

GRUA REQUERIDA

QÜESTIONARI 2021

1. *Tipus de pregunta: tancada*

En quin idioma preferiu que se us preguntí?

- Català**
- Castellà**

2. *Tipus de pregunta: tancada*

En els darrers mesos, heu trucat al servei de la grua municipal de Barcelona per tal que retirés un vehicle?

- Sí.**
- No, no l'ha requerit.** (fi de l'enquesta)

3. *Tipus de pregunta: tancada*

En els darrers 12 mesos, quants cops heu requerit la grua municipal a Barcelona?

- Només un cop.**
- Entre 2 i 3 cops.**
- Entre 4 i 5 cops.**
- Més de 5 cops.**
- No ho recorda.**

Experiència viscuda

Ara us preguntaré com ha estat l'experiència viscuda amb el servei de grua requerida.

4. *Tipus de pregunta: oberta*

Quines paraules o adjectius utilitzaríeu per descriure o qualificar la vostra experiència amb el servei de grua requerida?

La meva experiència amb el servei de grua requerida va ser...

Resposta 1: _____

Resposta 2: _____

Resposta 3: _____

5. *Tipus de pregunta: oberta*

Per què considereu que és "resposta 1"?

(Nota per a programació: pipeline truca a la resposta 1 en P4)

Anoteu-ho:

6. *Tipus de pregunta: tancada*

Quina és la valoració global que feu del servei de grua requerida?

(Puntuació del 0 al 10, en què 10 és la puntuació màxima)

Anoteu la valoració: _____

Experiència esperada - Customer Needs

Parlem ara de què us esperàveu abans de trucar al servei de grua requerida.

7. Tipus de pregunta: oberta

Com pensàveu que seria la vostra experiència abans de trucar al servei de grua requerida?

Pensava que la meva experiència seria...

Resposta 1: _____

Resposta 2: _____

Resposta 3: _____

8. Tipus de pregunta: tancada

Quina és la valoració global que hauríeu pensat que podia merèixer el servei abans de fer-ne ús?
(Puntuació del 0 al 10, en què 10 és la puntuació màxima)

Anoteu la valoració: _____

Relació amb el servei

(Tot seguit us faré una sèrie de preguntes en relació amb el servei de grua requerida.)

9. Tipus de pregunta: tancada

El darrer (o únic) cop que vau demanar el servei de la grua, per a quin districte el vau requerir?

- Ciutat Vella
- L'Eixample
- Sants-Montjuïc
- Les Corts
- Sarrià - Sant Gervasi
- Gràcia
- Horta-Guinardó
- Nou Barris
- Sant Andreu
- Sant Martí

10. Tipus de pregunta: tancada

Aquest darrer cop, recordeu quantes vegades vau haver de trucar per demanar el servei?

- Només una.
- Més d'una vegada.
- No ho recordo.

11. Tipus de pregunta: tancada

Com es va resoldre la vostra petició?

Nota: Si ha trucat més d'un cop al servei, la pregunta és en relació amb el darrer.

- Va arribar la persona infractora i va retirar el cotxe.
- Va arribar la grua i va endur-se el cotxe. (Passa a 14)
- Va arribar la grua, però la Guàrdia Urbana va decidir no retirar el vehicle. (Passa a 14)
- No ho sap / no ho recorda. (Passa a 14)

12. Tipus de pregunta: tancada

Vau tornar a trucar al servei de la grua per anul·lar-lo?

- Sí.
- No, pensava que no calia.
- No, no hi vaig pensar.
- No ho recordo.

13. Tipus de pregunta: tancada

Tot i que va ser la persona infractora qui va retirar el vehicle...

- Vau arribar a veure si la grua arribava.**
- No va arribar a veure si la grua arribava o no arribava.**
- La grua no va arribar.**

14. Tipus de pregunta: tancada

Des que va trucar, aproximadament quant temps va passar fins que va arribar la grua?

- Menys de 15 minuts.**
- Entre 15 i 30 minuts.**
- Més de 30 minuts.**
- No ho recorda.**

15. Tipus de pregunta: tancada

A més de poder avisar la grua a través del telèfon, de quina altra manera penseu que també fora positiu poder-la avisar en el futur?

- Amb un missatge de WhatsApp.**
- Amb una app.**
- A través d'un web.**
- D'altres maneres.**
- No hi veig avantatges; és millor com està ara.**

MARCA B:SM

16. Tipus de pregunta: tancada

Sabeu qui gestiona la Grua Municipal?

- Ajuntament de Barcelona**
- Guàrdia Urbana (092)**
- Empresa privada/externa**
- Barcelona de Serveis Municipals (Passa a 18)**
- Policia (091) / Mossos**
- Generalitat / Diputació / Trànsit**
- Una empresa municipal pública**
- Altres**

17. Tipus de pregunta: tancada

Coneixeu B:SM?

- Sí, conec B:SM i sé que és una empresa que gestiona serveis a la ciutat de Barcelona.**
- Sí, em sona, però no en sabria dir res més.**
- No, no conec B:SM. (Passa a 19)**

18. Tipus de pregunta: tancada

Digueu-nos en quina mesura...

B:SM millora la qualitat de vida de les persones.

- Molt**
- Força**
- El normal**
- Poc**
- Gens**

B:SM genera experiències positives.

- Molt**
- Força**
- El normal**
- Poc**
- Gens**

B:SM construeix una Barcelona saludable i capdavantera.

- Molt**
- Força**
- El normal**
- Poc**
- Gens**

Perfil de la persona entrevistada

(Tot seguit us faré una sèrie de preguntes amb relació a la vostra persona, que s'utilitzaran únicament amb finalitats estadístiques.)

19. *Tipus de pregunta: tancada*

La persona enquestada és...

- Home
- Dona

20. *Tipus de pregunta: tancada*

Quina edat teniu?

Anoteu l'edat: _____

i indiqueu el segment:

- De 16 a 24 anys
- De 25 a 34 anys
- De 35 a 44 anys
- De 45 a 54 anys
- De 55 a 65 anys
- De 65 anys o més

21. *Tipus de pregunta: tancada*

A quina població viviu habitualment?

- Espanya: anoteu només el codi postal: _____
- Resta del món: anoteu el país: _____

COMENTARIS FINALS

22. *Tipus de pregunta: oberta*

Hi ha algun comentari que vulgueu afegir?

Anoteu-lo:

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!