

Entrevista Entrevistador Entrada (1) / Sortida (2) 

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 DE TROBALLEES?

**(QÜESTIONARI SORTIDA)**

SURT VOSTÈ DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA DE TROBALLEES?

Sí ..... 01

No ..... 02 **(Fi**No contesta ..... 99 **entrevista)****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 PRODUIÏT, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

0-10 **NS NC**La ubicació i comunicació de l'oficina .....  ..... 98 ..99L'adaptació de l'espai per a persones amb discapacitat .....  ..... 98 ..99Les instal·lacions on està l'oficina de troballes .....  ..... 98 ..99La senyalització i organització de l'espai d'oficina .....  ..... 98 ..99La netedat de l'oficina .....  ..... 98 ..99La comoditat de la sala d'espera .....  ..... 98 ..99L'horari d'atenció de l'oficina .....  ..... 98 ..99El temps d'espera per ser atès/a .....  ..... 98 ..99La rapidesa amb què et donen la resposta .....  ..... 98 ..99El temps dedicat al seu cas .....  ..... 98 ..99La informació i orientació donades .....  ..... 98 ..99**Pel que fa als informadors...**La seva amabilitat .....  ..... 98 ..99L'interès que mostren per resoldre les consultes...  ..... 98 ..99El nivell de coneixement .....  ..... 98 ..99La claredat de les seves explicacions .....  ..... 98 ..991. **(QÜESTIONARI SORTIDA) (Si IS1<5) PER QUÈ LI DÓNA AQUESTA VALORACIÓ? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)**

La ubicació i comunicació de l'oficina

L'adaptació de l'espai per a persones amb discapacitat

Les instal·lacions on està l'oficina de troballes

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, 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 L'OFICINA DE TROBALLEES?

Sí ..... 01

No ..... 02

**(No llegiu) No ho sap ..... 98****(No llegiu) No contesta ..... 99**3. I, QUIN ÉS EL PRINCIPAL MOTIU QUE EL PORTA AVUI FINS AQUEST SERVEI? **(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)****CONTROL: Codifiqueu posteriorment.**

He perdut un(s) objecte(s), ..... 01

Algun familiar, amic... ha perdut un objecte, ..... 02

Vinc a deixar un(s) objecte(s) que m'he trobat, ..... 03

M'han enviat una carta perquè vingui a recollir un objecte que

havia perdut..... 04

M'han pres/robat un(s) objecte(s)..... 05

Altres..... 95

No ho sap..... 98

No contesta ..... 99

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

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

Sí .....1  
No .....2 (Aneu a P9)

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

\_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

(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 \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

6. QUINS ALTRES SERVEIS MUNICIPALS CONEIX PER FER GESTIONS? (Espontània, no suggeriu. Multiresposta)

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

	A	B	C	
	Espontània	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
Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC).....	05	05	01	02

**Altres administracions**

Generalitat / 012.....	06
Telèfon d'emergències 112 .....	07

**Altres NO administracions**

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

7. (SI P6 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) \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC) \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

**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 ..... 724

Altres (anoteu país) \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_||\_\_|

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.**

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 conteta.....	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 EL SERVEI DE L'OFICINA DE TROBALLES?**

---

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:

|\_\_| |\_\_| |\_\_| |\_\_|