

Entrevista |\_\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Entrevistador/a |\_\_|\_|\_|

Entrada (1) / Sortida (2) |\_\_|

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?

A.2. DIA |\_\_|\_|\_| MES |\_\_|\_|\_|

Català (per defecte/ indiferent) ..... 1 **(Utilitzeu qüestionari català)**  
Castellà ..... 2 **(Utilitzeu qüestionari castellà)**

A.3 HORA I MINUTS D'INICI DE L'ENTREVISTA  
|\_\_|\_|\_| |\_\_|\_|\_|

## FILTRES

F1. **(QÜESTIONARI ENTRADA)**

Ve vostè a realitzar alguna gestió a l'Oficina de Troballes?

**(QÜESTIONARI SORTIDA)**

Surt vostè de realitzar alguna gestió a l'Oficina de Troballes?

Sí ..... 01

No ..... 02 **(Fi**No contesta ..... 99 **entrevista)**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 puntuï les qüestions que li llegiré en una escala de 0 a 10, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima.

**(QÜESTIONARI SORTIDA)**

Per començar li llegiré una sèrie de qüestions relacionades amb aquest servei. puntuï-les, si us plau, del 0 al 10 en funció del nivell de satisfacció que avui li hagin produït en una escala del 0 al 10, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima.

0-10 NS NC

**(Si F2=1)** El sistema de cita prèvia ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

La ubicació i comunicació de l'oficina ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

L'adaptació de l'espai per a persones amb discapacitat ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

Les instal·lacions on està l'oficina de troballes. |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

La senyalització i organització de l'espai d'oficina |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

La netedat de l'oficina ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

La comoditat de la sala d'espera ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

L'horari d'atenció de l'oficina ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

El temps d'espera per ser atès/a ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

La rapidesa amb què et donen la resposta ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

El temps dedicat al seu cas ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

La informació i orientació donades ..... |\_\_|\_|\_| ..... 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

El nivell de coneixement ..... |\_\_|\_|\_| ..... 98 ..99

La claredat de les seves explicacions ..... |\_\_|\_|\_| ..... 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

|\_\_|\_|\_|

Les instal·lacions on està l'oficina de troballes

|\_\_|\_|\_|

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, essent 0 la puntuació mínima i 10 la màxima?

NS NC

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

## ÚS DEL SERVEI

2. Ha vingut anteriorment alguna vegada a l'oficina de troballes?

Sí ..... 01

No ..... 02

**(No llegir)** No ho sap / No ho recorda ..... 98**(No llegir)** No contesta ..... 99

3. I, quin és el principal motiu que el porta avui fins aquest servei? (ESPONTÀNIA, NO SUGGERIU. ANOTEU LITERALMENT AMB EL MÀXIM DE DETALL. **NOMÉS UNA RESPOSTA**)

**CONTROL: CODIFIQUEU POSTERIORMENT.**

HE PERDUT UN(S) OBJECTE(S).....	01
ALGUN FAMILIAR, AMIC... HA PERDUT UN OBJECTE .....	02
VINC A DEIXAR UN(S) OBJECTE(S) QUE M'HE TROBAT .....	03
M'HAN ENVIAT UNA CARTA PERQUÈ VINGUI A RECOLLIR UN OBJECTE QUE HAVIA PERDUT.....	04
M'HAN PRES/ROBAT UN(S) OBJECTE(S).....	05
ALTRES.....	95
NO HO SAP.....	98
NO CONTESTA.....	99

**VALORACIÓ DEL SERVEI**

6. (QÜESTIONARI SORTIDA) Hi ha hagut alguna incidència durant l'atenció?

Sí ..... 1  
No ..... 2 (Aneu a P9)

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 fer gestions? (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
Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC).....	05	05	01	02
<b>Altres administracions</b>				
Generalitat / 012.....	05			
Telèfon d'emergències 112.....	06			
<b>Altres NO administracions</b>				
Telefònica / 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) \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) \_\_\_\_\_ |\_\_||\_\_|

**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

(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 (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 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.**

**CONTROL: Codifiqueu posteriorment.**

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
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 el servei de l'oficina de Troballes?

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:

|\_\_|\_|\_| |\_\_|\_|\_|