

PROTOCOL: Bon dia/tarda. Estem realitzant un estudi per conèixer aspectes relatius al servei de bombers, seria tan amable de respondre'm unes preguntes?. Gràcies.

Em pot dir com puc posar-me en contacte amb ell per a fer-li unes preguntes? (anotar dades per contactar-hi)

P.0. - Ha viscut vostè alguna vegada de forma directa una actuació dels bombers?

No
Sí

P.0. - I coneix vostè algú que hagi viscut una actuació dels bombers?

Sí
No

Passar qüestionari no usuaris

P.1. - Quin tipus d'incident va ser?

- Incendi vivenda
- Incendi industrial
- Salvaments
- Altres (especificar) _____

(9)
1
2
3
4 6
5 7

P.3. - En relació a l'actuació de bombers, vostè va ser...? (llegir alternatives) (permet multiresposta)

- Avisador (va avisar als bombers) 1
- Espectador (va contemplar l'actuació dels bombers) (Familiars, empleats, veïns, no afectats) 2
- Afectat (física o econòmicament) (propietaris o ferits) 3
- Altres (especificar) _____ 4

(11)
1
2
3
4
5 9
6 0
7 x
8 y

P.2. - Havia viscut vostè alguna vegada de forma directa, alguna altra actuació de bombers?

- Sí
- No
- Ns/nr

(10)
1
2
3

P.4. - En una escala que va d'1 molt insatisfactòria a 10 molt satisfactòria, valori el conjunt de l'actuació dels bombers.

(12)

P.5. - En funció de la importància que vostè consideri que tenen els serveis que ara li descriuré, distribueixi 100 punts. Per exemple, si creu que els dos serveis són igual d'importants, seran 50 punts per a cadascun.

L'actuació dels bombers quan se'ls crida per a fer un servei

Els certificats que fan els bombers per a presentar a les companyies d'assegurances o al jutjat.

(13)

(14)

100

Si no suma 100, tornar a explicar o demanar que ho ajustin.

A continuació, li llegiré un seguit d'aspectes relacionats amb el servei de bombers sobre els que voldria que en primer lloc em digui la importància que tenen i després que els valori en funció de la seva experiència.

P.6. Digui'm quina importància té per a vostè, en una escala que va d'1 (gens important) a 25 (molt important) ...

P.7. I com valora en una escala d'1 molt insatisfactòria a 10 molt satisfactòria ...

1 Que sigui fàcil saber el telèfon de bombers.

(16)

1 La facilitat per saber el telèfon de bombers.

(49)

2 Que agafin el telèfon ràpidament

(18)

2 La rapidesa amb què agafen el telèfon

(50)

3 Que el personal d'atenció telefònica sigui amable.

(20)

3 L'amabilitat del personal d'atenció telefònica.

(51)

4 Que el personal d'atenció telefònica sigui eficaç.

(22)

4 L'eficàcia del personal d'atenció telefònica.

(52)

5 Que el personal d'atenció telefònica sigui empàtic (s'identifiqui amb el problema).

(24)

5 L'empatia del personal d'atenció telefònica (identificació amb el problema).

(53)

6 Que el personal d'atenció telefònica l'informi sobre què fer fins que arribin els bombers.

(26)

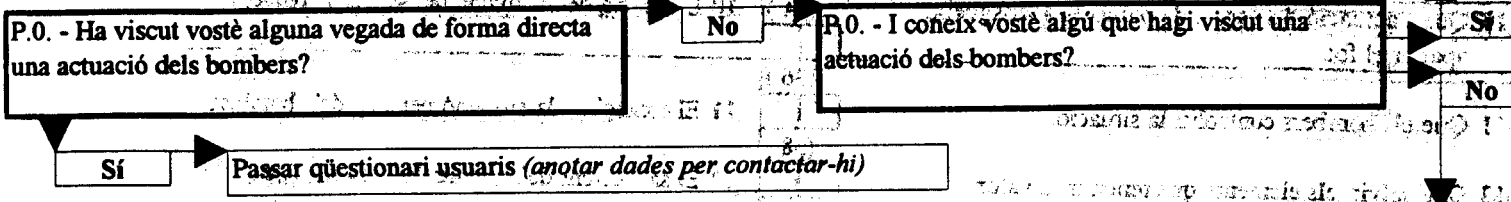
6 La informació del personal d'atenció telefònica sobre què fer fins que arribin els bombers.

(54)

Adults + 20 anys

PROTOCOL: Bon dia/tarda. Estem realitzant un estudi per conèixer aspectes relatius al servei de bombers, seria tan amable de respondre'm unes preguntes?. Gràcies.

Em pot dir com puc posar-me en contacte amb ell per a fer-li unes preguntes? (anotar dades per contactar-hi)



P.1. - En una escala que va de 1 molt insatisfactori a 10 molt satisfactori, valori'm com creu que és el servei de bombers.

(12)

P.2. En funció de la importància que vostè consideri que tenen els serveis que ara li descriuré, distribuï'm 100 punts. Per exemple, si creu que els dos serveis són igual d'importants, seran 50 punts per a cadascun.

L'actuació dels bombers quan se'ls crida per a fer un servei (13)
 Els certificats que fan els bombers per a presentar a les companyies d'asseguracions o al jutjat. (14)

100

Si no suma 100, tornar a explicar o demanar que ho ajustin

A continuació, li llegiré un seguit d'aspectes relacionats amb els serveis de bombers sobre els que voldria que en primer lloc em digui la importància que creu que tenen i després que els valori en funció de com creu que són.

P.3. Digui'm quina importància té per a vostè, en una escala que va de 1 (gens important) a 25 (molt important)	P.4. I com valoraria, segons la seva opinió, en una escala de 1 molt insatisfactoria a 10 molt satisfactoria ...
1 Que sigui fàcil saber el telèfon de bombers. (16)	1 La facilitat per saber el telèfon de bombers. (49)
2 Que agafin el telèfon ràpidament. (18)	2 La rapidesa amb que agafen el telèfon. (50)
3 Que el personal d'atenció telefònica sigui amable. (20)	3 L'amabilitat del personal d'atenció telefònica. (51)
4 Que el personal d'atenció telefònica sigui eficaç. (22)	4 L'eficàcia del personal d'atenció telefònica. (52)
5 Que el personal d'atenció telefònica sigui empàtic (s'identifiqui amb el problema). (24)	5 L'empatia del personal d'atenció telefònica (identificació amb el problema). (53)
6 Que el personal d'atenció telefònica l'informi sobre què fer fins que arribin els bombers. (26)	6 La informació del personal d'atenció telefònica sobre què fer fins que arribin els bombers. (54)
7 Que el personal d'atenció telefònica doni sensació de seguretat. (28)	7 La sensació de seguretat del personal d'atenció telefònica. (55)
8 Que el temps entre el moment que donen l'avis i l'arribada dels bombers, sigui curt. (30)	8 El temps entre el moment de l'avis i l'arribada dels bombers. (56)
9 Que els mitjans destinats a l'actuació (vehicles, bombers, eines, ...) siguin suficients. (32)	9 La suficiència dels mitjans destinats a les actuacions (vehicles, bombers, eines, ...). (57)
10 Que l'actuació del servei de bombers aconsegueixi apagar el foc. (34)	10 L'eficàcia de les actuacions del servei de bombers. (58)

