

ZA6933

**Flash Eurobarometer 463
(Europeans' Satisfaction with Passenger Rail Services)**

**Country Questionnaire
Spain**

A TODOS

D21: CÓDIGO 1 ES EXCLUSIVO

D21 ¿Usted o alguien de su casa tiene problemas de accesibilidad al utilizar diferentes medios de transporte?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE POSIBLE)

(2001-2007)

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 (NO LEER)	7,

FL382 D21

Q1	¿Con qué frecuencia utiliza el tren para...?
----	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Cada día/ Casi cada día	Varias veces a la semana	Una vez a la semana	Varias veces al mes	Varias veces al año	Una vez al año o menos	Nunca	NS/NC (NO LEER)

(2008)	1	Viajes suburbanos (exceptuando el metro)	1	2	3	4	5	6	7	8
--------	---	--	---	---	---	---	---	---	---	---

(2009)	2	Viajes nacionales o regionales (exceptuando los trenes suburbanos)	1	2	3	4	5	6	7	8
(2010)	3	Viajes internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8
NEW										

PREGUNTAR Q2 Y Q3 SOLO SI 'UTILIZA EL TREN PARA VIAJES SUBURBANOS, NACIONALES/REGIONALES O INTERNACIONALES' - CÓDIGO 1 A 6 EN Q1.1 O CÓDIGO 1 A 6 EN Q1.2 O CÓDIGO 1 A 6 EN Q1.3 - OTRAS IR A Q4.

Q2 ¿Cuál es el propósito más frecuente de sus viajes en tren?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

	(2011)
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 (NO LEER)	6

FL382 Q2a

Q3	¿Cómo se desplaza normalmente desde su casa a la estación de tren? Si se desplaza a diversas estaciones de tren, piense en aquella a la que se desplaza con más frecuencia.
----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

	(2012)
Me desplazo a pie	1
Me desplazo en bicicleta o similar	2
Me desplazo en coche/moto/taxi	3
Me desplazo en transporte público	4
NS/NC (NO LEER)	5

NEW

A TODOS

Q4: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 8

Q4	¿Está Vd. satisfecho/a o no con los siguientes servicios del transporte ferroviario?
----	--

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

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

(2013)	1	La información proporcionada sobre horarios y andenes de los trenes	1	2	3	4	5	6
(2014)	2	Facilidad para la compra de billetes	1	2	3	4	5	6
(2015)	3	Disponibilidad de billetes directos (es decir, un billete para varios tramos de un solo viaje en tren)	1	2	3	4	5	6
(2016)	4	La información proporcionada acerca de los servicios de correspondencia/enlaces con otros medios de transporte	1	2	3	4	5	6
(2017)	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
(2018)	6	Mecanismos de gestión de quejas fáciles y accesibles	1	2	3	4	5	6
(2019)	7	Limpieza y buen mantenimiento de las estaciones	1	2	3	4	5	6
(2020)	8	Aparcamientos para coches y bicicletas en las estaciones (incluidos aparcamientos para personas con discapacidades)	1	2	3	4	5	6

FL382 Q4 Q5 MODIFIED

Q5: MANTENER MISMO ORDEN DE ROTACIÓN QUE EN Q4

Q5	¿Hasta qué punto es importante la calidad de los siguientes servicios para usted?
----	---

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

		Muy importante	Bastante importante	Poco importante	Nada importante	No aplicable (NO LEER)	NS/NC (NO LEER)

(2021)	1	La información proporcionada sobre horarios y andenes de los trenes	1	2	3	4	5	6
(2022)	2	Facilidad para la compra de billetes	1	2	3	4	5	6

(2023)	3	Disponibilidad de billetes directos (es decir, un billete para varios tramos de un solo viaje en tren)	1	2	3	4	5	6
(2024)	4	La información proporcionada acerca de los servicios de correspondencia/enlaces con otros medios de transporte	1	2	3	4	5	6
(2025)	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
(2026)	6	Mecanismos de gestión de quejas fáciles y accesibles	1	2	3	4	5	6
(2027)	7	Limpieza y buen mantenimiento de las estaciones	1	2	3	4	5	6
(2028)	8	Aparcamientos para coches y bicicletas en las estaciones (incluidos aparcamientos para personas con discapacidades)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q6: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 7

Q6 ¿Está Vd. satisfecho/a o no con las siguientes características del transporte ferroviario?

(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 (NO LEER)
--	--	-----------------------------	--------------------------------------	--	-------------------------------	---	-------------------------------

(2029)	1	Frecuencia de los trenes	1	2	3	4	5	6
(2030)	2	Puntualidad y fiabilidad	1	2	3	4	5	6

(2031)	3	La información proporcionada durante el viaje, en particular en caso de retrasos	1	2	3	4	5	6
(2032)	4	Disponibilidad de wifi en los trenes	1	2	3	4	5	6
(2033)	5	Disponibilidad de asistencia en los trenes	1	2	3	4	5	6
(2034)	6	Limpieza y buen mantenimiento de los vagones del tren, incluyendo los aseos en el tren	1	2	3	4	5	6
(2035)	7	Disponibilidad de asientos en los trenes	1	2	3	4	5	6

FL382 Q5a MODIFIED

Q7: ROTAR AFIRMACIONES 1 A 5

Q7 ¿Está satisfecho/a o no con los siguientes aspectos de accesibilidad del transporte ferroviario? Accesibilidad, en este contexto, se refiere a la accesibilidad para personas con discapacidades o personas con movilidad reducida

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

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

(2036)	1	Accesibilidad a las estaciones o andenes	1	2	3	4	5	6
	2	Accesibilidad al proceso de reserva, incluida la información antes del viaje sobre accesibilidad del servicio, infraestructura y asistencia	1	2	3	4	5	6
(2037)								
(2038)	3	Asistencia por parte del personal del tren o la estación para personas con discapacidades o personas con movilidad reducida	1	2	3	4	5	6
(2039)	4	Accesibilidad a los vagones de tren	1	2	3	4	5	6
(2040)	5	Accesibilidad a la información del viaje ofrecida en la estación y a bordo de los trenes, incluidos los casos de retrasos	1	2	3	4	5	6

FL382 Q7 MODIFIED

PREGUNTAR Q8 A LOS ENCUESTADOS/AS QUE NUNCA COGEN EL TREN (código 7 o 8 en Q1.1) y (código 7 o 8 en Q1.2) y (código 7 o 8 en Q1.3)

Q8: GIRAR ÍTEMS 1 A 6

Q8:CÓDIGO 8 ES SIMPLE

Q8	¿Cuál de las siguientes razones, si existe alguna, hacen que no viaje en tren?
----	--

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE POSIBLE)

(2041-2049)

Inaccessibilidad de las estaciones o andenes	1,
Inaccessibilidad 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,

FL382 Q6
