

Referència:

ENQUESTA SERVEIS D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ I CONEIXEMENT NOVES

Entrevista:

NOVEMBRE 2007

BON DIA/TARDA: EM DIC I COL·LABORO AMB L'INSTITUT DEP, EMPRESA D'ESTUDIS DE MERCAT I OPINIÓ. ESTEM REALITZANT UNA ENQUESTA A DIFERENTS MUNICIPIS PER CONÈIXER L'OPINIÓ DELS CIUTADANS SOBRE ELS SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

EN QUIN IDIOMA PREFEREIX QUE LI FACI L'ENQUESTA?

FILTRES/QUOTES				
F1. VOSTÈ ESTÀ EMPADRONAT EN AQUEST MUNICIPI? Sí..... 1 → CONTINUAR No..... 2 → FI ENTREVISTA Ns/Nc 99 → FI ENTREVISTA	F2. PODRIA DIR-ME LA SEVA EDAT? <input type="text"/> anys (anoteu edat exacta i codifiqueu) De 16 a 29 anys..... 1 Resta d'edats... FI ENTREVISTA	F3. Anotar SEXE Home..... 1 Dona 2 <i>Continuar si correspon per quota</i>	Anotar REGIO O VEGUERIA: _____ PROVÍNCIA: _____ MUNICIPI: _____	F4. DIMENSIÓ DEL MUNICIPI Menor o igual a 2.000 habitants .. 1 De 2.001 a 10.000 habitants 2 De 10.001 a 50.000 habitants 3 De 50.001 a 150.000 4 De 150.001 a 1.000.000 5 Més d'1 milió 6 DISTRICTE (per Barcelona) _____ (anotar districte)
CODI ENTREVISTADOR: __ __	DATA: __/__/08	HORA INICI: _____	HORA FINAL: _____	Codificació districte: 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10

MITJANS

PER COMENÇAR, EM SABRIA DIR ALGUN O ALGUNS MITJANS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ QUE ELS CIUTADANS TINGUIN A LA SEVA DISPOSICIÓ? (ens referim a qualsevol mitjà on vostè pugui dirigir-se quan necessita alguna cosa)? (espontània, màxim 3 respostes)

NS.....98
 NC.....99

1.1. QUINES SÓN LES QÜESTIONS SOBRE LES QUE ARA MATEIX O EN FUTUR IMMEDIAT VOSTÈ NECESSITARÀ INFORMACIÓ? (espontània, màxim 3 respostes)

A. _____

B. _____

C. _____

CAP, NO NECESSITA INFORMACIÓ..... 0 (aneu a 2)
 NS.....98
 NC.....99

1.2. A QUINA INSTITUCIÓ, SERVEI O EMPRESA CREU QUE ES DIRIGIRÀ PER BUSCAR INFORMACIÓ DE _____ (REPETIR RESPOSTA A)?

A. _____

No sabria on buscar-ho.....98 (aneu a B)
 Coneguts, amics o familiars97 (aneu a B)

A.1. Quin medi utilitzarà preferentment per cercar aquesta informació? (RESPOSTA ÚNICA)

Presencial 1
 Telefònic..... 2

Internet..... 3
 Indiferent..... 4
 Altres (especificar)..... 5
 Ns/Nc..... 99

PREGUNTA 1.2. Especificar sector:

Públic: Ajuntament, Consell Comarcal, Diputació, Generalitat de Catalunya, Administració Central, Unió europea

Privat:
 Entitats/Tercer Sector

A ON CREU QUE ES DIRIGIRÀ PER BUSCAR INFORMACIÓ DE _____ (REPETIR RESPOSTA B)?

B.

No sabia on buscar-ho 98 (aneu a C)
 Coneguts, amics o familiars 97 (aneu a C)

B.1. Quin medi utilitzarà preferentment per cercar aquesta informació? **(RESPOSTA ÚNICA)**

Presencial 1
 Telefònic..... 2
 Internet..... 3
 Indiferent..... 4
 Altres (especificar)..... 5
 Ns/Nc 99

I A ON CREU QUE ES DIRIGIRÀ PER BUSCAR INFORMACIÓ DE _____ (REPETIR RESPOSTA C)?

C.

No sabia on buscar-ho 98 (aneu a 2)
 Coneguts, amics o familiars 97 (aneu a 2)

C.1. Quin medi utilitzarà preferentment per cercar aquesta informació? **(RESPOSTA ÚNICA)**

Presencial 1
 Telefònic..... 2
 Internet..... 3
 Indiferent..... 4
 Altres (especificar)..... 5
 Ns/Nc 99

EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA VOSTÈ VEU, ESCOLTA O USA ELS SEGÜENTS MITJANS O TECNOLOGIES: DIÀRIAMENT, ALGUNES VEGADES A LA SETMANA, ALGUNES VEGADES AL MES, MENOR FREQUÈNCIA O MAI?

	<u>Algunes</u>	<u>Algunes</u>	<u>Menor</u>			
<u>Diari</u>	<u>vegades</u>	<u>vegades</u>	<u>freqü.</u>	<u>Mai</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
	<u>Setmana</u>	<u>Mes</u>				

Veure la televisió	1	2	3	4	5	98	99
Escollar la ràdio	1	2	3	4	5	98	99
Llegir la premsa.....	1	2	3	4	5	98	99
Accedir a Internet	1	2	3	4	5	98	99
Usar correu electrònic ..	1	2	3	4	5	98	99
Usar webcam	1	2	3	4	5	98	99
Parlar telèfon mòbil	1	2	3	4	5	98	99
Enviar missatges							
per telèfon mòbil.....	1	2	3	4	5	98	99
Enviar missatges a mòbils							
a través d'Internet.....	1	2	3	4	5	98	99
Trucar per telèfon							
a través d'Internet.....	1	2	3	4	5	98	99

EM PODRIA DIR EL NOM DEL PROGRAMA QUE UTILITZA PER TRUCAR PER TELÈFON A TRAVÉS D'INTERNET?

Skype 1 NS 98
 Messenger..... 2 NC 99
 Altres 95 (anotar)

DIGUI'M SI A CASA SEVA DISPOSEN DELS SEGÜENTS APARELLS O EQUIPAMENTS I DE QUANTS EN DISPOSEN:

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>No sap</u>	<u>QUANTS?</u>
			<u>què és</u>	<u>NC</u>
Televisió	1	2	98	99
DVD	1	2	98	99
Videoconsoles	1	2	98	99
Telèfon fix.....	1	2	98	99
Telèfon mòbil + PDA	1	2	98	99
Telèfon mòbil	1	2	98	99
Agenda electrònica (PDA) ..	1	2	98	99
Ordinador de sobretaula.....	1	2	98	99
Amb connexió a Internet.....	1	2	98	99
Amb tecnologia sense cables (WIFI)	1	2	98	99
Ordinador portàtil.....	1	2	98	99
Amb connexió a Internet.....	1	2	98	99
Amb tecnologia sense cables (WIFI)	1	2	98	99
Webcam	1	2	98	99

Videocàmera 1 2 98 99 _____
 Càmera fotos digital..... 1 2 98 99 _____
 Reproductor MP3, MP4, iPod1 2 98 99 _____
 GPS 1 2 98 99 _____

PARLEM UNA MICA DELS DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ

TELEVISIÓ

DISPOSA DE TV DE PAGAMENT?

Sí 1 (aneu a 4.C)

No 2
 NS 98
 NC 99

VOSTÈ CREU QUE ES MOLT, BASTANT, POC O GENS PROBABLE QUE EN EL FUTUR TINGUI TV DE PAGAMENT?

Molt probable 1 NS 98
 Bastant probable..... 2 NC 99
 Poc probable 3
 Gens probable 4

EM POT DIR EL CANAL DE TELEVISIÓ QUE MIRA HABITUALMENT? I EL SEGON?

	1er)	2on)	
TVE101	.01	NS..... 98
TVE202	.02	NC..... 99
TV303	.03	
Canal 33.....	.04	.04	
Tele 505	.05	
Antena 3.....	.06	.06	
Cuatro07	.07	
La Sexta08	.08	
Digital Plus09	.09	
Televisió local	10	10	(especificar)
Altres	95	95	(anotar)
No veu mai la televisió	97		

DIGUI'M SI A CASA SEVA DISPOSEN DE: (llegir possibilitats)

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>No sap</u>	<u>què és</u>	<u>NC</u>
TV analògica	1	2	98	99	
TV per cable.....	1	2	98	99	
TV per satèl·lit	1	2	98	99	
TV per línia telefònica (imagenio).....	1	2	98	99	
TDT (amb descodificador).....	1	2	98	99	
TDT (integrada a l'aparell de TV)	1	2	98	99	

RÀDIO

EM POT DIR L'EMISSORA DE RÀDIO QUE ESCOLTA HABITUALMENT? I LA SEGONA?

	1ra)	2na)		
Catalunya Radio	01.....01		NS	98
SER	02.....02		NC	99
RNE	03.....03			
Onda Cero	04.....04			
RAC1	05.....05			
COPE	06.....06			
COM Radio	07.....07			
Punt Radio	08.....08			
Ona Catalana	09.....09			
40 principales	10.....10			
Radio Teletaxi	11.....11			
Flaix FM	12.....12			
Cadena Dial	13.....13			
RAC 105	14.....14			
Catalunya Informació	15.....15			
M80	16.....16			
Cadena 100	17.....17			
Radio Club 25	18.....18			
Altres	95.....95	(especificar)		
No escolta mai la ràdio	97			

PREMSA

PEL QUE FA A LA PREMSA ESCRITA, EM POT DIR QUIN DIARI LLEGEIX HABITUALMENT? I EL SEGON?

	1er)	2on)		
El Periódico de Catalunya (català)	01.....01		NS	98
El Periódico de Catalunya (castellà)	02.....02		NC	99
La Vanguardia	03.....03			
El País	04.....04			
Avui	05.....05			
El Punt	06.....06			
ABC	07.....07			
El Mundo	08.....08			
La Razón	09.....09			
Mundo deportivo	10.....10			
Sport	11.....11			
Marca	12.....12			
Metro/Metro Directo	13.....13			
20 minuts	14.....14			
Què	15.....15			
ADN	16.....16			
Gol	17.....17			
Penalty	18.....18			
Segre	19.....19			
La Mañana	20.....20			
Diari de Girona	21.....21			
Diari de Tarragona	22.....22			
Altres comarcals / provincials	23.....23	(anotar)		
Altres	95.....95	(anotar)		
No llegeix mai el diari	97			

INTERNET

EM PODRIA DIR QUÈ ÉS PER VOSTÈ INTERNET? - espontània

NS	98
NC	99

ACTUALMENT, VOSTÈ UTILITZA INTERNET?

Sí	1	(aneu a 7.-H)
No	2	

(PELS NO USUARIS d'INTERNET)

PERQUÈ NO UTILITZA INTERNET? - (LLEGIR POSSIBILITATS) (1 RESPOSTA)

No té ordinador	01
No té connexió	02
No sap com funciona	03
No li troba utilitat	04
És car	05
Perquè és perillós / poc adequat pels nens	06
Els pares no volen	07
Altres	95 (anotar)
NS	98
NC	99

ALGUNA PERSONA CONEGUDA DEL SEU ENTORN LI HA BUSCAT ALGUNA INFORMACIÓ QUE VOSTÈ NECESSITAVA PER INTERNET ?

Sí	1	NS	98
No	2	NC	99

HA UTILITZAT INTERNET AMB ANTERIORITAT?

Sí	1	
No	2	(aneu a p.7.-G)

EM PODRIA DIR PER QUIN MOTIU NO L'UTILITZA ARA? - espontània-

NS	98
NC	99

VOSTÈ CREU QUE ÉS MOLT, BASTANT, POC O GENS PROBABLE QUE EN EL FUTUR UTILITZI INTERNET?

Molt probable	1	NS	98
Bastant probable	2	NC	99
Poc probable	3		
Gens probable	4		

(ANEU A P.7_U)

(NOMÉS PELS USUARIS D'INTERNET)

VOSTÈ ES CONSIDERA UN USUARI D'INTERNET MOLT, BASTANT, POC O GENS AVANÇAT?

Molt avançat	1	NS	98
Bastant avançat	2	NC	99
Poc avançat	3		
Gens avançat	4		

A QUIN LLOC VA ACCEDIR A INTERNET PER PRIMERA VEGADA? (1 RESPOSTA)

A casa	01	NS	98
A la feina	02	NC	99
A casa d'uns amics	03		
A l'escola	04		
A la universitat	05		
A un bar / cibercafé / locutori	06		
A una biblioteca	07		
Altres	95	(anotar)	

DES DE QUINS LLOCS ES CONNECTA A INTERNET? (anotar tantes respostes com digui l'entrevistat)

Des de casa	1	NS.....	98
Des de la feina	2	NC.....	99
Des del centre d'estudis	3		
Bar / Cibercafé / locutori.....	4		
Des d'una biblioteca	5		
Altres	6 (anotar)		

I DE QUIN TIPUS DE CONNEXIÓ A INTERNET DISPOSA A CASA ? I A LA FEINA?

	<u>Casa</u>	<u>Feina</u>
Línia telefònica a través de mòdem o RDSI (convencional)01.....	.01
Connexió de Banda Ampla (amb ADSL, xarxa de cable, etc.)02.....	.02
Xarxa de telefonia mòbil de banda ampla via UMTS, 3G (3a generació).....	.03.....	.03
Altres formes de connexió de banda ampla (via satèl·lit, etc.)04.....	.04
Altres tipus de telefonia mòbil (WAP, GPRS)05.....	.05
No treballa06 (Atenció)	
No hi disposa de connexió07	
Altres	95	95
_(anotar)		
NS98.....	.98
NC99.....	.99

(PELS QUE DISPOSEN D'INTERNET A CASA)

DES DE QUAN DISPOSA DE CONNEXIÓ INTERNET A CASA SEVA?

Menys de 3 mesos	1
De 3 a 6 mesos	2
De + de 6 a 12 mesos.....	3
De + de 12 mesos a 2 anys	4
Més de 2 anys.....	5
NS98
NC99

QUIN VA SER EL PRINCIPAL MOTIU PER POSAR-SE INTERNET A CASA SEVA? -espontània-

NS98
NC99

PER A CADASCUNA DE LES SEGÜENTS FINALITATS DIGUI AMB QUINA FREQUÈNCIA USA VOSTÈ INTERNET:

	<u>Diari</u>	<u>Algunes vegades Setmana</u>	<u>Algunes vegades Mes</u>	<u>Menor freqü.</u>	<u>Mai</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>	<u>NP</u>
Feina / professionals..1	2	3	4	5	.98	.99	.97	
Acadèmics/formació...1	2	3	4	5	.98	.99	.97	
Oci / personals.....1	2	3	4	5	.98	.99		

ARA LI PREGUNTARÉ PER DIFERENTS POSSIBILITATS D'ÚS D'INTERNET

O.1. DIGUI'M SI UTILITZA INTERNET...?

	<u>Habit.</u>	<u>A veg.</u>	<u>Mai</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
Per buscar/rebre informació sobre serveis públics	1	2	3	.98	.99
Per treballar (teletreballar)	1	2	3	.98	.99
Per realitzar cursos via Internet de qualsevol matèria	1	2	3	.98	.99
Per jugar (jocs en xarxa)	1	2	3	.98	.99
Per navegar sense cap objectiu concret	1	2	3	.98	.99

O.2. UTILITZA INTERNET PER COMUNICAR-SE AMB ALTRES PERSONES?

Sí	1
No	2 (aneu a O.3.)
NS98 (aneu a O.3.)
NC99 (aneu a O.3.)

CONCRETAMENT DIGUI'M SI UTILITZA INTERNET...

	<u>Habit.</u>	<u>A veg.</u>	<u>Mai</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
Per rebre/enviar e-mail	1	2	3	.98	.99
Per xatejar (messenger, altres o participar en fòrums, xats)	1	2	3	.98	.99
Per opinar o participar en blogs o weblogs	1	2	3	.98	.99
Per telefonar a través d'Internet o videoconferències	1	2	3	.98	.99

O.3. UTILITZA INTERNET PER FER GESTIONS ADMINISTRATIVES O COMPRA I VENDA DE PRODUCTES?

Sí	1
No	2 (aneu a O.4.)
NS98 (aneu a O.4.)
NC99 (aneu a O.4.)

CONCRETAMENT DIGUI'M SI UTILITZA INTERNET...

	<u>Habit.</u>	<u>A veg.</u>	<u>Mai</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
Per fer tràmits amb l'administració	1	2	3	.98	.99
Per banca electrònica i activitats financeres(transaccions, etc.)	1	2	3	.98	.99
Per comprar bens (mobles, aparells, software, etc.)	1	2	3	.98	.99
Per comprar o fer comandes d'aliments	1	2	3	.98	.99
Per comprar o reserva de viatges i allotjament	1	2	3	.98	.99
Per comprar música, llibres, entrades d'espectacles.....	1	2	3	.98	.99
Per fer apostes, jugar a la loteria	1	2	3	.98	.99
Per vendre béns o serveis	1	2	3	.98	.99

O.4. UTILITZA INTERNET PER CERCAR INFORMACIÓ?

Sí	1
No	2 (aneu a 7.Q.)
NS8 (aneu a 7.Q.)
NC9 (aneu a 7.Q.)

CONCRETAMENT DIGUI'M SI UTILITZA INTERNET...

	<u>Hab</u>	<u>A veg.</u>	<u>Mai</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
Per buscar/rebre informació sobre bens o serveis	1	2	3	.98	.99
Per buscar/rebre informació sobre viatges i allotjament	1	2	3	.98	.99
Per buscar/rebre informació sobre serveis d'oci o descarregar pel·lícules, música, imatges, jocs	1	2	3	.98	.99
Per consultar mapes, carreteres, adreces, telèfons, previsions meteorològiques.....	1	2	3	.98	.99
Per escoltar la radio o veure la televisió via Internet	1	2	3	.98	.99
Per descarregar software i actualitzacions de programes.....	1	2	3	.98	.99
Per estudiar, fer deures o buscar informació per la feina	1	2	3	.98	.99
Per buscar/rebre informació sobre temes de salut, malalties	1	2	3	.98	.99
Per buscar/rebre informació sobre temes, educatius, formació, cursos.....	1	2	3	.98	.99
Per buscar informació sobre temes relacionats amb el seu país.....	1	2	3	.98	.99
Per buscar feina o enviar currículums	1	2	3	.98	.99
Per llegir premsa i revistes d'actualitat on-line.....	1	2	3	.98	.99

QUIN DIARI LLEGEIX HABITUALMENT? I EL SEGON? (espontània. no llegir possibilitats)

	1er)	2on)
El Periódico de Catalunya02	.02
La Vanguardia03	.03
El País04	.04
Avui05	.05
El Punt06	.06
ABC07	.07
El Mundo.....	.08	.08
La Razón09	.09

Diari esportiu.....	1010
Gratuits.....	1111
Segre.....	1212
La Mañana.....	1313
Diari de Girona.....	1414
Diari de Tarragona.....	1515
Vilaweb.....	1616
e-notícies.....	1717
Premsa estrangera.....	1818 (anotar)
Altres.....	9595 (anotar)
NS.....	9898
NS.....	9999

NC.....99

DISPOSA D'AGREGADOR DE NOTÍCIES EN RSS?

Sí..... 1 NS..... 98
 No.....2 NC..... 99

EM PODRIA DIR LES 3 ÚLTIMES PÀGINES D'INTERNET QUE HA VISITAT? -espontània-

.....	
.....	
.....	

NS.....98
 NC.....99

EM PODRIA DIR 3 PÀGINES ENREGISTRADAES A L'APARTAT DE FAVORITS DEL SEU ORDINADOR? -espontània-

.....	
.....	
.....	

No en tinc cap d'enregistrada.....97
 NS.....98
 NC.....99

QUIN ÉS EL CERCADOR / BUSCADOR QUE UTILITZA HABITUALMENT? -espontània-

Google.....01 NS.....98
 Yahoo.....02 NC.....99
 Altavista.....03
 Terra.....04
 Altres.....95 (anotar)

(PER A TOTHOM)

QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL AVANTATGE D'INTERNET? -espontània-

.....	
-------	--

NS.....98
 NC.....99

QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL INCONVENIENT D'INTERNET? -espontània-

.....	
-------	--

NS.....98
 NC.....99

CORREU ELECTRÒNIC

VOSTÈ UTILITZA CORREU ELECTRÒNIC?

Sí..... 1 (aneu a P8.-C)
 No.....2

(PELS NO USUARIS)

ALGUNA PERSONA DEL SEU ENTORN L'AJUDA A ENVIAR CORREUS ELECTRÒNICS?

Sí.....1
 No.....2
 NS.....98 } (aneu a P8H)

(NOMÉS USUARIS DE CORREU ELECTRÒNIC)

DES DE QUIN LLOC UTILITZA EL CORREU ELECTRÒNIC?

(anotar tantes respostes com digui l'entrevistat)

- Des de casa01 NS..... 98
- Des de la feina02 NC 99
- Des del centre d'estudis03
- Amb el telèfon mòbil.....04
- Amb la PDA05
- Al bar / cibercafé / locutori.....06
- Des d'una biblioteca07
- Altres 95 (anotar)

EM PODRIA DIR, QUANTES ADRECES PERSONALS DE CORREU ELECTRÒNIC TÉ PER REBRE MISSATGES? I PER USOS PROFESSIONALS / FEINA / ACADÈMICS? - espontània-

	Personals	Feina
Una	1	1
Dues.....	2	2
Tres	3	3
Quatre	4	4
Cinc.....	5	5
Més de cinc.....	6	6 (espec.)
Cap	7	7
No treballa.....		97
NS.....	98	98
NC.....	99	99

PER A CADASCUNA DE LES SEGÜENTS FINALITATS AMB QUINA FREQUÈNCIA USA VOSTÈ EL CORREU ELECTRÒNIC?

	Algunes vegades		Algunes vegades		Menor freqü.		Mai	NS	NC	NP	
	Diari	Setmana	vegades	vegades	freqü.	Mai					
Feina / professionals..	1	2	3	4	5	98	99	97			
Acadèmics.....	1	2	3	4	5	98	99	97			
Oci / personals.....	1	2	3	4	5	98	99				

EM POT DIR QUIN ÉS EL NÚMERO APROXIMAT DE CONTACTES PERSONALS QUE TÉ ENREGISTRATS? I PER FEINA?

Personals					NS.....998	NC.....999
Feina					NS.....998	NC.....999
					NP.....997	

I AMB QUANTES PERSONES, APROXIMADAMENT, S'HA INTERCANVIAT MAILS DURANT LA DARRERA SETMANA PER MOTIUS PERSONALS? I PER MOTIUS DE FEINA?

Personals					NS.....998	NC.....999
Feina					NS.....998	NC.....999
					NP.....997	

(PER A TOTHOM)

QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL AVANTATGE DEL CORREU ELECTRÒNIC? -espontània-

NS.....	98
NC.....	99

QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL INCONVENIENT DEL CORREU ELECTRÒNIC? -espontània-

NS.....	98
NC.....	99

TELÈFON MÒBIL

VOSTÈ TÉ MÒBIL?

- Sí1
- No2 .. (aneu a P9E)

PER ÚS PERSONAL, DE QUIN TIPUS DE MÒBIL DISPOSA?

- Mòbil GPRS.....1 NS.....98
- Mòbil GSM.....2 NC.....99
- Mòbil UMTS / 3G.....3
- Altres 4 (espec.)

DE LES SEGÜENTS POSSIBILITATS, DIGUI'M SI VOSTÈ UTILITZA EL MÒBIL DE FORMA HABITUAL, A VEGADES O MAI PER A:

	Habitual	A veg	Mai	NS	NC
Parlar per telèfon	1	2	3	98	99
Per enviar missatges	1	2	3	98	99
Per fer fotos.....	1	2	3	98	99
Per accedir a Internet ...	1	2	3	98	99
Com agenda.....	1	2	3	98	99
Per jugar.....	1	2	3	98	99
Com a despertador	1	2	3	98	99
Videoconferència	1	2	3	98	99
Trucades internacionals	1	2	3	98	99

9.-C.1 EM PODRIA DIR APROXIMADAMENT QUANTS CONTACTES INTERNACIONALS TÉ ENREGISTRATS AL SEU MÒBIL?

Internacionals				NS.....998	NC.....999
----------------	--	--	--	------------	------------

PER A CADASCUNA DE LES SEGÜENTS FINALITATS AMB QUINA FREQUÈNCIA USA VOSTÈ EL TELÈFON MÒBIL?

	1 a 5		6 a 10		Més 10		Mai	NS	NC	NP	
	vegs.	vegs.	vegs.	vegs.	vegs.						
Feina / professionals.....	1	2	3	4	5	98	99	97			
Oci / personals.....	1	2	3	4	5	98	99				

(PER A TOTHOM)

QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL AVANTATGE DEL TELÈFON MÒBIL? (espontània)

NS	98
NC	99

QUIN DIRIA QUE ÉS EL PRINCIPAL INCONVENIENT DEL TELÈFON MÒBIL? (espontània)

NS	98
NC	99

ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M CADASCUN DELS SEGÜENTS MITJANS EN FUNCIO DE LA UTILITAT QUE TENEN PER VOSTÈ COM A MITJÀ DE COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ, ON 0 ÉS GENS ÚTIL I 10 MOLT ÚTIL.

	0-10	No usa	NS	NC	
Televisió.....			97	98	99
Ràdio.....			97	98	99
Premsa escrita			97	98	99
Internet			97	98	99
Correu electrònic.....			97	98	99
Telèfon mòbil.....			97	98	99

SERVEIS

EM SABRIA DIR ALGUN O ALGUNS SERVEIS D'INFORMACIÓ O ATENCIÓ AL CIUTADÀ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA? – **espontània- (NO LLEGIR- anoteu literalment tantes respostes com doni l'entrevistat)**

NS.....98 (aneu a P13)
NC.....99 (aneu a P13)

EN UNA ESCALA DE 0 A 10, COM VALORA ELS SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ QUE OFEREIX LA GENERALITAT DE CATALUNYA, ON 0 ÉS MOLT MALAMENT I 10 MOLT BÉ?

NS NC
00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10 98 99

TELÈFON D'ATENCIÓ CIUTADANA

VOSTÈ SAP SI LA GENERALITAT DISPOSA D'UN TELÈFON D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA? EM PODRIA DIR EL NÚMERO?

Sí, ho sap i cita 012 1 (aneu a p13.-B)
Sí, ho sap però diu altres números 2 (espec.)
Sí, ho sap però no recorda el número 3
No, no ho sap 98
NC.....99

VOSTÈ CONEIX O HA SENTIT PARLAR DEL 012?

Sí 1
No 2 (aneu a p14)
NS.....98 (aneu a p14)
NC.....99 (aneu a p14)

COM EL VA CONÈIXER? –**espontània-**(1 RESPOSTA)

Familiar o amic 01 NS..... 98
Internet 02 NC 99
Per la televisió 03
Per la ràdio 04
A la premsa 05
Revista de la Generalitat 06
Pàgines grogues 07
Algun altre servei telefònic 08
Altres respostes 95 (espec.)

HA TRUCAT ALGUNA VEGADA AL 012?

Sí 1
No 2 (aneu a p14)
NS..... 8 (aneu a p14)
NC..... 9 (aneu a p14)

APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE ES VA DIRIGIR AL 012 PER SOL·LICITAR UNA INFORMACIÓ O FER UNA GESTIÓ? (llegir possibilitats)

Els últims 15 dies 1 NS..... 98
Entre 16 dies i 1 mes 2 NC..... 99
Entre + de 1 mes i 3 mesos 3
Entre + de 3 i 6 mesos 4
Entre + de 6 i 12 mesos 5
Més d'un any 6
Altres 7 (espec.)

PER QUIN MOTIU (GESTIÓ O CONSULTA) S'HI VA DIRIGIR LA DARRERA VEGADA? –**espontània- (anoteu literalment la resposta)**

--	--

NS.....98
NC.....99

EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORIM EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012 (ON 0 SIGNIFICA GENS SATISFET I 10 MOLT SATISFET)

NS NC
00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10 98 99

I EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORIM EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI:

	0-10	NS	NC
Rapidesa	[]	98	99
Amabilitat	[]	98	99
Professionalitat	[]	98	99
Adequació de resposta	[]	98	99
Llenguatge clar i concís	[]	98	99
Interès per resoldre la consulta	[]	98	99
Resolució del problema, consulta o gestió.....	[]	98	99

Si < 5 preguntar 13.H
 Si ≥ 5 aneu a 14

EM PODRIA DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA? **espontània-(anoteu literalment la resposta)**

--	--

NS.....98
NC.....99

PÀGINA GENCAT.CAT

VOSTÈ SAP SI LA GENERALITAT DISPOSA D'UNA PÀGINA WEB ON ES POT OBTENIR INFORMACIÓ I FER ALGUNES GESTIONS? EM PODRIA DIR EL NOM DE LA PÀGINA WEB ?

Sí, ho sap i cita gencat o gencat.cat 1 (aneu a p14B)
Sí, ho sap però diu altres noms 2 (espec.)
Sí, ho sap però no recorda la pàgina 3
No, no ho sap 98
NC.....99

VOSTÈ CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT?

Sí 1 NS 98 (aneu a p15)
No 2 (aneu a p15) NC 99 (aneu a p15)

COM LA VA CONÈIXER? –**espontània-**(1 RESPOSTA)

Familiar o amic 01 NS 98
Buscador Internet 02 NC 99
Per la televisió 03
Per la ràdio 04
A la premsa 05
Revista de la Generalitat 06
Pàgines grogues 07
Trucant al 012 08
Altres 95 (anotar)

HA VISITAT ALGUNA VEGADA LA PÀGINA GENCAT.CAT?

Sí 1 NS 98 (aneu a p15)
No 2 (aneu a p15) NC 99 (aneu a p15)

APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA VISITAR GENCAT.CAT PER CERCAR UNA INFORMACIÓ O FER UNA GESTIÓ? (LLEGIR POSSIBILITATS)

Els últims 15 dies 1 NS 98
Entre 16 dies i 1 mes 2 NC 99
Entre + de 1 mes i 3 mesos 3
Entre + de 3 i 6 mesos 4
Entre + de 6 i 12 mesos 5
Més d'un any 6
Altres 7 (espec.)

PER QUIN MOTIU (GESTIÓ O CONSULTA) VA ENTRAR A LA PÀGINA GENCAT.CAT LA DARRERA VEGADA? – **espontània- (anoteu literalment la resposta)**

--	--

NS.....98
NC.....99

CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI OFERT PER LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (ON 0 SIGNIFICA GENS SATISFET I 10 MOLT SATISFET)?

00 - 01 - 02 - 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10 NS NC
98 99

I EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PÀGINA GENCAT.CAT EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI:

	0-10	NS	NC
És clara i entenedora.....	<input type="text"/>	98	99
Està actualitzada	<input type="text"/>	98	99
És fàcil trobar el que s'hi busca.....	<input type="text"/>	98	99
És útil	<input type="text"/>	98	99
Té una estètica agradable.....	<input type="text"/>	98	99
Dóna informació suficient o àmplia.....	<input type="text"/>	98	99
Resolució del problema, consulta o gestió.....	<input type="text"/>	98	99

▶ Si < 5 preguntar 14.H

▶ Si ≥ 5 aneu a 14.I

EM PODRIA DIR EL MOTIU PEL QUAL NO HO VA PODER SOLUCIONAR-espontània-

NS.....98
NC.....99

EM PODRIA DIR ALGUN ASPECTE EN EL QUE CREU QUE LA PÀGINA GENCAT.CAT PODRIA O HAURIA DE MILLORAR?-espontània-

NS.....98
NC.....99

PÀGINA JOVE.CAT

VOSTÈ CONEIX O HA SENTIT A PARLAR DE LA PÀGINA WEB JOVE.CAT?

Sí 1 NS.....98 (aneu a p16)
No 2 (aneu a p16) NC.....99 (aneu a p16)

COM LA VA CONÈIXER? -espontània-(1 RESPOSTA)

Familiar o amic.....	01	NS.....98
Buscador Internet.....	02	NC.....99
Per la televisió.....	03	
Per la ràdio.....	04	
A la premsa.....	05	
Revista de la Generalitat.....	06	
Pàgines grogues.....	07	
Trucant al 012.....	08	
Altres.....	95	(anotar)

HA VISITAT ALGUNA VEGADA LA PÀGINA JOVE.CAT?

Sí 1 NS.....98 (aneu a p16)
No 2 (aneu a p16) NC.....99 (aneu a p16)

CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI OFERT PER LA PÀGINA WEB JOVE.CAT (ON 0 SIGNIFICA GENS SATISFET I 10 MOLT SATISFET)?

00 - 01 - 02 - 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10 NS NC
98 99

I EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB LA PÀGINA JOVE.CAT EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI:

	0-10	NS	NC
És clara i entenedora.....	<input type="text"/>	98	99
Està actualitzada	<input type="text"/>	98	99
	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		

És fàcil trobar el que s'hi busca.....98 99

És útil.....98 99

0-10 NS NC

Té una estètica agradable..........98 99

Dóna informació suficient o àmplia..........98 99

Resolució del problema, consulta o gestió..........98 99

▶ Si < 5 preguntar 15.E

▶ Si ≥ 5 aneu a 16

EM PODRIA DIR EL MOTIU PEL QUAL NO HO VA PODER SOLUCIONAR-espontània-

NS.....98
NC.....99

OFICINES D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

VOSTÈ SAP SI LA GENERALITAT DISPOSA D'OFICINES ON POT REALITZAR GESTIONS O OBTENIR INFORMACIÓ? ME'N POT DIR ALGUNA? -espontània- (anotar totes les que digui)

.....

.....

.....

No en coneix cap.....97 (aneu a p17)
NS.....98 (aneu a p17)
NC.....99 (aneu a p17)

HA ANAT ALGUNA VEGADA A ALGUNA OFICINA DE LA GENERALITAT?

Sí 1 NS.....98 (aneu a p17)
No 2 (aneu a p17) NC.....99 (aneu a p17)

APROXIMADAMENT, QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA VISITAR UNA OFICINA DE LA GENERALITAT PER DEMANAR ALGUNA INFORMACIÓ O FER ALGUNA GESTIÓ? ? (llegir possibilitats)

Els últims 15 dies.....	1	NS.....98
Entre 16 dies i 1 mes.....	2	NC.....99
Entre + de 1 mes i 3 mesos.....	3	
Entre + de 3 i 6 mesos.....	4	
Entre + de 6 i 12 mesos.....	5	
Més d'un any.....	6	
Altres.....	7	(espec.)

QUINA ÉS L'ÚLTIMA OFICINA DE LA GENERALITAT QUE HA VISITAT? (anoteu característiques de l'oficina; població, l'adreça, tipus...)

.....

NS.....98
NC.....99

COM LA VA CONÈIXER? (espontània) (1 RESPOSTA)

Familiar o amic.....	01	NS.....98
Buscador Internet.....	02	NC.....99
Per la televisió.....	03	
Per la ràdio.....	04	
Per la premsa.....	05	
Revista de la Generalitat.....	06	
Pàgines grogues.....	07	
Trucant al 012.....	08	
Altres.....	95	(anotar)

PER QUIN MOTIU S'HI VA DIRIGIR LA DARRERA VEGADA? -espontània- (anoteu literalment la resposta)?

.....

NS.....98

I CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI OFERT EN AQUESTA OFICINA (ON 0 SIGNIFICA GENS SATISFET I 10 MOLT SATISFET)

00 - 01 - 02 - 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10 NS NC
98 99

I EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ REBUDA A L'OFICINA EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI:?

	0-10	NS	NC
Rapidesa	<input type="text"/>	98	99
Amabilitat	<input type="text"/>	98	99
Professionalitat	<input type="text"/>	98	99
Adequació de resposta.....	<input type="text"/>	98	99
Llenguatge clar i concís	<input type="text"/>	98	99
Interès per resoldre la consulta	<input type="text"/>	98	99
Resolució del problema, consulta o gestió.....	<input type="text"/>	98	99

Si < 5 preguntar 16.H

Si ≥ 5 aneu a 17

EM PODRIA DIR EL MOTIU PEL QUAL NO VA PODER SOLUCIONAR LA SEVA DEMANDA, CONSULTA O GESTIÓ-espontània-?

NS 98
NC 99

DELS MITJANS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX? (Ilegir possibilitats) (1 RESPOSTA)

Trucar per telèfon.....	1	
Accedir per Internet	2	
Anar a una oficina d'atenció personal.....	3	
Altres.....	4	(anotar)
NS.....	8	(aneu a p18)
NC.....	9	(aneu a p18)

PER QUIN MOTIU PREFEREIX AQUEST MITJÀ? -espontània-

NS 98
NC 99

DADES D'IDENTIFICACIÓ

EM PODRIA DIR ELSEU LLOC DE NAIXEMENT?

Entrevistador: anotar població en cas de néixer a Catalunya, anotar comunitat autònoma si es resta d'Espanya i país si es nascut a l'estranger.

Municipi entrevista.....	1	} → Aneu a Preguntes
Resta de Catalunya.....	2	
Resta Espanya.....	3	
Unió Europea.....	4 (espec)	} → Aneu a Preguntes
Resta del món.....	5 (espec)	

QUIN ANY VA ARRIBAR A ESPANYA PER QUEDAR-SE?

Any NS 998
NC 999

¿QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT/S?

Espanyola..... 1
Doble: Espanyola + altre..... 2 (espec)
Altres nacionalitats..... 3 (espec)

¿ON VAN NÉIXER ELS SEUS PARES?

Rest a Rest a
Cat Espanya del món

Lloc naix. mare: .01..... 02..... 03→ Espec país: _____
Lloc naix. pare ...01..... 02..... 03→ Espec país: _____

EM PODRIA DIR QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL A CASA? I A LA FEINA/ESTUDIS? I AMB ELS AMICS?

	A casa	A la feina	Amb els amics
Principalment català.....	01	01	01
Principalment castellà.....	02	02	02
Les dues.....	03	03	03
Altres.....	04	04	04 (esp.)
No procedeix.....	97	97	97
NS.....	98	98	98
NC.....	99	99	99

I RESPECTE AL CATALÀ, VOSTÈ: (Ilegir possibilitats)

	Sí	No
L'entén.....	1	2
El parla.....	1	2
L'escriu.....	1	2
El llegeix.....	1	2

PEL QUE FA A LA SITUACIÓ PROFESSIONAL, VOSTÈ...

Només treballa.....	1
Només estudia.....	2 (aneu a p25)
Treballa i Estudia.....	3
Estudia i altres (esp:.....)	4
No treballa ni estudia.....	5
Ns/Nc.....	99

DIGUI'M LA SEVA PROFESSIONI I LA SEVA SITUACIÓ LABORAL ACTUAL

(anoteu professió i codifiqueu activitat)

Empresari o professional amb assalariats.....	1
Treballador o professional autònom.....	2
Assalariat indefinit.....	3
Assalariat eventual o interí.....	4
Membre cooperativa.....	5
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en negoci familiar).....	6
Aturat (abans treballava).....	7
Aturat (busca la primera feina).....	8
Treball domèstic no remunerat.....	9
Està de baixa o situació d'invalidesa laboral.....	10
NS.....	98
NC.....	99

24-A- QUANTES PERSONES TÉ AL SEU CARREC EN EL TREBALL?

Cap.....	1	NS..... 98
De 1 a 5.....	2	NC..... 99
De 6 a 20.....	3	
Més de 20.....	4	

24-B- TREBALLA VOSTÈ EN EL SECTOR PÚBLIC, EN EL PRIVAT O A UNA ORGANITZACIÓ SENSE AFANY DE LUCRE?

Sector públic (Administració pública + empreses públiques).....	1	NS..... 98
Sector privat.....	2	NC..... 99
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions) ..	3	

24-C- EN QUIN SECTOR?

Agrari.....	1	NS..... 98
Indústria.....	2	NC..... 99
Serveis.....	3	
Construcció.....	4	

(P25 NOMÉS PER PERSONES QUE ESTUDIEN, P23=2,3,4)

26. QUINS ESTUDIS ESTÀ CURSANT?

ESO.....	1
FP-CICLES FORMATIUS/ BATXILLERAT.....	2
ESTUDIS UNIVERISTARIS O EQUIVALENTS.....	3
NS.....	99
NC.....	98

27. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS?
- Sense estudis 1
 Estudis primaris no acabats, PGS 2
 Primaris acabats, EGB, FP-1, ESO, Batxiller elemental 3
 Batxiller superior, BUP, FP-2, COU, MP2, MP3, CFGM o CFGS... 4
 Universitaris primer cicle (diplomatura)..... 5
 Universitari segon cicle (licenciatura) o tercer cicle..... 6
 NS..... 99
 NC..... 98
28. PEL QUE FA A LA SEVA SITUACIÓ EN RELACIÓ A L'ALLOTJAMENT, VOSTÈ?
- No està emancipat 1
 Està emancipat, sense fills 2
 Està emancipat, amb fills 3
 Altres (**especificar:**)..... 4
 NS..... 99
 NC..... 98
29. ÉS VOSTÈ LA PERSONA QUE MÉS INGRESSOS ECONÒMICS APORTA A LA SEVA LLAR?
- Sí 1 (**aneu a part final**)
 No, a parts iguals 2
 No, és una altra persona 3
 NS..... 98
 NC..... 99

30. QUINA ÉS LA PROFESSIÓ I SITUACIÓ LABORAL DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS A LA LLAR (O DE L'ALTRA PERSONA QUE SOSTENTA L'ECONOMIA FAMILIAR)?.

(anoteu professió i codifiqueu activitat)

- Empresari o professional amb assalariats 1 NS 98
 Treballador o professional autònom..... 2 NC 99
 Assalariat indefinit 3
 Assalariat eventual o interí..... 4
 Membre cooperativa 5
 Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en negoci familiar) 6
 Jubilat /pensionista.(abans treballava)..... 7
 Pensionista (abans no treballava) 8
 Aturat.(abans treballava) 9
 Aturat.(busca la primer feina) 10
 Treball domèstic no remunerat 11
 Estudiant 12

31. QUIN ÉS EL NIVELL D'ESTUDIS (ACABATS) DE LA PERSONA AMB MÉS INGRESSOS A LA LLAR (O DE L'ALTRA PERSONA QUE SOSTENTA L'ECONOMIA FAMILIAR)?

- Sense estudis 1
 Estudis primaris no acabats, PGS 2
 Primaris acabats, EGB, FP-1, ESO, Batxiller elemental 3
 Batxiller superior, BUP, FP-2, COU, MP2, MP3, CFGM o CFGS... 4
 Universitaris primer cicle (diplomatura)..... 5
 Universitari segon cicle (licenciatura) o tercer cicle..... 6
 NS..... 99
 NC..... 98

NOM DE L'ENTREVISTAT:

ADREÇA: NÚM: PIS: TELÈFON:
 (Confirmeu que l'entrevistat viu permanentment en aquesta adreça)

ENTREVISTADOR: SUPERVISOR: