

## Enquesta usuaris del 012. Gener 2010

REO núm. 645

Data 14 d'abril de 2011

*Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr o Sra. ....*

*Fa uns dies vostè va trucar al servei 012. Voldríem fer-li unes preguntes en relació a aquest servei. Les opinions que vostè doni només es tractaran de forma conjunta amb la de molts altres ciutadans. Moltes gràcies per la seva col·laboració.*

(Confirmar que efectivament durant l'últim mes ha trucat al 012. En cas contrari, que digui que no o que no ho recordi, donar les gràcies i acomiadar-se)

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

1. Menys de tres mesos
2. Entre tres i 6 mesos
3. Entre 6 i 12 mesos
4. Entre 1 i 2 anys
5. Més de 2 anys
6. NS
7. NC

2. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? **–espontània–**

1. Familiar o amic
2. Internet
3. Per la televisió
4. Per la ràdio
5. A la premsa
6. Revista de la Generalitat
8. Algun altre servei telefònic
9. Feina / estudis
10. Oficines de treball
11. Altres respostes
12. NS
13. NC

3. Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei 012? **(llegir possibilitats)**

1. Molt satisfet
2. Bastant satisfet
3. **(no llegir)** Regular / Normal
4. Poc satisfet
5. Gens satisfet
6. NS
7. NC

4. Concretament en una escala de 0 a 10 valori'm el seu 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 11	NC 12
--	----------	----------

5. Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important? **–espontània, recollir literalment les respostes dels entrevistats–**

1r. aspecte

2n. aspecte

6. En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei: **(rotant els aspectes)**:

	0 - 10	NS	NC
Rapidesa			
Amabilitat			
Professionalitat			
Adequació de resposta			
Llenguatge clar i concís			
Interès per resoldre la consulta			

7. I ara, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que per vostè té cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012 (essent 0 gens important i 10 molt important):**(rotant els aspectes)**

	0 - 10	NS	NC
Rapidesa			
Amabilitat			
Professionalitat			
Adequació de resposta			
Llenguatge clar i concís			
Interès per resoldre la consulta			

8. I dels que li he citat anteriorment. Per vostè quin és el més important? I el segon? (**si és necessari tornar-ho a llegir**)

	Primer	Segon
1. Rapidesa		
2. Amabilitat		
3. Professionalitat		
4. Adequació de la resposta		
5. Llenguatge clar i concís		
6. Interès per resoldre la consulta		
7. Altres respostes		
8. NS		
9. NC		

9. Parlem una mica de l'ús del servei. Sap l'horari de servei del 012: **(espontani)**

1. Si, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)
2. Si, però s'equivoca
3. No

10. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012: **(llegir possibilitats)**

1. Més d'un cop al dia
2. Diàriament o pràcticament diària
3. Algunes vegades a la setmana
4. Algunes vegades al mes
5. Menor freqüència
6. NS
7. NC

11. I vostè acostuma a trucar : **(llegir possibilitats)**

1. Al matí
2. A la tarda
3. A la nit
4. Indiferent
5. NS
6. NC

12. Vostè el 012 l'utilitza: **(llegir possibilitats)**

1. Només (o gairebé) els dies laborables
2. Només els caps de setmana
3. Indiferent
4. NS
5. NC

13. Concretament, aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes?

1. Només una vegada
2. 2 o 3 vegades
3. 4 o 5 vegades
4. Més de 5 vegades
5. NS
6. NC

14. L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?

1. Per motius de feina
2. Per motius personals
3. Altres (anotar)
4. NS
5. NC

15. Aquesta última vegada li van resoldre correctament la seva consulta?

1. Sí
2. No
3. A mitges
4. NS
5. NC

15.1. **(Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES)** Recorda exactament què és el que va demanar? –**anotar literalment la resposta-**

15.2. **(Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES)** Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta? –**anotar literalment la resposta-**

---

NS  
NC

16. També en relació a aquesta última vegada?

- 16.1. Va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués un/a operador/a
- 16.2. Van passar-lo a un/a segon/a operador/a ?
- 16.3. El/La van atendre en la llengua que vostè utilitzava
- 16.4. El/La van atendre de forma amable
- 16.5. Van entendre ràpidament la consulta
- 16.6. Li van solucionar la consulta ràpidament

17. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

18. Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

19. Vostè sap que amb el 012 pot realitzar alguns tràmits concrets? N'ha fet algun?

1. Ho sap i ha fet algun tràmit
2. Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap
3. No sap que es poden fer tràmits
4. NS
5. NC

19.1. **(Només pels que han fet algun tràmit)** Recorda quin tràmit va fer amb el 012? –**anotar literalment la resposta-**

20. Em podria dir amb quina freqüència utilitza vostè Internet?

1. Cada dia
2. Algunes vegades a la setmana
3. Algunes vegades al mes..... passa a 21
4. Menor freqüència.....passa a 21
5. Mai / quasi mai.....passa a 21
6. NS..... passa a 21
7. NC..... passa a 21

20.1. (Pels que l'usen diàriament) Em podria dir amb quantes hores es connecta al dia?

20.2. (Pels que l'usen setmanalment) Em podria dir quantes hores es connecta a la setmana?

21. Vostè disposa de connexió a Internet a casa seva?

- Sí
- No
- NC

22. Em sabria dir l'adreça de la pàgina web de la Generalitat de Catalunya? –espontània-

Gencat.cat / Gencat (**aneu a p22.2**)

Altres (**aneu a p22.1**)

NS (**aneu a p22.1**)

NC (**aneu a p22.1**)

22.1. La pàgina web de la Generalitat és GENCAT.CAT. La coneix o n'ha sentit parlar?

- Sí
- No (**aneu a 23**)
- NS (**aneu a 23**)
- NC(**aneu a 23**)

22.2. L'ha utilitzat alguna vegada?

- Sí
- No (**aneu a 23**)
- NS (**aneu a 23**)
- NC (**aneu a 23**)

22.3. Quina temàtica és la que més consulta? –**anotar literalment la resposta-**

22.4. Com la va conèixer?

- Trucant al 012
- Familiar o amic
- Cercadors d'Internet
- Per la televisió
- Per la radio
- Per la premsa
- Per la revista de la Generalitat
- A la feina/estudis

Oficines de Treball  
 Altres respostes  
 NS  
 NC

22.5. Quant temps fa de l'última vegada que hi va accedir?

Menys d'un mes  
 D'un a 2 mesos  
 Tres o quatre mesos  
 Més de 4 mesos  
 NS  
 NC

22.5.1. Creu que aquesta pàgina web ha millorat en l'últim any?

Sí  
 No  
 No l'havia visitat abans  
 NS  
 NC

22.5.2. **(Només pels que diuen que sí)** Em podria dir en què ha millorat? – **espontània-**

22.6. Vostè sap que a la pàgina gencat.cat es poden alguns tràmits concrets? N'ha fet algun?

1. Ho sap i ha fet algun tràmit  
 2. Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap  
 3. No sap que es poden fer tràmits  
 4. NS  
 5. NC

**22.6.1. (Només pels que han fet algun tràmit)** Recorda quin tràmit va fer amb mitjançant gencat.cat? –**anotar literalment la resposta-**

22.7. En una escala de 0 a 10 com valora la pàgina web GENCAT.CAT. (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10

NS	NC
11	12

## DADES D'IDENTIFICACIÓ

23. Em podria dir si és... (només preguntar en cas de no poder-ho distingir)

1. Home  
 2. Dona

24. Em podria dir l'any del seu naixement?

Any de naixement \_\_\_\_\_

25. I a on va néixer? No llegir, codificar segons resposta

1. Catalunya	<b>especificar demarcació</b>	<b>passa a 26</b>
2. Altres comunitats autònomes	<b>especificar</b>	<b>passa a 25.1</b>
3. Unió Europea	<b>especificar</b>	<b>passa a 25.1</b>
4. Resta del món	<b>especificar</b>	<b>passa a 25,1</b>
98. NS		
99. NC		

25.1. i quin any va arribar a Catalunya per primera vegada (per quedar-se?)

Any d'arribada .....

26. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

26.1. A casa?

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres , **especificar**
5. NS
6. NC

26.2. A la feina?

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. No treballa / no estudia
5. Altres , **especificar**
6. NS
7. NC

26.3. Amb els amics?

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres , **especificar**
5. NS
6. NC

27. Em podria dir el lloc de naixement del seu pare? *Codificar segons resposta*

- |                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1. Catalunya                   | <b>especificar demarcació</b> |
| 2. Altres comunitats autònomes | <b>especificar</b>            |
| 3. Unió Europea                | <b>especificar</b>            |
| 4. Resta del món               | <b>especificar</b>            |
| 98. NS                         |                               |
| 99. NC                         |                               |

28. Em podria dir el lloc de naixement de la seva mare? *Codificar segons resposta*

- |                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1. Catalunya                   | <b>especificar demarcació</b> |
| 2. Altres comunitats autònomes | <b>especificar</b>            |
| 3. Unió Europea                | <b>especificar</b>            |
| 4. Resta del món               | <b>especificar</b>            |
| 98. NS                         |                               |
| 99. NC                         |                               |

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

1. Sense estudis
2. Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)
3. Estudis primaris acabats : ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental
4. Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic
5. Universitari grau mig o primer cicle
6. Universitari grau superior o segon o tercer cicle

- 98 NS  
99 NC

30. A quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

- 30.1. Treballa per compte propi
  1. Empresari o professional amb assalariats
  2. Professional o treballador autònom (s/assalariats)
  3. Membre de cooperativa
- 30.2. Treballa per compte d'altri
  1. Assalariat indefinit
  2. Assalariat eventual o interí
  3. Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)
- 30.3. No treballa
  1. Jubilat o pensionista (abans ha treballat)
  2. Aturat i ha treballat abans
  3. Pensionista (abans no ha treballat)

- 5. Aturat i busca primera feina
- 6 Estudiant
- 6 Mestressa de casa
- 7 Altres especificar

98 NS  
99 NC

30.4. (Només pels que treballen) En quin sector treballa vostè?

- 1. públic (administració o empresa pública)
- 2. privat
- 3. organització privada sense afany de lucre (ONG)
- 98.NS
- 99 NC

30.5 i a quina branca?

- Agrari
- Indústria
- Serveis
- Construcció
- NS
- NC

31. Lloc de residència (**apuntar municipi, i codificar comarca. Confirmar i demanat dte. A BCN**)

- 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