

BUENOS DÍAS/TARDES: ME LLAMO Y COLABORO CON *GESOP, GABINET D'ESTUDIS SOCIALS I OPINIÓ PÚBLICA*. ESTAMOS REALIZANDO UNA ENCUESTA EN DIFERENTES MUNICIPIOS PARA CONOCER LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN. POR ESTO LE RUEGO QUE CONTESTE UNAS PREGUNTAS. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

0.- ¿ESTÁ USTED EMPADRONADO EN ESTE MUNICIPIO?

→ Sí1
No2 (Fin entrev.)

1.- ¿ME PODRÍA DECIR CON QUÉ FRECUENCIA USTED VE, ESCUCHA O USA LOS SIGUIENTES MEDIOS O TECNOLOGÍAS: DIARIAMENTE, ALGUNAS VECES A LA SEMANA, ALGUNAS VECES AL MES, MENOR FRECUENCIA O NUNCA?

	Diario	Algunas veces Semana	Algunas veces Mes	Menor frec.	Nunca	NS	NC
Ver la televisión.....	1	2	3	4	5	8	9
Escuchar la radio.....	1	2	3	4	5	8	9
Leer la prensa.....	1	2	3	4	5	8	9
Acceder a Internet.....	1	2	3	4	5	8	9
Usar correo electrónico.....	1	2	3	4	5	8	9
Usar webcam.....	1	2	3	4	5	8	9
Hablar teléfono móvil.....	1	2	3	4	5	8	9
Enviar mensajes por teléfono móvil.....	1	2	3	4	5	8	9
Enviar mensajes a móviles a través de Internet.....	1	2	3	4	5	8	9
Llamar por teléfono a través de Internet.....	1	2	3	4	5	8	9

1.-A. ¿ME PODRÍA DECIR EL NOMBRE DEL PROGRAMA QUE UTILIZA PARA LLAMAR POR TELÉFONO A TRAVÉS DE INTERNET?

Skype1
Messenger.....2
Otros3 (anotar)
NS8
NC9

2.- DÍGAME SI EN SU CASA DISPONEN DE LOS SIGUIENTES APARATOS O EQUIPOS Y DE CUÁNTOS DISPONEN:

	Si, uno uno	+ de uno	No	No sabe qué es	NC
Televisión.....	1	2	3	8	9
DVD.....	1	2	3	8	9
Videoconsola.....	1	2	3	8	9
Teléfono fijo.....	1	2	3	8	9
Teléfono móvil + PDA.....	1	2	3	8	9
Teléfono móvil.....	1	2	3	8	9
Agenda electrónica (PDA).....	1	2	3	8	9
Ordenador de sobremesa.....	1	2	3	8	9
Con conexión a Internet.....	1	2	8	9	
La conexión es ADSL?.....	1	2	8	9	
Con tecnología sin cables (WIFI).....	1	2	8	9	
Ordenador portátil.....	1	2	3	8	9
Con conexión a Internet.....	1	2	8	9	
La conexión es ADSL?.....	1	2	8	9	
Con tecnología sin cables (WIFI).....	1	2	8	9	
Webcam.....	1	2	3	8	9
Videocámara.....	1	2	3	8	9
Cámara fotos digital.....	1	2	3	8	9
Reprod. MP3, MP4, iPod.....	1	2	3	8	9
GPS / Navegador.....	1	2	3	8	9

3.- ¿DISPONE DE TV DE PAGO?

Sí1
No2 (ir a P3B)
NS8 (ir a P3B)
NC9 (ir a P3B)

3.-A. ¿CUÁL? (Espontánea)

NS98
NC99

3.-B. DÍGAME SI EN SU CASA DISPONEN DE: (leer posibilidades)

	Sí	No	No sabe qué es	NC
TDT (integrada en el aparato de TV).....	1	2	3	9
TDT (con descodificador).....	1	2	3	9

4.- INTERNET

4.-A. ACTUALMENTE, ¿UTILIZA USTED INTERNET?

Sí1 (ir a P4G)
No2

(PARA LOS NO USUARIOS DE INTERNET)

4.-B. ¿POR QUÉ NO UTILIZA INTERNET? (Espontánea. no leer posibilidades) (1 Respuesta)

No tiene ordenador01
No tiene conexión02
No sabe como funciona03
No le encuentra utilidad04
Es caro05
Porque es peligroso / poco adecuado para los niños06
Los padres no quieren07
Es mayor / por edad08
No tiene tiempo09
No le gusta10
Otros95(anotar)
NS98
NC99

4.-C. ¿ALGUNA PERSONA CONOCIDA DE SU ENTORNO LE HA BUSCADO ALGUNA INFORMACIÓN QUE USTED NECESITABA POR INTERNET?

Sí1
No2
NS8
NC9

4.-D. ¿HABÍA UTILIZADO INTERNET CON ANTERIORIDAD?

Sí1
No2 (ir a P4F)
NS8
NC9

4.-E. ¿ME PODRÍA DECIR POR QUÉ MOTIVO NO LO UTILIZA AHORA? -ESPONTÁNEA-

NS98
NC99

4.-F. ¿USTED CREE QUE ES MUY, BASTANTE, POCO O NADA PROBABLE QUE EN EL FUTURO UTILICE INTERNET?

Muy probable.....1
Bastante probable.....2
Poco probable3
Nada probable4
NS8
NC9

(IR A P5A)
(SÓLO PARA LOS USUARIOS DE INTERNET)

4.-G. ¿USTED SE CONSIDERA UN USUARIO DE INTERNET MUY, BASTANTE, POCO O NADA AVANZADO?

- Muy avanzado1
- Bastante avanzado2
- Poco avanzado3
- Nada avanzado4
- NS8
- NC9

4.-H. ¿DESDE QUÉ LUGARES SE CONECTA A INTERNET? (anotar tantas respuestas como diga el entrevistado)

- Desde casa1
- Desde el trabajo2
- Desde el centro de estudios3
- Bar / Cibercafé / locutorio4
- Desde una biblioteca5
- Otros6 (anotar)
- NS8
- NC9

4.-I. PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FINALIDADES DIGA CON QUÉ FRECUENCIA USA USTED INTERNET:

- | | <u>Algunas veces</u> | | <u>Algunas veces</u> | | <u>Menor frec.</u> | | <u>Nunca</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|------------------------------|----------------------|---------------|----------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|-----------|-----------|
| | <u>Diario</u> | <u>veces</u> | <u>veces</u> | <u>veces</u> | <u>veces</u> | <u>veces</u> | | | |
| | | <u>Semana</u> | <u>Mes</u> | | | | | | |
| Trabajo / profesionales..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | | |
| Académicos..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | | |
| Ocio / personales..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | | |

4.-J. ¿USTED UTILIZA INTERNET PARA BUSCAR INFORMACIÓN: HABITUALMENTE, A VECES O NUNCA?

- Habitualmente.....1
- A veces.....2
- Nunca.....3 (ir a P4L)
- NS.....8 (ir a P4L)
- NC.....9 (ir a P4L)

4.-K. CONCRETAMENTE, ¿ME PODRÍA DECIR SI BUSCA INFORMACIÓN SOBRE LOS SIGUIENTES TEMAS?

- | | <u>Habit.</u> | <u>A veces</u> | <u>Nunca</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|---|---------------|----------------|--------------|-----------|-----------|
| Sobre servicios públicos | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre viajes y alojamiento | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre servicios de ocio..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para consultar mapas, carreteras, direcciones, teléfonos, previsiones meteorológicas..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre temas laborales o por trabajo..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre temas de salud, enfermedades ... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre temas educativos, formación, cursos | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
- (Únicamente para las personas extranjeras):**
 Para buscar/recibir información sobre temas relacionados con su país..... 1 2 3 8 9

(PARA TODOS LOS USUARIOS DE INTERNET)

4.-L. AHORA LE LEERÉ OTRAS POSIBILIDADES DE USO DE INTERNET. DÍGEME SI USTED PERSONALMENTE UTILIZA INTERNET HABITUALMENTE, A VECES O NUNCA PARA...

- | | <u>Habit.</u> | <u>A veces</u> | <u>Nunca</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|--|---------------|----------------|--------------|-----------|-----------|
| Para navegar sin ningún objetivo concreto..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para recibir/enviar e-mail | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para chatear (Messenger, otros o participar en fórums, chats) | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para opinar o participar en blogs o weblogs..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para descargar / escuchar música | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para descargar / ver películas..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para descargar software y actualizaciones de programas..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para escuchar la radio | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para ver la televisión | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para leer prensa y revistas de actualidad on-line | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para hacer trámites con la administración..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para banca electrónica y actividades financieras (transacciones, etc.) | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Para comprar aparatos electrónicos (móviles, ordenadores, etc.) | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |

Habit. A veces Nunca NS NC

- Para comprar o hacer pedidos de alimentos 1 2 3 8 9
- Para comprar o reservar viajes y alojamiento..... 1 2 3 8 9
- Para comprar música, libros, entradas de espectáculos..... 1 2 3 8 9
- Para otras compras 1 2 3 8 9
- Para vender bienes o servicios 1 2 3 8 9
- Para trabajar (tele trabajar) 1 2 3 8 9
- Para buscar trabajo o enviar curriculums 1 2 3 8 9
- Para realizar cursos vía Internet de cualquier materia..... 1 2 3 8 9
- Para estudiar, hacer deberes 1 2 3 8 9
- Para hacer apuestas, jugar a la lotería .. 1 2 3 8 9
- Para jugar (juegos en red) 1 2 3 8 9
- Para mirar vídeos por Youtube 1 2 3 8 9

4.-M. USTED DISPONE DE:

- | | <u>Sí</u> | <u>No</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Agregador de noticias en RSS | 1 | 2 | 8 | 9 |
| Blog propio o página web..... | 1 | 2 | 8 | 9 |

4.-N. ¿USTED PARTICIPA EN ALGUNA RED SOCIAL, COMO FACEBOOK, MYSPACE, ETC.?

- Sí1
- No2
- NS.....8
- NC.....9

(PARA TODOS)

5.- CORREO ELECTRÓNICO

5.-A. ¿USTED UTILIZA CORREO ELECTRÓNICO?

- Sí 1
- No 2 (ir a P6A)

(SÓLO USUARIOS DE CORREO ELECTRÓNICO)

5.-B. ¿DESDE QUÉ LUGAR UTILIZA EL CORREO ELECTRÓNICO? (anotar tantas respuestas como diga el entrevistado)

- Desde casa.....01
- Desde el trabajo.....02
- Desde el centro de estudios.....03
- Con el teléfono móvil.....04
- Con la PDA.....05
- En el bar / cibercafé / locutorio.....06
- Desde una biblioteca.....07
- Otros95 (anotar)
- NS.....98
- NC.....99

5.-C. ¿ME PODRÍA DECIR CUÁNTAS DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO OPERATIVAS TIENE PARA RECIBIR MENSAJES PERSONALES? ¿Y PARA USOS PROFESIONALES / TRABAJO? - espontánea-

- | | <u>Personales</u> | <u>Trabajo</u> |
|--------------------|-------------------|----------------|
| Una | 1 | 1 |
| Dos | 2 | 2 |
| Tres..... | 3 | 3 |
| Cuatro | 4 | 4 |
| Cinco..... | 5 | 5 |
| Más de cinco | 6 | 6 (espec.) |
| Ninguna..... | 7 | 7 |
| NS..... | 8 | 8 |
| NC..... | 9 | 9 |

5.-D. PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FINALIDADES ¿CON QUÉ FRECUENCIA USA USTED EL CORREO ELECTRÓNICO?

- | | <u>Algunas veces</u> | | <u>Algunas veces</u> | | <u>Menor frec.</u> | | <u>Nunca</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|------------------------------|----------------------|---------------|----------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------|-----------|-----------|
| | <u>Diario</u> | <u>veces</u> | <u>veces</u> | <u>veces</u> | <u>veces</u> | <u>veces</u> | | | |
| | | <u>Semana</u> | <u>Mes</u> | | | | | | |
| Trabajo / profesionales..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | | |
| Académicos..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | | |
| Ocio / personales..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 | | |

6.- TELÉFONO MÓVIL

6.-A. ¿TIENE USTED MÓVIL?

Sí1
 No2 (ir a P7)

6.-B. ¿SU MÓVIL ES 3G (TERCERA GENERACIÓN O UMTS)?

Sí1
 No2
 No sabe8
 No contesta9

6.-C. DE LAS SIGUIENTES POSIBILIDADES, DÍGAME SI USTED UTILIZA EL MÓVIL DE FORMA HABITUAL, A VECES O NUNCA PARA:

Habitual A veces Nunca NS NC

Hablar por teléfono 1 2 3 8 9
 Para enviar mensajes..... 1 2 3 8 9
 Para hacer fotos 1 2 3 8 9
 Para acceder a Internet..... 1 2 3 8 9
 Como agenda 1 2 3 8 9
 Para jugar..... 1 2 3 8 9
 Como despertador1..... 2 3 8 9
 Videoconferencia 1 2 3 8 9
 Llamadas internacionales. 1 2 3 8 9

6.-C.1 ¿ME PODRÍA DECIR APROXIMADAMENTE CUÁNTOS CONTACTOS INTERNACIONALES TIENE REGISTRADOS EN SU MÓVIL?

Internacionales			
-----------------	--	--	--

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

6.-D. PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FINALIDADES ¿CON QUÉ FRECUENCIA USA USTED EL TELÉFONO MÓVIL?

1 a 5 6 a 10 +11
 veces veces veces Menor Nunca NS NC
 día día día frec.

Trabajo / profesionales..... 1 2 3 4 5 8 9
 Ocio / personales..... 1 2 3 4 5 8 9

(PARA TODOS)

7.- AHORA LE LEERÉ DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALÓREME CADA UNO DE ESTOS MEDIOS EN FUNCIÓN DE LA UTILIDAD QUE LE DAN A USTED COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, DONDE 0 ES NADA ÚTIL Y 10 MUY ÚTIL.

	0-10	No usa	NS	NC
Televisión	<input type="text"/>	97	98	99
Radio	<input type="text"/>	97	98	99
Prensa escrita	<input type="text"/>	97	98	99
Internet	<input type="text"/>	97	98	99
Correo electrónico	<input type="text"/>	97	98	99
Teléfono móvil	<input type="text"/>	97	98	99

SERVICIOS

8.- HABLEMOS AHORA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN O ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿COMO VALORA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN QUE OFRECE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, DONDE 0 ES MUY MAL Y 10 MUY BIEN?

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

9.- ¿ME SABRÍA DECIR ALGÚN O ALGUNOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN O ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GENERALITAT

DE CATALUNYA? –espontánea– (NO LEER- anotar literalmente tantas respuestas como dé el entrevistado)

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

DATOS RELATIVOS A SU SITUACIÓN COMO PARADO

10. ¿CUÁLES SON LAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL TRABAJO SOBRE LAS QUE AHORA MISMO O EN UN FUTURO INMEDIATO USTED NECESITARÁ INFORMACIÓN? (Espontánea. Máximo 3 respuestas)

NINGUNA, NO NECESITA INFORMACIÓN.....97 (ir a P10C)
 NS.....98 (ir a P10C)
 NC.....99 (ir a P10C)

10.A. ¿A DÓNDE CREE QUE SE DIRIGIRÍA PARA BUSCAR ESTA INFORMACIÓN? (Espontánea. Máximo 3 respuestas)

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

10.B. ¿Y A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO PREFERIRÍA BUSCAR ESTA INFORMACIÓN? (leer posibilidades)

Presencial..... 1
 Telefónico 2
 Internet 3
 Indiferente 4
 Otros (especificar) 95 (No leer)
 No sabe 98
 No contesta 99

10.C. ¿ESTÁ BUSCANDO TRABAJO O LO HA BUSCADO A LO LARGO DEL AÑO PASADO?

Sí, busca trabajo..... 1
 Sí, pero ahora no está buscando..... 2
 No 3 (ir a P10F)
 NS 8 (ir a P10F)
 NC 9 (ir a P10F)

10.D. ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO O MEDIOS BUSCA TRABAJO HABITUALMENTE? (multirespuesta) (Espontánea)

Internet 1
 Prensa 2
 Oficinas de trabajo 3
 Relaciones personales 4
 ETT 5
 Otros 7 (anotar)
 NS 8
 NC 9

10.D1 (para los que dicen internet). ¿EN QUÉ PÁGINAS? –anotar-

oficinadetreball.cat 1
 Gencat.cat 2
 Infojobs 3
 Infoempleo 4
 Laboris 5
 Infofeina 6
 Otros 95 (espec.)
 NS 98
 NC 99

10.D2 (para los que dicen prensa). ¿EN QUÉ DIARIOS? –anotar-

La Vanguardia 01

El Periódico de Catalunya	02
El País.....	03
Avui.....	04
El Punt	05
ABC.....	06
El Mundo	07
La Razón	08
Diario deportivo	09
Gratisos	10
Segre	11
La Mañana	12
Diari de Girona	13
Diari de Tarragona	14
Otros comarcales / provinciales	94 (espec.)
Otros	95 (anotar)
NS.....	98
NC.....	99

10.D3 (para los que dicen oficinas). ¿EN QUÉ OFICINA? –anotar-

SOC.....	1
INEM.....	2
Otras	95 (espec.)
NS.....	98
NC.....	99

10.E. ¿CUAL CREE QUE ES LA PRINCIPAL DIFICULTAD QUE TIENE PARA ENCONTRAR TRABAJO?

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

10.F. ¿EN EL ÚLTIMO AÑO HA HECHO O ESTÁ HACIENDO ALGÚN TIPO DE FORMACIÓN?

Sí, la ha hecho.....	1
Sí, la está haciendo	2
No	3 (ir a P10G)
NS.....	8 (ir a P10G)
NC.....	9 (ir a P10G)

10.F1 (para los que dicen que sí) CONCRETAMENTE, ¿HA HECHO ALGUN TIPO DE FORMACIÓN RELACIONADA CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)?

Sí, la ha hecho.....	1
Sí, la está haciendo	2
No.....	3
NS.....	8
NC.....	9

10.G. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿CREE QUE LOS CURSOS EN TIC MEJORAN LA OCUPABILIDAD DE LAS PERSONAS?

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

10.H. SEGÚN SU EXPERIENCIA, ¿QUÉ TIPO DE FORMACIÓN NECESITARÍA PARA INCREMENTAR SUS POSIBILIDADES DE ENCONTRAR TRABAJO?

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

TELÉFONO DE ATENCIÓN CIUDADANA

11.- ¿SABE USTED SI LA GENERALITAT DISPONE DE UN TELÉFONO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA? ¿ME PODRÍA DECIR EL NÚMERO?

Sí, lo sabe y cita 012	1	(ir a P11B)
Sí, lo sabe pero dice otros números	2	(espec.)
Sí, lo sabe pero no recuerda el número.....	3	
No, no lo sabe	8	
NC.....	9	

11.-A. ¿CONOCE USTED O HA OÍDO HABLAR DEL 012?

Sí.....	1
No	2 (ir a P12)
NS.....	8 (ir a P12)
NC.....	9 (ir a P12)

11.-B. ¿CÓMO LO CONOCIÓ? –espontánea-(1 respuesta)

Familiar o amigo	01
------------------------	----

Internet.....	02
Por la televisión	03
Por la radio	04
En la prensa	05
Revista de la Generalitat	06
Páginas amarillas.....	07
Otro servicio telefónico.....	08
Trabajo	09
Estudios	10
Publicidad en el buzón.....	11
Publicidad en la calle	12
Otras respuestas	95 (espec.)
NS.....	98
NC.....	99

11.-C. ¿HA LLAMADO ALGUNA VEZ AL 012?

Sí.....	1
No	2 (ir a P12)
NS.....	8 (ir a P12)
NC.....	9 (ir a P12)

11.-D. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO TIEMPO HACE DE LA ÚLTIMA VEZ QUE SE DIRIGIÓ AL 012 PARA SOLICITAR UNA INFORMACIÓN O HACER UNA GESTIÓN? (leer posibilidades)

Los últimos 15 días.....	1
Entre 16 días y 1 mes.....	2
Entre + de 1 mes y 3 meses	3
Entre + de 3 y 6 meses.....	4
Entre + de 6 y 12 meses.....	5
Más de un año.....	6
Otros	7 (espec.)
NS.....	8
NC.....	9

11.-E. ¿POR QUÉ MOTIVO (GESTIÓN O CONSULTA) SE DIRIGIÓ LA ÚLTIMA VEZ? –espontánea- (anotar literalmente la respuesta)

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

11.-F. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALÓREME EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO 012 (donde 0 significa nada satisfecho y 10 muy satisfecho)

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

11.-G. Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALÓREME EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL 012 EN RELACIÓN A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO:

	0-10	NS	NC
Rapidez.....	<input type="text"/>	98	99
Amabilidad.....	<input type="text"/>	98	99
Profesionalidad.....	<input type="text"/>	98	99
Adecuación de respuesta.....	<input type="text"/>	98	99
Lenguaje claro y conciso.....	<input type="text"/>	98	99
Interés por resolver la consulta	<input type="text"/>	98	99

11.-H. ¿LE SOLUCIONARON CORRECTAMENTE SU DEMANDA, CONSULTA O GESTIÓN?

Sí.....	1 (ir a P11J)
No	2
NS.....	8 (ir a P11J)
NC.....	9 (ir a P11J)

11.-i. ¿ME PUEDE DECIR EL MOTIVO POR EL CUAL CONSIDERA QUE NO LE RESOLVIERON CORRECTAMENTE SU CONSULTA? –Anotar literalmente la respuesta-

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

11.-J. ¿ME PODRÍA DECIR ALGUNA COSA EN LA QUE CREE QUE EL SERVICIO 012 PODRÍA O DEBERÍA MEJORAR? **-Espontánea- (anotar literalmente la respuesta)**

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

PÁGINA GENCAT.CAT

12.- ¿SABE USTED SI LA GENERALITAT DISPONE DE UNA PÁGINA WEB DONDE SE PUEDE OBTENER INFORMACIÓN Y HACER ALGUNAS GESTIONES? ¿ME PODRÍA DECIR EL NOMBRE DE LA PÁGINA WEB ?

- Sí, lo sabe y cita GENCAT o GENCAT.CAT.....1 (ir a P12B)
- Sí, lo sabe pero dice otros nombres.....2 (espec.)
- Sí, lo sabe pero no recuerda la página.....3
- No, no lo sabe.....8
- NC.....9

12.-A. ¿CONOCE USTED O HA OÍDO HABLAR DE LA PÁGINA WEB GENCAT.CAT?

- Sí.....1
- No.....2 (ir P13)
- NS.....8 (ir P13)
- NC.....9 (ir P13)

12.-b. ¿CÓMO LA CONOCIÓ? **-Espontánea-(1 respuesta)**

- Familiar o amigo.....01
- Buscador Internet.....02
- Por la televisión.....03
- Por la radio.....04
- En la prensa.....05
- Revista de la Generalitat.....06
- Páginas amarillas.....07
- Llamando al 012.....08
- Trabajo.....09
- Estudios.....10
- Otros.....95 (anotar)
- NS.....98
- NC.....99

12.-C. HA VISITADO ALGUNA VEZ LA PÁGINA GENCAT.CAT?

- Sí.....1
- No.....2 (ir P13)
- NS.....8 (ir P13)
- NC.....9 (ir P13)

12.-D. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO TIEMPO HACE DE LA ÚLTIMA VEZ QUE VISITÓ GENCAT.CAT PARA BUSCAR UNA INFORMACIÓN O HACER UNA GESTIÓN? (leer posibilidades)

- Los últimos 15 días.....1
- Entre 16 días y 1 mes.....2
- Entre + de 1 mes y 3 meses.....3
- Entre + de 3 y 6 meses.....4
- Entre + de 6 y 12 meses.....5
- Más de un año.....6
- Otros.....7 (espec.)
- NS.....8
- NC.....9

12.-E. ¿POR QUÉ MOTIVO (GESTIÓN O CONSULTA) ENTRÓ EN LA PÁGINA GENCAT.CAT LA ÚLTIMA VEZ? **-espontánea- (anotar literalmente la respuesta)?**

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

12.-F. CONCRETAMENTE, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALÓREME EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO OFRECIDO POR LA PÁGINA WEB GENCAT.CAT (Donde 0 significa nada satisfecho y 10 muy satisfecho)

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

12.-G. Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALÓREME EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA GENCAT.CAT EN RELACIÓN A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO:

	0-10	NS	NC
Es clara y comprensible.....		98	99
Está actualizada.....		98	99
Es fácil encontrar lo que se busca.....		98	99
Es útil.....		98	99
Tiene una estética agradable.....		98	99
Da información suficiente o amplia.....		98	99

12.-H. ¿PUDO SOLUCIONAR CORRECTAMENTE SU DEMANDA, CONSULTA O GESTIÓN?

- Sí.....1 (ir a P12J)
- No.....2
- NS.....8 (ir a P12J)
- NC.....9 (ir a P12J)

12.-I. ¿CUÁL ES EL MOTIVO POR EL QUE NO LO PUDO SOLUCIONAR? **-Anotar literalmente la respuesta-**

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

12.-j. ¿ME PODRÍA DECIR ALGUNA COSA EN LA QUE CREE QUE LA PÁGINA GENCAT.CAT PODRÍA O DEBERÍA MEJORAR? **-ESPONTÁNEA-(Anotar literalmente la respuesta)**

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

OFICINAS DEL SERVICIO DE OCUPACIÓN DE CATALUNYA

13.- ¿SABE USTED SI LA GENERALITAT DISPONE DE OFICINAS DONDE PUEDE REALIZAR GESTIONES U OBTENER INFORMACIÓN? ¿ME PUEDE DECIR ALGUNA? **-Espontánea- (anotar todas las que diga)**

No conoce ninguna.....	97 (ir P14)
NS.....	98 (ir P14)
NC.....	99 (ir P14)

13.-a. ¿HA IDO ALGUNA VEZ A ALGUNA OFICINA DEL SERVICIO DE OCUPACIÓN DE CATALUNYA? (leer posibilidades)

- Sí y actualmente está inscrito como demandante.....1
- Sí, pero actualmente no está inscrito.....2
- No.....3 (ir P14)
- NS.....8 (ir P14)
- NC.....9 (ir P14)

13.-B. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO TIEMPO HACE DESDE LA ÚLTIMA VEZ QUE VISITÓ ESTA OFICINA? (leer posibilidades)

- Los últimos 15 días.....1
- Entre 16 días y 1 mes.....2
- Entre + de 1 mes y 3 meses.....3
- Entre + de 3 y 6 meses.....4
- Entre + de 6 y 12 meses.....5
- Más de un año.....6
- Otros.....7 (espec.)
- NS.....8
- NC.....9

- 23.- ¿CUÁNTO TIEMPO HACE QUE ESTÁ EN EL PARO?
- Menos de 3 meses 1
 - De 3 a 6 meses 2
 - De 6 a 12 meses 3
 - De 1 a 2 años 4
 - De 2 a 3 años 5
 - Más de 3 años 6
 - Otros 7 **(espec)**
 - NS 8
 - NC 9

23.-A. ¿COBRA PRESTACIÓN DE DESEMPLEO?

- Sí 1
- No 2
- NS 8
- NC 9

24.- PROFESIÓN Y ACTIVIDAD ANTES DE QUEDARSE EN PARO

- | | |
|--|-----------|
| Empresario o profesional con asalariados 1 | Ir a P24A |
| Trabajador o profesional autónomo 2 | |
| Asalariado indefinido 3 | |
| Asalariado eventual, temporal o interino 4 | |
| Miembro cooperativa 5 | |
| Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en negocio familiar) 6 | |
| Jubilado /pensionista (antes trabajaba) 7 | Ir a P25 |
| Pensionista (antes no trabajaba) 8 | |
| Parado (antes trabajaba) 9 | |
| Parado (busca el primer trabajo) 10 | |
| Trabajo doméstico no remunerado 11 | |
| Estudiante 12 | |
| NS 98 | |
| NC 99 | |

24A- ¿CUÁNTAS PERSONAS TENÍA A SU CARGO EN EL TRABAJO?

- Ninguna 1
- De 1 a 5 2
- De 6 a 20 3
- Más de 20 4
- NS 8
- NC 9

24B- ¿TRABAJABA USTED EN EL SECTOR PÚBLICO, EN EL PRIVADO O UNA ORGANIZACIÓN SIN AFÁN DE LUCRO?

- Sector público (Administración pública + empresas públicas) 1
- Sector privado 2
- Organización privada sin afán de lucro (ONG's, asociaciones) 3
- No lo sabe 8
- No contesta 9

24-C- ¿EN QUÉ SECTOR?

- Agrario 1
- Industria 2
- Servicios 3
- Construcción 4
- No lo sabe 8
- No contesta 9

25.- NIVEL DE ESTUDIOS ACABADOS DEL ENTREVISTADO

- Sin estudios 1
- Estudios primarios no acabados, PGS 2
- Primarios acabados, EGB, FP-1, ESO, Bachiller elemental 3
- Bachiller superior, BUP, FP-2, COU, MP2, MP3, CFGM o CFGS 4
- Universitarios primer ciclo (diplomatura) 5
- Universitarios segundo ciclo (licenciatura) o tercer ciclo 6
- NS 99
- NC 98

26.- ¿ES USTED LA PERSONA QUE MÁS INGRESOS ECONÓMICOS APORTA AL HOGAR?

- Sí 1 **(ir a P29)**
- No, a partes iguales 2
- No, es otra persona 3
- NS 98
- NC 99

27.- PROFESIÓN Y ACTIVIDAD DE LA PERSONA CON MÁS INGRESOS EN EL HOGAR O DE LA OTRA PERSONA QUE SUSTENTA LA ECONOMÍA FAMILIAR.

- Empresario o profesional con asalariados 1
- Trabajador o profesional autónomo 2

- Asalariado indefinido 3
- Asalariado eventual o interino 4
- Miembro cooperativa 5
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en negocio familiar) 6
- Jubilado /pensionista (antes trabajaba) 7
- Pensionista (antes no trabajaba) 8
- Parado (antes trabajaba) 9
- Parado (busca el primer trabajo) 10
- Trabajo doméstico no remunerado 11
- Estudiante 12
- NS 98
- NC 99

28.- NIVEL DE ESTUDIOS ACABADOS DE LA PERSONA CON MÁS INGRESOS EN EL HOGAR

- Sin estudios 1
- Estudios primarios no acabados, PGS 2
- Primarios acabados, EGB, FP-1, ESO, Bachiller elemental 3
- Bachiller superior, BUP, FP-2, COU, MP2, MP3, CFGM o CFGS.. 4
- Universitarios primer ciclo (diplomatura) 5
- Universitarios segundo ciclo (licenciatura) o tercer ciclo 6
- NS 99
- NC 98

29.- CONTÁNDOLO A USTED, ¿CUÁNTAS PERSONAS VIVEN HABITUALMENTE EN LA VIVIENDA?

- Entrevistado/da 1
- 2 personas 2
- 3 personas 3
- 4 personas 4
- 5 personas 5
- Más de 5 personas 6 **(espec.)**
- NS 8
- NC 9

30.- CÓDIGO REGIÓN O VEGUERÍA

31.- CÓDIGO PROVINCIA Y MUNICIPIO

--	--	--	--	--	--

32.- DIMENSIÓN DEL MUNICIPIO

- Menor o igual a 2.000 habitantes 1
- De 2.001 a 10.000 habitantes 2
- De 10.001 a 50.000 habitantes 3
- De 50.001 a 150.000 4
- De 150.001 a 1.000.000 5
- Más de 1 millón 6

33.- DISTRITO (para Barcelona)

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10

DÍA:

MES:

HORA INICIO:

HORA FINALIZACIÓN:

NOMBRE DE EL ENTREVISTADO:
DIRECCIÓN:.....NÚM:..... PISO:..... TELÉFONO:
(Confirmar que el entrevistado vive permanentemente en esta dirección)
ENTREVISTADOR:SUPERVISOR: