

VALORACIÓ DEL SERVEI

4. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ COM LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 93 619 73 11? 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

5. 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

6. 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 93 619 73 11 (Internet, telèfon civisme...)	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

Dona

- Z2. QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ? |__||__| anys

CONTROL: Codifiqueu automàticament.

Menys de 18 anys

De 18 a 24 anys

De 25 a 34 anys

De 35 a 44 anys

De 45 a 54 anys

De 55 a 64 anys

De 65 a 74 anys

De 75 anys i més

No contesta

- 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

Altres _____ |__||__||__|

No contesta

- 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

Castellà

Altres _____ 95 (Anoteu)

No contesta

- 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

Obligatoris (primària, EGB, ESO)

Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)

Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior)

Universitaris (grau, diplomatura, llicenciatura)

Post universitaris (màster, postgrau, doctorat que requereixin titulació universitària)

(No llegiu) No ho sap

(No llegiu) No contesta

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 |__||__|