

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

**Estudis públic visitant de Metro,
Barcelona Bus Turístic i Telefèric de
Montjuïc
2023 - 2025**

1. Objecte de la licitació

L'objecte de la licitació és la contractació de la **realització d'un estudi sobre l'experiència de client del públic visitant a diversos serveis de TMB : Xarxa de Metro, Bus Turístic i Telefèric de Montjuïc** pel període comprés entre l'any 2023 i l'any 2024, ambdós inclosos, contemplant una possible pròrroga per l'any 2025.

L'objecte del concurs és adjudicar la realització de l'estudi. Més concretament:

1. Contractar personal capacitat (idiomes i experiència en la realització d'enquestes).
2. Formar al personal mitjançant els *briefings* oportuns.
3. Programar el qüestionari amb les seves versions idiomàtiques corresponents sobre un sistema CAPI.
4. Subministrar l'equipament i el material necessari per a la realització del treball de camp.
5. Realitzar el treball de camp, assegurant-ne el control, seguiment i resolució d'incidències.
6. Controlar i supervisar el treball de camp.
7. Confeccionar les bases de dades.
8. Bolcar les dades.
9. Depurar les bases de dades.

El disseny de l'estudi – elaboració del qüestionari, redacció del pla de mostreig, selecció de la mostra, organització del treball de camp, confecció de rutes, etcètera- així com l'explotació i anàlisi de les dades corren a càrrec de TMB i resten exclosos del present concurs.

2. Abast de l'estudi

El treball de camp es realitzarà durant la segona quinzena de juliol dels anys d'estudi (2023, 2024 i cas que s'executi la pròrroga prevista 2025), serà presencial mitjançant enquestes personals a les instal·lacions utilitzant la tecnologia CAPI i serà realitzat per enquestadors degudament formats i acreditats. L'univers estarà format per clients del servei majors de 15 anys.

Els dies exactes de treball de camp es determinaran en funció de les circumstàncies i les necessitats.

Visitants Metro	Clients BBT	Clients TdM
Univers integrat pels clients de cada servei majors de 15 anys.		
3 dies durant 2a quinzena de juliol	4 dies durant 2a quinzena de juliol	5 dies durant 2a quinzena de juliol
6 vestíbuls de Metro ⁽¹⁾	6 parades de BBT ⁽²⁾	2 estacions de TdM ⁽²⁾

(1) Cada dia es faran 6 vestíbuls per torn, però aquests poden variar entre dies i torns.

(2) Les parades del BBT i estacions del TdM es mantindran sempre constants.

Per a més informació sobre els títols turístics que es poden usar a la xarxa de Metro:

<https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona/bitllets-visita-barcelona/abonament-per-dies-hola-bcn>

Per a més informació sobre el servei del BBT: <https://www.barcelonabusturistic.cat>

Per a més informació sobre el servei del TdM: <https://www.telefericdemontjuic.cat>

3. Treball de camp

3.1 Rols en el treball de camp: funcions i requisits

Es consideren 2 rols diferenciats durant el treball de camp: entrevistadors i responsable de treball de camp. A la taula següent s'enumeren les seves principals funcions i requisits.

Entrevistadors	Responsable de Treball de Camp
<u>Funcions:</u> - Realitzar les enquestes als clients. - Informar al responsable de treball de camp de qualsevol incidència.	<u>Funcions:</u> - Assegurar-se que els entrevistadors estan correctament ubicats i complint els horaris. - Garantir que els formularis queden ben complimentats per part dels entrevistadors. - Respondre els possibles dubtes que tinguin els entrevistadors. - Informar a TMB de qualsevol incidència.
<u>Requisits:</u> - Coneixement d'idiomes. Imprescindible català, castellà i anglès. Desitjable alemany, francès i italià. - Bona imatge. - Puntualitat, professionalitat i seriositat.	<u>Requisits:</u> - Puntualitat, professionalitat, seriositat i capacitat d'organització. - Bona imatge.

3.2 Dimensionament del treball de camp

El dimensionament dels equips per cadascun dels serveis és el següent:

Servei	Entrevistadors	Responsable de Treball de Camp
Metro	6 torn matí + 6 torn tarda	1 torn matí + 1 torn tarda
BBT	12 torn únic	1 torn únic
TdM	4 torn únic	

3.3 Calendari del treball de camp

El treball de camp es realitzarà durant la segona quinzena del mes de juliol. En la taula següent es detallen dies i franges horàries a cobrir.

Servei	Dies	Torns
Metro	3 dies a determinar 2a quinzena de juliol (dilluns a dijous)	Torn matí: 10:00 a 16:00 → 6 h Torn tarda: 16:00 a 22:00 → 6 h
BBT	4 dies a determinar 2a quinzena de juliol	Torn únic: 11:00 a 20:00 (-1 h. dinar) → 9h – 1h =8 h
TdM	5 dies a determinar 2a quinzena de juliol	Torn únic: 11:00 a 20:00 (-1 h. dinar) → 9h – 1h =8 h

3.4 Lloc del treball de camp

3.4.1 Vestíbuls de la xarxa de Metro

A continuació es mostra una distribució orientativa dels vestíbuls en què s'hauran de realitzar les enquestes. La selecció definitiva dels vestíbuls on realitzar les enquestes es farà aproximadament 3 setmanes abans de l'estudi.

Dia 1	Matí	Tarda
1	Catalunya 3260	Catalunya 3260
2	Liceu 3252	Liceu 3252
3	Drassanes 3240	Drassanes 3240
4	Lesseps 3301	Lesseps 3301
5	Pg. Gràcia 3270	Pg. Gràcia 3270
6	Catalunya 1261	Liceu 3253

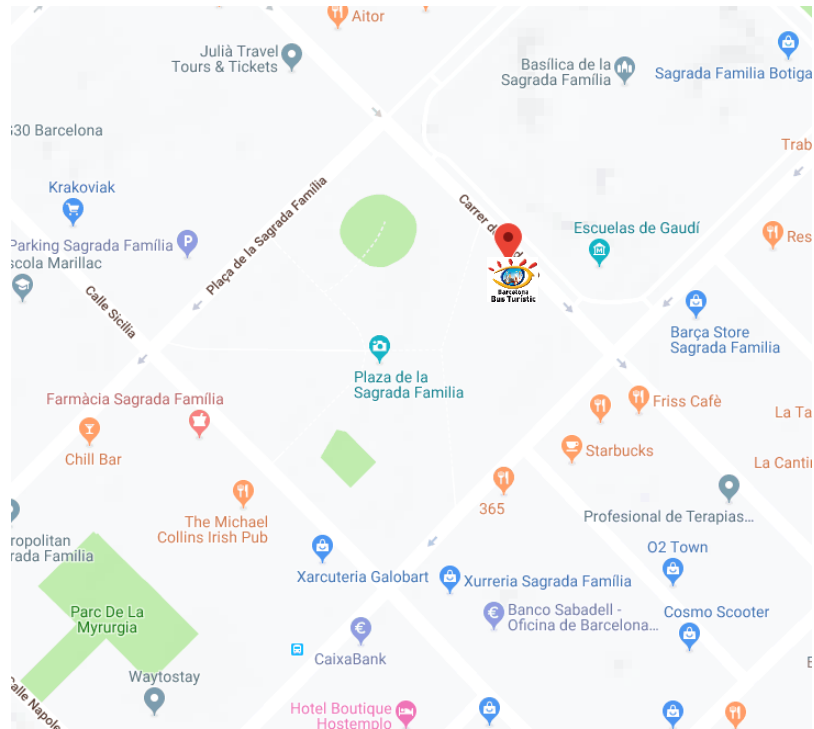
Dia 2	Matí	Tarda
1	Catalunya 3260	Catalunya 3260
2	Drassanes 3240	Catalunya 1261
3	Lesseps 3301	Diagonal 3280
4	Espanya 1220	Espanya 1220
5	Ciutadella 4210	Sg. Família 5231
6	Barceloneta 4220	Barceloneta 4220

Dia 3	Matí	Tarda
1	Sg. Família 5231	Sg. Família 5231
2	Espanya 1220	Sants Estació 5180
3	Sg. Família 5230	Sg. Família 2160
4	Ciutadella 4210	Ciutadella 4210
5	Jaume I 4230	Jaume I 4230
6	Barceloneta 4220	Barceloneta 4220

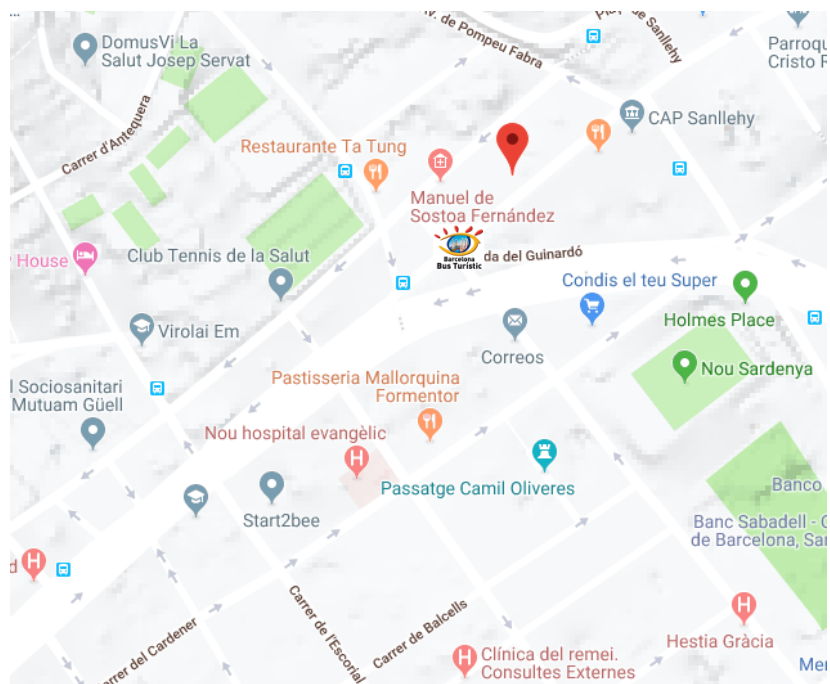
3.4.2 Parades del BBT

Les 6 parades del BBT són:

1) Sagrada Família



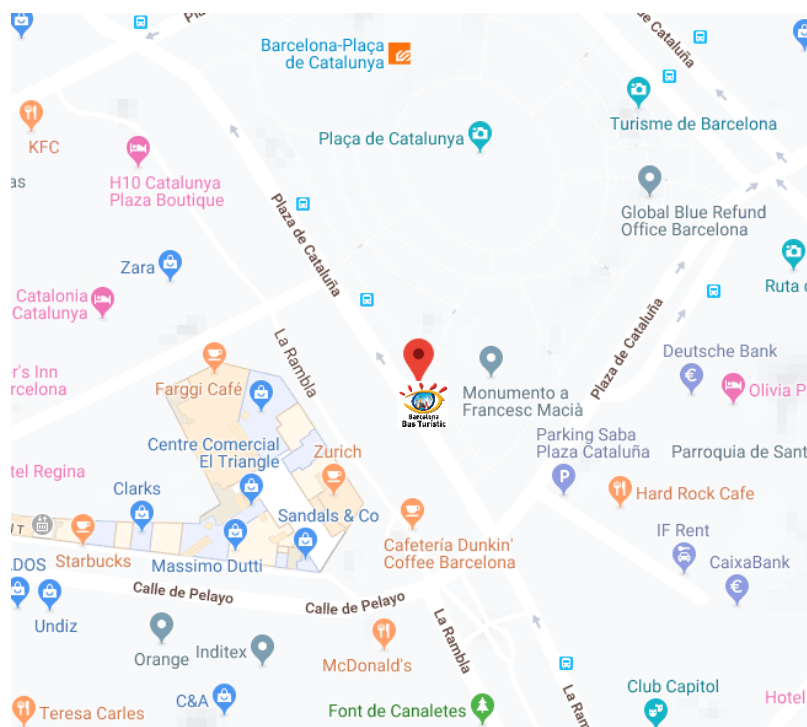
2) Parc Güell



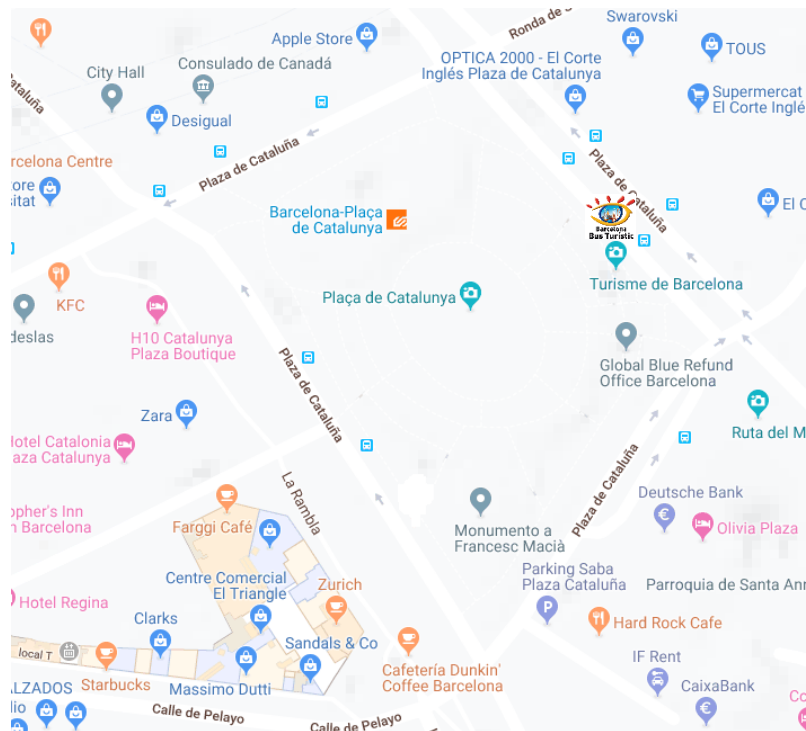
3) Pg. Colom



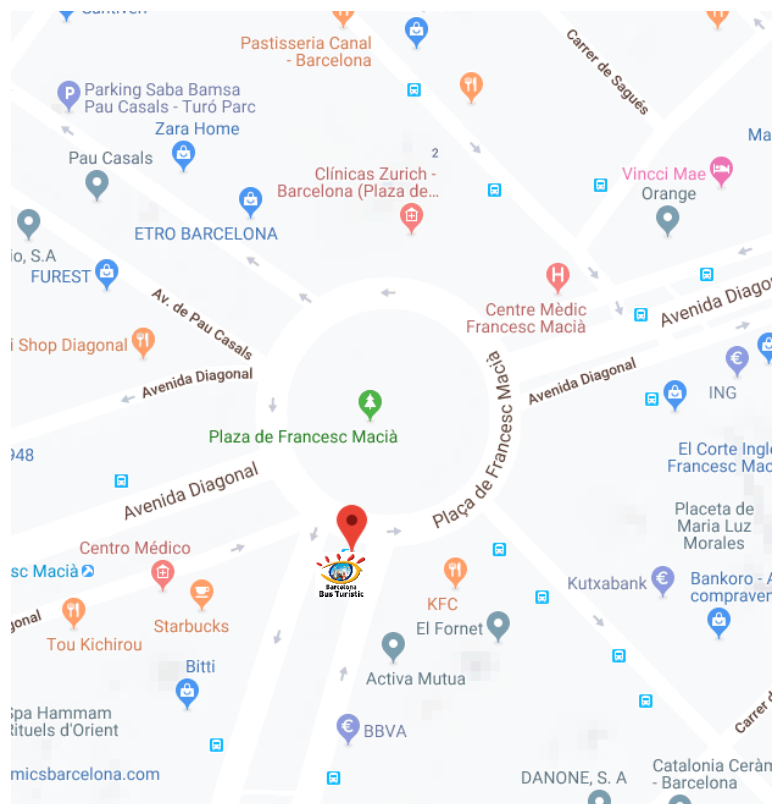
4) Pl. Catalunya (c/Bergara - davant edifici Triangle)



5) Pl. Catalunya (davant el Corte Inglés)



6) Pl. Francesc Macià



Aquestes parades poden presentar variacions per causes extraordinàries com, per exemple, esdeveniments a la ciutat de Barcelona que provoquin una impossibilitat per a la realització de les enquestes en els dies previstos. En aquest cas, TMB oferirà a l'adjudicatari una llista de parades alternatives.

3.4.3 Estacions del TdM

Es realitzarà a 2 de les 3 parades de les que consta el Telefèric de Montjuïc: Parc de Montjuïc i Castell.

3.5 Procés de recollida d'informació

3.5.1 Selecció dels individus a entrevistar

A la taula següent es marquen els criteris a seguir per cada servei:

Servei	Selecció dels entrevistats
Metro	Les entrevistes es realitzaran dintre de la xarxa de Metro. S'iniciaran als vestíbuls establerts (després de la línia de peatge en sentit entrada), admetent-se la seva finalització fora d'aquest àmbit si s'ha d'efectuar un acompanyament de l'entrevistat.
BBT	Se seleccionen als individus que baixen dels autobusos. En moments puntuals on no arribi cap autobús es poden realitzar enquestes a les persones que fan cua a la parada.
TdM	Se seleccionen als individus que baixen a l'estació indicada, un cop utilitzat el servei.

3.5.2 Qüestionaris

Per a cada servei hi ha una única versió de qüestionari disponible en els idiomes: català, castellà, anglès, alemany, italià i francès. TMB serà qui efectuarà les traduccions sobre els qüestionaris que es presenten als annexos:

- Annex 1: Qüestionari Metro
- Annex 2: Qüestionari Barcelona Bus Turístic
- Annex 3: Qüestionari Telefèric de Montjuïc

Aquests qüestionaris poden patir alguna petita modificació un cop adjudicat l'estudi.

Els qüestionaris hauran d'estar implementats amb sistema CAPI.

3.6 Productivitat mínima esperada

La productivitat mínima serà de 4,00 entrevistes/hora pels serveis del BBT i TdM. En el cas de Metro serà de 4,50 entrevistes/hora. A la taula següent es mostra la mostra mínima esperada (producció) que haurà d'assolir forçosament l'empresa que realitzi el treball de camp.

Servei	Hores (entrevistadors)	Producció (mostra)
Metro	216 hores	216 x 4,50 ~ 975 entrevistes
BBT	384 hores	384 x 4,00 ~ 1.500 entrevistes
TdM	160 hores	160 x 4,00 ~ 640 entrevistes

Es preveu una producció superior a la mínima establerta. Aquests supòsits es basen en l'experiència de TMB en la realització d'estudis similars en anys anteriors.

3.7 Material a entregar per part de TMB

TMB facilitarà a l'adjudicatari els materials que es detallen a continuació:

- Qüestionari pels 3 serveis pels 6 idiomes. L'adjudicatari s'encarregarà de programar-los. Aquí és important tenir en compte que els qüestionaris dels 3 serveis tenen parts comuns.

- b. Plànols de situació de les parades, vestíbuls i estacions on s'ha de realitzar el treball de camp per cadascun dels 3 serveis.
- c. Passis de transport. El nombre i tipus de passis s'acordaran amb l'adjudicatari per tal d'adaptar les necessitats de passis a la seva estructura operativa.
- d. Acreditacions que portaran els entrevistadors i supervisor on s'indicarà que treballen per TMB i estan autoritzats per realitzar entrevistes als clients del Metro, del Barcelona Bus Turístic i del Telefèric de Montjuïc. Aquestes acreditacions s'hauran de dur sempre a sobre.
- e. Opcionalment, TMB facilitarà a l'adjudicatari roba corporativa (gorres, armilles o similar) que els entrevistadors hauran de portar quan estiguin realitzant el treball de camp.

3.8 Lliuraments a TMB relacionats amb el treball de camp

L'adjudicatari haurà d'entregar a TMB el que es detalla a continuació:

- a. Qüestionari programat

Una setmana abans de l'inici del treball de camp l'adjudicatari ha d'enviar a TMB els qüestionaris programats de tots els serveis així com l'accés on-line per poder fer els tests pertinents.

- b. Lliuraments parcials de la BdD

Diàriament l'adjudicatari ha d'enviar a TMB la productivitat del dia anterior per tots els serveis diferenciant per idiomes i entrevistador.

L'adjudicatari haurà d'habilitar accés a un lloc web amb les dades no depurades registrades el dia anterior.

4. Bases de dades

L'adjudicatari haurà d'enviar una setmana abans de l'inici del treball de camp una proposta d'estructura de la base de dades detallant les característiques dels diversos camps i les etiquetes a emprar. Aquesta estructura ha de ser la mateixa per les parts comunes dels tres serveis.

Com a màxim, 3 dies després de la finalització del treball de camp, l'adjudicatari ha d'enviar a TMB la base de dades en format SPSS per cadascun dels serveis. És important destacar que les preguntes obertes hauran d'estar degudament tancades en variables creades expressament per aquest motiu.

Annex I. Qüestionari xarxa de metro

Buenos días/tardes me llamo <nombre entrevistador> y colaboro con la empresa <nombre empresa>. Estamos haciendo una encuesta sobre diferentes aspectos del transporte público. ¿Serías tan amable de responder unas preguntas? Muchas gracias por tu colaboración.

BLOQUE 0. SOCIODEMOGRÁFICAS

P1.- Género (anotar sin preguntar)

- a. Hombre
- b. Mujer

P2.- ¿Cuál es tu edad? _____ (P2 < 15 FIN ENTREVISTA, agradecimientos)

P3.- ¿Dónde resides habitualmente?

- a. Resido en Barcelona
- b. Resido en el resto de Cataluña
- c. Resido en el resto de España
- d. Resido fuera de España → P3B. En qué país exactamente?
- e. Ns/Nc

(Para P3B se tiene que abrir un desplegable exhaustivo y tiene que admitir la posibilidad de complementación abierta)

(P3 < c FIN ENTREVISTA, agradecimientos)

BLOQUE 1. VISITA A BARCELONA

Ahora hablaremos sobre la visita que estás realizando a la ciudad de Barcelona.

[Mostrar pantalla con calendario]

P4.- ¿Qué día llegaste a BCN? __/__/__ (Formato día, mes y año)

P5.- ¿Qué día te irás de BCN? __/__/__ (Formato día, mes y año)

(P5 – P4 > 0) P6.- ¿Dónde estás alojado en la ciudad de Barcelona?

- a. Hotel / Aparthotel
- b. Pensión
- c. Albergue juvenil / hostel
- d. Apartamento turístico
- e. Casa o piso de intercambio (sin transacción económica)
- f. Casa particular (de amigos o familiares)
- g. Crucero
- h. Otros
- i. NS / NC

P7.- ¿Cuál es el motivo principal de tu visita a la ciudad? (mostrar tarjeta o pantalla con todas las posibilidades y marcar respuesta)

PROFESIONAL

- a. Ferias
- b. Congresos
- c. Jornadas o reuniones profesionales
- d. Otros trabajos, negocios o viajes de incentivos

OCI

- e. Acontecimiento deportivo
- f. Acontecimiento cultural
- g. Embarcar o desembarcar de un crucero
- h. Excursión des de un crucero
- i. Por vacaciones / Turismo

PERSONAL / ALTRES

- j. Visita a familiares i amigos
- k. Compras
- l. Tratamiento de salud / Médico
- m. Estudios
- n. Está de paso
- o. Otros
- p. NS/ NC

(P7≠g) & (P7≠h) P8.- ¿Estás en Barcelona para embarcar o desembarcar de un crucero o haciendo una salida o excursión de un crucero en Barcelona?

- a. Sí, para embarcar o desembarcar en un crucero
- b. Sí, haciendo una salida o excursión de un crucero
- c. No
- d. NS / NC

P9.- ¿Con qué medio de transporte has llegado a la ciudad de Barcelona?

(Si ha utilizado más de uno y no sabe cuál es el principal anotar con el

que ha hecho más kilómetros, ha estado más tiempo o le ha costado más dinero) (no leer)

- a. Avión
- b. Tren
- c. Crucero
- d. Ferry / Barco (*importante asegurar que no sea un crucero*)
- e. Autocar
- f. Autobús interurbano (*de línea*)
- g. Vehículo propio o de alquiler (*coche, moto, caravana*)
- h. Otros
- i. NS / NC

P10.- ¿Quién te acompaña en este viaje? (multirespuesta)

- a. Solo
- b. Pareja
- c. Hijos
- d. Otros familiares o amigos
- e. Compañeros de trabajo
- f. Grupo organizado (colegio, casal, etc).
- g. Otros
- h. NS / NC

BLOQUE 2. EXPERIENCIA DE CLIENTE

Ahora hablaremos sobre los títulos de transporte disponibles para utilizar el transporte público de la ciudad.

P11.- ¿Has buscado información sobre los diferentes títulos de transporte que podías utilizar en la red de transporte público?

- a. Sí
- b. No >> PASAR A P15
- c. NS / NC >> PASAR A P15

(si P11=a & P3≠A) P12.- ¿En qué momento has buscado esta información?

- a. Antes de llegar a Barcelona
- b. Cuando ya estaba en Barcelona
- c. Antes de llegar y cuando ya estaba en Barcelona
- d. NS / NC

(si P11=a) P13.- ¿Dónde has buscado esta información sobre los diferentes títulos de transporte que podías utilizar en la red de transporte público? (multirespuesta)

- a. Internet: Web Transports Metropolitans de Barcelona (www.tmb.cat)

- b. Internet: Web Hola Barcelona
- c. Internet: Web de información turística /Blogs turísticos
- d. Internet: Web de venta de billetes turísticos
- e. Internet: Otros
- f. App Hola Barcelona (confirmar si al juliol està actiu)
- g. Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, etc...)
- h. Familia / Amigos / Conocidos
- i. Guías de viaje
- j. Medios de comunicación en papel
- k. Agencia de viajes / Tour operador
- l. Oficinas de turismo / Puntos de información turística
- m. Donde estoy alojado: hotel, crucero, etc.
- n. Yendo por la calle / me lo han ofrecido por la calle
- o. Mediante la empresa, organización del congreso, feria, conferencia, etc..
- p. Otros
- q. NS / NC

(si P11=a) P14.- ¿Cuánto esfuerzo dirías que te ha supuesto encontrar y entender esta información sobre los títulos de transporte público?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(si P11=a) i (si P14=d,e) P14B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

P15.- ¿Qué tipo de billete has utilizado? (Enseñar imagen con los títulos o pedir al usuario que enseñe el título e imputar el que corresponda)

- a. Billete sencillo
- b. T-Día
- c. T-Casual
- d. Hola Barcelona Travel Card 2 días
- e. Hola Barcelona Travel Card 3 días
- f. Hola Barcelona Travel Card 4 días
- g. Hola Barcelona Travel Card 5 días
- h. Barcelona Card Express
- i. Barcelona Card 3 días
- j. Barcelona Card 4 días
- k. Barcelona Card 5 días
- l. Otros
- m. NS / NC

P16.- ¿Dónde has comprado este billete?

- a. Máquinas de venta de las estaciones de metro (DA's)
- b. Oficinas de turismo/Oficinas de atención al cliente
- c. App TMB
- d. App Hola Barcelona (confirmar si al juliol està actiu)
- e. Por internet: web de venta billetes turísticos
- f. Por internet: web de venta oficial Hola Barcelona
- g. Otros
- h. NS/NC

(Si P16=e) P16b.- Especificar_____

P17.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto la compra del título de transporte?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(Si P17>c) P17b.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo?

P18.- ¿Has tenido que ponerte en contacto con el personal del Metro para resolver alguna duda relacionada con el título de transporte?

- a. Sí
- b. No
- c. NS/NC

(Si P18=a) P19.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto resolver tus dudas preguntando al personal?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(Si P19>c) P19b.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo?

(Si P15<d i P15>k) P20.- ¿Conoces los abonos Hola Barcelona Travel Card de 2,3,4 y 5 días que te permiten hacer viajes ilimitados en Metro, Autobús, Tram i Renfe? (Enseñar imagen con los títulos, también imprimidos en DA)

- a. Sí
- b. No
- c. NS/NC

(Si P15<d i P15>k i P20=b,c) P21.- Los abonos Hola Barcelona Travel Card incluyen viajes ilimitados en la red de transporte público de Barcelona durante 48, 72, 96 o 120 horas consecutivas. También permiten realizar el trayecto de ida y vuelta al aeropuerto. El precio de estos títulos es el que te enseñó a continuación. Si los hubieras conocido ¿habrías comprado alguno de ellos en lugar del título de transporte que tienes?

- a. Sí, seguro que sí
- b. Sí, probablemente sí
- c. No, probablemente no
- d. No, seguro que no
- e. NS/NC

(Si P15<d i P15>k i P20=b,c i P21>b) P21b.- ¿Por qué motivo no comprarías ninguno de estos abonos?

(Si P15>c i P15<l) P22.- ¿En el momento que compraste el título Hola Barcelona Travel Card dirías que se te había proporcionado suficiente información sobre sus características?. Es decir, sobre los medios de transporte que incluye, sobre qué trayectos están incluidos, la duración del título, etc...

- a. Sí
- b. No
- c. NS/NC

(Si P15>c i P15<l) P23.- Con el título Hola Barcelona Travel Card dispones de viajes ilimitados durante 48, 72, 96 o 120 horas. Por ejemplo, con la modalidad de 48 horas si lo utilizas por primera vez el viernes a las 19 de la tarde lo puedes utilizar hasta el domingo a la misma hora. ¿Conocías que el funcionamiento de estos títulos es por horas?

- a. Sí
- b. No
- c. NS/NC

(Si P15>c i P15<l) P24.- El trayecto en transporte público de Barcelona hasta el Aeropuerto sólo de ida tiene un coste de entre 5€ y 6€ si se realiza en Metro o Autobús. En el precio del título Hola Barcelona Travel Card está incluido el trayecto de ida y vuelta al Aeropuerto. ¿Sabías que con el Hola Barcelona Travel Card puedes ir y volver sin ningún coste?

- a. Sí
- b. No
- c. NS/NC

P25.- Si existiera un Hola Barcelona Travel Card de 7 días, es decir con viajes ilimitados durante 168 horas, por un coste de 48€ ¿lo hubieras comprado en lugar del título de transporte que tienes? **(leer)**

- a. Sí, seguro que sí
- b. Sí, probablemente sí
- c. No, probablemente no
- d. No, seguro que no
- e. Ns/Nc

(Si P25b>b) P25b.- ¿Por qué motivo no lo comprarías?

BLOQUE 3. SATISFACCIÓN Y VALOR DE MARCA

P30.- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el título de transporte que has comprado en una escala del 0 (nada satisfecho) al 10 (muy satisfecho)?

P31.- ¿Con qué probabilidad recomendarías este título de transporte siendo 0 (no lo recomendaría en absoluto) y 10 (lo recomendaría completamente)?

(Si P31<7) P31b. ¿Por qué motivo no lo recomendarías? _____

(Si P15>c i P15<l) En una escala del 0 (no se ajusta nada) al 10 (se ajusta completamente) puedes asociar los siguientes aspectos con el título Hola Barcelona Travel Card:

P32.- Sostenibilidad _____

P33.- Confianza _____

P34.- Calidad _____

Annex II. Qüestionari BBT

Buenos días/tardes me llamo <nombre entrevistador> y colaboro con la empresa <nombre empresa>. Estamos haciendo una encuesta sobre diferentes aspectos del transporte público. ¿Serías tan amable de responder unas preguntas? Muchas gracias por tu colaboración.

BLOQUE 0. SOCIODEMOGRÁFICAS

P1.- Género (anotar sin preguntar)

- a. Hombre
- b. Mujer

P2.- ¿Cuál es tu edad? _____ (P2 < 15 FIN ENTREVISTA, agradecimientos)

P3.- ¿Dónde resides habitualmente?

- a. Resido en Barcelona
- b. Resido en el resto de Cataluña → S3B.- En qué población exactamente?
- c. Resido en el resto de España
- d. Resido fuera de España → P3B. En qué país exactamente?
- e. NS/NC

(Para P3B se tiene que abrir un desplegable exhaustivo y tiene que admitir la posibilidad de complementación abierta)

BLOQUE 1. VISITA A BARCELONA

Ahora hablaremos sobre la visita que estás realizando a la ciudad de Barcelona.

[Mostrar pantalla con calendario]

(P3=c,d) P4.- ¿Qué día llegaste a BCN? __/__/__ (Formato día, mes y año)

(P3=c,d) P5.- ¿Qué día te irás de BCN? __/__/__ (Formato día, mes y año)

(P3=c,d) & (P5 – P4 >0) P6.- ¿Dónde estás alojado en la ciudad de Barcelona?

- a. Hotel / Aparthotel
- b. Pensión
- c. Albergue juvenil / hostel
- d. Apartamento turístico
- e. Casa o piso de intercambio (sin transacción económica)
- f. Casa particular (de amigos o familiares)
- g. Crucero
- h. Otros
- i. NS / NC

**(P3=c,d) P7.- ¿Cuál es el motivo principal de tu visita a la ciudad?
(mostrar tarjeta o pantalla con todas las posibilidades y marcar respuesta)**

PROFESIONAL

- a. Ferias
- b. Congresos
- c. Jornadas o reuniones profesionales
- d. Otros trabajos, negocios o viajes de incentivos

OCI

- a. Acontecimiento deportivo
- b. Acontecimiento cultural
- c. Embarcar o desembarcar de un crucero
- d. Excursión des de un crucero
- e. Por vacaciones / Turismo

PERSONAL / ALTRES

- q. Visita a familiares i amigos
- r. Compras
- s. Tratamiento de salud / Médico
- t. Estudios
- u. Está de paso
- v. Otros
- w. NS/ NC

(P3=c,d) & (P7≠g) & (P7≠h) P8.- ¿Estás en Barcelona para embarcar o desembarcar de un crucero o haciendo una salida o excursión de un crucero en Barcelona?

- a. Sí, para embarcar o desembarcar en un crucero
- b. Sí, haciendo una salida o excursión de un crucero
- c. No
- d. NS / NC

(P3=c,d) P9.- ¿Con qué medio de transporte has llegado a la ciudad de Barcelona? (Si ha utilizado más de uno y no sabe cuál es el principal anotar con el que ha hecho más kilómetros, ha estado más tiempo o le ha costado más dinero) (no leer)

- a. Avión
- b. Tren
- c. Crucero
- d. Ferry / Barco (*importante asegurar que no sea un crucero*)
- e. Autocar
- f. Autobús interurbano (*de línea*)
- g. Vehículo propio o de alquiler (*coche, moto, caravana*)
- h. Otros
- i. NS / NC

(P3=c,d) P10.- ¿Quién te acompaña en este viaje? (multirespuesta)

- a. Solo
- b. Pareja
- c. Hijos
- d. Otros familiares o amigos
- e. Compañeros de trabajo
- f. Grupo organizado (colegio, casal, etc).
- g. Otros
- h. NS / NC

BLOQUE 2. EXPERIENCIA DE CLIENTE

Ahora hablaremos sobre aspectos específicos del BBT.

P11.- ¿Has buscado información sobre el Barcelona Bus Turístic antes de utilizarlo?

- a. Sí
- b. No
- c. NS / NC

(si P11=a & P3≠A) P12.- ¿En qué momento has buscado esta información?

- a. Antes de llegar a Barcelona
- b. Cuando ya estaba en Barcelona
- c. Antes de llegar y cuando ya estaba en Barcelona
- d. NS / NC

(si P11=a) P13.- ¿Dónde has buscado esta información sobre el Barcelona Bus Turístic? (multiresposta)

- a. Internet: Web Transports Metropolitans de Barcelona (www.tmb.cat)
- b. Internet: Web Hola Barcelona
- c. Internet: Web de información turística / Blogs turísticos
- d. Internet: Web de venta de billetes turísticos
- e. Internet: Otros
- f. App Hola Barcelona (confirmar al juliol si està actiu)
- g. Twitter, Facebook, Instagram...
- h. Familia / Amigos / Conocidos
- i. Guías de viaje
- j. Medios de comunicación de papel
- k. Agencia de viajes / Tour operador
- l. Oficinas de turismo / Puntos de información turística
- m. Donde estoy alojado: hotel, crucero
- n. Lo he visto yendo por la calle / Me lo han ofrecido yendo por la calle
- o. Mediante la empresa, organización del congreso, feria, conferencia, etc.
- p. Otros
- q. NS / NC

(si P11=a) P14.- ¿Cuánto esfuerzo dirías que te ha supuesto encontrar y entender esta información sobre el Barcelona Bus Turístic?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(si P11=a) i (si P14=d,e) P14B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

P15.- En general dirías que las paradas del Barcelona Bus Turístic están bien ubicadas?

- a. Sí
- b. No
- c. NS/ NC

P16.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto identificar y llegar a las paradas del Barcelona Bus Turístic?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo

f. NC/NC

(si P16=d,e) P16B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

P17.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha costado esperar en las paradas a que llegara el siguiente vehículo?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NC/NC

(si P17=d,e) P17B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

P18.- ¿Qué tipo de billete has comprado?

- a. 1 día
- b. 1 día senior: mayor 65 años / discapacitado
- c. 2 días
- d. 2 días senior: mayor 65 años / discapacitado
- e. 24 horas
- f. 24 horas senior: mayor 65 años / discapacitado
- g. 48 horas
- h. 48 horas senior: mayor 65 años / discapacitado
- i. NS / NC

(si P18=e,f,g,h) P18B.- ¿Por qué has decidido comprar este billete por horas? _____

P19.- ¿Dónde lo has comprado? (billets 24h/48h només es venen a bord bus, web holabarcelona i Oficines de Turisme)

- a. Internet: Web Hola Barcelona
- b. Internet: Web de billetes turísticos
- c. App Hola Barcelona (confirmar al juliol si està ok)
- d. Hotel
- e. Bus
- f. Oficinas de Turismo / Puntos de información turística
- g. Kioscos y librerías
- h. Agencias de viaje / Tour Operador
- i. Otros
- j. NS / NC

P20.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto la compra del título de transporte?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NC/NC

(si P20=d,e) P20B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

P21.- ¿En algún momento has necesitado ponerte en contacto con el personal del Bus Turístic para resolver alguna duda?

- a. Sí
- b. No
- c. NS / NC

(si P21=a) P21B.-¿Podrías valorar la atención del personal del Barcelona Bus Turístic en una escala del 0 (nada satisfecho) al 10 (muy satisfecho)?

P22.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto resolver las dudas preguntando al personal?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NC/NC

(si P22=d,e) P22B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

P23.- El Barcelona Bus Turístic ofrece 2 rutas diferentes (azul, roja) con la posibilidad de cambiar entre ellas en determinadas paradas. ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto entender las rutas del Bus Turístic y llegar a cada sitio? (Aquest estiu no funcionarà la ruta verda)

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NC/NC

(si P23=d,e) P23B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

P24.- El Barcelona Bus Turístic ofrece audioguías en 16 idiomas que ayudan a descubrir el patrimonio cultural y los rincones más escondidos y especiales de la ciudad. ¿Has usado las audioguías durante el viaje?

- a. Sí
- b. No
- c. NS / NC

(Si P24=a) P24b.- ¿Con qué probabilidad recomendarías las audioguías del Barcelona Bus Turístic en una escala del 0 (no las recomendaría en absoluto) al 10 (las recomendaría absolutamente)? _____

(si p24=a) i (si P24b<7) P24c.- ¿Por qué no las recomendarías? _____

P25.- ¿Has usado el servicio WIFI gratuito durante el viaje?

- a. Sí
- b. No
- c. NS / NC

(Si P25=a) P25b.- ¿Con qué probabilidad recomendarías el servicio WIFI del Barcelona Bus Turístic en una escala del 0 (no lo recomendaría en absoluto) al 10 (lo recomendaría absolutamente)? _____

(si p25=a) i (si P25b<7) P25c.- ¿Por qué no las recomendarías? _____

BLOQUE 3. SATISFACCIÓN Y VALOR DE MARCA

P30.- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el servicio del Barcelona Bus Turístic en una escala del 0 (nada satisfecho) al 10 (muy satisfecho)?

P31.- ¿Con qué probabilidad recomendarías el Barcelona Bus Turístico siendo 0 (no lo recomendaría en absoluto) y 10 (lo recomendaría completamente)?

(Si P31<7) P31b.- ¿Por qué motivos no lo recomendarías?

Por último te pedimos que en una escala del 0 al 10 asocies los siguientes aspectos con la marca BBT siendo 0 (no se ajusta nada) a 10 (se ajusta completamente):

P32.- Sostenibilidad

P33.- Confianza _____

P34.- Calidad _ _

Annex II. Qüestionari Telefèric

Buenos días/tardes me llamo <nombre entrevistador> y colaboro con la empresa <nombre empresa>. Estamos haciendo una encuesta sobre el servicio del Telefèric de Montjuïc. ¿Serías tan amable de responder unas preguntas? Muchas gracias por tu colaboración.

BLOQUE 0. SOCIODEMOGRÁFICAS

P1.- Género (anotar sin preguntar)

- a. Hombre
- b. Mujer

P2.- ¿Cuál es tu edad? _____ (P2 < 15 FIN ENTREVISTA, agradecimientos)

P3.- ¿Dónde resides habitualmente?

- a. Resido en Barcelona
- b. Resido en el resto de Cataluña → S3B.- En qué población exactamente?
- c. Resido en el resto de España
- d. Resido fuera de España → P3B. En qué país exactamente?
- e. NS/NC

(Para P3B se tiene que abrir un desplegable exhaustivo y tiene que admitir la posibilidad de complementación abierta)

BLOQUE 1. VISITA A BARCELONA

Ahora hablaremos sobre la visita que estás realizando a la ciudad de Barcelona.

[Mostrar pantalla con calendario]

(P3=c,d) P4.- ¿Qué día llegaste a BCN? __/__/__ (Formato día, mes y año)

(P3=c,d) P5.- ¿Qué día te irás de BCN? __/__/__ (Formato día, mes y año)

(P3=c,d) & (P5 – P4 >0) P6.- ¿Dónde estás alojado en la ciudad de Barcelona?

- a. Hotel / Aparthotel
- b. Pensión
- c. Albergue juvenil / hostel
- d. Apartamento turístico
- e. Casa o piso de intercambio (sin transacción económica)
- f. Casa particular (de amigos o familiares)
- g. Crucero
- h. Otros
- i. NS / NC

(P3=c,d) P7.- ¿Cuál es el motivo principal de tu visita a la ciudad?
(mostrar tarjeta o pantalla con todas las posibilidades y marcar respuesta)

PROFESIONAL

- a. Ferias
- b. Congresos
- c. Jornadas o reuniones profesionales
- d. Otros trabajos, negocios o viajes de incentivos

OCI

- a. Acontecimiento deportivo
- b. Acontecimiento cultural
- c. Embarcar o desembarcar de un crucero
- d. Excursión des de un crucero
- e. Por vacaciones / Turismo

PERSONAL / ALTRES

- a. Visita a familiares y amigos
- b. Compras
- c. Tratamiento de salud / Médico
- d. Estudios
- e. Está de paso
- f. Otros
- g. NS/ NC

(P3=c,d) & (P7≠g) & (P7≠h) P8.- ¿Estás en Barcelona para embarcar o desembarcar de un crucero o haciendo una salida o excursión de un crucero en Barcelona?

- a. Sí, para embarcar o desembarcar en un crucero
- b. Sí, haciendo una salida o excursión de un crucero
- c. No
- d. NS / NC

(P3=c,d) P9.- ¿Con qué medio de transporte has llegado a la ciudad de Barcelona? (Si ha utilizado más de uno y no sabe cuál es el principal anotar con el que ha hecho más kilómetros, ha estado más tiempo o le ha costado más dinero) (no leer)

- a. Avión
- b. Tren
- c. Crucero
- d. Ferry / Barco (*importante asegurar que no sea un crucero*)
- e. Autocar
- f. Autobús interurbano (*de línea*)
- g. Vehículo propio o de alquiler (*coche, moto, caravana*)
- h. Otros
- i. NS / NC

(P3=c,d) P10.- ¿Quién te acompaña en este viaje? (multirespuesta)

- a. Solo
- b. Pareja
- c. Hijos
- d. Otros familiares o amigos
- e. Compañeros de trabajo
- f. Grupo organizado (colegio, casal, etc).
- g. Otros
- h. NS / NC

BLOQUE 2. EXPERIENCIA DE CLIENTE

Ahora hablaremos sobre aspectos específicos del Telefèric de Montjuïc

P11.- ¿Has buscado información sobre el Telefèric de Montjuïc antes de utilizarlo?

- a. Sí
- b. No
- c. NS / NC

(si P11=a & P3≠A) P12.- ¿En qué momento has buscado esta información?

- a. Antes de llegar a Barcelona
- b. Cuando ya estaba en Barcelona
- c. Antes de llegar y cuando ya estaba en Barcelona
- d. NS / NC

(si P11=a) P13.- ¿Dónde has buscado esta información sobre el Telefèric de Montjuïc? (multirespuesta)

- a. Internet: Web Telefèric de Montjuïc

- b. Internet: Web Hola Barcelona
- c. Internet: Web de información turística / Blogs turísticos
- d. Internet: Web de venta de billetes turísticos
- e. Internet: Otros
- f. App Hola Barcelona (confirmar al juliol si està actiu)
- g. Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, etc...)
- h. Familia / Amigos / Conocidos
- i. Guías de viaje
- j. Medios de comunicación de papel
- k. Agencia de viajes / Tour operador
- l. Oficinas de turismo / Puntos de información turística
- m. Donde estoy alojado: hotel, crucero
- n. Lo he visto yendo por la calle / Me lo han ofrecido yendo por la calle
- o. Mediante la empresa, organización del congreso, feria, conferencia, etc.
- p. Otros
- q. NS / NC

(si P11=a) P14.- ¿Cuánto esfuerzo dirías que te ha supuesto encontrar y entender esta información sobre el Telefèric de Montjuïc?

- a. Ningún esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(si P11=a) & (si P14=d,e) P14B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo?

P15.- Qué medio de transporte has utilizado para llegar a las instalaciones del Telefèric de Montjuïc? (si indica más de un medio de transporte sólo anotar el último que ha utilizado antes de llegar al Telefèric de Montjuïc) (espontánea)

- a. Caminando desde la ciudad
- b. Funicular de Montjuïc
- c. Línea de Bus 55 / 150
- d. Con autocar (**no confundir con 55 / 150*)
- e. Bus turístico - Barcelona Bus Turístic (** mostrar imagen cuando dicen bus turístico para confirmar cuál de los dos es*)
- f. Bus turístico - Barcelona City Tour (** mostrar imagen cuando dicen bus turístico para confirmar cuál de los dos es*)
- g. Con taxi
- h. Con coche / moto particular
- i. Teleférico de Barcelona / Teleférico del Port
- j. Otros
- k. NS / NC

P16.- ¿Consideras que la señalización desde el medio de transporte que has utilizado para llegar ayuda a encontrar el Telefèric de Montjuïc?

- a. Sí
- b. No
- c. NS/ NC

P17.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto llegar hasta las instalaciones del Telefèric de Montjuïc?

- a. Ningun esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(si P17=d,e) P17B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

P18.- ¿Cuánto tiempo dirías que has estado haciendo cola desde que has llegado a las instalaciones hasta que has subido al Telefèric?
_____ (indicar minutos)

P19.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto esperar en la cola con tus compañeros de viaje?

- a. Ningun esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(si P19=d,e) P19B.- Por que? _____

P20.- ¿Qué tipo de billete has comprado?

- a. Ida
- b. Ida y Vuelta
- c. NS / NC

P21.- ¿Dónde has comprado el billete?

- a. En las instalaciones del Telefèric de Montjuïc
- b. Internet: Web Hola Barcelona
- c. Internet: Web de billetes turísticos
- d. App Hola Barcelona (confirmar al juliol si està ok)
- e. En una oficina de turismo

- f. Dentro del paquete de una excursión organizada
- g. Otros
- h. NS/NC

P22.- ¿ Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto la compra del billete?

- a. Ningun esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(si P22=d,e) P22B.- ¿Por qué? _____

P23.- ¿Durante tu estancia en el Telefèric has necesitado ponerte en contacto con el personal de la instalación para resolver alguna duda?

- a. Sí
- b. No
- c. NS / NC

(si P23=a) P24.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto resolver tus dudas preguntando al personal?

- a. Ningun esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(si P23=a) & (si P24=d,e) P24B.-¿Por qué? _____

(si P23=a) P24C.-¿Podrías valorar la atención del personal del Telefèric de Montjuïc en una escala del 0 (nada satisfecho) al 10 (muy satisfecho)?

P25.- En el momento en que has iniciado el viaje, ¿dirías que se te había proporcionado suficiente información sobre el servicio? es decir las paradas del Telefèric, donde podías subir y bajar, que tipo de billete te iba mejor, etc..

- a. Sí
- b. No
- c. NS / NC

(si P25=b,d) P25b.- ¿Podrías especificar que información en concreto has echado en falta?

- a. En que paradas podía subir y bajar
- b. El tipo de billete que más me convenía
- c. Información general de la montaña de Montjuïc
- d. Otros _____
- e. NS / NC

P26.- ¿Cuánto esfuerzo o dificultad te ha supuesto entender esta información?

- a. Ningun esfuerzo
- b. Poco esfuerzo
- c. Un poco de esfuerzo
- d. Bastante esfuerzo
- e. Mucho esfuerzo
- f. NS/NC

(si P26=d,e) P26B.- ¿Por qué consideras que te ha costado bastante o mucho esfuerzo? _____

BLOQUE 3. SATISFACCIÓN Y VALOR DE MARCA

P30.- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el servicio del Telefèric de Montjuïc en una escala del 0 (nada satisfecho) al 10 (muy satisfecho)?

P31.- ¿Con qué probabilidad recomendarías el Telefèric de Montjuïc siendo 0 (no lo recomendaría en absoluto) y 10 (lo recomendaría completamente)?

(Si P31<7) P31b.- ¿Por qué motivos no lo recomendarías?

Por último te pedimos que en una escala del 0 al 10 asocies los siguientes aspectos con la marca Telefèric de Montjuïc siendo 0 (no se ajusta nada) a 10 (se ajusta completamente):

P32.- Sostenibilidad _____
