

Text del qüestionari

Enquesta Serveis d'informació. Abril 2005

Bon dia, bona tarda. Em dic i col·laboro amb GESOP, Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública. Estem fent una enquesta sobre mitjans d'informació. Li agrairia que em contestés unes preguntes. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

1. Per començar, em podria dir si vostè veu, escolta o usa els següents mitjans diàriament, algunes vegades a la setmana, algunes vegades al mes, menor freqüència o mai?

	Diàriament	Algunes vegades setmana	Algunes vegades mes	Menor freqüència	Mai	NS/NC
Veure la televisió						
Escoltar la ràdio						
Llegir la premsa						
Accedir a internet						
Usar el correu electrònic						
Parlar per telèfon mòbil						
Enviar missatges per telèfon mòbil						

2. Em sabria dir algun o alguns mitjans d'informació i atenció que els ciutadans tinguin a la seva disposició ? (ens referim a qualsevol mitjà on vostè pugui dirigir-se quan necessita alguna cosa)

3. Concretament, em sabria dir si coneix algun servei d'informació o atenció al ciutadà que ofereixi la Generalitat, quin o quins ?- espontània- (NO LLEGIR- anoteu literalment la resposta)

1. 012
2. Gencat.net
3. Altres
4. NS
5. NC

No. entrevista

4. La última vegada que s'ha dirigit a algun servei d'atenció de la Generalitat per quin motiu ha estat? – espontània- (anoteu literalment la resposta)

5. Aproximadament, quant temps fa de la última vegada que es va dirigir a la Generalitat per sol·licitar una informació o fer una gestió? (llegir possibilitats)

1. Els últims 15 dies
2. Entre 15 dies i un mes
3. Entre 1 mes i tres mesos
4. Entre 3 mesos i 6 mesos
5. Entre 6 mesos i 12 mesos
6. Més de 12 mesos
7. No he sol·licitat mai res a la Generalitat
8. Altres
9. NS
10. NC

6. I em pot dir on es va dirigir per sol·licitar aquesta informació o fer aquesta gestió ? (anoteu literalment la resposta)

1. 012
2. Gencat.net
3. Altres
4. NS
5. NC

7. Li van solucionar correctament la seva demanda, consulta o gestió ?

1. Si
2. No
3. NS
4. NC

7.1. (només pels que diuen que no) Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta? –**anotar literalment la resposta**-?

1. Em van dir que no tenien la informació
2. Em van adreçar a un número equivocat
3. Em van donar una informació errònia (anotar)
4. Altres respostes (anotar)
5. NS
6. NC

7.2. (només pels que diuen que no) Em pot dir quina era la seva demanda, consulta o gestió ? –**anotar literalment la resposta**-

8. (només pels que NO han citat el 012 Vostè sap si la Generalitat disposa d'un telèfon d'informació i atenció ciutadana? Em podria dir el número?

1. Si, ho sap i cita 012
2. Si, ho sap però diu altres números (anotar)
3. Sí, ho sap però no recorda el número

4. No, no ho sap
5. NS
6. NC

9. 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 ?

1. Sí, ho sap i cita gencat o gencat.net
2. Sí, ho sap però diu altres noms (anotar)
3. Sí, ho sap però no recorda la pàgina
4. No, no ho sap
5. NS
6. NC

10. 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?

1. Sí, ho sap i cita InfoCatalunya
2. Sí, ho sap però diu altres noms (anotar)
3. Sí, ho sap però no recorda el nom
4. No, no ho sap
5. NS
6. NC

11. (només pels que no l'han citat específicament amb anterioritat) Vostè coneix el **012**?

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

11.1. (Per tots aquells que en un moment o altra han citat el 012 o diuen que el coneixen un cop se'ls hi ha suggerit) Com el va conèixer?

1. Familiar o amic
2. Internet
3. Per la televisió
4. Per la ràdio
5. A la premsa
6. Revista de la Generalitat
7. Pàgines grogues
8. Algun altra servei telefònic
9. Altres respostes
10. NS
11. NC

11.2. Per tots aquells que en un moment o altra han citat el 012 o diuen que el coneixen un cop se'ls hi ha suggerit) Quantes vegades hi ha trucat durant l'últim any?

1. No hi ha trucat mai
2. 1 o 2 vegades
3. Entre 3 i 5 vegades

4. Entre 6 i 10 vegades
5. Entre 10 i 20 vegades
6. Més de 20 vegades
7. NS
8. NC

11.3. (Pels que hi han trucat almenys una vegada) 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

11.4. (Pels que hi han trucat almenys una vegada) I concretament, 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)

NS NC

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10 11 12

11.5. (Pels que hi han trucat almenys una vegada) Em podria dir alguna cosa en la què creu que el servei 012 podria o hauria de millorar? –Espontània-

12. (només pels que no l'han citat específicament amb anterioritat) Vostè coneix la pàgina web *genca.net*?

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

12.1. (Per tots aquells que en un moment o altra han citat la pàgina GENCAT o diuen que la coneixen un cop se'ls ha suggerit el nom) Com la van conèixer?

1. Familiar o amic
2. Buscador internet
3. Per la televisió
4. Per la ràdio
5. Per la premsa
6. Revista de la Generalitat
7. Pàgines grogues
8. Trucant el 012
9. Altres
10. NS
11. NC

12.2. (Per tots aquells que en un moment o altra han citat la pàgina GENCAT o diuen que la coneixen un cop se'ls ha suggerit el nom) Quantes vegades l'ha visitat durant l'últim any?

1. No l'ha visitat mai
2. 1 o 2 vegades
3. Entre 3 i 5 vegades
4. Entre 6 i 10 vegades
5. Entre 10 i 20 vegades

6. Més de 20 vegades
7. NS
8. NC

12.3. (Pels que l'han visitat almenys una vegada) Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei GENCAT.NET? (llegir possibilitats)

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

12.4. (Pels que l'han visitat almenys una vegada) I concretament, en una escala de 0 a 10 valori'm el grau de satisfacció amb el servei ofert per la pàgina web GENCAT.NET (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)

NS NC
00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10 11 12

--

12.5. (Pels que l'han visitat almenys una vegada) Em podria dir alguna cosa en la què creu que la pàgina GENCAT.NET podria o hauria de millorar? –Espontània-

13. (Només pels que no l'han citat específicament amb anterioritat) Vostè coneix la revista InfoCatalunya?

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

13.1. (Per tots aquells que en un moment o altra han citat la revista InfoCatalunya o diuen que la coneixen un cop se'ls hi ha suggerit el nom) Com la van conèixer?

1. Familiar o amic
2. La rep al seu domicili
3. Internet
4. Per la televisió
5. Per la ràdio
6. Per la premsa
7. Pàgines grogues
8. Trucant el 012
9. Altres
10. NS
11. NC

13.2. (Per tots aquells que en un moment o altra han citat la revista InfoCatalunya o diuen que la coneixen un cop se'ls hi ha suggerit el nom) Quantes vegades l'ha vista / llegit o fullejat durant l'últim any?

1. No l'ha vist mai
2. 1 vegada

3. 2 vegades
4. 3 vegades
5. 4 vegades
6. 5 o més vegades
7. NS
8. NC

13.3. (Pels que l'han vista / llegit o fullejat almenys una vegada) Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfeta amb la informació rebuda a través de la revista InfoCatalunya? (llegir possibilitats)

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

13.4. (Pels que l'han vista / llegit o fullejat almenys una vegada) I concretament, en una escala de 0 a 10 valori'm el grau de satisfacció amb amb la informació rebuda a través de la revista InfoCatalunya (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)

NS NC

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10 11 12

14. Dels mitjans d'informació i atenció al ciutadà que li llegiré a continuació digui'm quin és el que vostè prefereix?

1. Trucar per telèfon
2. Accedir per internet
3. Anar a una oficina d'atenció personal
4. Altres
5. NS
6. NC

14.1. (Pels que diuen telèfon) Per quin motiu el telèfon ? – espontània –

14.2. (Pels que diuen internet) Per quin motiu prefereix internet ? – espontània –

14.3. (Pels que diuen anar a una oficina d'atenció personal) Per quin motiu prefereix anar a una oficina d'atenció personal ? – espontània-

DADES D'IDENTIFICACIÓ

15. Sexe

1. Home
2. Dona

16. Edat (anotar edat exacte).

17. Lloc de naixement

18. Llengua habitual

19. Nivell d'estudis

20. Professió

