



REO núm: 967  
Data: 03/06/2020

## Índex de la satisfacció del client ISC. 2019

### Qüestionari Lleida - La Pobla



## PEL219-126

# Enquesta de Qualitat de Servei 2019 dels FGC

Línia Lleida – La Pobla de Segur

## Qüestionari definitiu (v1)

### Elaborat per a

Jordi Quintana

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (FGC)

### El seu contacte Psyma

Jordi Solà

[jordi.sola@psyma.com](mailto: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 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.

**P0. Punt d'inici de l'enquesta (no preguntar)**

- A l'estació ..... 1  
Dins del tren ..... 2

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

**P1. Línia**

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

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

anys

No contesta ..... 99

C. LÍNIA LLEIDA-LA POBLA DE SEGUR		
	P2 ESTACIÓ DE PUJADA	P3 ESTACIÓ DE BAIXADA
01. LLEIDA-PIRINEUS	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. SALÀS DE PALLARS	16	16
17. LA POBLA DE SEGUR	17	17

**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  
Rest a d'Espanya ..... 2  
Estranger ..... 3

**P4a. Quin és el seu municipi de residència?**

\_\_\_\_\_

**P5. Quin és el seu lloc de naixement?**

- Catalunya ..... 1  
Rest a 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 personal de la línia que atén i vigila.	0	1	3	5	
6 El personal és amable.	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 seure.	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 servir .....1

Possiblement els alterni amb un altre mitjà .....2

Segur que canviarà a un altre mitjà .....3

**P13. Quan temps fa que és usuari/ària 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'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 (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'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 (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. Valori, utilitzant la mateixa escala de 0 a 10, el nivell 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 .....

**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 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

**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**

**P37. 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 (P37=(1;2;3))**

**P38. 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 \_\_\_\_\_

**P39. 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 \_\_\_\_\_

**P40. 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 (P40=(1;2;3))

**P41. De quins mitjans de transport és seguidor/a a xarxes socials? (RESPOSTA MÚLTIPLE)**

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

**P42 Per a què fa servir les xarxes socials en relació amb els mitjans de transport? Per a què li serveixen? (RESPOSTA ESPONTÀNIA. NO SUGGERIR)**

---

---

---

LES PREGUNTES P31 A P36 ES FAN NOMÉS EN TRAJECTES LLARGS O BÉ DURANT EL TEMPS D'ESPERA A LES ESTACIONS. NO ES FAN EN ELS TRAJECTES ENTRE LLEIDA Y BALAGUER. ELS TRAJECTES LLARGS SÓN ELS QUE VAN DE L'ÀREA DE LLEIDA-BALAGUER CAP A LA RESTA DE LA LÍNIA I TORNADA (P2=(1\_6) Y P3=(7\_17)) O (P2=(7\_17) Y P3=(1\_6)) O P0=(1)

## NOMÉS SI FA UN TRAJECTE LLARG O DURANT EL TEMPS D'ESPERA A LES ESTACIONS

**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

## NOMÉS SI FA UN TRAJECTE LLARG O DURANT EL TEMPS D'ESPERA A LES ESTACIONS

**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

**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 laboral .....3  
 Aturad/ada / busca feina .....4  
 Tasques de la llar (no remunerades).....5  
 Estudiant .....6  
 (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 \_\_\_\_\_

ENTREVISTADOR/A \_\_\_\_\_

[CONTROL PER VERIFICAR QUE SÓN 9 DÍGITS]

Moltes gràcies per la seva col·laboració