

Entrevista |__||__||__||__|

Entrevistador |__||__|

Re-contacte Sí.....1

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 AL VOLTANT DE DIFERENTS ASPECTES DELS SERVEIS MUNICIPALS. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL.LABORACIÓ.

LES INFORMACIONS QUE US DEMANEM SÓN PER A L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. L'ADMINISTRACIÓ O EL PERSONAL DE L'ADMINISTRACIÓ QUE UTILITZIN AQUESTA INFORMACIÓ ESTAN OBLIGATS PER LLEI A GARANTIR-VOS L'ANONIMAT I EL SECRET ESTADÍSTIC, ÉS A DIR, A NO DIVULGAR DE CAP MANERA LES RESPOTES INDIVIDUALS I A NO UTILITZAR-LES PER A CAP FINALITAT QUE NO SIGUI L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. TENIU DRET A NO RESPONDRE LES PREGUNTES.

L'INFORMO QUE AQUESTA ENTREVISTA POT SER ESCOLTADA O GRAVADA PER UN SUPERVISOR PER GARANTIR QUE ESTÀ SENT REALITZADA D'ACORD AMB LES INSTRUCCIONS REBUDES.

A.1. EN QUINA LLENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?

- Català (per defecte / indiferent)..... 1 **(Utilitzeu qüestionari català)**
Castellà..... 2 **(Utilitzeu qüestionari castellà)**

DIA I HORA DELS CONTACTES:

	A2. DIA I MES		A3. HORA I MINUTS		A2. DIA I MES		A3. HORA I MINUTS	
1r. Intent	__ __	__ __	__ __	__ __	__ __	__ __	__ __	__ __
3r. intent	__ __	__ __	__ __	__ __	__ __	__ __	__ __	__ __
5è. intent	__ __	__ __	__ __	__ __	(Si el 5è. intent resulta nul, doneu el contacte per no vàlid)			

FILTRES

F1. VOSTÈ SAP SI DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON DEL CIVISME DURANT EL DARRER MES?

Sí, he trucat jo	01	
Sí, han trucat altres persones	02	
No ha trucat ningú	03	(Fi entrevista)
No ho sap	98	
No contesta	99	

F2. PODRIA PARLAR AMB VOSTÈ / AMB UNA D'AQUESTES PERSONES?

Sí, ara	01	
Sí, més tard	02	Nou intent
No	03	(Fi entrevista)
No ho sap	98	
No contesta	99	

NIVELL DE SATISFACCIÓ

IS1 PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, DE 0 A 10 EN FUNCIÓ DEL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ ACTUALMENT, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

0-10 NS NC

La facilitat per aconseguir línia	__ __	98 ..99
La rapidesa amb què et donen la resposta	__ __	98 ..99
La resposta que et donen (correcta, completa)	__ __	98 ..99
L'horari del servei	__ __	98 ..99
El preu del servei	__ __	98 ..99
Pel que fa als informadors...		
La seva amabilitat	__ __	98 ..99
L'interès que mostren per resoldre les consultes ...	__ __	98 ..99
La seva capacitat de comprensió	__ __	98 ..99
La claredat de les seves explicacions	__ __	98 ..99
El nivell de coneixements	__ __	98 ..99
L'agilitat en prendre nota de la demanda	__ __	98 ..99

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

IS3A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

IS3B. **(Si creu que ha estat millor o pitjor, IS3A=1,3)** VOSTÈ HA VALORAT EL SERVEI AMB UN <nota segons IS3A> I M'HA DIT QUE HA ESTAT <millor o pitjor segons IS3A> DEL QUE CREIA. QUINA VALORACIÓ DE 0 A 10 HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE TRUCAR?

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

IS2/Valoració	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC	
IS3A												98	99	
Millor 1	IS3B	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Igual 2														
Pitjor 3														

ÚS DEL SERVEI

1. COM ES VA ASSABENTAR DE L'EXISTÈNCIA DEL TELÈFON DEL CIVISME? **(Espontània, no suggeriu. Màxim dues respostes)**

Serveis municipals	
Telèfon 010.....	01
OAC	02
Web municipal (bcn.cat).....	03
Revista municipal	04
Documents municipals	05
Personal neteja / BCNeta.....	06
Guàrdia urbana / 092.....	07
Altres administracions	
Generalitat / 012.....	08
Publicitat	
Publicitat enviada a casa	09
Publicitat al carrer.....	10
Premsa escrita	11
TV / Ràdio	12
Coneguts / amics	
Coneguts / amics.....	13
Altres	
Internet.....	14
Altres	95 (Anoteu)
No ho sap	98
No contesta	99

2. VOSTÈ SABIA QUE LA TRUCADA D'AQUEST TELÈFON DEL CIVISME ÉS GRATUÏTA?

Sí	01
No	02
(No llegir) No contesta	99

3. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON DEL CIVISME AL MES DE <NOM DEL MES EN QUÈ VA TRUCAR>?

CONTROL: Mínim una vegada.

__ __ vegades	98	No ho sap / no ho recorda
	99	No contesta

4. LA SEVA DARRERA TRUCADA VA SER PER...: (Llegiu possibilitats. **Només una resposta**)

Demandes / avis / reclamacions

- Avisar sobre una incidència (semàfors, rajoles, desperfectes al carrer...)01
- Presentar una queixa.....02
- Demanar un servei (recollida mobles, roba, poda arbres)03
- Fer un suggeriment (per canviar o millorar)04

Retrucades

- Retrucada per a queixar-se sobre una trucada anterior05
- Retrucada per a fer una consulta sobre trucada anterior.....06

Pagament / demanda informació / domiciliació

- Fer pagaments d'impostos i multes07
- Demanda d'informació08
- Fer una domiciliació.....09

Altres

- Inscriure's a la xarxa de voluntaris10
- Sol·licitud de cita prèvia a les OAC11
- (No llegiu) Altres (anoteu)95
- (No llegiu) No ho sap - No contesta - No recorda99

(Si P4=07,08,09,10,11,99, aneu a P28)

5. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETES, QUIN VA SER EL CONTINGUT D'AQUESTA ÚLTIMA TRUCADA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. **Només una resposta**)

_____ |__||__|

6. AL FINAL DE LA SEVA TRUCADA AL TELÈFON DEL CIVISME LI VAN DONAR UN CODI FITXA, ÉS A DIR, UN NÚMERO QUE IDENTIFICAVA LA SEVA DEMANDA?

- Sí01
- No02
- (No llegiu) No ho sap98 (Aneu a P13)
- (No llegiu) No contesta99

7. SAP VOSTÈ QUE AMB AQUEST NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA, POT CONSULTAR EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ MENTRE DURA TOT EL PROCÉS DE RESOLUCIÓ DEL SEU CAS?

- Sí01
- No02
- (No llegiu) No ho sap98 (Aneu a P10)
- (No llegiu) No contesta99

8. L'HA CONSULTADA?

- Sí01
- No02
- (No llegiu) No ho sap98 (Aneu a P10)
- (No llegiu) No contesta99

9. VA FER LA CONSULTA PER TELÈFON O PER INTERNET?

- Telèfon01
- Internet.....02
- (No llegiu) Altres95 (Anoteu)
- (No llegiu) No ho sap98
- (No llegiu) No contesta99

10. I SAP QUE AMB EL MATEIX CODI DE FITXA TAMBÉ POT FER UNA RECLAMACIÓ SI VOSTÈ CREU QUE LA SEVA PETICIÓ NO HA ESTAT CORRECTAMENT ATESA?

- Sí01
- No02
- (No llegiu) No ho sap98 (Aneu a P13)
- (No llegiu) No contesta99

11. HA RECLAMAT?

- Sí01
- No02
- (No llegiu) No ho sap98 (Aneu a P13)
- (No llegiu) No contesta99

12. VA FER LA RECLAMACIÓ PER TELÈFON O PER INTERNET?

- Telèfon01
- Internet.....02
- (No llegiu) Altres95 (Anoteu)
- (No llegiu) No ho sap98
- (No llegiu) No contesta99

13. COM VALORA LA POSSIBILITAT QUE PUGUI CONSULTAR I RECLAMAR SOBRE LA SEVA PETICIÓ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA VALORACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

- Mínima										+ Màxima										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

PROCÉS / RESPOSTA

(PREGUNTAR NOMÉS PELS DE LA P4 / DE 01 A 06 O 95)

14. (Només pels de la P4 / de 01 a 04 o 95) QUANT TEMPS HA TRIGAT L'AJUNTAMENT A RESOLDRE EL SEU CAS? (Espontània, no suggeriu.)

ACLARIMENT: Anoteu en dies.

- P14A. |__||__| dies 98 No ho sap / no ho recorda
- 99 No contesta

P14.B. TEMPS QUE HA TRIGAT AGRUPAT.

CONTROL: Codificar automàticament.

- Menys de 2 dies01
- Entre 2 i 7 dies02
- Entre 8 i 15 dies03
- Més de 15 dies04

- Encara no s'ha resolt.....97
- No ho sap / no ho recorda.....98 (Aneu a P19)
- No contesta99

15. (Només pels que s'ha resolt el cas) COM VALORARIA EL TEMPS DE RESOLUCIÓ D'AQUESTA PETICIÓ, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

NS NC

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

16. (Només pels que s'ha resolt el cas) COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

17. (Només pels que s'ha resolt el cas) CREU QUE LA RESOLUCIÓ HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

18. (Només pels que s'ha resolt el cas i creuen que ha estat millor o pitjors) TENINT EN COMPTE QUE M'HA DIT QUE ERA <millor o pitjor segons P17>, QUINA VALORACIÓ GLOBAL LI HAURIA DONAT ABANS DE TRUCAR, EN LA MATEIXA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

CONTROL: Si P17 és millor, P18<P16. Si P17 és pitjor, P18>P16.

	- Molt dolent										+ Molt bo										NS	NC		
P16	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
P17																								
Millor																								
Igual																								
Pitjor																								
P18	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99											

19. QUAN VA FER LA SEVA CONSULTA AL TELÈFON DEL CIVISME LI VAN INDICAR QUANT TARDARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ?

- Sí01
- No02
- (No llegiu) No ho sap98 (Aneu a P21)
- (No llegiu) No contesta99

20. QUANT TEMPS LI VAN DIR QUE TARDARIA EN RESOLDRE'S LA SEVA PETICIÓ? (Espontània, no suggeriu.)

ACLARIMENT: Anoteu en dies i/o hores.

|__||__| dies |__||__| hores

- No ho sap / no ho recorda.....98
- No contesta99

21. VA DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA?

- Sí01 (Aneu a P23)
- No02
- (No llegiu) No ho sap98 (Aneu a P22)
- (No llegiu) No contesta99

22. LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA? (En cas afirmatiu) LA VA VOLER REBRE?

- Sí01
- Sí me la van oferir, però no vaig voler rebre resposta...02
- No em van oferir rebre resposta.....03 (Aneu a P28)
- (No llegiu) No ho sap98
- (No llegiu) No contesta99

23. QUINS D'AQUESTS MITJANS VA TRIAR VOSTÈ PER REBRE RESPOSTA? (**Llegiu possibilitats. Només una resposta. Roteu opcions**)
- Correu electrònic 01
 Missatge SMS 02
 Correu ordinari (postal) 03
 (No llegiu) Altres 95 **(Anoteu)**
 (No llegiu) No ho sap 98
 (No llegiu) No contesta 99
24. HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL?
- Sí 1 **(Aneu a P26)**
 No, l'he rebut a través d'un altre canal 2
 No he rebut cap resposta 3 **(Aneu a P28)**
25. PER QUIN MITJÀ HA REBUT LA RESPOSTA? (**Llegiu possibilitats. Només una resposta. Roteu opcions**)
- Correu electrònic 01
 Missatge SMS 02
 Correu ordinari (postal) 03
 (No llegiu) Altres 95 **(Anoteu)**
 (No llegiu) No ho sap 98
 (No llegiu) No contesta 99

26. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO.

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

27. (**Si P26<5**) PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET? (**Espontània, no suggeriu. Multiresposta**)

La resposta no s'adequa a la seva petició (li contesten una cosa que no té res a veure amb la seva petició) 01
 Disconformitat amb el sentit de la resposta 02
 Errades ortogràfiques 03
 No s'entén el contingut de la resposta 04
 La resposta és estàndard o genèrica 05
 La resposta no es correspon amb el resultat de la petició (li responen que la petició s'ha resolt quan no és així) 06
 Altres 95 **(Anoteu)**
 No contesta 99

ASPECTES A MILLORAR I ALTRES SERVEIS

(A TOTHOM)

28. QUIN ÉS L'ASPECTE DEL SERVEI DEL TELÈFON DEL CIVISME QUE VOSTÈ MILLORARIA? (**Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. Només una resposta**)
- |__||__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Accés

Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia 01
 L'horari 02

Resposta

La rapidesa amb què et donen la resposta / servei més àgil 03
 La resposta (correcta, completa) 04
 Resolució dels problemes, més orientació, més ajuda 05

Preu

El preu 06

Informadors

Amabilitat, atenció 07
 Interès que mostren / actitud 08
 Capacitat de comprensió 09
 Claredat de les explicacions 10
 Abastin diferents temes / nivell de coneixement 11

Altres

Ampliació del servei (més tramitacions, tipus informació) 12
 La música d'espera 13
 Serveis alternatius al telèfon del civisme (010, Internet, OAC) 14
 Altres 95

Res 96
 Tot 97
 No ho sap 98
 No contesta 99

29. A PART DEL TELÈFON DEL CIVISME, QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER AVISAR SOBRE INCIDÈNCIES, QUEIXES O SUGGERIMENTS? (**Espontània, no suggeriu. Multiresposta**)

Serveis municipals

Telèfon 010 01
 OAC 02
 Web municipal (bcn.cat) 03
 Guàrdia urbana / 092 04
 Bombers / 080 05

Altres administracions

Generalitat / 012 06
 Telèfon d'emergències 112 07

Altres NO administracions

Telefònica / 11888 08
 Altres 95 **(Anoteu)**
 Cap més 97
 No ho sap 98
 No contesta 99

DADES DE CLASSIFICACIÓ

(A TOTHOM)

- Z1. GÈNERE
- ACLARIMENT: Anoteu per la veu, però si no distingiu pregunteu: PARLO AMB UN HOME O UNA DONA?**
- Home 1
 Dona 2
- Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ? |__||__| anys
- CONTROL: Codifiqueu automàticament.**
- Menys de 18 anys 01
 De 18 a 24 anys 02
 De 25 a 34 anys 03
 De 35 a 44 anys 04
 De 45 a 54 anys 05
 De 55 a 64 anys 06
 De 65 a 74 anys 07
 De 75 anys i més 08
 No contesta 99
- Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? (**Espontània, no suggeriu. Només una resposta**)
- ACLARIMENT: Anoteu el país. En cas de doble nacionalitat, les prioritats són espanyola – UE – resta.**
- Espanyola 724
 Altres |__||__||__|
 No contesta 999
- 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
- Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS? (**Llegiu possibilitats. Només una resposta**)
- CONTROL: Si l'edat de l'entrevistat Z2<20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.**
- Menys que primaris 01
 Primaris (primària, EGB, ESO) 02
 Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU) 03
 Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior) 04
 Universitaris (grau, diplomatura, llicenciatura, màster, postgrau, doctorat) 05
 (No llegiu) No ho sap 98
 (No llegiu) No contesta 99

Z6. 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> perquè tingui consistència. 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

Z7. EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. **Només una resposta**)

ACLARIMENT: Anoteu exactament la població i província. Si és de fora d'Espanya, país.

Barcelona 01
Resta d'Espanya..... 02
Estranger..... 03
No contesta 99

Z7B. (Z7=2) Resta Espanya _____ |__||__||__||__|

Z7B. (Z7=3) Estranger _____ |__||__||__||__|

Z8. A QUIN DISTRICTE? (Espontània, no suggeriu. **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 sé..... 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)

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Districte municipal |__||__||

Z10. (Cas de telèfon fix) AQUEST TELÈFON PERTANY AL SEU DOMICILI, AL DOMICILI D'UNA ALTRA PERSONA, O A UNA EMPRESA?

(Cas de mòbil) AQUEST TELÈFON MÒBIL PERTANY A VOSTÈ, A UNA ALTRA PERSONA O PERTANY A UNA EMPRESA?

Domicili/mòbil propi 01
Domicili/mòbil d'una altra persona..... 02
Fix/mòbil d'empresa..... 03
(No llegiu) No ho sap 98
(No llegiu) No contesta 99

Z11. FINALMENT, PODRA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET? (Llegiu possibilitats. **Només una resposta**)

Diàriament..... 01
Quatre / cinc dies per setmana 02
Dos / tres dies setmana 03
Algun cop al mes 04
Menys d'un cop al mes 05
En té, però no es connecta mai..... 06
No té Internet 07
(No llegiu) No ho sap 98
(No llegiu) No contesta 99

Z12. (NOMÉS PELS QUE ES CONNECTEN A INTERNET, Z11=1,2,3,4,5) I QUIN DISPOSITIU ACOSTUMA VOSTÈ A FER SERVIR PER CONNECTAR-SE A INTERNET? (Llegiu possibilitats. **Multiresposta**)

L'ordinador de sobretaula..... 01
L'ordinador portàtil..... 02
El telèfon mòbil..... 03
La tableta / Ipad..... 04
Altres..... 95 (anoteu)
(No llegiu) No ho sap 98
(No llegiu) No contesta 99

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL CIVISME?

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

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

A4. HORA I MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA |__||__| MINUT |__||__|