

NUMQ ENTREV OAC_ENQ RECON; REDATA; REHI
Entrevista _____ Entrevistador _____ Districte _____ Re-contacte Sí.....1 / No.....2

BON DIA / BONA TARDA: EM DIC <nom entrevistador/a> I COL·LABORO AMB <nom empresa>, EMPRESA D'ESTUDIS DE MERCAT I OPINIÓ. REALITZEM UNA ENQUESTA PER CONÈIXER L'OPINIÓ DELS CIUTADANS SOBRE ELS AGENTS CÍVICS. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. MOLTES 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_ENQ A2. DIA _____ MES _____

HI A3. HORA I MINUT D'INICI DE L'ENTREVISTA:

HORA _____ MINUT _____

FILTRES

F1

F1. SURT VOSTÈ DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

Sí 01

No 02 (Fi entrevista)

(No llegiu) No contesta 99 (Fi entrevista)

F2

F2. AVUI, HA VIST UN AGENT CÍVIC A LA SALA D'ESPERA?

Sí 01

No 02

(No llegiu) No ho sap 98

F3

F3. [Text si ha vist: F2=01] EM CONFIRMA QUE HA VIST UN AGENT CÍVIC AMB UNIFORME TARONJA DINS AQUEST EDIFICI (A L'OFICINA O SALA D'ESPERA?)

[Text si no ha vist: F2=02,98] ELS AGENTS CÍVICS DUEN UN UNIFORME TARONJA. HA VIST CAP AGENT CÍVIC (VESTIT DE TARONJA) DINS AQUEST EDIFICI (DINS L'OFICINA O SALA D'ESPERA?)

Sí, ha vist l'agent cívica 01

No, no ha vist l'agent cívica 02

GENERE

F4. GÈNERE (No pregunteu, anoteu directament)

Home 1

Dona 2

EDAT_NRE

F5. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ? _____ anys

No contesta 999

CONTROL: Codifiqueu automàticament (EDAT1899_TRAMS1A6).

Menys de 18 anys 00

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 anys i més 06

No contesta 99

TE_HCONCERTADA

F6. AVUI VOSTÈ TENIA HORA CONCERTADA ABANS DE VENIR?

Sí 01

No 02

(No llegiu) No contesta 99

CONTROL: Cal recollir tota la informació de F2 a F6. En aquest punt, fi entrevista si:

- No ha vist els agents cívics: F3=02

- És menor de 18 anys: F5<18

CONEIXEMENT DE LES TASQUES I VALORACIÓ

NOT_ACIVIC_ACT01; NOT_ACIVIC_ACT02; ...; NOT_ACIVIC_ACT_TEXT

1. QUINES TASQUES CREU VOSTÈ QUE ESTÀ FENT L'AGENT CÍVIC DINS L'OFICINA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

_____ |____|

PARLAT_ACIVIC

2. AVUI HA PARLAT AMB L'AGENT CÍVIC (QUE HI HA DINS L'OFICINA)?

Sí 01

No 02

(No llegiu) No contesta 99

VAL_ACIVIC_AMAB; VAL_ACIVIC_EXPLIC; VAL_ACIVIC_INFOUTIL

3. (Si ha parlat amb l'agent cívica: P2=01) ARA LI FARÉ UNES PREGUNTES GENERALS SOBRE L'AGENT CÍVIC D'AQUESTA OFICINA. PUNTAJES DE 0 A 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA. (Llegiu un a un els aspectes i repetiu l'escala de valoració)

0-10 NS NC

La seva amabilitat |____| 98 ..99

Les seves explicacions (la claredat, si la informació és completa...) |____| 98 ..99

La utilitzat de la informació que li ha donat |____| 98 ..99

MOT01_NOINFOUTIL_ACIVIC; MOT02_NOINFOUTIL_ACIVIC; ...;

MOT_NOINFOUTIL_ACIVIC_TEXT

4. (Si no ha estat útil: P3<05) PER QUÈ NO HA ESTAT ÚTIL? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

_____ |____|

VAL_ACIVIC

5. GLOBALMENT QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DEL FET QUE HI HAGI AGENTS CÍVICS A L'OAC, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA?

-Més baixa										+Més alta										NS	NC		
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

EVO_OAC

6. VOSTÈ CREU QUE EL FET DE QUE HI HAGI L'AGENT CÍVIC A MILLORA O EMPITJORA L'EFICIÈNCIA DE L'OAC :

Millora l'eficiència del servei de l'OAC 01

(No llegiu) Ni millora ni empitjora. No influeix 02

Empitjora l'eficiència del servei de l'OAC 03

CONEIXEMENT DELS AGENTS CÍVICS

NOT_ACIVIC

7. DEIXANT A BANDA AQUESTA OFICINA, VOSTÈ CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DELS AGENTS CÍVICS A ALTRES PARTS DE BARCELONA?

Sí 01

No 02

(No llegiu) No contesta 99

DADES DE CLASSIFICACIÓ

NACIO_ACT; NACIO_ACT_TEXT

Z1. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? (Espontània. Només una resposta)

ACLARIMENT: Anoteu el país. En cas de doble nacionalitat, les prioritats són espanyola – UE – resta

Espanyola 724

Altres _____ |____|

No contesta 999

NOTA: Es pot deixar oberta com està o es pot programar la llista de països. En aquest segon cas, utilitzeu llistat de l'Ajuntament.

SITLABORAL

Z2. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (Llegiu possibilitats. **Només una resposta**)

ACLARIMENT: Si és estudiant, confirmeu que no és aturat/ada o mestressa de casa que estudia algun curs de formació o prepara oposicions. Si treballa i estudia, pregunteu a què dedica més temps. Si és pensionista i treballa, anoteu pensionista.

CONTROL: Feu aparèixer <edat de l'entrevistat/ada>. Si té 65 anys o més i treballa, assegureu-vos que no és jubilat/pensionista. I si té menys de 65 anys i és pensionista, assegureu-vos que no treballa.

- Treballa per compte propi (empresari, autònom)..... 01
- Treballa per compte d'altri (assalariat/ada)..... 02
- Jubilat/ada / pensionista / incapacitat/ada laboral 03
- Aturat/ada / busca feina 04
- Tasques de la llar (no remunerades) 05
- Estudiant 06
- (No llegiu) No contesta 99

ESTUDIS; ESTUDIS_TEXT

Z3. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS? (Llegiu possibilitats. **Només una resposta**)

CONTROL: Si l'edat de l'entrevistat Q2<20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.

- No ha acabat els estudis obligatoris..... 01
- Obligatoris (primària, EGB, ESO)..... 02
- Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU).. 03
- Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior) 04
- Universitaris (graus, diplomatura, llicenciatura, màster, postgrau, doctorat)..... 05
- (No llegiu) Altres 95 **(Anoteu)**
- (No llegiu) No ho sap 98
- (No llegiu) No contesta 99

LLENGUA_HAB; LLENGUA_HAB_TEXT

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL? (Espontània, no suggeriu. **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

COM01; COM02; ...; COM_TEXT

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE ELS AGENTS CÍVICS?

NOM; COGNOM1; COGNOM2

NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: _____

No contesta -

TELEFON

TELÈFON (**Control: Mínim 9 xifres**): _____

No contesta 999 999 999

ACLARIMENT: 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 |__||__|