



TÍTOL DE L'ESTUDI: Enquesta persones usuàries del 012	Referència: 24/01/2014
Núm. qüestionari: REC núm. 736	
ARGUMENTARI	
Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr./Sra. _____ Data 31 de gener de 2014	
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.

Ns Nc
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 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) Ús d'un llenguatge clar i concís | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| d) El coneixement sobre el tipus de consulta | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| e) 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) Ús d'un llenguatge clar i concís | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| d) El coneixement sobre el tipus de consulta | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| e) 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. Aproximadament, 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. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes? (ESPONTÀNIA)

- Només una vegada 1 Passa a P11
 2 o 3 vegades..... 2
 4 o 5 vegades..... 3
 Més de 5 vegades 4
 Ns..... 98 Passa a P11
 Nc..... 99 Passa a P11

10. 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 P11
 Ns 98 Passa a P11
 Nc 99 Passa a P11

10.2. 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

11. La darrera vegada que va trucar al servei 012, 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

12. Li van resoldre la seva consulta?

- Sí 1 Passa a P13
 No 2
 Ns 98 Passa a P13
 Nc 99 Passa a P13

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

- _____
- Ns..... 98
 Nc..... 99

12.3. 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

13. 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 |

14. 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

15. 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 P17

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

- _____
- Ns..... 98
 Nc..... 99

17. Durant la seva trucada, li van oferir les següents possibilitats? (MÚLTIPLE, INDICAR TOTES LES RESPOSTES)

- | | Sí | No | No ho recorda | Ns/Nc |
|---|----|----|---------------|-------|
| Enviar-li la informació a través d'SMS (missatge al mòbil) | 1 | 2 | 95 | 99 |
| Enviar-li la informació a través de correu-e | 1 | 2 | 95 | 99 |
| Proporcionar-li la informació a través d'una locució automàtica.. | 1 | 2 | 95 | 99 |

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

- Sí, ho vaig rebre 1
 Sí, però no ho vaig rebre 2
 No..... 3
 Ns..... 98
 Nc..... 99

18. D'altra banda, li suposaria algun inconvenient ser atès/a a través d'una locució automàtica?

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

18.2. Per què?

- _____
- Ns..... 98
 Nc..... 99

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

Sí 1
 No 2
 Ns 98
 Nc 99

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

Sí 1
 No 2
 Ns 98
 Nc 99

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

(Anotar) _____

Creu que el servei 012 ja està prou bé com està 95
 No ho sap/No contesta..... 99

BLOC SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ
22. Coneix les aplicacions de la Generalitat per a mòbils (temps, rodalies, trànsit, etc.)?

Sí 1
 No 2 Passa a P23
 Ns 98 Passa a P23
 Nc 99 Passa a P23

22.2. Quines aplicacions coneix?

(Anotar) _____

No ho sap/No contesta 99

23. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

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

23.2. A través de quin canal o canals? (MÚLTIPLE, MÀXIM DUES RESPOSTES)

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

24. D'altra banda, voldríem comentar-li que des del mes d'agost del 2012 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

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

Sí 1
 No 2
 Ns 98
 Nc 99

25. Finalment, ens podria dir si recorda haver sentit una locució automàtica indicant quin seria el cost de la trucada?

Sí 1
 No 2
 No ho recorda 95
 Ns/Nc 99

DADES D'IDENTIFICACIÓ
26. Em podria dir si és... (NOMÉS PREGUNTAR EN CAS DE NO PODER-HO DISTINGIR)

Home 1
 Dona 2

27. Em podria dir la seva edat?

Edat _____

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

Catalunya 1
 Altres comunitats autònomes 2
 Unió Europea 3
 Resta del món (anotar) 4
 Ns 98
 Nc 99

29. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

Català 1
 Castellà 2
 Ambdues per igual 3
 Altres (anotar) 4
 Ns 98
 Nc 99

30. 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, Master (MIR, FIR...)	10
Doctorat	11
Altres (especificar).....	12
Ns	98
Nc	99

31. 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 P32
Aturat i ha treballat abans.....	8 Passa a P32
Pensionista (abans no ha treballat)	9 Passa a P32
Aturat i busca primera feina	10 Passa a P32
Estudiant	11 Passa a P32
Treball domèstic no remunerat	12 Passa a P32
Altres (anotar <i>✍</i>).....	
Ns.....	98 Passa a P32
Nc.....	99 Passa a P32

31.2. (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

31.3. I a quina branca d'activitat?

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

32. 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-Montjuic
	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