

NUMQ ENTREV APARC MONI RECON
 Entrevista Entrevistador Aparcament Monitoratge Sí... 1 Re-contacte Sí..... 1

BON DIA / BONA TARDA: EM DIC <nom entrevistador/a> I ESTEM REALITZANT UNA ENQUESTA ENTRE ELS ABONATS DELS APARCAMENTS PER TAL DE CONÈIXER LA SEVA SATISFACCIÓ SOBRE EL SERVEI REBUT I ALHORA SABER EN QUÈ PODEM MILLORAR. LI AGRAIRIA QUE EM CONTESTÉS UNES PREGUNTES. GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

LLENGUA_ENQ

A1. EN QUINA LLENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?

- Català (d'inici / indiferent)..... 1 (Utilitzeu qüestionari català)
- Castellà..... 2 (Utilitzeu qüestionari castellà)

DATA A2. DIA MES
 HI A3. HORA I MINUT D'INICI DE L'ENTREVISTA:
 HORA MINUT
 NTRUC A4. NRE. INTENTS

FILTRES

- F1**
 F1. ACTUALMENT ÉS VOSTÈ USUARI/ÀRIA D'UNA PLAÇA D'APARCAMENT DE B:SM? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)
 Sí, la fa servir vostè 1
 Sí, la fa servir una altra persona 2
 Ja no és abonat/ada 3 (Fi entrevista)
- F2**
 F2. (Text si és l'usuari: F1=01) TREBALLA VOSTÈ A B:SM?
 (Text si no és l'usuari: F1=02) SAP SI AQUESTA PERSONA TREBALLA A B:SM?
 Sí, treballa a B:SM..... 1 (Fi entrevista)
 No treballa a B:SM 2
- F3**
 F3. (Text si és l'usuari: F1=01) PODRIEM PARLAR AMB VOSTÈ ARA?
 (Text si no és l'usuari: F1=02) PODRIEM PARLAR AMB AQUESTA PERSONA ARA?
 Sí, ara 1
 Sí, més tard 2 (Nou intent)
 No 3 (Fi entrevista)

APARCAMENT

VAL_SV01; ...; VAL_SV14

IS1. ARA LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'APARCAMENT ON ESTÀ VOSTÈ ABONAT/ADA. SI US PLAU, PUNTEU-LES DE 0 A 10 EN FUNCIO DEL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

0-10 NS NC

Entorn

- El manteniment (neteja de l'aparcament, fums, etc.)..... ... 98 99
- La seguretat-vigilància..... ... 98 99

Servei

- La facilitat per fer ús de les rampes..... ... 98 99
- La il·luminació interior..... ... 98 99
- La mobilitat dins recinte (ascensors i escales)..... ... 98 99
- La senyalització interior (tant per vehicles com per persones) 98 99
- La facilitat per localitzar una plaça buida 98 99
- La facilitat per localitzar el vehicle un cop aparcat 98 99
- La facilitat en la maniobra dins l'aparcament (amplada de la plaça, carril de circulació) 98 99
- El funcionament de la targeta d'entrada i sortida..... ... 98 99
- La informació sobre canvis en l'accés a l'aparcament en cas d'esdeveniments especials (fires, obres...) 98 99
- La informació sobre productes, promocions que hi ha dins l'aparcament (fullets) 98 99
- La relació qualitat/preu 98 99

Personal

- La imatge i l'amabilitat del personal de l'aparcament..... ... 98 99

VAL_SV

IS2. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DE L'APARCAMENT ON ESTÀ ABONAT/ADA, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

- Mínima + Màxima NS NC
 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 98 99

ANY_SV

1.- APROXIMADAMENT DES DE QUIN ANY ÉS VOSTÈ ABONAT/ADA D'AQUEST APARCAMENT? (Només una resposta)

ANY
 No ho sap / no ho recorda..... 9998
 No contesta 9999

ANT_SV01

1.-a.- (Si no recorda l'any: P1=9998) VOSTÈ ÉS ABONAT/ADA DES DE FA APROXIMADAMENT...? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

- Menys de 3 anys 01
- Entre 3 anys i 5 anys (No llegiu: inclou els 5 anys)..... 02
- Entre 5 anys i 10 anys (No llegiu: inclou els 10 anys) .. 03
- Entre 10 anys i 15 anys (No llegiu: inclou els 15 anys) 04
- Més de 15 anys 05
- (No llegiu) No ho sap 98
- (No llegiu) No contesta 99

EVO_SV

IS3A. EN AQUEST PERIODE QUE VOSTÈ HA ESTAT ABONAT/ADA TROBA QUE L'APARCAMENT HA MILLORAT O HA EMPITJORAT? (Només una resposta)

EXP_SV

IS3B. (Si creu que està igual, IS3A=2, el programa ha de posar directament la valoració de IS2) (Si creu que ha millorat o empitjorat, IS3A=1,3, feu la pregunta)

ABANS HA VALORAT L'APARCAMENT AMB UN <nota segons IS2> I M'ACABA DE DIR QUE EN AQUEST TEMPS D'ABONAT/ADA <ha millorat o pitjorat segons IS3A>. AIXÍ DONCS, AL PRINCIPI, QUAN ES VA ABONAR QUINA VALORACIÓ DE 0 A 10 LI HAURIA DONAT?

CONTROL: Si IS3A és millor, IS3B<IS2. Si IS3A és pitjor, IS3B>IS2.

IS3A -Mínima +Màxima NS NC
 Millorat 1 }
 Igual 2 } IS3B 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 98 99
 Pitjorat 3 }

CONTROL: Si IS3A és millor, ensenyar IS3B<IS2. Si IS3A és pitjor, ensenyar IS3B>IS2.

POS01_SV; POS01_SV_TEXT; POS02_SV; POS02_SV_TEXT

2.- QUÈ ÉS EL QUE MÉS LI AGRADA D'AQUEST APARCAMENT? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. Màxim dues respostes)

Resposta 1
 ALGUN ALTRE?
 Resposta 2

NEG01_SV; NEG01_SV_TEXT; NEG02_SV; NEG02_SV_TEXT

3.- I EL QUE MENYS? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. Màxim dues respostes)

Resposta 1
 ALGUN ALTRE?
 Resposta 2

FALT01_SV; FALT01_SV_TEXT; FALT02_SV; FALT02_SV_TEXT

4.- QUÈ TROBA A FALTAR EN AQUEST APARCAMENT? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. Màxim dues respostes)

Resposta 1 _____ |____|_____

ALGUN ALTRE?

Resposta 2 _____ |____|_____

SERVEIS

US_SAT; VAL_SAT

5.- HA FET SERVIR ALGUN COP EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (93 409 20 21)?

(En cas afirmatiu) QUINA VALORACIÓ FA, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

Sí01 → 0-10 NS NC |____|_____ 98..... 99

No02

(No llegiu) No ho sap98

(No llegiu) No contesta99

AP_VAL01

6.- COM VALORARIA EL FET DE REBRE INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'APARCAMENT A TRAVÉS DEL TELÈFON MÒBIL-SMARTPHONE. SENT 0 NO LI AGRADARIA GENS I 10 LI AGRADARIA MOLT?

-No li agradaria gens +Li agradaria molt NS NC

00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 98 99

AP_NOT02; AP_NOT03

7.- PER SER ABONAT/ADA I PERTANYER A LA XARXA D'APARCAMENTS DE B:SM VOSTÈ TÉ ALGUNS AVANTATGES:

A- SAP QUE VOSTÈ TÉ EL 50% DE DESCOMPTE A LA RESTA D'APARCAMENTS DE B:SM?

Sí, ho sap01

No, no ho sap02

(No llegiu) No contesta99

B- I SAP QUE TAMBÉ LI FAN DESCOMPTE A ALGUNS COMERÇOS PROPER ALS APARCAMENTS?

Sí, ho sap01

No, no ho sap02

(No llegiu) No contesta99

AP_US02; AP_US03

8.- (Per a cadascun dels descomptes que coneix: P7A/B=1)

HA USAT ALGUN COP... (Llegiu un a un els aspectes)

L'ha usat No l'ha usat

El 50% descompte als aparcaments de la xarxa B:SM01..... 02

Descomptes a comerços propers als aparcaments de la xarxa B:SM01..... 02

AP_VAL02; AP_VAL03

8.-A.- (Per a cadascun dels descomptes que ha usat: P8=1)

QUINA VALORACIÓ FA D'AQUEST DESCOMPTE. ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? (Llegiu un a un els aspectes)

0-10 NS NC

Del 50% descompte als aparcaments de la xarxa B:SM|____|_____ 98.....99

Dels descomptes a comerços propers als aparcaments de la xarxa B:SM|____|_____ 98.....99

AP_NOT04; AP_US04

9.- SAP VOSTÈ QUE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS TÉ UNA WEB SOBRE ELS APARCAMENTS, QUE ES DIU www.aparcamentsbsm.cat?

(En cas afirmatiu) L'HA USADA ALGUN COP?

Sí, ho sap01 → L'ha usada01

No l'ha usada02 (Aneu a Z1)

No, no ho sap02 (Aneu a Z1)

(No llegiu) No contesta . 99

AP_VAL0104; AP_VAL0204

9.-A.- (Si ha usat la web: P9=01) SI US PLAU, PUNTUI DE 0 A 10 ELS SEGÜENTS ASPECTES DE LA WEB: (Llegiu un a un els aspectes)

0-10 NS NC

La utilitat de la web, essent|____|_____ 98..... 99
sent 0 molt poc útil i 10 molt útil

La facilitat de la consulta, essent|____|_____ 98..... 99
sent 0 molt difícil i 10 molt fàcil

AP_MILL0104; AP_MILL0104_TEXT; AP_MILL0204; AP_MILL0204_TEXT

9.-B.- (Si ha usat la web: P9=01) SEGONS VOSTÈ, HI HA ALGUN ASPECTE DE LA WEB QUE CALGUI MILLORAR? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. Màxim dues respostes)

Resposta 1 _____ |____|_____

ALGUN ALTRE?

Resposta 2 _____ |____|_____

DADES DE CLASSIFICACIÓ

GENERE

Z1. GÈNERE

ACLARIMENT: No pregunteu, anoteu directament.

Home 1

Dona 2

EDAT; TRAMSEDAT02

Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ? |____|_____ anys

CONTROL: Codifiqueu automàticament.

De 18 a 24 anys 01

De 25 a 34 anys 02

De 35 a 44 anys 03

De 45 a 54 anys 04

De 55 a 64 anys 05

De 65 a 74 anys 06

De 75 anys i més 07

No contesta 99

LLENGUA_HAB; LLENGUA_HAB_TEXT

Z3. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL? (Espontània. Només una resposta)

ACLARIMENT: Si no dóna resposta perquè diu ser bilingüe, pregunteu per la llengua materna. En darrer cas, anoteu la llengua escollida per fer l'entrevista.

Català 01

Castellà 02

Altres 95 (Anoteu)

No contesta 99

LLOCRES01

Z4. EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Barcelona 01

Altra població d'Espanya 02

Estranger 03

(No llegiu) No contesta 99

DISTRICTE

Z5. (Si viu a Barcelona: Z4=01) EM PODRIA DIR EXACTAMENT A QUIN DISTRICTE DE LA CIUTAT? (Espontània. Només una resposta)

Ciutat Vella 01

Eixample 02

Sants-Montjuïc 03

Les Corts 04

Sarrià-Sant Gervasi 05

Gràcia 06

Horta-Guinardó 07

Nou Barris 08

Sant Andreu 09

Sant Martí 10

↙ No ho sap 98

No contesta 99

EM PODRIA DIR EL CARRER I EL NÚMERO, O CARRER I CANTONADA, O ENTRE QUINS CARRERS PER PODER BUSCAR EL DISTRICTE MUNICIPAL ON VIU? (Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

TIPUS_VIA; NOM_CARRER; NUM_CARRER1; NUM_CARRER2

TIPUS VIA _____ NOM _____ NÚM INICI _____ NUM FINAL _____

ADRECA

CANTONADES/CARRERS: _____

CONTROL: Codifiqueu districte posteriorment.

POB_RES; POB_RES_TEXT

Z6. (Si viu a altra població: Z4=02) EM PODRIA DIR EXACTAMENT A QUINA POBLACIÓ I PROVÍNCIA? (Espontània. Només una resposta)

_____ |____|_____ |____|_____ |____|_____ |____|_____

PAIS_RES; PAIS_RES_TEXT

Z7. (Si viu a l'estranger: Z4=03) EM PODRIA DIR EXACTAMENT A QUIN PAÍS? (Espontània. Només una resposta)

_____ |__|__|__|

COM01; COM02; COM03...; COM01_TEXT; COM02_TEXT; .COM03_TEXT...

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE AQUEST TEMA?

NOM NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: _____ TELEFON TELÈFON _____
(Només per verificar l'entrevista)

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA AMABILITAT A L'HORA DE RESPONDRE L'ENTREVISTA.

L'INFORMO QUE EN UNS DIES POT REBRE UNA TRUCADA D'UN SUPERVISOR PER GARANTIR QUE LI HE REALITZAT L'ENTREVISTA D'ACORD AMB LES INSTRUCCIONS REBUDES.

HF A5. HORA I MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA |__|__| MINUT |__|__|