

Entrevista |__|_|_|_|_|_|

Entrevistador |__|_|_|

Entrada (1) / Sortida (2) |__|

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.

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

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

A.2. DIA |__|_|_| MES |__|_|_|

A.3 HORA I MINUTS D'INICI DE L'ENTREVISTA
|__|_|_| |__|_|_|

FILTRES

- F1. **(QÜESTIONARI ENTRADA)**
VE VOSTÈ A REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?
(QÜESTIONARI SORTIDA)
SURT VOSTÈ DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?
Sí 01
No 02 **(Fi entrevista)**
No contesta 99
- F2. **(QÜESTIONARI ENTRADA)**
VE VOSTÈ AMB CITA PRÈVIA?
(QÜESTIONARI SORTIDA)
L'HAN ATÈS AMB CITA PRÈVIA?
Sí 01
No 02
No contesta 99

NIVELL DE SATISFACCIÓ

- IS1 **(QÜESTIONARI ENTRADA)**
SI US PLAU, ARA PENSI PER UN MOMENT EL SERVEI QUE TROBARÀ EN AQUESTA OFICINA I PUNTEU LES QÜESTIONS QUE LI LLEGIRÉ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.
(QÜESTIONARI SORTIDA)
PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI. PUNTEU-LES, SI US PLAU, DEL 0 AL 10 EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE AVUI LI HAGIN PRODÛT EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.
- | | 0-10 | NS | NC |
|--|--------|-------|---------|
| (Si F2=1) El sistema de cita prèvia | __ _ _ | | 98 ..99 |
| La ubicació i comunicació de l'oficina | __ _ _ | | 98 ..99 |
| L'adaptació de l'espai per a persones amb discapacitat | __ _ _ | | 98 ..99 |
| La senyalització i organització de l'espai d'oficina | __ _ _ | | 98 ..99 |
| La netedat de l'oficina | __ _ _ | | 98 ..99 |
| La comoditat de la sala d'espera | __ _ _ | | 98 ..99 |
| L'horari d'atenció de l'oficina | __ _ _ | | 98 ..99 |
| El temps d'espera per ser atès/a | __ _ _ | | 98 ..99 |
| La rapidesa amb què et donen la resposta | __ _ _ | | 98 ..99 |
| El temps dedicat al seu cas | __ _ _ | | 98 ..99 |
| La informació i orientació donades | __ _ _ | | 98 ..99 |
| Pel que fa als informadors... | | | |
| La seva amabilitat | __ _ _ | | 98 ..99 |
| L'interès que mostren per resoldre les consultes ... | __ _ _ | | 98 ..99 |
| El nivell de coneixement | __ _ _ | | 98 ..99 |
| La claredat de les seves explicacions | __ _ _ | | 98 ..99 |

1. **(QÜESTIONARI SORTIDA) (Si IS1<5)** PER QUÈ LI DONA AQUESTA VALORACIÓ? **(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)**
- El sistema de cita prèvia
_____ |__|_|_|
- La ubicació i comunicació de l'oficina
_____ |__|_|_|
- L'adaptació de l'espai per a persones amb discapacitat
_____ |__|_|_|

- La senyalització i organització de l'espai d'oficina
_____ |__|_|_|
- La netedat de l'oficina
_____ |__|_|_|
- La comoditat de la sala d'espera
_____ |__|_|_|
- L'horari d'atenció a l'oficina
_____ |__|_|_|
- El temps d'espera per ser atès/a
_____ |__|_|_|
- La rapidesa amb què et donen la resposta
_____ |__|_|_|
- El temps dedicat al seu cas
_____ |__|_|_|
- La informació i orientació donades
_____ |__|_|_|
- L'amabilitat dels informadors
_____ |__|_|_|
- L'interès que mostren els informadors per resoldre les consultes
_____ |__|_|_|
- El nivell de coneixement dels informadors
_____ |__|_|_|
- La claredat de les explicacions dels informadors
_____ |__|_|_|

- IS2. **(QÜESTIONARI ENTRADA)**
EN UNA ESCALA DE 0 AL 10. QUIN NIVELL DE SATISFACCIÓ CREU QUE LI PROPORCIONARÀ EL SERVEI, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?
(QÜESTIONARI SORTIDA)
EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ D'AQUEST SERVEI EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?
- | | NS | NC |
|---------------------------------------|---------|----|
| 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10..... | 98..... | 99 |

ÚS DEL SERVEI

2. HA VINGUT ANTERIORMENT ALGUNA VEGADA A UNA OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?
Sí 01
No 02
(No llegir) No ho sap / No ho recorda 98
(No llegir) No contesta 99
3. 3A. **(QÜESTIONARI ENTRADA)** I VOSTÈ VE, PRINCIPALMENT, PER DEMANAR INFORMACIÓ O REALITZAR UNA TRAMITACIÓ?
(QÜESTIONARI SORTIDA) I VOSTÈ, PRINCIPALMENT, AVUI HA VINGUT PER DEMANAR INFORMACIÓ O 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

3B. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, <QUINA INFORMACIÓ / TRAMITACIÓ, SEGONS 3A>? (ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. NOMÉS UNA RESPOSTA)

(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
Llicència/permís per obrir una activitat	
Llicència/permís per fer obres	
(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	98
No contesta	99

4. AVUI, VOSTÈ VE PRINCIPALMENT PER SOLUCIONAR UNA QÜESTIÓ PARTICULAR O PER MOTIUS DE FEINA?

Particular.....	01
De feina.....	02
(No llegiu) No ho sap.....	98
(No llegiu) No contesta	99

VALORACIÓ DEL SERVEI

5. PER QUINA RAÓ HA ESCOLLIT AQUESTA OFICINA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

_____ |__||__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Proximitat.....	01
Horari.....	02
Serveis que ofereix.....	03
Altres.....	95
No ho sap.....	98
No contesta	99

6. (QÜESTIONARI SORTIDA) HI HA HAGUT ALGUNA INCIDÈNCIA DURANT L'ATENCIÓ?

Sí.....	1
No.....	2 (Aneu a P8)

7. (QÜESTIONARI SORTIDA) DE QUINES INCIDÈNCIES ES TRACTA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

_____ |__||__|

8. (QÜESTIONARI SORTIDA) HI HA ALGUNA COSA QUE NO HAGI VIST A L'OFICINA I QUE LI AGRADARIA TROBAR? QUINA? ALGUNA ALTRA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Màxim dues respostes)

Resposta 1

_____ |__||__|

Resposta 2

_____ |__||__|

9. (QÜESTIONARI SORTIDA) CONSIDERA QUE LI HAN SOLUCIONAT EL QUE HA VINGUT A FER? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Sí, totalment.....	01
Només parcialment.....	02
No m'ho han solucionat.....	03
(No llegiu) No ho sap.....	98
(No llegiu) No contesta	99

10. (QÜESTIONARI SORTIDA. P9=2;3) PER QUIN MOTIU CONSIDERA QUE NO LI HAN SOLUCIONAT EL QUE HA VINGUT A FER? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

_____ |__||__|

11. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER DEMANAR INFORMACIÓ I REALITZAR TRÀMITS? (Espontània, no suggeriu. Multiresposta)

(Pels serveis municipals que no ha dit) CONEIX EL SERVEI ...? (Si el coneix) L'HA UTILITZAT?

	A	B	C	
	Esponatània	Suggerida	Ús	
			Sí	No
Serveis municipals				
Telèfon 010.....	01	01	01	02
Telèfon del civisme	02	02	01	02
Web municipal (bcn.cat).....	03	03	01	02
Quiosc (caixer autoservei de tràmits)	04	04	01	02
Altres administracions				
Generalitat / 012.....	05			
Telèfon d'emergències 112.....	06			
Altres NO administracions				
Telefònica / 11888.....	07			
Altres.....	95	(Anoteu)		
Cap.....	97			
No ho sap.....	98			
No contesta.....	99			

12. (Si P9 Ús=2) PER QUÈ NO FA SERVIR ? (Espontània, no suggeriu. Multiresposta)

El telèfon 010

_____ |__||__|

El telèfon del civisme

_____ |__||__|

La web municipal (bcn.cat)

_____ |__||__|

El Quiosc (caixer autoservei de tràmits)

_____ |__||__|

DADES D'IDENTIFICACIÓ

Z1. GÈNERE

ACLARIMENT: Anoteu per l'aspecte, 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

Altres (anoteu país) _____ |__||__||__|

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.....	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
Obligatoris (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.

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

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 _____ |__||__||

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ?

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 MINUTS FINAL DE L'ENTREVISTA:

____|__| ____|__|

A5. OFICINA AVALUADA:

Ciutat Vella	01
Eixample	02
Sants	03
Les Corts	04
Sarrià	05
Gràcia	06
Horta-Guinardó	07
Nou Barris	08
Sant Andreu	09
Sant Martí	10
Sant Miquel	11