



Anexo 2.- Cuestionario

ED1a.- ¿Hace Ud. uso del aparcamiento como residente? En ese caso ¿Tiene una cesión de uso por la plaza o es un abonado de media o larga duración?

- Residentes Abono de media y larga duración (1-3-5 años) 1
 Residentes Cesión de uso (hasta 2048) 2
 No utiliza como residente 3

Si dijo que no lo usaba como residente (dig 3)

ED1b.-¿Está Ud. abonado a este aparcamiento?

- Sí 1
 No 2

Si no está abonado ni lo utiliza como residente

ED1c.-¿Utiliza Ud. este aparcamiento como disuasorio?

- Sí (Rotación-disuasorio) 1
 No (Rotación) 2

Solo para los usuarios de Rotación (ED0c 1 o 2)

E2.- ¿Con qué frecuencia utiliza, habitualmente, este aparcamiento?

- . Es la primera vez 1
 . Varias veces a la semana 2
 . Varias veces al mes 3
 . Con menos frecuencia 4

Solo para los usuarios de Rotación (ED0c 1 o 2)

E3.- El motivo principal por el que usted utiliza este aparcamiento es: (Entrevistador: Leer si es necesario. Aceptar más de una respuesta si es necesario)

- . Trabajo/Negocio 1
 . Ocio 2
 . Compras 3
 . Visitas familiares/amigos 4
 . Médico/Hospital 5
 . Estudios 6
 . Residencia Habitual 7
 . Otros 8

(A TODOS)

Refiriéndonos solamente a este aparcamiento que usted ha utilizado hoy, y no a los aparcamientos en general, valore, por favor, su nivel de satisfacción con los aspectos que le voy a leer, utilizando una escala de 1 a 10, en la que el 1 es la peor valoración posible y el 10 la mejor.

Si no puede valorar alguno de los conceptos marcar 99.

PARTE A: SERVICIOS GENERALES

P.1-ASPECTOS GENERALES.

		Valoración 1 a 10	
	Iluminación		
	Ventilación		
	Humedades		
	Amplitud de las plazas		

P.2- LIMPIEZA de...

		Valoración 1 a 10	
	General del aparcamiento		
	Accesos peatonales		
	Los aseos (WC)		

P3-ACTUACIÓN DEL PERSONAL

		Valoración 1 a 10	
	Amabilidad / Atención del personal		
	Aspecto físico / presencia		
	Rapidez en la atención		

(todos excepto residentes en cesión de uso)

P3a.- ¿En alguna ocasión ha tenido Ud. Algún problema con el importe cobrado por el servicio?

- Sí 1
 No 2

(si dice que sí)

P3b.-¿Se solucionó?

- Sí 1
 No 2

P3c.-¿Cómo valora la asistencia del personal al que recurrió para corregir el importe a pagar?

		Valoración 1 a 10	
	Valoración de la atención del personal		



Anexo 2.- Cuestionario

PARTE B: SEÑALIZACIÓN Y ACCESOS

P4.- Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la SEÑALIZACIÓN EN EL INTERIOR DEL APARCAMIENTO DE...

	Valoración 1 a 10
Sistema de guiado (luces indicativas)	
Sentido y vías de circulación	
Accesos de tránsito peatonal	
Lugares de pago	

P5.- Valore de 1 a 10 puntos los siguientes aspectos sobre la SEÑALIZACIÓN EXTERIOR DE...

	Valoración 1 a 10
Localización del aparcamiento	
Acceso de vehículos	
Acceso peatonal	

PARTE C: SEGURIDAD

P6.- Tratemus ahora un grupo de aspectos diferentes. Se refieren a LA SEGURIDAD del aparcamiento...

	Valoración 1 a 10	
Seguridad personal		(*)
Seguridad del vehículo y de los objetos que hay dentro		(*)

(Si valora la seguridad personal o la del vehículo con menos de 7)(*)

P6b. ¿Qué medidas le gustaría que se emprendiesen, para que usted perciba más seguridad en este aparcamiento? (Entrevistador: No leer, ni sugerir. Respuesta espontánea)

- Más iluminación 1
- Más personal de vigilancia 2
- Colocar más videocámaras 3
- Colocar interfonos entre plantas 4
- Otras acciones (anotar) 5

(A todos)

P7.- Utilizando la misma escala de 1 a 10 puntos ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio que le proporciona este aparcamiento?

Valoración general	Valoración 1a 10

Solo para usuarios de rotación

P8.- ¿Cree Ud. que la oferta de plazas de aparcamiento en esta zona, para usuarios que hacen el uso del aparcamiento que hace Ud., es suficiente?

- Normalmente sí 1
- A veces sí y a veces no 2
- Es insuficiente normalmente 3
- No lo sabe porque hace un uso muy esporádico 4

Todos excepto rotación

P9.- Utilizando la misma escala, de 1 a 10 puntos, ¿Cómo evalúa el proceso de facturación y el resto de las comunicaciones que mantiene con la empresa concesionaria del servicio?

Valoración proceso de facturación	Valoración 1a 10

(si en P9 dio menos de 7 puntos)

P10.- ¿Qué es lo que hace que Ud. no esté satisfecho con el proceso de facturación o con las comunicaciones que mantiene con la empresa de aparcamiento?

(A todos)

P11.- ¿Hay algún aspecto del servicio diferente a los que hemos hablado, que Ud. cree que se debería mejorar?

DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1.- Tamaño de su vehículo

- Utilitario/Pequeño 1
- Coche mediano 2
- Coche grande (Familiares, Monovolumen, todoterreno) 3

A2.- ¿Qué tipo de vehículo tiene?

- Gasolina / gasoil (A, B o C) 1
- Híbrido (ECO) 2
- Eléctrico (0) 3

A3.- Nivel de estudios del entrevistado.

A4.- Situación Laboral del entrevistado