



TÍTOL DE L'ESTUDI:

Enquesta persones usuàries del 012

Núm. qüestionari: _____

ARGUMENTARI

Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr./Sra. _____

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 els últims dos mesos 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 quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

- Català 1
Castellà 2
Indiferent/Ns/Nc 99 (continuar en català)

BLOC CONEIXEMENT DEL SERVEI

2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei? (ESPONTÀNIA)

- Menys de tres mesos 1
Entre tres i 6 mesos 2
Entre 6 i 12 mesos 3
Entre 1 i 2 anys 4
Més de 2 anys 5
Ns 98
Nc 99

3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (ESPONTÀNIA, MULTIRESPOSTA)

- Familiar o amic 1
Internet 2
Per la televisió 3
Per la ràdio 4
A la premsa 5
Butlletí electrònic 6
Algun altre servei telefònic 7
Feina / estudis 8
Oficines de treball 9
Altres respostes (anotar literal) 10
Ns 98
Nc 99

BLOC SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el servei 012.

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

5. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. (ROTANT ELS ASPECTES)

- | | Ns | Nc |
|--|---|------------|
| a) Rapidesa..... | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| b) Amabilitat | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| c) El coneixement sobre el tipus de consulta | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |

6. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet i 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes del servei. (ROTANT ELS ASPECTES)

- | | Ns | Nc |
|--|---|------------|
| a) Rapidesa..... | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| b) Amabilitat | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| c) El coneixement sobre el tipus de consulta | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |

BLOC FREQUÈNCIA D'ÚS DEL SERVEI

7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és? (ESPONTÀNIA)

- Sí (anotar literal) 1
No, no el coneix..... 2
Ns 98
Nc 99

8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos? (ESPONTÀNIA)

- Només una vegada 1 Passa a P10
2 o 3 vegades..... 2
4 o 5 vegades..... 3
Més de 5 vegades 4
Ns..... 98 Passa a P10

Nc..... 99 Passa a P10

9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

- Pel mateix tema 1
Per un tema diferent..... 2 Passa a P10
Ns 98 Passa a P10
Nc 99 Passa a P10

9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

- _____
- Ns 98
Nc 99



TIPUS DE TRÀMIT I RESOLUCIÓ

10. Li van resoldre la seva consulta? No ens referim al problema

Sí 1 Passa a P11
No 2
Ns 98 Passa a P11
Nc 99 Passa a P11

10.2 Recorda exactament què és el que va demanar? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

.....
Ns 98
Nc 99

10.2 Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

.....
Ns 98
Nc 99

PROCÉS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

11.Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

Sí 1
No 2 Passa a P13

12. Quin tipus d'incidència? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

Ns 98
Nc 99

RECOMANACIÓ I MILLORA DEL SERVEI

13.Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

14.Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

15.En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana? (ESPONTÀNIA)

(Anotar)
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està 95
No ho sap/No contesta..... 99

BLOC SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ

16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

Sí 1
No 2 Passa a P17
Ns 98 Passa a P17
Nc 99 Passa a P17

16.2A través de quin canal o canals? (MÚLTIPLE, MÀXIM DUES RESPOSTES)

El portal gencat.cat..... 1
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc) 2
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) 3
Xarxes socials 4
Altres (Anotar) 5
Ns 98
Nc 99

16.3I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?)

(Anotar)
No ho sap/No contesta..... 99

DADES D'IDENTIFICACIÓ

17 Em podria dir si és... (NOMÉS PREGUNTAR EN CAS DE NO PODER-HO DISTINGIR)

Home 1
Dona 2

18 Em podria dir la seva edat?

Edat

19 I a on va néixer? (NO LLEGIR, CODIFICAR SEGONS RESPOSTA)

Catalunya 1
Altres comunitats autònomes 2
Unió Europea 3
Resta del món (anotar /) 4
Ns 98
Nc 99

20 Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

Català 1
Castellà 2
Ambdues per igual 3
Altres (anotar /) 4Ns 98
Nc 99

21 Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

No sap llegir i escriure 1
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola 2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental 3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller Elemental 4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU 5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent 6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent 7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica 8
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més) 9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...) 10
Doctorat 11
Altres (especificar) 12
Ns 98
Nc

22 En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

Treballa per compte propi

Empresari/ària o professional amb assalariats/ades 1
Professional o treballador/a autònom/a (s/assalariats/ades) 2
Membre de cooperativa 3

Treballa per compte d'altri

Assalariat/ada indefinit/ida 4
Assalariat/ada eventual o interí/ina 5
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar) 6

No treballa

Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat) 7 Passa a P32
Aturat/ada i ha treballat abans 8 Passa a P32
Pensionista (abans no ha treballat) 9 Passa a P32
Aturat/ada i busca primera feina 10 Passa a P32
Estudiant 11 Passa a P32
Treball domèstic no remunerat 12 Passa a P32
Altres (anotar /)
Ns 98 Passa a P32
Nc 99 Passa a P32

23. Lloc de residència (ANOTAR MUNICIPI I CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR I DEMANAR DISTRICTE A 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 Martí14. 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 Oriental