

REF. 14.749: AUDITORIA DE QUALITAT DEL SERVEI 012 D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

DATA INICI: /10/02

DATA FINAL: /10/02

Num. qüestionari (ID):

FITXA TÈCNICA (QUOTES)

Homes, BCN ciutat, 16-30 anys	1	Dones, BCN ciutat, 16-30 anys.....	10
Homes, BCN ciutat, 31-45 anys	2	Dones, BCN ciutat, 31-45 anys.....	11
Homes, BCN ciutat, 46 o més anys.....	3	Dones, BCN ciutat, 46 o més anys.....	12
Homes, Resta dem. BCN, 16-30 anys	4	Dones, Resta dem. BCN, 16-30 anys.....	13
Homes, Resta dem. BCN, 31-45 anys	5	Dones, Resta dem. BCN, 31-45 anys.....	14
Homes, Resta dem. BCN, 46 o més anys.....	6	Dones, Resta dem. BCN, 46 o més anys.....	15
Homes, Resta Catalunya, 16-30 anys	7	Dones, Resta Catalunya, 16-30 anys.....	16
Homes, Resta Catalunya, 31-45 anys	8	Dones, Resta Catalunya, 31-45 anys.....	17
Homes, Resta Catalunya, 46 o més anys.....	9	Dones, Resta Catalunya, 46 o més anys.....	18

Hola, bon dia /bona tarda /bona nit. Sóc _____, entrevistador/a de l'INSTITUT DEP, institut d'estudis d'opinió. Podria parlar amb el Sr./ amb la Sra.?

Fa uns dies vostè va trucar al Servei d'Atenció al Ciutadà 012 (o al 902 400 012) i voldríem fer-li unes breus preguntes en relació a aquest Servei. Pensi que les seves opinions són confidencials i anònimes i que tenen una finalitat únicament estadística. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

P0. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

- Català..... 1
Castellà..... 2
Indiferent..... 3 (continuar en català)

P1. Em pot dir com va conèixer el Servei d'Atenció al Ciutadà 012? (No llegir opcions, només una resposta)

- Una amistat..... 1
Un familiar..... 2
Un company de feina..... 3
Internet (buscadors...)..... 4
El Web de la Generalitat de Catalunya (gencat.es)..... 5
Pàgines grogues..... 6
Telefònica..... 7
Mitjans de comunicació (TV, Ràdio, Premsa...)..... 8
Propaganda (tríptics, etc.)..... 9
Altres..... (codificar, començar al 10)
No ho sap/No contesta..... 99

P2. Aproximadament, quant temps fa que utilitza el Servei 012? (Llegir opcions, només una resposta)

- Només ha trucat una vegada..... 1 (Passar a P5)
Fa menys d'un mes..... 2
D'1 mes a 6 mesos..... 3
De 6 mesos a 1 any..... 4
Fa més d'1 any..... 5
(No llegir) No ho sap/No contesta..... 99

P3. I digui'm si truca... (Llegir opcions, només una resposta)

- Més d'una vegada al dia..... 1
Una vegada al dia..... 2
Dos cops per setmana..... 3
Un cop per setmana..... 4
Cada 15 dies..... 5
Un cop al mes..... 6
Menys d'un cop al mes..... 7
(No llegir) No ho sap / No contesta..... 99

P4. I acostuma a trucar... (Llegir opcions, només una resposta)

- Al matí..... 1
A la tarda..... 2
A la nit..... 3
Indiferent..... 4
(No llegir) No ho sap / No contesta..... 99

P5. Ha realitzat alguna vegada més d'una consulta en una sola trucada?

- Sí..... 1
No..... 2
No ho sap / No contesta 99

P6. Principalment, vostè truca o ha trucat al Servei 012 per motius... (Llegir opcions, només una resposta)

- Professionals, qüestions de feina..... 1
Particulars, interès personal..... 2
D'estudis..... 3
(No llegir) Altres codificar, començar al 4
(No llegir) No ho sap / No contesta..... 99

P7A. Vostè utilitza o ha utilitzat aquest Servei per demanar informació?

- Sí..... 1
No..... 2
No ho sap / No contesta 99

P7B. I per fer gestions o tràmits?

- Sí..... 1
No..... 2
No ho sap / No contesta 99

P7C. I per formular alguna queixa o reclamació?

- Sí..... 1
No..... 2
No ho sap / No contesta 99

P8A. Utilitza o ha utilitzat el Servei 012 per algun altre motiu?

- Sí1
No2 (Passar a P9)
No ho sap / No contesta99 (Passar a P9)

A continuació, digui'm del 0 (gens important) al 10 (totalment important) fins a quin punt és important per vostè que en un servei d'atenció telefònica... (Ns/Nc=99)

- P9. S'atengui a l'usuari amb rapidesa, tot just despenjar --
P10. Es notifiqui a l'usuari, abans que res, on ha trucat --
P11. La persona que atengui a l'usuari es presenti amb el seu nom --
P12. S'atengui a l'usuari amb un to de veu amable --
P13. S'atengui a l'usuari en el seu idioma --
P14. Es mantingui la conversa sense sorolls ni veus de fons --

I, fins a quin punt és important per vostè, del 0 (gens important) al 10 (totalment important), que en un servei d'atenció telefònica.... (Ns/Nc=99)

- P15. S'escolti a l'usuari fins que acabi de parlar i no se l'interrompi --
P16. S'entenguin amb rapidesa les necessitats de l'usuari --
P17. Es respongui ràpidament la consulta realitzada per l'usuari --
P18. L'usuari sigui atès per telefonistes que demostrin professionalitat i no dubtin --
P19. L'operador/a orienti a l'usuari sobre com trobar la informació que necessita --

Finalment, fins a quin punt és important per vostè, del 0 (gens important) al 10 (totalment important), que en un servei d'atenció telefònica.... (Ns/Nc=99)

- P20. Es doni informació breu i concisa a l'usuari --
P21. S'informi o gestioni la consulta de l'usuari sense cometre cap error --
P22. Es doni temps suficient a l'usuari per anotar la informació sol·licitada --
P23. Es dediqui el temps necessari a l'usuari, sense presses --

P24A. Considera important algun altre aspecte que no haguem comentat?

- Sí1
No2 (Passar a P25)
No ho sap / No contesta99 (Passar a P25)

P24B. Quin? (Només si P24A=1) (Màxim 3. Anotar la resposta literal)

P8B. (Només si P8A=1) Quin? (anotar, només una resposta)

Pensant concretament quan vostè ha trucat al Servei 012 puntuï del 0 (mai) al 10 (sempre) amb quina freqüència han passat les situacions que ara li llegiré. Comencem digui'm de 0 (mai) a 10 (sempre) si en el 012... (Ns/Nc=99)

- P25. L'atenen amb rapidesa, tot just despenjar --
P26. Li notifiquen abans que res, on ha trucat --
P27. La persona que l'atén es presenta amb el seu nom --
P28. L'atenen amb un to de veu amable --

I digui'm del 0 (mai) al 10 (sempre) si en el 012.... (Ns/Nc=99)

- P29. L'atenen en el seu idioma --
P30. Pot mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons --
P31. L'escolten fins que acaba de parlar i no l'interrompen --
P32. Entenen amb rapidesa les seves necessitats .. --

I del 0 (mai) al 10 (sempre) digui'm si en el 012.... (Ns/Nc=99)

- P33. Els telefonistes demostren professionalitat i no dubten --
P34. Li responen ràpidament la consulta realitzada --
P35. L'orienten sobre com trobar la informació que necessita --
P36. Li donen informació breu i concisa --

Per acabar aquest bloc, digui'm del 0 (mai) al 10 (sempre) si en el 012... (Ns/Nc=99)

- P37. L'informen o gestionen la consulta sense cometre cap error --
P38. Li donen temps suficient per que anoti la informació sol·licitada --
P39. Li dediquen el temps necessari, sense presses --

P40. En una escala de 0 (gens útil) a 10 (totalment útil), fins a quin punt el Servei 012 li és útil a vostè?

No ho sap/No contesta99

P41 I la informació que li va donar o li dona el Servei 012 és... (Llegir opcions)

- Insuficient1
Suficient2
Excessiva3
(No llegir) No ho sap / No contesta...99

P42. Alguna vegada li han donat una informació que no era correcta?

- Sí1
No2
No ho sap / No contesta99

P43A. Alguna vegada no li han sabut donar una informació?

Sí 1
No 2 (Passar a P44)
No ho sap / No contesta 99 (Passar a P44)

P43B. (Només si P43A=1) En aquest cas, li han dit on podia dirigir-se per trobar-la?

Sí 1
No 2
No ho sap / No contesta 99

P44. Segons la seva opinió, què és el millor del Servei 012? (NO LLEGIR. Màxim 3. Codis P44A, P44B i P44C)

La rapidesa (en atendre, en resoldre) 1
La informació que dóna
(correcta, difícil de trobar...) 2
L'efectivitat i l'eficiència
(resolen dubtes, problemes...) 3
La quantitat i varietat d'informació que dóna 4
La qualitat de l'atenció i el tracte 5
La comoditat i accessibilitat 6
La seva existència, és un servei necessari 7
L'adaptació a l'idioma de l'usuari 8
L'horari d'atenció 9
L'orientació per a obtenir informació 10
La professionalitat dels informadors 11
La centralització de la informació 12
És un servei pràctic i útil 13
Altres (codificar, començar al 14)
No ho sap/No contesta 99

P45. I el pitjor del Servei 012? (NO LLEGIR. Màxim 3)

Res 1
Els temps d'esperes (abans de connectar, per saturació...) 2
El cost (preu massa car, necessitat d'abaratir...) 3
Falta d'informació (necessitat d'ampliar altres sectors o territoris) 4
Manca de professionalitat i qualificació dels informadors 5
La informació és errònia o inadequada 6
Manca de difusió dels serveis que ofereix 7
La informació està poc actualitzada 8
Se senten sorolls i veus de fons 9
Altres (codificar, començar al 10)
No ho sap/No contesta 99

P46. Tenint-ho tot en compte, puntuï del 0 (gens satisfet) al 10 (totalment satisfet) el seu grau de satisfacció amb el Servei 012

No ho sap/No contesta 99

P47. Donat el cas, tornarà a utilitzar el Servei 012?

Sí 1
No 2
No ho sap / No contesta 99

P48. Ha recomanat aquest Servei a una altra persona?

Sí 1
No 2
No ho sap / No contesta 99

P49. Vol fer-nos algun suggeriment per a millorar el Servei 012? (Màxim 3. Codis P49A, P49B i P49C)

No 1
No ho sap/No contesta 99

P50. Sap de qui depèn el Servei d'Atenció al Ciutadà 012? (No llegir opcions, només una resposta)

Generalitat 1
Ajuntament 2
Telefònica 3
Altres (codificar, començar al 4)
No ho sap/No contesta 99

P51A. Utilitza vostè algun altre servei telefònic d'informació al ciutadà?

Sí 1
No 2 (Passar a P52)
No ho sap / No contesta 99 (Passar a P52)

P51B. Quin o quins utilitza? (No llegir opcions, múltiple)

010 1
1003 2
1004 3
Altres (codificar, començar al 4)
No ho sap/No contesta 99

P51C. I utilitza aquest altre servei per...

Si a P51B contesta més d'un servei, demanar per què s'utilitza cada un d'ells. Els codis de camps són: P51C_010; P51C_1003; P51C_1004; etc.

	Sí.....	No	Ns/Nc
Demanar informació	1.....	2.....	99
Fer gestions o tràmits	1.....	2.....	99
Formular alguna queixa o reclamació	1.....	2.....	99

P51D. I en relació a aquest(s) altre(s) servei(s), puntuï del 0 (gens satisfet) al 10 (totalment satisfet) el seu grau de satisfacció per cada un d'ells? (Ns/Nc=99)

P51D_010 ____
P51D_1003 ____
1004 ____
Codi 4 Altres ____
Codi 5 Altres ____

er a finalitzar, li faré unes breus preguntes sobre vostè.
i recordem que la informació facilitada és totalment
onfidencial i tindrà una finalitat exclusivament
stadística.

52. Em podria dir en quina llengua pensa habitualment?
No llegir opcions, només una resposta)

Català 1
Castellà 2
Ambdues 3
Altres 4
No contesta 99

P53. I principalment, vostè és... (Llegir opcions, només
una resposta)

Treballador assalariat 1
Autònom o Professional liberal 2
Empresari 3
Estudiant 4 (Passar a P55)
Jubilat o pensionista 5 (Passar a P55)
Està a l'atur 6 (Passar a P55)
Es dedica a les tasques de la llar 7 (Passar a P55)
No llegir Altres: (codificar, començar al 8 (Passar a P55)
No llegir No ho sap/No contesta 99 (Passar a P55)

P54. (Només P53=1,2 o 3) I a quin sector desenvolupa la
seva activitat? (llegir opcions, només una resposta)

Administració pública 1
Construcció 2
Restauració /Hosteleria 3
Comerç 4
Sanitat 5
Ensenyament 6
Telecomunicacions /informàtica 7
Banca i assegurances 8
Indústria alimentària 9
Indústria de maquinària/elèctrica/automòbil 10
Indústria química 11
Altres indústries 12
Agricultura/ramaderia /jardineria 13
Altres (codificar, començar al 14)
No llegir No ho sap/No contesta 99

P55. Finalment, em podria dir quin és el seu nivell màxim
d'estudis acabats? (Si és necessari llegir opcions, només un
resposta)

Sense estudis / elementals/ primaris (certificat) 1
Batxillerat elemental/EGB/ ESO/ FP1/ Mòdul 2/
Cicles formatius grau mitjà
/Graduat escolar 2
Batx superior/BUP/FP2/COU/
batxillerat. Logse (reforma) 3
Cicle formatiu grau superior/ Mòdul 3/
Universitari 1er cicle (enginyeria tècnica
arquitectura tècnica, diplomatura) 4
Universitari 2on cicle (enginyer, llicenciat,
arquitecte) / Universitari 3er cicle
(mestratge, doctorat) 5
No ho sap/No contesta 99

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ