



REO núm: 902  
Data: 30/07/2018



Qüestionari

## **Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2017**

Organisme promotor: Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

**Bon dia/tarda, em dic \_\_\_\_\_ i sóc entrevistador/a de l'empresa\_\_\_\_\_. Tenim constància que des d'aquest telèfon algú es va posar en contacte amb el 012 durant el mes <INSERAR MES SEGONS BBDD> 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 ELS ÚLTIMS DOS MESOS HA TRUCAT AL 012. EN CAS CONTRARI, QUE DIGUI QUE NO O QUE NO HO RECORDA, DONAR LES GRÀCIES I ACOMIADAR-SE:*

*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. Moltes gràcies per la seva col·laboració.*

*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.*

*ENTREVISTADOR/A: 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:*

- És la persona que va trucar.....1
- S'hi posa una altra persona.....2
- Absent.....3
- Ocupat/ada.....4

*ENTREVISTADOR/A: TORNAR A LLEGIR LA PANTALLA INICIAL:*

Em pot confirmar que efectivament durant els últims dos mesos ha trucat al 012

- Sí.....1
- No.....2 (FINALITZAR L'ENTREVISTA)

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

- Llar.....1
- Empresa.....2

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

- Català.....1 PASSEU A QST.CATALÀ-P1
- Castellà.....2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1
- Li és indiferent/NS/NC.....3 SEGONS IDIOMA DE REALITZACIÓ DE L'ENQUESTA

## C1. Vostè és?

ENQUESTADOR/A: ANOTEU EL SEXE. SI NO ES DISTINGEIX, PREGUNTEU:

Home.....1  
Dona.....2

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

PROGRAMADOR/A: SI AL CONFIRMAR L'EDAT DE LA PERSONA SELECCIONADA TÉ MENYS DE 18 ANYS, L'ENQUESTA NO ÉS VÀLIDA

--	--

PROGRAMADOR/A: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:

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

## I. CONEIXEMENT DEL SERVEI

---

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Menys d'un any. Especificar: \_\_\_\_\_ mesos
2. Entre 1 any i 2 anys
3. Més de 2 anys
98. No ho sap
99. No contesta

### P3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?

Esponània. MULTIRESPOSTA

1. Familiar o amiatat
2. Internet
3. Televisió
4. Ràdio
5. A la premsa
6. Butlletí electrònic
7. Algun altre servei telefònic
8. Feina/estudis
9. Oficines de treball
10. Altres: especificar \_\_\_\_\_
98. No ho sap
99. No contesta

## II. SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

---

**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.**

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P6. 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.**

Aleatorització

- P6a.** Rapidesa
- P6b.** Amabilitat
- P6c.** El coneixement sobre el tipus de consulta
- P6d.** La facilitat de poder contactar amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

### III. FREQUÈNCIA D'ÚS DEL SERVEI

---

**P7. A continuació, parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?**

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí: especificar \_\_\_\_\_
2. No, no el coneix
98. No ho sap
99. No contesta

**P8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?**

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Només una vegada *(passeu a P10)*
2. 2 o 3 vegades
3. 4 o 5 vegades
4. Més de 5 vegades
98. No ho sap *(passeu a P10)*
99. No contesta *(passeu a P10)*

**P9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAN TRUCAT MÉS D'UNA VEGADA AL 012 ALS ÚLTIMS DOS MESOS A LA P8

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Pel mateix tema
2. Per un tema diferent *(passeu a P10)*
98. No ho sap *(passeu a P10)*
99. No contesta *(passeu a P10)*

**P9.2 Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE TRUCAT PEL MATEIX TEMA A LA P9

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

\_\_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta

## IV. TIPUS DE TRÀMIT I RESOLUCIÓ

---

### 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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- |     |             |                |
|-----|-------------|----------------|
| 1.  | Sí          | (passeu a P11) |
| 1.  | No          |                |
| 98. | No ho sap   | (passeu a P11) |
| 99. | No contesta | (passeu a P11) |

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

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE NO LI VAN RESOLDRE LA CONSULTA A LA P10

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

\_\_\_\_\_

- |     |             |
|-----|-------------|
| 98. | No ho sap   |
| 99. | No contesta |

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

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE NO LI VAN RESOLDRE LA CONSULTA A LA P10

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

\_\_\_\_\_

- |     |             |
|-----|-------------|
| 98. | No ho sap   |
| 99. | No contesta |

## V. PROCÉS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

---

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No *(passeu a P13)*
98. No ho sap
99. No contesta

**P12. Quin tipus d'incidència?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONUT QUE HI VA HAVER ALGUN TIPUS D'INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA A LA P11

Esponrània. NOMÉS UNA RESPOSTA

\_\_\_\_\_

98. No ho sap
99. No contesta



## VI. RECOMANACIONS I MILLORES DEL SERVEI

---

### P13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

*Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA*

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

### P14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

*Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA*

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

### P15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

*Esponània. MULTIRESPONSA*

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

## VII. SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ

---

**P16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?**

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No *(passeu a P17)*
98. No ho sap *(passeu a P17)*
99. No contesta *(passeu a P17)*

### **P16.2. A través de quin canal o canals?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAGUESSIN POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ A LA P16

Esponània. MÀXIM DUES RESPOSTES

1. El portal gencat.cat
2. Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc)
3. L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)
4. Xarxes socials
5. Altres \_\_\_\_\_
98. No ho sap
99. No contesta

**P. 16. 3 I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?**

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAGUESSIN POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ A LA P16

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- \_\_\_\_\_
98. No ho sap
  99. No contesta

**P17. Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?**

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
1. No
98. No ho sap
99. No contesta

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

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P5. 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**

Aleatorització

**P5a.** Rapidesa

**P5b.** Amabilitat

**P5c.** El coneixement sobre el tipus de consulta

**P5d.** La facilitat de poder contactar amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració \_\_\_\_\_

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

**P19. Sap que el 012 ha modificat el cost de la trucada i aplica un servei de tarifa plana?**

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

**P20. I creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?**

Llegir categories NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Segur que sí
- 2. Probablement sí
- 3. Probablement no
- 4. Segur que no
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

## DADES DE CLASSIFICACIÓ

---

### C3. I a on va néixer?

*Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA*

1. Catalunya
2. Altres comunitats autònomes
3. Unió Europea
4. Resta del món. Anotar: \_\_\_\_\_
98. No ho sap
99. No contesta

### C4. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

*Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA*

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres. Anotar: \_\_\_\_\_
98. No ho sap
99. No contesta

## C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

Esportània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

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

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- |     |                             |                 |
|-----|-----------------------------|-----------------|
| 1.  | Treballa per compte propi   | (passeu a C6.1) |
| 2.  | Treballa per compte d'altri | (passeu a C6.2) |
| 3.  | No treballa                 | (passeu a C6.3) |
| 98. | No ho sap                   | (passeu a C7)   |
| 99. | No contesta                 | (passeu a C7)   |

### C6.1 Vostè és...?

*PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA C6: Treballen per compte propi*

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

### C6.2 Vostè és...?

*PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA C6: Treballen per compte d'altri*

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

### C6.3 Vostè és...?

*PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "3" A LA C6: No treballen*

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

### C7. Em podria indicar el seu lloc de residència

*ENTREVISTADOR/A: ANOTAR MUNICIPI I CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR I DEMANAR DISTRICTE A BARCELONA*

Esponània NOMÉS UNA RESPOSTA

Municipi \_\_\_\_\_

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 Oriental

*ENQUESTADORA: 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?**

*Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA*

1. Sí
2. No

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

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

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

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

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

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

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

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

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

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

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

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

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

*Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA*

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

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

*Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA*

1. Sí
2. No

*PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONST "1" A LA E7*

**E8. Quina o quines persones?**

*Esponània. MULTIRESPONSA*

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