

QÜESTIONARI QUANTITATIU

Data 11 de novembre de 2010

Núm. qüestionari:

--	--	--	--

BLOC 1: INTRODUCCIÓ I FILTRES

Bon dia/ Bona tarda/ Bon vespre

Som [NOM DE L'ENQUESTADOR], de l'empresa STIGA. Estem realitzant un estudi amb l'objectiu de conèixer l'opinió dels usuaris dels serveis d'autobusos de Catalunya.

Seria tan amable de col·laborar responent a unes preguntes?

I0. L' interlocutor col·labora:

- Sí1 → Continuar amb l' enquesta
 No2 → Fi d'entrevista. Acomiadament

F0. Em podria dir, si us plau, si ja li han fet recentment - en els darrers tres mesos - aquesta enquesta?

- Sí1 → Fi d'entrevista. Acomiadament
 No2 → Continuar amb l' enquesta

F1. Idioma (*No preguntar. Anotar per observació. Recordeu que us heu de dirigir sempre en català, i fer adaptació idiomàtica si l'interlocutor canvia d'idioma*)

- 1 → Català
 2 → Castellà
 3 → Anglès
 4 → Francès

F2. Anotar gènere (*Anotar per observació*)

- 1 → Home
 2 → Dona

F3. Em podria dir, si us plau, el seu any de naixement? [_____]

(*Si és nascut al 1993 o posterior → Fi Entrevista*)

F4. I el seu lloc de naixement?

- 1 → Barcelona
 2 → Girona
 3 → Tarragona
 4 → Lleida
 5 → Resta d'Espanya
 6 → Amèrica Llatina
 7 → Europa
 8 → Àsia
 0 → Àfrica
 9 → Altres

BLOC 2: ASPECTES RELACIONATS AMB EL DESPLAÇAMENT

P1. Em podria dir on ha pujat a l'autobús?

Anotar municipi: |_____|

P2. I en quin pensa baixar?

Anotar municipi: |_____|

P3. Em podria dir amb quina regularitat fa ús d'aquesta línia d'autobús...? *Llegir les opcions. Només una resposta vàlida*

- | | | | | |
|------------------|---|-------------------|-----|-----|
| 1 Diàriament | → | Nombre de viatges | _ _ | |
| 2 Setmanalment | → | Nombre de viatges | _ _ | _ _ |
| 3 Mensualment | → | Nombre de viatges | _ _ | |
| 4 Esporàdicament | | | | |

BLOC 3: VALORACIÓ DEL SERVEI

En relació al servei que està emprant **en aquets moments** en una escala del 0 al 10, a on un 0 és totalment insatisfet i el 10 totalment satisfet, contemplant la resta de valoracions com a situacions intermèdies.

P4. Valori globalment aquest servei	_ _
P5. Netedat de l'autobús	_ _
P6. Puntualitat de l'autobús?	_ _
P7. Incidències en el servei de l'autobús? (<i>canvis no previstos</i>)	_ _
P8. Comoditat / confort de l'autobús?	_ _
P9. Preu del viatge de l'autobús?	_ _
P10. El recorregut de la línia de l'autobús?	_ _
P11. La informació (horaris, parades) de l'autobús?	_ _
P12. La rapidesa del trajecte de l'autobús?	_ _
P13. La seguretat de l'autobús? (<i>Que no et molestin</i>)	_ _
P14. El Perill d'accidents de l'autobús? (<i>tipus de conducció</i>)	_ _
P15. La ubicació de les parades de l'autobús?	_ _
P16. L'estat / Imatge dels vehicles de la línia? (<i>modern, nou...</i>)	_ _
P17. La proximitat de les parades de l'autobús? (<i>distància entre elles</i>)	_ _
P18. La durada del viatge de l'autobús? (<i>0= molt lent; 10 molt ràpid</i>)	_ _
P19. La facilitat per pujar i baixar de l'autobús de l'autobús?	_ _
P20. El tracte del conductor de l'autobús?	_ _
P21. L'estat de la parada de l'autobús? (<i>manteniment, confort</i>)	_ _
P22. La freqüència de pas de l'autobús? (<i>horaris oferts</i>)	_ _
P23. L'adequació d'horaris de l'autobús? (<i>hora inici i fi</i>)	_ _
P24. L'atenció al client a taquilles / oficines? (<i>només si correspon</i>)	_ _

P25. Valori després de tot el que ens ha dit, de nou, la satisfacció global d'aquest servei, en una escala de 0, gens satisfet a 10, totalment satisfet

P26. Em podria dir, si us plau, si fa cap transbordament per arribar al seu destí?

1 → Si

2 → No

P27. I si els horaris per els transbordaments estan ben coordinats?

1 → Si

2 → No

P28. En la mateixa escala podria valorar globalment la **companyia o l'empresa** que presta el servei que està utilitzant?

P29. I l'entorn (parades, molèsties, seguretat personal) del servei que està utilitzant?

BLOC 4: VARIABLES SOCIODEMOGRÀFIQUES

Per finalitzar només necessito, únicament a efectes de classificació estadística, una sèrie de variables sociodemogràfiques.

P32. Em podria dir, si us plau, el motiu del seu desplaçament? *Llegir les opcions. Només una resposta vàlida*

1 → Anar a treballar

2 → Anar a estudiar

3 → Anar a comprar

4 → Oci

5 → Anar al metge

6 → Anar de visita

9 → Altres

P32a. Pot especificar-me quin?

P31. Disposa de vehicle privat (automòbil, motocicleta) per als seus desplaçaments?

1 → Si

2 → No

En una escala de 0 a 10 podria indicar-nos el nivell d'ús que fa dels següents mitjans de transport, on un 0 significa que no el fa servir mai i un 10 que el fa servir constantment:

P31. A peu

P32. En vehicle privat (*tant si en disposa com si no, doncs pot ser que el comparteixi*)

P33. Transport públic (*autobús, tren,...*)

P34. En el territori per on vostè es mou habitualment, coneix si funciona el sistema tarifari integrat? *Aclariment per l'usuari enquestat, si planteja el dubte: un sistema tarifari integrat vol dir que es pot viatjar amb diferents mitjans de transport utilitzant un sol bitllet o títol de transport.*

- 1 → Sí Continuar amb l'enquesta
- 2 → No Passar a P36.

P35. Valori la seva satisfacció global amb el servei tarifari integrat, en una escala de 0 (gens satisfet) a 10 (totalment satisfet)

Exposem a l'enquestat la següent informació: Els autobusos que vostè utilitza porten, generalment, la part posterior pintada de color vermell i sobre aquesta hi ha escrit en blanc "Transports Públics de Catalunya".

P36. Qui creu que es troba rere la gestió de Transports Públics de Catalunya? *Resposta espontània. Múltiple.*

- 1 → La Generalitat
- 2 → El Departament de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP)
- 3 → La Direcció General del Transport Terrestre (DGTT)
- 4 → L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM)
- 5 → Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)
- 6 → La Diputació
- 7 → L'Ajuntament o altres administracions locals
- 8 → Una associació de transportistes o alguna entitat privada
- 9 → Altres

P36.a Quina?

0 → No ho sap

P37. Dels següent que li llegeixo, quin és el seu nivell d'estudis? *Llegir opcions. Només una resposta vàlida.*

- 1 → Sense estudis
- 2 → Estudis primaris acabats
- 3 → Estudis secundaris acabats
- 4 → Estudis universitaris acabats
- 9 → Altres
- 0 → No ho sap/ No contesta

P36.a Quins?

P38. I d'aquestes que li llegeixo, quina és la seva activitat professional? *Llegir opcions. Només una resposta vàlida.*

- 1 → Directiu de més de 5 empleats
- 2 → Directiu de menys de 5 empleats
- 3 → Professional liberal/ autònom
- 4 → Empleat oficina (administratiu)
- 5 → Empleat altres (Indústria, serveis, ...)
- 6 → En atur
- 7 → Jubilat
- 8 → Feines de la llar
- 11 → Estudiant
- 9 → Altres
- 0 → No ho sap/ No contesta

