

2. METODOLOGIA

2.1 Univers

L'univers objecte de l'anàlisi està constituït pels usuaris d'entre 17 i 70 anys dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya entre els dies 6 de novembre i 3 de desembre.

2.2 Tècnica

Enquesta, mitjançant una entrevista personal amb un qüestionari estructurat.

2.3 Mostra

Definició qualitativa:

La mostra està constituïda pels usuaris dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya que tenen entre 17 i 70 anys, que han utilitzat els diferents serveis entre els dies 6 de novembre i 3 de desembre.

Definició quantitativa:

La mostra ha estat distribuïda d'acord amb el quadre següent:

	Mostra	Error mostral
BCN-Vallès Urbà	802	3,53
BCN-Vallès Suburb.	829	3,47
LLob-Anoia Suburb.	479	4,57
Llob-Anoia Rodal.	261	6,19

(Essent p i $q = 50 \%$, i amb un marge de confiança del 95,5%)

2.4 Criteris de selecció de la mostra

S'han tingut en compte les dues línies i els quatre serveis que configuren la xarxa principal dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

La mostra s'ha distribuït per un sistema de quotes, i ha donat un pes proper al 33% en cadascun dels serveis de la línia BCN-Vallès, i el 33% restant en els dos serveis de la línia Llobregat-Anoia, amb l'objectiu de disposar d'una mostra significativament alta en totes elles.

Per tal d'ajustar la mostra a la realitat, s'ha equilibrat el resultat en el moment de la tabulació, utilitzant com a valors de ponderació els pesos proporcionals segons el nombre de viatgers, recollits en el pressupost 2000 de FGC. Els pesos per línia són:

	% Real	% Ponderat
BCN-Vallès Urbà	33,8	41,18
BCN-Vallès Suburb.	35,0	36,25
LLob-Anoia Suburb.	20,2	19,55
LLob-Anoia Rodal.	11,0	3,02

També s'han fixat quotes segons la distribució del nombre de viatgers per blocs horaris. En aquest cas, el disseny és el següent:

	Total FGC
	% Pond.
7:00 - 9:30	26,7%
Total punta	26,7%
9:30 -13:00	15,6%
13:00 - 15:00	15,0%
15:00 - 18:00	18,8%
18:00 - 23:00	23,9%
Total vall	73,3%

2.5 Accés a la mostra

Les entrevistes s'han realitzat, majoritàriament, en els trens, tot i que també se n'han fet algunes en diferents estacions.

El mètode utilitzat per a la selecció dels usuaris entrevistats ha estat aleatori i sistemàtic, determinat per la ubicació dels usuaris en els trens.

2.6 Suports de recollida de la informació

S'han utilitzat els suports següents:

- opiniòmetre.
- qüestionari estructurat.
- full de contacte.
- full de reclamacions.

El qüestionari per aquest estudi ha estat el mateix que per a la darrera medicació.

2.7 Treball de camp i supervisió

El treball de camp del present estudi s'ha dut a terme mitjançant hostesses-enquestadores.

La supervisió del treball de camp ha anat a càrrec de personal d'EME-V; s'han resseguit les diferents rutes durant els dies que ha durat l'estudi.

El control s'ha efectuat de diverses maneres:

- Telefònicament, sobre un 15 % de les enquestes realitzades.
- Anàlisi informàtica del treball de cada hostessa-enquestadora.
- Depuració i anàlisi de coherència dels qüestionaris.

2.8 Presentació de resultats (tractament de dades)

La informació general es presenta en tres tipus de dades:

- absolutes
- percentatges verticals
- percentatges horitzontals

S'adjunta un disquet informàtic 2HD de 3-1/2" amb fitxer ASCII, on es recullen totes les dades de les enquestes realitzades.

Hi ha la possibilitat de fer una explotació complementària a partir d'altres aspectes d'interès.

2.9 Termini de realització

El treball de camp s'ha dut a terme entre els dies 6 de novembre i 3 de desembre.

2.10 Incidències

S'han recollit aquelles queixes i/o reclamacions que han manifestat els enquestats, i també les dades dels enquestats per tal de poder-los donar una resposta individualitzada.

Un factor que ha pogut influir en l'índex general de satisfacció i alguns indicadors podria haver estat la vaga d'autobusos duta a terme la setmana del 20 al 24 de novembre, i les convocatòries de vaga del metro (convocada per a la mateixa setmana) i la de conductors d'autobusos (per al 22 de desembre). Encara que ambdues vagues no es van arribar a realitzar. Aquests fets han pogut provocar un transvasament d'usuaris d'aquests transports cap als Ferrocarrils de la Generalitat durant aquests dies, amb el consegüent increment d'usuaris que no són habituals d'aquest mitjà de transport.

També s'ha de tenir em compte que els indicadors analitzats poden haver variat respecte a períodes anteriors degut a l'anunci de la integració tarifària per al transport públic de la regió metropolitana, que ha entrat en vigor l'1 de gener de 2001, i que inclou bus, metro, Ferrocarrils i rodalies de Renfe, tot amb un mateix títol de viatge.

Nota: La dimensió del qüestionari, a l'igual que en l'edició anterior de primavera, ha afectat al nombre d'entrevistes realitzades en aquesta nova edició de l'estudi que ha restat lleugerament per sota de les anteriors medicions de tardor.