

Enquesta usuaris del 012. Juny 2007

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

Fa uns dies vostè va trucar al servei 012. Voldríem fer-li unes preguntes en relació a aquest servei. Les opinions que vostè doni només es tractaran de forma conjunta amb la de molts altres ciutadans. 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)

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

1. Menys de tres mesos
2. Entre tres i 6 mesos
3. Entre 6 i 12 mesos
4. Entre 1 i 2 anys
5. Més de 2 anys
6. NS
7. NC

2. Com va conèixer aquest servei ? A través de quin mitja? **–espontània–**

1. Familiar o amic
2. Internet
3. Per la televisió
4. Per la ràdio
5. A la premsa
6. Revista de la Generalitat
7. Pàgines grogues
8. Algun altra servei telefònic
9. Altres respostes
10. NS
11. NC

3. Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei 012? **(llegir possibilitats)**

1. Molt satisfet
2. Bastant satisfet
3. **(no llegir)** Regular / Normal
4. Poc satisfet
5. Gens satisfet
6. NS
7. NC

4. Concretament en una escala de 0 a 10 valori'm el seu grau de satisfacció amb el servei 012 **(on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)**

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10

NS	NC
11	12

5. Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important ? **–espontània, recollir literalment les respostes dels entrevistats–**

1r. aspecte

2n. aspecte

6. En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei: **(rotant els aspectes)**:

	0 - 10	NS	NC
Rapidesa			
Amabilitat			
Professionalitat			
Adequació de resposta			
Llenguatge clar i concís			
Interès per resoldre la consulta			

7. Dels que li he citat anteriorment. Per vostè quin és el més important? I el segon? (**si és necessari tornar-ho a llegir**)

	Primer	Segon
1. Rapidesa		
2. Amabilitat		
3. Professionalitat		
4. Adequació de la resposta		
5. Llenguatge clar i concís		
6. Interès per resoldre la consulta		
7. Altres respostes		
8. NS		
9. NC		

8. Parlem una mica de l'ús del servei. Sap l'horari de servei del 012: **(espontani)**

1. Si, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)
2. Si, però s'equivoca
3. No

9. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012: **(llegir possibilitats)**

1. Més d'un cop al dia
2. Diàriament o pràcticament diària
3. Algunes vegades a la setmana
4. Algunes vegades al mes
5. Menor freqüència
6. NS
7. NC

10. I vostè acostuma a trucar : **(llegir possibilitats)**

1. Al matí
2. A la tarda
3. A la nit
4. Indiferent
5. NS
6. NC

11. Vostè el 012 l'utilitza: **(llegir possibilitats)**

1. Només (o gairebé) els dies laborables
2. Només els caps de setmana
3. Indiferent
4. NS
5. NC

12. Concretament, aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes ?

1. Només una vegada
2. 2 o 3 vegades
3. 4 o 5 vegades
4. Més de 5 vegades
5. NS
6. NC

13. L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?

1. Per motius de feina
2. Per motius personals
3. Altres (anotar)
4. NS
5. NC

14. Aquesta última vegada li van resoldre correctament la seva consulta?

1. Sí
2. No
3. A mitges
4. Altres respostes (anotar)
5. NS
6. NC

14.1. **(Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES)** Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta? –**anotar literalment la resposta-**

1. Em van dir que no tenien la informació
2. Em van adreçar a un número equivocat
3. Em van donar una informació errònia (anotar)
4. Altres respostes (anotar)
5. NS
6. NC

14.2. **(Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES)** Recorda exactament què és el que va demanar? –**anotar literalment la resposta-**

15. També en relació a aquesta última vegada ?

- 15.1. Va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués un/a operador/a
- 15.2. Van passar-lo a un/a segon/a operador/a ?
- 15.3. El/La van atendre en la llengua que vostè utilitzava
- 15.4. El/La van atendre de forma amable
- 15.5. Van entendre ràpidament la consulta
- 15.6. Li van solucionar la consulta ràpidament

16. Vostè utilitza algun o alguns altres serveis d'atenció telefònica?

1. Sí
2. No

17. **(Pels que diuen que utilitzen algun altre servei d'atenció telefònica).** Em podria dir quin és l'altre servei d'atenció telefònica (a part del 012) que més utilitza?

1. 010
2. 11822 (Telefònica)
- 3.
- 4.
- 5.
6. Altres serveis (anotar)
7. NS
8. NC

18. Creu que tornarà a utilitzar el 012?
1. Sí
 2. No
 3. Altres respostes (anotar)
 4. NS
 5. NC

19. Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?
1. Sí
 2. No
 3. A mitges
 4. Altres respostes (anotar)
 5. NS
 6. NC

19. Em podria dir amb quina freqüència utilitza vostè Internet?
1. Cada dia
 2. Algunes vegades a la setmana
 3. Algunes vegades al mes..... passa a 20
 4. Menor freqüència.....passa a 20
 5. Mai / quasi mai.....passa a 20
 6. NS..... passa a 20
 7. NC..... passa a 20

19.1. (Pels que l'usen diàriament) Em podria dir amb quantes hores es connecta al dia?

19.2. (Pels que l'usen setmanalment) Em podria dir quantes hores es connecta a la setmana?

20. Vostè disposa de connexió a Internet a casa seva?
- Sí
 - No
 - NC

21. Em sabria dir l'adreça de la pàgina web de la Generalitat de Catalunya? –espontània-
Gencat.cat / Gencat (**aneu a p21.2**)
Altres (**aneu a p21.1**)
NS (**aneu a p21.1**)
NC (**aneu a p21.1**)

- 21.1. La pàgina web de la Generalitat és GENCAT.CAT. La coneix o n'ha sentit parlar?
- Sí
 - No (**aneu a 22**)
 - NS (**aneu a 22**)
 - NC(**aneu a 22**)

- 21.2. L'ha utilitzat alguna vegada?
- Sí
 - No (**aneu a 22**)
 - NS (**aneu a 22**)
 - NC (**aneu a 22**)

- 21.3. Quina temàtica és la que més consulta? –**anotar literalment la resposta-**

- 21.4. Com el va conèixer ?
- Trucant al 012
 - Familiar o amic
 - Cercadors d'Internet
 - Per la televisió
 - Per la radio
 - Per la premsa
 - Per la revista de la Generalitat
 - Altres respostes
 - NS
 - NC

21.5. Quant temps fa de l'última vegada que hi va accedir?

- Menys d'un mes
- D'un a 2 mesos
- Tres o quatre mesos
- Més de 4 mesos
- NS
- NC

21.5.1. Creu que aquesta pàgina web ha millorat en l'últim any?

- Sí
- No
- No l'havia visitat abans
- NS
- NC

21.5.2. (Només pels que diuen que sí) Em podria dir en que ha millorat? – espontània-

21.6. En una escala de 0 a 10 com valora la pàgina web GENCAT.CAT. (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10	NS	NC
	11	12

22. Dels canals d'informació i atenció al ciutadà que li llegiré a continuació digui'm quin és el que vostè prefereix? (llegir possibilitats)

- Trucar per telèfon
- Accedir per Internet
- Anar a una oficina d'atenció personal
- Altres
- NS
- NC

DADES D'IDENTIFICACIÓ

23. Em podria dir si és .. (només preguntar en cas de no poder-ho distingir)

- 1. Home
- 2. Dona

24. Em podria dir l'any del seu naixement ?

Any de naixement _____

25. I a on va néixer ? No llegir, codificar segons resposta

- 1. Catalunya **especificar demarcació passa a 26**
- 2. Altres comunitats autònomes **especificar passa a 25.1**
- 3. Unió Europea **especificar passa a 25.1**
- 4. Resta del món **especificar passa a 25,1**
- 98. NS
- 99. NC

25.1. i quin any va arribar a Catalunya per primera vegada (per quedar-se ?)

Any d'arribada

26. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment ?

26.1. A casa ?

- 1. Català
- 2. Castellà
- 3. Ambdues per igual
- 4. Altres , **especificar**
- 5. NS
- 6. NC

26.2. A la feina ?

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres , **especificar**
5. NS
6. NC

26.3. Amb els amics ?

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres , **especificar**
5. NS
6. NC

27. Em podria dir el lloc de naixement del seu pare ? *Codificar segons resposta*

1. Catalunya **especificar demarcació**
2. Altres comunitats autònomes **especificar**
3. Unió Europea **especificar**
4. Resta del món **especificar**
98. NS
99. NC

28. Em podria dir el lloc de naixement de la seva mare ? *Codificar segons resposta*

1. Catalunya **especificar demarcació**
2. Altres comunitats autònomes **especificar**
3. Unió Europea **especificar**
4. Resta del món **especificar**
98. NS
99. NC

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

1. sense estudis
2. estudis primaris no acabats
3. ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental
4. Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic
5. Universitari grau mig
6. Universitari grau superior

- 98 NS
99 NC

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

- 30.1. Treballa per compte propi
 1. Empresari o professional amb assalariats
 2. Professional o treballador autònom (s/assalariats)
- 30.2. Treballa per compte d'altri
 1. Assalariat indefinit
 2. Assalariat eventual o interí
 3. Membre de cooperativa
 4. Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)
- 30.3. No treballa
 1. Jubilat o pensionista (abans ha treballat)
 2. Aturat i ha treballat abans
 3. Pensionista (abans no ha treballat)
 4. Membre de cooperativa
 5. Aturat i busca primera feina
 - 6 Estudiant
 - 6 Mestressa de casa
 - 7 Altres especificar

- 98 NS
99 NC

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

1. públic (administració o empresa pública)
2. privat
3. organització privada sense afany de lucre (ONG)
- 98.NS
- 99 NC

31. Lloc de residència (**apuntar municipi, i codificar comarca. Confirmar i demanat dte. 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 Oriental