



REO núm: 991
Data: 22/01/2021

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2020

Qüestionari



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Direcció General d'Atenció Ciutadana

Bon dia/tarda, em dic _____ i sóc entrevistador/a de l'empresa Instituto DYM. Tenim constància que des d'aquest telèfon algú es va posar en contacte amb el 012 durant el mes de novembre i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei.

Podria posar-me amb la persona que va trucar i contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda?

ENTREVISTADOR/A: CONFIRMAR QUE EFECTIVAMENT DURANT EL MES DE NOIEVEMBRE HA TRUCAT AL 012. EN CAS CONTRARI, QUE DIGUI QUE NO O QUE NO HO RECORDI, DONAR LES GRÀCIES I ACOMIADAR-SE:

[TIPUS_TELF]

VARIABLE OCULTA Y AUTOCALCULADA

[PA]

És la persona que va trucar 1
S'hi posa una altra persona 2
NO HO RECORDA 3

[ONADA]

ONA 1 1
ONA 2 2
ONA 3 3

ENTREVISTADOR/A: ANOTI EL SEXE PER LA VEU. SI NO ES DISTINGEIX, PREGUNTEU:

C1. Vostè és?

[C1]

Home 1
Dona 2
No binari 3

C2. Digui'm la seva edat, si us plau

[C2]

[C2_RECOD]

De 18 a 24 anys 1
De 25 a 34 anys 2
De 35 a 49 anys 3
De 50 a 64 anys 4
65 anys o més 5

Bon dia/tarda, em dic _____ i sóc entrevistador/a de l'empresa Instituto Dym. Tenim constància que des d'aquest telèfon algú es va posar en contacte amb el 012 durant el mes de novembre i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei.

Em pot confirmar que efectivament durant el mes de novembre ha trucat al 012?

[PB]

Sí 1
No 2

P2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?

(LLEGIR EN CAS DE DUBTE) (RESPOSTA SIMPLE)

[P2]

MENYS D'UN ANY 1
ENTRE 1 ANY I 2 ANYS 2
MÉS DE 2 ANYS 3
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P2_MESOS]

Les informacions que li 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-li 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. Té dret a no respondre totes les preguntes.

També l'informo que aquesta entrevista serà gravada i podrà ser escoltada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions rebudes. Una vegada finalitzats aquests controls de qualitat serà esborrada.

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

[PC]

Llar 1
Empresa 2

Em pot indicar si aquest telèfon pertany a una llar o a una empresa?

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

[P1]

Català 1
Castellà 2
Li és indiferent/NS/NC 3

P3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (NO SUGGERIU) (MULTIRESPOSTA)

[P3]

FAMILIAR O AMISTAT 1
INTERNET 2
TELEVISIÓ 3
RÀDIO 4
A LA PREMSA 5
BUTLLETÍ ELECTRÒNIC 6
ALGUN ALTRE SERVEI TELEFÒNIC 7
FEINA/ESTUDIS 8
OFICINES DE TREBALL 9
ALTRES: ESPECIFICAR 10
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P3_COD]

P3a. Em podria dir quan ha estat l'última vegada que ha vist o ha escoltat un anunci del 012?

(LLEGIR EN CAS DE DUBTE) (RESPOSTA SIMPLE)

[P3A]

Menys d'un mes 1
Entre 1 mes i 3 mesos 2
Menys d'un any 3
Més d'un any 4
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

P4. 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.

NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P4]

P5. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes del servei.

NO HO SAP=98
NO CONTESTA=99

[P5]

	Valoració
1. La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta	
2. L'amabilitat de la persona que us va atendre	
3. El coneixement sobre el tipus de consulta	
4. El temps d'espera per accedir amb el personal operador	

P6. A continuació, parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?

(NO SUGGERIU) (UNA SOLA RESPOSTA)
(ENTREVISTADOR: ANOTAR EN FORMAT 0H A 24 H.

[P6]

SÍ: ESPECIFICAR..... 1
NO, NO EL CONEIX..... 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

[P6_COD]

P7. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?

(NO SUGGERIU) (UNA SOLA RESPOSTA)

[P7]

NOMÉS UNA VEGADA..... 1
2 O 3 VEGADES 2
4 O 5 VEGADES 3
MÉS DE 5 VEGADES..... 4
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

P8. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

(NO SUGGERIU) (UNA SOLA RESPOSTA)

[P8]

PEL MATEIX TEMA 1
PER UN TEMA DIFERENT 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

P9. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

(NO SUGGERIU)

[P9]

ESPECIFICAR..... 1
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

[P9_COD]

P10. Li van resoldre la seva consulta? No ens referim al problema

ENTREVISTADOR/A: ES DEMANA SI HA RESOLT LA CONSULTA PER LA QUAL VA TRUCAR. NO SI HA RESOLT EL PROBLEMA

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P10]

SI 1
NO 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

P10.1 Recorda exactament què és el que va demanar?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P10_1]

ESPECIFICAR..... 1
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P10_1_COD]

P10.2 Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?

(NO SUGGERIU)

[P10_2]

ESPECIFICAR..... 1
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P10_2_COD]

P11. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[P11]

Si..... 1
No 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

P11.1 Quin tipus d'incidència?

(NO SUGGERIU)

[P11_1]

ESPECIFICAR..... 1
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

[P11_COD]

P12. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P12]

SI 1
NO 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

P13. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P13]

SI 1
NO 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

P14. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

(NO SUGGERIU) (MULTIRESPOSTA)

[P14]

ESPECIFICAR..... 1
CREC QUE EL SERVEI 012 JA ESTÀ PROU BÉ COM
ESTÀ 95
NO CONTESTA/NO HO SAP 99

[P14_COD]

P15. 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.

NO HO SAP=98

NO CONTESTA=99

[P15]

	Valoració
1. La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta	
2. L'amabilitat	
3. El coneixement sobre el tipus de consulta	
4. El temps d'espera per accedir al personal operador	

P16. Actualment el 012 aplica una tarifa plana al preu de la trucada. Creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[P16]

Segur que sí..... 1
Probablement sí..... 2
Probablement no 3
Segur que no 4
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

P17. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P17]

SI 1
NO 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

P17.1. A través de quin canal o canals?

(NO SUGGERIU) (MÀXIM DUES RESPOSTES)

[P17_1]	
INFORMACIÓ I TRÀMITS GENCAT.CAT	1
APLICACIONS DE LA GENERALITAT PER A MÒBILS (EQUIPAMENTS, RODALIES, TRÀNSIT, ETC).....	2
SEU ELECTRÒNICA GENERALITAT.....	3
XARXES SOCIALS	4
ALTRES	5
NO HO SAP	98
NO CONTESTA.....	99

[P17_1_COD]

[P17_2]	
ESPECIFICAR:	1
NO HO SAP	98
NO CONTESTA.....	99

[P17_2_COD]

P17.2 I podria indciar-nos per quin motiu en aquesta oació no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

(NO SUGGERIR)

P18. Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P18]	
SI.....	1
NO.....	2
NO HO SAP	98
NO CONTESTA.....	99

P18.1 . I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?

NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P18_1]

DADES DE CLASSIFICACIÓ

C3. On va néixer vostè?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[C3]	
CATALUNYA	1
ALTRES COMUNITATS AUTÒNOMES	2
UNIÓ EUROPEA	3
RESTA DEL MÓN. ANOTEU:	4
NO HO SAP	98
NO CONTESTA.....	99

[C3_COD]

C4. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?
(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[C4]	
CATALÀ	1
CASTELLÀ	2
AMBDUES PER IGUAL.....	3
ALTRES. ANOTEU:.....	4
NO HO SAP	98
NO CONTESTA.....	99

[C4_COD]

C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?
(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[C5]	
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 O EQUIVALENT	8
LLICENCIATURA, ARQUITECTURA, ENGINYERIA, GRAU O EQUIVALENT (4 ANYS O MÉS).....	9
CURSOS D'ESPECIALITZACIÓ PROFESSIONAL, POSTGRAU, MÀSTER (MIR, FIR...).....	10
DOCTORAT.....	11
ALTRES. ANOTEU:	12
NO HO SAP	98
NO CONTESTA.....	99

[C5_COD]

C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[C6]	
Treballa per compte propi	1
Treballa per compte d'altri.....	2
No treballa	3
NO HO SAP	98
NO CONTESTA.....	99

C6.1 Vostè és...?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[C6_1]	
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	1
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	2
Membre de cooperativa	3
No ho sap.....	98
No contesta	99

C6.2 Vostè és...?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[C6_2]

Assalariat/ada eventual o interí/ina	1
Assalariat/ada indefinit/ida.....	2
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar).....	3
No ho sap	98
No contesta	99

C6.3 Vostè és...?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[C6_3]

Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	1
Aturat/ada i ha treballat abans	2
Pensionista (abans no ha treballat)	3
Aturat /ada i busca la primera feina.....	4
Estudiant	5
Treball domèstic no remunerat	6
Altres. Anotar:.....	7
No ho sap	98
No contesta	99

[C6_3_COD]

**C7. Em podria indicar el seu lloc de residència
(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)**

[C7]

Barcelona	13
Un altre municipi: ANOTEU:.....	95

[C7_COD]

[C7_DISTRICTE]

Ciutat Vella	1
Eixample.....	2
Sants-Montjuïc	3
Les corts.....	4
Sarrià-Sant Gervasi.....	5
Gràcia	6
Horta-Guinardó	7
Nou Barris	8
Sant Andreu	9
Sant Martí	10

A quin districte de Barcelona?

Moltes gràcies per la seva col·laboració

[FINALITZAR]

PULSAR INTRO PER CONTINUAR..... 1

**ENQUESTADOR/A: UNA VEGADA FINALITZADA
L'ENTREVISTA, RESPONGUEU AQUESTES
PREGUNTES**

**E1. Enquestador/a, la persona entrevistada en algun
moment de la conversa t'ha preguntat qui encarregava
l'estudi?**

[E1]

SI	1
NO	2

**E2. Ha demanat la persona entrevistada aclariments
respecte alguna pregunta?**

[E2]

Mai.....	1
Quasi mai.....	2
Alguna vegada.....	3
Sovint.....	4
Sempre.....	5

**E3. Has tingut la sensació que la persona entrevistada es
mostrava reticent a contestar alguna pregunta?**

[E3]

Molt	1
Bastant.....	2
Poc	3
Gens.....	4

**E4. Has tingut la sensació que la persona entrevistada
intentava contestar les preguntes el millor que podia?**

[E4]

Molt	1
Bastant.....	2
Poc	3
Gens.....	4

**E5. Creus que la persona entrevistada entenien les
preguntes?**

[E5]

Molt	1
Bastant.....	2
Poc	3
Gens.....	4

**E6. Creus que la persona entrevistada ha estat molt,
bastant, poc o gens sincera amb les seves respostes?**

[E6]

Molt	1
Bastant.....	2
Poc	3
Gens.....	4

**E7. Hi havia alguna persona més present que interferís o
interrompés l'entrevista?**

[E7]

SI	1
NO	2

E8. Quina o quines persones?

[E8]

Cònjuge / parella.....	1
Fills/es	2
Pares / sogres	3
Algun altre parent	4
Amics /igues / veïns/ines.....	5
Cuidadors/es	6

[FINALITZAR_1]

PULSAR INTRO PER FINALITZAR	1
-----------------------------------	---