

**ZA5912**

**Flash Eurobarometer 382  
(Rail and Urban Transport Passenger Satisfaction)**

**Country Questionnaire  
Spain**

**FL 382 - Rail - ES**

D1 Dígame, por favor ¿qué edad tiene Vd.?

(ANOTAR - SI "REHÚSA" CÓDIGO "99")

--	--

D2 ENTREVISTADOR: Anotar el sexo del entrevistado

Hombre	1
Mujer	2

A TODOS

D21: "No", código 1 y 7 "NS" - códigos individuales

D21 ¿Usted o alguien de su casa tiene problemas de accesibilidad al utilizar transportes?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE POSIBLE)

No	1,
Sí, como resultado de una minusvalía	2,
Sí, como resultado de una discapacidad temporal	3,
Sí, como resultado del envejecimiento natural	4,
Sí, puesto que viaja con niños pequeños con cochecitos	5,
Sí, otros (NO LEER EN VOZ ALTA)	6,
NS / NC	7,

NEW

PREGUNTAR Q.1.1 Y Q.1.2 A TODOS LOS PAÍSES EXCEPTO MALTA Y CHIPRE.  
PREGUNTAR Q.1.3 A TODOS

Q1 ¿Con qué frecuencia viaja en... en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Cad a día/c asi cada día	Vari as vece s a la sem ana	Una vez a la sem ana	Vari as vece s al mes	Vari as vece s al año	Una vez al año o men os	Nun ca	NS/ NC
--	--	---	---	----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---	-----------	-----------

1	Trenes internacionales, nacionales o regionales (excluyendo los trenes de cercanías)	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Trenes de cercanías	1	2	3	4	5	6	7	8
3	Transporte público urbano (autobús, metro, tranvía, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8

EB77.2 QC1 modified

PREGUNTAR Q2a SI "VIAJA CON TREN INTERNACIONAL, NACIONAL O REGIONAL", código 1 a 6 en Q1.1 O "VIAJA CON TRENES DE CERCANÍAS", código 1 a 6 en Q1.2

Q2a ¿Cuál es el propósito más frecuente de sus viajes en tren en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Ir a trabajar/a clase/a la universidad	1
Viajes de negocios	2
Ir de vacaciones	3
Para otras actividades de ocio	4
Otro	5
NS / NC	6

FL326 Q2 Modified

PREGUNTAR Q2b SI "VIAJA CON TRENES DE CERCANÍAS", código 1 a 6 en Q1.3

Q2b ¿Cuál es el propósito más frecuente de sus viajes en transporte público urbano (autobús, metro, tranvía, etc.) en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Ir a trabajar /a clase / a la universidad	1
Para actividades de ocio	2
Otro	3
NS / NC	4

NEW

PREGUNTAR Q3a A TODOS LOS PAÍSES EXCEPTO MALTA Y CHIPRE

Q3a ¿Cuánto tiempo tarda o tardaría en llegar a la estación o parada de tren más cercana a su casa?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Menos de 10 minutos	1
De 10 a 30 minutos	2
De más de 30 minutos a una hora	3
Más de una hora	4
NS / NC	5

NEW

A TODOS

Q3b ¿Cuánto tiempo tarda o tardaría en llegar a la estación o parada de autobuses, de metro o de tranvía más cercana a su casa?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Menos de 10 minutos	1
De 10 a 30 minutos	2
De más de 30 minutos a una hora	3

Más de una hora	4
NS / NC	5

NEW

PREGUNTAR Q4a A TODOS LOS PAÍSES EXCEPTO MALTA Y CHIPRE

Q4a: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 4

Q4a ¿Está Vd. satisfecho o no con las siguientes características de las estaciones de tren en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy satis fecho/a	Bast ante satis fecho/a	Bast ante insat isfecho/a	Muy insat isfecho/a	No aplic able (NO LEER EN ALT O)	NS / NC
--	--	----------------------	-------------------------------	---------------------------------	------------------------	---	------------

1	La información proporcionada sobre horarios de los trenes	1	2	3	4	5	6
2	Facilidad para la compra de billetes	1	2	3	4	5	6
3	Mecanismos de gestión de quejas fáciles y accesibles	1	2	3	4	5	6
4	Limpieza y buen mantenimiento de las estaciones	1	2	3	4	5	6

FL326 Q3 MODIFIED

A TODOS

Q4b: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 4

Q4b ¿Está Vd. satisfecho o no con las siguientes características de los transportes públicos urbanos (autobús, metro, tranvía, etc.) en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy satis fecho/a	Bast ante satis fecho/a	Bast ante insat isfecho/a	Muy insat isfecho/a	No aplic able (NO LEER EN ALT O)	NS / NC
--	--	----------------------	-------------------------------	---------------------------------	------------------------	---	------------

1	La información proporcionada sobre los horarios	1	2	3	4	5	6
2	Facilidad para la compra de billetes	1	2	3	4	5	6
3	Servicios e instalaciones para los pasajeros en las paradas y estaciones (p.ej. marquesinas, asientos, etc.)	1	2	3	4	5	6
4	Limpieza y buen mantenimiento de las paradas y estaciones	1	2	3	4	5	6

NEW

PREGUNTAR Q5a A TODOS EXCEPTO MALTA y CHIPRE

Q5: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 7

Q5a ¿Está Vd. Satisfecho o no con las siguientes características del transporte ferroviario en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Bastante insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No aplicable (NO LEE R EN ALT O)	NS / NC

1	Frecuencia de los trenes	1	2	3	4	5	6
2	Puntualidad y fiabilidad	1	2	3	4	5	6
3	La información proporcionada durante el viaje, en particular en caso de retrasos	1	2	3	4	5	6
4	Disponibilidad del personal en los trenes	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilidad de billetes directos (es decir, un billete para varios tramos de un solo viaje)	1	2	3	4	5	6
6	Limpieza y buen mantenimiento de los vagones del tren, incluyendo los aseos en el tren	1	2	3	4	5	6
7	Acceso con bicicletas a los trenes	1	2	3	4	5	6

FL326 Q4 MODIFIED

A TODOS

Q5b: ROTAR AFIRAMACIONES 1 A 8

Q5b ¿Está Vd. satisfecho o no con las siguientes características de los transportes públicos urbanos (autobús, metro, tranvía, etc.) en España?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy satis fech o/a	Bast ante satis fech o/a	Bast ante insat isfec ho/a	Muy insat isfec ho/a	No aplic able (NO LEER EN ALT O)	NS / NC
--	--	--------------------------	--------------------------------------	--	-------------------------------	---	------------

1	Frecuencia del servicio	1	2	3	4	5	6
2	Puntualidad y fiabilidad	1	2	3	4	5	6
3	La información proporcionada, en especial acerca de los servicios de correspondencia/enlaces	1	2	3	4	5	6
4	Precio de los billetes	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilidad de billetes de un día válidos para múltiples tipos de transporte (p.ej., tranvía, metro, autobús, trenes regionales)	1	2	3	4	5	6
6	Limpieza y buen mantenimiento de los vehículos / vagones	1	2	3	4	5	6
7	Las rutas cubiertas por las distintas líneas urbanas	1	2	3	4	5	6
8	La seguridad de los pasajeros	1	2	3	4	5	6

NEW

PREGUNTAR Q6 A LOS ENCUESTADOS/AS QUE COGEN EL TREN UNA VEZ AL AÑO O MENOS O NUNCA (código 6 o 7 o 8 en Q1.1) y (código 6 o 7 o 8 en Q1.2)

Q6: GIRAR ÍTEMS 1 A 6

Q6: "Ninguno" código 8 y "NS" código 9 - códigos individuales

Q6	¿Cuál de las siguientes razones, si existe alguna, hacen que no viaje en tren en España?
----	--

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE POSIBLE)

Inaccesibilidad de las estaciones o andenes	1,
Inaccesibilidad a los vagones de tren	2,
Falta de asistencia por parte del personal del tren o la estación	3,
Falta de información antes del viaje sobre estaciones y servicios a los que se puede acceder	4,
Falta de información de accesibilidad (como Braille, páginas web con impresión grande o accesibles) en general sobre viajar en tren	5,
Dificultades para ir a la estación	6,
Otras (NO LEER)	7,
Ninguna (NO LEER)	8,
NS / NC	9,

NEW

PREGUNTAR Q7 A TODOS EXCEPTO MALTA Y CHIPRE

Q7: GIRAR AFIRMACIONES 1 A 6

Q7 ¿Está satisfecho/a o no con los siguientes aspectos de accesibilidad de las estaciones de tren en España? Por accesibilidad nos referimos a la accesibilidad para personas con movilidad reducida o que tienen una discapacidad

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Más insatisfecho/a	Nada satisfecho/a	No aplicable (NO LEER EN ALTRO)	NS / NC
--	--	------------------	-----------------------	--------------------	-------------------	---------------------------------	---------

1	Accesibilidad a las estaciones o andenes	1	2	3	4	5	6
2	Accesibilidad al proceso de reserva	1	2	3	4	5	6
3	Asistencia por parte del personal del tren o la estación para personas con movilidad reducida o con discapacidad	1	2	3	4	5	6
4	Información antes del viaje sobre accesibilidad y asistencia	1	2	3	4	5	6
5	Accesibilidad a los vagones de tren	1	2	3	4	5	6
6	Accesibilidad a las oficinas de billetes o máquinas expendedoras de billetes	1	2	3	4	5	6

NEW

D4 ¿Qué edad tenía cuando dejó los estudios a tiempo completo?

(ENT.: SI "TODAVÍA ESTUDIA", CÓDIGO "00" - SI "NO HA ESTUDIADO" CÓDIGO "01" - SI "REHÚSA" CÓDIGO "98" - SI "NS" CÓDIGO "99")

--	--

D5a En lo que se refiere a su ocupación actual, ¿diría que es autónomo, empleado por cuenta ajena, trabajador/a manual o diría que no tiene actividad profesional?

(UNA SOLA RESPUESTA)

Autónomo	1
Empleado por cuenta ajena	2
Trabajador/a manual	3
Sin actividad profesional	4
Rehúsa (NO LEER)	5

PREGUNTAR D5b SI ES AUTÓNOMO, CÓDIGO 1 EN D5a

D5b ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Agricultor\va, guarda bosques, pescador\va	1
Propietario\va de tienda, artesano\va	2
Profesional (abogado\va, médico\va, contable, arquitecto\va, etc...)	3
Director\va de una empresa	4
Otros/rehúsa (NO LEER)	5

PREGUNTAR D5c SI ES EMPLEADO POR CUENTA AJENA, CÓDIGO 2 EN D5a

D5c ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Profesional (abogado\va, médico\va, contable, arquitecto\va, etc...)	1
Miembro de la dirección general, directivo\va o alta dirección	2
Mando intermedio	3
Funcionario\va	4
Oficinista	5
Otro/a empleado/a por cuenta ajena (vendedor/a, enfermera...)	6
Otros/rehúsa (NO LEER)	7

PREGUNTAR D5d SI ES TRABAJADOR/A MANUAL, CÓDIGO 3 EN D5a

D5d ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Supervisor/capataz (gestor de equipos, etc.)	1
Trabajador\va manual	2
Trabajador\va manual no cualificado\va	3
Otros/rehúsa (NO LEER)	4

PREGUNTAR D5e SI NO TIENE NINGUNA ACTIVIDAD PROFESIONAL, CÓDIGO 4 EN D5a

D5e ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Amo\va de casa \ Responsable de las tareas del hogar	1
Estudiante (a tiempo completo)	2
Jubilado\va	3
Buscando un trabajo	4
Otros/rehúsa (NO LEER)	5

D12 Me podría de por favor, la provincia donde Ud. Reside?

(LEER EN ALTO SI FUERA NECESARIO - UNA SOLA RESPUESTA)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

D13 ¿Diría Vd. que vive en ...? (LEER)

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)



área rural o pueblo	1
ciudad pequeña o mediana	2
gran ciudad	3
NS (NO LEER)	4

D18 ¿Tiene usted un teléfono móvil?

NO LEER

Sí	1
No	2

D20 ¿Tiene un teléfono fijo?

NO LEER

Sí	1
No	2

D22 Podría decirme...¿Cuántas personas de 15 años o más viven en su hogar, incluido usted?

(ANOTAR - SI "NS" CÓDIGO "98" - SI "REHÚSA" CÓDIGO "99")

		Número de personas mayores de 15 años en el hogar
--	--	---