

BON DIA/TARDA: EM DIC I COL-LABORO AMB GESOP, GABINET D'ESTUDIS SOCIALS DE LA CIUTADANIA PÚBLICA. ESTEM REALITZANT UNA ENQUESTA A DIFERENTS MUNICIPIS PER CONÈIXER L'OPINIÓ DELS CIUTADANS SOBRE ELS SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. GRÀCIES PER LA SEVA COL-LABORACIÓ.

REC num. 583

0.- VOSTÈ ESTÀ EMPADRONAT A AQUEST MUNICIPI?

- Si 1
No 2 (Fi entrevista)

1.- EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA VOSTÈ VEU, ESCOLTA O USA ELS SEGÜENTS MITJANS O TECNOLOGIES: DIÀRIAMENT, ALGUNES VEGADES A LA SETMANA, ALGUNES VEGADES AL MES, MENOR FREQUÈNCIA O MAI?

| | Diari | Algunes vegades Setmana | Algunes vegades Mes | Menor freqü. | Mai | NS | NC |
|--|-------|-------------------------|---------------------|--------------|-----|----|----|
| Veure la televisió | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |
| Escollar la ràdio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |
| Llegir la premsa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |
| Accedir a Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |
| Usar correu electrònic | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |
| Usar webcam | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |
| Parlar telèfon mòbil | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |
| Enviar missatges per telèfon mòbil | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |
| Trucar per telèfon a través d'Internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 8 | 9 |

1.-A. EM PODRIA DIR EL NOM DEL PROGRAMA QUE UTILITZA PER TRUCAR PER TELÈFON A TRAVÉS D'INTERNET?

- Skype 1
Messenger 2
Altres 3 (anotar)
NS 8
NC 9

2.- DIGUI'M SI A CASA SEVA DISPOSEN DELS SEGÜENTS APARELLS O EQUIPAMENTS I DE QUANTS EN DISPOSEN:

| | Si, un | + d'un | No | No sap què és | NC |
|---|--------|--------|----|---------------|----|
| Televisió | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| DVD | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Vídeo consoles | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Línia de telèfon fix | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Telèfon mòbil + PDA | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Telèfon mòbil | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Agenda electrònica (PDA) | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Ordinador de sobretaula | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Amb connexió a Internet | 1 | 2 | 8 | 9 | |
| La connexió és de banda ampla (ADSL, cable, fibra òptica...)? | 1 | 2 | 8 | 9 | |
| Amb tecnologia sense cables (WIFI) | 1 | 2 | 8 | 9 | |
| Ordinador portàtil | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Amb connexió a Internet | 1 | 2 | 8 | 9 | |
| La connexió és de banda ampla (ADSL, cable, fibra òptica...)? | 1 | 2 | 8 | 9 | |
| Amb tecnologia sense cables (WIFI) | 1 | 2 | 8 | 9 | |
| Webcam | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Reprod. MP3, MP4, iPod | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| GPS / Navegador | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |

3.- DISPOSA DE TV DE PAGAMENT? Data 2 de juny de 2010

- Si 1
No 2 (aneu a P3B)
NS 8 (aneu a P3B)
NC 9 (aneu a P3B)

3.-A. QUINA? -espontània-

- NS 98
NC 99

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

| | Si | No | No sap què és | NC |
|-----------------------------------|----|----|---------------|----|
| TDT (integrada a l'aparell de TV) | 1 | 2 | 8 | 9 |
| TDT (amb descodificador) | 1 | 2 | 8 | 9 |

(PER A TOTHOM)

4.- INTERNET

4.-A. VOSTÈ UTILITZA INTERNET?

- Si 1 (aneu a P4E)
No 2

(PELS NO USUARIS D'INTERNET)

4.-B. PER QUÈ NO UTILITZA INTERNET? (Espontània. no 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 06
Els pares no volen 07
Es gran/ Per l'edat 08
Manca de temps 09
Altres 95 (anotar)
NS 98
NC 99

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

- Si 1
No 2
NS 8
NC 9

4.-D. HAVIA UTILITZAT INTERNET AMB ANTERIORITAT?

- Si 1
No 2
NS 8
NC 9

(ANEU A P5A)

(NOMÉS PELS USUARIS D'INTERNET)

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

- Molt avançat 1
Bastant avançat 2
Poc avançat 3
Gens avançat 4
NS 8
NC 9

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

- Des de casa.....1
- Des de la feina.....2
- Des del centre d'estudis.....3
- Bar / Cibercafé / locutori.....4
- Des d'una biblioteca.....5
- Altres.....6 (anotar)
- NS.....8
- NC.....9

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

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

- Feina / professionals..... 1..... 2..... 3..... 4..... 5..... 8..... 9
- Acadèmics..... 1..... 2..... 3..... 4..... 5..... 8..... 9
- Oci / personals..... 1..... 2..... 3..... 4..... 5..... 8..... 9

4.-H. VOSTÈ UTILITZA INTERNET PER CERCAR INFORMACIÓ: HABITUALMENT, A VEGADES O MAI?

- Habitualment.....1
- A vegades.....2
- Mai.....3 (aneu a P4J)
- NS.....8 (aneu a P4J)
- NC.....9 (aneu a P4J)

4.-I. CONCRETAMENT, EM PODRIA DIR SI BUSCA INFORMACIÓ SOBRE ELS SEGÜENTS TEMES?

- | | <u>Hàbit</u> | <u>A veg.</u> | <u>Mai</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|---|--------------|---------------|------------|-----------|-----------|
| Sobre serveis públics..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre viatges i allotjament..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre serveis d'oci..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per consultar mapes, carreteres, adreces, telèfons, previsions meteorològiques..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per la feina..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre temes de salut, malalties..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Sobre temes educatius, formació, cursos..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |

(Únicament per a les persones nascudes a l'estranger):

- Per buscar/rebre informació sobre temes relacionats amb el seu país..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9

(PER A INTERNUTES)

4.-J. ARA LI LLEGIRÉ ALTRES POSSIBILITATS D'US D'INTERNET. DIGUI'M SI VOSTÈ PERSONALMENT UTILITZA INTERNET HABITUALMENT, A VEGADES O MAI PER:

- | | <u>Hàbit</u> | <u>A veg.</u> | <u>Mai</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|---|--------------|---------------|------------|-----------|-----------|
| Per navegar sense cap objectiu concret..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per rebre/enviar e-mail..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per xatejar (Messenger, altres o participar en fòrums, xats)..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per opinar o participar en blogs o weblogs..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per descarregar / escoltar música..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per descarregar / veure pel·lícules..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per descarregar software i actualitzacions de programes..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per escoltar la ràdio..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per veure la televisió..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per llegir premsa i revistes d'actualitat on-line..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |
| Per fer tràmits amb l'administració..... | 1 | 2 | 3 | 8 | 9 |

4.-J1 QUINS?

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

- Per banca electrònica i activitats financeres (transaccions, etc.)..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per comprar aparells electrònics (mòbils, ordinadors, etc.)..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per comprar o fer comandes d'aliments..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per comprar o fer reserva de viatges i allotjament..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9

- Per comprar música, llibres, entrades d'espectacles..... Hàbit A veg. Mai NS NC..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per vendre béns o serveis..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per treballar (teletreballar)..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per buscar feina o enviar currículums... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per realitzar cursos via Internet de qualsevol matèria..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per estudiar, fer deures..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per fer apostes, jugar a la loteria..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per jugar (jocs en xarxa)..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per mirar vídeos per Youtube..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9
- Per mirar pàgines eròtiques..... 1..... 2..... 3..... 8..... 9

4.-K. QUIN NAVEGADOR UTILITZA PRINCIPALMENT?

- Explorer..... 1
- Firefox..... 2
- Chrome..... 3
- Altres..... 95 (anotar)
- NS..... 98
- NC..... 99

4.-L. DISPOSA DE:

- | | <u>Sí</u> | <u>No</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Agregador de notícies en RSS..... | 1 | 2 | 8 | 9 |
| Blog propi o pàgina web..... | 1 | 2 | 8 | 9 |

4.-M. VOSTÈ PARTICIPA EN ALGUNA XARXA SOCIAL O D'INTERCANVI DE CONTINGUTS?

- Sí..... 1 (aneu a P4N)
- No, tot i que hi tinc perfil..... 2 (aneu a P5A)
- No..... 3
- NS..... 8
- NC..... 9

4.-N. A QUINA O QUINES PARTICIPA? -Multiresposta-

- Facebook..... 1
- Twitter..... 2
- MySpace..... 3
- Tuenti..... 4
- Flickr..... 5
- Fotolog..... 6
- Youtube..... 7
- Altres..... 95 (anotar)
- NS..... 98
- NC..... 99

(PER A TOTHOM)

5.- CORREU ELECTRÒNIC

5.-A. VOSTÈ UTILITZA CORREU ELECTRÒNIC?

- Sí..... 1
- No..... 2 (aneu a P6A)

(NOMÉS USUARIS DE CORREU ELECTRÒNIC)

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

- Des de casa.....01
- Des de la feina.....02
- 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)
- NS.....98
- NC.....99

5.-C. EM PODRIA DIR QUANTES ADRECES DE CORREU ELECTRÒNIC OPERATIVES TÉ? QUANTES D'AQUESTES LES FA SERVIR PER QÜESTIONS DE FEINA HABITUALMENT?-espontània-

- | | <u>Número</u> | <u>Cap</u> | <u>NS</u> | <u>NC</u> |
|---------------------------|----------------------|------------|-----------|-----------|
| Adreces operatives..... | <input type="text"/> | 97 | 98 | 99 |
| Motius professionals..... | <input type="text"/> | 97 | 98 | 99 |

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

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

Feina / professionals..... 1 2 3 4 5 8 9
 Acadèmics..... 1 2 3 4 5 8 9
 Oci / personals..... 1 2 3 4 5 8 9

(PER A TOTHOM)

6.- **TELÈFON MÒBIL**

6.-A. VOSTÈ TÉ MÒBIL?

Si 1
 No 2 (aneu a P7)

6.-B. 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 8 9
 Per enviar missatges 1 2 3 8 9
 Per fer fotos..... 1 2 3 8 9
 Per navegar per Internet .. 1 2 3 8 9
 Per accedir al correu electrònic 1 2 3 8 9
 Com agenda 1 2 3 8 9
 Per jugar..... 1 2 3 8 9
 Com a despertador 1 2 3 8 9
 Com reproductor d'MP3... 1 2 3 8 9
 Videoconferència 1 2 3 8 9
 Com GPS o Navegador..... 1 2 3 8 9
 Trucades internacionals ... 1 2 3 8 9

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

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

Feina / professionals 1 2 3 4 5 8 9
 Oci / personals..... 1 2 3 4 5 8 9

(PER A TOTHOM)

7.- ARA LI LLEGIRÉ DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORIM CADASCUN D'AQUESTS MITJANS EN FUNCIÓ DE LA UTILITAT QUE LI DONEN A 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

8.- PARLEM ARA DE SERVEIS D'INFORMACIÓ O ATENCIÓ AL CIUTADÀ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA. 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?

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

9.- EM SABRIA DIR ALGUN O ALGUNS SERVEIS D'INFORMACIÓ O ATENCIÓ AL CIUTADÀ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA? – **espontània**– (anoteu literalment tantes respostes com doni l'entrevistat)

NS.....98
 NC99

10.- 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 P11)
 NC..... 9 (aneu P11)

10.-A. PER QUIN MOTIU PREFEREIX AQUEST MITJÀ? –**espontània**–

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

TELÈFON D'ATENCIÓ CIUTADANA

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

Si, ho sap i cita 012..... 1 (aneu a P11B)
 Si, ho sap però diu altres números 2 (espec.)
 Si, ho sap però no recorda el número 3
 No, no ho sap 8
 NC 9

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

Si 1
 No 2 (aneu a P12)
 NS..... 8 (aneu a P12)
 NC..... 9 (aneu a P12)

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

Familiar o amic 01
 Internet 02
 Per la televisió 03
 Per la ràdio 04
 A la premsa 05
 Revista de la Generalitat 06
 Algun altre servei telefònic 08
 Feina 09
 Estudis 10
 Publicitat bústia 11
 Publicitat al carrer..... 12
 Altres respostes 95 (espec.)
 NS 98
 NC 99

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

Si 1
 No 2 (aneu a P12)
 NS..... 8 (aneu a P12)
 NC 9 (aneu a P12)

11.-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
 Entre 16 dies i 1 mes..... 2
 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.)
 NS..... 8
 NC 9

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

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

11.-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)

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

11.-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:

Table with 5 columns: Aspect, 0-10, NS, NC. Rows include Rapidesa, Amabilitat, Professionalitat, Adequació de resposta, Llenguatge clar i concís, Interès per resoldre la consulta.

11.-H. LI VAN SOLUCIONAR CORRECTAMENT LA SEVA DEMANDA, CONSULTA O GESTIÓ?

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

11.-I. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA? -anotar literalment la resposta-

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

11.-J. EM PODRIA DIR ALGUNA COSA EN LA QUE CREU QUE EL SERVEI 012 PODRIA O HAURIA DE MILLORAR? -espontània- (anoteu literalment la resposta)

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

PAGINA GENCAT.CAT

12.- 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.CAT1 (aneu a P12B)
Sí, ho sap però diu altres noms2 (espec.)
Sí, ho sap però no recorda la pàgina.....3
No, no ho sap8
NC.....9

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

- Sí1
No.....2 (aneu P13)
NS.....8 (aneu P13)
NC.....9 (aneu P13)

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

- Familiar o amic.....01
Buscador Internet.....02
Per la televisió.....03
Per la ràdio.....04
A la premsa.....05
Revista de la Generalitat06
Trucant al 01208
Feina.....09
Estudis.....10
Altres95 (anotar)
NS.....98
NC99

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

- Sí.....1
No.....2 (aneu P13)
NS.....8 (aneu P13)
NC9 (aneu P13)

12.-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 dies1
Entre 16 dies i 1 mes.....2
Entre + de 1 mes i 3 mesos3
Entre + de 3 i 6 mesos.....4
Entre + de 6 i 12 mesos.....5
Més d'un any6
Altres7 (espec.)
NS.....8
NC.....9

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

NS98
NC99

12.-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)?

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

12.-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:

Table with 5 columns: Aspect, 0-10, NS, NC. Rows include És clara i entenedora, Està actualitzada, És fàcil trobar el que s'hi busca, És útil, Té una estètica agradable, Dóna informació suficient o àmplia.

12.-H. VA PODER SOLUCIONAR CORRECTAMENT LA SEVA DEMANDA, CONSULTA O GESTIÓ?

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

12.-I. QUIN ÉS EL MOTIU PEL QUAL NO HO VA PODER SOLUCIONAR? -anotar literalment la resposta-

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

12.-J. EM PODRIA DIR ALGUNA COSA EN LA QUE CREU QUE LA PÀGINA GENCAT.CAT PODRIA O HAURIA DE MILLORAR? – espontània-(anoteu literalment la resposta)

| | |
|---------|----|
| | |
| NS..... | 98 |
| NC..... | 99 |

12.-K. CONEIX ELS TRÀMITS TELEMÀTICS (VIA INTERNET) QUE POT FER A TRAVÉS DEL GENCAT?

- Sí..... 1
- No..... 2
- NS..... 8
- NC..... 9

12.-L. CONSIDERA QUE HI HA ALGUNA TRAMITACIÓ QUE ES MOLT IMPORTANT, QUE S'HAURIA DE FER VIA TELEMÀTICA (PER INTERNET) PEL GENCAT?

| | |
|---------|----|
| | |
| NS..... | 98 |
| NC..... | 99 |

OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

13.- 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 P14) |
| NS..... | 98 (aneu P14) |
| NC..... | 99 (aneu P14) |

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

- Sí..... 1
- No..... 2 (aneu P14)
- NS..... 8 (aneu P14)
- NC..... 9 (aneu P14)

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

- Els últims 15 dies..... 1
- Entre 16 dies i 1 mes..... 2
- 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.)
- NS..... 8
- NC..... 9

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

| | |
|---------|----|
| | |
| NS..... | 98 |
| NC..... | 99 |

13.-D. 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 |

13.-E. 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..... | | 98 | 99 |
| Amabilitat..... | | 98 | 99 |
| Professionalitat..... | | 98 | 99 |
| Adequació de resposta..... | | 98 | 99 |
| Llenguatge clar i concís..... | | 98 | 99 |
| Interès per resoldre la consulta..... | | 98 | 99 |

13.-F. LI VAN SOLUCIONAR CORRECTAMENT LA SEVA DEMANDA, CONSULTA O GESTIÓ?

- Sí..... 1 (aneu a P13H)
- No..... 2
- NS..... 8 (aneu a P13H)
- NC..... 9 (aneu a P13H)

13.-G. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA? –anotar literalment la resposta-

| | |
|---------|----|
| | |
| NS..... | 98 |
| NC..... | 99 |

13.-H. EM PODRIA DIR ALGUNA COSA EN LA QUE CREU QUE LES OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ HAURIEN DE MILLORAR? – espontània-(anoteu literalment la resposta)

| | |
|---------|----|
| | |
| NS..... | 98 |
| NC..... | 99 |

13.-I. EN CAS QUE L'OFICINA DISPOSÉS D'UN ORDINADOR D'AUTOSERVEI PER BUSCAR INFORMACIÓ O FER TRÀMITS PER INTERNET, EL FARIA SERVIR ?

- Sí..... 1
- No..... 2
- NS..... 8
- NC..... 9

REVISTA DE LA GENERALITAT

14.- 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 P14B)
- Sí, ho sap però diu altres noms..... 2 (espec.)
- Sí, ho sap però no recorda el nom..... 3
- No, no ho sap..... 8
- NC..... 9

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

- Sí..... 1
- No..... 2 (aneu P15)
- NS..... 8 (aneu P15)
- NC..... 9 (aneu P15)

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

- Familiar o amic..... 01
- La rep al seu domicili..... 02
- Internet..... 03
- Per la televisió..... 04
- Per la ràdio..... 05
- Per la premsa..... 06
- Trucant al 012..... 08
- Feina..... 09
- Estudis..... 10
- Altres..... 95 (anotar)
- NS..... 98
- NC..... 99

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

| | |
|----------|--------------|
| Sí | 1 |
| No | 2 (aneu P15) |
| NS | 8 (aneu P15) |
| NC | 9 (aneu P15) |

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

| | |
|-----------------------|---|
| 1 vegada | 1 |
| 2 vegades | 2 |
| 3 vegades | 3 |
| 4 vegades | 4 |
| 5 o més vegades | 5 |
| Cap vegada | 6 |
| NS | 8 |
| NC | 9 |

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

| | |
|----------|----|
| | |
| NS | 98 |
| NC | 99 |

14.-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 |

14.-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 |

14.-H. EM PODRIA DIR ALGUNA COSA EN LA QUE CREU QUE LA REVISTA INFOCATALUNYA PODRIA O HAURIA DE MILLORAR? -espontània-(anoteu literalment la resposta)

| | |
|----------|----|
| | |
| NS | 98 |
| NC | 99 |

DADES D'IDENTIFICACIÓ

15.- SEXE

| | |
|------------|---|
| Home | 1 |
| Dona | 2 |

16.- EDAT (anoteu edat exacta i codifiqueu)

| | |
|-----------------------|---|
| De 16 a 29 anys | 1 |
| De 30 a 44 anys | 2 |
| De 45 a 59 anys | 3 |
| 60 i més | 4 |

17.- LLOC DE NAIXEMENT

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

| | |
|---------------------------|----------------|
| | |
| Municipi entrevista | 1 (anar a p18) |
| Resta de Catalunya | 2 (anar a p18) |
| Resta Espanya | 3 (anar a p18) |
| Unió Europea | 4 (espec país) |
| Resta del món | 5 (espec país) |

Anar a P17A

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

| | |
|-------------------------|----|
| Abans de 1940 | 1 |
| De 1940 a 1959 | 2 |
| De 1960 a 1969 | 3 |
| De 1970 a 1979 | 4 |
| De 1980 a 1989 | 5 |
| De 1990 a 1999 | 6 |
| De 2000 a 2004 | 7 |
| A partir del 2005 | 8 |
| NS | 98 |
| NC | 99 |

18.- NACIONALITAT DE L'ENTREVISTAT

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Espanyola | 1 |
| Doble: Espanyola + altra | 2 (espec) |
| Altres nacionalitats | 3 (espec) |

19.- LLOC DE NAIXEMENT DELS PARES

| | |
|---|---|
| Tots dos a Catalunya | 1 |
| Tots dos fora de Catalunya | 2 |
| Un d'ells nascut a Catalunya i l'altre fora | 3 |
| NS | 8 |
| NC | 9 |

20.- EM PODRIA DIR QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL A CASA? I A LA FEINA? I AMB ELS AMICS?

| | A casa | A la feina | Amb els amics |
|------------------------------|--------|------------|---------------|
| Principalment català | 01 | 01 | 01 |
| Principalment castellà | 02 | 02 | 02 |
| Les dues | 03 | 03 | 03 |
| Altres | 04 | 04 | 04 (esp.) |
| No procedeix | 97 | | |
| NS | 98 | 98 | 98 |
| NC | 99 | 99 | 99 |

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

| | Sí | No |
|------------------|----|----|
| L'entén | 1 | 2 |
| El parla | 1 | 2 |
| L'escriu | 1 | 2 |
| El llegeix | 1 | 2 |

22.- PROFESSIONI I ACTIVITAT DE L'ENTREVISTAT

| | | |
|---|----|-------------|
| Empresari o professional amb assalariats | 1 | Aneu a P22A |
| 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 | Aneu a P23 |
| Jubilat / pensionista (abans treballava) | 7 | |
| Pensionista (abans no treballava) | 8 | |
| Aturat (abans treballava) | 9 | |
| Aturat (busca la primer feina) | 10 | |
| Treball domèstic no remunerat | 11 | |
| Estudiant | 12 | |
| NS | 98 | |
| NC | 99 | |

22A- QUANTES PERSONES TÉ AL SEU CARREC EN EL TREBALL?

| | |
|-----------------|---|
| Cap | 1 |
| De 1 a 5 | 2 |
| De 6 a 20 | 3 |
| Més de 20 | 4 |
| NS | 8 |
| NC | 9 |

22B- TREBALLA VOSTÈ EN EL SECTOR PÚBLIC, EN EL PRIVAT O UNA ORGANITZACIÓ SENSE AFANY DE LUCRE?

| | |
|---|---|
| Sector públic (Administració pública + empreses públiques) | 1 |
| Sector privat | 2 |
| Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions) | 3 |
| No ho sap | 8 |
| No contesta | 9 |

22-C- EN QUIN SECTOR?

- Agrari 1
- Indústria 2
- Serveis 3
- Construcció 4
- No ho sap 8
- No contesta 9

23.- NIVELL D'ESTUDIS ACABATS DE L'ENTREVISTAT

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

24.- ÉS VOSTÈ LA PERSONA QUE MÉS INGRESSOS ECONÒMICS APORTA A LA SEVA LLAR?

- Sí 1 (aneu a P27)
- No, a parts iguals..... 2
- No, és una altra persona 3
- NS 98
- NC..... 99

25.- PROFESSIÓ I ACTIVITAT DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS A LA LLAR O DE L'ALTRA PERSONA QUE SOSTENTA L'ECONOMIA FAMILIAR.

- Empresari o professional amb assalariats 1
- 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
- Pensionista (abans no treballava) 8
- Aturat (abans treballava)..... 9
- Aturat (busca la primer feina)..... 10
- Treball domèstic no remunerat 11
- Estudiant 12
- NS 98
- NC..... 99

26.- NIVELL D'ESTUDIS ACABATS DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS A LA LLAR

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

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

- Entrevistat/da 1
- 2 persones..... 2
- 3 persones..... 3
- 4 persones..... 4
- 5 persones..... 5
- Més de 5 persones 6 (espec.)
- NS..... 8
- NC..... 9

28.- CODI REGIÓ O VEGUERIA

29. CODI PROVÍNCIA I MUNICIPI

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

30. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI

- Menor o igual a 2.000 habitants 1
- De 2.001 a 10.000 habitants 2
- De 10.001 a 50.000 habitants 3
- De 50.001 a 150.000 habitants..... 4
- De 150.001 a 1.000.000 habitants 5
- Més d'un milió 6

32. DISTRICTE (per Barcelona)

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10

DIA:

MES:

HORA INICI:

HORA FINALITZACIÓ:

NOM DE L'ENTREVISTAT:.....

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

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