

FITXA TÈCNICA (DADES QUE JA TENIM A LA BASE DE DADES: 7 camps)

C1. Nom: _____
 C2. Sexe: 1=Home, 2=Dona
 C3. Edat: _____
 C4. Edat_rec: 1=16-24, 2=25-34, 3=35-49, 4=50-64, 5=65 o més
 C5. Telèfon: _____
 C6. Codi Municipi /
 C7. Barcelona ciutat: Districte
 C8. Territori: 1=BCN ciutat, 2=Resta AMB, 3=Resta BCN, 4=Girona, 5=Lleida, 6=Tarragona

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? (¿Me puede decir cómo conoció el Servicio de Atención al Ciudadano 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 autocodificada, començar al 10 10
 No ho sap/No contesta 99

P2. Aproximadament, quant temps fa que utilitza el Servei 012? (¿Aproximadamente, cuánto tiempo hace que utiliza el Servicio 012?) (Llegir opcions, només una resposta)

Només ha trucat una vegada/Sólo ha llamado una vez. 1 (Passar a P5)
 Fa menys d'un mes / Hace menos de un mes 2
 D'1 mes a 6 mesos / De 1 a 6 meses 3
 De 6 mesos a 1 any / De 6 meses a 1 año 4
 Fa més d'1 any / Hace más de 1 año 5
 (No llegir) No ho sap/ No contesta 99

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

Més d'una vegada al dia / Más de una vez al día 1
 Una vegada al dia / Una vez al día 2
 Dos cops per setmana / Dos veces por semana 3
 Un cop per setmana / Una vez por semana 4
 Cada 15 dies / Cada 15 días 5
 Un cop al mes / Una vez al mes 6
 Menys d'un cop al mes / Menos de una vez al mes 7
 (No llegir) No ho sap / No contesta 99

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

Al matí / Por la mañana 1
 A la tarda / Por la tarde 2
 A la nit / Por la noche 3
 Indiferent / Indiferente 4
 (No llegir) No ho sap / No contesta .. 99

P5. Ha realitzat alguna vegada més d'una consulta en una sola trucada? (¿Ha realizado alguna vez más de una consulta en una sola llamada?)

Sí 1
 No 2
 No ho sap / No contesta 99

P6. Principalment, vostè truca o ha trucat al Servei 012 per motius... (Principalmente, usted llama o ha llamado al Servicio 012 por motivos...) (Llegir opcions, només una resposta)

Professionals, qüestions de feina
 Profesionales, cuestiones de trabajo 1
 Particulars, interès personal
 Particulares, interés personal 2
 D'estudis / De estudios 3
 (No llegir) Altres autocodificada, començar al 4 ... 4
 (No llegir) No ho sap / No contesta 99

P7A. Vostè utilitza o ha utilitzat aquest Servei per demanar informació? (¿Usted utiliza o ha utilizado este Servicio para pedir información?)

Sí 1
 No 2
 No ho sap / No contesta 99

P7B. I per fer gestions o tràmits? (¿Y para realizar gestiones o trámites?)

Sí 1
 No 2
 No ho sap / No contesta 99

P7C. I per formular alguna queixa o reclamació? (¿Y para formular alguna queja o reclamación?)

Sí 1
 No 2
 No ho sap / No contesta 99

P8A. Utilitza o ha utilitzat el Servei 012 per algun altre motiu? (¿Utiliza o ha utilizado el Servicio 012 por algun otro motivo?)

Sí 1
 No 2 (Passar a P9)
 No ho sap / No contesta .. 99 (Passar a P9)

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

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... /A continuación, dígame del 0 (nada importante) al 10 (totalmente importante) hasta qué punto es importante para usted que en un servicio de atención telefónica... **(Ns/Nc=99)**

- P9. S'atengui a l'usuari amb rapidesa, tot just despenjar** /se atienda al usuario rápidamente, justo al descolgar..... --
- P10. Es notifiqui a l'usuari, abans que res, on ha trucat** /se notifique al usuario, antes que nada, donde ha llamado --
- P11. La persona que atengui a l'usuari es presenti amb el seu nom** la persona que atiende al usuario se presente con su nombre. --
- P12. S'atengui a l'usuari amb un to de veu amable** /se atienda al usuario con un tono de voz amable --
- P13. S'atengui a l'usuari en el seu idioma** /se atienda al usuario en su idioma --
- P14. Es mantingui la conversa sense sorolls ni veus de fons** /se mantenga la conversación sin ruidos ni voces de fondo --

I, fins a quin punt és important per vostè, del 0 (gens important) al 10 (totalment important), que en un servei d'atenció telefònica.... Y hasta qué punto es importante para usted, del 0 (nada importante) al 10 (totalmente importante), que en un servicio de atención telefónica...

- P15. S'escolti a l'usuari fins que acabi de parlar i no se l'interrompi**
se escuche al usuario hasta que acabe de hablar y no se le interrumpa --
- P16. S'entenguin amb rapidesa les necessitats de l'usuari** /se entiendan con rapidez las necesidades del usuario --
- P17. Es respongui ràpidament la consulta realitzada per l'usuari** /se responda rápidamente la consulta realizada por el usuario.... --
- P18. L'usuari sigui atès per telefonistes que demostrin professionalitat i no dubtin**
el usuario sea atendido por telefonistas que demuestren profesionalidad y no duden --
- P19. L'operador/a orienti a l'usuari sobre com trobar la informació que necessita**
el operador/a oriente al usuario sobre cómo encontrar la información que necesita..... --

Finalment, fins a quin punt és important per vostè, del 0 (gens important) al 10 (totalment important), que en un servei d'atenció telefònica.... Finalmente, hasta qué punto es importante para usted, del 0 (nada importante) al 10 (totalmente importante), que en un servicio de atención telefónica...

- P20. Es doni informació breu i concisa a l'usuari** /se dé al usuario información breve y concisa al usuario --
- P21. S'informi o gestioni la consulta de l'usuari sense cometre cap error**
se informe o gestione la consulta del usuario sin cometer ningún error..... --
- P22. Es doni temps suficient a l'usuari per anotar la informació sol·licitada**
se dé tiempo suficiente al usuario para poder anotar la información solicitada --
- P23. Es dediqui el temps necessari a l'usuari, sense presses** se dedique el tiempo necesario al usuario, sin prisas --

P24A. Considera important algun altre aspecte que no haguem comentat? (¿Considera importante algún otro aspecto que no hayamos comentado?)

- Sí 1
- No 2 **(Passar a P25)**
- No ho sap / No contesta 99 **(Passar a P25)**

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

Pensant concretament quan vostè ha trucat al Servei 012, puntuï del 0 (mai) al 10 (sempre) amb quina freqüència li han passat les situacions que ara li llegiré. Comencem: digui'm de 0 (mai) a 10 (sempre) si en el 012.... Pensando concretamente cuando usted ha llamado al Servicio 012, puntue del 0 (nunca) al 10 (siempre) con qué frecuencia le ha pasado las situaciones que ahora le leeré. Empecemos: dígame del 0 (nunca) al 10 (siempre) si en el 012... **(Ns/Nc=99)**

- P25. L'atenen amb rapidesa, tot just despenjar** /Le atienden rápidamente, justo al descolgar --
- P26. Li notifiquen abans que res, on ha trucat** /Le notifican antes que nada, donde ha llamado..... --
- P27. La persona que l'atén es presenta amb el seu nom** /La persona que le atiende se presenta con su nombre --
- P28. L'atenen amb un to de veu amable** /Le atienden con un tono de voz amable..... --

I digui'm del 0 (mai) al 10 (sempre) si en el 012.... Y dígame del 0 (nunca) al 10 (siempre) si en el 012...

- P29. L'atenen en el seu idioma** /Le atienden en su idioma..... --
- P30. Pot mantenir la conversa sense sorolls ni veus de fons** /Puede mantener la conversación sin ruidos ni voces de fondo --
- P31. L'escolten fins que acaba de parlar i no l'interrompen** /Le escuchan hasta que acaba de hablar y no le interrumpen..... --
- P32. Entenen amb rapidesa les seves necessitats** /Entienden con rapidez sus necesidades..... --

I del 0 (mai) al 10 (sempre) digui'm si en el 012.... Y del 0 (nunca) al 10 (siempre) dígame si en el 012....

- P33. Els telefonistes demostrin professionalitat i no dubten** /Los telefonistas demuestran su profesionalidad y no dudan..... --
- P34. Li responen ràpidament la consulta realitzada** /Le responden con rapidez la consulta realizada..... --
- P35. L'orienten sobre com trobar la informació que necessita** /Le orientan sobre cómo encontrar la información que necesito.. --
- P36. Li donen informació breu i concisa** /Le dan información breve y concisa..... --

Per acabar aquest bloc, digui'm del 0 (mai) al 10 (sempre) si en el 012.... Para terminar este bloque, dígame del 0 (nunca) al 10 (siempre) si en el 012...

- P37. L'informen o gestionen la consulta sense cometre cap error**
Le informan o gestionan la consulta sin cometer ningún error..... --
- P38. Li donen temps suficient per que anoti la informació sol·licitada**
Le dan tiempo suficiente para que anote la información solicitada --
- P39. Li dediquen el temps necessari, sense presses** /Le dedican el tiempo necesario, sin prisas --

P40. En una escala de 0 (gens útil) a 10 (totalment útil), fins a quin punt el Servei 012 li és útil a vostè? (En una escala de 0 (nada útil) a 10 (totalmente útil), ¿hasta qué punto el Servicio 012 le es útil a usted?)

No ho sap/No contesta ..99

P41. I la informació que li va donar o li dona el Servei 012 és... (Y la información que le dio/ le da el Servicio 012 es....) **(Llegir opcions)**

Insuficient 1
Suficient..... 2
Excessiva 3
(No llegir) No ho sap / No contesta 99

P42. Alguna vegada li han donat una informació que no era correcta? ¿Alguna vez le han dado una información que no era correcta?

Sí 1
No 2
No ho sap / No contesta 99

P43A. Alguna vegada no li han sabut donar una informació? (¿Alguna vez no le han sabido dar una información?)

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? (En ese caso, ¿le han dicho donde podía dirigirse para encontrarla?)

Sí 1
No 2
No ho sap / No contesta 99

P44. Segons la seva opinió, què és el millor del Servei 012? (Según su opinión, ¿qué es lo mejor del Servicio 012?) **(Màxim 3. Anotar la resposta literal)**

No ho sap/No contesta 99

P45. I el pitjor del Servei 012? (¿Y lo peor del Servicio 012?) **(Màxim 3. Anotar la resposta literal)**

Res 1
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 (Teniéndolo todo en cuenta, puntue del 0 (nada satisfecho) al 10 (totalmente satisfecho) su grado de satisfacción con el Servicio 012)

No ho sap/No contesta 99

P47. Donat el cas, tornarà a utilitzar el Servei 012? (Si se da el caso, ¿volverá a utilizar el Servicio 012?)

Sí 1
No 2
No ho sap / No contesta 99

P48. Ha recomanat aquest Servei a una altra persona? (Ha recomendado este Servicio a otra persona?)

Sí 1
No 2
No ho sap / No contesta 99

P49. Vol fer-nos algun suggeriment per a millorar el Servei 012? (¿Quiere hacernos alguna sugerencia para mejorar el Servicio 012?) **(Màxim 3. Anotar la resposta literal)**

No 1
No ho sap/No contesta . 99

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

Generalitat.....1
Ajuntament.....2
Telefònica3
Altres autocodificada, començar al 4) ..4
No ho sap/No contesta99

P51A. Utilitza vostè algun altre servei telefònic d'informació al ciutadà? (¿Utiliza usted algún otro servicio telefónico de atención ciudadana?)

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

P51B. Quin o quins utilitza? (¿Cuál o cuales utiliza?) **(No llegir opcions, múltiple)**

010..... 1
1003 2
Altres autocodificada, començar al 3) 3
No ho sap/No contesta 99

P51C. I utilitza aquest altre servei per... (Y utiliza este otro servicio para...) **Si a P51B contesta més d'un servei, demanar per què s'utilitza cada un d'ells. Els codis de camp són: P51C_010; P51C_1003; etc.**

Sí..... No Ns/Nc
Demanar informació (pedir información) 1 2 99
Fer gestions o tràmits
(realizar gestiones o trámites)..... 1 2 99
Formular alguna queixa (queja)
o reclamació (n) 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? (En relación a este(os) otro(s) servicio(s), puntue del 0 (nada satisfecho) al 10 (totalmente satisfecho) su grado de satisfacción para cada uno de ellos. **(Ns/Nc=99)**

P51D_010..... ____
P51D_1003..... ____
Codi 3 Altres ____
Codi 4 Altres ____
Codi 5 Altres ____

Per a finalitzar, li faré unes breus preguntes sobre vostè. Li recordem que la informació facilitada és totalment confidencial i tindrà una finalitat exclusivament estadística.

Para finalizar, le haré unas breves preguntas sobre usted. Le recordamos que la información facilitada es totalmente confidencial y tendrá una finalidad exclusivamente estadística.

P52. Em podria dir en quin llengua pensa habitualment?
(Me podria decir en qué lengua piensa habitualmente?) **(No llegir opcions, només una resposta)**

- Català1
- Castellà2
- Ambdues3
- Altres4
- No contesta99

P53. I principalment, vostè és... (Y principalmente, usted es...) **(Llegir opcions, només una resposta)**

- Treballador assalariat / Trabajador asalariado.....1
- Autònom/Autónomo o Professional liberal2
- Empresari / Empresario3
- Estudiant / Estudiante4 **(Passar a P55)**
- Jubilat o pensionista / Jubilado o pensionista5 **(Passar a P55)**
- Està a l'atur / Está en el paro6 **(Passar a P55)**
- Es dedica a les tasques de la llar
Se dedica a las tareas domésticas7 **(Passar a P55)**
- No llegir** Altres autocodificada, començar al 88 **(Passar a P55)**
- No llegir** No ho sap/No contesta99 **(Passar a P55)**

P54. (Només P53=1,2 o 3) I a quin sector desenvolupa la seva activitat? (¿Y en qué sector desarrolla su actividad?) **(Si és necessari llegir opcions, només una resposta)**

- Administració (administración) pública 1
- Construcció (construcción) 2
- Restauració (restauración)/Hosteleria 3
- Comerç (comercio) 4
- Sanitat (sanidad) 5
- Ensenyament (Enseñanza) 6
- Telecomunicacions (telecomunicaciones) /Informàtica 7
- Banca i assegurances (Banca y seguros) 8
- Indústria alimentària 9
- Indústria de maquinària/elèctrica/automòbil 10
- Indústria química 11
- Altres (otras) indústries 12
- Agricultura/ramaderia (ganaderia)/jardineria 13
- Altres autocodificada, començar al 14 14
- No llegir** No ho sap/No contesta 99

P55. Finalment, em podria dir quin és el seu nivell màxim d'estudis acabats? (Finalmente, me podria indicar cuál es su nivel máximo de estudios terminados?) **(Si és necessari llegir opcions, només una resposta)**

- Sense estudis / elementals/ primaris (certificat).....1
- Batxillerat elemental/EGB/ ESO/ FP1/ Mòdul 2/
Cicles formatius grau mitjà /Graduat escolar2
- Batx superior/BUP/FP2/batx. 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