

Bon dia/tarda, em dic _____ i sóc entrevistador/a de l'empresa_____. Tenim constància que des d'aquest telèfon algú es va posar en contacte amb el 012 durant el mes <INSERTAR MES SEGONS BBDD> i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei.

Podria posar-me amb la persona que va trucar i contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda?

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 RECORDA, DONAR LES GRÀCIES I ACOMIADAR-SE:

Les informacions que li demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'administració o el personal de l'administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-li l'anonimat i el secret estadístic, és a dir, a no divulgar de cap manera les respostes individuals i a no utilitzar-les per a cap finalitat que no sigui l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. Té dret a no respondre totes les preguntes. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

També l'informo que aquesta entrevista serà gravada i podrà ser escoltada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions rebudes. Una vegada finalitzats aquests controls de qualitat serà esborrada.

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:

- És la persona que va trucar.....1
- S'hi posa una altra persona.....2
- Absent.....3
- Ocupat/ada.....4

ENTREVISTADOR/A: TORNAR A LLEGIR LA PANTALLA INICIAL:

Em pot confirmar que efectivament durant els últims dos mesos ha trucat al 012

- Sí.....1
- No2 (FINALITZAR L'ENTREVISTA)

Em pot indicar si aquest telèfon pertany a una llar o a una empresa?

- Llar.....1
- Empresa.....2

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

- Català.....1 PASSEU A QST.CATALÀ-P1
- Castellà.....2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1
- Li és indiferent/NS/NC.....3 SEGONS IDIOMA DE REALITZACIÓ DE L'ENQUESTA

C1. Vostè és?

ENQUESTADOR/A: ANOTEU EL SEXE. SI NO ES DISTINGEIX, PREGUNTEU:

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

C2. Digui'm la seva edat, si us plau

PROGRAMADOR/A: SI AL CONFIRMAR L'EDAT DE LA PERSONA SELECCIONADA TÉ MENYS DE 18 ANYS, L'ENQUESTA NO ÉS VÀLIDA

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

PROGRAMADOR/A: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:

1. De 18 a 24 anys
2. De 25 a 34 anys
3. De 35 a 49 anys
4. De 50 a 64 anys
5. 65 anys o més

I. CONEIXEMENT DEL SERVEI

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

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Menys d'un any. Especificar: _____ mesos
2. Entre 1 any i 2 anys
3. Més de 2 anys
98. No ho sap
99. No contesta

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

Esponània. MULTIRESPONSA

1. Familiar o amestat *(passeu a 4)*
2. Internet *(passeu a 4)*
3. Televisió
4. Ràdio
5. A la premsa *(passeu a 4)*
6. Butlletí electrònic *(passeu a 4)*
7. Algun altre servei telefònic *(passeu a 4)*
8. Feina/estudis *(passeu a 4)*
9. Oficines de treball *(passeu a 4)*
10. Altres: especificar _____ *(passeu a 4)*
98. No ho sap *(passeu a 4)*
99. No contesta

P3a. Em podria dir quan ha estat l'última vegada que ha vist o ha escoltat un anunci del 012 a la televisió o a la ràdio?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPONST A LA P3 QUE HAN CONEGUT AQUEST SERVEI A TRAVÉS DE LA TELEVISIÓ O LA RÀDIO

Llegit categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Menys d'un mes
2. Entre 1 mes i 3 mesos
3. Menys d'un any
4. Més d'un any
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/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes del servei.

Aleatorització

- P6a.** La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta
- P6b.** L'amabilitat de la persona que us va atendre
- P6c.** El coneixement sobre el tipus de consulta
- P6d.** El temps d'espera per accedir amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 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)
- 2. 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 RESPOST 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 RESPOST 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 | (passeu a P13) |
| 99. | No contesta | (passeu a P13) |

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. RECOMANACIONS I MILLORES DEL SERVEI

P13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. 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
2. 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. MULTIRESPONSA

-
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. Gencat.cat
2. Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc)
3. Seu electrònica de la Generalitat
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
2. No
98. No ho sap
99. No contesta

P18. I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 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

Aleatorització

P5a. La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta

P5b. L'amabilitat

P5c. El coneixement sobre el tipus de consulta

P5d. El temps d'espera per accedir al personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P19. Sap que el 012 ha modificat el cost de la trucada i aplica un servei de tarifa plana?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

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

P20. I creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?

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

DADES DE CLASSIFICACIÓ

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 en 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?

Esponània. 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, 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 | (passeu a C6.1) |
| 2. Treballa per compte d'altri | (passeu a C6.2) |
| 3. No treballa | (passeu a C6.3) |
| 98. No ho sap | (passeu a C7) |
| 99. No contesta | (passeu a C7) |

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

ENQUESTADOR/A: UNA VEGADA FINALITZADA L'ENTREVISTA, RESPONGUEU AQUESTES PREGUNTES

E1. Enquestador/a, la persona entrevistada en algun moment de la conversa t'ha preguntat qui encarregava l'estudi?

Espondània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No

E2. Ha demanat la persona entrevistada aclariments respecte alguna pregunta?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Mai
2. Quasi mai
3. Alguna vegada
4. Sovint
5. Sempre

E3. Has tingut la sensació que la persona entrevistada es mostrava reticent a contestar alguna pregunta?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens

E4. Has tingut la sensació que la persona entrevistada intentava contestar les preguntes el millor que podia?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens

E5. Creus que la persona entrevistada entenia les preguntes?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens

E6. Creus que la persona entrevistada ha estat molt, bastant, poc o gens sincera amb les seves respostes?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Molt
2. Bastant
3. Poc
4. Gens

E7. Hi havia alguna persona més present que interferís o interrompés l'entrevista?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA E7

E8. Quina o quines persones?

Esponània. MULTIRESPOTA

1. Cònjuge / parella
2. Fills/es
3. Pares / sogres
4. Algun altre parent
5. Amics /igues / veïns/ïnes
6. Cuidadors/es