



4.-C. EM POT DIR EL CANAL DE TELEVISIÓ QUE MIRA HABITUALMENT? I EL SEGON?

	1er)	2on)		
TVE1	01	01	NS	98
TVE2	02	02	NC	99
TV3	03	03		
Canal 33	04	04		
Tele 5	05	05		
Antena 3	06	06		
Cuatro	07	07		
La Sexta	08	08		
Digital Plus	09	09		
Televisió local	10	10	(especificar)	
Altres	95	95	(anotar)	
No veu mai la televisió	97			

4.-D. DIGUI'M SI A CASA SEVA DISPOSEN DE: (llegir possibilitats)

	Sí	No	No sap què és	NC
TV analògica	1	2	98	99
TV per cable	1	2	98	99
TV per satèl·lit	1	2	98	99
TV per línia telefònica (imagenio)	1	2	98	99
TDT (amb descodificador)	1	2	98	99
TDT (integrada a l'aparell de TV)	1	2	98	99

5.- RÀDIO

5.-A. EM POT DIR L'EMISSORA DE RÀDIO QUE ESCOLTA HABITUALMENT? I LA SEGONA?

	1ra)	2na)		
Catalunya Radio	01	01	NS	98
SER	02	02	NC	99
RNE	03	03		
Onda Cero	04	04		
RAC1	05	05		
COPE	06	06		
COM Radio	07	07		
Punt Radio	08	08		
Ona Catalana	09	09		
40 principales	10	10		
Radio Teletaxi	11	11		
Flaix FM	12	12		
Cadena Dial	13	13		
RAC 105	14	14		
Catalunya Informació	15	15		
M80	16	16		
Cadena 100	17	17		
Radio Club 25	18	18		
Altres	95	95	(especificar)	
No escolta mai la ràdio	97			

6.- PREMSA

6.-A. PEL QUE FA A LA PREMSA ESCRITA, EM POT DIR QUIN DIARI LLEGEIX HABITUALMENT? I EL SEGON?

	1er)	2on)		
El Periódico de Catalunya (català)	01	01	NS	98
El Periódico de Catalunya (castellà)	02	02	NC	99
La Vanguardia	03	03		
El País	04	04		
Avui	05	05		
El Punt	06	06		
ABC	07	07		
El Mundo	08	08		
La Razón	09	09		
Mundo deportivo	10	10		
Sport	11	11		
Marca	12	12		
Metro/Metro Directo	13	13		
20 minuts	14	14		
Què	15	15		
ADN	16	16		
Gol	17	17		
Penalty	18	18		
Segre	19	19		
La Mañana	20	20		
Diari de Girona	21	21		
Diari de Tarragona	22	22		
Altres comarcals / provincials	23	23	(anotar)	
Altres	95	95	(anotar)	
No llegeix mai el diari	97			

7.- INTERNET

7.-A. EM PODRIA DIR QUÈ ÉS PER VOSTÈ INTERNET? - espontània

NS ..... 98  
NC ..... 99

7.-B. ACTUALMENT, VOSTÈ UTILITZA INTERNET?

Sí ..... 1 (aneu a 7.-H)  
No ..... 2

(PELS NO USUARIS D'INTERNET)

7.-C. PERQUÈ NO UTILITZA INTERNET? - (LLEGIR POSSIBILITATS) (1 RESPOSTA)

No té ordinador ..... 01  
No té connexió ..... 02  
No sap com funciona ..... 03  
No li troba utilitat ..... 04  
És car ..... 05  
Perquè és perillós / poc adequat pels nens ..... 05  
Els pares no volen ..... 06  
Altres ..... 95 (anotar)  
NS ..... 98  
NC ..... 99

7.-D. ALGUNA PERSONA CONEGUDA DEL SEU ENTORN LI HA BUSCAT ALGUNA INFORMACIÓ QUE VOSTÈ NECESSITAVA PER INTERNET ?

Sí ..... 1 NS ..... 98  
No ..... 2 NC ..... 99

7.-E. HA UTILITZAT INTERNET AMB ANTERIORITAT?

Sí ..... 1  
No ..... 2 (aneu a p.7.-G)

7.-F. EM PODRIA DIR PER QUIN MOTIU NO L'UTILITZA ARA? - espontània-

NS ..... 98  
NC ..... 99

7.-G. VOSTÈ CREU QUE ÉS MOLT, BASTANT, POC O GENS PROBABLE QUE EN EL FUTUR UTILITZI INTERNET?

Molt probable ..... 1 NS ..... 98  
Bastant probable ..... 2 NC ..... 99  
Poc probable ..... 3  
Gens probable ..... 4

(ANEU A P.7\_U)

(NOMÉS PELS USUARIS D'INTERNET)

7.-H. VOSTÈ ES CONSIDERA UN USUARI D'INTERNET MOLT, BASTANT, POC O GENS AVANÇAT?

Molt avançat ..... 1 NS ..... 98  
Bastant avançat ..... 2 NC ..... 99  
Poc avançat ..... 3  
Gens avançat ..... 4

7.-I. A QUIN LLOC VA ACCEDIR A INTERNET PER PRIMERA VEGADA? (1 RESPOSTA)

A casa ..... 01 NS ..... 98  
A la feina ..... 02 NC ..... 99  
A casa d'uns amics ..... 03  
A l'escola ..... 04  
A la universitat ..... 05  
A un bar / cibercafé / locutori ..... 06  
A una biblioteca ..... 07  
Altres ..... 95 (anotar)

7.-J. DES DE QUINS LLOCS ES CONNECTA A INTERNET?  
(anotar tantes respostes com digui l'entrevistat)

Des de casa .....	1	NS.....	98
Des de la feina .....	2	NC.....	99
Des del centre d'estudis .....	3		
Bar / Cibercafé / locutori .....	4		
Des d'una biblioteca .....	5		
Altres .....	6	(anotar)	

7.-K. I DE QUIN TIPUS DE CONNEXIÓ A INTERNET DISPOSA A CASA ? I A LA FEINA?

	Casa	Feina
Línia telefònica a través de mòdem o RDSI (convencional) .....	01.....	01
Connexió de Banda Ampla (amb ADSL, xarxa de cable, etc.) .....	02.....	02
Xarxa de telefonía mòbil de banda ampla via UMTS, 3G (3a generació) .....	03.....	03
Altres formes de connexió de banda ampla (via satèl·lit, etc.) .....	04.....	04
Altres tipus de telefonía mòbil (WAP, GPRS) .....	05.....	05
No treballa .....	06	(Atenció)
No hi disposa de connexió .....	07	(aneu 7.N.)
Altres .....	95	95 (anotar)
NS .....	98	98
NC .....	99	99

(PELS QUE DISPOSEN D'INTERNET A CASA)

7.-L. DES DE QUAN DISPOSA DE CONNEXIÓ INTERNET A CASA SEVA?

Menys de 3 mesos .....	1
De 3 a 6 mesos .....	2
De + de 6 a 12 mesos .....	3
De + de 12 mesos a 2 anys .....	4
Més de 2 anys .....	5
NS.....	98
NC .....	99

7.-M. QUIN VA SER EL PRINCIPAL MOTIU PER POSAR-SE INTERNET A CASA SEVA? -espontània-

NS.....	98
NC .....	99

7.-N. PER A CADASCUNA DE LES SEGÜENTS FINALITATS DIGUI AMB QUINA FREQUÈNCIA USA VOSTÈ INTERNET:

	Diari	Algunes vegades Setmana	Algunes vegades Mes	Menor freqü.	Mai	NS	NC	NP
Feina / professionals..1 .....	2	3	4	5	98..99..97			
Acadèmics/formació...1 .....	2	3	4	5	98..99..97			
Oci / personals.....1 .....	2	3	4	5	98..99			

7.-O. ARA LI PREGUNTARÉ PER DIFERENTS POSSIBILITATS D'ÚS D'INTERNET

O.1. DIGUI'M SI UTILITZA INTERNET...?

	Habit.	A veg.	Mai	NS	NC
Per buscar/rebre informació sobre serveis públics .....	1	2	3	98	99
Per treballar (teletreballar) .....	1	2	3	98	99
Per realitzar cursos via Internet de qualsevol matèria .....	1	2	3	98	99
Per jugar (jocs en xarxa) .....	1	2	3	98	99
Per navegar sense cap objectiu concret .....	1	2	3	98	99

O.2. UTILITZA INTERNET PER COMUNICAR-SE AMB ALTRES PERSONES?

Sí .....	1
No .....	2 (aneu a O.3.)
NS.....	98 (aneu a O.3.)
NC.....	99 (aneu a O.3.)

CONCRETAMENT DIGUI'M SI UTILITZA INTERNET...

	Habit.	A veg.	Mai	NS	NC
Per rebre/enviar e-mail .....	1	2	3	98	99
Per xatejar (messenger, altres o participar en fòrums, xats) .....	1	2	3	98	99
Per opinar o participar en blogs o weblogs.....	1	2	3	98	99
Per telefonar a través d'Internet o videoconferències .....	1	2	3	98	99

O.3. UTILITZA INTERNET PER FER GESTIONS ADMINISTRATIVES O COMPRA I VENDA DE PRODUCTES?

Sí .....	1
No .....	2 (aneu a O.4.)
NS.....	98 (aneu a O.4.)
NC.....	99 (aneu a O.4.)

CONCRETAMENT DIGUI'M SI UTILITZA INTERNET...

	Habit.	A veg.	Mai	NS	NC
Per fer tràmits amb l'administració .....	1	2	3	98	99
Per banca electrònica i activitats financeres(transaccions, etc.).....	1	2	3	98	99
Per comprar bens (mobles, aparells, software,etc.) .....	1	2	3	98	99
Per comprar o fer comandes d'aliments .....	1	2	3	98	99
Per comprar o reserva de viatges i allotjament .....	1	2	3	98	99
Per comprar música, llibres, entrades d'espectacles.....	1	2	3	98	99
Per fer apostes, jugar a la loteria .....	1	2	3	98	99
Per vendre béns o serveis .....	1	2	3	98	99

O.4. UTILITZA INTERNET PER CERCAR INFORMACIÓ?

Sí .....	1
No .....	2 (aneu a 7.Q.)
NS.....	8 (aneu a 7.Q.)
NC.....	9 (aneu a 7.Q.)

CONCRETAMENT DIGUI'M SI UTILITZA INTERNET...

	Hab	A veg.	Mai	NS	NC
Per buscar/rebre informació sobre bens o serveis .....	1	2	3	98	99
Per buscar/rebre informació sobre viatges i allotjament .....	1	2	3	98	99
Per buscar/rebre informació sobre serveis d'oci o descarregar pel·lícules, música, imatges, jocs .....	1	2	3	98	99
Per consultar mapes, carreteres, adreces, telèfons, previsions meteorològiques.....	1	2	3	98	99
Per escoltar la radio o veure la televisió via Internet .....	1	2	3	98	99
Per descarregar software i actualitzacions de programes.....	1	2	3	98	99
Per estudiar, fer deures o buscar informació per la feina.....	1	2	3	98	99
Per buscar/rebre informació sobre temes de salut, malalties .....	1	2	3	98	99
Per buscar/rebre informació sobre temes, educatius, formació, cursos.....	1	2	3	98	99
Per buscar informació sobre temes relacionats amb el seu país.....	1	2	3	98	99
Per buscar feina o enviar currículums .....	1	2	3	98	99
Per llegir premsa i revistes d'actualitat on-line.....	1	2	3	98	99

7.-P. QUIN DIARI LLEGEIX HABITUALMENT? I EL SEGON? (espontània. no llegir possibilitats)

	1er)	2on)
El Periódico de Catalunya.....	02	02
La Vanguardia .....	03	03
El País .....	04	04
Avui .....	05	05
El Punt.....	06	06
ABC .....	07	07
El Mundo.....	08	08
La Razón .....	09	09
Diari esportiu.....	10	10
Gratuïts.....	11	11

Segre .....	12	12
La Mañana .....	13	13
Diari de Girona .....	14	14
Diari de Tarragona .....	15	15
Vilaweb .....	16	16
e-notícies .....	17	17
Prensa estrangera .....	18	18
Altres .....	95	95
NS .....	98	98
NS .....	99	99

(anotar)  
(anotar)

7.-Q. DISPOSA D'AGREGADOR DE NOTÍCIES EN RSS?

Sí ..... 1      NS ..... 98  
No ..... 2      NC ..... 99

7.-R. EM PODRIA DIR LES 3 ÚLTIMES PÀGINES D'INTERNET QUE HA VISITAT? -espontània-

_____	_____
_____	_____
_____	_____

NS ..... 98  
NC ..... 99

7.-S. EM PODRIA DIR 3 PÀGINES ENREGISTRDES A L'APARTAT DE FAVORITS DEL SEU ORDINADOR? -espontània-

_____	_____
_____	_____
_____	_____

No en tinc cap d'enregistrada ..... 97  
NS ..... 98  
NC ..... 99

7.-T. QUIN ÉS EL CERCADOR / BUSCADOR QUE UTILITZA HABITUALMENT? -espontània-

Google ..... 01      NS ..... 98  
Yahoo..... 02      NC ..... 99  
Altavista ..... 03  
Terra ..... 04  
Altres ..... 95 (anotar)

(PER A TOTHOM)

7.-U. QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL AVANTATGE D'INTERNET? -espontània-

_____	_____
-------	-------

NS ..... 98  
NC ..... 99

7.-V. QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL INCONVENIENT D'INTERNET? -espontània-

_____	_____
-------	-------

NS ..... 98  
NC ..... 99

8.- **CORREU ELECTRÒNIC**

8.-A. VOSTÈ UTILITZA CORREU ELECTRÒNIC?

Sí ..... 1      (aneu a P8.-C)  
No ..... 2

(PELS NO USUARIS)

8.-B. ALGUNA PERSONA DEL SEU ENTORN L'AJUDA A ENVIAR CORREUS ELECTRÒNICS?

Sí ..... 1  
No ..... 2  
NS ..... 98 } (aneu a P8H)  
NC ..... 99 }

(NOMÉS USUARIS DE CORREU ELECTRÒNIC)

8.-C. DES DE QUIN LLOC UTILITZA EL CORREU ELECTRÒNIC? (anotar tantes respostes com digui l'entrevistat)

Des de casa ..... 01      NS ..... 98  
Des de la feina ..... 02      NC ..... 99  
Des del centre d'estudis ..... 03  
Amb el telèfon mòbil ..... 04  
Amb la PDA ..... 05  
Al bar / cibercafé / locutori ..... 06  
Des d'una biblioteca ..... 07  
Altres ..... 95 (anotar)

8.-D. EM PODRIA DIR, QUANTES ADRECES PERSONALS DE CORREU ELECTRÒNIC TÉ PER REBRE MISSATGES? I PER USOS PROFESSIONALS / FEINA / ACADEMICS? -espontània-

Personals    Feina

Una ..... 1 ..... 1  
Dues ..... 2 ..... 2  
Tres ..... 3 ..... 3  
Quatre ..... 4 ..... 4  
Cinc ..... 5 ..... 5  
Més de cinc ..... 6 ..... 6 (espec.)  
Cap ..... 7 ..... 7  
No treballa ..... 97  
NS ..... 98  
NC ..... 99

8.-E. PER A CADASCUNA DE LES SEGÜENTS FINALITATS AMB QUINA FREQUÈNCIA USA VOSTÈ EL CORREU ELECTRÒNIC?

Diari      Algunes vegades    Algunes vegades    Menor freqü.    Mai    NS    NC    NP  
Setmana    Mes

Feina / professionals.. 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 98.. 99 .. 97  
Acadèmics ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 98.. 99 .. 97  
Oci / personals ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 98.. 99

8.-F. EM POT DIR QUIN ÉS EL NÚMERO APROXIMAT DE CONTACTES PERSONALS QUE TÉ ENREGISTRATS? I PER FEINA?

Personals	_____	_____	_____	NS ..... 998
				NC ..... 999
Feina	_____	_____	_____	NS ..... 998
				NC ..... 999
				NP ..... 997

8.-G. I AMB QUANTES PERSONES, APROXIMADAMENT, S'HA INTERCANVIAT MAILS DURANT LA DARRERA SETMANA PER MOTIUS PERSONALS? I PER MOTIUS DE FEINA?

Personals	_____	_____	_____	NS ..... 998
				NC ..... 999
Feina	_____	_____	_____	NS ..... 998
				NC ..... 999
				NP ..... 997

(PER A TOTHOM)

8.-H. QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL AVANTATGE DEL CORREU ELECTRÒNIC? -espontània-

_____	_____
-------	-------

NS ..... 98  
NC ..... 99

8.-I. QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL INCONVENIENT DEL CORREU ELECTRÒNIC? -espontània-

_____	_____
-------	-------

NS ..... 98  
NC ..... 99

9.- **TELÈFON MÒBIL**

9.-A. VOSTÈ TÈ MÒBIL?

Sí .....1  
 No .....2 ... (aneu a P9E)

9.-B. PER ÚS PERSONAL, DE QUIN TIPUS DE MÒBIL DISPOSA?

Mòbil GPRS ..... 1 NS ..... 98  
 Mòbil GSM ..... 2 NC ..... 99  
 Mòbil UMTS / 3G ..... 3  
 Altres ..... 4 (espec.)

9.-C. DE LES SEGÜENTS POSSIBILITATS, DIGUI'M SI VOSTÈ UTILITZA EL MÒBIL DE FORMA HABITUAL, A VEGADES O MAI PER A:

Habitual A veg Mai NS NC

Parlar per telèfon ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99  
 Per enviar missatges ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99  
 Per fer fotos ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99  
 Per accedir a Internet ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99  
 Com agenda ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99  
 Per jugar ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99  
 Com a despertador ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99  
 Videoconferència ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99  
 Trucades internacionals ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 98 ..... 99

9.-C.1 EM PODRIA DIR APROXIMADAMENT QUANTS CONTACTES INTERNACIONALS TÈ ENREGISTRATS AL SEU MÒBIL?

Internacionals     NS ..... 998  
 NC ..... 999

9.-D. PER A CADASCUNA DE LES SEGÜENTS FINALITATS AMB QUINA FREQUÈNCIA USA VOSTÈ EL TELÈFON MÒBIL?

1 a 5 6 a 10 Més 10  
vegs. vegs. vegs. Mai NS NC NP  
dia dia dia

Feina / professionals ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 5 ..... 98 ..... 99 ..... 97  
 Oci / personals ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 5 ..... 98 ..... 99

**(PER A TOTHOM)**

9.-E. QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL AVANTATGE DEL TELÈFON MÒBIL? (espontània)

NS ..... 98  
 NC ..... 99

9.-F. QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL INCONVENIENT DEL TELÈFON MÒBIL? (espontània)

NS ..... 98  
 NC ..... 99

10.- ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M CADASCUN DELS SEGÜENTS MITJANS EN FUNCIÓ DE LA UTILITAT QUE TENEN PER VOSTÈ COM A MITJÀ DE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ, ON 0 ÉS GENS ÚTIL I 10 MOLT ÚTIL.

0-10 No usa NS NC

Televisió .....  ..... 97 ..... 98 ..... 99  
 Ràdio .....  ..... 97 ..... 98 ..... 99  
 Premsa escrita .....  ..... 97 ..... 98 ..... 99  
 Internet .....  ..... 97 ..... 98 ..... 99  
 Correu electrònic .....  ..... 97 ..... 98 ..... 99  
 Telèfon mòbil .....  ..... 97 ..... 98 ..... 99

**SERVEIS**

11.- EM SABRIA DIR ALGUN O ALGUNS SERVEIS D'INFORMACIÓ O ATENCIÓ AL CIUTADÀ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA? – espontània– (NO LLEGIR- anoteu literalment tantes respostes com doni l'entrevistat)

NS ..... 98 (aneu a P13)  
 NC ..... 99 (aneu a P13)

12.- EN UNA ESCALA DE 0 A 10, COM VALORA ELS SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ QUE OFEREIX LA GENERALITAT DE CATALUNYA, ON 0 ÉS MOLT MALAMENT I 10 MOLT BÉ?

NS NC  
 00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10 98 99

**TELÈFON D'ATENCIÓ CIUTADANA**

13.- VOSTÈ SAP SI LA GENERALITAT DISPOSA D'UN TELÈFON D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA? EM PODRIA DIR EL NÚMERO?

Sí, ho sap i cita 012 ..... 1 (aneu a p13.-B)  
 Sí, ho sap però diu altres números ..... 2 (espec.)  
 Sí, ho sap però no recorda el número ..... 3  
 No, no ho sap ..... 98  
 NC ..... 99

13.-A. VOSTÈ CONEIX O HA SENTIT PARLAR DEL 012?

Sí ..... 1  
 No ..... 2 (aneu a p14)  
 NS ..... 98 (aneu a p14)  
 NC ..... 99 (aneu a p14)

13.-B. COM EL VA CONÈIXER? –espontània-(1 RESPOSTA)

Familiar o amic ..... 01 NS ..... 98  
 Internet ..... 02 NC ..... 99  
 Per la televisió ..... 03  
 Per la ràdio ..... 04  
 A la premsa ..... 05  
 Revista de la Generalitat ..... 06  
 Pàgines grogues ..... 07  
 Algun altre servei telefònic ..... 08  
 Altres respostes ..... 95 (espec.)

13.-C. HA TRUCAT ALGUNA VEGADA AL 012?

Sí ..... 1  
 No ..... 2 (aneu a p14)  
 NS ..... 8 (aneu a p14)  
 NC ..... 9 (aneu a p14)

13.-D. APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE ES VA DIRIGIR AL 012 PER SOL·LICITAR UNA INFORMACIÓ O FER UNA GESTIÓ? (llegir possibilitats)

Els últims 15 dies ..... 1 NS ..... 98  
 Entre 16 dies i 1 mes ..... 2 NC ..... 99  
 Entre + de 1 mes i 3 mesos ..... 3  
 Entre + de 3 i 6 mesos ..... 4  
 Entre + de 6 i 12 mesos ..... 5  
 Més d'un any ..... 6  
 Altres ..... 7 (espec.)

13.-E. PER QUIN MOTIU (GESTIÓ O CONSULTA) S'HI VA DIRIGIR LA DARRERA VEGADA? –espontània- (anoteu literalment la resposta)

NS ..... 98  
 NC ..... 99

13.-F. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012 (ON 0 SIGNIFICA GENS SATISFET I 10 MOLT SATISFET)

NS NC  
 00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10 98 99

13-G. I EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI:

	0-10	NS	NC
Rapidesa .....	<input type="text"/>	98	99
Amabilitat .....	<input type="text"/>	98	99
Professionalitat .....	<input type="text"/>	98	99
Adequació de resposta .....	<input type="text"/>	98	99
Llenguatge clar i concís .....	<input type="text"/>	98	99
Interès per resoldre la consulta .....	<input type="text"/>	98	99
Resolució del problema, consulta o gestió .....	<input type="text"/>	98	99

→ Si < 5 preguntar 13.H  
→ Si ≥ 5 aneu a 14

13-H. EM PODRIA DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA? **espontània-(anoteu literalment la resposta)**

NS.....98  
NC.....99

**PÀGINA GENCAT.CAT**

14.- VOSTÈ SAP SI LA GENERALITAT DISPOSA D'UNA PÀGINA WEB ON ES POT OBTENIR INFORMACIÓ I FER ALGUNES GESTIONS? EM PODRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB ?

- Sí, ho sap i cita gencat o gencat.cat.....1 (aneu a p14b)  
 Sí, ho sap però diu altres noms.....2 (espec.)  
 Sí, ho sap però no recorda la pàgina.....3  
 No, no ho sap.....98  
 NC.....99

14.-A. VOSTÈ CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT?

- Sí.....1 NS.....98 (aneu a p15)  
 No.....2 (aneu a p15) NC.....99 (aneu a p15)

14.-B. COM LA VA CONÈIXER? –espontània-(1 RESPOSTA)

- Familiar o amic.....01 NS.....98  
 Buscador Internet.....02 NC.....99  
 Per la televisió.....03  
 Per la ràdio.....04  
 A la premsa.....05  
 Revista de la Generalitat.....06  
 Pàgines grogues.....07  
 Trucant al 012.....08  
 Altres.....95 (anotar)

14.-C. HA VISITAT ALGUNA VEGADA LA PÀGINA GENCAT.CAT?

- Sí.....1 NS.....98 (aneu a p15)  
 No.....2 (aneu a p15) NC.....99 (aneu a p15)

14.-D. APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA VISITAR GENCAT.CAT PER CERCAR UNA INFORMACIÓ O FER UNA GESTIÓ? (LLEGIR POSSIBILITATS)

- Els últims 15 dies.....1 NS.....98  
 Entre 16 dies i 1 mes.....2 NC.....99  
 Entre + de 1 mes i 3 mesos.....3  
 Entre + de 3 i 6 mesos.....4  
 Entre + de 6 i 12 mesos.....5  
 Més d'un any.....6  
 Altres.....7 (espec.)

14.-E. PER QUIN MOTIU (GESTIÓ O CONSULTA) VA ENTRAR A LA PÀGINA GENCAT.CAT LA DARRERA VEGADA? –espontània-(anoteu literalment la resposta)?

NS.....98  
NC.....99

14.-F. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI OFERT PER LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (ON 0 SIGNIFICA GENS SATISFET I 10 MOLT SATISFET)?

	NS	NC
00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10	98	99

14.-G. I EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PÀGINA GENCAT.CAT EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI:

	0-10	NS	NC
És clara i entenedora .....	<input type="text"/>	98	99
Està actualitzada .....	<input type="text"/>	98	99
És fàcil trobar el que s'hi busca.....	<input type="text"/>	98	99
És útil.....	<input type="text"/>	98	99
Té una estètica agradable.....	<input type="text"/>	98	99
Dóna informació suficient o àmplia.....	<input type="text"/>	98	99
Resolució del problema, consulta o gestió.....	<input type="text"/>	98	99

→ Si < 5 preguntar 14.H  
→ Si ≥ 5 aneu a 14.I

14.-H. EM PODRIA DIR EL MOTIU PEL QUAL NO HO VA PODER SOLUCIONAR –espontània-

NS.....98  
NC.....99

14.-I. EM PODRIA DIR ALGUN ASPECTE EN EL QUE CREU QUE LA PÀGINA GENCAT.CAT PODRIA O HAURIA DE MILLORAR? –espontània-

NS.....98  
NC.....99

**OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ**

15.- VOSTÈ SAP SI LA GENERALITAT DISPOSA D'OFICINES ON POT REALITZAR GESTIONS O OBTENIR INFORMACIÓ? ME'N POT DIR ALGUNA? –espontània- (anotar totes les que digui)

No en coneix cap.....97 (aneu a p16)  
 NS.....98 (aneu a p16)  
 NC.....99 (aneu a p16)

15.-A. HA ANAT ALGUNA VEGADA A ALGUNA OFICINA DE LA GENERALITAT?

- Sí.....1 NS.....98 (aneu a p16)  
 No.....2 (aneu a p16) NC.....99 (aneu a p16)

15.-b. APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA VISITAR UNA OFICINA DE LA GENERALITAT PER DEMANAR ALGUNA INFORMACIÓ O FER ALGUNA GESTIÓ? (llegir possibilitats)

- Els últims 15 dies.....1 NS.....98  
 Entre 16 dies i 1 mes.....2 NC.....99  
 Entre + de 1 mes i 3 mesos.....3  
 Entre + de 3 i 6 mesos.....4  
 Entre + de 6 i 12 mesos.....5  
 Més d'un any.....6  
 Altres.....7 (espec.)

15.-C. QUINA ÉS L'ÚLTIMA OFICINA DE LA GENERALITAT QUE HA VISITAT? (anoteu característiques de l'oficina; població, l'adreça, tipus...)

NS.....98  
NC.....99

15.-D. COM LA VA CONÈIXER? (espontània) (1 RESPOSTA)

Familiar o amic .....01 NS..... 98  
 Buscador Internet .....02 NC..... 99  
 Per la televisió .....03  
 Per la ràdio .....04  
 Per la premsa .....05  
 Revista de la Generalitat .....06  
 Pàgines grogues .....07  
 Trucant al 012.....08  
 Altres .....95 (anotar)

15.-e. PER QUIN MOTIU S'HI VA DIRIGIR LA DARRERA VEGADA? -espontània- (anoteu literalment la resposta)?

NS .....98  
 NC .....99

15.-F. I CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI OFERT EN AQUESTA OFICINA (ON 0 SIGNIFICA GENS SATISFET I 10 MOLT SATISFET)

00 - 01 - 02 - 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10 NS NC  
98 99

15.-G. I EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ REBUDA A L'OFICINA EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI:?

	0-10	NS	NC
Rapidesa .....	<input type="text"/>	98	99
Amabilitat.....	<input type="text"/>	98	99
Professionalitat .....	<input type="text"/>	98	99
Adequació de resposta.....	<input type="text"/>	98	99
Llenguatge clar i concís .....	<input type="text"/>	98	99
Interès per resoldre la consulta .....	<input type="text"/>	98	99
Resolució del problema, consulta o gestió.....	<input type="text"/>	98	99

→ Si < 5 preguntar 15.H  
 → Si ≥ 5 aneu a 16

15.-H. EM PODRIA DIR EL MOTIU PEL QUAL NO VA PODER SOLUCIONAR LA SEVA DEMANDA , CONSULTA O GESTIÓ-espontània-?

NS .....98  
 NC .....99

**REVISTA DE LA GENERALITAT**

16.- VOSTÈ SAP SI LA GENERALITAT EDITA ALGUNA REVISTA D'INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SERVEIS I ACTUACIONS D'AQUESTA ADMINISTRACIÓ? EM PODRIA DIR EL SEU NOM?.

Sí, ho sap i cita infocatalunya..... 1 (aneu a 16.-B)  
 Sí, ho sap però diu altres noms.....2 (espec.)  
 Sí, ho sap però no recorda el nom.....3  
 No, no ho sap .....98  
 NC.....99

16.-A. VOSTÈ CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE LA REVISTA INFOCATALUNYA?

Sí ..... 1 NS ..... 98 (aneu a p17)  
 No .....2 (aneu a p17) NC ..... 99 (aneu a p17)

16.-B. COM LA VA CONÈIXER? -espontània-(1 RESPOSTA)

Familiar o amic .....01 NS..... 98  
 La rep al seu domicili .....02 NC..... 99  
 Internet.....03  
 Per la televisió .....04  
 Per la ràdio .....05  
 Per la premsa .....06  
 Pàgines grogues .....07  
 Trucant al 012.....08  
 Altres .....95 (anotar)

16.-C. L'HA VIST O FULLEJAT ALGUNA VEGADA?

Sí ..... 1 NS ..... 98 (aneu a p17)  
 No ..... 2 (aneu a p17) NC ..... 99 (aneu a p17)

16.-D. CONCRETAMENT, QUANTES VEGADES DIRIA QUE L'HA VISTA / LLEGIDA O FULLEJAT DURANT L'ÚLTIM ANY?

1 vegada.....1 NS..... 98  
 2 vegades.....2 NC ..... 99  
 3 vegades.....3  
 4 vegades.....4  
 5 o més vegades.....5  
 Cap vegada .....6

16.-E. QUINA ÉS LA SECCIÓ O L'INFORMACIÓ DE LA REVISTA INFOCATALUNYA QUE MÉS LI AGRADA? -espontània-

NS .....98  
 NC .....99

16.-F. I CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA INFORMACIÓ REBUDA A TRAVÉS DE LA REVISTA INFOCATALUNYA (ON 0 SIGNIFICA GENS SATISFET I 10 MOLT SATISFET)?

00 - 01 - 02 - 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10 NS NC  
98 99

16.-G. I EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA REVISTA INFOCATALUNYA EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES:

	0-10	NS	NC
És clara i entenedora .....	<input type="text"/>	98	99
És útil.....	<input type="text"/>	98	99
Té una estètica agradable.....	<input type="text"/>	98	99
Dóna informació suficient o àmplia .....	<input type="text"/>	98	99

16.-H. EM PODRIA DIR ALGUN ASPECTE EN EL QUE CREU QUE LA REVISTA INFOCATALUNYA PODRIA O HAURIA DE MILLORAR? -espontània-

NS .....98  
 NC .....99

17.- DELS MITJANS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX? (llegir possibilitats) (1 RESPOSTA)

Trucar per telèfon ..... 1  
 Accedir per Internet ..... 2  
 Anar a una oficina d'atenció personal..... 3  
 Altres .....4 (anotar)  
 NS .....8 (aneu a p18)  
 NC.....9 (aneu a p18)

17.-A. PER QUIN MOTIU PREFEREIX AQUEST MITJÀ? -espontània-

NS .....98  
 NC .....99

**DADES D'IDENTIFICACIÓ**

18.- EM PODRIA DIR ELSEU LLOC DE NAIXEMENT?

Entrevistador: anotar població en cas de néixer a Catalunya, anotar comunitat autònoma si es resta d'Espanya i país si es nascut a l'estranger.

Municipi entrevista ..... 1 }  
 Resta de Catalunya..... 2 } → Aneu a Pregunta 19  
 Resta Espanya..... 3 }  
 Unió Europea. .... 4 (espec) }  
 Resta del món ..... 5 (espec) } → Aneu a Pregunta 18.A.

18.-A. QUIN ANY VA ARRIBAR A ESPANYA PER QUEDAR-SE?

Any	___	___	___	___
-----	-----	-----	-----	-----

NS .....998  
NC .....999

**19.- ¿QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT/S?**

Espanyola.....1  
Doble: Espanyola + altre ..... 2 (espec)  
Altres nacionalitats ..... 3 (espec)

**20.- ¿ON VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?**

	<u>Resta</u>	<u>Resta</u>	
	<u>Cat</u>	<u>Espanya</u>	<u>del món</u>

Lloc naix. mare: .01..... 02.....03→ Espec país: \_\_\_\_\_  
Lloc naix. pare ...01..... 02.....03→ Espec país: \_\_\_\_\_

**21.- EM PODRIA DIR QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL A CASA? I A LA FEINA/ESTUDIS? I AMB ELS AMICS?**

	<u>A casa</u>	<u>A</u>	<u>Amb</u>
		<u>la feina</u>	<u>els amics</u>

Principalment català..... 01 ..... 01 ..... 01  
Principalment castellà..... 02 ..... 02 ..... 02  
Les dues..... 03 ..... 03 ..... 03  
Altres..... 04 ..... 04 ..... 04 (esp.)  
No procedeix..... 97 ..... 97 ..... 97  
NS ..... 98 ..... 98 ..... 98  
NC..... 99 ..... 99 ..... 99

**22.- I RESPECTE AL CATALÀ, VOSTÈ: (Ilegiu possibilitats)**

	<u>Sí</u>	<u>No</u>
--	-----------	-----------

L'entén .....1 .....2  
El parla .....1 .....2  
L'escriu .....1 .....2  
El llegeix.....1 .....2

**23.- DIGUI'M LA SEVA PROFESSIONI I LA SEVA SITUACIÓ LABORAL ACTUAL**

**(anoteu professió i codifiqueu activitat)**

Empresari o professional amb assalariats.....1	} <b>Aneu a 25a,b i c</b>
Treballador o professional autònom.....2	
Assalariat indefinit .....3	
Assalariat eventual o interí.....4	
Membre cooperativa.....5	
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en negoci familiar) .....6	
Jubilat /pensionista.(abans treballava).....7	} <b>Aneu a 26</b>
Pensionista (abans no treballava).....8	
Aturat (abans treballava).....9	
Aturat (busca la primera feina) .....10	
Treball domèstic no remunerat .....11	
Estudiant .....12	
NS .....98	
NC.....99	

**25-A- QUANTES PERSONES TÉ AL SEU CARREC EN EL TREBALL?**

Cap ..... 1 NS ..... 98  
De 1 a 5 ..... 2 NC ..... 99  
De 6 a 20..... 3  
Més de 20..... 4

**25-B- TREBALLA VOSTÈ EN EL SECTOR PÚBLIC, EN EL PRIVAT O A UNA ORGANITZACIÓ SENSE AFANY DE LUCRE?**

Sector públic (Administració pública + empreses públiques)..... 1 NS ..... 98  
Sector privat ..... 2 NC ..... 99  
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions) .. 3

**25-C- EN QUIN SECTOR?**

Agrari ..... 1 NS ..... 98  
Indústria ..... 2 NC ..... 99  
Serveis ..... 3  
Construcció ..... 4

**26. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS (ACABATS)?**

Sense estudis ..... 1  
Estudis primaris no acabats, PGS ..... 2  
Primaris acabats,EGB, FP-1, ESO, Batxiller elemental ..... 3  
Batxiller superior, BUP, FP-2, COU, MP2, MP3, CFGM o CFGS... 4  
Universitaris primer cicle (diplomatura)..... 5  
Universitari segon cicle (llicenciatura) o tercer cicle..... 6  
NS ..... 99  
NC..... 98

**27. ÉS VOSTÈ LA PERSONA QUE MÉS INGRESSOS ECONÒMICS APORTA A LA SEVA LLAR?**

Sí ..... 1 (aneu a P30)  
No, a parts iguals..... 2  
No, és una altra persona ..... 3  
NS ..... 98  
NC..... 99

**28. QUINA ÉS LA PROFESSIONI I SITUACIÓ LABORAL DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS A LA LLAR (O DE L'ALTRA PERSONA QUE SOSTENTA L'ECONOMIA FAMILIAR)?.**

**(anoteu professió i codifiqueu activitat)**

Empresari o professional amb assalariats..... 1	NS ..... 98
Treballador o professional autònom.....2	NC ..... 99
Assalariat indefinit .....3	
Assalariat eventual o interí.....4	
Membre cooperativa ..... 5	
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en negoci familiar) ..... 6	
Jubilat /pensionista.(abans treballava).....7	
Pensionista (abans no treballava)..... 8	
Aturat.(abans treballava) ..... 9	
Aturat.(busca la primera feina) ..... 10	
Treball domèstic no remunerat ..... 11	
Estudiant ..... 12	

**29. QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS (ACABATS) DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS A LA LLAR (O DE L'ALTRA PERSONA QUE SOSTENTA L'ECONOMIA FAMILIAR)?**

Sense estudis..... 1  
Estudis primaris no acabats, PGS ..... 2  
Primaris acabats,EGB, FP-1, ESO, Batxiller elemental ..... 3  
Batxiller superior, BUP, FP-2, COU, MP2, MP3, CFGM o CFGS... 4  
Universitaris primer cicle (diplomatura) ..... 5  
Universitari segon cicle (llicenciatura) o tercer cicle ..... 6  
NS ..... 99  
NC..... 98

**30. EM POT DIR QUINA ÉS LA SUPERFÍCIE EN METRES QUADRATS DE L'HABITATGE ON VIU ACTUALMENT?**

Menys de 50m<sup>2</sup> ..... 1 NS ..... 98  
De 50 a 75m<sup>2</sup>..... 2 NC ..... 99  
De 76 a 100m<sup>2</sup>..... 3  
De 101 a 150m<sup>2</sup>..... 4  
Més de 150m<sup>2</sup>..... 5

**31. COMPTANT-LO A VOSTÈ, QUANTES PERSONES VIUEN HABITUALMENT A L'HABITATGE?**

Entrevistat/da ..... 1 NS ..... 98  
2 persones.....2 NC ..... 99  
3 persones.....3  
4 persones.....4  
5 persones.....5  
Més de 5 persones ..... 6 (espec.)

**32. I FINALMENT, COMPTANT-LO A VOSTÈ, QUANTES PERSONES A LA SEVA LLAR HI HA QUE TINGUIN...**

	<u>NS</u>	<u>NC</u>
De 0 a 10 anys ..... <input type="text"/>	.....98	..... 99
Entre 11 i 20 anys ..... <input type="text"/>	.....98	..... 99
Entre 21 i 30 anys..... <input type="text"/>	.....98	..... 99
Entre 31 i 40 anys..... <input type="text"/>	.....98	..... 99
Més de 40 anys ..... <input type="text"/>	.....98	..... 99

NOM DE L'ENTREVISTAT: .....

ADREÇA:.....NÚM:..... PIS:..... TELÈFON:.....  
(Confirmeu que l'entrevistat viu permanentment en aquesta adreça)

ENTREVISTADOR: .....SUPERVISOR: .....