

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PROCEDIMENT OBERT

CONTRACTE NÚM. 28/2025

Servei per a la realització del treball de camp de l'Enquesta de satisfacció i experiència d'ús adreçada a persones usuàries de la T-mobilitat, 2025

(ESU T-mobilitat 2025)

SUMARI

1. ANTECEDENTS	2
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3. INFORMACIÓ BÀSICA DEL CONTRACTE	3
4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE L'ENQUESTA	3
4.1. UNIVERS I MOSTRA	3
4.2. MÈTODE DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ	4
4.3. QÜESTIONARI	5
4.4. CANALS D'INFORMACIÓ SOBRE L'ENQUESTA	6
4.5. IDIOMA DE L'ENTREVISTA	6
4.6. HORARI DE REALITZACIÓ DE LES ENTREVISTES	6
5. TASQUES A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	6
5.1. TASQUES PREPARATÒRIES DEL TREBALL DE CAMP	7
5.2. TASQUES DE TREBALL DE CAMP I RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ	9
5.3. CONTROL I SEGUIMENT INTERN DEL TREBALL DE CAMP	11
5.4. LLIURAMENTS PARCIALS I COORDINACIÓ AMB LA DIRECCIÓ DE L'ESTUDI PER AL CONTROL EXTERN DEL TREBALL DE CAMP	12
6. EQUIP DE TREBALL	13
7. TERMINIS D'ELABORACIÓ	14
8. SUBCONTRACTACIONS	15
9. INTERPRETACIÓ DE CONTRADICCIONS I OMISSIONS DEL PLEC	15
10. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR EN L'OFERTA TÈCNICA (SOBRE B)	15
11. PAGAMENT	16
12. PENALITZACIONS	17
13. SECRET ESTADÍSTIC, PROPIETAT I GARANTIA DE CONTINUÏTAT	17
13.1. SECRET ESTADÍSTIC	17
13.2. PROPIETAT	17
13.3. GARANTIA DE CONTINUÏTAT	17
14. IMPORT DE LICITACIÓ (SOBRE C)	18
15. CRITERIS D'AVUACIÓ D'OFERTES	19
16. ANNEX. QÜESTIONARI PROVISIONAL ESU T-mobilitat 2025	20

1. ANTECEDENTS

La T-mobilitat és el nou sistema de targeta digital sense contacte per al transport públic a l'àmbit del Sistema Tarifari Integrat de l'àrea de Barcelona, que substitueix els bitllets tradicionals aportant més flexibilitat ja que es pot recarregar en línia o en punts físics. La T-mobilitat està disponible en diversos suports:

- Targeta PVC: targeta personalitzada i reutilitzable amb un xip de validació sense contacte.
- Aplicació mòbil: permet portar els títols de transport al telèfon mòbil i validar-los directament des del dispositiu.
- Targeta de cartró amb un xip de validació sense contacte:
 - El model anònim: serveix per carregar T-casual, T-grup o T-familiar.
 - El model de la T-usual: és igual, però porta inscrit el DNI de la persona que la fa servir.

L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), l'any 2022 estava en procés de crear la carta de serveis de la T-mobilitat, que informaria públicament a les persones usuàries d'aquesta tecnologia sobre els serveis que l'ATM presta en aquest àmbit, els estàndards de qualitat que s'hi apliquen i els drets i les obligacions que les assisteixen.

En el marc d'aquest projecte, l'ATM va encarregar a GESOP un estudi entre les persones que s'havien donat d'alta a la T-mobilitat per valorar els primers mesos de funcionament d'aquesta nova tecnologia i conèixer les expectatives que tenien al respecte, dades que van servir de base per elaborar la carta de serveis. A més a més, també es volia conèixer la satisfacció de les persones usuàries del transport públic amb aquesta nova forma d'adquirir i validar els títols de transport públic de l'àrea de Barcelona, per assentar les bases per construir un Índex de Satisfacció del Client. L'estudi tenia una doble vessant, qualitativa i quantitativa.

Per la seva banda, l'Enquesta de mobilitat en dia feiner 2023 i 2024 va incloure un mòdul de preguntes sobre la T-mobilitat, permetent conèixer, per una banda, la penetració dels diferents suports entre el conjunt de la població resident a la província de Barcelona de més de 16 anys, la satisfacció de la T-mobilitat (mòbil, PVC i cartró), els avantatges/desavantatges (mòbil o PVC) i l'ús de l'àrea privada.

L'any 2025, l'ATM decideix realitzar una nova operació estadística per aprofundir en l'ús i la percepció entre les persones usuàries de la T-mobilitat i, també, per avançar cap a la construcció d'un Índex de Satisfacció del Client. Així, a partir de l'any 2025 aquesta operació, queda integrada en el marc del conveni signat entre l'Autoritat del Transport Metropolità de l'àrea de Barcelona i el Consorci Institut Metrópoli per a la realització coordinada de l'Enquesta de mobilitat en dia feiner per a l'annualitat 2025 i altres línies de col·laboració complementàries.

Conseqüentment, en el marc del present conveni, es preveu que l'Institut Metrópoli doni suport a l'ATM en el desenvolupament de l'Enquesta de satisfacció i experiència d'ús adreçada a

persones usuàries de la T-mobilitat (ESU T-mobilitat 2025), que integri les experiències prèvies d'estudi esmentades.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec tècnic té per objecte establir les condicions que regiran el contracte per a la realització del treball de camp de l'Enquesta sobre l'Ús i la Percepció de la T-Mobilitat 2025 (ESU T-mobilitat 2025), a l'àmbit territorial del Sistema Tarifari Integrat de l'àrea de Barcelona, treball que disposa d'una metodologia i qüestionari bàsic ja definits.

La Direcció dels treballs integrada per l'ATM i per l'Institut Metròpoli, i d'acord amb els treballs previs ja desenvolupats desenvoluparà les següents tasques: metodologia de l'enquesta i disseny mostral de l'operació (1), disseny i redacció del qüestionari (2), calibració de les dades obtingudes (3) i revisió d'informes de resultats (4). Per la seva banda, l'empresa adjudicatària desenvoluparà les següents tasques: disseny i gestió de la base de dades (1), execució del treball de camp (2), seguiment, control del treball de camp i depuració/consistència de les dades (3); anàlisi i explotació dels resultats (4), elaboració d'informes de resultats (5).

3. INFORMACIÓ BÀSICA DEL CONTRACTE

- Títol del treball: Enquesta sobre l'Ús i la Percepció de la T-Mobilitat 2025 (ESU T-mobilitat 2025).
- Entitat que encarrega el treball: Institut Metròpoli.
- Data del treball: 2025.
- Periodicitat: anual.
- Metodologia d'enquesta principals: CAWI i CAPI.
- Àmbit territorial enquestes presencials: Sistema Tarifari Integrat de l'ATM.

4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE L'ENQUESTA

4.1. UNIVERS I MOSTRA

L'ESU T-mobilitat és una enquesta adreçada a la població de 16 anys i més, usuària de la T-mobilitat en algun dels municipis del Sistema Tarifari Integrat (https://www.atm.cat/documents/d/portal-atm/mapa_corones_2025), corresponent al mateix àmbit que el de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM). Caldrà que aquestes persones responguin personalment a l'entrevista.

El tipus de mostreig de l'ESU T-mobilitat és aleatori estratificat sistemàtic, dividint la població en estrats homogenis definits en funció del suport de validació del títol de transport de la T-mobilitat, i segons aquest títol utilitzat, estratificar pel territori de residència (cartró) o l'edat (PVC i app) i després, dins de cada estrat, seleccionar la unitat mostrat utilitzant un mostreig aleatori sistemàtic.

El volum d'enquestes a realitzar a l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona és de 3.000 enquestes. La distribució de mostra prevista és la següent:

Taula 1. Dimensió de la mostra segons el mitjà de suport dels títols de transport i sexe.

Sexe	TOTAL	PVC/App*	Només cartó
Home	1.325	925	400
Dona	1.675	1.075	600
TOTAL	3.000	2.000	1.000

* Per App s'haurà de realitzar un mínim de 350 entrevistes

Taula 2. Dimensió de la mostra segons el mitjà de suport dels títols de transport i edat

Edat	TOTAL	PVC/App*	Només cartó
16-29	800	675	125
30-64	1.800	1.150	650
65 i més	400	175	225
TOTAL	3.000	2.000	1.000

* Per App s'haurà de realitzar un mínim de 350 entrevistes

El disseny mostrat el realitzarà l'Institut Metrópoli. La mostra de suport PVC/APP serà seleccionada aleatòriament d'una base de registres de correu-e, que haurà d'aportar la direcció de l'estudi. La selecció de les unitats mostrals Titulars i la bossa dels suplents estratificats per edat la realitzarà l'Institut Metrópoli i ho lliurarà a l'empresa de treball de camp.

4.2. MÈTODE DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

El mètode d'enquestació serà multicanal en funció del mitjà de suport dels títols de transport emprats per la persona a entrevistar. Concretament, l'entrevista web assistida per ordinador (CAWI) serà el mètode de recollida d'informació entre aquelles persones usuàries que facin servir la T-mobilitat en PVC i/o App; i l'entrevista personal assistida per ordinador (CAPI) el mètode emprat entre els usuaris que en facin servir la T-mobilitat en suport cartó.

Entrevista web assistida per ordinador (CAWI).

- Enviament des de l'entorn de l'ATM la invitació a participar en l'estudi a una selecció d'aproximadament unes 20.000 persones usuàries de la T-Mobilitat.
- Enviament d'almenys 2 recordatoris: el primer, una setmana després d'haver-se realitzat l'enviament de la correu-e d'invitació, el segon a la segona setmana des de l'inici del treball de camp. La mostra que no hagi estat possible entrevistar mitjançant CAWI, en el transcurs de les 3 primeres setmanes de treball de camp, passarà a formar part de la mostra CAPI, mantenint els dos mètodes de recollida d'informació actius fins assolir quotes.

Entrevista personal assistida per ordinador (CAPI).

- Geocodificació automàtica per GPS del lloc de l'entrevista: SÍ. Tots els dispositius hauran de tenir activada sempre la geolocalització de l'entrevista: el programari ha de georeferenciar en coordenades (X,Y) automàticament totes les enquestes a l'inici del qüestionari.
- Mètode de selecció de les persones entrevistades: SÍ. Segons els criteris de la mostra facilitada per l'Institut Metròpoli. No es donarà prioritat a cap perfil concret. En llocs amb una aflluència abundant, caldrà comptar dues persones/grups abans d'escollir la següent persona a entrevistar. No es podrà fer més d'una entrevista per grup (per exemple, per família, grup d'amics, etc.).
- L'Institut Metròpoli facilitarà els punts de mostreig (s'estima que un 65% s'ubiquin a Barcelona ciutat i un 35% a la resta del STI), corresponents a punts de gran aflluència de viatgers, estacions ferroviàries/grans intercanviadors de l'STI, una vegada adjudicat el contracte.
- Els enquestadors hauran d'anar identificats amb amilla (proporcionada per l'empresa adjudicatària) i targeta identificadora amb el logotip de l'ATM.
- La tauleta o el telèfon intel·ligent seran les eines bàsiques de suport a la recollida d'informació. A més, tots els entrevistadors hauran de portar una bateria externa amb capacitat suficient per cobrir una jornada completa, així com algunes enquestes en paper y bolígraf en cas de que els dispositius fallin.

4.3. QÜESTIONARI

El projecte constarà d'un qüestionari que s'adaptarà als diferents suports:

- Persones usuàries de la T-mobilitat PVC, virtual (app) i les de cartró (T-usual i anònima).

En termes generals, l'objectiu és analitzar les opinions de les persones usuàries d'aquests sistemes, així com la satisfacció amb l'adquisició i funcionament d'aquests títols.

Cada ruta constarà de 40 preguntes aproximadament i els principals blocs a abordar són:

1. Característiques de les persones usuàries (perfil sociodemogràfic i ús dels transport públic)
2. Gestió de la T-mobilitat: tipologia, adquisició, aplicacions mòbils
3. Ús de la T-mobilitat: validació, recàrrega, saldo, incidències
4. Coneixement, ús combinat i preferències dels diferents suports
5. Valoració de la T-mobilitat: opinió general i per aspectes, expectatives i recomanacions

Es preveu una durada mitjana del qüestionari de 10 minuts, exclosa la presentació de l'enquesta i les observacions finals dels enquestadors.

A mode orientatiu i provisional, s'adjunta el qüestionari de la T-mobilitat virtual, CAWI, de l'edició 2023.

4.4. CANALS D'INFORMACIÓ SOBRE L'ENQUESTA

S'informarà el telèfon d'informació 012 de la Generalitat de Catalunya sobre la realització de l'ESU T-mobilitat 2025, i les seves característiques principals. D'aquesta manera, es minimitzarà la desconfiança que pugui generar, s'informarà sobre l'enquesta i es podran resoldre dubtes d'aquesta. Aquesta informació també podrà ser consultada al web de l'Institut Metrópoli. Els usuaris també podran adreçar-se a l'ATM per demanar informació sobre aquest estudi a través de la seva pàgina web i específicament els canals de contacte <https://t-mobilitat.atm.cat/web/t-mobilitat/canals-de-contacte>.

Així mateix, l'empresa adjudicatària posarà a disposició un telèfon de contacte gratuït.

4.5. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

Les entrevistes es realitzaran en català o castellà segons la preferència idiomàtica de la persona entrevistada. No obstant això, totes elles s'iniciaran en català.

4.6. HORARI DE REALITZACIÓ DE LES ENTREVISTES

Les entrevistes es realitzaran de dilluns a dissabte, excepte festius, de 10 a 22 hores.

5. TASQUES A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària designarà una persona coordinadora d'estudi, que serà la interlocutora vàlid al llarg de tots els treballs. Aquesta persona col·laborarà amb el personal tècnic designat per la direcció de l'estudi en el procés de camp, informarà de totes les incidències que puguin sorgir i supervisarà l'execució de les decisions que s'adoptin en aquests casos.

5.1. TASQUES PREPARATÒRIES DEL TREBALL DE CAMP

- a) Confecció de l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari multicanal (CAWI i CAPI) ja definit i de la seva versió en paper. Adequar la interfície multicanal per tal que sigui el més entenedora possible, particularment per assegurar la facilitat de resposta d'aquelles que provinguin del CAWI. Cal tenir en compte les especificitats en la programació del qüestionari segons si es realitza per CAWI o CAPI. L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar l'aplicació que permeti dur a terme la recollida de dades mitjançant el sistema CAWI i CAPI en català i castellà. El programari haurà de possibilitar recollir la informació mitjançant tota classe de preguntes (categòriques, multirespostes, quantitatives, obertes), filtres, rotacions, aleatoritzacions, taules i canvis de flux. També haurà d'incorporar filtres i controls de validació i depuració automàtics en el moment de l'emplenament del qüestionari. L'empresa adjudicatària haurà de verificar el correcte funcionament dels fluxos del qüestionari (filtres, rotacions,...) així com, la redacció de les preguntes i categories de resposta.
- b) Per a les persones seleccionades per realitzar l'entrevista via CAWI l'empresa adjudicatària generarà un usuari i contrasenya, que haurà de figurar al correu-e.
- c) Traducció del qüestionari al castellà.
- d) Les persones a enquestar mitjançant CAWI se seleccionaran aleatòriament d'una base de registres de correu-e, que haurà aportar la direcció de l'estudi.
- e) Establiment d'un telèfon gratuït 900 que permeti a les persones seleccionades contactar amb l'empresa adjudicatària per obtenir informació sobre l'enquesta i en el cas que ho desitgin, contestar l'enquesta en aquell moment. El servei de telèfon gratuït haurà d'estar operatiu les 24 hores del dia tots els dies de la setmana, si bé serà atès personalment de 10.00 h. a 22.00 h., de dilluns a dissabte, durant tot el període de realització de l'enquesta. Aquest telèfon haurà de disposar de contestador automàtic que s'activi fora de l'horari previst i/o en cas de saturació del servei. El número de telèfon haurà de figurar a la proposta tècnica presentada a la licitació.
- f) Realització de les sessions de formació al personal que participi en el treball de camp. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una sessió de formació per als/les enquestadors/es que realitzin les entrevistes personals CAPI i per l'equip d'atenció telefònica, a les persones que realitzen les entrevistes en CAWI o CAPI, per tal de, si és el cas, finalitzar l'entrevista telefònicament (CATI900). Totes les persones que es vagin incorporant al treball de camp hauran de rebre la formació. Aquesta formació anirà a càrrec del coordinador principal responsable de l'estudi de l'empresa adjudicatària, seguint les directrius de la direcció de l'estudi. Aquests darrers tindran la possibilitat

d'assistir a les sessions formatives sempre que vulguin i per aquest motiu hauran de ser avisats de les dates i hores de les mateixes amb suficient antelació. L'empresa adjudicatària haurà de preparar un manual de formació específic que serà lliurat prèviament a la direcció de l'estudi per a la seva validació. S'haurà de garantir nivells idèntics de formació a totes les persones que participin en l'operació de camp, amb independència del moment en què s'incorporin. Les sessions de formació tindran dues parts: la primera serà realitzada pel responsable tècnic de l'empresa adjudicatària i, posteriorment, caldrà que es realitzin sessions pràctiques o test del qüestionari entre l'equip de treball de camp (coordinador, supervisors i enquestadors). Com a mínim, les persones entrevistadores de CAPI, comptaran a banda de la tauleta o el telèfon intel·ligent, un bolígraf, paper, una còpia en paper del qüestionari i una bateria externa. La direcció de l'estudi podrà revisar aquest material i, en cas de considerar que no és adequat, exigir la seva reposició per un de nou. La direcció de l'estudi haurà d'estar al corrent de la realització d'aquestes formacions, amb prou antelació per poder assistir.

- g) Participació del personal de l'equip tècnic de l'empresa en les sessions de formació que estableixi la direcció de l'estudi, per tal de garantir el coneixement correcte de tots els aspectes metodològics i de gestió de l'enquesta.
- h) Planificació i organització del procés de treball de camp. Un cop lliurada la mostra, l'empresa adjudicatària elaborarà un calendari amb la previsió de producció a aconseguir diàriament, amb l'equip d'enquestadors/es previstos en els torns de treball diaris i amb les hores de dedicació diàries efectives destinades a realitzar l'ESU T-mobilitat.
- i) Selecció, contractació i supervisió d'un equip de treball de camp estable. L'empresa adjudicatària disposarà d'un mínim de 16 persones amb experiència en treballs de recollida d'informació en enquestes sociodemogràfiques (1 director, 1 coordinador CAWI-CAPI, un mínim de 2 supervisors CAPI, 1 codificador, 1 responsable del sistema multicanal CAWI-CATI-CAPI, i un mínim de 10 enquestadors/es a temps complet o equivalent). L'empresa ha de preservar l'estabilitat de l'equip de manera que es mantingui com a mínim el 80% del personal al llarg de tot el treball de camp. El personal enquestador ha de tenir coneixements suficients, com a mínim, de les llengües catalana i castellana. El personal que atengui el número de telèfon d'informació haurà de tenir experiència contrastada en la realització de CATI.
- j) Realització d'una prova pilot de l'enquesta amb la realització d'entrevistes reals: 15 en CAPI i 15 en CAWI. L'empresa adjudicatària farà un test de l'ESU T-mobilitat 2025 abans d'iniciar el treball de camp, amb l'antelació que decideixi la direcció de l'estudi. Aquest test es realitzarà mitjançant l'emissió real de trucades i el fitxer resultant haurà de contenir 30 entrevistes vàlides finalitzades. Aquest test té per objectiu verificar el

correcte funcionament de l'aplicació informàtica de suport a les entrevistes, la correcta formulació de les preguntes per part dels entrevistadors/es i la seva comprensió per part dels entrevistats/des, la durada del qüestionari, el correcte funcionament dels sistemes de seguiment i control del treball de camp així com l'abocament de les dades recollides als fitxers de matrius en SPSS. Les entrevistes realitzades durant la prova pilot no s'incorporaran al fitxer definitiu de dades, però es lliuraran a la direcció de l'estudi per a la seva comprovació. L'empresa adjudicatària també realitzarà un informe de valoració del resultat d'aquesta prova pilot, per poder incloure possibles millores. Al final del test del treball de camp, l'empresa adjudicatària lliurará la base de dades i els literals de les preguntes obertes de les entrevistes vàlides realitzades, i el temps de durada total i segons blocs i preguntes de cadascun dels qüestionaris realitzats, indicant sexe i edat de la persona entrevistada. S'iniciarà el treball de camp una vegada revisada i aprovat el programari, i la base de dades per part de l'equip tècnic de la direcció de l'estudi. L'empresa adjudicatària realitzarà les modificacions que es derivin d'aquesta verificació en l'aplicació informàtica del qüestionari i en la resta de processos de treball.

- k) Espai de treball i eines per a la supervisió externa de l'enquesta. L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una instal·lació a l'àmbit territorial de l'Àrea Metropolitana de Barcelona on treballin totes les persones assignades per a la realització i supervisió del treball de camp.

L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar una eina en línia de comunicació amb l'equip de la direcció de l'estudi. Aquesta eina permetrà l'assistència a reunions virtuals. S'habilitaran sales de reunions en línia específiques.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar les eines ofimàtiques necessàries perquè l'equip de la direcció de l'estudi pugui fer el seguiment del treball de camp en línia de forma contínua i autònoma. Això inclou, habilitar un espai *FTP* (o similar) ad hoc per les enquestes on desar els arxius de seguiment d'indicadors diaris, així com compartir informació amb la direcció de l'estudi sobre les incidències durant el treball de camp i la seva resolució. Atès que la direcció de l'estudi i les empreses adjudicatàries usen els serveis de Microsoft i disposen de la plataforma Sharepoint; es crearà un equip al Teams on les 2 institucions tinguin accés i permisos per crear, modificar i esborrar documents compartits. Per part de la direcció de l'estudi es considera necessari incloure els comptes de correu dels treballadors en aquest espai compartit, ja que actualment s'utilitzen com a mitjà de comunicació, en el Teams i amb correu electrònic de la plataforma Outlook.

5.2. TASQUES DE TREBALL DE CAMP I RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ

- a) Realització de les entrevistes CAWI. Enregistrament, seguiment i gestió tècnica de les entrevistes realitzades en línia que es rebran per internet (creació adreça web, emmagatzematge

segur, creació d'usuaris i contrasenyes individuals, espai per suportar volum d'entrevistes per internet, etc.).

- i. Les persones a enquestar se seleccionaran aleatòriament d'una base de registres, que aportarà la direcció de l'estudi.

b) Realització de les entrevistes CAPI. L'empresa adjudicatària haurà de disposar com a mínim de 10 entrevistadors amb experiència en la realització d'entrevistes personals, al llarg de tot el treball de camp.

c) Realització de les entrevistes CATI. L'empresa adjudicatària haurà de tenir un mínim de 2 estacions CATI per realitzar les entrevistes de les persones de la mostra CAWI que desitgin fer l'enquesta per via telefònica, durant tot el període de camp. Les dues posicions CATI hauran d'estar físicament a les oficines on es realitzi el seguiment i el control de qualitat de l'empresa adjudicatària. Les entrevistes s'han d'iniciar en català, però s'acabaran realitzant en català o castellà d'acord amb la preferència idiomàtica de la persona entrevistada.

- ii. Enregistrament de les entrevistes personals i les telefòniques: l'empresa adjudicatària haurà d'enregistrar el 100% de les entrevistes realitzades, prèvia informació a la persona seleccionada. S'habilitarà un espai web compartit (tipus ftp o similar) on deixar aquestes gravacions, accessible més enllà del període d'enquestació efectiu.

- iii. Realització de les retrucades a persones ja entrevistades per resoldre les inconsistències detectades en els fitxers parcials, seguint els criteris establerts al respecte per la direcció dels treballs.

- iv. Enregistrament en àudio de totes les retrucades realitzades per resoldre esmenes o completar respostes de les entrevistes. S'habilitarà un espai web compartit (tipus ftp o similar) on deixar aquestes gravacions, accessible més enllà del període d'enquestació efectiu.

d) Altres treballs a realitzar.

- I. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un canal o plataforma de comunicació idoni per a possibilitar l'intercanvi d'informació amb la direcció de l'estudi (fitxers de dades, fitxers de retrucades, fitxers de gravació d'entrevistes, etc.).

- II. S'hauran de recollir les metadades de la mostra CAWI per tal de conèixer la taxa de resposta segons dies, franges horàries, dispositius, navegadors etc.. en que han obert el correu-e, han enllaçat l'entrevista per realitzar-la i l'han finalitzat. Tota aquesta informació s'ha de recollir fins que la unitat mostral n, sigui entrevistada.

e) Fitxers de dades

- I. La direcció de l'estudi podrà obtenir, en qualsevol moment i de manera segura, una còpia de la base de dades dels fitxers diaris de l'enquesta gestionada per l'empresa.

- II. Les dades hauran de ser lliurades en el format fitxer de dades SPSS versió 22 i haurà d'incorporar totes les variables que figuren al qüestionari, amb les corresponents etiquetes, tant de les variables com dels seus valors, i hauran d'estar codificades i tancades seguint la matriu de fitxer i els criteris establerts per la Direcció dels treballs. No hauran de tenir cap mena de tractament estadístic. Els literals de les preguntes obertes de les entrevistes vàlides realitzades, hauran de tenir prou amplitud per recollir la literalitat de la resposta.

5.3. CONTROL I SEGUIMENT INTERN DEL TREBALL DE CAMP

a) L'empresa adjudicatària designarà un coordinador/a d'estudi, la nominació del qual haurà de ser aprovada per la direcció de l'estudi, amb les funcions següents:

- Organitzar l'execució del treball de camp i posar en pràctica les indicacions de la direcció de l'estudi.
- Representar a l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària com a interlocutor principal en les seves relacions amb la direcció de l'estudi.
- Sotmetre a la direcció de l'estudi el programa de treball i els altres requisits que es determinen en el present plec per a la seva aprovació.
- Observar i fer observar les normes de procediment.
- Garantir l'aleatorietat de la selecció de les unitats mostrals últimes independentment del mètode de recollida d'informació.
- Proposar a la direcció de l'estudi les modificacions que consideri convenientes per millorar el desenvolupament del treball de camp.

b) L'empresa adjudicatària establirà un sistema de supervisió i control de qualitat intern al llarg de tot el procés, adient per a garantir la qualitat i fiabilitat de la informació recollida. Entre altres tasques, haurà de:

- Supervisar o inspeccionar en temps real a tot el personal enquestador, i també les entrevistes enregistrades en CAWI i CATI9000. Concretament, haurà de supervisar un mínim del 5% de les entrevistes realitzades. L'escolta haurà d'incloure almenys el 75% de la durada de l'entrevista. Aquesta supervisió haurà de quedar enregistrada en un document consultable en qualsevol moment per la direcció de l'estudi. Aquest document com a mínim inclourà el codi de l'enquestador, la data de finalització de l'entrevista i de supervisió, número de l'entrevista supervisada, les variables supervisades, el motiu i el resultat de la supervisió.
- Realitzar les retrucades a persones ja entrevistades per a resoldre les inconsistències detectades en els fitxers parcials.
- Resoldre les incidències que puguin sorgir durant el treball de camp.
- Elaborar estadístiques de seguiment del treball de camp, i posar-les en disposició de la direcció de l'estudi quan aquest les sol·liciti.

- Comunicar immediatament a la direcció de l'estudi qualsevol incidència que sorgeixi en les aplicacions i sistemes informàtics de recollida d'informació, per al seu tractament.

5.4. LLIURAMENTS PARCIALS I COORDINACIÓ AMB LA DIRECCIÓ DE L'ESTUDI PER AL CONTROL EXTERN DEL TREBALL DE CAMP

a) L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un canal o plataforma de comunicació per tal de possibilitar l'intercanvi d'informació amb la direcció de l'estudi (fitxers de dades, fitxers de retrucades, fitxers de gravació d'entrevistes, impossibilitats de contactar amb persones titulars, etc.).

b) Així mateix, l'empresa adjudicatària lliurarà diàriament la informació necessària per efectuar un informe de progrés de l'operació, que inclourà, entre altres dades: la producció diària realitzada i prevista; la durada mitjana global, per mòduls i per preguntes de les entrevistes; les formacions realitzades amb els enquestadors, torns de treball i idiomes que parlen; les enquestes realitzades i la dedicació en hores per enquestador; l'estat de la mostra; la supervisió realitzada; la situació de les quotes; l'estat d'enviament dels recordatoris a la mostra CAWI i les trucades rebudes al 900.

Les tasques relacionades amb la metodologia de l'enquesta i disseny mostral de l'operació, el disseny i redacció del qüestionari, i la calibració de les dades obtingudes no són objecte d'aquest contracte i seran realitzades per la Direcció de l'estudi.

c) La direcció de l'estudi designarà un coordinador tècnic, que tindrà les funcions següents:

- Dirigir i supervisar la realització dels treballs de l'empresa adjudicatària.
- Aprovar el programa dels treballs de l'empresa adjudicatària, l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari, la seva versió en paper, els procediments de formació del personal enquestador, els formats dels fitxers de dades i els criteris utilitzats en la realització de les entrevistes.
- Determinar i aprovar junt amb l'empresa adjudicatària les mesures de control per a garantir la selecció aleatòria de la mostra, i vetllar pel compliment de l'aleatorietat en tots els canals de selecció i d'enquestació.
- Determinar i fer complir les normes de procediment i, en general, vetllar pel compliment de les clàusules d'aquest plec.
- Revisar els informes de seguiment de l'adjudicatari i determinar les actuacions corresponents.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels treballs.

d) La direcció de l'estudi realitzarà les tasques de validació de les dades recollides. Amb aquesta finalitat l'empresa adjudicatària haurà de:

- L'empresa adjudicatària lliurarà setmanalment, un informe de progrés de l'operació que inclourà dades tals com la producció diària, durada mitjana de les entrevistes, enquestadors i dedicació dels enquestadors.
- En finalitzar el treball de camp, l'empresa adjudicatària també lliurarà les estadístiques finals de l'enquesta, tals com: durada mitjana per blocs, enquestadors i producció per enquestador, dedicació dels enquestadors, nombre d'abandonaments de l'enquesta segons estrats, etc.. Tota la informació final (informes parcials i final, BBDD, gravacions, etc.), es lliurarà en un format electrònic editable.
- En finalitzar el treball de camp s'haurà de lliurar la base de dades de la traçabilitat de la mostra CAWI.

e) L'empresa adjudicatària es farà càrrec de les retrucades necessàries per a corregir les inconsistències detectades entre les entrevistes finalitzades.

5.5. LLIURAMENTS FINALS

En finalitzar el treball de camp, l'empresa adjudicatària elaborarà una memòria final sobre el desenvolupament del treball de camp amb indicadors tals com: la durada mitjana del qüestionari, el nombre i la dedicació dels enquestadors, la taxa de resposta, l'evolució de la producció, les incidències i propostes de millora, etc.

Una vegada la Direcció de l'estudi hagi calibrat les dades obtingudes, l'empresa adjudicatària haurà d'efectuar una explotació i anàlisi del resultat per tal de posteriorment, elaborar dos informes

- Informe de resultats: en aquest informe s'haurà de recollir els resultats de les preguntes del qüestionari i, sempre que els resultats siguin estadísticament significatius, s'inclouran creuaments per sexe i edat.
- Resum executiu: informe final de resultats bàsics i de conclusions principals.
- En la mesura del possible els resultats seran comparats amb els resultats de les dues anteriors edicions (2023 i 2024). La direcció de l'estudi facilitarà les matrius de les edicions anteriors.

6. EQUIP DE TREBALL

Per tal de dur a terme les tasques descrites en aquest plec en els terminis i condicions de qualitat exigits, l'adjudicatari designarà un equip tècnic amb experiència en la realització d'enquestes sociodemogràfiques.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, dels següents llocs de treball assignats al treball de camp amb les funcions que s'indiquen i tenint en compte que una mateixa persona no pot assumir més d'una de les funcions que es determinen:

- Director/a. L'empresa adjudicatària designarà un/a director/a d'estudi, que farà d'interlocutor amb la direcció de l'estudi. Vetllarà pel compliment del contingut d'aquest plec.
- Coordinador/a. Mínim d'1 persona cobrint tot l'horari d'enquestació. L'empresa adjudicatària designarà un/a coordinador/a de CAWI-CAPI, que farà d'interlocutor amb la direcció de l'estudi. Fer la coordinació i servir de nexa d'unió entre les persones entrevistadores i la resta de persones assignades al treball de camp, per tal d'informar, corregir i resoldre incidències, deficiències, consultes, errors o propostes de millora aportades per les persones entrevistadores o la resta de l'equip de treball.
- Supervisor/a. Mínim de 2 persones cobrint tot l'horari d'enquestació. 2 Supervisors/res de CAPI. Fer el seguiment de les entrevistes realitzades mitjançant control intern de qualitat (escoltes aleatòries en línia o gravacions, acompanyaments, supervisió in situ, seguiment de la resposta, etc.). Cal que, com a mínim, facin un 5% d'escoltes diàries, de les entrevistes finalitzades, abans de ser lliurada la base a la direcció de l'estudi.
- Codificador/a. Aquesta persona haurà de codificar totes les respostes literals seguint les directrius de la direcció de l'estudi.
- Responsable del programa informàtic. Es requerirà també com a mínim una persona responsable del sistema CAWI-CATI-CAPI.
- L'equip d'enquestadors/res. Mínim de 10 enquestadors/es a temps complet, o equivalent, cobrint l'horari de 10:00 a 22:00 de dilluns a dissabte. La direcció de l'estudi podrà exigir la documentació administrativa necessària per verificar la vinculació efectiva d'aquest personal amb l'empresa adjudicatària, en les condicions laborals establertes per Llei.

Caldrà especificar el perfil tècnic i les tasques a desenvolupar per a cada persona assignada a l'equip i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.

Al final del treball caldrà trametre els ITA/TC2 o document equivalent per tal de verificar el tipus de contracte i el nombre de dies i hores que s'ha cotitzat del coordinador, per cada un dels enquestadors/res, supervisors/res i codificadors/res.

La facturació de l'estudi no es podrà realitzar fins que no es lliuri el darrer ITA/TC2 o document equivalent.

7. TERMINIS D'ELABORACIÓ

La durada total dels treballs serà d'un màxim de 13 setmanes des de l'adjudicació del contracte, amb la periodicitat següent:

- a) Treballs preparatoris del treball de camp: 2 setmanes des del moment de l'adjudicació del contracte.
- b) Treball de camp (incloses les retrucades finals): 5 setmanes. Data prevista d'inici del treball de camp: 17 de novembre de 2025.
- c) Explotació de les dades i elaboració dels informes: 6 setmanes.

8. SUBCONTRACTACIONS

Les subcontractacions hauran de ser expressament autoritzades per l'Institut Metròpoli i en tot cas hauran de complir amb les clàusules d'aquest plec. En aquest supòsit, el cap d'estudis de l'empresa adjudicatària serà l'interlocutor únic de l'empresa adjudicatària.

9. INTERPRETACIÓ DE CONTRADICCIONS I OMISSIONS DEL PLEC

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de posar de manifest, davant de l'Institut Metròpoli, qualsevol omisió o contradicció que figuri al plec. Qualsevol interpretació o aclariment referent al plec és competència exclusiva de l'Institut Metròpoli o de la persona en qui aquesta delegui.

10. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR EN L'OFERTA TÈCNICA (SOBRE B)

La documentació a presentar per les empreses licitadores haurà de contenir, almenys, les següents informacions:

A) Metodologia a aplicar al projecte

S'aportarà informació detallada sobre els aspectes següents:

- Aplicació informàtica d'entrevista assistida directament per ordinador, multicanal (CAWI-CATI-CAPI): descripció detallada de les seves característiques i aplicacions.
- Altres recursos tecnològics i/o materials necessaris per a realitzar els treballs (equipaments, programari, bases de dades, etc.).
- Sistemes de supervisió i control intern que s'aplicaran.
- Calendari i previsió diària d'enquestes, hores de dedicació efectives i enquestadors/es diaris i per torns de treball.
- Ubicació del local des d'on es realitzarà el treball de camp

- I aquells altres recollits en l'apartat 5 d'aquest Plec.

B) Composició de l'equip humà a assignar al projecte

L'equip de treball s'ha de dimensionar per realitzar el treball de camp en els terminis que estipula aquest plec.

S'especificarà el nombre total de persones de què es disposarà per a dedicar-se a aquest projecte i els criteris per a la seva selecció, estiguin o no integrades actualment en l'empresa. Caldrà també especificar el perfil tècnic i les tasques a desenvolupar per cada persona assignada a l'equip i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases. Finalment, es presentarà el currículum de cadascun dels membres de l'equip tècnic. S'inclourà la dotació i distribució horària del personal dedicat al treball de camp.

C) Selecció i formació dels entrevistadors/es

Es descriuran els criteris de selecció i de formació dels entrevistadors/es, així com la manera de garantir la seva estabilitat al llarg del treball de camp.

D) Termini d'execució del projecte

S'haurà d'especificar el termini màxim a què es compromet l'empresa adjudicatària en relació amb el començament i finalització dels treballs objecte del present procediment, i que en tot cas no pot superar els terminis establerts en l'apartat 7 (Terminis d'elaboració) d'aquest plec de prescripcions tècniques.

E) Proposta de millores sobre el Plec

S'inclouran les millores tècniques sobre les tasques generals a desenvolupar, que permetin obtenir guanys en termes qualitatius i quantitatius sobre l'objectiu general del projecte.

Particularment, es tindrà en compte que:

- es proposin millores respecte de la interfície CAWI.
- es proposin millores per incrementar la taxa de resposta per CAWI.
- es proposin millores per controlar qui respon a les preguntes CAWI.
- es proposin millores per controlar les respostes recollides per CAWI.
- es proposin millores per garantir l'aleatorietat de la mostra CAPI.

11. PAGAMENT

El pagament es farà per l'import adjudicat i contra el lliurament final de dades, prèvia conformitat de l'Institut Metrópoli, un cop assumida la totalitat de les enquestes sota les quotes establertes i sempre que no s'escaigui cap penalització fixada en el següent apartat.

12. PENALITZACIONS

Quan l'Institut Metròpoli conformi la recepció de dades i la finalització del treball de camp, valorarà l'adequat compliment del termini de lliurament i les altres condicions contractuals establertes al present plec tècnic o a les millores ofertes per l'empresa adjudicatària. L'incompliment de les condicions ofertes serà valorat per l'Institut Metròpoli i es vincula a penalitzacions en la retribució del treball (exceptuant casos especials o de força major). Tindrà la consideració de demora el no assoliment d'almenys el 95% de les enquestes en la data prevista de lliurament, repercutint en la imposició de la penalització establerta a l'apartat Q del Quadre Resum del Plec de Clàusules Administratives. La resta d'eventuals incompliments del plec, o que havent-se valorat com a millora de l'oferta, no s'hagin assolit i mereixin la consideració de greus per part de l'Institut Metròpoli, podran ser sancionats amb la penalització establerta a l'apartat Q del Quadre Resum del Plec de Clàusules Administratives.

13. SECRET ESTADÍSTIC, PROPIETAT I GARANTIA DE CONTINUÏTAT

13.1. SECRET ESTADÍSTIC

D'acord amb el què s'estableix a la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya (DOGC núm. 2801, de 8 de gener de 1999), l'empresa que resulti adjudicatària de la licitació tindrà l'obligació de mantenir el secret estadístic, a fi de garantir la protecció de les dades individualitzades d'ordre privat a les quals tinguí accés a conseqüència de la realització dels treballs encomanats. El compliment d'aquesta obligació és responsabilitat, també, de l'empresa adjudicatària, en tot el derivat de les accions i/o omissions del seu personal, tant durant totes les fases de realització dels treballs com després de la seva finalització. Respecte a aquest assumpte es fa constar que els incompliments de les obligacions vinculades a la clàusula de secret estadístic i de propietat, constitueix una infracció tipificada en l'article 59 de la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya, i que és sancionable, d'acord amb el que disposa l'article 60 i següents de l'esmentada Llei, sense perjudici de les responsabilitats que corresponguin davant la jurisdicció ordinària.

13.2. PROPIETAT

La documentació, l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari, els materials i els fitxers de dades que es generin durant el procés de recollida de la informació, es considerarà propietat de l'entitat contractant, que en gestionarà l'aprofitament i ús.

13.3. GARANTIA DE CONTINUÏTAT

L'empresa que resulti adjudicatària haurà de garantir la realització íntegra del treball i es farà responsable dels costos que pugui originar una hipotètica substitució necessària.

14. IMPORT DE LICITACIÓ (SOBRE C)

L'import màxim de licitació està estimat en 36.000€ (IVA exclòs). Cadascun dels/les licitadors/es haurà d'acompanyar l'oferta econòmica, redactada d'acord amb el model de l'annex 1 del Plec de Clàusules Administratives, amb una informació desglossada que contingui la valoració econòmica dels supòsits establerts a l'apartat 5 d'aquest Plec.

15. CRITERIS D'AVALUACIÓ D'OFERTES

Les empreses licitadores lliuraran en les seves proposicions la metodologia detallada que desenvolupi el contingut i l'operativa que proposen així com una proposta de programa de treball (en format digital i una impressió en paper).

Als efectes de valoració de les ofertes presentades es consideraran els criteris següents, els quals es determinen i detallen a l'apartat K del Quadre Resum del Plec de Clàusules Administratives.

CRITERIS	PUNTS
<i>Equip de treball</i>	10
Organigrama i dimensió de l'equip	3
Equip de Direcció	1
Equip de Coordinació, supervisió i comandament intermedi	2
Equip d'enquestació, codificació, retrucades, atenció telefònica i altres especialitats	4
<i>Aplicació CAWI-CATI-CAPI, i sistemes interns de procés de les dades</i>	5
<i>Selecció i formació dels entrevistadors</i>	4
<i>Metodologia de treball</i>	25
Aspectes generals	20
Supervisió i control intern	5
<i>Propostes de millora</i>	5
Millores de control de CAWI	3
Millores de control de CAPI	2
<i>Preu ofert</i>	51
TOTAL	100

16. ANNEX. QÜESTIONARI PROVISIONAL ESU T-mobilitat 2025

Estudi sobre la T-mobilitat

Edició 2025

Qüestionari provisional en català

INTRODUCCIÓ

BON DIA / BONA TARDA. EM DIC [NOM] I TREBALLO PER [NOM EMPRESA]. ESTEM FENT UNA ENQUESTA PER L'AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ (ATM) SOBRE L'ÚS DE LA T-MOBILITAT. PODRIES CONTESTAR UNES PREGUNTES? GRÀCIES!

FILTRE INICIAL + pregunta cortesia

LA T-MOBILITAT ÉS EL NOU SISTEMA DIGITAL PER VIATJAR EN TRANSPORT PÚBLIC. PERMET UTILITZAR EL MÒBIL O UNA TARGETA DE CARTRÓ O DE PLÀSTIC PER CARREGAR I VALIDAR ELS VIATGES.

0. Fas servir la T-mobilitat?

Respon: TOTHOM

1. Sí
2. No

0.1. Per què no uses la T-mobilitat? **Espontània**

Respon: NO USUÀRIES T-MOBILITAT (Si 0=2)

1. L'he fet servir però ja no em cal
2. No he tramitat l'alta
3. Se m'ha espatllat o m'ha deixat de funcionar
4. Faig servir altres suports: bitllet senzill, targetes especials, títols propis d'altres operadors...
5. Viatjo amb tren, autobusos o altres mitjans no compatibles
6. No m'interessa la T-mobilitat o no m'aporta cap avantatge
7. Altres motius (especificar): _____
99. No ho sap / No contesta ([Fi entrevista](#))

TIPUS I NOMBRE DE SUPORTS

1. En quin/s suport/s tens la T-mobilitat?

(Marca totes les opcions que corresponguin) **Llegir totes les opcions. Si cal, mostrar foto**

Respon: USUÀRIES T-MOBILITAT (Si 0=1)

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. Al mòbil | ☐ |
| 2. En targeta de plàstic | ☐ |
| 3. En targeta de cartró | ☐ |

2. Quin tipus de targeta/es de cartró utilitzes actualment?

(Marca una opció) **Llegir totes les opcions. Si cal, mostrar foto**

Respon: USUÀRIES CARTRÓ (Si 1=3)

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. La T-usual de cartró personalitzada | ☐ |
| 2. La T-casual o altra targeta de cartró anònima (T-familiar, T-grup,...) | ☐ |
| 3. Les dues: la T-mobilitat de cartró anònima i la personalitzada | ☐ |

3. En total, quantes T-mobilitat de cartró fas servir actualment?

Respon: USUÀRIES CARTRÓ (Si 1=3)

|__| targetes de cartró

99. NS/NC

4. Actualment, quins títols de transport uses amb la T-mobilitat?

(Marqueu totes les opcions que corresponguin) Si cal, mostrar foto

Respon: Tothom, però té 4 escenaris

Si 1=1 -> escenari 1 (digital al mòbil)

- 1. T-Casual ☐
- 2. T-Usual ☐
- 3. T-Familiar ☐
- 4. T-Grup ☐
- 5. T-Jove ☐
- 6. Títols per a famílies monoparentals i nombroses ☐

ELSE, Si 1=2 -> escenari 2 (de plàstic)

- 1. T-Casual ☐
- 2. T-Usual ☐
- 3. T-Familiar ☐
- 4. T-Grup ☐
- 5. T-Jove ☐
- 6. Títols per a famílies monoparentals i nombroses ☐

7. T-Usual bonificada (persones aturades) ☐

ELSE, Si 1=3 & 2=2 OR 3 -> escenari 3 (cartró anònima)

- 1. T-Casual ☐
- 2. T-Usual ☐
- 3. T-Familiar ☐
- 4. T-Grup ☐

ELSE, Si 1=3 & 2=1 -> escenari 4 (cartró personalitzada) Marcar automàticament

- 2. T-Usual ☐

5. De quantes zones tarifàries normalment?

Respon: Tothom

- 1. Una zona
- 2. Dues zones màxim
- 3. Tres zones màxim
- 4. Quatre zones màxim
- 5. Cinc zones màxim
- 6. Sis zones màxim

6. Per quin motiu uses més d'una targeta o suport?

(Marca una opció) Espontània

Respon: USUÀRIES MÉS 1 SUPORT (SI SUMA 1 > 1) OR (SUMA 2 >1) OR (3 < 99)

- 1. Perquè no puc carregar tots els títols en el mateix suport
- 2. Per poder viatjar entre zones tarifàries diferents
- 3. Perquè em cal un títol extra per viatjar acompanyat/da
- 4. Per emergència (se m'ha oblidat, perdut, espatllat o anul·lat la targeta habitual)
- 5. Perquè tinc un títol de previsió (per si se m'oblida, perdo o em falla suport habitual)
- 6. Altres motius (anotar) _____
- 99. No sap/No contesta

7. Quina T-mobilitat és la que utilitzes o has utilitzat més?

(Marca només una opció. Si usa 2 o més suports de forma habitual, explicar l'últim utilitzat)

Respon: USUÀRIES MÉS 1 SUPORT (SI SUMA 1 > 1) OR (2 > 1 & 2 < 99) // RESTA MARCATGE AUTOMÀTIC (SI 1=2,3 OR SI 3=1,2)

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. La T-mobilitat digital (al mòbil) | ☐ |
| 2. La T-mobilitat de plàstic | ☐ |
| 3. La T-mobilitat de cartró personalitzada (T-usual) | ☐ |
| 4. La T-mobilitat de cartró anònima (T-casual, T-familiar, T-grup,...) | ☐ |

ÚS I GESTIÓ DE LA T-MOBILITAT

A PARTIR D'ARA ENS REFERIREM A LA T-MOBILITAT QUE USA MÉS.

Determinar targeta principal a partir de la pregunta 7.

Dos rutes: Usuàries T-mobilitat digital (Si 7=1 ó 2) i T-mobilitat cartró (Si p7=3 ó 4).

(Usuàries T-mobilitat digital)

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT DIGITAL (SI 7=1 or 2)

TRAMITACIÓ I ALTA DE LA T-MOBILITAT

8d. Per quin motiu uses més la targeta de plàstic en comptes de tenir-la al mòbil?

Respon: USUÀRIES T-MOBILITAT DIGITAL PLÀSTIC (SI 7=2)

1. És més pràctic tenir la targeta de plàstic
2. No sabia que es podia tenir al mòbil
3. No tinc mòbil
4. En el meu mòbil no s'hi pot posar
5. No sé com fer-ho
6. Em puc quedar sense bitllet si se m'acaba la bateria
95. Un altre motiu (anotar).....

9d. A través de quin canal vas tramitar l'alta de la T-Mobilitat?

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT PLÀSTIC O AL MÒBIL (SI 7=1 or 2)

1. Internet
2. Punt d'atenció presencial

9d.A1. Amb quin dispositiu la vas tramitar?

Respon: T-MOBILITAT DIGITAL ALTA INTERNET (Si 9d=1)

1. Ordinador
2. Telèfon mòbil
3. Tauleta
4. Altres dispositius (especificar): _____

9d.A2. A quin punt d'atenció la vas tramitar?

Respon: T-MOBILITAT DIGITAL ALTA PRESENCIAL (Si 9d=2)

1. Centre d'atenció i informació de la T-mobilitat (Granvia de L'Hospitalet,16-20)
2. TMB
3. Rodalies
4. FGC
5. Tram
6. AMTU
7. Autocorb
8. Baixbus
9. Font
10. Moventis
11. Soler i Sauret
12. Teisa

95. Altres (especificar): _____

99. No ho recordo/No contesto

10d. En la teva opinió, quin és el màxim de dies que haurien de passar....

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT PLÀSTIC O AL MÒBIL (SI 7=1 or 2)

10d.A. ... per rebre la T-mobilitat a casa? |__||__|

99. No ho sé/ No contesto

10d.B. ... per obtenir cita a un punt d'atenció? |__||__|

99. No ho sé/ No contesto

GESTIÓ DE LA T-MOBILITAT (APP)

11d. Utilitzes alguna app per gestionar la T-mobilitat?

(Marca totes les opcions que corresponguin) **Si cal, mostrar foto**

Respon: USUÀRIES T-MOBILITAT DIGITAL PLÀSTIC (SI 7=1 O 2), EXCEPTE NO TENEN MÒBIL (SI 8=3)

1. Sí, l'app de la T-mobilitat ☐

2. Sí, l'app de TMB ☐

3. Sí, l'app dels ferrocarrils de la Generalitat (FGC) ☐

4. No, cap

99. No ho sé/No contesto

11d.A1. En quin sistema operatiu has instal·lat l'app?

(Marca l'opció que uses més)

Respon: USUÀRIES APP (Si 11d=1, 2 o 3)

1. Android ☐

2. IOS (Apple, Iphone...) ☐

3. Altre sistema operatiu (HarmonyOS, KaiOS, Linux...) ☐

99. No ho sé/No contesto

11d.A2. Per a què utilitzes l'app?

(Marca totes les opcions que corresponguin)

Respon: USUÀRIES APP (Si 11d=1, 2 o 3)

1. Comprar o recarregar títols de transport ☐

2. Consultar el saldo i/o la caducitat dels títols ☐

3. Planificar rutes o desplaçaments ☐

4. Gestionar targetes de menors i títols bonificats (T-16, família nombrosa,...) ☐

95. Altres usos (especificar): _____

99. No ho sé/No contesto

11d.A3. De 0 (molt malament) a 10 (molt bé), valora el funcionament de...

Respon: USUÀRIES APP (Si 11d=1, 2 o 3)

1. (Si 11=1) ... l'app de la T-Mobilitat |__||__| 99. No sap // No contesta

2. (Si 11=2) ... l'app de TMB |__||__| 99. No sap // No contesta

3. (Si 11=3) ... l'app dels ferrocarrils de la Generalitat (FGC) |__||__| 99. No sap // No contesta

11d.B1. Per quin motiu no uses cap app per gestionar la T-mobilitat?

(Marca una opció) **Esponània**

Respon: NO USUÀRIES APP (Si 11d=4)

1. No tinc mòbil

2. El meu mòbil no és compatible amb l'app

3. El meu mòbil no és compatible amb la T-mobilitat (no té NFC, lector QR,...)

4. L'app no funciona bé o no sé com va

5. No sabia que hi ha una app o per a què serveix

6. No sé com descarregar l'app

7. No em fa falta una app o no li veig la utilitat

95. Un altre motiu (especificar): _____
99. No ho sé/No contesto

ÚS DE LA T-MOBILITAT

12d. Actualment, fas servir la T-mobilitat (____) per viatjar en transport públic?

Respon: USUÀRIES T-MOBILITAT DIGITAL (Si 7=1 o 2)

(Programar: MÒBIL O PVC N FUNCIO DE P7)

1. Sí, la faig servir
 2. L'he fet servir però ja no la utilitzo
 3. No l'he arribat a fer-la servir mai
99. No ho sé/No contesto

12d.A1. Quan uses la T-mobilitat per accedir al transport, aconsegueixes validar-la al primer intent?

Respon: USUÀRIES T-MOBILITAT PER VIATJAR (Si 12d=1)

1. Sempre o gairebé sempre
2. La majoria de les vegades
3. La meitat de les vegades
4. Menys de la meitat de les vegades
5. Mai o gairebé mai

12d.B1. Per quin motiu ja no la fas servir?

(Marca l'opció que s'ajusti millor al teu cas)

Respon: JA NO USUÀRIES T-MOBILITAT PER VIATJAR (Si 12d=2)

1. He canviat de residència/feina,... i ja no em cal utilitzar-la
 2. Ara faig servir un altre mitjà de transport (cotxe, moto, bici, etc.)
 3. He tingut problemes tècnics amb la targeta o l'aplicació
 4. No estic d'acord amb les tarifes o condicions del servei
 5. He perdut la targeta o me l'han robada i no l'he renovada
 6. Tinc dubtes sobre la privacitat i la gestió de les meves dades
 7. No puc accedir als descomptes o bonificacions que tenia abans
95. Altres motius (especifica): _____

12d.C1. Per quin motiu no l'has fet servir encara?

(Marca l'opció que s'ajusti millor al teu cas)

Respon: NO HAN USAT LA T-MOBILITAT per viatjar (Si 12d=3)

1. Encara no he tingut ocasió d'utilitzar el transport públic
 2. No he acabat de configurar l'app o el sistema digital
 3. He tingut problemes tècnics amb l'app o la validació
 4. Tinc dubtes sobre la privacitat o la seguretat del sistema digital
 5. No em queda clar com funciona la T-mobilitat digital
95. Altres motius (especifica): _____

RECÀRREGA DE LA T-MOBILITAT

13d. Has recarregat la T-mobilitat alguna vegada?

Respon: USUÀRIES T-MOBILITAT DIGITAL (Si 7=1 o 2)

1. Sí
2. No

13d.A1. Quan acostumes a fer la recàrrega del/s títol/s de transport?

Respon: PERSONES RECARREGUEN T-MOBILITAT (Si 13d=1)

1. Normalment compro 2 títols de cop
2. Quan em queden més de 6 viatges o de 2 setmanes perquè s'esgoti el títol
3. Quan em queden pocs viatges o pocs dies de validesa
4. Quan s'està a punt d'esgotar el títol

5. Quan el títol ja s'ha esgotat completament

95. Altres (especificar): _____

99. No ho sé/No contesto

13d.A2. Normalment, com fas les recàrregues de la T-mobilitat?

(Si la recarrega una altra persona, on fa la recàrrega aquesta persona)

Respon: PERSONES HAN RECARREGAT T-MOBILITAT (Si 13d=1)

1. A través de l'app (Només Si 11=1, 2 o 3)

2. A les màquines d'autovenda

3. A punts d'atenció presencial de la xarxa de transport públic (estació,...)

4. A un punt d'atenció presencial fora de la xarxa de transport públic (estanc,...)

95. Altres (especificar): _____

99. No ho sé/No contesto

13d.B1. Per quin motiu no recarregues la T-mobilitat?

Respon: PERSONES QUE NO HAN RECARREGAT MAI T-MOBILITAT (Si 13d=2)

1. No faig servir la T-mobilitat habitualment

2. Acabo de començar a utilitzar-la i encara no he necessitat recarregar-la

3. Prefereixo comprar un títol nou cada vegada

4. No sabia que es podia recarregar

5. Ho he intentat, però no sé com fer-ho/és massa complicat

6. No vull donar les meves dades personals o bancàries

95. Altres (especificar): _____

99. No ho sé/No contesto

13d.B2. Per quin motiu no recarregues la T-mobilitat a través del mòbil?

Respon: USUÀRIES APP QUE NO CARREGUEN T-MOBILITAT APP (Si 11d=1, 2 o 3 & 13d.A2>1)

1. No tinc mòbil

2. No sabia que es podia recarregar amb el mòbil

3. L'app no funciona bé o no és compatible amb el meu telèfon

4. El meu mòbil no detecta bé la T-mobilitat (no té NFC, lector QR,...)

5. És massa complicat. No ho sé fer

6. No vull tenir dades personals o bancàries al mòbil

95. Altres (especificar): _____

99. No ho sé/No contesto



(Usuàries T-mobilitat cartró)

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ (SI 7=3 or 4)

CONEIXEMENT DE LA T-MOBILITAT

8c. Sabies que, a més de la T-mobilitat de cartró, existeix una targeta personalitzada que pots portar en format físic (plàstic) o dins del mòbil?

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ (SI 7=3 or 4) I NO DISPOSEN DE T-MOBILITAT DIGITAL (1≠1,2)

1. Sí

2. No

8c.A1. Per quin motiu continues utilitzant la T-mobilitat en cartró?

Respon: USUÀRIES CARTRÓ CONEIXEN T-MOBILITAT DIGITAL (8c=1) O EN DISPOSEN (SI 7=3 or 4 & 1=1,2)

1. He tingut problemes tècnics amb els altres suports

2. Estic acostumat/da al cartró o em resulta més pràctic

3. Per privacitat (no vull donar dades personals, usar el mòbil,...)

4. El cartró em dona més flexibilitat i control sobre els títols

5. Faig un ús esporàdic del transport públic

6. El suport digital no em genera confiança

95. Altres (Anoteu): _____

99. No sé/No contesto

8c.A2. Què necessaries per fer el canvi a la T-mobilitat en targeta de plàstic o al mòbil?

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ (SI 7=3 or 4)

1. Tenir informació clara i accessible sobre què és i com funciona
2. Rebre ajuda o suport personalitzat per activar-la i fer-la servir
3. Poder tenir-la o instal·lar-la fàcilment, sense complicacions
4. Disposar d'avantages com descomptes o incentius
5. Tenir garanties calres sobre la protecció de dades i la privacitat
6. Cap de les anteriors. No la vull fer servir

99. No sé/No contesto

TRAMITACIÓ I ALTA DE LA T-MOBILITAT

9c. -

9c.A1. Alguna vegada has llençat una targeta de cartró de la T-mobilitat?

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ (SI 7=3 or 4)

1. Sí
2. No

99. No ho recordo/No contesto

9c.A2. Per quin motiu?

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ QUE HAN LLENÇAT SUPORT (SI 9c.A1=1)

1. No funcionava o es va fer malbé
2. Es van acabar els viatges
3. Va caducar el títol
4. Ja no la necessitava
95. Altres (especificar): _____

99. No ho recordo/No contesto

10c. A on vas comprar la última T-Mobilitat de cartró?

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ (SI 7=3 or 4)

1. A una màquina d'autovenda
2. A un punt d'atenció presencial de la xarxa de transport públic (estació,...)
3. A un punt d'atenció presencial fora de la xarxa de transport públic (estanc,...)
95. Altres (especificar): _____

99. No ho recordo/No contesto

GESTIÓ DE LA T-MOBILITAT (APP)

11c. Utilitzes alguna app per gestionar la T-mobilitat?

(Marca totes les opcions que corresponguin) **Sí cal, mostrar foto**

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ (SI 7=3 or 4)

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Sí, l'app de la T-mobilitat | ☐ |
| 2. Sí, l'app de TMB | ☐ |
| 3. Sí, l'app dels ferrocarrils de la Generalitat (FGC) | ☐ |
| 4. No, cap | |
| 99. No ho sé/No contesto | |

11c.A1. En quin sistema operatiu has instal·lat l'app?

(Marca l'opció que uses més)

Respon: USUÀRIES APP (Si 11c=1, 2 o 3)

- | | |
|------------|--------------------------|
| 1. Android | ☐ |
|------------|--------------------------|

2. IOS (Apple, Iphone...) ☐
3. Altre sistema operatiu (HarmonyOS, KaiOS, Linux...) ☐
99. No ho sé/No contesto

11c.A2. Per a què utilitzes l'app?

(Marca totes les opcions que corresponguin)

Respon: USUÀRIES APP (Si 11c=1, 2 o 3)

1. Comprar o recarregar títols de transport ☐
2. Consultar el saldo i/o la caducitat dels títols ☐
3. Planificar rutes o desplaçaments ☐
4. Gestionar targetes de menors i títols bonificats (T-16, família nombrosa,...) ☐
95. Altres usos (especificar): _____
99. No ho sé/No contesto

11c.A3. De 0 (molt malament) a 10 (molt bé), valora el funcionament de...

Respon: USUÀRIES APP (Si 11c=1, 2 o 3)

- | | | |
|--|-----|---------------------------|
| 1. (Si 11=1) ... l'app de la T-Mobilitat | _ _ | 99. No sap // No contesta |
| 2. (Si 11=2) ... l'app de TMB | _ _ | 99. No sap // No contesta |
| 3. (Si 11=3) ... l'app dels ferrocarrils de la Generalitat (FGC) | _ _ | 99. No sap // No contesta |

11c.B1. Per quin motiu no uses cap app per gestionar la T-mobilitat?

(Marca una opció) **Espontània**

Respon: NO USUÀRIES APP (Si 11c=4)

1. No tinc mòbil
2. El meu mòbil no és compatible amb l'app
3. El meu mòbil no és compatible amb la T-mobilitat (no té NFC, lector QR,...)
4. L'app no funciona bé o no sé com va
5. No sabia que hi ha una app o per a què serveix
6. No sé com descarregar l'app
7. No em fa falta una app o no li veig la utilitat
95. Un altre motiu (especificar): _____
99. No ho sé/No contesto

ÚS DE LA T-MOBILITAT

12c. Quan uses la T-mobilitat per accedir al transport, aconsegueixes validar-la al primer intent?

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ (SI 7=3 or 4)

1. Sempre o gairebé sempre
2. La majoria de les vegades
3. La meitat de les vegades
4. Menys de la meitat de les vegades
5. Mai o gairebé mai

RECÀRREGA DE LA T-MOBILITAT

13c. Sabies que la T-mobilitat de cartró es pot recarregar a través del mòbil?

(Marca una opció) **Espontània**

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ (SI 7=3 or 4)

1. Sí ho sabia
2. No ho sabia

13c.A1. Has recarregat la T-mobilitat de cartró alguna vegada?

Respon: USUÀRIES HABITUALS T-MOBILITAT CARTRÓ QUE SABIEN RECÀRREGA (SI 13c=1)

1. Sí

2. No

13c.A2. Quan acostumes a fer la recàrrega del/s títol/s de transport?

Respon: PERSONES RECARREGUEN T-MOBILITAT (Si 13c.A1.=1)

1. Normalment compro 2 o més títols de cop
2. Quan em queden més de 6 viatges o de 2 setmanes perquè s'esgoti el títol
3. Quan em queden pocs viatges o pocs dies de validesa
4. Quan s'està a punt d'esgotar el títol
5. Quan el títol ja s'ha esgotat completament
95. Altres (especificar): _____
99. No ho sé/No contesto

13c.A3. Normalment, com fas la recàrrega de la T-mobilitat de cartró?

(Si la recarrega una altra persona, on fa la recàrrega aquesta persona)

Respon: PERSONES HAN RECARREGAT T-MOBILITAT (Si 13c.A1=1)

1. A través de l'app (Només Si 11=1, 2 o 3)
2. A les màquines d'autovenda
3. A punts d'atenció presencial de la xarxa de transport públic (estació,...)
4. A un punt d'atenció presencial fora de la xarxa de transport públic (estanc,...)
95. Altres (especificar): _____
99. No ho sé/No contesto

13c.A4. Quan acostes la targeta al mòbil per recarregar-la, normalment el mòbil la llegeix a la primera?

(Si la recarrega una altra persona, on fa la recàrrega aquesta persona)

Respon: PERSONES HAN RECARREGAT T-MOBILITAT (Si 13c.A1=1)

1. Sempre o gairebé sempre
2. La majoria de les vegades
3. La meitat de les vegades
4. Menys de la meitat de les vegades
5. Mai o gairebé mai
99. No ho sé/No contesto

13c.B1. Per quin motiu no recarregues la T-mobilitat de cartró?

Respon: PERSONES QUE NO HAN RECARREGAT MAI T-MOBILITAT (Si 13c.A1=2)

1. Encara no he necessitat recarregar-la
2. Prefereixo comprar un títol nou cada vegada
3. Ho he intentat, però no sé com fer-ho/és massa complicat
4. No vull donar les meves dades personals o bancàries
95. Altres (especificar): _____
99. No ho sé/No contesto

13c.B2. Per quin motiu no recarregues la T-mobilitat de cartró a través del mòbil?

Respon: USUÀRIES APP QUE NO CARREGUEN T-MOBILITAT APP (Si 11c=1, 2 o 3 & 13c.A3>1)

1. No tinc mòbil
2. No sabia que es podia recarregar amb el mòbil
3. L'app no funciona bé o no és compatible amb el meu telèfon
4. El meu mòbil no detecta bé la T-mobilitat (no té NFC, lector QR,...)
5. És massa complicat. No ho sé fer
6. No vull tenir dades personals o bancàries al mòbil
95. Altres (especificar): _____
99. No ho sé/No contesto



VALORACIÓ DE LA T-MOBILITAT

14. En una escala de 0 (molt malament) a 10 (molt bé), com valors la T-mobilitat?

Respon: Tothom

|__||__|

99. NS/NC

15. Diries que la T-mobilitat és millor, similar o pitjor del que esperaves?

Respon: Tothom

1. Millor del que m'esperava
2. Similar al que m'esperava
3. Pitjor del que m'esperava

99. NS/NC

16. Quins són els principals avantatges de la T-mobilitat per a tu?

Respon: Tothom

Primer: _____

Segon: _____

Tercer: _____

17. I els principals desavantatges?

Respon: Tothom

Primer: _____

Segon: _____

Tercer: _____

18. Valora quanta importància tenen els següents aspectes perquè la T-mobilitat funcioni bé? (de 0: gens important 10: molt important)?

Respon: Tothom

- | | |
|--|-------------------|
| A. Informació sobre com funciona | __ __ 99. NS/NC |
| B. Facilitat per adquirir-la i donar-se d'alta | __ __ 99. NS/NC |
| C. Facilitat per validar els viatges | __ __ 99. NS/NC |
| D. Facilitat per carregar els títols | __ __ 99. NS/NC |
| E. Facilitat per saber el saldo que hi ha a les tarjetes | __ __ 99. NS/NC |
| F. Atenció a les persones usuàries | __ __ 99. NS/NC |
| G. Resolució d'incidències | __ __ 99. NS/NC |
| H. Privacitat de les dades | __ __ 99. NS/NC |
| I. Simplicitat en el funcionament | __ __ 99. NS/NC |
| J. Funcionalitat de l'app | __ __ 99. NS/NC |
| K. Abast del sistema | __ __ 99. NS/NC |
- (quantitat títols que es poden carregar, transports que es poden usar,...)

19. Més concretament...

Respon: Tothom

19.A. Quin creus que és l'aspecte més important perquè la T-mobilitat sigui un èxit? **Mostrar opcions si cal**

19.B. I el segon? **Mostrar opcions si cal**

19.C. I el tercer? **Mostrar opcions si cal**

1. Informació sobre com funciona
2. Facilitat per adquirir-la i donar-se d'alta
3. Facilitat per validar els viatges

4. Facilitat per carregar els títols
5. Facilitat per saber el saldo que hi ha a les targetes
6. Atenció a les persones usuàries
7. Resolució d'incidències
8. Privacitat de les dades
9. Simplicitat en el funcionament
10. Funcionalitat de l'app
11. Cobertura del sistema (quantitat títols, transports que es poden usar,...)

20. De 0 (molt malament) a 10 (molt bé), com valoren el funcionament actual de la T-mobilitat pel que fa a...

Respon: Tothom

- | | |
|--|-------------------|
| A. Informació sobre com funciona | __ __ 99. NS/NC |
| B. Facilitat per adquirir-la i donar-se d'alta | __ __ 99. NS/NC |
| C. Facilitat per validar els viatges | __ __ 99. NS/NC |
| D. Facilitat per carregar els títols | __ __ 99. NS/NC |
| E. Facilitat per saber el saldo que hi ha a les targetes | __ __ 99. NS/NC |
| F. Atenció a les persones usuàries | __ __ 99. NS/NC |
| G. Resolució d'incidències | __ __ 99. NS/NC |
| H. Privacitat de les dades | __ __ 99. NS/NC |
| I. Simplicitat en el funcionament | __ __ 99. NS/NC |
| J. Funcionalitat de l'app | __ __ 99. NS/NC |
| K. Abast del sistema | __ __ 99. NS/NC |
- (quantitat títols que es poden carregar, transports que es poden usar,...)

21. En una escala de 0 (gens) a 10 (moltíssim), com de probable seria que recomanessis la T-mobilitat als teus amics/gues, familiars i coneguts/des?

Respon: Tothom

|__||__| 99. NS/NC

22. També de 0 a 10, valora fins a quin punt estàs d'acord amb les següents frases sobre la T-mobilitat....

Respon: Tothom

- | | |
|--|-------------------|
| A. Fa més còmode i àgil viatjar amb transport públic | __ __ 99. NS/NC |
| B. Em dona seguretat en cas de pèrdua o robatori | __ __ 99. NS/NC |
| C. Em dona independència per comprar títols a qualsevol lloc | __ __ 99. NS/NC |
| D. És una millora en quant a respecte pel medi ambient | __ __ 99. NS/NC |
| E. Situa Barcelona entre els sistemes de transport més moderns del món | __ __ 99. NS/NC |

23. I de 0 a 10, com valoraries les següents propostes de millora...

Respon: Tothom

- | | |
|--|-------------------|
| A. Tenir a la T-mobilitat altres serveis de mobilitat (com el Bicing, etc.) | __ __ 99. NS/NC |
| B. Tenir la T-mobilitat a la targeta del banc i no en un suport diferenciat | __ __ 99. NS/NC |
| C. Un sistema de tarifes més personalitzat, en què es pagui en funció de la freqüència i la distància dels viatges que realment es facin | __ __ 99. NS/NC |

24. En qualsevol cas, amb la T-mobilitat diria que la seva mobilitat

Respon: Tothom

1. Ha millorat molt
2. Ha millorat una mica
3. No ha canviat

4. Ha empitjorat una mica
5. Ha empitjorat molt
99. NS/NC

INCIDÈNCIES

25. Ha patit algun problema amb el funcionament de la T-mobilitat?

Respon: Tothom

1. Sí
2. No

25.A1. Quin/s problema/es?

(Marca totes les opcions que corresponguin) **Llegir totes les opcions.**

Respon: USUÀRIES QUE HAN TINGUT INCIDÈNCIES (Si 25=1)

1. La validació no ha funcionat
2. No he pogut recarregar els viatges
3. L'app no ha funcionat
4. He perdut la targeta
5. No he pogut consultar els títols
95. Altres (anotar): _____

25.A2. Com vas actuar davant aquests problemes?

(Marca totes les opcions que corresponguin) **Llegir totes les opcions.**

Respon: USUÀRIES QUE HAN TINGUT INCIDÈNCIES (Si 25=1)

1. Demanar cita a una oficina d'atenció presencial
2. Preguntar al personal present a les parades o vehicles (conductors/es, taquilles, etc.)
3. Consultar l'app
4. Trucar al telèfon d'atenció
5. Consultar les xarxes socials de la T-mobilitat, TMB, etc
6. Mirar el web de la T-mobilitat, TMB, etc
95. Altres (anotar): _____

25.A3. De 0 (molt negatiu) a 10 (molt positiu), com valora l'atenció rebuda?

(Marca totes les opcions que corresponguin) **Llegir totes les opcions.**

Respon: USUÀRIES QUE HAN TINGUT INCIDÈNCIES (Si 25=1)

|___||___|

99. NS/NC

25.B1. Si tinguessis algun problema amb la T-mobilitat, quins canals usaries per mirar de resoldre la incidència?

(Marca totes les opcions que corresponguin) **Llegir totes les opcions.**

Respon: USUÀRIES QUE NO HAN TINGUT INCIDÈNCIES (Si 25=2)

1. Demanaria cita a una oficina d'atenció presencial
2. Preguntaria al personal present a les parades o vehicles (conductors/es, taquilles, etc.)
3. Consultaria l'app
4. Trucaria al telèfon d'atenció
5. Consultaria les xarxes socials de la T-mobilitat, TMB, etc
6. Miraria el web de la T-mobilitat, TMB, etc
7. No faria res. M'esperaria a que es resolgués.
96. Altres (anotar): _____

VARIABLES DE CLASSIFICACIÓ

26. Amb quina freqüència fas servir el transport públic?

(Marca una opció) **Llegir totes les opcions**

Respon: Tothom

1. 5-7 dies per setmana
2. 3-4 dies per setmana
3. 1-2 dies per setmana
4. 3 o més vegades al mes
5. 1 ó 2 cops al mes
6. Esporàdicament
7. Mai o gairebé mai
99. No ho sé/No vull contestar

27. Quin mitjà de transport públic fas servir principalment?

Respon: Tothom

1. Metro
2. Autobús urbà de TMB
3. Altres autobusos urbans (No TMB)
4. Autobusos interurbans (entre municipis diferents)
5. Ferrocarrils de la Generalitat (FGC)
6. Rodalies de RENFE
7. Tranvia (TRAM)
95. Un altre (especifiqueu) _____
98. Cap
99. No ho sé/No vull contestar

28. Quin és el seu codi postal (municipi de residència)?

Respon: Tothom

- A. Codi Postal |__||__||__||__||__||
- B. Municipi _____ (Només si no sap Codi Postal)

29. Quin és el teu gènere?

Respon: Tothom

1. Home
2. Dona
3. Cap dels anteriors

30. Quants anys tens?

Respon: Tothom

|__||__| 99. NS/NC

31. On vas nèixer?

Respon: Tothom

1. Catalunya
2. Resta d'Espanya
3. Fora d'Espanya
99. NS/NC

32. Quin és el teu nivell màxim d'estudis finalitzats?

Respon: Tothom

1. Sense estudis oficials acabats
2. Obligatoris (Primària, EGB, ESO)
3. Secundaris (Batxillerat, PREU, BUP, COU,...)
4. Secundaris professionals (Comerç, FP, Mòduls professionals,...)
5. Universitaris (Grau, Diplomatura, Llicenciatura, Doctorat...)
99. NS/NC

33. Quina és la teva situació laboral?

Respon: Tothom

1. Treballo (en actiu, baixa,...)
2. A l'atur
3. Jubilat o pensionista
4. Tasques de la llar (no remunerades)
5. Estudiant

34. Quantes persones convivia a la llar (incloent-te tu mateix/a?)

Respon: Tothom

|_|_|_|

35. Vols afegir algun comentari sobre la T-mobilitat?

Respon: Tothom

Moltes gràcies per la teva col·laboració!