

LES RESPOTES A AQUEST QÜESTIONARI ESTAN SOTA SECRET PROFESSIONAL

ENQUESTA DE QUALITAT DE SERVEI 2014 DE LA LÍNIA LLEIDA-LA POBLA de SEGUR

Bon dia/tarda. Estem fent un estudi de satisfacció de la línia de Lleida-La Pobla de Segur de 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

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:

C. LÍNIA LLEIDA-LA POBLA de SEGUR

	P.5 ESTACIÓ DE PUJADA	P.6 ESTACIÓ DE BAIXADA
01. Lleida-Pirineus	1	1
02. Alcoletge	2	2
03. Vilanova de la Barca	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

P7. 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?

P8. 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/menys 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	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	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 tren	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 mitjans de transport	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. 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.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Facilitats d'accés a les estacions	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	Triga poc a dur-te a destinació.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	El pots agafar a qualsevol hora / passa sovint.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Acompleix els horaris establerts.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	No hi ha aglomeracions al pujar o dins del tren.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Normalment pots anar assegut.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	No produeix un soroll amoïnador.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Les parades o estacions són còmodes per esperar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Viatges sense brusquedats durant el trajecte.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Les estacions estan netes i conservades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	La gent amb la qual viatges no és desagradable.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	No hi ha perill que t'agredeixin o bé amoïnin.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	No hi ha perill d'accidents.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Els cotxes estan nets i conservats.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	El viatge resulta entretingut.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	Als cotxes, temperatura adequada a cada època de l'any.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	El preu del bitllet és adequat.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23	Coordinació de tarifes, horaris i transbordaments amb altres mitjans de transport.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	La informació sobre el servei (horaris, tarifes, ...).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25	La informació en els casos d'incidències en el servei.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26	El sistema de venda de bitllets.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P11. Quin és el principal motiu del viatge?

	P11a. Motiu origen	P11b. Motiu destinació
Domicili	1	1
Treball	2	2
Estudi	3	3
Gestions personals	4	4
Altres llocs / Motius	5	5

P12. 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)

EN UNA SETMANA VIATGES

P13. El viatge d'anada/tornada l'ha fet/el farà igual, és a dir, mitjançant aquesta línia però a l'inversa.

Si1
No2

P13.b. (Si P13=No) Amb quin mitjà de transport ha realitzat/realitzarà el viatge d'anada/tornada?

P13.c. (Si P13=No) A quina hora ha realitzat/realitzarà el viatge d'anada/tornada??

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

:

P14. 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? (LLEGIU)

Segur que seguirà fent servir1
Possiblement els alterni amb un altre mitjà2
Segur que canviarà a un altre mitjà3

P15. Quan temps fa que és usuari d'aquesta línia? (LLEGIU)

Menys d'un any1
Menys de dos anys2
Menys de 3 anys3
Més de 3 anys4

P16. En quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'ha notat una millora en els darrers dos anys? (INSISTIR) Algun més?

P17. Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que han empitjorat en els darrers dos anys? (INSISTIR) Algun més?

P18. Quins aspectes del servei d'aquesta línia creu vostè que s'haurien de millorar? (INSISTIR) Algun més?

P19. 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 molt1
Ha empitjorat una mica2
Està igual3
Ha millorat una mica4
Ha millorat molt5

P20. Com valora vostè el servei d'aquesta línia respecte al d'altres mitjans/companyies de transport? (LLEGIU)

Molt millor1
Una mica millor2
Igual3
Una mica pitjor4
Molt pitjor5

P20.1 Amb quin mitjà o mitjans ha comparat ?

P20.1b (Si P20.1=Bus) Amb quina o quines companyies d'autobús ha comparat?

P21.1. Em podria valorar la sensació de seguretat a les estacions en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Estacions:

P21.1a. (SI VALORA DE 0 A 4). Per quin motiu té sensació de poca seguretat a les estacions?

P21.1b. (SI VALORA DE 6 A 10). Per quin motiu té sensació de seguretat a les estacions?

P21.2. Em podria valorar la sensació de seguretat als trens en una escala de 0 (no n'hi ha gens) a 10 (seguretat total)?

Trens:

P21.2a. (SI VALORA DE 0 A 4). Per quin motiu té sensació de poca seguretat als trens?

P21.2b. (SI VALORA DE 6 A 10). Per quin motiu té sensació de seguretat als trens?

P21.3. 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. El bitllet o targeta que vostè porta és ...

- Bitllet senzill 1
- Bitllet Anada i Tornada..... 2
- Bono 10 3
- Abonament mensual 4
- T-10 (integrat)..... 5
- T-10/30 (integrat) 6
- T-50/30 (integrat) 7
- T-Mes (integrat) 8
- T-70/90 (integrat) 9
- Altres 10

P23. SEXE ENTREVISTAT/DA

- HOME..... 1
- DONA2

P24. EDAT ENTREVISTAT/DA

anys

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

:

ENTREVISTAT/ADA:

TELÈFON:

ENTREVISTADOR/A:

CODIFICADOR:

GRAVADOR: