

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 FET ÚS DEL SERVEI L"OAC ET TRUCA" DURANT L'ÚLTIM MES?

- Sí, jo..... 01
- Sí, altres persones..... 02
- No, 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 EL SERVEI DE "L'OAC ET TRUCA". PUNTUÏLES, SI US PLAU, DE 0 A 10 EN FUNCIO DEL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ ACTUALMENT, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

IS1A Pel que fa a la cita prèvia que va demanar per rebre el servei:

0-10 NS NC

- La facilitat per sol·licitar la cita prèvia ..... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99
- La informació disponible al web municipal sobre la cita prèvia i el seu funcionament ..... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99
- El temps d'espera per obtenir cita ..... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99
- El funcionament del servei de la cita prèvia en general ..... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99

IS1B Pel que fa a la gestió de la seva petició:

- La utilitat de la informació que se li va facilitar per correu electrònic abans de la trucada o videoconferència. |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99
- La resposta o resolució rebuda a la seva petició ... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99
- La rapidesa de la resposta o resolució ..... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99
- Va ser atès/a per videoconferència?

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

La facilitat d'us de l'aplicació de la videotrucada.... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99

Se li va enviar o va haver d'enviar vostè documentació per a la seva tramitació?

- Sí..... 01
- No..... 02
- (No llegiu) No ho sap..... 98 (Aneu a IS1C)
- (No llegiu) No contesta..... 99

La facilitat d'us del mòdul d'intercanvi de fitxers.... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99

IS1C Pel que fa a la persona que va el/la va atendre

- La seva amabilitat..... |\_\_|\_|\_|..... 98 ..99
- L'interès 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 FER ÚS DEL SERVEI?

(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 FER-NE ÚS?

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

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**

1A. ARA ENS CENTRAREM EN L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA FER ÚS DEL SERVEI DE "L'OAC ET TRUCA". 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 (volant de padró, alta per naixement, alta al registre Gaudir +, etc.)

- Informació..... 01
- Tramitació..... 02

2.A PODRIA EXPLICAR-ME, A GRANS TRETS, <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.**

Informació general i assessorament sobre tràmits .....	01
Informació de Cens electoral .....	02
Volants de padró .....	03
Tributs i multes .....	04
Alta al cens d'animals de companyia .....	05
Inici d'una activitat .....	06
Expedients d'obres .....	07
Alta al registre Gaudir + .....	08
Informació sobre la situació de l'Informe de Coneixement de Residència .....	09
Duplicat del full de resultat d'una llicència d'activitat i de l'autoliquidació de l'ICIO .....	10
Alta per naixement .....	11
Baixa per defunció .....	12
Informació sobre l'obtenció de l'IdCAT Mòbil .....	13
Altres .....	95
No ho sap / no ho recorda .....	98
No contesta .....	99

2. HAVIA FET ÚS DEL SERVEI DE "L'OAC ET TRUCA" AMB ANTERIORITAT AL MES DE <NOM DEL MES EN QUÈ VA TRUCAR>? ACLARIMENT: no inclou les vegades que hagi fet ús del servei aquest últim mes, per tant, pot ser que ho hagi fet abans o no.

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

#### VALORACIÓ DEL SERVEI

1. A NIVELL GLOBAL, QUINA QÜESTIÓ CONSIDERA VOSTÈ COM LA MÉS IMPORTANT EN UN SERVEI COM "L'OAC ET TRUCA"? 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.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'aconseguir cita prèvia .....	01
Eines / connexions informàtiques .....	02
Disponibilitat horària .....	03
<b>Resposta</b>	
Resposta ràpida .....	04
Resposta correcta, completa .....	05
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda .....	06
<b>Informadors/es</b>	
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
<b>Altres</b>	
Donar servei a la ciutadania .....	13
El nombre de gestions / tramitacions que es poden fer .....	14
Comoditat del servei .....	15
Altres .....	95
Tot .....	97
No ho sap .....	98
No contesta .....	99

2. 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.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'aconseguir cita prèvia .....	01
Eines / connexions informàtiques .....	02
Disponibilitat horària .....	03
<b>Resposta</b>	
Resposta ràpida .....	04
Resposta correcta, completa .....	05
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda .....	06

<b>Informadors/es</b>	
Amabilitat, bona atenció .....	07
Que posen interès per resoldre la consulta .....	08
Capacitat de comprensió .....	09
Claredat de les explicacions .....	10
Que abasten molts temes / bon nivell de coneixement .....	11
Són bons professionals .....	12
<b>Altres</b>	
Donar servei a la ciutadania .....	13
El nombre de gestions / tramitacions que es poden fer .....	14
Comoditat del servei .....	15
Altres .....	95
Tot .....	97
No ho sap .....	98
No contesta .....	99

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

**CONTROL: Codifiqueu posteriorment.**

<b>Accés</b>	
Facilitat d'aconseguir cita prèvia .....	01
Eines / connexions informàtiques .....	02
Disponibilitat horària .....	03
<b>Resposta</b>	
Resposta ràpida .....	04
Resposta correcta, completa .....	05
Resolució del problema, eficàcia, trobar orientació/ajuda .....	06
<b>Informadors/es</b>	
Amabilitat, bona atenció .....	07
Que posin interès per resoldre la consulta .....	08
Capacitat de comprensió .....	09
Claredat de les explicacions .....	10
Ampliar o millorar el coneixement de la gestió .....	11
Més professionalitat .....	12
<b>Altres</b>	
Ampliar el nombre de tramitacions que es poden fer .....	13
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 dona 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
<b>Z5. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)</b>	
<b>CONTROL: Si l'edat de l'entrevistat Z2&lt;20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.</b>	
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 llegeu) No ho sap .....	98
(No llegeu) No contesta .....	99
<b>Z6. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (Llegiu possibilitats. Només una resposta)</b>	
<b>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.</b>	
<b>CONTROL: Feu aparèixer &lt;edat de l'entrevistat/da&gt; 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.</b>	
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 llegeu) No contesta .....	99

<b>Z7. EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta)</b>	
<b>ACLARIMENT: Anoteu exactament la població i província. Si és de fora d'Espanya, país.</b>	
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 .....	_   _   _
<b>Z8. (Z7=1) A QUIN DISTRICTE? (Espontània, no suggeriu. Només una resposta)</b>	
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
<b>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)</b>	
<b>CONTROL: Codifiqueu posteriorment.</b>	
Districte municipal .....	_   _

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI DE "L'OAC ET TRUCA"?

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 |\_|||\_|