

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
- No ho sap / no ho recorda ..... 98 (Fi entrevista)
- No contesta ..... 99

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

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

**NIVELL DE SATISFACCIÓ**

IS1. PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DE TELÈFON 010. PUNTS, 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
(Només tram.) Sol·licitud de cita prèvia a les OAC	.....	18
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.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia .....	01
Accessibilitat horària .....	02
<b>Resposta</b>	
Resposta ràpida .....	03
Resposta correcta, completa .....	04
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda .....	05
<b>Preu</b>	
Gratuït / millor preu .....	06
<b>Informadors</b>	
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
<b>Altres</b>	
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.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia .....	01
L'horari .....	02
<b>Resposta</b>	
Donen la resposta ràpidament .....	03
Donen bona informació, completa .....	04
Resolen els problemes, són eficaços, orienten, ajuden .....	05
<b>Informadors</b>	
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
<b>Altres</b>	
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.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia .....	01
L'horari .....	02
<b>Resposta</b>	
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
<b>Preu</b>	
El preu .....	06
<b>Informadors</b>	
Amabilitat, atenció .....	07
Interès que mostren / actitud .....	08
Capacitat de comprensió .....	09
Claredat de les explicacions .....	10
Abastin diferents temes / nivell de coneixement .....	11
<b>Altres</b>	
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 dona 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.**
- No ha acabat els estudis obligatoris ..... 01  
 Obligatori (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) ..... 05  
 Post universitaris (màster, postgrau, doctorat que requereixin titulació universitària) ..... 06  
 (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

Z7A1. (Z7=2) Resta Espanya \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_||\_\_||\_\_|

Z7A2. (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 ..... |\_\_||\_\_||

Z9. (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

Z10. 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

Z11. (NOMÉS PELS QUE ES CONNECTEN A INTERNET, Z10=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 |\_\_||\_\_|