



TÍTOL DE L'ESTUDI:

Enquesta persones usuàries del 012

Núm. qüestionari: RFO núm. 718

ARGUMENTARI

Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr./Sra. _____ Data 15 d'abril de 2013
Fa uns dies vostè va trucar al 012 i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei. Podria contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda? Les dades que ens faciliti són confidencials i anònimes i les seves respostes sempre seran tractades de forma agregada, només a nivell estadístic, i amb la més estricta confidencialitat. Moltes gràcies per la seva col·laboració.
(Confirmar que efectivament durant l'últim mes ha trucat al 012. En cas contrari, que digui que no o que no ho recordi, donar les gràcies i acomiadar-se.)

DADES DE L'ENTREVISTADOR/A

Nom: _____ Data: _____ Hora inici: _____ Hora final: _____

1. ¿En qué idioma prefiere realizar la entrevista?

Catalán 1
Castellano..... 2
Indiferente/Ns/Nc 99 (continuar en catalán)

BLOQUE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

2. Para empezar, podría decirme ¿cuánto tiempo hace que conoce este servicio? (ESPONTÁNEA)

Menos de 3 meses 1
Entre 3 y 6 meses..... 2
Entre 6 y 12 meses..... 3
Entre 1 y 2 años..... 4
Más de 2 años 5
Ns 98
Nc 99

3. ¿Cómo conoció este servicio? ¿A través de qué medio? (ESPONTÁNEA)

Familiar o amigo 1
Internet..... 2
Por la televisión 3
Por la radio 4
En la prensa..... 5
Revista de la Generalitat..... 6
Algún otro servicio telefónico..... 7
Trabajo / estudios..... 8
Oficinas de trabajo..... 9
Otras respuestas (anotar literal) 10
Ns..... 98
Nc..... 99

BLOQUE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

4. A continuación, en una escala de 0 a 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, valore su grado de satisfacción con el servicio 012.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ns Nc
98 99

5. Y, en una escala de 0 a 10, dígame la importancia que tienen para usted cada uno de los siguientes aspectos en un servicio de atención telefónica como el 012, siendo 0 nada importante y 10 muy importante (ROTANDO LOS ASPECTOS)

		Ns	Nc
a) Rapidez	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
b) Amabilidad	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
c) Profesionalidad	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
d) Adecuación de la respuesta	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
e) Uso de un lenguaje claro y conciso	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
g) El conocimiento sobre el tipo de consulta	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
f) El interés por resolver la consulta	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99

6. En una escala de 0 a 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, valore su grado de satisfacción con el 012 en relación a los siguientes aspectos del servicio (ROTANDO LOS ASPECTOS).

		Ns	Nc
a) Rapidez	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
b) Amabilidad	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
c) Profesionalidad	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
d) Adecuación de la respuesta	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
e) Uso de un lenguaje claro y conciso	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
g) El conocimiento sobre el tipo de consulta	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99
f) El interés por resolver la consulta	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	98	99

BLOQUE FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO

7. A continuación hablaremos un poco sobre el uso del servicio. ¿Usted conoce el horario de atención del 012? ¿Podría decirme cuál es? (ESPONTÁNEA)

Sí (anotar literal) 1
No, no lo conoce..... 2
Ns 98
Nc 99

8. Aproximadamente, ¿Con qué frecuencia llama al 012? (LEER POSIBILIDADES)

Diariamente o prácticamente diariamente 1
Al menos una vez a la semana 2
Al menos una vez al mes 3
Con menos frecuencia (< de una vez al mes) 4
Ns..... 98
Nc..... 99

9. Y usted acostumbra a llamar... (LEER POSIBILIDADES)

Por la mañana..... 1
 Por la tarde..... 2
 Por la noche..... 3
 Indiferente..... 4
 Ns 98
 Nc 99

10. Usted el 012 lo utiliza... (LEER POSIBILIDADES)

Sólo (o casi solo) los días laborables 1
 Sólo (o casi solo) los fines de semana 2
 Indiferente..... 3
 Ns 98
 Nc 99

11. Aproximadamente, ¿Cuántas veces ha llamado al 012 en el último mes? (ESPONTÁNEA)

Sólo 1 vez..... 1 Pasa a P13
 2 o 3 veces 2 Pasa a P12
 4 o 5 veces 3 Pasa a P12
 Más de 5 veces..... 4 Pasa a P12
 Ns..... 98 Pasa a P13
 Nc..... 99 Pasa a P13

12. ¿Podría decirme si ha llamado por el mismo tema o lo ha hecho por temas diferentes?

Por el mismo tema..... 1
 Por un tema diferente..... 2 Pasa a P13
 Ns..... 98 Pasa a P13
 Nc..... 99 Pasa a P13

12.2. ¿Por qué ha tenido que llamar más de una vez por el mismo tema? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

.....
 Ns..... 98
 Nc..... 99

TIPO DE TRÁMITE Y RESOLUCIÓN
13. ¿Usted sabe que a través del 012 se puede realizar gestión telefónica de trámites?

Sí, lo sabe y ha hecho algún trámite 1
 Sí, sabe que se pueden realizar trámites pero no ha hecho ninguno 2
 No, no sabía que se pueden realizar trámites 3
 Ns 98
 Nc 99

14. La última vez que usted llamó al 012 fue para...

Solicitar una dirección y/o teléfono 1
 Solicitar información sobre servicios y actuaciones..... 2
 Realizar un trámite 3
 Otros (anotar ) 4
 Ns 98
 Nc 99

15. Esta última vez que llamó, ¿Lo hizo por un trámite o consulta relacionado con la empresa o de carácter personal?

Relacionado con la empresa 1
 De carácter personal 2
 Ns 98
 Nc 99

16. ¿Le resolvieron su consulta?

Sí 1 pasa a P17
 No 2
 Ns..... 98 pasa a P17
 Nc..... 99 pasa a P17

16.1. (Solamente para los que han dicho que NO). Recuerda exactamente qué es lo que solicitó? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

.....
 Ns..... 98
 Nc..... 99

16.2. (Sólo para los que han dicho que NO). Podría decirme el motivo por el cual no resolvieron su consulta? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

.....
 Ns..... 98
 Nc..... 99

PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
17. En relación con los aspectos técnicos de la llamada, en una escala de 0 a 10, donde 0 significa nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore su grado de satisfacción en relación con... (ROTANDO LOS ASPECTOS)

												Ns	Nc
a) La calidad del sonido durante la conversación.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
b) El ruido ambiental (sonido de fondo, otras conversaciones, etc.).....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
c) La claridad de los mensajes que se iban escuchando	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
d) El número de transferencias que realizaron entre operadores antes de resolver la consulta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
e) El tiempo de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

18. ¿Después del mensaje de bienvenida, le resultó sencillo formular de manera breve el motivo de su llamada?

Sí 1 Pasa a P20
 No 2 Pasa a P19
 No lo sabe/No lo recuerda..... 98 Pasa a P20
 Nc 99 Pasa a P20

19. ¿Per qué no le resultó sencillo? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

.....
 Ns..... 98
 Nc..... 99

20. Después de formular de manera breve el motivo de su llamada, ¿Tuvo la sensación de que el informador / a que lo / la atendió inmediatamente después tenía claro el tipo de consulta que usted quería hacer?

Sí 1
No 2
No lo sabe/No lo recuerda..... 98
Nc 99

21. Hubo alguna incidencia durante su llamada, por ejemplo líneas ocupadas, se cortó la comunicación, etc.?

Sí 1
No 2 Pasa a P23

22. ¿Qué tipo de incidencia? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

.....
Ns 98
Nc 99

23. Durante su llamada, ¿Le ofrecieron la posibilidad de llamarlo más tarde para resolver y/o hacer seguimiento de su consulta?

Sí 1
No 2 Pasa a P24
Ns 98 Pasa a P24
Nc 99 Pasa a P24

23.2. ¿El tiempo de espera hasta que le llamaron le causó alguna molestia?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

23.3. ¿Le pareció que tardaron mucho en llamarlo/la para intentar darle una respuesta?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

24. Durante su llamada, ¿Le ofrecieron la posibilidad de enviarle la información a través de correo electrónico o SMS (mensaje al móvil)?

Sí 1 Pasa a P25
No 2
No lo sabe/No lo recuerda..... 98
Nc 99

24.2. ¿Cree que habría sido útil para usted recibir la respuesta a su consulta por correo electrónico o SMS (mensaje al móvil)?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

24.3. En situaciones puntuales, ¿Le supondría algún inconveniente ser atendido/a a través de una locución automática?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

24.4. ¿ Por qué?

.....
Ns 98
Nc 99

RECOMENDACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO

25. ¿Cree que volverá a utilizar el 012?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

26. ¿Ha recomendado o recomendaría este servicio a alguna otra persona?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

27. ¿Por qué lo recomendaría/no lo recomendaría? (ESPONTÁNEA, ANOTAR LITERAL)

.....
Ns 98
Nc 99

28. En general, en qué aspectos cree que podría mejorar el servicio 012 de atención ciudadana?

(Anotar)
El servicio del 012 está bien como está..... 95
Ns/Nc 99

BLOQUE SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

29. Finalmente, de los siguientes servicios de atención e información ciudadana me podría decir si los conoce, si los ha utilizado alguna vez y cómo los valora? Por eso utilizaremos una escala de 0 a 10, donde el 0 equivale a nada satisfecho y el 10 equivale a totalmente satisfecho. LEER (VALORA QUE CONOCE)

	No lo conoce	Lo conoce pero no lo utiliza	Lo conoce y lo utiliza	Valoración (sólo si conoce)											Ns	Nc
a. El portal Gencat.cat	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
b. La Oficina Virtual de Trámites (OVT)	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
c. Aplicaciones de la Generalitat para móviles (equipamientos, cercanías, tráfico, etc.)	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
d. La presencia de la Generalitat en las redes sociales (anotar cuáles en concreto)	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

29.2. Además del servicio de atención telefónica 012, ¿Qué otro servicio considera que podría utilizar para hacer un trámite parecido al que realizó? (NO LEER, MÚLTIPLE MÁXIMO 2 RESPUESTAS)

El portal gencat.cat.....	1
Aplicaciones de la Generalitat para móviles (equipamientos, cercanías, tráfico, etc.)	2
Servicios de atención presencial	3
La Oficina Virtual de Trámites (OVT)	4
Redes sociales	5
Otros (Anotar <i>✍</i>).....	6
Ns	98
Nc	99

29.3. Finalmente, quisiéramos comentarle que desde el mes de agosto el horario del servicio 012 ha pasado de ser de 24 horas al día 7 días a la semana (24x7) a ser de 8h a 20h, excepto domingos y festivos. ¿Hasta qué punto está de acuerdo con este cambio de horario?

Totalmente de acuerdo.....	1
Más bien de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (no llegar)	3
Más bien en desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo.....	5
Ns	98
Nc	99

29.4. ¿Considera que este cambio de horario en el servicio 012 le afectará a nivel personal?

Sí	1
No	2
Ns	98
Nc	99

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

30. Me podría decir si es... (SÓLO PREGUNTAR EN CASO DE NO PODER DISTINGUIRLO)

Hombre	1
Mujer	2

31. ¿Me podría decir su edad?

Edad _____

32. ¿Y dónde nació? (NO LEER, CODIFICAR SEGÚN RESPUESTA)

Catalunya	1
Otras comunidades autónomas.....	2
Unión Europea.....	3
Resto del mundo (anotar <i>✍</i> _____)	4
Ns	98
Nc	99

33. ¿Me podría decir en qué lengua habla habitualmente?

Catalán.....	1
Castellano.....	2
Las dos por igual	3
Otras (anotar <i>✍</i> _____)	4
Ns.....	98
Nc.....	99

34. ¿Qué nivel máximo de formación ha adquirido?

No sabe leer ni escribir	1
Sabe leer y escribir pero fue menos de 5 años a la escuela.....	2
Fue a la escuela 5 o más años pero sin completar ESO, EGB o Bachillerato elemental	3
ESO completa (Graduado escolar), EGB, Bachiller Elemental	4
Bachillerato, BUP, COU, Bachillerato superior, PREU	5
Ciclo formativo de grado medio, FP1, Oficialía industrial o equivalente.....	6
Ciclo formativo de grado superior, FP2, Maestría industrial o equivalente.....	7
Diplomatura, 3 cursos aprobados de Licenciatura, Ingeniería /arquitectura técnica	8
Licenciatura, Grau o equivalente (4 años o más).....	9
Curso de especialización profesional, Postgrado, Master (MIR, FIR...)	10
Doctorado	11
Otros (anotar)	12
Ns.....	98
Nc.....	99

35. En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted actualmente?

Trabaja por cuenta propia

- Empresario o profesional con asalariados 1
 Professional o trabajador autónomo (sin asalariados) 2
 Miembro de una cooperativa 3

Trabaja por cuenta ajena

- Asalariado indefinido 4
 Asalariado eventual o interino 5
 Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en empresa o negocio familiar) 6

No trabaja

- Jubilado o pensionista (antes ha trabajado) 7 Pasa a P36
 Parado y ha trabajado antes 8 Pasa a P36
 Pensionista (antes no ha trabajado) 9 Pasa a P36
 Parado buscando el primer empleo 10 Pasa a P36
 Estudiante 11 Pasa a P36
 Se dedica a las tareas del hogar 12 Pasa a P36
 Otras (anotar )
 Ns 98 Pasa a P36
 Nc 99 Pasa a P36

35.1. (Sólo para los que trabajan) ¿En qué sector trabaja?

- Sector público (administración o empresa pública) 1
 Sector privado 2
 Organización privada sin ánimo de lucre (ONG) 3
 Ns 98
 Nc 99

35.2. Y ¿En qué rama de actividad?

- Agrario 1
 Industria 2
 Servicios 3
 Construcción 4
 Ns 98
 Nc 99

36. Lugar de residencia (ANOTAR MUNICIPIO Y CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR Y SOLICITAR DISTRITO EN BCN)

1. Alt Camp
 2. Alt Empordà
 3. Alt Penedès
 4. Alt Urgell
 5. Alta Ribagorça
 6. Anoia
 7. Baix Camp
 8. Baix Ebre
 9. Baix Empordà
 10. Baix Llobregat
 11. Baix Penedès
 12. Barcelonès
 13. Barcelona ciutat -----A quin districte ?
 Ciutat Vella
 Eixample
 Sants-Montjuïc
 Les Corts
 Sarrià – Sant Gervasi
 Gràcia
 Horta-Guinardó
 Nou Barris
 Sant Andreu
 Sant Martí

14. Berguedà
 15. Cerdanya
 16. Conca de Barberà
 17. Garraf
 18. Garrigues
 19. Garrotxa
 20. Gironès
 21. Maresme
 22. Montsià
 23. Noguera
 24. Osona
 25. Pallars Jussà
 26. Pallars Sobirà
 27. Pla de l'Estany
 28. Pla d'Urgell
 29. Priorat
 30. Ribera d'Ebre

31. Ripollès
 32. Segarra
 33. Segrià
 34. Selva
 35. Solsonès
 36. Tarragonès
 37. Terra Alta
 38. Urgell
 39. Vall d'Aran
 40. Vallès Occidental
 41. Vallès
 42. Oriental