



REO núm: 1027
Data: 07/06/2022

Índex de Satisfacció del Client ISC 2021

Qüestionari Lleida - La Pobla



PEL219-128 Enquesta de Qualitat de Servei 2021 dels FGC

Línia Lleida – La Pobla de Segur

Qüestionari final (v2)

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 2021 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

- P1. Línia**
 C (LLEIDA-LA POBLA DE SEGUR) 1

- P2. A quina estació ha pujat?**

- P3. I a quina estació baixarà?**

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

- P2b. Quin mitjà de transport ha fet servir per arribar fins a l'estació de [MOSTRAR ETIQUETA RESPOSTA A P2]?**
- A peu1
 Bicicleta particular2
 Bicicleta compartida (tipus Bicing)3
 Patinet.....4
 Moto5
 Moto elèctrica.....6
 Ciclomotor7
 Cotxe particular8
 Bus urbà9
 Bus interurbà10
 Taxi.....12
 Altres. (Especifiqueu _____)88

NOMÉS SI HA ACCEDIT A L'ESTACIÓ EN COTXE (P2b = 8)

- P2c. Era...?**
- Conductor1
 Acompanyant, conduïa una altra persona...2

- P2d. El cotxe que ha fet servir és...?**
- Diesel1
 Gasolina2
 Elèctric3
 Híbrid4
 No ho sé9

TOTHOM

- P2e. Quan de temps ha trigat a arribar fins a l'estació on ha pujat des del seu lloc d'origen?**
 Temps en minuts _____

P3b. I quan surti de l'estació de **[MOSTRAR ETIQUETA RESPOSTA A P3]**, quin mitjà farà servir per prosseguir el seu viatge fins arribar a la seva destinació?

- A peu 1
- Bicicleta particular..... 2
- Bicicleta compartida (tipus Bicing)..... 3
- Patinet..... 4
- Moto..... 5
- Moto elèctrica 6
- Ciclomotor..... 7
- Cotxe particular..... 8
- Bus urbà 9
- Bus interurbà..... 10
- Taxi 12
- Altres. (Especificar _____)..... 88

NOMÉS SI CONTINUARÀ EN COTXE (P3b = 8)

P3c. Serà...?

- Conductor..... 1
- Acompanyant, conduïa una altra persona.. 2

P3d. El cotxe que farà servir és...?

- Diesel..... 1
- Gasolina..... 2
- Elèctric..... 3
- Híbrid..... 4
- No ho sé 9

TOTHOM

P2e. Quan de temps creu que trigarà a arribar a la seva destinació final des de la sortida de l'estació?

Temps en minuts _____

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

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]**

P10a. Quin és el principal motiu del viatge? Va des de... **[LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA]**

P10b. fins a... **[LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA]**

	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

P11. Actualment, en una setmana normal, quants trajectes com aquest o similars fa vostè amb aquesta línia, comptant totes les anades i tornades?

VIATGES PER SETMANA

NOMÉS SI RESPON 0 VIATGES PER SETMANA

P11b. I en tot el mes, quants trajectes com aquest o similars diria que fa vostè amb aquesta línia, comptant totes les anades i tornades?

VIATGES AL MES

P9. Digi'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	

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/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

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
Situació actual de pandèmia	11
Assetjament sexual	12
Discriminació racial	13
Homofòbia	14
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
Situació actual de pandèmia	11
Assetjament sexual	12
Discriminació racial	13
Homofòbia	14
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
- e. A l'estació de la línia que utilitza habitualment

A TOTHOM

P26a. Coneix la pàgina web de FGC?

- SÍ.....1
NO2 →ANAR A P27a

NOMÉS SI CONEIX LA PÀGINA WEB (P26a=1)

P26b. Com la valora en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

Valoració

A TOTHOM

P27a. Coneix la pàgina web Geotren, que li permet veure en temps real la ubicació i l'estat dels trens de la línia?

- SÍ.....1
NO2 →ANAR A P28

NOMÉS SI CONEIX LA PÀGINA WEB (P26a=1)

P27b. Com la valora en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

Valoració

A TOTHOM

P28. Vostè disposa de l'APP per a mòbil d'FGC que serveix per informar online d'horaris, itineraris, línies i l'estat dels serveis de FGC?

- SÍ.....1
La conec però no la tinc2 →ANAR A P32
No la conec.....3 →ANAR A P32

NOMÉS SI DISPOSA DE L'APLICACIÓ (P28=1)

P29. Com la valora en una escala de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

Valoració

P30. Ha fet ús de la part de l'aplicació per fomentar el civisme en trens o estacions?

- SÍ.....1
NO2 → ANAR A P32

P31. Com valora aquesta part de l'aplicació, de 0 (molt malament) fins a 10 (molt bé)?

Valoració

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
HI5	6
INSTAGRAM.....	7
LINKEDIN	8
PINTEREST	9
SNAPCHAT	10
TUMBLR.....	11
TWITTER	12
XING	13
DISCORD.....	14
REDDIT.....	15
TWITCH.....	16
TIKTOK.....	17
CLUBHOUSE.....	18
YOUTUBE.....	19
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)

DADES DE CLASSIFICACIÓ

A TOTHOM

P4. Vostè viu a...?

Catalunya	1
Resta d'Espanya	2
Estranger	3

P4a. Quin és el seu municipi de residència?

LLEIDA.....	21
ALCOLETGE.....	22
VILANOVA DE LA BARCA	23
TÉRMENS.....	24
VALLFOGONA DE BALAGUER	25
BALAGUER.....	26
LA POBLA DE SEGUR.....	27
ALTRES (Especifiqueu: _____) .	88

P5. Quin és el seu lloc de naixement?

Catalunya	1
Resta d'Espanya	2
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

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 contesta9

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

<input type="text"/>	<input type="text"/>	:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	---	----------------------	----------------------

ENTREVISTAT/ADA _____

TELÈFON _____

ENTREVISTADOR/A _____

[CONTROL PER VERIFICAR QUE SÓN 9 DÍGITS]

Moltes gràcies per la seva col·laboració