

TÍTOL ESTUDI:

Símbols de Qualitat

REF: 12.908

01/09/2003

ID) Núm. Qüestionari: _____

DADES PERSONA ENTREVISTADA

Nom de l'entrevistat: ANOTAR EL NOM DE PILA, NO CAL COGNOMS

Municipi: ANOTAR

Telèfon: _____

QUOTES

Q1) Gènere:	Q2) Edat:	Q3) Territori:	Q4) Grandària municipi:
Home.....1	De 16 a 24.....1	Barcelona.....1	BCN.....1
Dona.....2	De 25 a 34.....2	AMB.....2	100.001 a 500.000 hab. ...2
	De 35 a 49.....3	Resta BCN.....3	20.001 a 100.000 hab.3
	De 50 a 64.....4	Girona.....4	5.000 a 20.000 hab.4
	Més de 64.....5	Lleida.....5	Menys de 5.000 hab.5
		Tarragona.....6	

Argumentari per l'entrevistador per fer la captació telefònica

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc _____ entrevistador/a de DEP, institut d'estudis d'opinió. Actualment estem realitzant un estudi sobre temes d'actualitat. Ens agradaria demanar-li la seva col·laboració per tal que ens respongués a unes breus preguntes. Abans que res, volem dir-li que no volem vendre-li res en absolut i que la seva opinió es mantindrà en la més estricta confidencialitat i serà tractada de manera anònima. **MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.**

1. En quin idioma prefereix que li faci l'enquesta?

- Català..... 1
Castellà..... 2
Indiferent/Ns/Nc 99 (CONTINUAR EN CATALÀ)

2. Em pot dir la seva edat? SI NO CONTESTA, ACABAR ENTREVISTA. COMPROBAR: SI MENOR DE 16 ANYS, ACABAR ENTREVISTA

BLOC GENERAL

3. En primer lloc, pensi en establiments de serveis, com ara comerços, bars, restaurants, hotels, establiments turístics o tallers de reparació de vehicles. Em podria dir què significa per vostè que aquests establiments ofereixin un servei de qualitat? ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.

NS/NC.....99

4. Quan vostè entra en algun d'aquests establiments, amb quina freqüència es fixa en què a l'entrada hi hagi algun distintiu o símbol de la qualitat que ofereixen? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA.

- Sempre.....1
Gairebé sempre2
De tant en tant3
Gairebé mai.....4
Mai5
(no llegir) No acostumo a anar-hi / no he anat mai6
(no llegir) Ns/Nc.....99

5. Coneix o ha vist algun distintiu o símbol que indiqui la qualitat d'establiments de serveis, com ara comerços, bars, restaurants, hotels, establiments turístics o tallers de reparació de vehicles? ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.

NO EN CONEC CAP..... 95
NC 99

6. Ara, en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a 'gens important' i el 10, a 'totalment important', digui'm fins a quin punt és important per vostè que un establiment o servei tingui un distintiu de qualitat a l'entrada?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(Ns/Nc =99)

7. I en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a 'gens positiu' i el 10, a 'totalment positiu', com valora vostè el fet que tots els establiments de serveis tinguessin un distintiu o símbol a l'entrada que indiqués la qualitat que ofereixen?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(Ns/Nc =99)

BLOC BARS I RESTAURANTS

8. Ara pensi concretament en els bars o restaurants. Em podria dir què significa per vostè que aquests establiments li ofereixin un servei de qualitat? ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.

 NS/NC.....99

9. Quan vostè entra en un bar o restaurant, amb quina freqüència es fixa en què a l'entrada hi hagi algun distintiu o símbol de la qualitat que ofereix? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA.

Sempre1
 Gairebé sempre2
 De tant en tant3
 Gairebé mai4
 Mai5
 (no llegir) No acostumo a anar-hi / no he anat mai6
 (no llegir) Ns/Nc.....99

10. Em podria dir si coneix algun símbol, logotip o etiqueta que indiqui la qualitat dels bars i restaurants? ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.

 NO EN CONEC CAP95
 NC99

11. En una escala de 0 a 10, on el 0 equival a 'gens important' i el 10, a 'totalment important', digui'm fins a quin punt és important per vostè que els bars i restaurants tinguin un distintiu de qualitat a l'entrada?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Ns/Nc =99)

12. I en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10 a totalment positiva, com valora en general la qualitat que li ofereixen els bars i restaurants de Catalunya?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Ns/Nc =99)

13. Em podria dir quin o quins organismes o entitats creu que haurien de ser els responsables de donar els distintius de qualitat als bars i restaurants de Catalunya? ANOTAR RESPOSTES LITERALS, MÀXIM 3 RESPOSTES

 NS/NC 99

BLOC HOTELS I ESTABLIMENTS TURÍSTICS

14. Pensi ara en hotels o establiments turístics. Em podria dir què significa per vostè que aquests establiments li ofereixin un servei de qualitat? ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.

 Ns/Nc.....99

15. I quan vostè entra en un hotel o establiment turístic, amb quina freqüència es fixa en què a l'entrada hi hagi algun distintiu o símbol de la qualitat que ofereix? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA.

Sempre 1
 Gairebé sempre 2
 De tant en tant..... 3
 Gairebé mai 4
 Mai 5
 (no llegir) No acostumo a anar-hi / no he anat mai 6
 (no llegir) Ns/Nc 99

16. Em podria dir si coneix algun símbol, logotip o etiqueta que indiqui la qualitat dels hotels o establiments turístics? ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.

 NO EN CONEC CAP..... 95
 NC 99

17. En una escala de 0 a 10, on el 0 equival a 'gens important' i el 10, a 'totalment important', digui'm fins a quin punt és important per vostè que els hotels i establiments turístics tinguin un distintiu de qualitat a l'entrada?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Ns/Nc =99)

18. I en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10 a totalment positiva, com valora en general la qualitat que li ofereixen els hotels i establiments turístics de Catalunya?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Ns/Nc =99)

19. Em podria dir quin o quins organismes o entitats creu que haurien de ser els responsables de donar els distintius de qualitat als hotels i establiments turístics de Catalunya? ANOTAR RESPOSTES LITERALS, MÀXIM 3 RESPOSTES

 NS/NC..... 99

BLOC COMERÇOS

20. Pensant en els comerços digui'm què significa per vostè que aquests establiments li ofereixin un servei de qualitat? **ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

 NS/NC.....99

21. I quan vostè entra en un comerç, amb quina freqüència es fixa en què a l'entrada hi hagi algun distintiu o símbol de la qualitat que ofereix? **LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA.**

Sempre1
 Gairebé sempre2
 De tant en tant3
 Gairebé mai4
 Mai5
 (no llegir) No acostumo a anar-hi / no he anat mai6
 (no llegir) Ns/Nc.....99

22. Em podria dir si coneix algun símbol, logotip o etiqueta que indiqui la qualitat dels comerços? **ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

 NO EN CONEC CAP95
 NC.....99

23. En una escala de 0 a 10, on el 0 equival a 'gens important' i el 10, a 'totalment important', digui'm fins a quin punt és important per vostè que els comerços tinguin un distintiu de qualitat a l'entrada?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Ns/Nc =99)

24. I en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10 a totalment positiva, com valora en general la qualitat que li ofereixen els comerços de Catalunya?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Ns/Nc =99)

25. Em podria dir quin o quins organismes o entitats creu que haurien de ser els responsables de donar els distintius de qualitat als comerços de Catalunya? **ANOTAR RESPOSTES LITERALS, MÀXIM 3 RESPOSTES**

 NS/NC 99

BLOC TALLERS

26. Finalment, pensi en els tallers de reparació de vehicles i digui'm què significa per vostè que aquests establiments li ofereixin un servei de qualitat? **ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

 NS/NC 99

27. I quan vostè va a un taller de reparació de vehicles, amb quina freqüència es fixa en què a l'entrada hi hagi algun distintiu o símbol de la qualitat que ofereix? **LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA.**

Sempre 1
 Gairebé sempre 2
 De tant en tant 3
 Gairebé mai 4
 Mai 5
 (no llegir) No acostumo a anar-hi / no he anat mai 6
 (no llegir) Ns/Nc..... 99

28. Em podria dir si coneix algun símbol, logotip o etiqueta que indiqui la qualitat dels tallers de reparació de vehicles? **ESPONTÀNIA, MÀXIM 3 RESPOSTES.**

 NO EN CONEC CAP 95
 NC 99

29. En una escala de 0 a 10, on el 0 equival a 'gens important' i el 10, a 'totalment important', digui'm fins a quin punt és important per vostè que els tallers de reparació de vehicles tinguin un distintiu de qualitat a l'entrada?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Ns/Nc =99)

30. I en una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens positiva i el 10 a totalment positiva, com valora en general la qualitat que li ofereixen els tallers de reparació de vehicles de Catalunya?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Ns/Nc =99)

31. Quin o quins organismes o entitats creu que haurien de ser els responsables de donar aquests distintius de qualitat als tallers de reparació de vehicles de Catalunya? **NO LLEGIR, MÀXIM 3 RESPOSTES**

 NS/NC.....99

BLOC SOCIODEMOGRÀFIC

32. Per acabar, en relació a la seva situació laboral, vostè principalment... NOMÉS 1 RESPOSTA, EL QUE LI PORTI MÉS TEMPS

Estudia.....	1
Treballa per compte d'altri (assalariat)	2
Treballa per compte propi (Empresari, autònom, professional)	3
Està a l'atur	4
Treballa en tasques de la llar.....	5
És jubilat o pensionista.....	6
Ns/Nc.....	99

33. Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat? NOMÉS 1 RESPOSTA, LLEGIR SI ÉS NECESSARI

Sense estudis.....	1
Sense estudis però sap llegir i escriure.....	2
Estudis primaris sense acabar	3
Estudis primaris (certificat)	4
Graduat escolar / EGB / ESO / FP1 / Mòdul 2 / cicles formatius grau mitjà.....	5
BUP / COU / FP2 / batxillerat Logse (reforma).....	6
Cicle formatiu grau superior / Mòdul 3.....	7
Universitari 1 cicle (enginyeria tècnica, arquitectura tècnica, diplomatura).....	8
Universitari 2 cicle / (enginyer, llicenciat, arquitecte) / doctorats.....	9
Ns/Nc.....	99

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL-LABORACIÓ