

Entrevista | | | | | | | |

Entrevistador/a | | | |

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 D'ATENCIÓ CIUTADANA 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.

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.

A.1. 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 DURANT EL DARRER MES ALGUNA PERSONA DEL SEU DOMICILI S'HA POSAT EN CONTACTE AMB L'AJUNTAMENT DE BARCELONA PER COMUNICAR ALGUNA INCIDÈNCIA, QUEIXA, SUGGERIMENT O CONSULTA?

- Sí, jo..... 01
- Sí, altres persones..... 02
- No, ningú..... 03
- No ho sap..... 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

ÚS DEL SERVEI

1. LA SEVA COMUNICACIÓ VA SER PER...: **(Llegiu possibilitats. Només una resposta)**

Demandes / avisos / reclamacions

- Avisar sobre una incidència (semàfors, contenidors, desperfectes al carrer...)..... 01
- Presentar una queixa..... 02
- Demanar un servei (recollida mobles, roba, poda arbres)..... 03
- Fer un suggeriment (per canviar o millorar)..... 04
- Fer una consulta..... 05
- Agrair un servei o atenció..... 06

Altres

- (No llegiu)** Altres (anoteu)..... 95
- (No llegiu)** No ho sap - No contesta - No recorda..... 99

2. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETES, QUIN VA SER EL CONTINGUT D'AQUESTA DARRERA COMUNICACIÓ? **(Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. Només una resposta)**

_____ | | | |

3. AL FINAL DE LA SEVA COMUNICACIÓ SE LI VA DONAR UN CODI FITXA, ÉS A DIR, UN NÚMERO QUE IDENTIFICAVA LA SEVA PETICIÓ?

- Sí..... 01
- No..... 02
- (No llegiu)** No ho sap..... 98 **(Aneu a P7)**
- (No llegiu)** No contesta..... 99

4. SAP VOSTÈ QUE AMB AQUEST NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ O CODI FITXA, POT CONSULTAR EN QUIN ESTAT ES TROBA LA SEVA PETICIÓ MENTRE DURA TOT EL PROCÉS DE RESOLUCIÓ DEL SEU CAS?

- Sí..... 01
- No..... 02
- (No llegiu)** No ho sap..... 98 **(Aneu a P7)**
- (No llegiu)** No contesta..... 99

5. L'HA CONSULTADA?

- Sí..... 01
- No..... 02
- (No llegiu)** No ho sap..... 98 **(Aneu a P7)**
- (No llegiu)** No contesta..... 99

6. VA FER LA CONSULTA PER TELÈFON O PER INTERNET?

- Telèfon..... 01
- Internet..... 02
- (No llegiu)** Altres..... 95 **(Anoteu)**
- (No llegiu)** No ho sap..... 98
- (No llegiu)** No contesta..... 99

PROCÈS / RESPOSTA

7. LA SEVA PETICIÓ S'HA RESOLT?

- Sí..... 01
- No..... 02
- (No llegiu)** No ho sap..... 98 **(Aneu a P10)**
- (No llegiu)** No contesta..... 99

8. COM VALORARIA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESOLUCIÓ DEL SEU PROBLEMA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

NS NC
00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10.....98.....99

9. **(Si P9<5) PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET/A? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)**

- No s'ha resolt..... 01
- No s'ha complert el termini que em van donar..... 02
- S'ha tardat molt a resoldre-la..... 03
- S'ha resolt parcialment..... 04
- S'ha resolt malament..... 05
- Altres..... 95 **(Anoteu)**

10. VA DEMANAR QUE LI ENVIessin RESPOSTA?

- Sí..... 01 **(Aneu a P12)**
- No..... 02
- (No llegiu)** No ho sap..... 98
- (No llegiu)** No contesta..... 99

11. LI VAN OFERIR REBRE RESPOSTA?

- Sí..... 01
- No..... 02
- (No llegiu)** No ho sap..... 98 **(Aneu a IS1)**
- (No llegiu)** No contesta..... 99

12. QUINS D'AQUESTS MITJANS VA TRIAR VOSTÈ PER REBRE RESPOSTA? (Llegiu possibilitats. **Només una resposta.**)
- Correu electrònic 01
 Missatge SMS 02
 Correu ordinari (postal) 03
 (No llegiu) Altres 95 (Anoteu)
 (No llegiu) No ho sap 98
 (No llegiu) No contesta 99

13. HA REBUT RESPOSTA A TRAVÉS D'AQUEST CANAL?
- Sí 1
 No, l'he rebut a través d'un altre canal 2
 No he rebut cap resposta 3 (Aneu a IS1)

14. VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ AMB LA RESPOSTA ESCRITA REBUDA EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO.

	NS	NC
01 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 98 99		

15. (Si P15<5) PER QUÈ NO ESTÀ SATISFET? (Llegiu possibilitats. **Només una resposta**)

- La resposta no s'adequa a la seva petició (li contesten una cosa que no té res a veure amb la seva petició) 01
 Disconformitat amb el sentit de la resposta 02
 Errades ortogràfiques 03
 No s'entén el contingut de la resposta 04
 La resposta és estàndard o genèrica 05
 La resposta no es correspon amb el resultat de la petició (li responen que la petició s'ha resolt quan no és així) 06
 Altres 95 (Anoteu)

NIVELL DE SATISFACCIÓ

- IS1. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

- Míxima	+ Màxima	NS	NC
00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10		98	99

- IS1A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE LA SEVA COMUNICACIÓ?

- IS1B. (Si creu que ha estat millor, IS1A=1) VOSTÈ HA VALORAT EL SERVEI AMB UN <nota segons IS1> I M'HA DIT QUE HA ESTAT MILLOR DEL QUE CREIA. QUINA VALORACIÓ DE 0 A <nota segons IS1> HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE FER LA SEVA COMUNICACIÓ?

- (Si creu que ha estat pitjor, IS1A=3) VOSTÈ HA VALORAT EL SERVEI AMB UN <nota segons IS1> I M'HA DIT QUE HA ESTAT PITJOR DEL QUE CREIA. QUINA VALORACIÓ DE <nota segons IS1> A 10 HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE FER LA SEVA COMUNICACIÓ?

IS1 Valoració	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
IS1A												98	99
Millor	1												
Igual	2												
Pitjor	3												

DADES DE CLASSIFICACIÓ

(A TOTHOM)

- Z1. SEXE

ACLARIMENT: Anoteu per la veu, però si no distingiu pregunteu: PARLO AMB UN HOME O UNA DONA?.

- Home 1
 Dona 2
 (no llegiu) Classificació no tradicional 3

(anotar només en el cas que la persona amb qui parlem es declari com a no binari/a, és a dir, ni home ni dona).

- 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, no suggeriu. **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 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/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)

(inclou persones que actualment estiguin afectades per ERO amb reducció o ERTO) 02

Jubilat/da / pensionista (incapacitat/da laboral) 03

Aturat/da / busca feina

(inclou persones afectades per un ERO total) 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

Reste de Catalunya 02

Reste d'Espanya 03

Estranger 04

No contesta 99

Z7A1. (Z7=2) Reste Catalunya _____ |__||__||__||

Z7A1. (Z7=3) Reste Espanya _____ |__||__||__||

Z7A2. (Z7=4) Estranger _____ |__||__||__||

- Z8. 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 sé.....	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 / 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 REBUT DE LA SEVA PETICIÓ?

NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: _____

TELÈFON _____

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA AMABILITAT A L'HORA DE RESPONDRE L'ENTREVISTA.

A4. HORA I MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA |__||__| MINUT |__||__|