



REO núm: 1045
Data: 24/02/2023

Avaluació del servei d'atenció ciutadana 012 de la Generalitat de Catalunya. 2022

Qüestionari



Generalitat de Catalunya
Departament de Territori

Bon dia/tarda, em dic _____ i sóc entrevistador/a de l'empresa Institut Opinòmetre. Tenim constància que des d'aquest telèfon algú es va posar en contacte amb el 012 durant el mes de "XXX" 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 EL MES DE "XXX" HA TRUCAT AL 012. EN CAS CONTRARI, QUE DIGUI QUE NO O QUE NO HO RECORDA, DONAR LES GRÀCIES I ACOMIADAR-SE:
[TIPUS_TELF]

VARIABLE OCULTA Y AUTOCALCULADA

[PA]
És la persona que va trucar 1
S'hi posa una altra persona 2
NO HO RECORDA 3

[ONADA]
ONA 1 1
ONA 2 2
ONA 3 3

Bon dia/tarda, em dic _____ i sóc entrevistador/a de l'empresa Institut Opinòmetre. Tenim constància que des d'aquest telèfon algú es va posar en contacte amb el 012 durant el mes de "XXX" i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei.
Em pot confirmar que efectivament durant el mes de "XXX" ha trucat al 012?

[PB]
Sí 1
No 2

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.

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.
Em pot indicar si aquest telèfon pertany a un particular o a una empresa?

[PC]
Particular 1
Empresa 2

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

[P1]
Català 1
Castellà 2
Li és indiferent/NS/NC 3

ENTREVISTADOR/A: ANOTI EL SEXE PER LA VEU. SI NO ES DISTINGEIX, PREGUNTEU:

C1. Vostè és?

[C1]
Home 1
Dona 2
No binari 3

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

[C2]
[C2_RECOD]
De 18 a 24 anys 1
De 25 a 34 anys 2
De 35 a 49 anys 3
De 50 a 64 anys 4
65 anys o més 5

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

(LLEGIR EN CAS DE DUBTE) (RESPOSTA SIMPLE)

[P2]
MENYS D'UN ANY 1
ENTRE 1 ANY I 2 ANYS 2
MÉS DE 2 ANYS 3
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P2_MESOS]

P3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (NO SUGGERIU) (MULTIRESPOSTA)

[P3]
FAMILIAR O AMISTAT 1
INTERNET 2
TELEVISIÓ 3
RÀDIO 4
A LA PREMSA 5
BUTLLETÍ ELECTRÒNIC 6
ALGUN ALTRE SERVEI TELEFÒNIC 7
FEINA/ESTUDIS 8
OFICINES DE TREBALL 9
ALTRES: ESPECIFICAR 10
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P3_COD]

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

(LLEGIR EN CAS DE DUBTE) (RESPOSTA SIMPLE)

[P3A]

Menys d'un mes..... 1
 Entre 1 mes i 3 mesos 2
 Menys d'un any..... 3
 Més d'un any..... 4
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA..... 99

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.

NO HO SAP..... 98
 NO CONTESTA..... 99

[P4]

P5. 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.

NO HO SAP=98

NO CONTESTA=99

[P5]

	Valoració
1. La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta	
2. L'amabilitat de la persona que us va atendre	
3. El coneixement sobre el tipus de consulta	
4. El temps d'espera per accedir amb el personal operador	

P6. A continuació, parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?

(NO SUGGERIU) (UNA SOLA RESPOSTA)

(ENTREVISTADOR: ANOTAR EN FORMAT 0H A 24 H.)

[P6]

SÍ: ESPECIFICAR..... 1
 NO, NO EL CONEIX..... 2
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA..... 99

[P6_COD]

P7. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?

(NO SUGGERIU) (UNA SOLA RESPOSTA)

[P7]

NOMÉS UNA VEGADA..... 1
 2 O 3 VEGADES 2
 4 O 5 VEGADES 3
 MÉS DE 5 VEGADES..... 4
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA..... 99

P8. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

(NO SUGGERIU) (UNA SOLA RESPOSTA)

[P8]

PEL MATEIX TEMA..... 1
 PER UN TEMA DIFERENT..... 2
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA..... 99

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

(NO SUGGERIU)

[P9]

ESPECIFICAR..... 1
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA..... 99

[P9_COD]

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

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P10]

SI..... 1
NO..... 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA..... 99

P10.1 Recorda exactament el motiu de la seva consulta?
O què va preguntar?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P10_1]

ESPECIFICAR..... 1
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P10_1_COD]

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

(NO SUGGERIU)

[P10_2]

ESPECIFICAR..... 1
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P10_2_COD]

P10.3 Durant la trucada, per resoldre la seva consulta, amb quants agents va parlar?

P10. 4 Va haver de tornar a trucar al 012 per la mateixa consulta perquè l'agent que el va atendre no li va donar una resposta completa?

SÍ..... 1
No..... 2
Quantes vegades?

P10.5 Li va resoldre la consulta en la mateixa trucada o li van prendre les seves dades per donar-li la resposta posteriorment?

P10.6 Finalment li van donar aquesta resposta per correu electrònic o un altre mitjà?

P11. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple es va tallar la trucada o no es sentia correctament a l'agent?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[P11]

SI 1
NO..... 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

P11.1 Quin tipus d'incidència?

(NO SUGGERIU)

[P11_1]

ESPECIFICAR..... 1
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[P11_COD]

P12. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P12]

SI 1
NO 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

P13. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P13]

SI 1
NO 2
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

P14. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

(NO SUGGERIU) (MULTIRESPOSTA)

[P14]

ESPECIFICAR..... 1
CREC QUE EL SERVEI 012 JA ESTÀ PROU BÉ COM
ESTÀ 95
NO CONTESTA/NO HO SAP 99

[P14_COD]

P15. 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.

NO HO SAP=98

NO CONTESTA=99

[P15]

	Valoració
1. La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta	
2. L'amabilitat	
3. El coneixement sobre el tipus de consulta	
4. El temps d'espera per atès pel personal operador	

P16. Actualment el 012 aplica una tarifa plana amb un preu de mitja de 0,60 cèntims per minut. al preu de la trucada. Trucaria més o quin ús en faria si fos gratuït?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[P16]

Segur que sí 1
 Probablement sí 2
 Probablement no 3
 Segur que no 4
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA 99

P17. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P17]

SI 1
 NO 2
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA 99

P17.1. A través de quin canal o canals?

(NO SUGGERIU) (MÀXIM DUES RESPOSTES)

[P17_1]

INFORMACIÓ I TRÀMITS GENCAT.CAT 1
 APLICACIONS DE LA GENERALITAT PER A MÒBILS (EQUIPAMENTS, RODALIES, TRÀNSIT, ETC) 2
 SEU ELECTRÒNICA GENERALITAT 3
 XARXES SOCIALS 4
 ALTRES 5
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA 99

[P17_1_COD]

[P17_2]

ESPECIFICAR: 1
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA 99

[P17_2_COD]

P17.2 I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

(NO SUGGERIR)

P18. Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?

(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[P18]

SI 1
 NO 2
 NO HO SAP 98
 NO CONTESTA 99

P18.1 . I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?

NO HO SAP 98
 NO CONTESTA 99

[P18_1]

P18.2. Creu que aquest mateix servei es podria donar per algun altre canal diferents als disponibles actualment? Quins?

[P18_2]

~~P18.2. Creu que aquest mateix servei es podria donar per algun altre canal diferents als disponibles actualment? Quins?~~

[p18_2]

P19. Va fer servir un pagament automatitzat? Si no? Què n'opina?

SI 1
 NO 2

Què n'opina?

20. Ha trucat al 012 quan ha tingut un problema a l'hora de fer un tràmit electrònicament?

Sí.....1
No.....2

Li han resolt?

Sí.....1
No.....2

Va quedar satisfet/a de l'atenció rebuda?

DADES DE CLASSIFICACIÓ

C3. On va néixer vostè?
(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[C3]
CATALUNYA 1
ALTRES COMUNITATS AUTÒNOMES 2
UNIÓ EUROPEA 3
RESTA DEL MÓN. ANOTEU: 4
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[C3_COD]

C4. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?
(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[C4]
CATALÀ 1
CASTELLÀ 2
AMBDUES PER IGUAL 3
ALTRES. ANOTEU: 4
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[C4_COD]

C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?
(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)

[C5]
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 O EQUIVALENT 8
LLICENCIATURA, ARQUITECTURA, ENGINYERIA,
GRAU O EQUIVALENT (4 ANYS O MÉS) 9
CURSOS D'ESPECIALITZACIÓ PROFESSIONAL,
POSTGRAU, MÀSTER (MIR, FIR...) 10
DOCTORAT 11
ALTRES. ANOTEU: 12
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

[C5_COD]

C6. En quina de les següents situacions laborals es
troba vostè actualment?
(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[C6]
Treballa per compte propi 1
Treballa per compte d'altri 2
No treballa 3
NO HO SAP 98
NO CONTESTA 99

C6.1 Vostè és...?
(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[C6_1]
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades 1
Professional o treballador/a autònom/a (sense
assalariats/ades) 2
Membre de cooperativa 3
No ho sap 98
No contesta 99

C6.2 Vostè és...?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[C6_2]

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

C6.3 Vostè és...?

(LLEGIR) (RESPOSTA SIMPLE)

[C6_3]

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

[C6_3_COD]

**C7. Em podria indicar el seu lloc de residència
(NO SUGGERIU) (RESPOSTA SIMPLE)**

[C7]

Barcelona	13
Un altre municipi: ANOTEU:.....	95

[C7_COD]

[C7_DISTRICTE]

Ciutat Vella	1
Eixample.....	2
Sants-Montjuïc.....	3
Les corts.....	4
Sarrià-Sant Gervasi.....	5
Gràcia	6
Horta-Guinardó	7
Nou Barris	8
Sant Andreu	9
Sant Martí	10

A quin districte de Barcelona?

Moltes gràcies per la seva col·laboració

[FINALITZAR]

PULSAR INTRO PER CONTINUAR..... 1

**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?

[E1]

SI	1
NO	2

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

[E2]

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

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

[E3]

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

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

[E4]

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

E5. Creus que la persona entrevistada entenia les preguntes?

[E5]

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

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

[E6]

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

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

[E7]

SI	1
NO	2

E8. Quina o quines persones?

[E8]

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

[FINALITZAR_1]

- PULSAR INTRO PER FINALITZAR..... 1**
-