



Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr./Sra. _____

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?

Fa uns dies vostè o algú de la seva llar va trucar al 012 i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei. Podria contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda? (Confirmar que efectivament durant els últims dos mesos ha trucat al 012. En cas contrari, que digui que no o que no ho recordi, donar les gràcies i acomiadar-se.)

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.

ENTREVISTADOR/A: CONFIRMAR QUE EFECTIVAMENT DURANT ELS ÚLTIMS DOS MESOS HA TRUCAT AL 012. EN CAS CONTRARI, QUE DIGUI QUE NO O QUE NO HO RECORDI, DONAR LES GRÀCIES I ACOMIADAR-SE:

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

- Català.....1 PASSEU A QST.CATALÀ-P1
- Castellà2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1
- Li és indiferen/NS/NC3 PASSEU A QST.CATALÀ-P1

I. CONEIXEMENT DEL SERVEI

P2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Anys: _____

Mesos: _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?

Esponània. MULTIRESPOSTA

- 1. Familiar o amic
- 2. Internet
- 3. Per la televisió
- 4. Per la ràdio
- 5. A la premsa
- 6. Butlletí electrònic
- 7. Algun altre servei telefònic
- 8. Feina/estudis
- 9. Oficines de treball
- 10. Altres: especificar _____
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

II. SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

P4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el servei 012

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P6. 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 amb els següents aspectes del servei.

Rotació

P6a. Rapidesa

P6b. Amabilitat

P6c. El coneixement sobre el tipus de consulta

P6d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 97. No procedeix (*només per a la P6d*)
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

III. FREQUÈNCIA D'ÚS DEL SERVEI

P7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?:

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí: especificar _____
2. No, no el coneix
98. No ho sap
99. No contesta

P8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Només una vegada *(passeu a P10)*
2. 2 o 3 vegades
3. 4 o 5 vegades
4. Més de 5 vegades
98. No ho sap *(passeu a P10)*
99. No contesta *(passeu a P10)*

P9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAN TRUCAT MÉS D'UNA VEGADA AL 012 ALS ÚLTIMS DOS MESOS A LA P8

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Pel mateix tema
2. Per un tema diferent *(passeu a P10)*
98. No ho sap *(passeu a P10)*
99. No contesta *(passeu a P10)*

P9.2 Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE TRUCAT PEL MATEIX TEMA A LA P9

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

98. No ho sap
99. No contesta

IV. TIPUS DE TRÀMIT I RESOLUCIÓ

P10. Li van resoldre la seva consulta? No ens referim al problema

ENTREVISTADOR/A: ES DEMANA SI HA RESOLT LA CONSULTA PER LA QUAL VA TRUCAR. NO SI HA RESOLT EL PROBLEMA

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí (passeu a P11)
- 1. No
- 98. No ho sap (passeu a P11)
- 99. No contesta (passeu a P11)

P10.1 Recorda exactament què és el que va demanar?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONUT QUE NO LI VAN RESOLDRE LA CONSULTA A LA P10

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P10.2 Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONUT QUE NO LI VAN RESOLDRE LA CONSULTA A LA P10

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

V. PROCÉS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

P11. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 2. No *(passeu a P13)*
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P12. Quin tipus d'incidència?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONUT QUE HI VA HAVER ALGUN TIPUS D'INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA A LA P11

Esponrània. NOMÉS UNA RESPOSTA

-
- 98. No ho sap
 - 99. No contesta

VI. RECOMANACIÓ I MILLORA DEL SERVEI

P13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

Esponània. MULTIRESPOSTA

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

VII. SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ

P16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 2. No *(passeu a P17)*
- 98. No ho sap *(passeu a P17)*
- 99. No contesta *(passeu a P17)*

P16.2. A través de quin canal o canals?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAGUESSIN POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ A LA P16

Esponània. MÀXIM DUES RESPOSTES

- 1. El portal gencat.cat
- 2. Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc)
- 3. L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)
- 4. Xarxes socials
- 5. Altres _____
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P. 16. 3 I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAGUESSIN POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ A LA P16

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- _____
- 98. No ho sap
 - 99. No contesta

P17. Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P18. Quina és la probabilitat de que vostè la utilitzi?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Segur que sí
2. Probablement sí
3. Probablement no
4. Segur que no
98. No ho sap
99. No contesta

P5. 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

Rotació

P5a. Rapidesa

P5b. Amabilitat

P5c. El coneixement sobre el tipus de consulta

P5d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració_____

97. No procedeix (*només per a la P5d*)
98. No ho sap
99. No contesta

DADES DE CLASSIFICACIÓ

C1. Em podria si és?

ENTREVISTADOR/A: NOMÉS PREGUNTAR EN CAS DE NO PODER-HO DISTINGIR

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Home
2. Dona

C2. Em podria dir la seva edat?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Edat _____

C3. I a on va néixer?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Catalunya
2. Altres comunitats autònomes
3. Unió Europea
4. Resta del món. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C4. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

Espondània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | | |
|-----|-----------------------------|------------------------|
| 1. | Treballa per compte propi | <i>(passeu a C6.1)</i> |
| 2. | Treballa per compte d'altri | <i>(passeu a C310)</i> |
| 3. | No treballa | <i>(passeu a C320)</i> |
| 98. | No ho sap | <i>(passeu a C400)</i> |
| 99. | No contesta | <i>(passeu a C400)</i> |

C6.1 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA C6: Treballen per compte propi

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Empresari/ària o professional amb assalariats/ades
2. Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)
3. Membre de cooperativa
98. No ho sap
99. No contesta

C6.2 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA C6: Treballen per compte d'altri

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Assalariat/ada eventual o interí/ina
2. Assalariat/ada indefinit/ida
3. Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)
98. No ho sap
99. No contesta

C6.3 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "3" A LA C6: No treballen

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)
2. Aturat/ada i ha treballat abans
3. Pensionista (abans no ha treballat)
4. Aturat /ada i busca la primera feina
5. Estudiant
6. Treball domèstic no remunerat
7. Altres. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C7. Em podria indicar el seu lloc de residència

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR MUNICIPI I CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR I DEMANAR DISTRICTE A BARCELONA

Esponània NOMÉS UNA RESPOSTA

Municipi _____

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