO SUGGERIR. INSISTIR) Cap més aspecte?

P16. Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'haurien de millorar? (RESPOSTA ESPONTÀNIA. NO SUGGERIR. INSISTIR) Cap més aspecte?

P17. 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 RESPOSTES]

Ha empitjorat molt 1

Ha empitjorat una mica 2

Està igual 3

Ha millorat una mica 4

Ha millorat molt 5

P18. Com valora vostè el servei d'aquesta línia dels FGC respecte al d'altres mitjans/companyies de transport? [LLEGIU RESPOSTES]

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

P18a. Amb quin mitjà o mitjans ha comparat? [ESPONTÀNIA. NO SUGGERIR. INSISTIR]

P19. Em podria valorar la sensació de seguretat a les estacions en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Valoració seguretat a les estacions

NOMÉS SI VALORA LA SENSACIÓ DE SEGURETAT A LES ESTACIONS DE 0 A 4 (P19=(0_4))

P19a. Per quin motiu té sensació de poca seguretat a les estacions? [RESPOSTA ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE. NO LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR] Cap altre motiu?

- Falta vigilància / vigilants 1
- Falta personal d'atenció 2
- Falten càmeres 3
- Poca il·luminació 4
- Poc manteniment de les instal·lacions 5
- He vist furts o robatoris 6
- Hi ha gent que es cola / va sense bitllet 7
- Comportaments incívics d'alguns viatgers 8
- Hi ha aglomeracions de gent 9
- Tipus de gent / mal ambient 10
- Altres (Especifiqueu: _____) 88
- No contesta 90

NOMÉS SI VALORA LA SENSACIÓ DE SEGURETAT A LES ESTACIONS DE 6 A 10 (P19=(6_10))

P19b. Per quin motiu té sensació de seguretat a les estacions? [RESPOSTA ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE. NO LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR] Cap altre motiu?

- Hi ha vigilància / vigilants 1
- Hi ha personal d'atenció. Bona atenció del personal .. 2
- Hi ha càmeres 3
- Hi ha prou il·luminació 4
- Bon manteniment de les instal·lacions 5
- Hi ha control del frau (validació a la sortida) 7
- Civisme de la gent 8
- Presència de gent / bon ambient de gent 10
- Altres (Especifiqueu: _____) 88
- No contesta 90

A TOTHOM

P20. Em podria valorar la sensació de seguretat als trens en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Valoració seguretat als trens

NOMÉS SI VALORA LA SENSACIÓ DE SEGURETAT ALS TRENS DE 0 A 4 (P20=(0_4))

P20a. Per quin motiu té sensació de poca seguretat als trens? (RESPOSTA ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE.

NO LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR) Cap altre motiu?

| | |
|--|----|
| Falta vigilància / vigilants | 1 |
| Falten càmeres | 3 |
| Poca il·luminació | 4 |
| Poc manteniment de l'interior dels trens | 5 |
| He vist furts o robatoris | 6 |
| Comportaments incívics d'alguns viatgers..... | 8 |
| Hi ha aglomeracions de gent..... | 9 |
| Tipus de gent / mal ambient | 10 |
| Altres (Especifiqueu: _____) | 88 |
| No contesta | 90 |

NOMÉS SI VALORA LA SENSACIÓ DE SEGURETAT ALS TRENS DE 6 A 10 (P20=(6_10))

P20b. Per quin motiu té sensació de seguretat als trens? (RESPOSTA ESPONTÀNIA I MÚLTIPLE. NO

LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR) Cap altre motiu?

| | |
|---|----|
| Hi ha vigilància / vigilants..... | 1 |
| Hi ha càmeres..... | 3 |
| Hi ha prou il·luminació | 4 |
| Bon manteniment de l'interior dels trens..... | 5 |
| Civisme de la gent | 8 |
| Presència de gent / bon ambient de gent..... | 10 |
| Altres (Especifiqueu: _____) | 88 |
| No contesta | 90 |

A TOTHOM

P21. Em podria valorar la sensació de seguretat global en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Valoració global

P22. L'any 2016 van començar a funcionar en aquesta línia els nous models de trens.

Com valora aquests nous trens? (0=molt malament, 10=molt bé)

Valoració

P23. Vostè té smartphone (Iphone, Android....)?

- SÍ..... 1
 NO 2 →ANAR A P29

NOMÉS SI TÉ SMARTPHONE (P23=1)

P24. 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 P29
 No la conec..... 3 →ANAR A P29

NOMÉS SI DISPOSA DE L'APLICACIÓ (P24=1)

P25. Amb quina freqüència l'utilitza? (LLEGIU)

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

P26. Com la valora en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

Valoració

NOMÉS SI VALORA L'APLICACIÓ NEGATIVAMENT, DE 0 A 4 (P26=(0_4))

P26a. Per quin motiu la valora negativament? (RESPOSTA ESPONTÀNIA. INSISTIR) Cap altre motiu?

NOMÉS SI DISPOSA DE L'APLICACIÓ (P24=1)

P27. Ha fet ús de la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions?

- SÍ..... 1
 NO 2 →ANAR A P29

P28. Com valora aquesta part de l'aplicació, de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

Valoració

NOMÉS SI VALORA NEGATIVAMENT, DE 0 A 4, LA PART DE L'APLICACIÓ DE FOMENT DEL CIVISME (P28=(0_4))

P28a. Per quin motiu la valora negativament? (RESPOSTA ESPONTÀNIA. INSISTIR) Cap altre motiu?

A TOTHOM

P29. Sap vostè que hi ha un bitllet combinat “Tren + Activitat” anomenat TURISTREN, que combina el viatge amb tren amb la realització d’activitats de lleure com rutes culturals o visites a museus o centres d’interès turístic?

SÍ..... 1

NO 2

NOMÉS SI CONEIX ELS BITLLETS TURISTREN (P29=1)

P30. Ha fet servir mai algun d’aquests bitllets combinats de TURISTREN?

SÍ..... 1

NO 2

A TOTHOM

P31. Sap vostè que hi ha un bitllet conjunt del tren Lleida - La Pobla amb el tren AVE amb destinació Barcelona o Madrid?

SÍ..... 1

NO 2

P32. Sap vostè que els horaris del tren de Lleida - La Pobla estan pensats per facilitar l’enllaç a Lleida amb el tren AVE?

SÍ..... 1

NO 2

P33. Sap vostè que el web del servei de Lleida – La Pobla (<http://lleidalapobla.fgc.cat/>) ofereix informació en temps real d’horaris i d’incidències?

SÍ..... 1

NO 2

NOMÉS SI HO SAP (P33=1)

P34. Com ho valora, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

Valoració

A TOTHOM

P35. Sap vostè que a les estacions hi ha codis QR i NFC que ofereixen informació en temps real d’horaris i d’incidències?

SÍ..... 1

NO 2

NOMÉS SI HO SAP (P35=1)

P36. Com ho valora, de 0 (molt malament) a 10 (molt bé)?

Valoració

DADES DE CLASSIFICACIÓ

A TOTHOM

DC1. SEXE ENTREVISTAT/DA (ENQUESTADOR. NO PREGUNTEU, ANOTEU DIRECTAMENT)

- Home 1
- Dona 2

DC2. QUINA EDAT TÉ VOSTÈ?

- anys
- No contesta 999

DC3. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (LLEGIU POSSIBILITATS) [RESPOSTA ÚNICA]

- Treballa per compte propi (empresari, autònom) .1
- Treballa per compte d'altri (assalariat/ada)2
- Jubilat/ada / pensionista / incapacitat laboral3
- Aturat/ada / busca feina4
- Tasques de la llar (no remunerades).....5
- Estudiant6
- (NO LLEGIU)** No contesta9

HORA (DE 0 A 24) I MINUTS (DE 00 A 59) [GRAVAR-LA DE LA TABLET. NO S'HA D'INTRODUIR MANUALMENT]

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | : | | |
|--|--|---|--|--|

ENTREVISTAT/ADA _____

TELÈFON _____ [CONTROL PER VERIFICAR QUE SÓN 9 DÍGITS]

ENTREVISTADOR/A _____

Moltes gràcies per la seva col·laboració