



REO núm: 967
Data: 03/06/2020

Índex de la satisfacció del client ISC. 2019

Qüestionari LMT



PEL219-126
Enquesta de Qualitat de Servei
2019 dels FGC
Línies Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia
Qüestionari (versió 1)

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.

**ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2019 DELS FGC
LÍNIA BARCELONA-VALLÈS**

Bon dia/tarda. Estem fent un estudi de satisfacció de diverses línies 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

A (BARCELONA – VALLÈS)..... 1

B (LLOBREGAT – ANOIA) 2

A. LÍNIA BARCELONA - VALLÈS			
METRO VALLÈS	SERVEI URBÀ		
		P2 ESTACIÓ DE PUJADA	P3 ESTACIÓ DE BAIXADA
		01. PL. CATALUNYA	1
		02. PROVENÇA	2
		03. GRÀCIA	3
		04. SANT GERVASI	4
		05. MUNTANER	5
		06. BONANOVA	6
		07. TRES TORRES	7
		08. SARRIÀ	8
		09. REINA ELISENDA	9
		10. PLAÇA MOLINA	10
		11. PÀDUA	11
		12. PUTXET	12
		13. TIBIDABO	13
		14. PEU FUNICULAR	14
		15. VALLVIDRERA SUPERIOR	15
		16. BAIXADORVALLVIDRERA	16
		17. LES PLANES	17
		18. LA FLORESTA	18
		19. VALLDOREIX	19
		20. SANT CUGAT	20
		21. MIRASOL	21
		22. HOSPITAL GENERAL	22
		23. RUBÍ	23
		24. LES FONTS	24
		25. TERRASSA RAMBLA	25
		26. VALLPARADÍS UNIVERSITAT	26
		27. TERRASSA ESTACIÓ DEL NORD	27
		28. TERRASSA NACIONS UNIDES	28
		29. VOLPELLERES	29
		30. SANT JOAN	30
		31. BELLATERRA	31
		32. UNIV. AUTÒNOMA, UAB	32
		33. SANT QUIRZE	33
		34. CAN FEU / GRÀCIA	34
		35. SABADELL PLAÇA MAJOR	35
		36. LA CREU ALTA	36
		37. SABADELL NORD	37
		38. SABADELL PARC DEL NORD	38

B. LÍNIA BAIX LLOBREGAT - ANOIA			
RODALIA	METRO BAIX LLOBREGAT		
		P2 ESTACIÓ DE PUJADA	P3 ESTACIÓ DE BAIXADA
		01. PL ESPANA	1
		02. MAGÒRIA-LA CAMPANA	2
		03. ILDEFONS CERDA	3
		04. EUROPA / FIRA	4
		05. GORNAL	5
		06. SANT JOSEP	6
		07. L'HOSPITALET-AVDA CARRILET	7
		08. ALMEDA	8
		09. CORNELLÀ RIERA	9
		10. SANT BOI	10
		11. MOLÍ NOU CIUTAT COOP.	11
		12. COLÒNIA GÜELL	12
		13. SANTA COLOMA DE CERVELLÓ	13
		14. SANT VICENÇ DELS HORTS	14
		15. CAN ROS	15
		16. QUATRE CAMINS	16
		17. PALLEJÀ	17
		18. SANT ANDREU DE LA BARCA	18
		19. PALAU	19
		20. MARTORELL VILA-CASTELLB.	20
		21. MARTORELL CENTRAL	21
		22. MARTORELL ENLLAÇ	22
		23. ABRERA	23
		24. OLESA DE MONTSERRAT	24
		25. ESPARREGUERA	25
		26. AERI MONTSERRAT	26
		27. MONISTROL DE MONTSERRAT	27
		28. CASTELLBELL I EL VILAR	28
		29. SANT VICENÇ / CASTELLGALÍ	29
		30. MANRESA VILADORDIS	30
		31. MANRESAALTA	31
		32. MANRESA BAIXADOR	32
		33. SANT ESTEVE SESROVIRE	33
		34. LA BEGUDA	34
		35. CAN PARELLADA	35
		36. MASQUEFA	36
		37. PIERA	37
		38 VALLBONA D'ANOIA	38
		39. CAPELLADES	39
		40. POBLA DE CLARAMUNT	40
		41. VILANOVA DEL CAMÍ	41
		42. IGUALADA	42

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

- Catalunya 1
- Resta d'Espanya 2
- Estranger 3

P4a. Quin és el seu municipi de residència?

- BARCELONA..... 1
- CERDANYOLA DEL VALLÈS..... 2
- CORNELLÀ DE LLOBREGAT 3
- HOSPITALET DE LLOBREGAT, L' 4
- IGUALADA 5
- MANRESA 6
- MARTORELL..... 7
- OLESA DE MONTSERRAT 8
- RUBÍ..... 9
- SABADELL 10
- SANT ANDREU DE LA BARCA..... 11

- SANT BOI DE LLOBREGAT.....12
- SANT CUGAT DEL VALLÈS.....13
- SANT VICENÇ DELS HORTS.....14
- SANTA COLOMA DE CERVELLÓ15
- TERRASSA.....16
- ALTRES (Especifiqueu: _____)88

P5. Quin és el seu lloc de naixement?

- Catalunya1
- Resta d'Espanya2
- Estranger (Especifiqueu: _____)3

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 als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), sent 0 una valoració molt negativa i 10 molt positiva?

Nota global

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]

	POC	BASTANT	MOLT	P8. MES 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 personal de FGC que atén i vigila.	0	1	3	5
6 El personal és amable.	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 seure.	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 Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	0	1	3	27

P9. 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. [MOSTRAR TARGETA 1]

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 personal de FGC que atén i vigila.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	El personal és amable.	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 seure.	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	Sistema de venda de bitllets i accés a les estacions.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P10. Quant temps fa que és usuari/ària dels FGC? [LLEGIU RESPOSTES]

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

P11. 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

P12. 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

P13. 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)?

Valoració seguretat a les estacions

NOMÉS SI VALORA LA SENSACIÓ DE SEGURETAT A LES ESTACIONS DE 0 A 4 (P13=(0_4))

P13a. 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'algunes persones.....	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 (P13=(6_10))

P13b. 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

P14. 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)?

Valoració seguretat als trens

NOMÉS SI VALORA LA SENSACIÓ DE SEGURETAT ALS TRENS DE 0 A 4 (P14=(0_4))

P14a. 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'algunes persones..... 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 (P14=(6_10))

P14b. 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

P15. 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

P22. Valori, utilitzant la mateixa escala de 0 a 10, el nivell de sensació de seguretat que hi ha...

(ENQUESTADOR. ACLARIR EL SENTIT DE L'ESCALA, 0 VOL DIR QUE NO N'HI HA GENS I 10 QUE LA SEGURETAT ÉS TOTAL, NOMÉS SI L'ENQUESTAT DUBTA O NECESSITA ALGUN ACLARIMENT)

- a. Al món.....
- b. A Espanya.....
- c. A Catalunya
- d. Al seu barri o entorn més proper
- e. A l'estació d'FGC que utilitza habitualment

P16. Vostè té un smartphone (Iphone, Android...)?

- SÍ..... 1
NO 2 →ANAR A P22

NOMÉS SI TÉ SMARTPHONE (P16=1)

P17. 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 P22
No la conec..... 3 →ANAR A P22

NOMÉS SI DISPOSA DE L'APLICACIÓ (P17=1)

P18. Amb quina freqüència l'utilitza? [LLEGIU RESPOSTES]

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

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

Valoració

NOMÉS SI DISPOSA DE L'APLICACIÓ (P17=1)

P20. Ha fet ús de la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions?

- SÍ..... 1
NO 2 → ANAR A P22

P21. Com valora aquesta part de l'aplicació, de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

Valoració

A TOTHOM

P24. 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]

VIATGES PER SETMANA

P25. Quin és el principal motiu del viatge?

	P25a. Motiu origen	P25b. 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 (P25a=(6) O P25b=(6))

P25c. Quina activitat turística ha fet? (RESPOSTA ESPONTÀNIA. NO SUGGERIR)

A TOTHOM

P30. 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 (P30=1)

P31. Ha fet servir mai algun d’aquests bitllets combinats de TURISTREN?

SÍ..... 1
 NO 2

A TOTHOM

P32. Sense tenir en compte el dia d’avui, ¿quan va ser el darrer cop que va accedir a una xarxa social?

AHIR..... 1
 ELS DARRERS 7 DIES 2
 ELS DARRERS 30 DIES 3
 EL DARRER ANY 4
 FA MÉS TEMPS / MAI 5

NOMÉS ALS QUI S'HAN CONECTAT A XARXES SOCIALS EN ELS DARRERS 30 DIES (P32=(1;2;3))

P33. Quines xarxes socials utilitza? (RESPOSTA MÚLTIPLE. NO LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. INSISTIR) N'utilitza cap altre?

BADOO	1
FACEBOOK.....	2
FLICKR.....	3
FOURSQUARE.....	4
GOOGLE+ / GOOGLE PLUS	5
HI5	6
INSTAGRAM.....	7
LINKEDIN	8
PINTEREST	9
SNAPCHAT.....	10
TUMBLR.....	11
TWITTER	12
XING	13
ALTRES (especifiqueu).....	88 _____

P34. Per a què fa servir les xarxes socials? (LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA. POSSIBLE RESPOSTA MÚLTIPLE)

RELACIONS D'AMISTAT O FAMILIARS	1
RELACIONS PROFESSIONALS	2
ESTAR INFORMAT DE L'ACTUALITAT INFORMATIVA	3
ESTAR INFORMAT DE SERVEIS DELS QUE SÓC USUARI/ÀRIA	4
BÚSQUEDA DE PARELLA/CITES	5
HOBBIES	6
ALTRES (especifiqueu).....	8 _____

P35. És vostè seguidor/a d'algun mitjà de transport a alguna xarxa social (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)? A quines? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

SÍ, A FACEBOOK.....	1
SÍ, A TWITTER	2
SI, A D'ALTRES XARXES SOCIALS.....	3
NO, NO SEGUEIX CAP MITJÀ DE TRANSPORT A XARXES SOCIALS...	4

NOMÉS SI SEGUEIX ALGUN MITJÀ DE TRANSPORT A LES XARXES SOCIALS (P35=(1;2;3))

P36. De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE)

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT (FGC)	1
ALTRES (especifiqueu).....	8 _____

P37 Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen? (RESPOSTA ESPONTÀNIA. NO SUGGERIR)

DADES DE CLASSIFICACIÓ

A TOTHOM

DC0. Quina és la seva identitat de gènere? (ENTREVISTADOR/A: Mostreu la tablet per què la persona entrevistada hi anoti la seva identitat de gènere)

- Home..... 1
- Dona..... 2
- No binari..... 3 Especifiqueu, si voleu _____

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

- Masculí..... 1
- Femení..... 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 contesta.....9

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