

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 RESPOSTES 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.

A1. 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 010 DURANT L'ÚLTIM MES?

- Sí, he trucat jo 01
- Sí, han trucat altres persones 02
- No ha trucat ningú 03 **(Fi entrevista)**
- No ho sap / no ho recorda..... 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 DE TELÈFON 010. PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, DE 0 A 10 EN FUNCIO 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

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DE 0 A 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 IS2> 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		00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99
Pitjor 3		00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

IS4. **(Si IS2<5)** PODRIA DIR-ME ELS PRINCIPALS MOTIUS D'INSATISFACCIÓ? **(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)**

ÚS DEL SERVEI

1. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON 010 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

2A. ARA ENS CENTREM EN L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR AL 010. VA SER PER DEMANAR INFORMACIÓ O PER REALITZAR UNA TRAMITACIÓ?

ACLARIMENT: INFORMACIÓ: Demandes que es resolen rebent alguna dada TRAMITACIÓ: Genera una actuació de l'informador (empadronament, domiciliació, queixes, demandes de recollides,...)

- Informació 01
- Tramitació..... 02

2B. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETES, <QUINA INFORMACIÓ VA DEMANAR / TRAMITACIÓ VA FER, segons 2A>? **(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)**

CONTROL: Codifiqueu posteriorment la temàtica.

- (Només inf.)** Activitat econòmica i empreses (privades)..... 01
- (Només inf.)** Activitats culturals i lúdiques 02
- Hisenda municipal 03
- Multes 04
- Població 05
- Transport públic..... 06
- Targeta rosa 07
- Serveis tècnics / urbanisme 08
- Via pública..... 09
- Manteniment i serveis (obres a la via pública) 10
- Serveis socials 11
- Viatges per gent gran..... 12
- Queixes i suggeriments al servei..... 13
- (Només tram.)** Registre de documents 14
- Altres Ajuntament de Barcelona 15
- (Només inf.)** Consultes altres administracions 16
- (Només inf.)** Associacions, entitats, organitzacions privades 17
- Altres..... 95
- No ho sap / no ho recorda..... 98
- No contesta 99

3. ES TRACTAVA D'UNA CONSULTA PARTICULAR O FETA PER MOTIUS DE FEINA?

- Particular..... 01
- Per feina..... 02
- (No llegiu)** No ho sap / no ho recorda..... 98
- (No llegiu)** No contesta 99

4. HAVIA TRUCAT AL SERVEI 010 AMB ANTERIORITAT AL MES DE <NOM DEL MES EN QUÈ VA TRUCAR>? **ACLARIMENT: no inclou les vegades que ha trucat aquest últim mes (<núm. de vegades segons P1> vegades), per tant, pot ser que hagi trucat abans o no.**

Sí 01
 No 02
 (No llegiu) No ho sap 98
 (No llegiu) No contesta 99

VALORACIÓ DEL SERVEI

5. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ COM LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010? I LA SEGONA MÉS IMPORTANT? **(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Màxim dues respostes)**

Resposta 1 _____ |__||__|

Resposta 2 _____ |__||__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Accés	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia	01
Accessibilitat horària	02
Resposta	
Resposta ràpida.....	03
Resposta correcta, completa.....	04
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda.....	05
Preu	
Gratuït / millor preu.....	06
Informadors	
Amabilitat, bona atenció.....	07
Que posin interès per resoldre la consulta.....	08
Capacitat de comprensió.....	09
Claredat de les explicacions.....	10
Que abastin molts temes / bon nivell de coneixement.....	11
Trobar bons professionals.....	12
Altres	
Donar servei al ciutadà	13
Servei còmode.....	14
Altres.....	95
Tot	97
No ho sap	98
No contesta.....	99

6. SEGONS LA SEVA EXPERIÈNCIA PERSONAL, QUIN ÉS L'ASPECTE QUE MÉS LI AGRADA D'AQUEST SERVEI? **(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)**

_____ |__||__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Accés	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia	01
L'horari	02
Resposta	
Donen la resposta ràpidament.....	03
Donen bona informació, completa	04
Resolen els problemes, són eficaços, orienten, ajuden.....	05
Informadors	
Amabilitat, bona atenció.....	06
Que posen interès per resoldre la consulta.....	07
Tenen capacitat de comprensió.....	08
Donen explicacions clares.....	09
Abasten molts temes / bon nivell de coneixement.....	10
Altres	
Atenció personalitzada.....	11
Servei còmode.....	12
Altres.....	95
Res.....	96
Tot	97
No ho sap	98
No contesta.....	99

7. I QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ MILLORARIA? **(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de 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 010 (telèfon del civisme, Internet, OAC)	14
Altres.....	95
Tot	97
No ho sap	98
No contesta	99

DADES DE CLASSIFICACIÓ

- 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. 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/ada> 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. (Z7=1) 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 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)

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 / l'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 010?

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

TELÈFON _____

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

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