

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 ALGÚ DEL SEU ÀMBIT PROPER HA REALITZAT UNA TRAMITACIÓ A TRAVÉS DE L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS DEL WEB DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA DURANT EL DARRER MES?

- 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. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACCEDEIX A L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

- Diàriament..... 01
- Setmanalment..... 02
- Mensualment..... 03
- Esporàdicament..... 04
- (No llegiu) No ho sap..... 98
- (No llegiu) No contesta..... 99

2. QUIN NAVEGADOR UTILITZA? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

- Internet explorer..... 01
- Google chrome..... 02
- Mozilla / Firefox..... 03
- Opera..... 04
- Safari..... 05
- Altres..... 95 (anoteu)
- (No llegiu) No ho sap..... 98
- (No llegiu) No contesta..... 99

3. PER QUIN MOTIU ACCEDEIX HABITUALMENT A L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

- Temes personals..... 01
- Temes professionals..... 02
- Tots dos indistintament..... 03

4. ENS PODRIA DIR QUINA VA SER LA DARRERA TRAMITACIÓ QUE VA FER A TRAVÉS DE L'OFICINA VIRTUAL?

(Espontània. Anoteu literalment amb el màxim detall. Només una resposta)

_____ |__|_|_|

5. L'ÚLTIM COP QUE VA UTILITZAR L'OFICINA VIRTUAL, VA FER ÚS D'ALGUN DELS SISTEMES DE CERCA DE TRÀMITS QUE OFEREIX EL SISTEMA?

- Sí..... 01 (aneu a P9)
- No..... 02

6. VA UTILITZAR UN CERCADOR WEB?

- Sí..... 01 (aneu a P8)
- No..... 02

- No ho sap..... 98 (aneu a P10)
- No contesta..... 99

7. COM VA TROBAR EL TRÀMIT QUE VOLIA FER?

Espontània. Anoteu literalment amb el màxim detall. Només una resposta

_____ |__|_|_| (aneu a P10)

8. EM PODRIA DIR QUIN CERCADOR VA UTILITZAR? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

- Google..... 01
- Yahoo (search)..... 02
- Bing..... 03
- MSM..... 04
- Altavista..... 05
- Altres..... 95 (anoteu)
- (No llegiu) No ho sap..... 98
- (No llegiu) No contesta..... 99

9. QUINA OPCIO VA UTILITZAR? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

- El camp de cerca (gran) que es troba a la pàgina Inicial (on pot escriure el que busca)..... 01
- El filtre que es troba a la pàgina inicial (és un quadrat al costat del camp de cerca gran on es pot escriure)..... 02
- Les cerques freqüents que es troben a la pàgina inicial (són un quadres destacats, col·locats a sota del camp de cerca gran. Posa, per exemple: cita prèvia, obres...)..... 03
- El "meu espai"..... 04
- Tots els que vaig poder fins trobar-ho..... 05
- Altres..... 95 (anoteu)
- (No llegiu) No ho sap..... 98
- (No llegiu) No contesta..... 99

10. VA TROBAR FÀCILMENT EL TRÀMIT QUE BUSCAVA? (Espontània. Només una resposta)

- Sí..... 01
- Amb una certa dificultat..... 02
- No el vaig trobar..... 03

11. PENSI EN LA DARRERA GESTIÓ FETA A TRAVÉS DE L'OFICINA VIRTUAL, CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓ QUE ES DONA ÉS SUFICIENT?

Sí	01
No	02
(No llegiu) No ho sap	98
(No llegiu) No contesta	99

12. PODRIA EXPLICAR QUÈ TROBA A FALTAR? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim detall. Només una resposta)

_____ |__||__|

13. CONSIDERA QUE L'EXPLICACIÓ ÉS CLARA / ENTENEDORA? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Molt clara/entenedora	01
Prou clara/entenedora	02
No gaire clara/entenedora	03
Gens clara/entenedora	04

14. PODRIA INDICAR EL MOTIU? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

Hi ha massa informació	01
El llenguatge és molt tècnic	02
No s'entén el procediment	03
Altres	54 (anoteu el motiu)

15. HA TINGUT DIFICULTATS PER GESTIONAR EL TRÀMIT QUE VOLIA FER?

Sí	01
No	02
(No llegiu) No ho sap	98
(No llegiu) No contesta	99

16. PODRIA INDICAR EL MOTIU? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

No sabia quins passos havia de seguir	01
No podia adjuntar la documentació	02
Es va produir una incidència/avaría	03
El sistema no reconeixia les dades que introduïa	04
Altres	54 (anoteu el motiu)

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 D'UTILITZAR-LO?

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 GESTIÓ?

(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 GESTIÓ?

IS2	Valoració	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
IS3A	Millor	1											98	99
	Igual	2												
	Pitjor	3												
IS3B		00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

IS2. QUÈ MILLORARIA DEL SERVEI?

_____ |__||__|

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 EROTO)	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
Resta de Catalunya 02
Resta d'Espanya 03
Estranger 04
No contesta 99

Z7A1. (Z7=2) Resta Catalunya |__||__||__||__|

Z7A1. (Z7=3) Resta 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 / 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 L'OFICINA VIRTUAL DE TRÀMITS?

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 |__||__|