

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 (Fi entrevista)
- No ho sap..... 98
- No contesta..... 99

F2. PODRIA PARLAR AMB VOSTÈ / AMB UNA D'AQUESTES PERSONES?

- Sí, ara..... 01
- Sí, més tard..... 02 → Nou intent
- No..... 03 (Fi entrevista)
- No ho sap..... 98
- 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
- Demandar 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



Nou Barris .....	08
Sant Andreu.....	09
Sant Martí.....	10
No ho sé.....	98
No contesta .....	99

**CONTROL: Codifiqueu posteriorment.**

Districte municipal ..... |\_\_| |\_\_|

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)

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI REBUT DE LA SEVA PETICIÓ?

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    |\_\_| |\_\_|