



TÍTOL DE L'ESTUDI: Enquesta persones usuàries del 012	Referència: 27/01/2013
Núm. qüestionari: REC núm. 718	

ARGUMENTARI

Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr./Sra. _____ Data 15 d'abril de 2013

Fa uns dies vostè va trucar al 012 i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei. Podria contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda? Les dades que ens faciliti són confidencials i anònimes i les seves respostes sempre seran tractades de forma agregada, només a nivell estadístic, i amb la més estricta confidencialitat. 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.)

DADES DE L'ENTREVISTADOR/A

Nom:	Data:	Hora inici:	Hora final:
------	-------	-------------	-------------

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

- Català 1
- Castellà 2
- Indiferent/Ns/Nc..... 99 (continuar en català)

BLOC CONEIXEMENT DEL SERVEI

2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei? (ESPONTÀNIA)

- Menys de tres mesos..... 1
- Entre tres i 6 mesos..... 2
- Entre 6 i 12 mesos..... 3
- Entre 1 i 2 anys..... 4
- Més de 2 anys..... 5
- Ns 98
- Nc 99

3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (ESPONTÀNIA)

- Familiar o amic..... 1
- Internet..... 2
- Per la televisió..... 3
- Per la ràdio 4
- A la premsa 5
- Revista de la Generalitat..... 6
- Algun altre servei telefònic..... 7
- Feina / estudis..... 8
- Oficines de treball 9
- Altres respostes (anotar literal)10
- Ns.....98
- Nc.....99

BLOC SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció amb el servei 012.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Ns Nc**
98 99

5. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. (ROTANT ELS ASPECTES)

												Ns	Nc
a) Rapidesa.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
b) Amabilitat.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
c) Professionalitat.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
d) Adequació de la resposta.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
e) Ús d'un llenguatge clar i concís.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
g) El coneixement sobre el tipus de consulta.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
f) L'interès per resoldre la consulta.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

6. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet i 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei. (ROTANT ELS ASPECTES)

												Ns	Nc
a) Rapidesa.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
b) Amabilitat.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
c) Professionalitat.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
d) Adequació de la resposta.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
e) Ús d'un llenguatge clar i concís.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
g) El coneixement sobre el tipus de consulta.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
f) L'interès per resoldre la consulta.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

BLOC FREQUÈNCIA D'ÚS DEL SERVEI

7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és? (ESPONTÀNIA)

- Sí (anotar literal) 1
- No, no el coneix..... 2
- Ns 98
- Nc 99

8. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012? (LLEGIR POSSIBILITATS)

- Diàriament o pràcticament diàriament..... 1
- Almenys una vegada a la setmana 2
- Almenys una vegada al mes 3
- Amb menor freqüència (< d'una vegada al mes)..... 4
- Ns.....98
- Nc.....99

9. I vostè acostuma a trucar... (LLEGIR POSSIBILITATS)

Al matí	1
A la tarda	2
A la nit	3
Indiferent	4
Ns	98
Nc	99

10. Vostè el 012 l'utilitza... (LLEGIR POSSIBILITATS)

Només (o gairebé) els dies laborables	1
Només (o gairebé) els caps de setmana	2
Indiferent	3
Ns	98
Nc	99

11. Aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes? (ESPONTÀNIA)

Només una vegada	1	Passa a P13
2 o 3 vegades	2	Passa a P12
4 o 5 vegades	3	Passa a P12
Més de 5 vegades	4	Passa a P12
Ns.....	98	Passa a P13
Nc.....	99	Passa a P13

12. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

Pel mateix tema	1	
Per un tema diferent	2	Passa a P13
Ns.....	98	Passa a P13
Nc.....	99	Passa a P13

12.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

Ns..... 98
Nc..... 99

TIPUS DE TRÀMIT I RESOLUCIÓ
13. Vostè sap que a través del 012 es pot fer gestió telefònica de tràmits?

Sí, ho sap i ha fet algun tràmit	1
Sí, sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap. 2	
No, no sap que es poden fer tràmits.....	3
Ns	98
Nc	99

14. La última vegada que vostè va trucar al 012 va ser per...

Demandar una adreça i/o telèfon	1
Sol·licitar informació sobre serveis i actuacions	2
Fer un tràmit.....	3
Formular una queixa	4
Altres (anotar ✍).....	5
Ns	98
Nc	99

15. Aquesta darrera vegada que va trucar, ho va fer per un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o de caràcter personal?

Relacionat amb l'empresa	1
De caràcter personal	2
Ns	98
Nc	99

16. Li van resoldre la seva consulta?

Sí	1	Passa a P17
No	2	
Ns.....	98	Passa a P17
Nc.....	99	Passa a P17

16.2. Recorda exactament què és el que va demanar? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

Ns..... 98
Nc..... 99

16.3. Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

Ns..... 98
Nc..... 99

PROCÉS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA
17. Pel que fa als aspectes tècnics de la trucada, en una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet i 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció en relació amb... (ROTANT ELS ASPECTES)

											Ns	Nc	
a) La qualitat del so durant la conversa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
b) El soroll ambiental (soroll de fons, altres converses, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
c) La claredat dels missatges que es van escoltant (enregistrats) ..	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
d) El nombre de transferències que li van fer entre operadors abans de resoldre-li la consulta.....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
e) El temps d'espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

18. Després del missatge de benvinguda, li va resultar senzill formular de manera breu el motiu de la seva trucada?

Sí	1	Passa a P20
No	2	Passa a P19
No ho sap/No ho recorda	98	Passa a P20
Nc	99	Passa a P20

19. Per què no li va resultar senzill? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

Ns..... 98
Nc..... 99

20. Després de formular de manera breu el motiu de la seva trucada, va tenir la sensació que l'informador/a que el/la va atendre immediatament després tenia clar el tipus de consulta que vostè volia fer?

Sí	1
No	2
No ho sap/No ho recorda	98
Nc	99

21. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

Sí	1	
No	2	Passa a P23

22. Quin tipus d'incidència? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

Ns 98
Nc 99

23. Durant la seva trucada, li van oferir la possibilitat de trucar-lo més tard per resoldre-li i/o fer seguiment de la seva consulta?

Sí 1
No 2 Passa a P24
Ns 98 Passa a P24
Nc 99 Passa a P24

23.2. El temps d'espera fins que el/la van trucar li va causar alguna molèstia?

Sí 1
No, no em va causar molèsties 2
No, no em van tornar a trucar 3
Ns 98
Nc 99

23.3. Li va semblar que van trigar molt a trucar-lo/la per intentar donar-li una resposta?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

24. Durant la seva trucada, li van oferir la possibilitat d'enviar-li la informació a través de correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)?

Sí 1 Passa a P25
No 2
No ho sap/No ho recorda 98
Nc 99

24.2. Creu que hauria estat útil per vostè rebre la resposta a la seva consulta per correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

24.3. En situacions puntuals, li suposaria algun inconvenient ser atès/a a través d'una locució automàtica?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

24.4. Per què?

Ns 98
Nc 99

RECOMANACIÓ I MILLORA DEL SERVEI
25. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99


26. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

Sí 1
No 2
Ns 98
Nc 99

27. Per què el recomanaria/no el recomanaria? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

Ns 98
Nc 99


28. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

(Anotar ) _____
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està 95
No ho sap/No contesta 99

BLOC SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ
29. Finalment, dels següents serveis d'atenció i informació ciutadana em podria dir si els coneix, si els ha utilitzat alguna vegada i com els valora? Per això farem servir una escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens satisfet i el 10 equival a totalment satisfet. LLEGIR (VALORA QUI CONEIX)

	No el coneix	El coneix però no l'utilitza	El coneix i l'utilitza	Valoració (només si coneix)											Ns	Nc
				0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
a. El portal Gencat.cat	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
b. L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
c. Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc.) (anotar quines utilitzen en concret)	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
d. La presència de la Generalitat a les xarxes socials (anotar quines utilitzen en concret)	1	2	3	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

29.2. A part del servei d'atenció telefònica 012, quin altre servei considera que podria utilitzar per fer un tràmit semblant al que va realitzar? (NO LLEGIR, MÚLTIPLE MÀXIM 2 RESPOSTES)

El portal gencat.cat 1
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc.) 2
Serveis d'atenció presencial 3
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT) 4
Xarxes socials 5
Altres (Anotar ) 6
Ns 98
Nc 99

29.3. Finalment, voldríem comentar-li que des del mes d'agost l'horari del servei 012 ha passat de ser de 24h al dia 7 dies a la setmana (24x7) a ser de 8h a 20h, excepte diumenges i festius. Fins a quin punt està d'acord amb aquest canvi d'horari?

Totalment d'acord.....	1
Més aviat d'acord.....	2
Ni d'acord ni en desacord (no llegir).....	3
Més aviat en desacord.....	4
Totalment en desacord.....	5
Ns.....	98
Nc.....	99

29.4. Considera que aquest canvi d'horari en el servei 012 li afectarà a nivell personal?

Sí.....	1
No.....	2
Ns.....	98
Nc.....	99

DADES D'IDENTIFICACIÓ

30. Em podria dir si és... (NOMÉS PREGUNTAR EN CAS DE NO PODER-HO DISTINGIR)

Home.....	1
Dona.....	2

31. Em podria dir la seva edat?

Edat _____

32. I a on va néixer? (NO LLEGIR, CODIFICAR SEGONS RESPOSTA)

Catalunya.....	1
Altres comunitats autònomes.....	2
Unió Europea.....	3
Resta del món (anotar <i>✍</i>)	4
Ns.....	98
Nc.....	99

33. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

Català.....	1
Castellà.....	2
Ambdues per igual.....	3
Altres (anotar <i>✍</i>)	4
Ns.....	98
Nc.....	99

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

No sap llegir i escriure.....	1
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola.....	2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental.....	3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller Elemental.....	4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU.....	5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent.....	6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent.....	7
Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica.....	8
Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més).....	9
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...).....	10
Doctorat.....	11
Altres (especificar).....	12
Ns.....	98
Nc.....	99

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

Treballa per compte propi

Empresari o professional amb assalariats.....	1
Professional o treballador autònom (s/assalariats).....	2
Membre de cooperativa.....	3

Treballa per compte d'altri

Assalariat indefinit.....	4
Assalariat eventual o interí.....	5
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar).....	6

No treballa

Jubilat o pensionista (abans ha treballat).....	7 Passa a P36
Aturat i ha treballat abans.....	8 Passa a P36
Pensionista (abans no ha treballat).....	9 Passa a P36
Aturat i busca primera feina.....	10 Passa a P36
Estudiant.....	11 Passa a P36
Treball domèstic no remunerat.....	12 Passa a P36
Altres (anotar <i>✍</i>)	
Ns.....	98 Passa a P36
Nc.....	99 Passa a P36

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

Sector públic (administració o empresa pública)	1
Sector privat.....	2
Organització privada sense afany de lucre (ONG) ..	3
Ns	98
Nc	99

35.2. I a quina branca d'activitat?

Agrari.....	1
Indústria.....	2
Serveis.....	3
Construcció	4
Ns.....	98
Nc.....	99

36. Lloc de residència (ANOTAR MUNICIPI I CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR I DEMANAR DISTRICTE 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
42. Oriental