

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 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 OFICIAL. 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 RESPOTES 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.

LI INFORMO QUE AQUESTA ENTREVISTA POT SER ESCOLTADA O GRAVADA PER UN/A SUPERVISOR/A PER GARANTIR QUE ESTÀ SENT REALITZADA D'ACORD AMB LES INSTRUCCIONS REBUDES.

A1. 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 DES D'AQUEST TELÈFON HI HA HAGUT ALGUNA PERSONA QUE HAGI TRUCAT AL TELÈFON 010 DURANT L'ÚLTIM MES?

- Sí, he trucat jo 01
- Sí, han trucat altres persones 02
- No ha trucat ningú 03
- No ho sap / no ho recorda 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

NIVELL DE SATISFACCIÓ

IS1. PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB AQUEST SERVEI DE TELÈFON 010. PUNTUÏLES, SI US PLAU, DE 0 A 10 EN FUNCIÓ DEL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ ACTUALMENT, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

	0-10	NS	NC
La facilitat per aconseguir línia.....		98	99
La rapidesa amb què et donen la resposta.....		98	99
La resposta que et donen (correcta, completa).....		98	99
L'horari del servei.....		98	99
El preu del servei.....		98	99
Pel que fa a la persona que l'ha atès:			
La seva amabilitat.....		98	99
L'interès que mostren per resoldre les consultes ...		98	99
La seva capacitat de comprensió.....		98	99
La claredat de les seves explicacions.....		98	99
El nivell de coneixements.....		98	99

IS2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ ARA D'AQUEST SERVEI, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 MOLT DOLENT I 10 MOLT BO?

IS3A. CREU QUE EL SERVEI HA ESTAT MILLOR O PITJOR DEL QUE PENSAVA ABANS DE TRUCAR?

IS3B. (Si creu que ha estat millor, IS3A=1) VOSTÈ HA VALORAT EL SERVEI AMB UN <nota segons IS2> I M'HA DIT QUE HA ESTAT MILLOR DEL QUE CREIA. QUINA VALORACIÓ DE 0 A <nota segons IS2> HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE TRUCAR?

(Si creu que ha estat pitjor, IS3A=3) VOSTÈ HA VALORAT EL SERVEI AMB UN <nota segons IS2> I M'HA DIT QUE HA ESTAT PITJOR DEL QUE CREIA. QUINA VALORACIÓ DE <nota segons IS2> A 10 HAURIA DONAT AL SERVEI ABANS DE TRUCAR?

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

IS4. (Si IS2<5) PODRIA DIR-ME ELS PRINCIPALS MOTIUS D'INSATISFACCIÓ? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

ÚS DEL SERVEI

1. PODRIA DIR-ME APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT VOSTÈ AL TELÈFON 010 AL MES DE <NOM DEL MES EN QUÈ VA TRUCAR>?

CONTROL: Mínim una vegada.

	vegades	98	No ho sap / no ho recorda
		99	No contesta

2A. ARA ENS CENTRAREM EN L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR AL 010. VA SER PER DEMANAR INFORMACIÓ O PER REALITZAR UNA TRAMITACIÓ?

ACLARIMENT: INFORMACIÓ: Demandes que es resolen rebent alguna dada
TRAMITACIÓ: Genera una actuació del/la informador/a (empadronament, domiciliació, queixes, demandes de recollides,...)

Informació.....	01
Tramitació.....	02

2B. PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETES, <QUINA INFORMACIÓ VA DEMANAR / TRAMITACIÓ VA FER, segons 2A>? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

CONTROL: Codifiqueu posteriorment la temàtica.

(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
(Només tram.) Registre de documents.....	14
Altres Ajuntament de Barcelona.....	15
(Només inf.) Consultes altres administracions.....	16
(Només inf.) Associacions, entitats, organitzacions privades.....	17
(Només tram.) Sol·licitud de cita prèvia a les OAC.....	18
Altres.....	95
No ho sap / no ho recorda.....	98
No contesta.....	99

3. ES TRACTAVA D'UNA CONSULTA PARTICULAR O FETA PER MOTIUS DE FEINA?
- Particular..... 01
 Per feina..... 02
 (No llegiu) No ho sap / no ho recorda..... 98
 (No llegiu) No contesta..... 99
4. HAVIA TRUCAT AL SERVEI 010 AMB ANTERIORITAT AL MES DE <NOM DEL MES EN QUÈ VA TRUCAR>? **ACLARIMENT: no inclou les vegades que ha trucat aquest últim mes (<núm. de vegades segons P1> vegades), per tant, pot ser que hagi trucat abans o no.**
- Sí..... 01
 No..... 02
 (No llegiu) No ho sap..... 98
 (No llegiu) No contesta..... 99

VALORACIÓ DEL SERVEI

5. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ COM LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 010? I LA SEGONA MÉS IMPORTANT? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Màxim dues respostes)

Resposta 1 _____ |__||__|

Resposta 2 _____ |__||__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Accés	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia.....	01
Accessibilitat horària.....	02
Resposta	
Resposta ràpida.....	03
Resposta correcta, completa.....	04
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda.....	05
Preu	
Gratuït / millor preu.....	06
Informadors/es	
Amabilitat, bona atenció.....	07
Que posin interès per resoldre la consulta.....	08
Capacitat de comprensió.....	09
Claredat de les explicacions.....	10
Que abastin molts temes / bon nivell de coneixement.....	11
Trobar bons professionals.....	12
Altres	
Donar servei a la ciutadania.....	13
Servei còmode.....	14
Altres.....	95
Tot.....	97
No ho sap.....	98
No contesta.....	99

6. SEGONS LA SEVA EXPERIÈNCIA PERSONAL, QUIN ÉS L'ASPECTE QUE MÉS LI AGRADA D'AQUEST SERVEI? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

_____ |__||__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Accés	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia.....	01
L'horari.....	02
Resposta	
Donen la resposta ràpidament.....	03
Donen bona informació, completa.....	04
Resolen els problemes, són eficaços, orienten, ajuden.....	05
Informadors/es	
Amabilitat, bona atenció.....	06
Que posen interès per resoldre la consulta.....	07
Tenen capacitat de comprensió.....	08
Donen explicacions clares.....	09
Abasten molts temes / bon nivell de coneixement.....	10
Altres	
Atenció personalitzada.....	11
Servei còmode.....	12
Altres.....	95
Res.....	96
Tot.....	97
No ho sap.....	98
No contesta.....	99

7. I QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ MILLORARIA? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)

_____ |__||__|

CONTROL: Codifiqueu posteriorment.

Accés	
Facilitat d'accés al servei / en aconseguir línia.....	01
L'horari.....	02
Resposta	
La rapidesa amb què et donen la resposta / servei més àgil.....	03
La resposta (correcta, completa).....	04
Resolució dels problemes, més orientació, més ajuda.....	05
Preu	
El preu.....	06
Informadors/es	
Amabilitat, atenció.....	07
Interès que mostren / actitud.....	08
Capacitat de comprensió.....	09
Claredat de les explicacions.....	10
Abastin diferents temes / nivell de coneixement.....	11
Altres	
Ampliació del servei (més tramitacions, tipus informació).....	12
La música d'espera.....	13
Serveis alternatius al 010 (telèfon del civisme, Internet, OAC).....	14
Altres.....	95
Tot.....	97
No ho sap.....	98
No contesta.....	99

DADES DE CLASSIFICACIÓ

- 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. 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
 Obligatori (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? (Llegeu 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/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 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.

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. (Z7=1) A QUIN DISTRICTE? (Espontània, no suggeriu. **Només una resposta**)

Ciutat Vella 01
 Eixample 02
 Sants-Montjuïc 03
 Les Corts 04
 Sarrrià-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 |__||__||

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 llegeu) No ho sap 98
 (No llegeu) No contesta 99

Z10. FINALMENT, PODRA DIR-ME AMB QUINA FREQUÈNCIA ES CONNECTA VOSTÈ A INTERNET? (Llegeu 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 llegeu) No ho sap 98
 (No llegeu) 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? (Llegeu possibilitats. **Multiresposta**)

L'ordinador de sobretaula 01
 L'ordinador portàtil 02
 El telèfon mòbil 03
 La tableta / l'ipad 04
 Altres 95 (anoteu)
 (No llegeu) No ho sap 98
 (No llegeu) No contesta 99

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI TELEFÒNIC DEL 010?

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 MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA |__||__| MINUT |__||__|