



REO núm: 1051
Data: 17/04/2023

Índex de Satisfacció del Client ISC 2022

Qüestionari Llobregat Vallès



PEL222-194
Enquesta de Qualitat de Servei
2022 dels FGC
Línies Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia

Questionari 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 2022 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

P2. A quina estació ha pujat?

P3. I a quina estació baixarà?

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 CERDÀ	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

P2b. Quin mitjà de transport ha fet servir per arribar fins a l'estació de [MOSTRAR ETIQUETA RESPOSTA A P2]?

- 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
- Metro 11
- Taxi..... 12
- Altres. (Especifiqueu _____) ... 88

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

P2c. Era...?

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

P2d. El cotxe que ha fet servir és...?

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

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 particular8
- Bus urbà9
- Bus interurbà10
- Metro11
- Taxi.....12
- Altres. (Especificar _____)88

NOMÉS SI CONTINUARÀ EN COTXE (P3b = 8)

P3c. Serà...?

- Conductor1
- Acompanyant, conduirà una altra persona .2

P3d. El cotxe que farà servir és...?

- Diesel1
- Gasolina2
- Elèctric3
- Híbrid4
- No ho sé.....9

TOTHOM

P3e. Quan de temps creu que trigarà a arribar a la seva destinació final des de la sortida de l'estació?

Temps en minuts _____

P4. Actualment, en una setmana normal, quants trajectes com aquest o similars fa vostè amb els FGC, comptant totes les anades i tornades?

VIATGES PER SETMANA

NOMÉS SI RESPON 0 VIATGES PER SETMANA

P4b. I en tot el mes, quants trajectes com aquest o similars diria que fa vostè amb els FGC, comptant totes les anades i tornades?

VIATGES AL MES

P5a. Quin és el principal motiu del viatge? Va des de... [LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA]

P5b. fins a... [LLEGIR OPCIONS DE RESPOSTA]

	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

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. 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]

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

P11. A partir de l'1 de setembre s'aplica un descompte extraordinari en el preu de tots els transports públics de Catalunya. D'ençà que s'aplica aquest descompte, vostè fa servir els FGC... [LLEGIU RESPOSTES]

- Molt més que abans.....5
- Una mica més que abans4
- Igual que abans3
- Una mica menys que abans2
- Ara gairebé no els agafo (agafo altres mitjans) 1

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

- Des de l'1 de setembre, que hi ha el nou descompte.....5
- Menys d'un any1
- Menys de dos anys.....2
- Menys de 3 anys.....3
- Més de 3 anys4

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
- 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 (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
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 (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 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 ..

P23. En el darrer any, vostè s'ha sentit assetjat/assetjada en algun moment en trens o estacions de FGC?

SÍ..... 1
NO 2

P24. Des de la perspectiva de gènere, vostè, com a home, dona o no binari, considera que els trens d'FGC són espais segurs?

SÍ..... 1
NO 2

P25. Una campanya de comunicació de FGC que donés valor a la seguretat de les persones usuàries, vostè la veuria...

POSITIVA..... 1
NEGATIVA..... 2

P26a. Coneix la pàgina web de FGC?

SÍ..... 1
NO 2 →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 l'ubicació i l'estat dels trens de la línia?

SÍ..... 1
NO 2 →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 tinc 2 →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
NO 2 → ANAR A P32

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

Valoració

A TOTHOM

DC4. Vostè viu a...?

Catalunya	1
Resta d'Espanya	2
Estranger	3

DC4a. 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 CERVELLÓ	15
TERRASSA	16
ALTRES (Especifiqueu: _____) .	88

DC5. 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 (DC4=(1) I DC5=(2;3))

D5.1. 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 contesta.....9

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