

E-5420121



Centre
d'Estudis
d'Opinió

INSTITUTO
DYM
Respuestas

REO núm. 464

Data 7 novembre 2008

IMPACTE I SEGUIMENT DE LA VAGA D'FGC ANÀLISI DE L'ENTORN

Client:  **FGC**
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Barcelona, maig de 2005

INDEX

Pàg.

■ PLANTEJAMENT	3
■ FITXA TÈCNICA	4
■ OBJECTIUS	8
■ RESULTATS DE LA INVESTIGACIÓ	9
■ RESUM DE RESULTATS I CONCLUSIONS	31
ANNEX:	
■ COMENTARIS DELS ENTREVISTATS	37
■ FACTORS DE QUALITAT A DYMPHONE	45

PLANTEJAMENT

A sol·licitud d'FGC (Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya), **Instituto DYM** ha realitzat el present estudi amb l'objectiu de conèixer l'impacte i el grau de coneixement en relació a la vaga que alguns treballadors d'FGC van dur a terme a finals del passat més d'abril i que es va desconvocar el 29 d'abril.

Aquest estudi es desglossa en dos blocs:

- Anàlisi de l'entorn (enquesta telefònica -C.A.T.I.-): amb l'objectiu de conèixer l'impacte i coneixement de la vaga entre els individus residents en els districtes de Barcelona i els municipis més importants els quals perceben els serveis d'FGC.
- Anàlisi dels clients (enquesta personal): orientada a conèixer aquest impacte i coneixement entre els clients del servei d'FGC i, més concretament, entre les dues línies del servei: línia Llobregat-Anoia i línia Barcelona-Vallès.

Aquest segon bloc (enquesta personal) es va proposar com a complementari per poder tenir una base suficient de clients d'FGC i poder-ne fer un anàlisi quantitatiu.

El present document fa referència al primer bloc de l'estudi: "anàlisi de l'entorn".

FITXA TÈCNICA (I)

- **RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ**: enquesta telefònica assistida per ordinador (C.A.T.I.), mètode que implica el tractament i control informatitzats tant de la mostra com del qüestionari de la investigació.
- **TREBALL DE CAMP**: realitzat durant els dies 2, 3, 4, 5 i 6 de maig per entrevistadores de la divisió DYMPHONE de l'Institut DYM, especialitzades en l'administració d'entrevistes telefòniques.
 - La programació del qüestionari, el test intern del mateix per comprovar la viabilitat tècnica i el pilotatge per comprovar la correcta comprensió dels enunciats de les preguntes es va dur a terme el dilluns dia dos de maig.
 - Les enquestes es van realitzar aleatòriament entre els municipis integrants de la mostra des de l'inici del treball de camp.
 - Van participar en l'enquesta un total de 20 enquestador/es.

En l'annex s'expliquen els principals "factors de qualitat" en què es sustenta el sistema C.A.T.I. de DYMPHONE

FITXA TÈCNICA (II)

- **UNIVERS:** de comú acord amb el client la població de referència establerta han estat individus (homes i dones) majors de 15 anys residents a les zones i municipis principals receptors del servei d'FGC. En el següent quadre es mostra l'univers de referència:

Poblacions línia Barcelona - Vallès		Poblacions línia Llobregat - Anoia	
Eixample (Districte II)	222.274	08073 Cornellà de Llobregat	72.248
Sarrià-SantGervasi (Districte V)	114.692	08101 Hospitalet de Llobregat (L')	220.938
Gràcia (Districte VI)	102.613	08102 Igualada	30.127
08184 Rubí	54.782	08113 Manresa	59.434
08187 Sabadell	163.861	08114 Martorell	20.998
08205 Sant Cugat del Vallès	51.052	08147 Olesa de Montserrat	17.098
08279 Terrassa	157.268	08196 Sant Andreu de la Barca	19.753
	866.542	08200 Sant Boi de Llobregat	69.050
		08263 Sant Vicenç dels Horts	22.058
Total població	1.398.246		531.704

FITXA TÈCNICA (III)

- **SELECCIÓ DE LA MOSTRA:** procés polietàpic aleatori, a partir del llistat telefònic dels diferents districtes i municipis integrants de l'univers i mitjançant quotes d'edat i sexe proporcionals a la població d'aquests municipis.
- **MOSTRA:** la distribució de la mostra queda de la següent manera:

Entrevistes: individus coneixedors de la vaga.

	TOTAL	BCN Vallès	Llob Anoya	Home	Dona
Contactes	1086	730	356	487	599
Entrevistes	505	308	197	232	273

	De 16 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 o més anys
Contactes	147	192	190	160	127	270
Entrevistes	66	92	92	79	63	113

- **ERROR MOSTRAL:** Aquesta mostra comporta un error mostral per al total de contactes ($n=1.086$) del +/- 3,03% i, per al total d'entrevistes ($n=505$) del +/- 4,45%. Aquest error mostral, ha estat calculat per a un nivell de confiança del 95,5% i sota la hipòtesis de màxima indeterminació estadística ($p=q=50\%$), segons la fórmula d'errors mostrals per a universos infinits.

FITXA TÈCNICA (IV)

- **PONDERACIÓ:** els resultats obtinguts han estat ponderats segons l'univers total població que exposem a continuació, del qual s'ha extret l'univers de coneixedors de la vaga a partir de les dades de l'enquesta:

	TOTAL	BCN Vallès	Llob Anoia	Home	Dona
Univers - total població (Contactes)	1.398.246	866.541	531.705	665.610	732.636
Univers - conèixen vaga (Entrevistes)	700.820	397.308	303.512	339.160	361.660

	De 16 a 24 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 o més anys
Univers - total població (Contactes)	191.223	286.286	246.517	204.913	173.452	295.855
Univers - conèixen vaga (Entrevistes)	93.673	145.166	130.393	107.983	91.775	131.830

- **DIRECCIÓ TÈCNICA:** La Direcció tècnica de l'estudi ha estat a càrrec de Sílvia Andrés.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

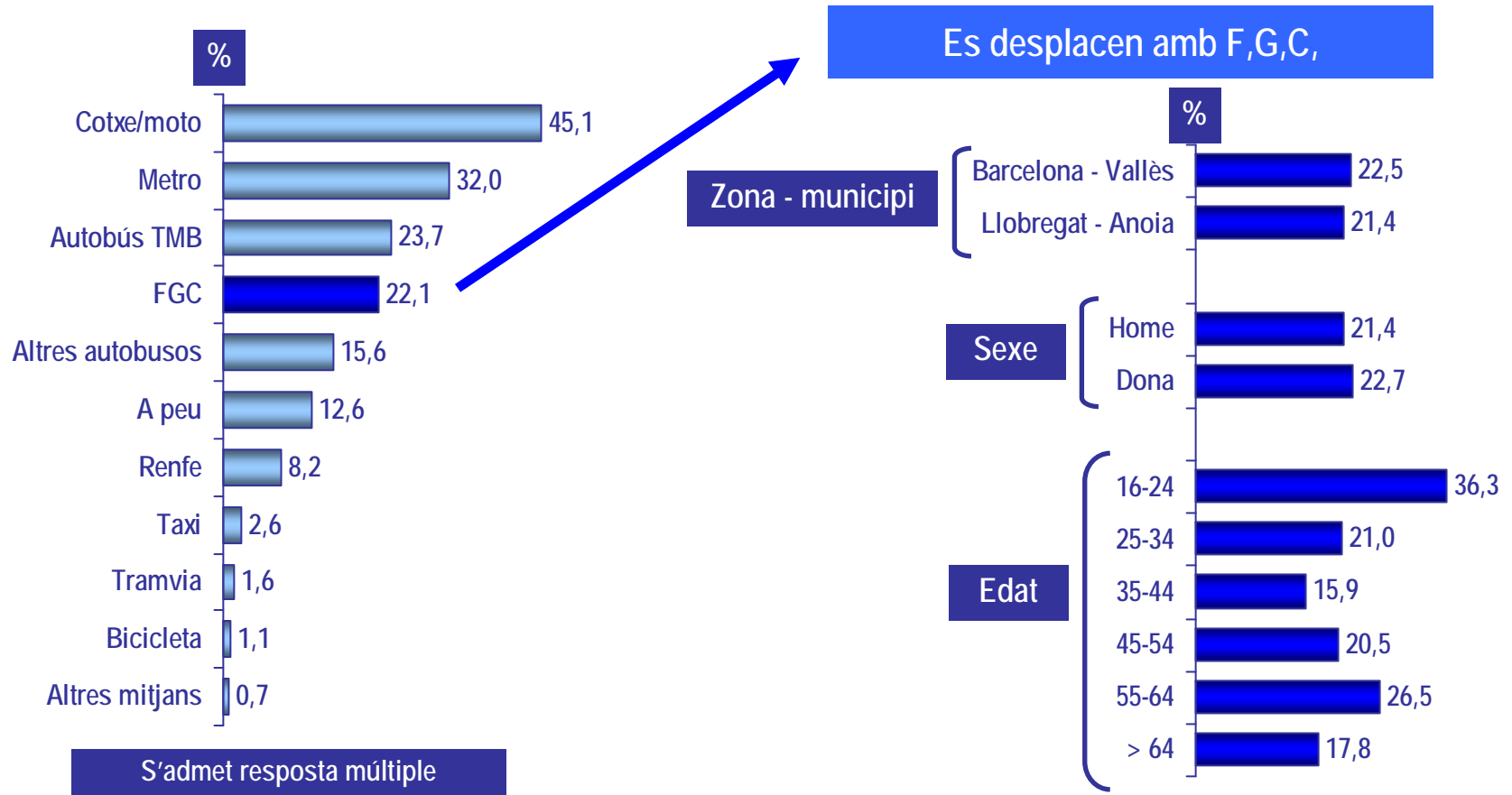
Els objectius d'informació a assolir han estat següents:

- Mitjans de transports habitualment utilitzats.
- Coneixement de la vaga d'FGC.
- Coneixement de la desconvocatòria de la vaga d'FGC.
- Motius de la desconvocatòria.
- Com ha tingut coneixement de la desconvocatòria.
- Com va tenir coneixement de la vaga.
- Existència d'un canvi en la seva manera de desplaçar-se com a conseqüència d'aquesta vaga.
 - Com va canviar els seus desplaçaments.
- Coneixement dels motius de la vaga.
 - Motius de la vaga.
- Qui participava en aquesta vaga.
- Opinió de la postura manifestada:
 - Pels treballadors (en vaga / que no secunden la vaga).
 - Pels sindicats (que secunden la vaga / que no secunden la vaga).
 - Per l'empresa FGC.
- Responsable d'aquesta vaga.

RESULTATS DE LA INVESTIGACIÓ - ANÀLISI DE L'ENTORN -

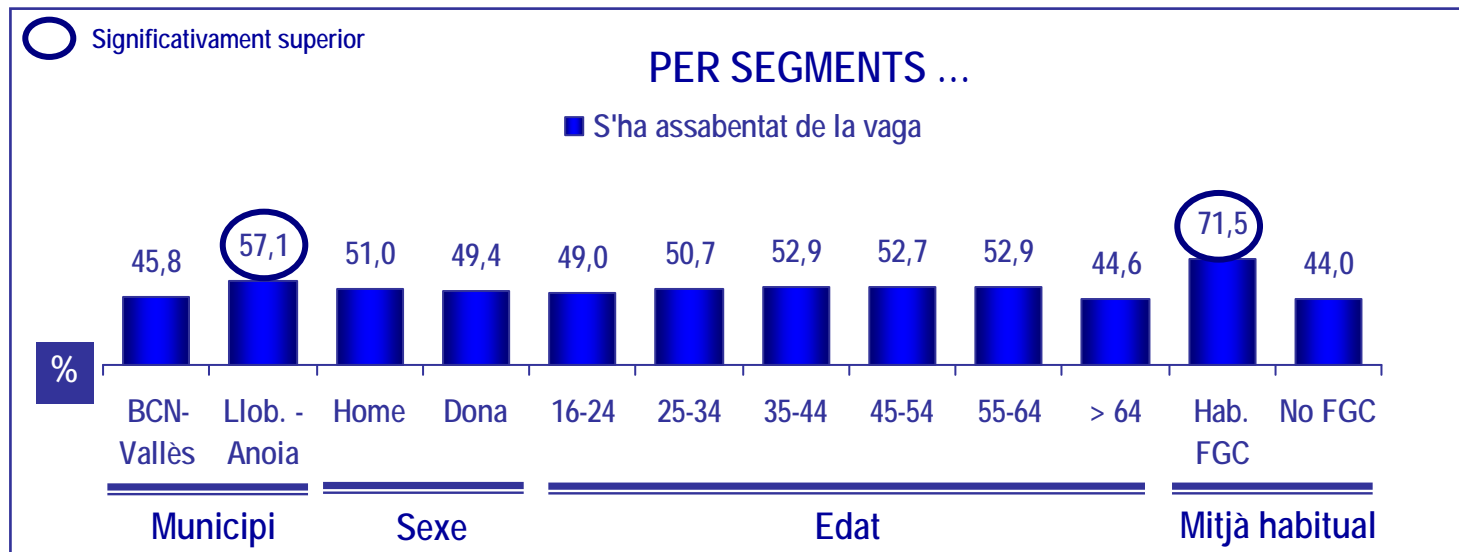
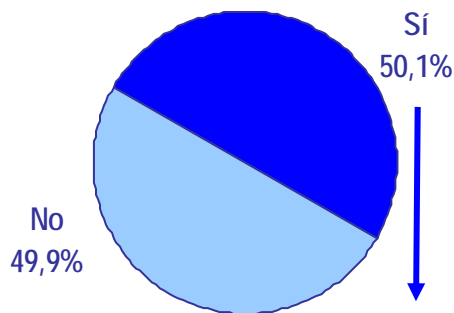
MITJÀNS DE TRANSPORT QUE UTILITZA HABITUALMENT PER DESPLAÇAR-SE

Base: total contactes (n=1.086)



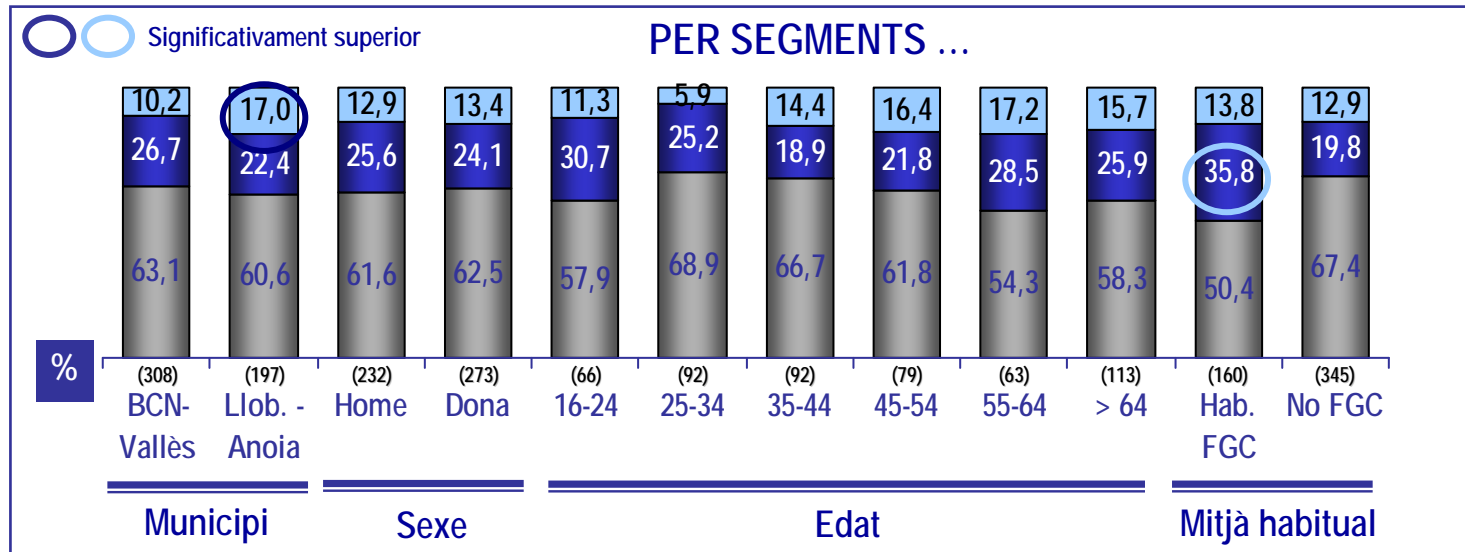
CONeixEMENT DE LA VAGA D' FGC

Base: total contactes (n=1.086)



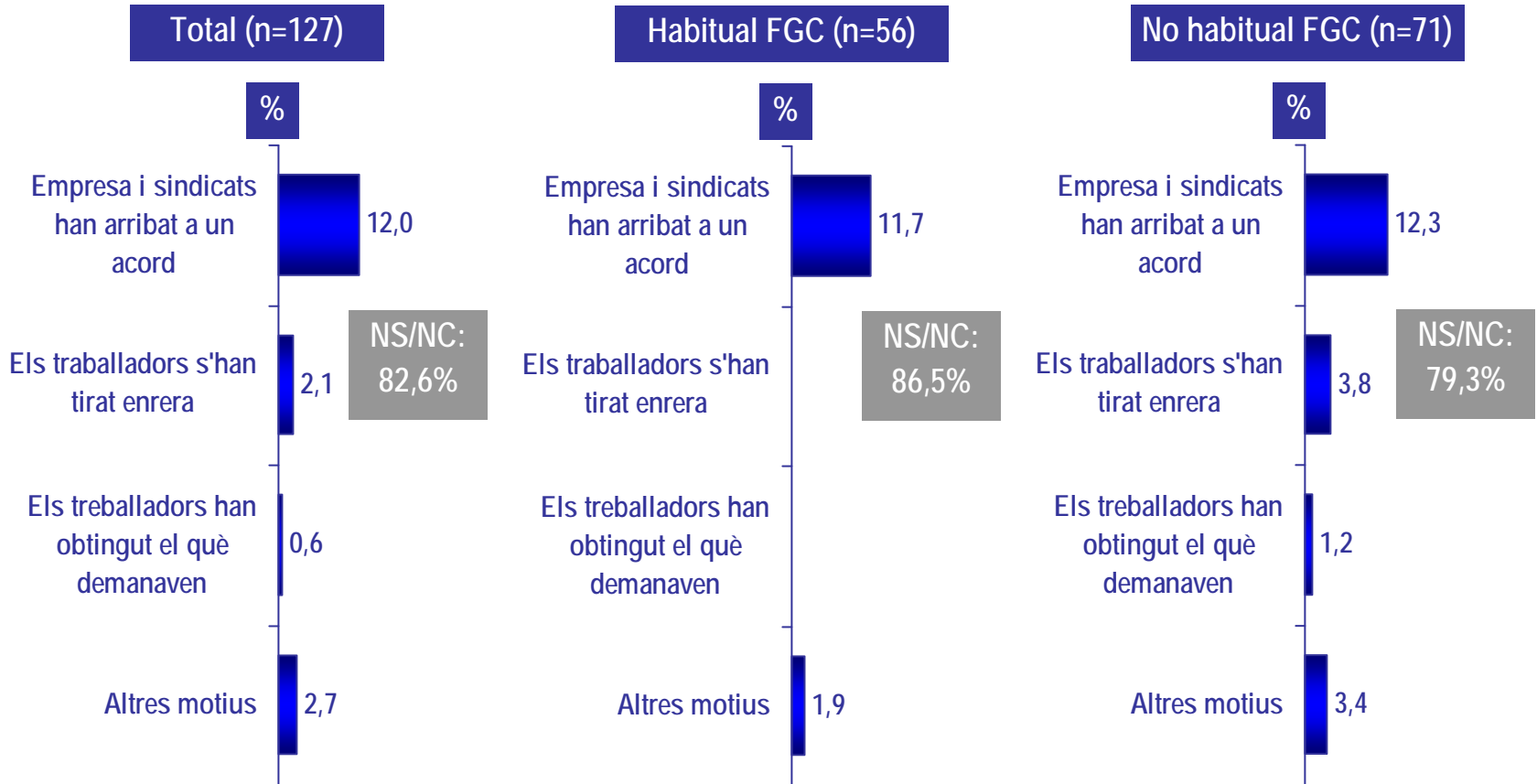
CONEIXEMENT DE LA DESCONVOCATÒRIA DE LA VAGA D' FGC

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -(n=505)



MOTIUS DE LA DESCONVOCATÒRIA DE LA VAGA D'FGC

Base: s'han assabentat de la desconvocatòria de la vaga



COM S'HA ASSEBENTAT DE LA DESCONVOCATÒRIA DE LA VAGA D'FGC

Base: s'han assabentat de la desconvocatòria de la vaga

Total (n=127)



Per segments

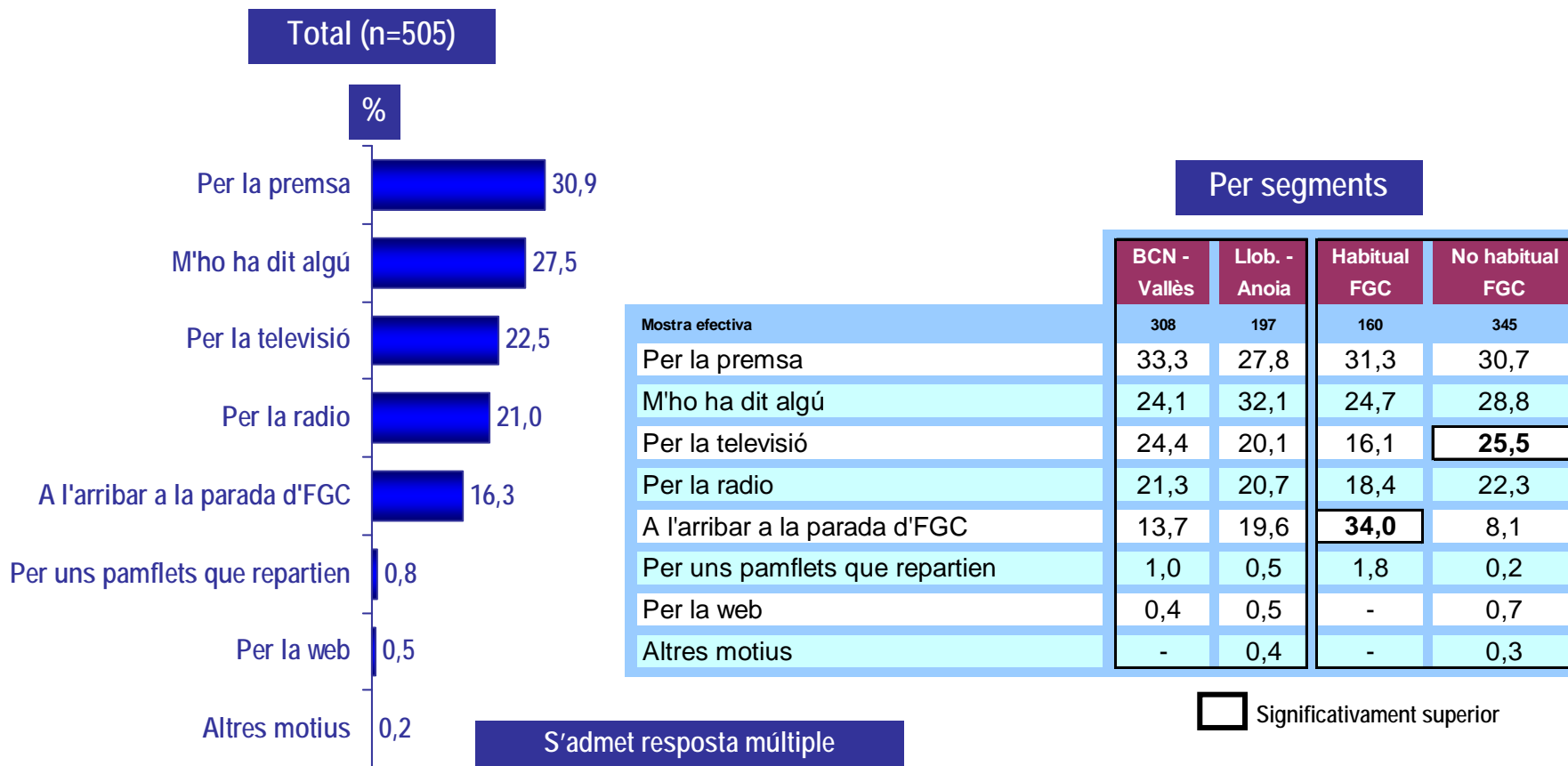
	BCN - Vallès	Llob. - Anoia	Habitual FGC	No habitual FGC
Mostra efectiva	82	45	56	71
Per la radio	28,3	18,9	17,0	31,0
Per la premsa	26,0	20,4	15,9	30,4
A l'arribar a la parada d'FGC	12,0	30,7	35,1	6,1
M'ho ha dit algú	19,9	17,1	14,3	22,6
Per la televisió	17,3	11,4	9,6	19,5
Per uns pamflets que repartien	1,1	2,2	1,9	1,3
Per la web	-	3,9	3,4	-
Altres motius	3,7	-	2,3	2,2

Significativament superior

S'admet resposta múltiple

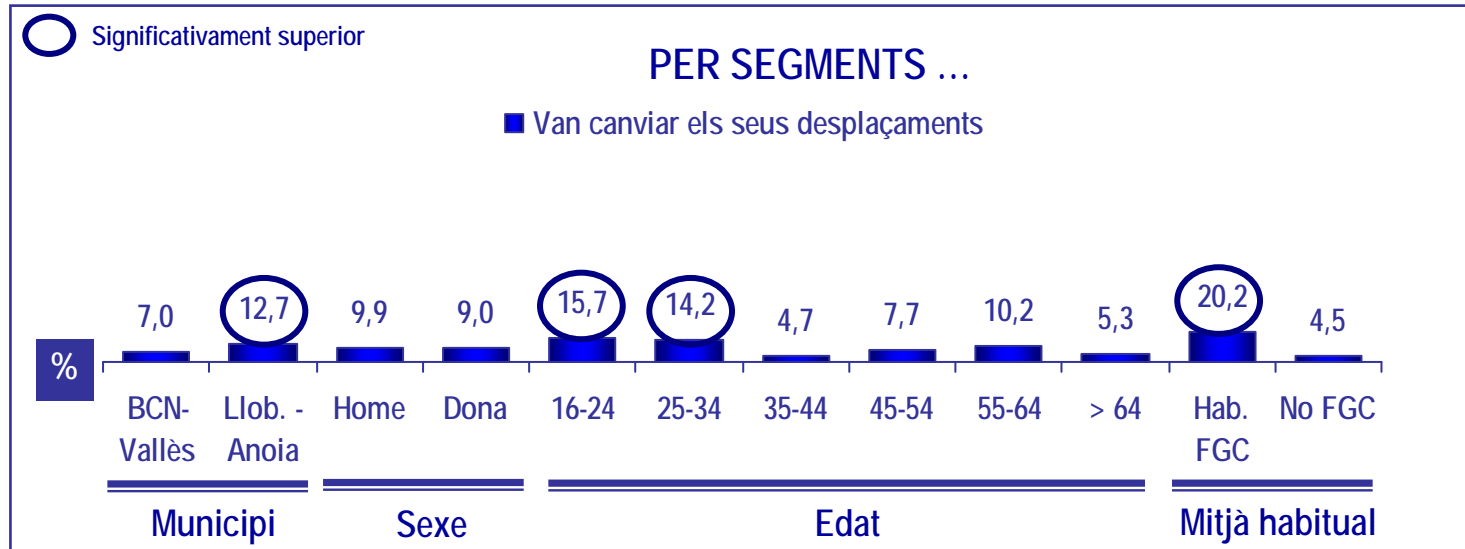
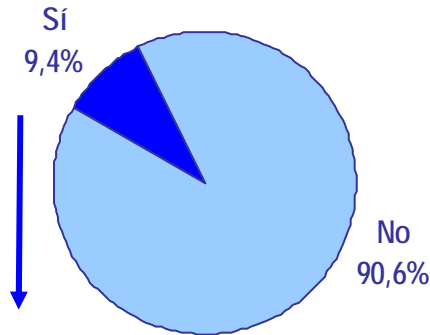
COM S'HA ASSEBENTAT DE LA VAGA D'FGC

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -



LA VAGA D' FGC VA FER CANVIAR D'ALGUNA MANERA ELS SEUS DESPLAÇAMENTS

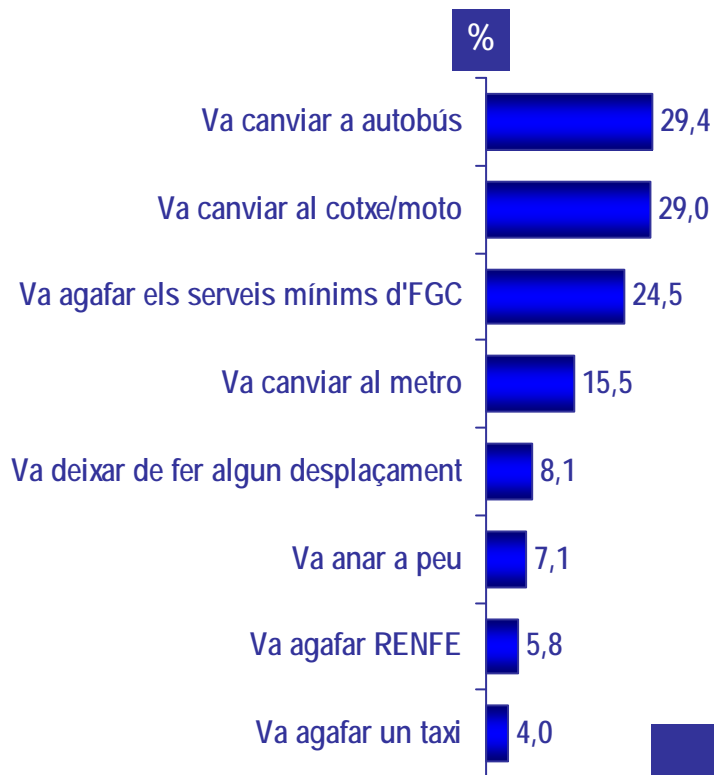
Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -(n=505)



DE QUINA MANERA VAN CANVIAR ELS SEUS DESPLAÇAMENTS

Base: la vaga va canviar d'alguna manera els seus desplaçaments

Total (n=45)



Per segments

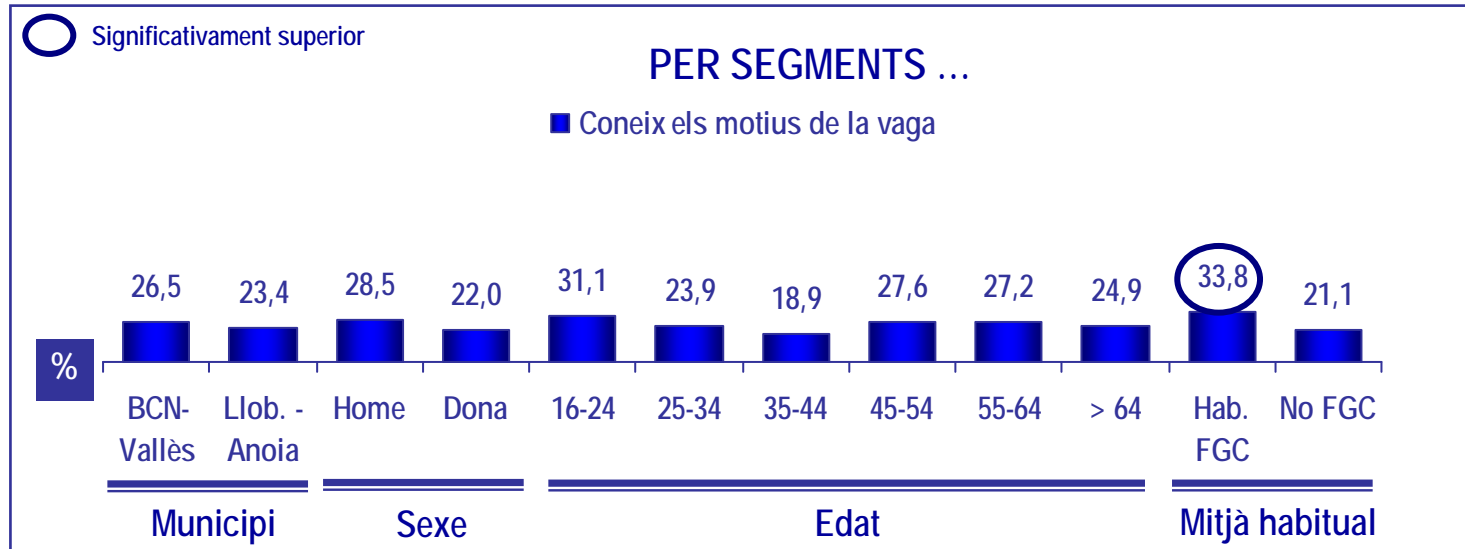
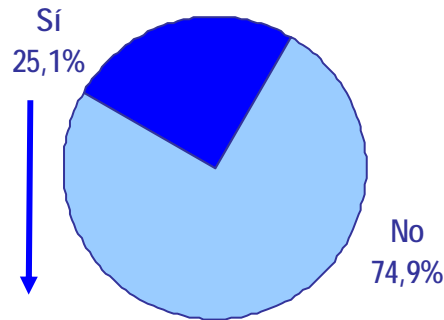
Mostra efectiva	BCN - Vallès	Llob. - Anoia	Habitual FGC	No habitual FGC
	19	26	30	15
Va canviar a autobús	8,0	44,9	36,9	13,7
Va canviar al cotxe/moto	41,9	19,6	24,9	37,4
Va agafar els serveis mínims d'FGC	32,2	18,9	21,3	31,2
Va canviar al metro	-	26,7	13,8	19,2
Va deixar de fer algun desplaçament	14,5	3,4	5,6	13,2
Va anar a peu	-	12,3	8,0	5,2
Va agafar RENFE	3,4	7,5	6,5	4,4
Va agafar un taxi	3,1	4,7	6,0	-

Significativament superior

S'admet resposta múltiple

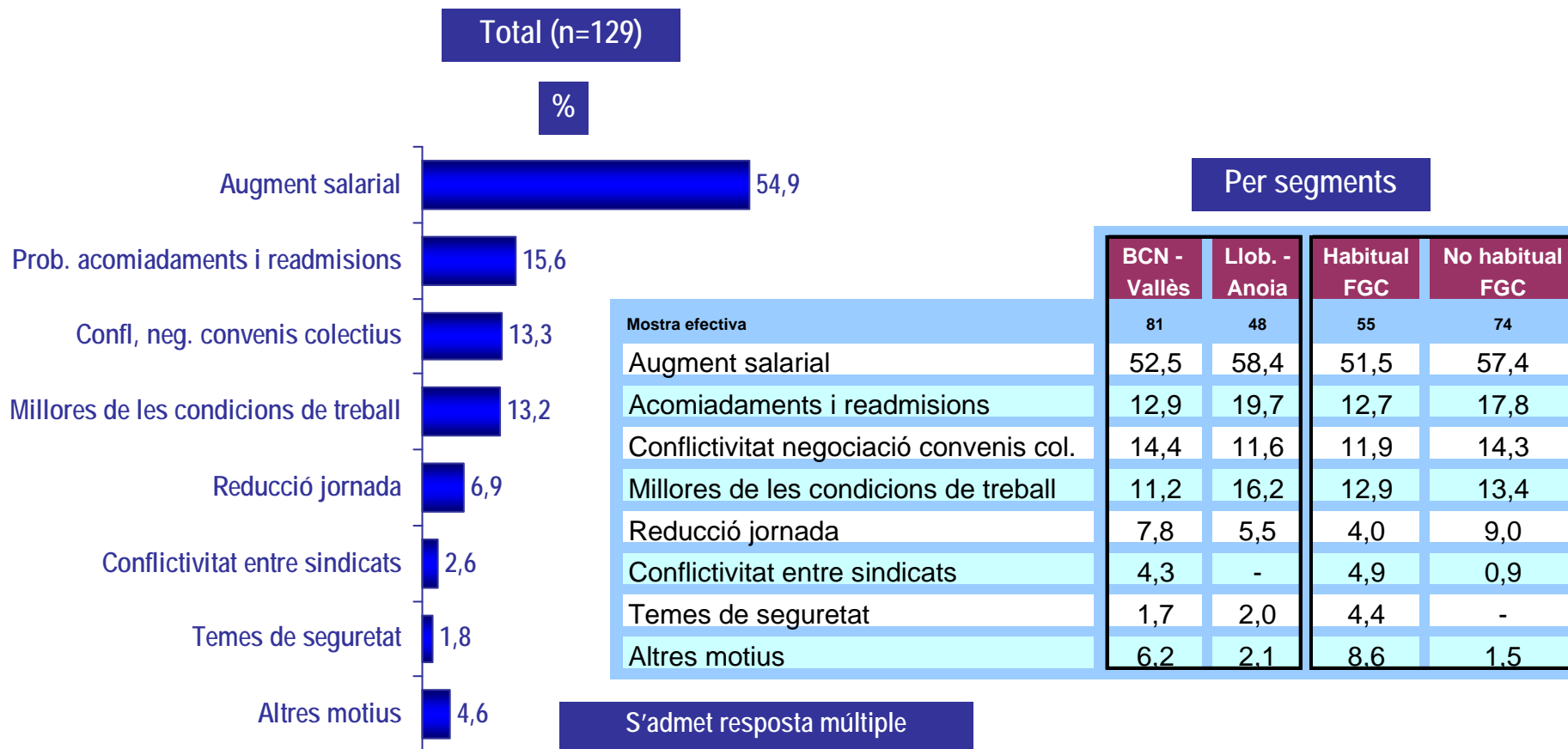
CONEIX ELS MOTIUS DE LA VAGA D' FGC

Base: total entrevistats - s'han assabentat de la vaga -(n=505)



MOTIUS DE LA VAGA D'FGC

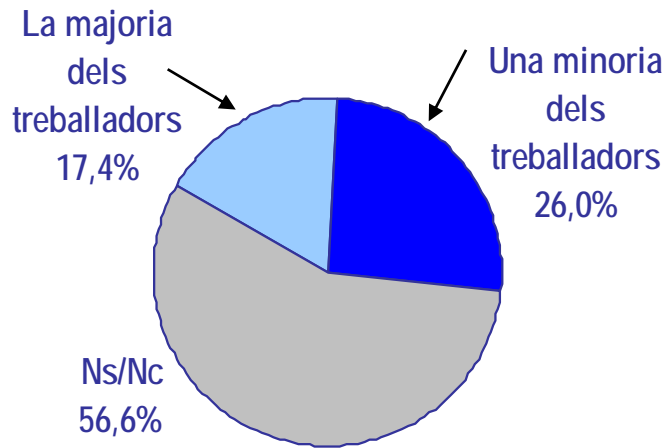
Base: coneix els motius de la vaga



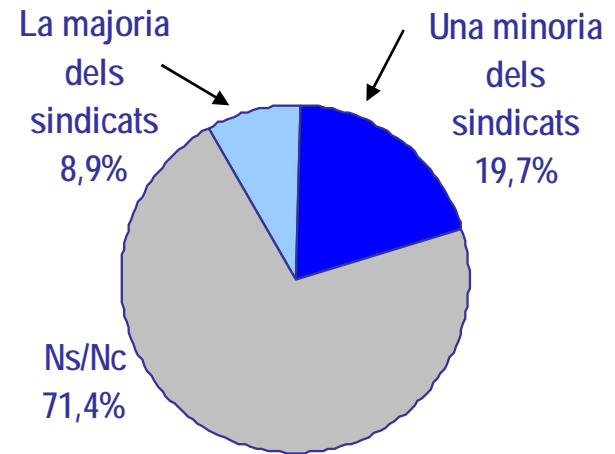
QUI PARTICIPAVA / SECUNDAVA AQUESTA VAGA

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -(n=505)

TREBALLADORS



SINDICATS



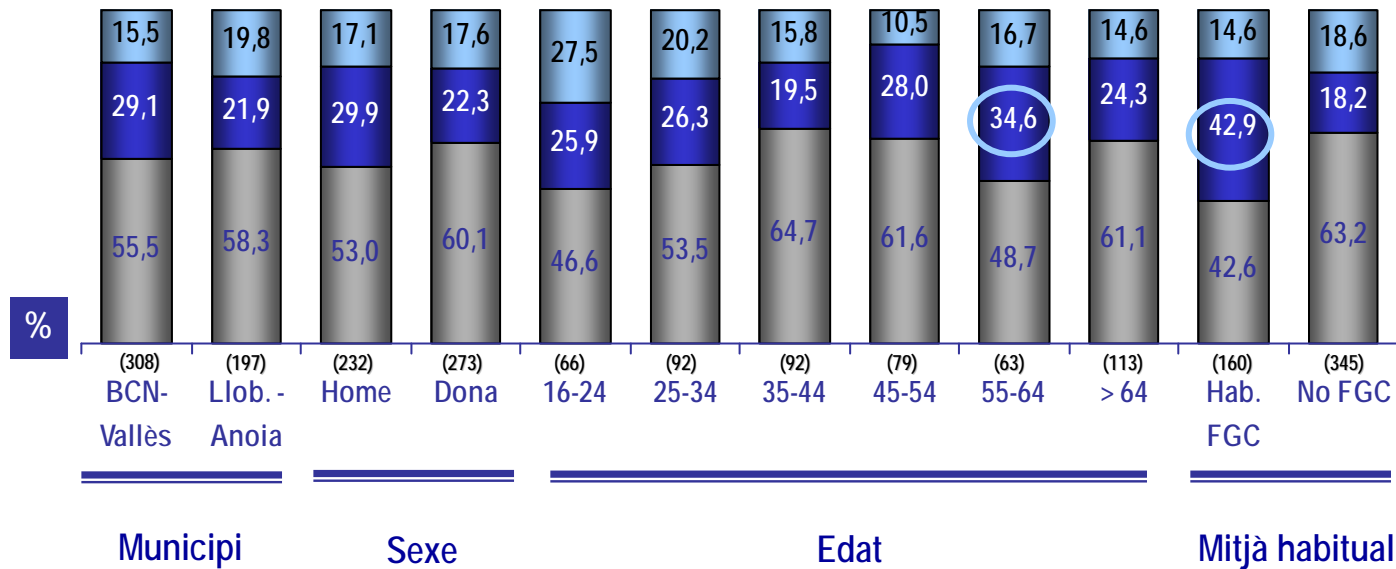
QUI PARTICIPAVA / SECUNDAVA AQUESTA VAGA - TREBALLADORS -

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -

PER SEGMENTS ...

○ Significativament superior

- La majoria dels treballadors
- Uns minoria dels treballadors
- NS/NC



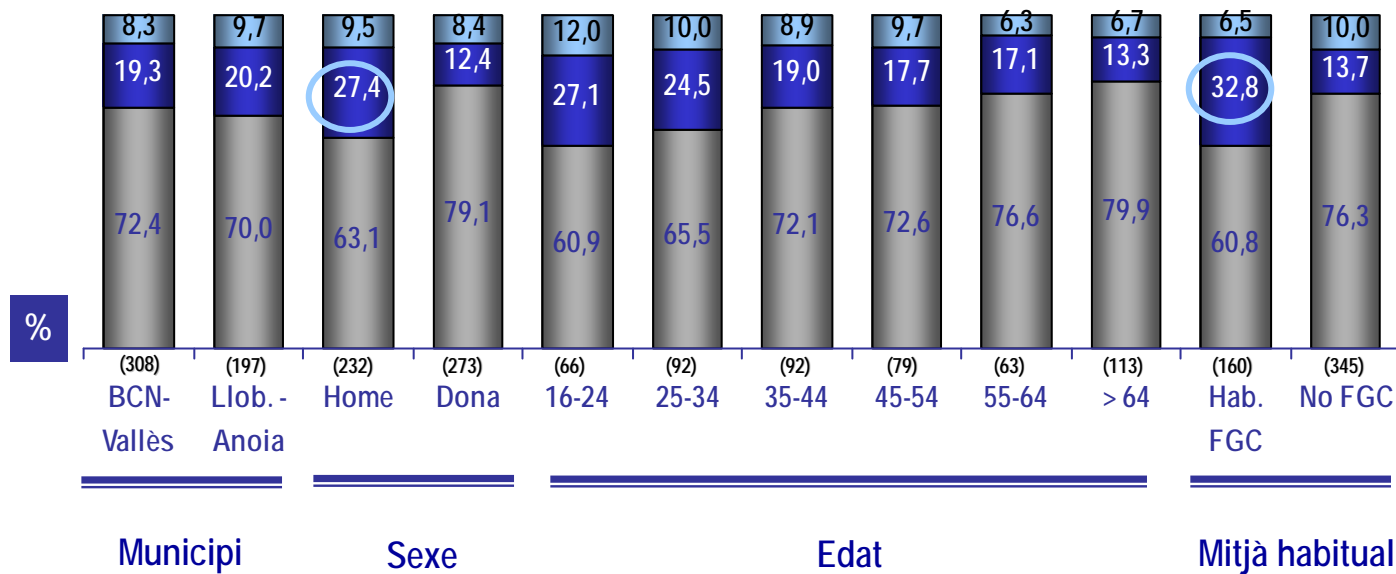
QUI PARTICIPAVA / SECUNDAVA AQUESTA VAGA - SINDICATS -

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -

PER SEGMENTS ...

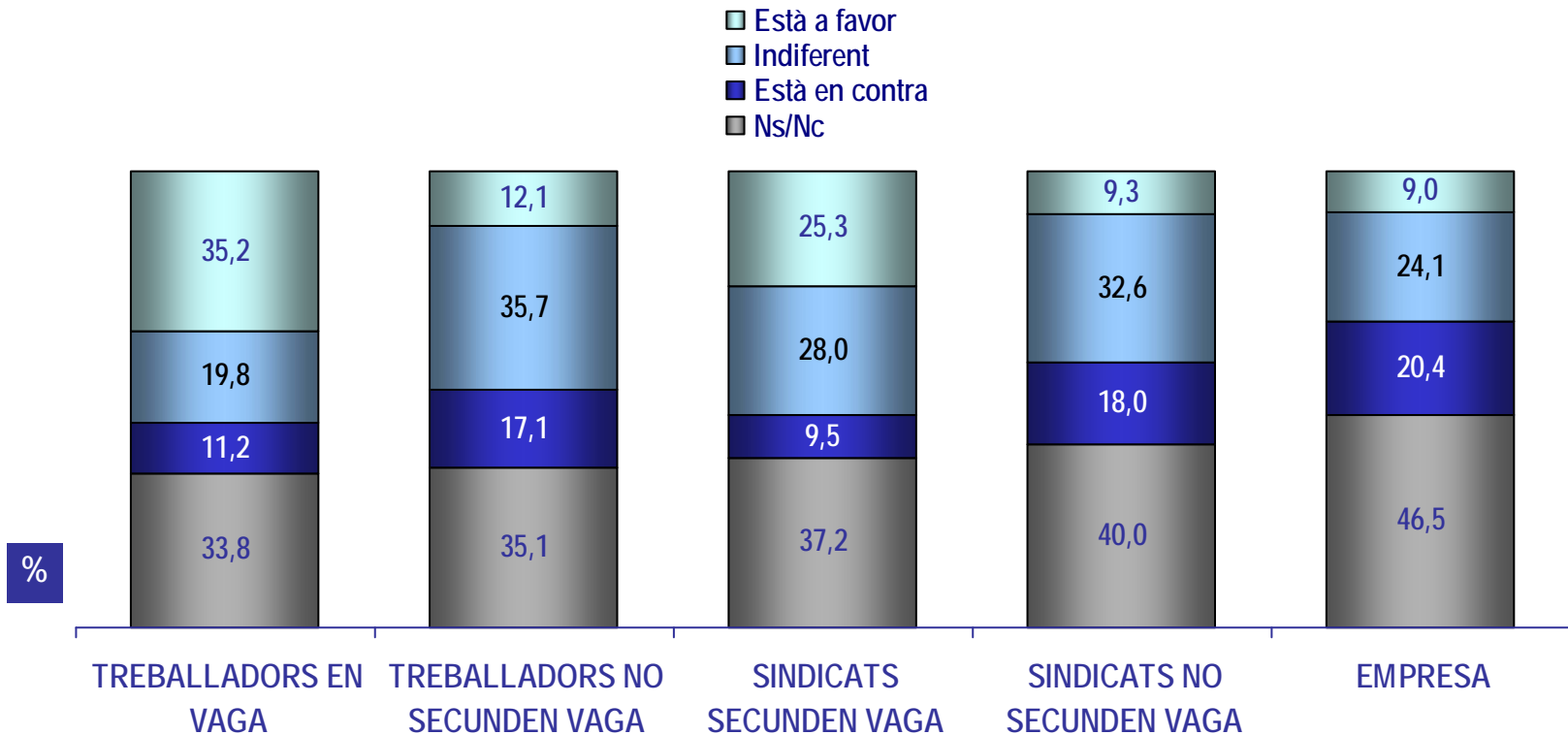
○ Significativament superior

- La majoria dels sindicats
- Uns minoria dels sindicats
- NS/NC



OPINIÓ DE LA POSTURA MANIFESTADA PER ...

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -(n=505)



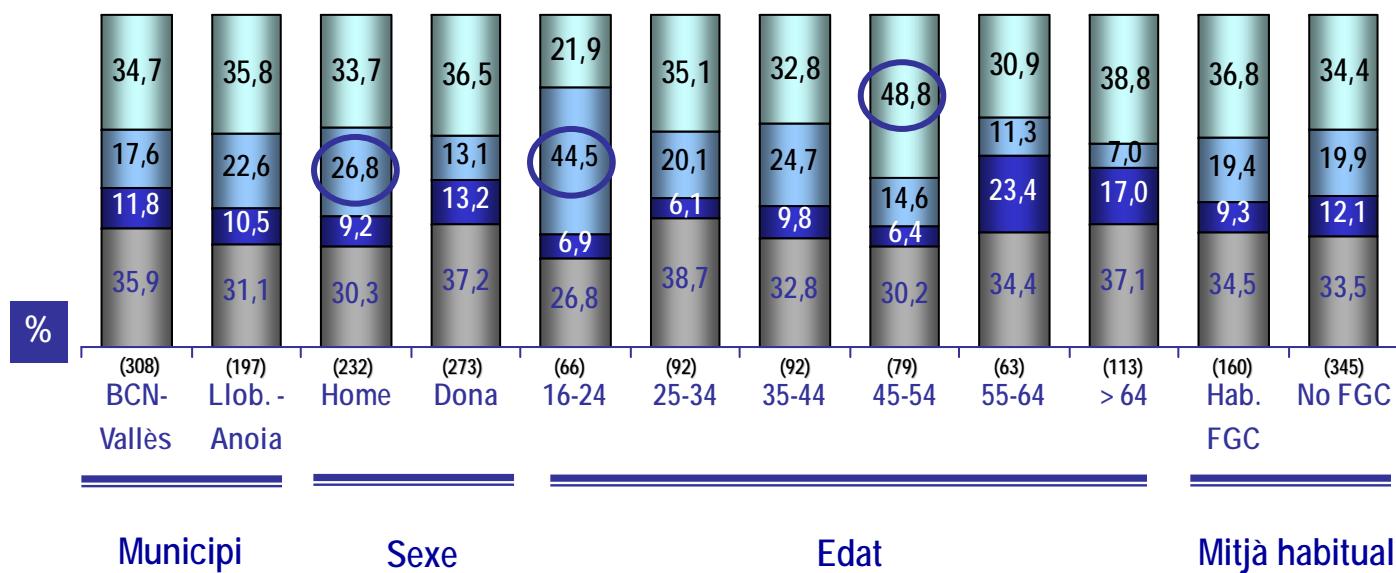
OPINIÓ DE LA POSTURA MANIFESTADA PELS TREBALLADORS EN VAGA

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -

PER SEGMENTS ...

○ Significativament superior

- Està a favor
- Indiferent
- Està en contra
- Ns/Nc



OPINIÓ DE LA POSTURA MANIFESTADA PELS TREBALLADORS QUE NO SECUNDEN LA VAGA

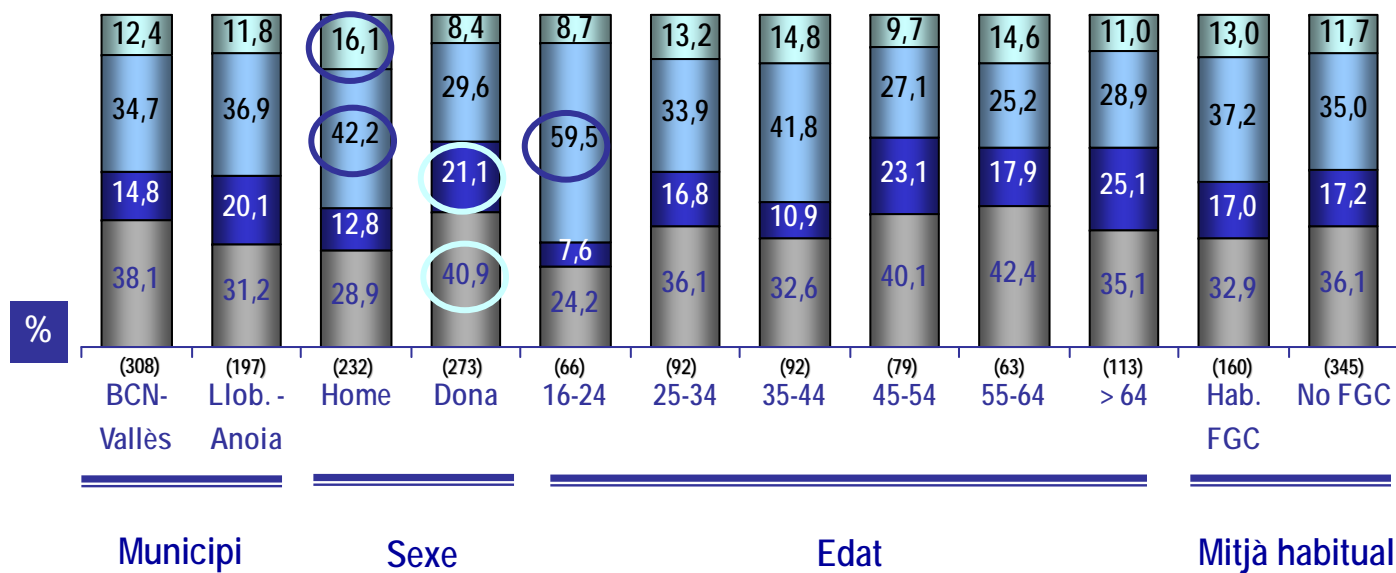
Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -

PER SEGMENTS ...



Significativament superior

- Està a favor
- Indiferent
- Està en contra
- Ns/Nc



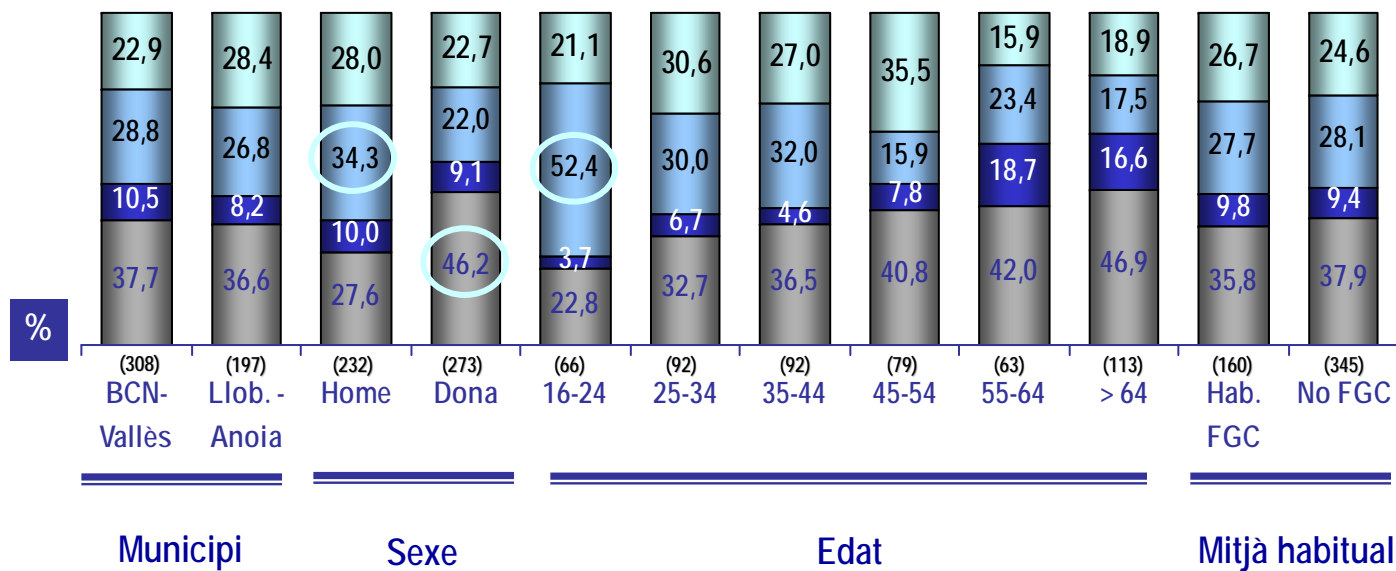
OPINIÓ DE LA POSTURA MANIFESTADA PELS SINDICATS QUE SECUNDEN LA VAGA

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -

PER SEGMENTS ...

○ Significativament superior

- Està a favor
- Indiferent
- Està en contra
- Ns/Nc



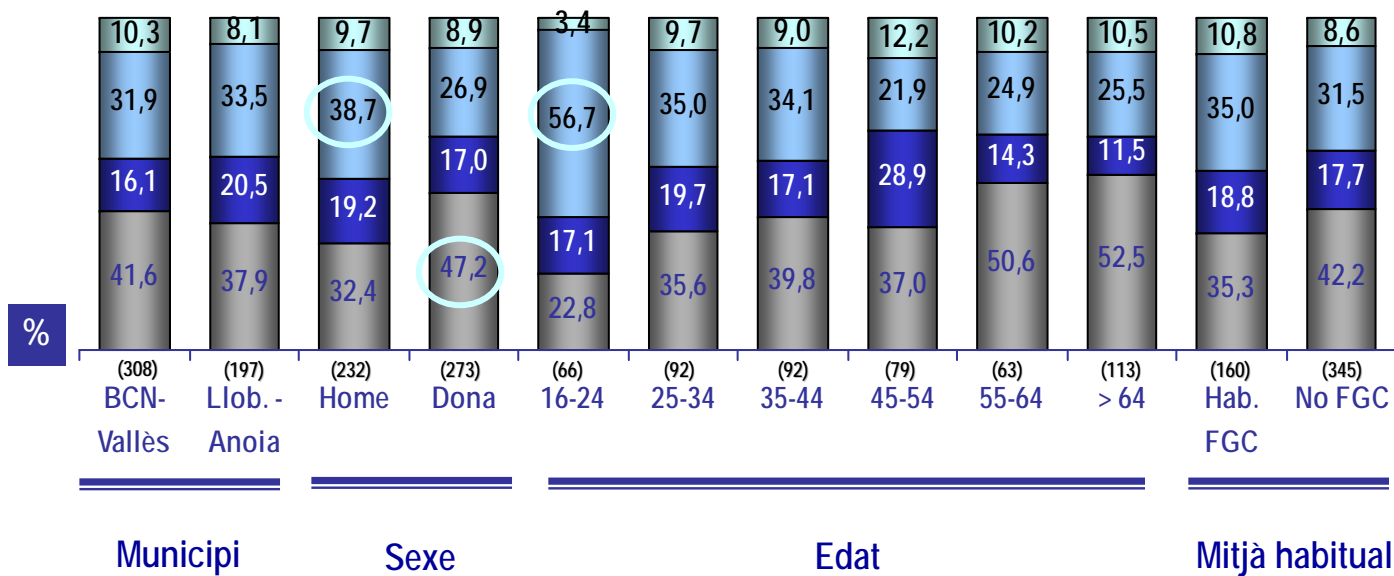
OPINIÓ DE LA POSTURA MANIFESTADA PELS SINDICATS QUE NO SECUNDEN LA VAGA

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -

PER SEGMENTS ...

○ Significativament superior

- Està a favor
- Indiferent
- Està en contra
- Ns/Nc



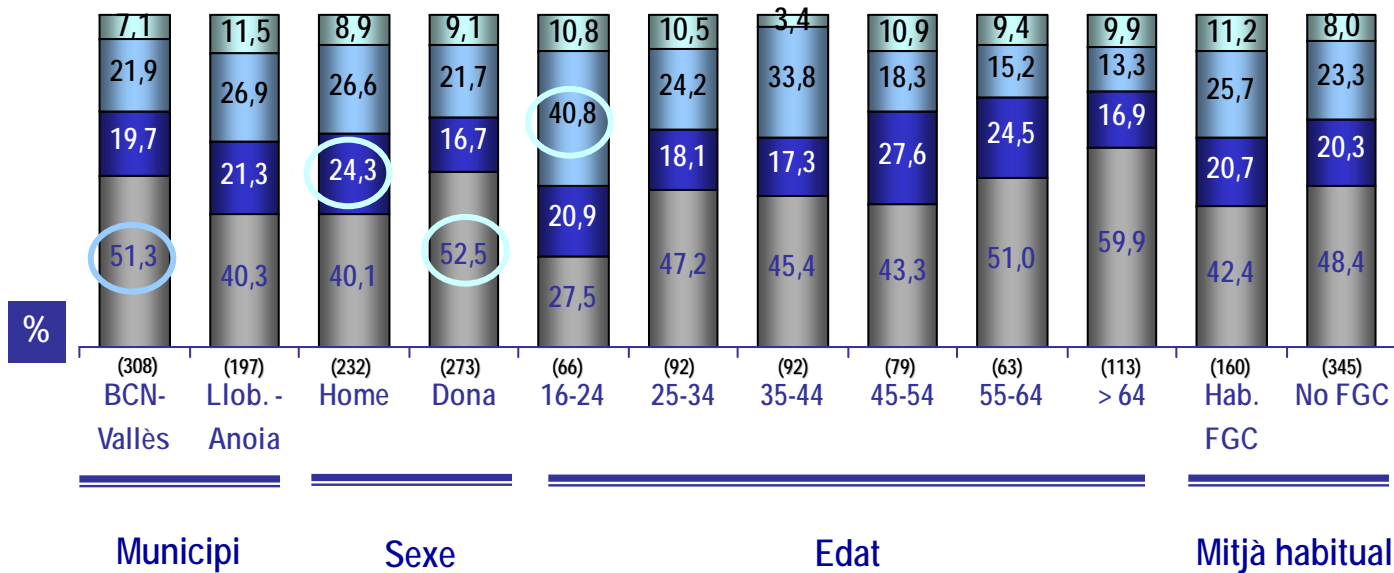
OPINIÓ DE LA POSTURA MANIFESTADA PER LA EMPRESA FGC

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -

PER SEGMENTS ...

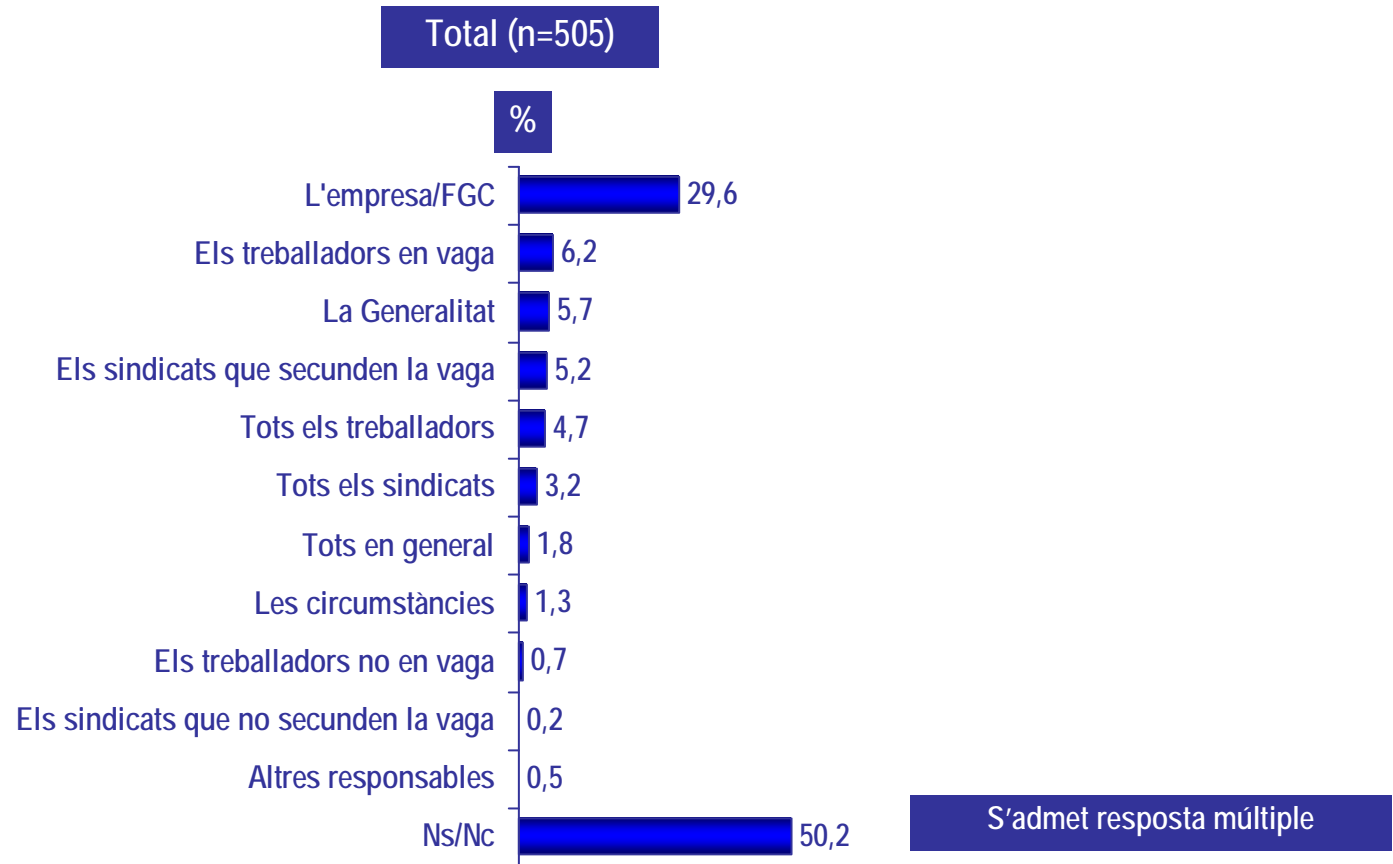
○ Significativament superior

- Està a favor
- Indiferent
- Està en contra
- Ns/Nc



QUI CREU QUE ES EL RESPONSABLE DE LA VAGA D'FGC

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -



QUI CREU QUE ES EL RESPONSABLE DE LA VAGA D'FGC

Base: total entrevistes - s'han assabentat de la vaga -

Per segments

%

	BCN - Vallès	Llob. - Anoia	Home	Dona	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	> 64	Habitual FGC	No habitual FGC
	308	197	232	273	66	92	92	79	63	113	160	345
L'empresa/FGC	29,2	30,2	30,7	28,6	24,7	36,0	28,6	37,5	33,0	18,4	31,7	28,7
Els treballadors en vaga	7,1	5,1	8,1	4,5	13,2	2,5	5,6	4,6	11,6	3,6	10,8	4,1
La Generalitat	6,4	4,8	7,2	4,3	8,1	4,2	4,4	7,7	3,6	6,8	1,4	7,7
Els sindicats que secunden la vaga	5,7	4,5	8,8	1,8	8,3	6,1	1,2	5,8	10,5	1,6	9,6	3,1
Tots els treballadors	4,5	5,0	4,3	5,1	4,1	5,0	6,5	1,9	5,0	5,1	6,2	4,0
Tots els sindicats	3,0	3,5	2,9	3,5	1,6	3,6	5,4	1,9	3,4	2,6	3,6	3,0
Tots en general	1,7	1,9	2,0	1,6	-	1,5	3,1	-	2,9	2,7	2,4	1,5
Les circumstàncies	1,5	0,9	0,6	1,9	2,7	0,8	-	2,5	1,4	1,0	1,0	1,4
Els treballadors no en vaga	0,7	0,7	0,9	0,5	-	-	1,5	2,5	-	-	0,7	0,6
Els sindicats que no secunden la vaga	-	0,5	0,4	-	-	-	-	-	1,5	-	-	0,3
Altres responsables	0,4	0,6	0,5	0,5	-	-	-	-	2,1	1,3	-	0,8

Significativament superior

S'admet resposta múltiple

RESUM DE RESULTATS I CONCLUSIONS - ANÀLISI DE L'ENTORN -

RESUM DE RESULTATS (I)

Mitjà habitual per desplaçar-se: Els individus entrevistats es desplacen habitualment amb cotxe/moto (43,1%), metro (32%), autobusos de TMB (23,7%) i Ferrocarrils de la Generalitat (15,6%). Entre els que es desplacen habitualment amb els Ferrocarrils destaquen els joves de 16 a 24 anys i el segment de 55 a 64 anys. Recordar que la població de l'estudi es concentra en les zones i municipis principals receptors dels serveis d'FGC.

Impacte de la vaga: L'impacte de la vaga entre la població analitzada arriba al 50,1% dels individus. Una de cada dues persones s'ha assabentat de l'existència de la vaga d'FGC. Aquest impacte és significativament més elevat entre els clients habituals d'FGC (71,5% -impacte clients- vs. 44% - impacte no clients-), i més elevat entre els municipis de la zona Llobregat-Anoia (57,1% -zona Llobregat-Anoia- vs. 45,8% -zona Barcelona – Vallès-).

Entre els que s'han assabentat de l'existència de la vaga

Desconvocatòria de la vaga:

- ✚ El 62,2% dels impactats desconeixen si la vaga continua o ja s'ha acabat, mentre que un 13,4% afirmen que la vaga continua [Llobregat-Anoia (17%) / Barcelona-Vallès (10,2%)]. El 24,8% s'han assabentat de la desconvocatòria de la mateixa [clients (35,8%) / no clients (19,8%)].
- ✚ Entre els que s'han assabentat de la desconvocatòria, el 82,6% en desconeixen els motius d'aquesta resolució. Un 12,0% indiquen que sindicats i empresa han arribat a un acord.
- ✚ La manera com s'han assabentat de la desconvocatòria de la vaga és diversa: ràdio (24%), premsa (23%), a la parada d'FGC (19,3) [Llobregat-Anoia (30,7%) / Barcelona-Vallès (12%)] [clients FGC (35,1%), li ha dit algú (18,8%) i per televisió (15%).

RESUM DE RESULTATS(II)

Entre els que s'han assabentat de l'existència de la vaga

Com s'ha assabentat de l'existència de la vaga: premsa (30,9%), li ha dit algú (27,5%), per televisió (22,5%), per la ràdio (215%), a la parada d'FGC (16,3) [clients FGC (34%)].

La vaga ha afectat d'alguna manera els seus desplaçaments: al 90,6% dels individus no els ha afectat la vaga. Els afectats (9,6%) destaquen a la zona Llobregat-Anoia (12,7%) en relació a la zona Barcelona-Vallès (7%). La xifra d'afectats augmenta al 20,2% entre els clients habituals s'FGC

- ✚ **Manera com van canviar els seus desplaçaments:** el 29,4% dels afectats per la vaga van canviar a l'autobús [zona Llobrega-Anoia (44,9%) / zona Barcelona-Vallès (8%)], un 29% van agafar el cotxe/moto, un 24,5% van utilitzar els serveis mínims d'FGC i un 15% van canviar al metro.

Coneixement dels motius de la vaga: el 74,9 dels individus en desconeixen els motius. El 33,8% dels clients habituals d'FGC coneixen els motius de la vaga.

- ✚ **Els motius principals de la vaga** indicats pels enquestats son els següents: augment salarial (54,9%), problemàtica d'acomiadaments i readmissions (15,6%), conflictivitat en la negociació de convenis col·lectius (13,3%) i millora de les condicions de treball (13,2%).

RESUM DE RESULTATS(III)

Entre els que s'han assabentat de l'existència de la vaga

Qui participava en la vaga: tant pel que fa a treballadors com a sindicats hi ha un elevat desconeixement dels participants a la vaga (treballadors NS/NC: 56,6% / sindicats NS/NC: 71,4%).

- + Treballadors: una minoria (26%) [client habitual: 42,9%, 55-64 anys: 34,6%] vs. la majoria (17,4%).
- + Sindicats: una minoria (19,7%) [client habitual: 32,8%] vs. la majoria (8,9%).

Opinió en relació a la postura manifestada per :

- + Per a tots els col·lectius analitzats s'observa un elevat percentatge de citacions de "no sap / no contesta".
- + Pel que fa als col·lectius que secunden la vaga:
 - + Treballadors: un 35,2% del entrevistats hi estan a favor i un 19,8% són indiferents.
 - + Sindicats: un 25,3% hi estan a favor i un 28% són indiferents.
- + Pel que fa als col·lectius que no secunden la vaga:
 - + Treballadors: un 35,7% són indiferents, 17,1% en contra i 12,1% a favor.
 - + Sindicats: 32,6% són indiferents, 18% en contra.
- + Pel que fa a l'empresa: s'observa el percentatge més elevat de "Ns/Nc" (46.5%), el 24.1% dels enquestats són indiferents, un 20,4% hi estan en contra, i un 9% a favor.

Els responsables de la vaga: el 50,2% dels entrevistats no saben indicar els responsables d'aquesta vaga d'FGC La resta de citacions es centra en senyalar com a responsables: l'empresa FGC (29,6%), els treballadors en vaga (6,6%), la Generalitat de Catalunya (5,7%) i els sindicats en vaga (5,2%).

CONCLUSIONS

EL CONEIXEMENT O IMPACTE DE LA VAGA D'F.C.C. HA ARRIBAT AL 50% DE LA POBLACIÓ ENTORN DE LES PRINCIPALS ZONES RECEPTORES DELS SERVEIS D'FGC, AQUEST IMPACTE AUGMENTA AL 71,5% ENTRE ELS CLIENTS HABITUALS D'FGC.

EL NIVELL D'AFECTATS PER AQUESTA VAGA EN GENERAL NO ARRIBA AL 10% DELS INDIVIDUS, ENTRE ELS CLIENTS HABITUALS D'FGC ELS AFECTATS SON UN 20%.

EXISTEIX UN ELEVAT DESCONEIXEMENT EN RELACIÓ ALS MOTIUS, ALS PARTICIPANTS EN LA VAGA I ALS RESPONSABLES DE LA MATEIXA.

AQUEST DESCONEIXEMENT ES PERCEP TAMBÉ EN LA OPINIÓ DE LA POBLACIÓ EN RELACIÓ A LA POSTURA MANIFESTADA PELS DIFERENTS COL·LECTIUS ANALITZATS (ELEVADES CITACIONS DE NO CONTESTA O D'INDIFERÈNCIA). SI BÉ, S'OBSERVA UNA OPINIÓ FAVORABLE ALS COL·LECTIUS QUE ESTAN EN VAGA EN RELACIÓ ALS COL·LECTIUS QUE NO LA SECUNDEN.

ES TRACTA D'UNA VAGA MITJANAMENT NOTÒRIA I AMB UN ELEVAT GRAU DE DESCONEIXEMENT, SI BÉ, COM ÉS D'ESPERAR, ELS CLIENTS HABITUALS D'FGC EN TENEN MAJOR CONEIXMENT QUE ELS CLIENTS NO HABITUALS.

ANNEX

- COMENTARIS ENTREVISTATS -
- FACTORS DE QUALITAT A DYMPHONE -

L'OBJECTIU D'AQUESTA ENQUESTA ÉS CONÈIXER L'ESTAT D'OPINIÓ DE LA POBLACIÓ EN RELACIÓ A LA VAGA D'ALGUNS TREBALLADORS D'FGC VOL VOSTÈ REALITZAR ALGUN COMENTARI AL RESPECTE?

(I)

Hablado se entiende la gente
Devaluació del dret a la vaga que tenim tots els treballadors per part d'una minoria i per part d'un petit sector per demanar només un augment de sou deixant de banda tota la resta de la plantilla
Tiene que haber un acuerdo entre trabajador y empresa sin llegar a la vaga
Como trabajador piensa que la huelga es un derecho legitimo de todos los trabajadores.
Que se arregle ya, tenga quien tenga la culpa ya que siempre pagan los usuarios.
Tienen sus derechos de hacer huelgas.
Porque las huelgas siempre tienen que ser para desconvocar la jornada laboral, perjudicando a otros trabajadores?, que hagan una huelga a la japonesa trabajando mas horas, y que se manifiesten delante de la Generalitat una vez acabada la jornada laboral.
Que se acabe de arreglar el conflicto porque afecta a todo el mundo
La informació a l'usuari ha funcionat correctament i els serveis mínims.
Si es el bien de ellos hacen bien con la huelga.
Servicios mínimos escasos.
Que los servicios mínimos se han de cumplir y que es una pena que se tenga que llegar a esta situación.
Que le interesa a la empresa hacer la huelga.
Le parece muy bien que reivindiquen sus derechos como trabajadores.
La opinión personal es que sea quienes sean que hagan huelga siempre pagan los mismos o sea los usuarios.
Los perjudicados son los usuarios y nadie nos dió ninguna explicación de nada, solo de los horarios, en un tablón de anuncios, pero nada mas.
No entiende las vagas, si se tiene que trabajar hay que trabajar.
Como usuaria tuve suerte porque el día que lo utilice respetaban los servicios mínimos y había letreros anunciando la huelga.
Todos tenemos derecho a la vaga.
Jo estic contenta amb els ferrocarrils per què passin molt sovint però trobo que es massa car. I per el tema de la vaga penso que amb les vagues no s'arregla res, mes perjudica al usuari.

(II)

Li sembla be.
Le parece mal que el servicio publico no sepa solucionar sus problemas y lo paquen los usuarios y trabajadores.
Le parece bien para que se conozca.
Espera que aconseguixin les seves reivindicacions.
Mon marit es queixa pels horaris mínims, arriba tard a treballar.
Opina que antes de hacer encuestas primero hay que dialogar.
Que cuando hay huelga pongan buses que vayan convinados con los trenes.
Le sabe mal por los trabajadores, ya que ella también paso por temas de este tipo cuando estaba en activo, piensa que el pez grande siempre acaba comiéndose al chico.
No perjudicar a l'usuari.
No dejaban moverse a nadie y estaban presionando para que se enterara todo el país querían que los medios de comunicación se hicieran eco.
Casi no te notó la huelga
Les vagues sempre que siguin per arribar a una negociació en semblen bé, per reivindicar els drets dels treballadors en tots els casos.
Piensa que se pueden solventar los problemas de otra forma diferente a la huelga, con talento y no con talante (cito palabras textuales piden que conste)
Vaga molt poc sèria.
Que acabin ja!
Cuando se produce una huelga deberían ofrecer otros desplazamientos compensativos.
No sabe si su opinión ha servido de algo ya que el no es un usuario habitual
Que se arregle para los trabajadores y para el usuario es un perjuicio para el trabador y todos los que tenemos que debernos a un horario
Hay mucha gente que paga el pato porque los que van a trabajar y llegan tarde por culpa de la vaga no tienen ninguna culpa
A la estació no informaven dels serveis mínims ni de que convocaven vaga . A mi en va informar una amiga per telèfon.

(III)

Que si s'ha fet la vaga serà per alguna raó.
Abusan un poco de todo (los que hacen las huelgas)
Hay otras maneras para no fastidiar a los demás
Se trataría de favorecer a los trabajadores que siempre salen perdiendo
Sabe mal por los usuarios pero siempre hay otros medios, se tiene que ayudar a los trabajados para que consigan lo que quieren
Una vaga de aquestes consideracions s'ha de mirar molt y més quan es tracta de un servei públic.
El responsable es la Generalitat yo personalmente no uso transporte publico
Li van tornar el bitllet per què ho va a demanar, la vaga hauria de ser més dràstica.
Que pedían una cosa los que tienen el mejor sueldo
Desde que tenemos el euro todo va de mal en peor todo sube las pensiones son bajas para como esta la vida
Que acepten lo que piden los trabajadores y se solucione así los usuarios no sufriríamos las consecuencias
Que pase mas a menudo que aumente las frecuencia que la distancia sea mas corta
Está en contra de las huelgas
Q es una pena q s'hagi fet vaga per què normalment va molt be.
Todos los trabajadores tienen un motivo pero los que lo sufren son los usuarios
Que es un problema para la gente usuaria que le afecta.
Los dinero que dedica FGC en esta encuesta la podría utilizar para mejoras para sus trabajadores es vergonzoso
Que de ser un motivo muy importante ya que crean un problema para el usuario
Tothom te el dret a reivindicar millores, però sense haver de perjudicar als usuaris
Estic de acord en aquesta vaga perquè tenim llibertat de expressió.
Jo he estat amo i treballador y penso que avui dia tenen mes raó els amos que els treballadors.
Lo que veo es que no ha habido mucha repercusión como otras huelgas de otros medios de transportes
Que en a mi si es pot garantir uns serveis mínims garantits veig be que els treballadors es manifestin per reivindicar els seus drets
Esta a favor de al huelga pero que utilicen algún medio que no afecte al pueblo
Opina que la huelga es justa, y comenta que se aceleren las obras de los FGC que hay en Terrassa , que produce problemas...

(IV)

No està conforme amb la integració tarifària perquè li surt més car que abans.
Estoy a favor de la vaga.
Entiende que son necesarias las huelgas
Fastidia a la gente que esta trabajando.
Que se tenga en cuenta a todos los trabajadores que pueden ir hacia delante.
Esta muy bien la huelga y muy mal los sindicatos.
Que se arreglen las cosas cuanto antes . A mi no me afecta pero a mi hija si porque estudia en Barcelona y utiliza los F.G.C..
El transport es car i no suficientment fluid
Que los que se afectan son los usuarios, aunque esta de acuerdo en apoyarse unos a otros.
Que los usuarios son los perjudicados y que los servicios mínimos se tienen que cumplir.
Ha leído en la prensa que echaron a algunos trabajadores que secundaban la huelga, el entrevistado esta de acuerdo siempre y cuando incumplieran los servicios mínimos.
La opinión de la entrevistada es que cuando los trabajadores se quejan es porque hay algo que arreglar.
Q arribin a un acord en favor de l'usuari.
Es molt difícil emetre un judici sense estar assabentat de tots els motius que han motivat el conflicte
Que els donguin al que demanen
Si quieren hacer huelga que informen a los usuarios para saber de que va porque en este caso lo único que hacen es tocar las narices.
Sus motivos tendrían pero el usuario no tiene la culpa y siempre se ve afectado
Como usuario no tiene muy buena opinión de que se hiciera esta huelga.
El encuestado como usuario ha tenido que cambiar horarios y medios de desplazamiento.
Como usuario de los fgc opina que habrían de poner mas avisos de la huelga y con antelación.
Opina la entrevistada que solo se entero de la noticia, pero desconoce los detalles, que para poder opinar sobre la misma deberíamos las encuestadas explicarles de que se trata y entonces contestarían con opinión de peso.
No puede opinar porque no está informado de nada, solo se enteró que había huelga pero nada más.

(M)

El entrevistado opina que tiene que haber un equilibrio entre la postura de los trabajadores y de FGC.
A favor de lo que piden los trabajadores.
Que tendrán que hacer algo para reclamar sus derechos.
Tienen el derecho a huelga.
Esta huelga entorpece los horarios de las personas que tienen que coger los trenes y no lo ve bien.
Opina que las dos partes en conflicto deben de tener sus razones , porque no existe la verdad absoluta.
A ella no le ha perjudicado-pero tiene familiares que si, llegaban más tarde. Aunque comprende que se tuviera que hacer.
A favor de los trabajadores.
El encuestado como usuario se vio afectado y se molestó un poco.
Es un poco rollo que si quieren hacer huelga que esta bien pero que nosotros también tenemos que trabajar.
Dice que no puede opinar porque sabe que han hecho huelga, se lo comento su padre pero no tiene información sobre los motivos de la misma.
Tuvo molestias en sus desplazamientos.
Piensa que las empresas tanto publicas como privadas generan unos beneficios que no repercuten en los trabajadores, siempre acaba beneficiada la empresa, y no hay aumentos para el trabajador.
Que el transporte publico es caro y resuelve los problemas de los jóvenes en cuanto a desplazamientos y la vaga le ha ocasionado aun mas problemas.
Que si los trabajadores están contentos, los usuarios estarán mejor atendidos
La incidència ha estat mínima i espero que continuï així.
Que ojalá les den a los trabajadores lo que piden y que lleguen a un acuerdo.
Mas dialogo el empresario tienen que bajar un poco y el trabajador también.
Si la hicieron es porque tenían algo de razón.
Los mas perjudicados somos los usuarios.
Espera que se solucione.

(VI)

Los usuarios son los que salen perjudicados.
Que la gente se tendría que unir mas para reivindicar sus derechos
No perjudicar a l'usuari.
Q las empresas deberían ser más flexibles con los trabajadores para no tener q llegar a estos extremos, el trabajador pide lo q le corresponde.
Que estoy a favor que si lo pueden hacer que lo hagan
Màxima franquesa, intent d arribar a un acord.
Hay que comprender que tiene que hacer huelga para defender sus derechos.
No le gusta que hayan huelgas.
Que tendrían que poner gente de seguridad dentro de los trenes sobretodo para los últimos turnos con el fin de proteger a los pasajeros.
Que se enfrentes a quien tenga que hacerlo pero no al ciudadano de a pie.
Hacen la huelga porque no les han subido los salarios.
Cadascu lluita pels seus drets, sempre que no sigui desmesurat allo que demanens
No ha sentit cap comentari a la gent
Que tiene que pensar mas en los trabajadores que utilizan los FGC.
Faltarían mas servicios mínimos y respetar los servicios mínimos.
Opina que si tienen los trabajadores algún problema que lo defiendan , pero teniendo en cuenta también a los usuarios de FGC.
Fastidia als usuaris!
La vaga es un dret xo responsabilitats
Considero que no se habria de arribar a les vagas,per lo cavuts que son uns i akltres.
Sempre que sigui per defensa dels trabvalladors estic a favor perque el nivell de vida ha pujat molt i tambe las tarifas i no tan els salaris
Que cada persona sabe lo que necesita y porque hace la huelga, ella lo desconoce.

(VII)

Si han fet vaga per alguna cosa serà, no crec que sigui per res
Comenta que la gente que va en el tren no hace ningún comentario sobre la huelga
No puede opinar porque non esta muy informado.
Los perjudicados siempre somos los usuarios.
Es legitimo derecho del trabajador a la huelga.
Porque hacen bien en defender lo suyo.
Que en les vagues fan abús de la pressió publica.
Em sembla que no s'ha informat prou per els mitjans de comunicació majoritaris
Se tienen que tener derecho a pedir condiciones sociales ect. Los trabajadores, pero sería necesario que se cumplieran los servicios mínimos para no molestar al usuario. El trabajador tiene derecho a la huelgas siempre y cuando sea legal y con servicios mínimos y que avisen- no se aviso poniendo pancartas ni nada--y que informaran los motivos de la huelga.
Son muy exagerados los motivos expresados por la huelga.
Que si la empresa ferrocarrils de la Generalitat es la culpable.
Pensa que es un servei que funciona be.
Cree que el trabajador esta en su derecho a reclamar.
El trabador tiene derecho a la huelga.

- FACTORS DE QUALITAT A DYMPHONE -






DYMPHONE és la divisió de l'Institut DYM responsable de la realització d'entrevistes telefòniques (CATI). Tot dins la seva organització i instal·lacions ha estat cuidat fins a l'últim detall per tal de garantir la més alta qualitat de la informació obtinguda:

- 📌 Protocols personalitzats de selecció i formació inicial de l'equip d'entrevistadores.
- 📌 Seguiment permanent de l'executòria de cada entrevistadora (informes de supervisió, taxes de negatives, temps de duració de les entrevistes, etc)
- 📌 Formació continuada
- 📌 Pilotatge sistemàtic de tots els qüestionaris.
- 📌 Rigurosa política de retrucades i aplaçaments respecte dels membres de la mostra original que no responen, que no hi son, que estan ocupats o es neguen a contestar, etc amb la finalitat d'aconseguir el més alt grau d'exhaustivitat mostral (fins a 6 trucades en enquestes a població i fins a 10 en enquestes a negocis).
- 📌 Supervisió remota simultània (escolta directa d'entrevistat i entrevistadora i seguiment del qüestionari des del lloc de supervisió)
- 📌 Programació dels horaris de camp en els trams del dia més adequats per a contactar a la població objectiu d'acord amb els procediments propis d'optimització que treballen sobre la base de dades històrica de taxes de resposta.



Selecció de la mostra:

Per tal d'abastar la màxima representativitat de la mostra, la primera condició és utilitzar un mètode probabilístic de selecció mostral. En el cas d'enquestes a població general, les mostres se seleccionen a DYMPHONE seguint el procediment plurietàpic següent.

-  Un programa d'ordinador, que treballa sobre un fitxer de tots els municipis espanyols, permet realitzar qualsevol estratificació per zones i hàbitats, seleccionar amb probabilitat proporcional a la grandària dels municipis integrants de la mostra i determinar el nombre d'entrevistes a realitzar a cada municipi.
-  A cada municipi seleccionat a la fase anterior, els números de telèfon que formaran part de la mostra de partida s'extrauen de les guies telefòniques mitjançant procediments aleatoris sistemàtics.
-  La persona a entrevistar a cada un dels telèfons seleccionats es determina d'acord amb el procediment establert per a la investigació en el projecte corresponent (darrer aniversari, quotes de sexe i/o edat, status familiar - mestressa de casa, cap d' Família-, acomplir certes condicions - consum del producte - o d'altres).



Gestió de la mostra:

Una correcta selecció de la mostra de números de telèfon que s'ha d'utilitzar en una investigació és una condició necessària però no suficient de bona gestió mostral.

A DYMPHONE, la mostra de números de telèfon, una vegada seleccionada, s'introdueix en el sistema CATI en forma d'Fitxer informàtic. A partir d'aquest moment serà gestionada de manera automàtica sota els criteris següents.



Els números de telèfon de la llista original entren al sistema en un ordre aleatori, la qual cosa garanteix que des del començament totes les zones i nivells d'hàbitat (o grups de qualsevol altre criteri de classificació emprat en la selecció de la mostra) progressin homogèniament en la seva realització.



L'assignació de trucades als diferents llocs de treball és efectuada pel propi sistema, la qual cosa impedeix la possibilitat que es presentin biaixos d'entrevistadora associats a certs estrats mostrals per acumulació d'Feina d'una sola entrevistadora sobre ells.



El sistema manté la informació sobre les diferents trucades que s'han fet a cada número de telèfon, els entrevistadors que les varen fer, els horaris i les seves durades, i els resultats aconseguits (no contesten, comuniquen, absents, ocupats, no contactables, negatives, no elegibles, entrevistes completes, etc.). Tot això constitueix una informació a disposició del client que permet analitzar amb el màxim detall la qualitat de la gestió del treball que s'ha fet.



Qüestionari:

Un equip de programadors elabora els programes de *routing* del qüestionari, una vegada que aquest ha estat dissenyat per l'equip tècnic i aprovat pel client. El programa que controlarà la gestió del qüestionari pot incorporar sofisticades aleatoritzacions, rotacions i bifurcacions de les preguntes i ítems d'aquell.

Una vegada confeccionat el programa de gestió del qüestionari, aquest passa al departament de camp, on és sotmès a un doble procés de verificació:



Un test sistemàtic sobre entrevistes fictícies, amb la finalitat de comprovar el correcte funcionament dels fluxes del qüestionari.



Un pilotatge sobre entrevistes reals, amb l'objectiu de contrastar la idoneïtat de les tècniques d'indagació contingudes en el qüestionari per tal de plasmar-les en preguntes concretes.



Política de personal:

L'activitat de DYMPHONE se centra en dur a terme entrevistes telefòniques per a investigacions de mercat i opinió, activitat que no es compagina amb d'altres com són el telemarketing o la televenda. Aquesta especialització permet convertir la política de gestió del personal en el centre neuràlgic de la política de qualitat:



Les entrevistadores de DYMPHONE són seleccionades en funció de llurs habilitats relacionades directament amb la realització d'entrevistes. És per això que a les candidates se'ls hi apliquen unes proves psicotècniques on les dimensions mesurades han estat correlacionades amb èxit respecte a les variables de qualitat operativa mesurades a posteriori.



La formació de les entrevistadores s'orienta exclusivament a la seva capacitat per a fer entrevistes telefòniques. Aquesta formació comprèn: Un programa inicial de cursillos que cobreix tanto la operació informàtica de las entrevistas como las técnicas de administración oral de las mismas.

- Un programa inicial de cursos que cobreix tant l'operació informàtica de les entrevistes com les tècniques de la seva administració oral.
- Un seguiment exhaustiu de cada entrevistadora que inclou índex estadístics aconseguits a cada estudi realitzat (rendiments, taxes de negatives, etc.) i anotacions i avaluacions recollides durant els processos de supervisió. Aquest seguiment, a més d'ésser utilitzat per a identificar les persones capaces, s'utilitza per retroalimentar els processos d'Formació continuada, treballant amb cada persona vàlida els aspectes més fluïdos de la seva executòria.



Gestió de l'entrevista:




L'administració del qüestionari es regeix pel manual de l'entrevistador elaborat per l'Institut el qual conté les normes operatives d'obligat compliment tant en el maneig del *software* com a les pautes de comportament que s'han de seguir amb els entrevistats.

Política de retrucades:

La qualitat d'una mostra final està molt lligada al grau d'exhaustivitat abastat sobre els números de telèfon inicialment seleccionats per a la mateixa. Solament una adequada política de retrucades als telèfons que comuniquen, o no contesten o quan les persones seleccionades no hi són o estan ocupades, permet abastar una bona representativitat mostral.

El contrari (mecanismes excessivament flexibles de substitució de la mostra original) pot conduir a importants biaixos, per allò que suposa entrevistar les persones més accessibles (amb major probabilitat d'estar a casa).



A DYMPHONE, aconseguir elevades taxes d'exhaustivitat mostral s'articula mitjançant dos mecanismes: La realització de un número dado de llamadas (seis en encuestas a población y diez en encuestas a profesionales y empresas) a un mismo teléfono que no contesta o comunica, unida a la generació de aplazamientos para las personas seleccionadas ausentes u ocupadas.

-  La realització d'un cert nombre de trucades (sis en enquestes a població i deu en enquestes a professionals i empreses) a un mateix telèfon que no contesta o comunica, unida a la generació d'ajornaments per a les persones seleccionades absents o bé ocupades.
-  La programació de les retrucades d'acord amb unes pautes estructurades (quinze minuts després per als que comuniquen i una seqüència d'aparició dels que no contesten que cobreix diferents trams del dia durant diversos dies) per tal d'augmentar la probabilitat de contacte.
-  Un grup d'entrevistadores especialitzades recicla els qüestionaris en els que s'han aconseguit negatives a respondre per tal de convertir-los en entrevistes i reduir la taxa final de negatives.



Programació de les càrregues de treball:



Les dades acumulades per DYMPHONE respecte de les taxes de respostes per trams de mitja hora i tipus de *target*, a la ja llarga llista d'estudis realitzats, han permès crear uns models matemàtics de resposta que, incorporats a un programa d'ordinador elaborat pel propi Institut, permeten optimitzar les càrregues de treball (horaris i nombre de llocs de treball assignats) en funció de les característiques de cada enquesta. D'aquesta manera es garanteix que:

-  Els moments del dia en què es fan les trucades són els més adients per a contactar les persones que integren la població objectiu de la investigació.
-  El treball de camp es duu a terme al llarg d'un nombre suficient de dies per tal que, en conjunció amb la política de retrucades, sigui possible abastar un bon grau d'exhaustivitat mostral.

Supervisió:

DYMPHONE manté un lloc de supervisió actiu per cada 15 llocs de treball o fracció, el que garanteix un mínim de revisió directa del 5% del treball efectuat.

La supervisió de les entrevistes es fa en temps real, paral·lelament a la seva execució. Per això cada lloc de supervisió està dotat de:

-  Un monitor on puguin seguir-se visualment les entrevistes (pàgina del qüestionari que està administrant l'entrevistadora i codis que ella marca) realitzades en un lloc de treball seleccionable.
-  Un equip d'escolta que permet seguir la conversa (entre l'entrevistadora i la persona entrevistada) corresponent a l'entrevista monitoritzada. El sistema d'accés a la línia resulta imperceptible tant per a l'entrevistadora com per a la persona entrevistada.