

Entrevista  Entrevistador/a  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 DE LA CIUTADANIA 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 CIUTADANA?  
**(QÜESTIONARI SORTIDA)**  
SURT VOSTÈ DE REALITZAR ALGUNA GESTIÓ A L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA?  
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 LLEGUIRÉ EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.  
**(QÜESTIONARI SORTIDA)**  
PER COMENÇAR LI LLEGUIRÉ 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.
- |   |                      |                      |           |
|---|----------------------|----------------------|-----------|
|   | <u>0-10</u>          | <u>NS</u>            | <u>NC</u> |
| <b>(Si F2=1)</b> El sistema de cita prèvia .....            | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| La ubicació i comunicació de l'oficina.....                 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| L'adaptació de l'espai per a persones amb discapacitat..... | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| La senyalització i organització de l'espai d'oficina ..     | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| La netedat de l'oficina.....                                | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| La comoditat de la sala d'espera.....                       | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| L'horari d'atenció de l'oficina.....                        | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| El temps d'espera per ser atès/a.....                       | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| La rapidesa amb què et donen la resposta.....               | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| El temps dedicat al seu cas .....                           | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| La informació i orientació donades.....                     | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| <b>Pel que fa a la persona que l'ha atès:</b>               |                      |                      |           |
| La seva amabilitat .....                                    | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| L'interès que mostren per resoldre les consultes ...        | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| El nivell de coneixement .....                              | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 98 ..99   |
| La claredat de les seves explicacions .....                 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 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 de les persones que atenen/donen informació
- L'interès que mostren les persones que atenen per resoldre les consultes
- El nivell de coneixement de les persones que atenen/donen informació
- La claredat de les explicacions de les persones que atenen/donen informació

- 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?
- |                                       |           |           |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
|                                       | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
| 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 CIUTADANA?  
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/a (empadronament, domiciliació, queixes, demandes de recollides,...)

Informació ..... 01  
 Tramitació..... 02

3B. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETES, <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

4A. SI POGUÉS FER AQUESTA GESTIÓ/TRÀMIT DE FORMA TELEMÀTICA/EN LINEA, HO PREFERIRIA?

Sí ..... 01  
 No, tot i que dispo de les competències digitals per fer-ho ..... 02  
 No, ja que no dispo de les competències digitals per fer-ho ..... 03

**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
	Espontània	Suggerida	Ús
			Sí No
<b>Serveis municipals</b>			
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
<b>Altres administracions</b>			
Generalitat / 012.....	05		
Telèfon d'emergències 112.....	06		
<b>Altres NO administracions</b>			
Telèfònica / 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. SEXE

**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 llegeu) No ho sap .....	98
(No llegeu) 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/da 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/da> perquè tingui consistència. Si té 65 anys o més i treballa, assegureu-vos que no és jubilat(da)/pensionista. I si té menys de 65 anys i és pensionista, assegureu-vos que no treballa.

Treballa per compte propi (empresari/ària, autònom/a) .....	01
Treballa per compte d'altri (assalariat/da) .....	02
Jubilat/da / pensionista (incapacitat/da laboral) .....	03
Aturat/da / busca feina .....	04
Tasques de la llar (no remunerades) .....	05
Estudiant .....	06
(No llegeu) 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 CIUTADANA?

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