

Enquesta de satisfacció dels usuaris del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (2016)

Tipus d'usuari

Del 26 de maig al 15 de juny de 2016

Registre Públic d'Enquestes i Estudis d'Opinió r16023



Enquesta usuaris PMHB (habitatges) / del 26 de maig al 8 de juny de 2016

01

Fitxa Tècnica

HABITATGES



Enquesta usuaris PMHB (habitatges) / del 26 de maig al 8 de juny de 2016

FITXA TÈCNICA

ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

UNIVERS

Usuaris en règim de compra (compra directa i amb dret de superfície) i lloguer d'habitatges (joves, amb ajuts i social normal) del Patronat Municipal de l'Habitatge de 18 anys i més.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

773 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI).

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format segons el tipus d'usuari del Patronat: règim de compra (compra directa i amb dret de superfície) i règim de lloguer (joves, amb ajuts i social normal). S'han aplicat quotes per a cadascun dels estrats calculades segons dades proporcionades pel Patronat Municipal de l'Habitatge.

AFIXACIÓ

Proporcional.

PONDERACIÓ

En funció de la població objectiu real en cadascun dels estrats definits a la mostra per tal d'obtenir els resultats del conjunt de la ciutat.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de $\pm 3,2$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 26 de maig al 8 de juny de 2016.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Opinòmetre. S.L



Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

02

Qüestionari

Entrevista |__||__||__|

Entrevistador |__||__|

Monitoratge Sí 1

Re-contacte Sí..... 1

Base de dades: Identificador |__||__||__||__| Gènere [1,2] |__| TIPUS USUARI [1 a 6] |__|

BON DIA / BONA TARDA: EM DIC <nom entrevistador/a> I COL·LABORO AMB <nom empresa>, EMPRESA D'ESTUDIS DE MERCAT I OPINIÓ. REALITZEM UNA ENQUESTA PER CONÈIXER LA SEVA OPINIÓ COM A USUARI DELS SERVEIS DEL **PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA**. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

LES INFORMACIONS QUE US DEMANEM SÓN PER A L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. EL PERSONAL DE L'ADMINISTRACIÓ QUE UTILITZIN AQUESTA INFORMACIÓ ESTAN OBLIGATS PER LLEI A NO DIVULGAR LES RESPOSTES INDIVIDUALS I A NO UTILITZAR-LES PER A CAP FINALITAT QUE NO SIGUI L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. TENIU DRET A NO RESPONDRE LES PREGUNTES.

L'INFORMO QUE AQUESTA ENTREVISTA POT SER ESCOLTADA O GRAVADA PER UN SUPERVISOR PER GARANTIR QUE ESTÀ SENT REALITZADA D'ACORD AMB LES INSTRUCCIONS REBUDES.

A1. EN QUINA LENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?

- Català (per defecte / indiferent)..... 1 **(Utilitzeu qüestionari català)**
Castellà..... 2 **(Utilitzeu qüestionari castellà)**

DIA I HORA DELS CONTACTES:

| | A2. DIA I MES | | A3. HORA I MINUTS | | A2. DIA I MES | | A3. HORA I MINUTS | |
|------------|---------------|--------|-------------------|--------|---|--------|-------------------|--------|
| 1r. Intent | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ |
| 3r. intent | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ |
| 5è. intent | __ __ | __ __ | __ __ | __ __ | (Si el 5è. intent resulta nul, doneu el contacte per no vàlid) | | | |

FILTRE

F1. PODRIA PARLAR AMB EL/LA SENYOR/A <nom de l'usuari/usuària>?

ACLARIMENT: Si diu que NO, assegureu-vos que l'usuari no està en disposició de contestar l'enquesta.

- Sí, ara 01 **(Aneu a F3.3)**
Sí, més tard 02 **(Nou intent)**
No 03 **(Aneu a F2)**
(No llegiu) No ho sap 98 **(Fi entrevista)**
(No llegiu) No contesta 99

F2. PODRIA PARLAR AMB ALGUNA ALTRA PERSONA QUE ENS POGUÉS VALORAR EL SERVEI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA?

- Sí, ara 01 **(Aneu a F3.1)**
Sí, més tard 02 **(Nou intent)**
No 03
(No llegiu) No ho sap 98 **(Fi entrevista)**
(No llegiu) No contesta 99

F3.1 **(Si F2=01)** EM PODRIA DIR EL SEU NOM?F3.2. **(Si F2=01)** I QUINA ÉS LA SEVA RELACIÓ AMB EL/LA SENYOR/A <nom de l'usuari/usuària>? **(Espontània. Només una resposta)**

- Parella..... 01
Fill/a 02
Gendre / Nora..... 03
Altres 95 **(Anoteu)**
No contesta 99

F3.3 QUINA EDAT TÉ, VOSTÈ? |__||__||__| anys

CONTROL: Codifiqueu automàticament.

- Menys de 18 anys..... 00 **(Fi entrevista)**
De 18 a 24 anys 01
De 25 a 34 anys 02
De 35 a 44 anys 03
De 45 a 54 anys 04
De 55 a 64 anys 05
De 65 anys i més 06
No contesta 99 **(Fi entrevista)**

QUOTES

Q1. EM PODRIA CONFIRMAR QUE VOSTÉ ÉS: **(Llegiu possibilitats. Només una resposta)**

- Propietari d'habitatge amb dret de superfície 01
Propietari d'habitatge en règim de compra/ venda 02
Llogater d'habitatge 03
(No llegiu) No contesta 99 **(Fi entrev.)**

VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

1. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DEL SERVEI QUE OFEREIX EL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

| | | | |
|--|----------|----|----|
| - Mínima | + Màxima | NS | NC |
| 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10.....98.....99 | | | |

2. (Si valora negativament: p1<05) PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ? (Multiresposta, Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall.)

_____|||

VALORACIÓ DEL SERVEI WEB – TELÈFON- OFICINA

3. COM ES POSA EN CONTACTE HABITUALMENT AMB EL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA? (Llegiu possibilitats , Només una resposta)

| | |
|--|----|
| Presencialment..... | 01 |
| Telefònicament | 02 |
| Per correu electrònic..... | 03 |
| Web..... | 04 |
| (No llegiu) No es posa mai en contacte | 05 |
| (No llegiu) No ho sap / no ho recorda..... | 98 |
| (No llegiu) No contesta | 99 |

PÀGINA WEB

4. VOSTÈ HA ENTRAT A LA PÀGINA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA? (Només una resposta)

CONTROL: Si contesta No o No ho sap i p3=04, recordar que ha contestat que realitza el contacte habitual per aquest mitjà.

| | | |
|--|----|-----------|
| Sí | 01 | |
| No | 02 | (Aneu P9) |
| (No llegiu) No ho sap / no ho recorda..... | 98 | |
| (No llegiu) No contesta | 99 | |

5. QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DE LA SEVA PÀGINA WEB?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? (Només una resposta)

| | | | |
|--|----------|----|----|
| - Mínima | + Màxima | NS | NC |
| 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10.....98.....99 | | | |

6. (Si valora negativament: p5<05) PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ? (Multiresposta, Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall.)

_____|||

7. COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE? UTILITZI L'ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

| | | |
|-----------------------------------|--|---------|
| Facilitat d'us de la pàgina | | 98 ..99 |
| Informació disponible | | 98 ..99 |
| Tramitació de sol·licituds..... | | 98 ..99 |

8. I PER QUIN TEMA VA ENTRAR A LA WEB LA DARRERA VEGADA? (Espontània. Anoteu literalment. Només una resposta)

_____|||

TELÈFON

9. I VOSTÈ HA TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA? (Només una resposta)

CONTROL: Si contesta No o No ho sap i p2=02, recordar que ha contestat que realitza el contacte habitual per aquest mitjà.

| | | |
|--|----|------------|
| Sí | 01 | |
| No | 02 | (Aneu p13) |
| (No llegiu) No ho sap / no ho recorda..... | 98 | |
| (No llegiu) No contesta | 99 | |

10. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DEL PATRONAT? ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? (Només una resposta)

| | | | |
|--|----------|----|----|
| - Mínima | + Màxima | NS | NC |
| 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10.....98.....99 | | | |

11. (Si valora negativament: p10<05) PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ? (Multiresposta, Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall.)

_____|||

12. I PER QUIN TEMA VA TRUCAR LA DARRERA VEGADA? (Espontània. Anoteu literalment. Només una resposta)

_____|||

OFICINA

13. HA ANAT ALGUNA VEGADA A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA? (Només una resposta)

CONTROL: Si contesta No o No ho sap i p3=01, recordar que ha contestat que realitza el contacte habitual per aquest mitjà

| | | |
|--|----|------------|
| Sí | 01 | |
| No | 02 | (Aneu P18) |
| (No llegiu) No ho sap / no ho recorda..... | 98 | |
| (No llegiu) No contesta | 99 | |

14. QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DEL SERVEI L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA. (Només una resposta)

| | | | |
|--|----------|----|----|
| - Mínima | + Màxima | NS | NC |
| 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10.....98.....99 | | | |

15. (Si valora negativament: p14<05) PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ? (Multiresposta, Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall.)

_____|||

16. LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTIÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

(Llegiu un a un els aspectes.)

| | | | |
|---|------|---------|----|
| | 0-10 | NS | NC |
| L'horari d'atenció de l'oficina..... | | 98 ..99 | |
| El temps d'espera per ser atès/a | | 98 ..99 | |
| La informació i orientació donades | | 98 ..99 | |
| Pel que fa als informadors... | | | |
| La claredat de les seves explicacions | | 98 ..99 | |
| La seva amabilitat | | 98 ..99 | |

17. PER QUIN TEMA VA ANAR A L'OFICINA LA DARRERA VEGADA? (Espontània. Anoteu literalment Només una resposta)

_____|||

TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA

ARA PARLAREM DELS TRAMITS ADMINISTRATIUS REALITZATS A L' OFICINA DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE...

18. CREU QUE LA INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ QUE LI PROPORCIONEN ÉS L'ADEQUADA? (Només una resposta)

| | |
|-------------------------------|----|
| Sí | 01 |
| No | 02 |
| (No llegiu) No ho sap | 98 |
| (No llegiu) No contesta | 99 |

19. PEL QUE FA ALS IMPRESOS PER REALITZAR ELS TRÀMITS, SÓN MOLT FÀCILS, BASTANT FÀCILS, DIFÍCILS O MOLT DIFÍCILS D'ENTENDRE / OMLIR? (Només una resposta)
- | | |
|-------------------------------|----|
| Molt fàcils | 01 |
| Bastant fàcils | 02 |
| (No llogiu) Normal..... | 03 |
| Difícils | 04 |
| Molt difícils | 05 |
| (No llogiu) No ho sap | 98 |
| (No llogiu) No contesta | 99 |

24. (Si compra: q1=01,02) MILLORARIA ALGUNA COSA DEL SERVEI QUE DONA EL PATRONAT UNA VEGADA COMPRAT EL PIS? (Només una resposta)

- (Si lloguer: q1=03) MILLORARIA ALGUNA COSA DEL SERVEI QUE DONA EL PATRONAT UNA VEGADA LLOGAT EL PIS? (Només una resposta)

- | | |
|--|----|
| Sí | 01 |
| No | 02 |
| (No llogiu) No ho sap / no ho recorda..... | 98 |
| (No llogiu) No contesta | 99 |

25. (Si milloraria alguna cosa: p24=01) QUE MILLORARIA? (Multiresposta, Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall.)

_____|||

AVARIES

26. (Si lloguer: q1=03) HA COMUNICAT ALGUNA INCIDÈNCIA O AVARIA EN EL SEU HABITATGE? (Només una resposta)

- | | |
|-------------------------------|----|
| Sí | 01 |
| No..... | 02 |
| (No llogiu) No ho sap | 98 |
| (No llogiu) No contesta | 99 |
- (Aneu p30)

EXPECTATIVES

20. L'HABITATGE QUE VOSTÉ HA OBTINGUT S'ADAPTA MOLT, BASTANT, POC O GENS A LES SEVES NECESSITATS? (EN QUAN A L'ESPAI, LA DISTRIBUCIÓ, LES PRESTACIONS...) (Només una resposta)

- | | |
|-------------------------------|----|
| Molt | 01 |
| Bastant | 02 |
| (No llogiu) Normal..... | 03 |
| Poc | 04 |
| Gens | 05 |
| (No llogiu) No ho sap | 98 |
| (No llogiu) No contesta | 99 |

21. (Si valora negativament: p20=04,05) PER QUIN MOTIU? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)

_____|||

SERVEI DESPRÉS DE LA COMPRA / LLOGUER

22. (Si ha comprat: q1=01,02) PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA COMPRAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? (Llegiu un a un els aspectes)

- (Si ha llogat: q1=03) PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? (Llegiu un a un els aspectes)

- | | 0-10 | NS | NC |
|--|------|----|----|
| Comunicacions rebudes del Patronat | | | |
| Servei de gestió pagaments/ rebuts..... | | | |
| Servei de gestió de les incidències..... | | | |
| Resolució de les avaries | | | |

(Si lloguer: q1=03)

Pel que fa al servei de manteniment valori...

- | | 0-10 | NS | NC |
|---------------------------------|------|----|----|
| Estat general de l'edifici..... | | | |
| Estat del vestíbul | | | |
| Estat de l'ascensor | | | |
| Estat de l'escala | | | |
| Estat del terrat..... | | | |

23. (Si lloguer: q1=03) LES COMUNICACIONS AMB PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE RELACIONADES AMB L'ADMINISTRACIÓ DE LA FINCA LES REALITZA HABITUALMENT: (Llegiu possibilitats. Només una resposta)

- | | |
|--|----|
| Individualment | 01 |
| Mitjançant un veí representant de la Comunitat | 02 |
| (No llogiu) Altres (anoteu)..... | 03 |
| (No llogiu) No ho sap | 98 |
| (No llogiu) No contesta | 99 |

27. (Si ha comunicat avaria: p26=01) COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DEL PATRONAT EN LA RESOLUCIÓ DE L'AVARIA?, ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA (Llegiu un a un els aspectes)

- | | 0-10 | NS | NC |
|------------------------------------|------|----|----|
| L'atenció inicial rebuda | | | |
| Resultat final de l'actuació | | | |

28. (Si lloguer i avaria: q1=03 i p26=01) AQUESTA ACTUACIÓ HA TINGUT INCREMENT ECONÒMIC EN EL SEU REBUT DE LLOGUER? (Només una resposta)

- | | |
|-------------------------------|----|
| Sí | 01 |
| No..... | 02 |
| (No llogiu) No ho sap | 98 |
| (No llogiu) No contesta | 99 |

29. (Si ha tingut increment: p28=01) COM VALORARIA ELS SEGÜENTS ASPECTES D'AQUEST INCREMENT EN EL REBUT, ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

- | | 0-10 | NS | NC |
|---|------|----|----|
| Informació rebuda de com s'aplicarà | | | |
| Forma en que s'ha aplicat l'increment | | | |

MOTIU PERMANENÇA / ESFORÇ ECONÒMIC

30. VOSTÉ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET D'HAVER POGUT ACCEDIR A UN HABITATGE PÚBLIC?. (Només una resposta)

- | | |
|-------------------------------|----|
| Molt | 01 |
| Bastant | 02 |
| (No llogiu) Normal..... | 03 |
| Poc | 04 |
| Gens | 05 |
| (No llogiu) No ho sap | 98 |
| (No llogiu) No contesta | 99 |

31. (Si lloguer: q1=03) DES DE QUIN ANY OCUPA UN HABITATGE PÚBLIC?

- | | NS | NC |
|-----------|----|----|
| Any | | |
9998. 9999

32. **(Si lloguer: q1=03) PENSE VOSTÉ QUE LA PERMANÈNCIA EN UN HABITATGE PÚBLIC HA DE SER DE CURTA O DE LLARGA DURADA? (Només una resposta)**
- De curta durada 01
De llarga durada 02
(No lloguer) No ho sap 98
(No lloguer) No contesta 99
33. **(Si lloguer: q1=03) PER QUIN MOTIU? (Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Multiresposta)**
- _____ |__||__|
34. **(si q1=03) RESPECTE ALS SEUS INGRESOS FAMILIARS NETS, QUIN PERCENTATGE (%) REPRESENTA EL PAGAMENT DEL LLOGUER DE L'HABITATGE?**
- _____ |__||__| % 98 ..99 NS NC
35. VOSTÉ DIRIA QUE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA DEDICA MOLTS, BASTANTS, POCOS O GENS DINERS I RECURSOS A HABITATGE PÚBLIC? **(Només una resposta)**
- Molts 01
Bastants 02
(No lloguer) Normal 03
Pocs 04
Gens 05
(No lloguer) No ho sap 98
(No lloguer) No contesta 99

- Estudis obligatoris no finalitzats 01
Obligatoris (primària, EGB, ESO) 02
Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU) 03
Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior) 04
Universitaris (graus, diplomatura, llicenciatura, Màster, postgrau, doctorat) 05
(No lloguer) No ho sap 98
(No lloguer) No contesta 99

- Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? **(Espontània. Només una resposta)**

ACLARIMENT: Anoteu el país. En cas de doble nacionalitat, les prioritats són espanyola – UE – resta.

- Espanyola 724
Altres _____ |__||__|

- Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL? **(Espontània, no suggeriu. Només una resposta)**

ACLARIMENT: Si no dóna resposta perquè diu ser bilingüe, pregunteu per la llengua materna. En darrer cas, anoteu la llengua escollida per fer l'entrevista.

- Català 01
Castellà 02
Altres 95 **(Anoteu)**

- Z5. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? **(Llegiu possibilitats. Només una resposta)**

ACLARIMENT: Si és estudiant, confirmeu que no és aturat/ada o mestressa de casa que estudia algun curs de formació o prepara oposicions. Si treballa i estudia, pregunteu a què dedica més temps. Si és pensionista i treballa, anoteu pensionista.

CONTROL: Feu aparèixer <edat de l'entrevistat/ada>. Si té 65 anys o més i treballa, assegureu-vos que no és jubilat/pensionista. I si té menys de 65 anys i és pensionista, assegureu-vos que no treballa.

- Treballa per compte propi (empresari, autònom) 01
Treballa per compte d'altri (assalariat/ada) 02
Jubilat/ada / pensionista / incapacitat/ada laboral 03
Aturat/ada / busca feina 04
Tasques de la llar (no remunerades) 05
Estudiant 06
(No lloguer) No contesta 99

DADES DE CLASSIFICACIÓ

- Z1. GÈNERE **(Només una resposta)**
- ACLARIMENT: No pregunteu, anoteu per la veu.**
- Home 1
Dona 2
- Z2. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS? **(Llegiu possibilitats. Només una resposta)**
- CONTROL: Si l'edat de l'entrevistat F3.3<20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.**

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA

NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: _____ TELÈFON _____
(només per verificar l'entrevista)

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA AMABILITAT A L'HORA DE RESPONDRE L'ENTREVISTA.

A4. HORA I MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA |__||__| MINUT |__||__|



Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

03

Exemple de lectura dels encreuaments

EXEMPLE DE LECTURA DE TAULES

Base

Descripció dels enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta.

En aquest exemple, a la pregunta "Des d'on es connecta a Internet habitualment?" només responen els que es connecten a Internet alguna vegada.

Si no s'especifica la base, es sobreentén que responen tots els enquestats/ades.

Espontània versus Sugerida

Especificació del tipus de pregunta segons el grau de llibertat en les respostes.

En les preguntes espontànies no es llegeixen o mostren (segons la metodologia emprada) les opcions de resposta.

Altrament les preguntes són suggerides i es llegeixen o mostren totes les possibilitats.

Multiresposta versus Només una resposta

Especificació del tipus de pregunta segons el nombre de possibles respostes.

En les preguntes multirespostes els enquestats/ades poden donar una o més opcions de resposta. En algunes ocasions es fixa un nombre màxim de respostes i s'especifica en aquest apartat.

En les multirespostes la suma dels percentatges d'una columna pot superar el 100%. En l'exemple el sumatori de la columna referent al total dona 140,9%.

Altrament les preguntes són de resposta única i s'obliga als enquestats/ades a decantar-se per una opció, sumant aleshores 100%.

Formulació de la pregunta segons el qüestionari.

Variables seleccionades per analitzar tots els resultats de l'enquesta.

P47.- DES D'ON ES CONNECTA A INTERNET HABITUALMENT?

**(BASE; ES CONNECTEN A INTERNET)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)**

| (Recompte) %Columna | TOTAL | GÈNERE | |
|--|--------|--------|-------|
| | | Home | Dona |
| TOTAL | (1210) | (635) | (575) |
| A CASA SEVA | 91,7 | 92,0 | 91,3 |
| A CASA D'ALGÚ ALTRE (AMICS, FAMILIARS) | 3,6 | 2,8 | 4,4 |
| A LA FEINA | 30,8 | 30,8 | 30,8 |
| A L'ESCOLA / UNIVERSITAT | 5,2 | 6,8 | 3,5 |
| A LA BIBLIOTECA O EQUIPAMENT PÚBLIC | 3,7 | 3,5 | 4,0 |
| LOCUTORI / CIBERCAFÈ | 4,5 | 5,0 | 4,0 |
| ESPAIS PÚBLICS (CARRER, PLATJA, PARC...) | 1,4 | 1,3 | 1,5 |

(Recompte)

Nombre d'enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta. En aquest exemple hi ha 1.210 enquestats/ades que es connecten a Internet als que se'ls pregunta pel lloc de connexió habitual, dels quals 635 són homes, 575 són dones.

% Columna

Definició de la informació continguda en la taula. Nombre d'enquestats/ades que han contestat cada opció dividit entre el nombre total d'enquestats/ades als que s'ha formulat la pregunta. Per exemple, el 91,7% dels internautes es connecten a Internet des de casa seva, entre els homes el percentatge és del 92,0%.



Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

04

Encreuaments

Tipus d'usuari

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| CATALÀ | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| CASTELLÀ | 41,2 | 59,5 | 25,0 | 39,3 | 64,6 | 24,7 |
| | 58,8 | 40,5 | 75,0 | 60,7 | 35,4 | 75,3 |

NRE. D'INTENTS DE CONTACTE

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 1 | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| 2 | 51,6 | 45,9 | 79,1 | 46,6 | 47,8 | 38,4 |
| 3 | 27,9 | 31,5 | 14,9 | 28,4 | 35,4 | 32,9 |
| 4 | 11,2 | 13,5 | 3,4 | 14,0 | 15,0 | 6,8 |
| 5 | 5,5 | 7,2 | 2,0 | 6,7 | ,9 | 9,6 |
| | 3,8 | 1,8 | ,7 | 4,3 | ,9 | 12,3 |

A3/A4. DURADA DE L'ENTREVISTA (HORA, MINUTS I SEGONS)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|---------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| Mitjana | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| Des.Est. | 0:12:21 | 0:12:31 | 0:14:34 | 0:13:32 | 0:08:41 | 0:09:12 |
| | 0:05:01 | 0:04:31 | 0:04:49 | 0:05:01 | 0:03:18 | 0:03:43 |

F1/F2/F3.2. PERSONA QUE VALORA EL SERVEI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE (USUARIS LLOGUER/COMPRA HABITATGES):

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| USUARI/ÀRIA | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| PARELLA | 90,6 | 98,2 | 93,2 | 89,6 | 93,8 | 78,1 |
| FILLA | 4,4 | ,0 | 4,7 | 5,5 | 5,3 | 4,1 |
| ALTRES | 3,1 | ,0 | 1,4 | 3,7 | ,0 | 11,0 |
| NO CONTESTA | 1,7 | 1,8 | ,7 | 1,2 | ,9 | 5,5 |
| | ,2 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | 1,4 |

F3.3. EDAT DE L'USUARI/ÀRIA

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| DE 18 A 24 ANYS | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| DE 25 A 34 ANYS | ,4 | ,9 | 1,4 | ,0 | ,0 | ,0 |
| DE 35 A 44 ANYS | 14,9 | 25,2 | 10,1 | 12,5 | 30,1 | 1,4 |
| DE 45 A 54 ANYS | 30,0 | 46,8 | 32,4 | 23,2 | 47,8 | 11,0 |
| DE 55 A 64 ANYS | 22,6 | 16,2 | 25,0 | 25,9 | 17,7 | 20,5 |
| DE 65 ANYS I MÉS | 14,6 | 6,3 | 22,3 | 18,3 | 1,8 | 15,1 |
| NO CONTESTA | 17,4 | 4,5 | 8,8 | 19,8 | 2,7 | 52,1 |
| | ,1 | ,0 | ,0 | ,3 | ,0 | ,0 |

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| Mitjana | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| Des.Est. | 49,1 | 41,3 | 47,7 | 51,2 | 39,7 | 62,9 |
| | 14,4 | 10,7 | 11,5 | 14,5 | 8,2 | 14,2 |

Q1. EM PODRIA CONFIRMAR QUE VOSTÈ ÉS:

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| PROPIETARI D'HABITATGE AMB DRET DE SUPERFÍCIE | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| PROPIETARI D'HABITATGE EN RÈGIM DE COMPRA/VENDA | 14,1 | ,0 | ,0 | ,0 | 100,0 | ,0 |
| LLOGATER D'HABITATGE | 12,7 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | 100,0 |
| | 73,1 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | ,0 | ,0 |

DISTRICTE MUNICIPAL DE RESIDÈNCIA DE L'USUARI/ÀRIA

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| CIUTAT VELLA | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| EIXAMPLE | 19,6 | ,9 | 16,2 | 26,2 | 18,6 | 24,7 |
| SANTS - MONTJUÍC | ,1 | ,0 | ,0 | ,3 | ,0 | ,0 |
| LES CORTS | 10,3 | 25,2 | 15,5 | 3,0 | ,9 | 20,5 |
| GRÀCIA | 1,3 | ,0 | ,0 | 2,1 | 2,7 | ,0 |
| HORTA - GUINARDÓ | 2,7 | ,0 | 3,4 | 3,0 | 4,4 | 1,4 |
| NOU BARRIS | 11,6 | 20,7 | 7,4 | 2,1 | 38,9 | 8,2 |
| SANT ANDREU | 13,8 | 16,2 | 18,2 | 18,0 | ,0 | 6,8 |
| SANT MARTÍ | 20,0 | 20,7 | 19,6 | 22,0 | ,0 | 35,6 |
| | 20,6 | 16,2 | 19,6 | 23,2 | 34,5 | 2,7 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P1. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DEL SERVEI QUE OFEREIX EL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| 1 | 3,7 | ,0 | 2,0 | 4,6 | 1,8 | 9,6 |
| 2 | ,9 | ,0 | ,0 | 1,2 | 1,8 | 1,4 |
| 3 | ,4 | ,0 | ,0 | ,3 | ,9 | 1,4 |
| 4 | 1,5 | 1,8 | ,0 | 1,2 | 1,8 | 4,1 |
| 5 | 3,5 | ,0 | 2,0 | 5,2 | 3,5 | 4,1 |
| 6 | 10,5 | 10,8 | 9,5 | 10,7 | 4,4 | 17,8 |
| 7 | 9,5 | 8,1 | 2,7 | 11,6 | 15,0 | 8,2 |
| 8 | 16,9 | 24,3 | 12,8 | 14,3 | 26,5 | 12,3 |
| 9 | 21,1 | 21,6 | 16,9 | 23,2 | 26,5 | 13,7 |
| 10 = MÀXIMA | 12,0 | 17,1 | 16,9 | 10,1 | 9,7 | 8,2 |
| NO HO SAP | 17,8 | 16,2 | 35,8 | 16,2 | 7,1 | 11,0 |
| NO CONTESTA | 1,8 | ,0 | ,7 | 1,2 | ,9 | 8,2 |
| SUSPÈS (0 A 4) | ,2 | ,0 | ,7 | ,3 | ,0 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 10,1 | 1,8 | 4,1 | 12,5 | 9,7 | 20,5 |
| NOTABLE (7 A 8) | 20,0 | 18,9 | 12,2 | 22,3 | 19,5 | 26,0 |
| EXCEL LENT (9 A 10) | 38,0 | 45,9 | 29,7 | 37,5 | 53,1 | 26,0 |
| NS / NC | 29,8 | 33,3 | 52,7 | 26,2 | 16,8 | 19,2 |
| RESUM | 2,0 | ,0 | 1,4 | 1,5 | ,9 | 8,2 |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| (Recompte) | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| Mitjana | (759) | (111) | (146) | (323) | (112) | (67) |
| Des.Est. | 7,2 | 7,7 | 8,2 | 7,0 | 7,0 | 6,0 |
| | 2,4 | 1,7 | 2,1 | 2,5 | 2,0 | 2,9 |

P2. PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ?

(BASE: VALOREN EL SERVEI DEL PATRONAT INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|--|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI | (75) | (2) | (6) | (41) | (11) | (15) |
| INSATISFACCIÓ GENERAL AMB L'HABITATGE REBUT | 12,9 | ,0 | ,0 | 19,5 | 9,1 | 6,7 |
| MALA GESTIÓ EN GENERAL | 18,0 | ,0 | 33,3 | 12,2 | 18,2 | 26,7 |
| EDIFICI / HABITATGES EN MAL ESTAT | 6,6 | 100,0 | ,0 | 2,4 | 9,1 | 6,7 |
| INSATISFACCIÓ DIMENSIONS / SUPERFÍCIE DE L'HABITATGE REBUT | 9,6 | ,0 | ,0 | 12,2 | ,0 | 13,3 |
| MANTENIMENT DEFICIENT | 3,7 | ,0 | 16,7 | 2,4 | 9,1 | ,0 |
| MOLÈSTIES VEÏNALS / INCIVISME | 7,4 | ,0 | 16,7 | 9,8 | 9,1 | ,0 |
| PAGAMENT DE LES QUOTES | 8,6 | ,0 | 16,7 | 14,6 | ,0 | ,0 |
| MASSA TEMPS D'ESPERA PER OBTENCIÓ HABITATGE / SORTEIG | 10,4 | ,0 | ,0 | 12,2 | 18,2 | 6,7 |
| AVARIES / MAL FUNCIONAMENT / NO FAN REPARACIONS | 4,2 | ,0 | ,0 | 2,4 | 9,1 | 6,7 |
| PREU LLOGUER | 4,9 | ,0 | ,0 | 7,3 | 9,1 | ,0 |
| NO FAN CAS DE LES DEMANDES / NO ATENEN CORRECTAMENT | 3,7 | ,0 | 16,7 | 4,9 | ,0 | ,0 |
| PER LA RESOLUCIÓ DEL SEU CAS | 7,4 | ,0 | 16,7 | 9,8 | 9,1 | ,0 |
| NO CONTESTEN AL TELÈFON | 5,4 | ,0 | ,0 | 7,3 | ,0 | 6,7 |
| ALTRES | 1,2 | ,0 | ,0 | 2,4 | ,0 | ,0 |
| CAP | 8,4 | ,0 | ,0 | 4,9 | 18,2 | 13,3 |
| NO CONTESTA | 1,7 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | 6,7 |
| RESUM | 1,7 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | 6,7 |
| INSATISFACCIÓ GENERAL | 47,1 | 100,0 | 33,3 | 46,3 | 36,4 | 53,3 |
| INSATISFACCIÓ TELÈFON PMHB | 49,7 | ,0 | 66,7 | 63,4 | 54,5 | 20,0 |
| ALTRES | 1,2 | ,0 | ,0 | 2,4 | ,0 | ,0 |
| CAP | 8,4 | ,0 | ,0 | 4,9 | 18,2 | 13,3 |
| NS / NC | 1,7 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | 6,7 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P3. COM ES POSA EN CONTACTE HABITUALMENT AMB EL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|----------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| PRESENCIALMENT | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| TELEFÒNICAMENT | 41,1 | 24,3 | 51,4 | 47,0 | 21,2 | 47,9 |
| PER CORREU ELECTRÒNIC | 34,9 | 56,8 | 37,8 | 36,9 | 26,5 | 9,6 |
| WEB | 7,7 | 10,8 | ,7 | 7,6 | 19,5 | 1,4 |
| NO ES POSA MAI EN CONTACTE | 1,9 | 1,8 | ,7 | 1,5 | 5,3 | 1,4 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 14,0 | 6,3 | 8,8 | 6,7 | 27,4 | 38,4 |
| NO CONTESTA | ,2 | ,0 | ,7 | ,3 | ,0 | ,0 |
| | ,2 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | 1,4 |

P4. VOSTÈ HA ENTRAT A LA PÀGINA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA?

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| SÍ | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| NO | 30,6 | 45,9 | 7,4 | 28,4 | 73,5 | 6,8 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 68,6 | 51,4 | 91,2 | 71,3 | 25,7 | 93,2 |
| | ,9 | 2,7 | 1,4 | ,3 | ,9 | ,0 |

P5. QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DE LA SEVA PÀGINA WEB?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (243) | (51) | (11) | (93) | (83) | (5) |
| 1 | 1,2 | ,0 | 18,2 | 1,1 | ,0 | ,0 |
| 2 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| 3 | ,4 | 2,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| 4 | 1,2 | ,0 | 9,1 | 1,1 | 1,2 | ,0 |
| 5 | 3,7 | 3,9 | 9,1 | 3,2 | 3,6 | ,0 |
| 6 | 13,8 | 13,7 | ,0 | 20,4 | 6,0 | 40,0 |
| 7 | 15,9 | 15,7 | 9,1 | 12,9 | 21,7 | ,0 |
| 8 | 24,1 | 27,5 | 18,2 | 25,8 | 22,9 | ,0 |
| 9 | 19,5 | 19,6 | 18,2 | 12,9 | 25,3 | 40,0 |
| 10 = MÀXIMA | 6,1 | 3,9 | 9,1 | 8,6 | 4,8 | ,0 |
| NO HO SAP | 4,5 | 3,9 | 9,1 | 5,4 | 3,6 | ,0 |
| NO CONTESTA | 8,3 | 9,8 | ,0 | 7,5 | 8,4 | 20,0 |
| | 1,2 | ,0 | ,0 | 1,1 | 2,4 | ,0 |
| RESUM | | | | | | |
| SUSPÈS (0 A 4) | 6,5 | 5,9 | 36,4 | 5,4 | 4,8 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 29,7 | 29,4 | 9,1 | 33,3 | 27,7 | 40,0 |
| NOTABLE (7 A 8) | 43,6 | 47,1 | 36,4 | 38,7 | 48,2 | 40,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 10,6 | 7,8 | 18,2 | 14,0 | 8,4 | ,0 |
| NS / NC | 9,6 | 9,8 | ,0 | 8,6 | 10,8 | 20,0 |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| Mitjana | (220) | (46) | (11) | (85) | (74) | (4) |
| Des.Est. | 6,7 | 6,7 | 5,6 | 6,7 | 7,0 | 6,5 |
| | 1,7 | 1,6 | 3,5 | 1,8 | 1,4 | 1,7 |

P6. PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ?

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(BASE: VALOREN PÀGINA WEB INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|--------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| MÉS CLAREDAT A LA WEB | (16) | (3) | (4) | (5) | (4) | |
| DESORDENAT / COSTA TROBAR INFORMACIÓ | 18,7 | 33,3 | 25,0 | 20,0 | ,0 | |
| POCA INFORMACIÓ / DESACTUALITZADA | 43,7 | 66,7 | 25,0 | 40,0 | 50,0 | |
| ALTRES | 31,3 | ,0 | 25,0 | 40,0 | 50,0 | |
| | 12,5 | ,0 | 25,0 | 20,0 | ,0 | |
| RESUM | | | | | | |
| INSATISFACCIÓ WEB PMHB | 87,5 | 100,0 | 75,0 | 80,0 | 100,0 | |
| ALTRES | 12,5 | ,0 | 25,0 | 20,0 | ,0 | |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P7 (RESUM). COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-----------------------------|------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| FACILITAT D'ÚS DE LA PÀGINA | (Recompte) | (211) | (43) | (10) | (80) | (73) | (5) |
| | Mitjana | 6,8 | 7,0 | 6,7 | 6,7 | 6,8 | 7,4 |
| | Des.Est. | 1,6 | 1,5 | 2,3 | 1,7 | 1,6 | ,5 |
| INFORMACIÓ DISPONIBLE | (Recompte) | (207) | (39) | (10) | (81) | (72) | (5) |
| | Mitjana | 6,8 | 7,0 | 6,2 | 6,7 | 6,8 | 6,6 |
| | Des.Est. | 1,7 | 1,5 | 2,4 | 1,7 | 1,7 | 2,0 |
| TRAMITACIÓ DE SOL·LICITUDS | (Recompte) | (172) | (30) | (8) | (66) | (64) | (4) |
| | Mitjana | 6,3 | 7,1 | 5,1 | 6,1 | 6,5 | 4,3 |
| | Des.Est. | 2,2 | 1,6 | 3,7 | 2,1 | 2,1 | 2,9 |

P7. COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

1. FACILITAT D'ÚS DE LA PÀGINA

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|---------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| | 0 = MÍNIMA | (243) | (51) | (11) | (93) | (83) | (5) |
| | 1 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| | 2 | ,8 | ,0 | ,0 | ,0 | 2,4 | ,0 |
| | 3 | 1,6 | ,0 | 18,2 | 2,2 | ,0 | ,0 |
| | 4 | 4,9 | 5,9 | ,0 | 6,5 | 3,6 | ,0 |
| | 5 | 9,8 | 7,8 | ,0 | 15,1 | 7,2 | ,0 |
| | 6 | 18,0 | 17,6 | 18,2 | 17,2 | 20,5 | ,0 |
| | 7 | 19,7 | 17,6 | 18,2 | 14,0 | 24,1 | 60,0 |
| | 8 | 21,5 | 23,5 | 18,2 | 19,4 | 21,7 | 40,0 |
| | 9 | 5,7 | 7,8 | 9,1 | 7,5 | 2,4 | ,0 |
| | 10 = MÀXIMA | 4,9 | 3,9 | 9,1 | 4,3 | 6,0 | ,0 |
| | NO HO SAP | 11,0 | 15,7 | 9,1 | 11,8 | 8,4 | ,0 |
| | NO CONTESTA | 2,0 | ,0 | ,0 | 2,2 | 3,6 | ,0 |
| RESUM | SUSPÈS (0 A 4) | 7,3 | 5,9 | 18,2 | 8,6 | 6,0 | ,0 |
| | APROVAT (5 A 6) | 27,8 | 25,5 | 18,2 | 32,3 | 27,7 | ,0 |
| | NOTABLE (7 A 8) | 41,2 | 41,2 | 36,4 | 33,3 | 45,8 | 100,0 |
| | EXCEL·LENT (9 A 10) | 10,6 | 11,8 | 18,2 | 11,8 | 8,4 | ,0 |
| | NS / NC | 13,1 | 15,7 | 9,1 | 14,0 | 12,0 | ,0 |

P7. COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

2. INFORMACIÓ DISPONIBLE

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|---------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| | 0 = MÍNIMA | (243) | (51) | (11) | (93) | (83) | (5) |
| | 1 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| | 2 | ,8 | ,0 | ,0 | ,0 | 2,4 | ,0 |
| | 3 | 3,0 | ,0 | 18,2 | 2,2 | 2,4 | 20,0 |
| | 4 | 4,1 | 2,0 | 9,1 | 5,4 | 3,6 | ,0 |
| | 5 | 9,8 | 11,8 | 9,1 | 12,9 | 6,0 | ,0 |
| | 6 | 16,7 | 15,7 | 9,1 | 20,4 | 15,7 | ,0 |
| | 7 | 21,1 | 19,6 | 18,2 | 16,1 | 26,5 | 40,0 |
| | 8 | 17,5 | 15,7 | ,0 | 16,1 | 20,5 | 40,0 |
| | 9 | 7,7 | 7,8 | 27,3 | 9,7 | 3,6 | ,0 |
| | 10 = MÀXIMA | 4,5 | 3,9 | ,0 | 4,3 | 6,0 | ,0 |
| | NO HO SAP | 12,6 | 23,5 | 9,1 | 10,8 | 9,6 | ,0 |
| | NO CONTESTA | 2,0 | ,0 | ,0 | 2,2 | 3,6 | ,0 |
| RESUM | SUSPÈS (0 A 4) | 7,9 | 2,0 | 27,3 | 7,5 | 8,4 | 20,0 |
| | APROVAT (5 A 6) | 26,5 | 27,5 | 18,2 | 33,3 | 21,7 | ,0 |
| | NOTABLE (7 A 8) | 38,6 | 35,3 | 18,2 | 32,3 | 47,0 | 80,0 |
| | EXCEL·LENT (9 A 10) | 12,2 | 11,8 | 27,3 | 14,0 | 9,6 | ,0 |
| | NS / NC | 14,7 | 23,5 | 9,1 | 12,9 | 13,3 | ,0 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P7. COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

3. TRAMITACIÓ DE SOL·LICITUDS

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (243) | (51) | (11) | (93) | (83) | (5) |
| 1 | 2,2 | ,0 | 18,2 | 1,1 | 1,2 | 20,0 |
| 2 | ,4 | ,0 | ,0 | ,0 | 1,2 | ,0 |
| 3 | 1,2 | ,0 | ,0 | 2,2 | 1,2 | ,0 |
| 4 | 3,7 | 2,0 | ,0 | 6,5 | 2,4 | ,0 |
| 5 | 4,5 | 2,0 | 9,1 | 5,4 | 4,8 | ,0 |
| 6 | 10,1 | 2,0 | 9,1 | 12,9 | 9,6 | 40,0 |
| 7 | 12,6 | 17,6 | 9,1 | 9,7 | 14,5 | ,0 |
| 8 | 14,1 | 9,8 | 9,1 | 14,0 | 16,9 | 20,0 |
| 9 | 11,8 | 15,7 | ,0 | 9,7 | 14,5 | ,0 |
| 10 = MÀXIMA | 7,4 | 5,9 | 9,1 | 8,6 | 7,2 | ,0 |
| NO HO SAP | 2,9 | 3,9 | 9,1 | 1,1 | 3,6 | ,0 |
| NO CONTESTA | 24,2 | 39,2 | 27,3 | 22,6 | 16,9 | 20,0 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 4,9 | 2,0 | ,0 | 6,5 | 6,0 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 12,0 | 3,9 | 27,3 | 15,1 | 10,8 | 20,0 |
| NOTABLE (7 A 8) | 22,8 | 19,6 | 18,2 | 22,6 | 24,1 | 40,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 25,9 | 25,5 | 9,1 | 23,7 | 31,3 | 20,0 |
| RESUM | 10,2 | 9,8 | 18,2 | 9,7 | 10,8 | ,0 |
| NS / NC | 29,1 | 41,2 | 27,3 | 29,0 | 22,9 | 20,0 |

P8. I PER QUIN TEMA VA ENTRAR A LA WEB LA DARRERA VEGADA?

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(ESPONTÀNIA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| INFORMACIÓ GENERAL SOBRE HABITATGE PÚBLIC | (243) | (51) | (11) | (93) | (83) | (5) |
| INFORMACIÓ SOBRE LA COMPRA D'HABITATGE PÚBLIC | 40,6 | 39,2 | 45,5 | 34,4 | 49,4 | 20,0 |
| INFORMACIÓ SOBRE LLOGUER D'HABITATGE PÚBLIC | 6,9 | 5,9 | ,0 | 3,2 | 13,3 | ,0 |
| INFORMACIÓ/ TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA DEL MEU HABITATGE | 4,5 | 9,8 | ,0 | 6,5 | ,0 | ,0 |
| CONSULTAR AJUTS AL LLOGUER | 8,7 | 5,9 | 9,1 | 6,5 | 12,0 | 20,0 |
| CONSULTES SOBRE EL REBUT / CORRESPONDÈNCIA REBUDA | ,4 | ,0 | ,0 | 1,1 | ,0 | ,0 |
| CONSULTES SOBRE AVARIES / MANTENIMENT | 1,8 | 2,0 | 9,1 | 1,1 | ,0 | 20,0 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB LA COMPRA DEL PIS | ,4 | ,0 | ,0 | 1,1 | ,0 | ,0 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB EL CONTRACTE DE LLOGUER | 1,2 | ,0 | ,0 | ,0 | 3,6 | ,0 |
| DEMANAR AJUTS AL LLOGUER | 4,1 | 2,0 | ,0 | 9,7 | ,0 | ,0 |
| DEMANAR CERTIFICATS | 1,2 | ,0 | ,0 | 3,2 | ,0 | ,0 |
| PETICIÓ REPARACIÓ / MANTENIMENT | ,4 | 2,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| CONSULTES I TRÀMITS SOBRE PÀRQUINGS | 6,3 | 9,8 | 9,1 | 5,4 | 3,6 | 20,0 |
| INCIDÈNCIES VARIES | 1,2 | ,0 | ,0 | 2,2 | 1,2 | ,0 |
| DEMANAR CANVI DE PIS | 2,5 | 2,0 | ,0 | 5,4 | ,0 | ,0 |
| ALTRES | ,4 | ,0 | ,0 | ,0 | 1,2 | ,0 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 6,5 | 9,8 | 9,1 | 8,6 | 2,4 | ,0 |
| | 12,8 | 11,8 | 18,2 | 11,8 | 13,3 | 20,0 |

P9. I VOSTÈ HA TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA?

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| SÍ | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| NO | 66,0 | 89,2 | 60,8 | 71,3 | 61,9 | 35,6 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 33,1 | 10,8 | 37,8 | 28,0 | 36,3 | 63,0 |
| NO CONTESTA | ,8 | ,0 | ,7 | ,6 | 1,8 | 1,4 |
| | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P10. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DEL PATRONAT?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: HAN TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recòmpte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (519) | (99) | (90) | (234) | (70) | (26) |
| 1 | 2,1 | ,0 | ,0 | 2,6 | 1,4 | 11,5 |
| 2 | ,4 | ,0 | ,0 | ,9 | ,0 | ,0 |
| 3 | 1,1 | 2,0 | ,0 | 1,7 | ,0 | ,0 |
| 4 | 1,5 | 2,0 | ,0 | 1,3 | 4,3 | ,0 |
| 5 | 2,9 | 3,0 | 4,4 | 2,1 | 2,9 | 3,8 |
| 6 | 6,7 | 3,0 | 4,4 | 7,3 | 8,6 | 15,4 |
| 7 | 10,6 | 18,2 | 7,8 | 8,1 | 15,7 | 3,8 |
| 8 | 15,9 | 17,2 | 11,1 | 15,4 | 20,0 | 19,2 |
| 9 | 25,1 | 25,3 | 16,7 | 26,9 | 32,9 | 19,2 |
| 10 = MÀXIMA | 11,4 | 10,1 | 13,3 | 13,2 | 2,9 | 15,4 |
| NO HO SAP | 19,7 | 15,2 | 40,0 | 19,2 | 5,7 | 11,5 |
| NO CONTESTA | 1,5 | 4,0 | 1,1 | ,4 | 2,9 | ,0 |
| SUSPÈS (0 A 4) | ,9 | ,0 | 1,1 | ,9 | 2,9 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 8,1 | 7,1 | 4,4 | 8,5 | 8,6 | 15,4 |
| NOTABLE (7 A 8) | 17,4 | 21,2 | 12,2 | 15,4 | 24,3 | 19,2 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 41,0 | 42,4 | 27,8 | 42,3 | 52,9 | 38,5 |
| NS / NC | 31,1 | 25,3 | 53,3 | 32,5 | 8,6 | 26,9 |
| RESUM | 2,5 | 4,0 | 2,2 | 1,3 | 5,7 | ,0 |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| (Recòmpte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| Mitjana | (506) | (95) | (88) | (231) | (66) | (26) |
| Des.Est. | 7,5 | 7,4 | 8,4 | 7,5 | 6,9 | 6,6 |
| | 2,2 | 1,9 | 1,8 | 2,3 | 1,8 | 2,9 |

P11. PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ?

(BASE: HAN TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ)
(BASE: VALOREN L'ATENCIÓ TELEFÒNICA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

| (Recòmpte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|--|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| MILLORAR ATENCIÓ TELEFÒNICA EN GENERAL | (41) | (7) | (4) | (20) | (6) | (4) |
| NO VAN GESTIONAR BÉ LA TRUCADA | 2,4 | ,0 | ,0 | 5,0 | ,0 | ,0 |
| TARDEN MOLT A CONTESTAR | 14,1 | 14,3 | ,0 | 20,0 | 16,7 | ,0 |
| NO CONTESTEN AL TELÈFON | 22,0 | 28,6 | 75,0 | 15,0 | ,0 | 25,0 |
| NO LI VAN DONAR LA INFORMACIÓ QUE NECESSITAVA | 24,4 | 28,6 | ,0 | 25,0 | 33,3 | 25,0 |
| DESATENCIÓ / NO L'HAN ATÈS CORRECTAMENT / NO L'HAN FET CAS PER TELÈFON | 15,0 | 14,3 | 25,0 | 10,0 | 16,7 | 25,0 |
| DI·FÍCIL CONTACTAR AMB EL REFERENT | 11,3 | 14,3 | ,0 | 5,0 | ,0 | 50,0 |
| NO RESOLEN EL PROBLEMA / TARDEN A RESOLDRE PER TELÈFON | 7,1 | ,0 | ,0 | 10,0 | 16,7 | ,0 |
| ALTRES | 9,4 | 14,3 | ,0 | 10,0 | 16,7 | ,0 |
| INSATISFACCIÓ TELÈFON PMHB | 7,0 | ,0 | 25,0 | 10,0 | ,0 | ,0 |
| RESUM | 93,0 | 100,0 | 75,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 |
| ALTRES | 7,0 | ,0 | 25,0 | 10,0 | ,0 | ,0 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P12. I PER QUIN TEMA VA TRUCAR LA DARRERA VEGADA?

(BASE: HAN TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ)
(ESPONTÀNIA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| INFORMACIÓ GENERAL SOBRE HABITATGE PÚBLIC | (519) | (99) | (90) | (234) | (70) | (26) |
| INFORMACIÓ SOBRE LA COMPRA D'HABITATGE PÚBLIC | 5,2 | 3,0 | 4,4 | 3,8 | 14,3 | 3,8 |
| INFORMACIÓ SOBRE LLOGUER D'HABITATGE PÚBLIC | 1,2 | ,0 | ,0 | ,4 | 5,7 | 3,8 |
| INFORMACIÓ/ TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA DEL MEU HABITATGE | ,6 | ,0 | 1,1 | ,9 | ,0 | ,0 |
| CONSULTES SOBRE EL REBUT / CORRESPONDÈNCIA REBUDA | 8,5 | 7,1 | 4,4 | 6,8 | 21,4 | 7,7 |
| CONSULTES SOBRE AVARIES / MANTENIMENT | 7,7 | 7,1 | 15,6 | 4,7 | 4,3 | 15,4 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB LA COMPRA DEL PIS | 4,0 | 6,1 | 1,1 | 3,0 | 4,3 | 11,5 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB EL CONTRACTE DE LLOGUER | 1,1 | ,0 | ,0 | ,4 | 7,1 | ,0 |
| DEMANAR AJUTS AL LLOGUER | 8,9 | 6,1 | 13,3 | 12,0 | 1,4 | ,0 |
| DEMANAR CERTIFICATS | ,9 | ,0 | 1,1 | 1,7 | ,0 | ,0 |
| PETICIÓ REPARACIÓ / MANTENIMENT | 4 | ,0 | 1,1 | ,4 | ,0 | ,0 |
| QUEIXES VEÏNALS | 39,1 | 48,5 | 43,3 | 44,9 | 11,4 | 19,2 |
| CONSULTES I TRÀMITS SOBRE PÀRQUINGS | 3,1 | 5,1 | 2,2 | 3,4 | ,0 | 3,8 |
| INCIDÈNCIES VARIES | 2,9 | 6,1 | ,0 | 2,6 | 2,9 | 3,8 |
| DEMANAR CANVI DE PIS | 4,7 | 3,0 | 3,3 | 6,0 | 2,9 | 7,7 |
| EDIFICI/ HABITATGE EN MAL ESTAT | 1,0 | 1,0 | ,0 | ,4 | 2,9 | 3,8 |
| ALTRES | ,6 | 1,0 | ,0 | ,0 | 2,9 | ,0 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 2,2 | 1,0 | 3,3 | ,9 | 5,7 | 3,8 |
| NO CONTESTA | 7,5 | 5,1 | 4,4 | 7,3 | 11,4 | 15,4 |
| | ,6 | ,0 | 1,1 | ,4 | 1,4 | ,0 |

P13. HA ANAT ALGUNA VEGADA A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA?

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| SÍ | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| NO | 86,3 | 87,4 | 92,6 | 88,1 | 86,7 | 69,9 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 13,3 | 11,7 | 6,8 | 11,6 | 13,3 | 30,1 |
| | ,4 | ,9 | ,7 | ,3 | ,0 | ,0 |

P14. QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DEL SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (672) | (97) | (137) | (289) | (98) | (51) |
| 1 | 1,5 | ,0 | ,7 | 2,1 | 2,0 | 2,0 |
| 2 | ,6 | ,0 | ,7 | ,7 | 1,0 | ,0 |
| 3 | ,2 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | 2,0 |
| 4 | ,6 | ,0 | ,0 | ,7 | 1,0 | 2,0 |
| 5 | 2,0 | 1,0 | ,7 | 2,4 | 2,0 | 3,9 |
| 6 | 4,9 | 5,2 | 4,4 | 3,8 | 5,1 | 9,8 |
| 7 | 7,3 | 10,3 | 3,6 | 6,9 | 13,3 | 3,9 |
| 8 | 12,0 | 12,4 | 5,8 | 12,8 | 19,4 | 9,8 |
| 9 | 28,8 | 35,1 | 24,1 | 28,4 | 32,7 | 25,5 |
| 10 = MÀXIMA | 14,8 | 14,4 | 16,1 | 14,5 | 12,2 | 17,6 |
| NO HO SAP | 25,2 | 21,6 | 43,1 | 23,9 | 9,2 | 23,5 |
| NO CONTESTA | 1,7 | ,0 | ,7 | 3,1 | 2,0 | ,0 |
| SUSPÈS (0 A 4) | ,3 | ,0 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 |
| RESUM | 4,9 | 1,0 | 2,2 | 5,9 | 6,1 | 9,8 |
| APROVAT (5 A 6) | 12,2 | 15,5 | 8,0 | 10,7 | 18,4 | 13,7 |
| NOTABLE (7 A 8) | 40,8 | 47,4 | 29,9 | 41,2 | 52,0 | 35,3 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 40,0 | 36,1 | 59,1 | 38,4 | 21,4 | 41,2 |
| NS / NC | 2,0 | ,0 | ,7 | 3,8 | 2,0 | ,0 |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| (Recompte) | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| Mitjana | (658) | (97) | (136) | (278) | (96) | (51) |
| Des.Est. | 8,0 | 8,1 | 8,6 | 7,9 | 7,3 | 7,6 |
| | 2,0 | 1,5 | 1,8 | 2,1 | 1,9 | 2,3 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P15. PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ?

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(BASE: VALOREN L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| | (32) | (1) | (3) | (17) | (6) | (5) |
| INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI | 2,9 | ,0 | ,0 | 5,9 | ,0 | ,0 |
| PER LA RESOLUCIÓ DEL SEU CAS | 21,7 | ,0 | 66,7 | 17,6 | 16,7 | 20,0 |
| S'HA D'ESPERAR MASSA PER SER ATÉS | 5,9 | ,0 | ,0 | 11,8 | ,0 | ,0 |
| MOLTES CUES | 2,9 | 100,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| NO L'HAN ATÉS CORRECTAMENT / NO L'HAN FET CAS A L'OFICINA | 34,7 | ,0 | ,0 | 41,2 | 33,3 | 40,0 |
| MASSA BUROCRÀCIA | 2,9 | ,0 | ,0 | ,0 | 16,7 | ,0 |
| HAN DONAT INFORMACIÓ INCORRECTA | 2,9 | ,0 | ,0 | ,0 | 16,7 | ,0 |
| MILLORAR L'INFORMACIÓ DONADA | 2,9 | 100,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| AMPLIAR L'HORARI A LES TARDES | 2,9 | ,0 | ,0 | 5,9 | ,0 | ,0 |
| NO RESOLEN EL PROBLEMA / TARDEN A RESOLDRE A L'OFICINA | 7,1 | ,0 | ,0 | 5,9 | ,0 | 20,0 |
| ALTRES | 18,8 | ,0 | 33,3 | 11,8 | 33,3 | 20,0 |
| RESUM | | | | | | |
| INSATISFACCIÓ GENERAL | 2,9 | ,0 | ,0 | 5,9 | ,0 | ,0 |
| INSATISFACCIÓ | 21,7 | ,0 | 66,7 | 17,6 | 16,7 | 20,0 |
| INSATISFACCIÓ OFICINA PMHB | 56,5 | 100,0 | ,0 | 64,7 | 50,0 | 60,0 |
| ALTRES | 18,8 | ,0 | 33,3 | 11,8 | 33,3 | 20,0 |

P16 (RESUM). LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recompte) | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---------------------------------------|------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA | Mitjana | (572) | (81) | (125) | (240) | (85) | (41) |
| | Des.Est. | 7,4 | 6,6 | 8,1 | 7,5 | 6,4 | 7,6 |
| | (Recompte) | 2,2 | 2,1 | 2,2 | 2,2 | 1,8 | 1,9 |
| EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÉS | Mitjana | (625) | (93) | (135) | (265) | (90) | (42) |
| | Des.Est. | 7,6 | 7,4 | 8,0 | 7,6 | 7,2 | 7,4 |
| | (Recompte) | 2,0 | 2,1 | 2,2 | 2,1 | 1,6 | 1,8 |
| LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES | Mitjana | (636) | (93) | (132) | (267) | (95) | (49) |
| | Des.Est. | 7,9 | 7,8 | 8,6 | 7,9 | 7,4 | 7,3 |
| | (Recompte) | 1,9 | 1,7 | 1,6 | 1,9 | 1,9 | 2,5 |
| LA CLAREDAT DE LES SEVES EXPLICACIONS | Mitjana | (640) | (94) | (134) | (273) | (95) | (44) |
| | Des.Est. | 8,0 | 7,8 | 8,6 | 8,0 | 7,5 | 7,9 |
| | (Recompte) | 2,0 | 1,8 | 1,8 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| LA SEVA AMABILITAT | Mitjana | (640) | (94) | (133) | (274) | (95) | (44) |
| | Des.Est. | 8,3 | 8,1 | 8,8 | 8,3 | 7,8 | 8,1 |
| | (Recompte) | 1,9 | 1,6 | 1,7 | 1,9 | 1,9 | 2,1 |

P16. LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

1. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA
(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (672) | (97) | (137) | (289) | (98) | (51) |
| 1 | 1,4 | 2,1 | 2,2 | 1,7 | ,0 | ,0 |
| 2 | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| 3 | ,8 | 1,0 | ,0 | ,3 | 2,0 | 2,0 |
| 4 | 1,2 | 2,1 | ,7 | ,7 | 3,1 | ,0 |
| 5 | 3,9 | 6,2 | ,7 | 3,8 | 9,2 | ,0 |
| 6 | 7,9 | 12,4 | 6,6 | 6,6 | 9,2 | 7,8 |
| 7 | 11,2 | 12,4 | 5,1 | 11,4 | 17,3 | 11,8 |
| 8 | 13,8 | 16,5 | 12,4 | 10,7 | 19,4 | 17,6 |
| 9 | 18,5 | 16,5 | 16,1 | 20,4 | 20,4 | 15,7 |
| 10 = MÀXIMA | 6,5 | 7,2 | 8,8 | 6,9 | 3,1 | 3,9 |
| NO HO SAP | 19,7 | 7,2 | 38,0 | 20,4 | 3,1 | 21,6 |
| NO CONTESTA | 13,4 | 16,5 | 8,0 | 14,2 | 12,1 | 17,6 |
| | 1,7 | ,0 | ,7 | 2,8 | 1,0 | 2,0 |
| RESUM | | | | | | |
| SUSPÈS (0 A 4) | 7,4 | 11,3 | 4,4 | 6,6 | 14,3 | 2,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 19,1 | 24,7 | 11,7 | 18,0 | 26,5 | 19,6 |
| NOTABLE (7 A 8) | 32,3 | 33,0 | 28,5 | 31,1 | 39,8 | 33,3 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 26,2 | 14,4 | 46,7 | 27,3 | 6,1 | 25,5 |
| NS / NC | 15,0 | 16,5 | 8,8 | 17,0 | 13,3 | 19,6 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P16. LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIO DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

2. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (672) | (97) | (137) | (289) | (98) | (51) |
| 1 | 1,2 | ,0 | 2,9 | 1,0 | 1,0 | ,0 |
| 2 | ,6 | 1,0 | ,0 | 1,0 | ,0 | ,0 |
| 3 | ,9 | 3,1 | ,0 | 1,0 | ,0 | ,0 |
| 4 | 1,4 | 2,1 | 2,2 | ,7 | 1,0 | 2,0 |
| 5 | 2,2 | 1,0 | 2,2 | 3,1 | 2,0 | ,0 |
| 6 | 6,6 | 8,2 | 3,6 | 6,2 | 6,1 | 11,8 |
| 7 | 9,8 | 12,4 | 7,3 | 7,3 | 15,3 | 13,7 |
| 8 | 14,4 | 14,4 | 6,6 | 15,9 | 21,4 | 13,7 |
| 9 | 25,1 | 25,8 | 25,5 | 25,3 | 28,6 | 17,6 |
| 10 = MÀXIMA | 13,3 | 10,3 | 19,7 | 12,5 | 11,2 | 11,8 |
| NO HO SAP | 17,4 | 17,5 | 28,5 | 17,6 | 5,1 | 11,8 |
| NO CONTESTA | 6,7 | 4,1 | 1,5 | 7,6 | 7,1 | 15,7 |
| SUSPÈS (0 A 4) | ,6 | ,0 | ,0 | ,7 | 1,0 | 2,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 6,1 | 7,2 | 7,3 | 6,9 | 4,1 | 2,0 |
| NOTABLE (7 A 8) | 16,3 | 20,6 | 10,9 | 13,5 | 21,4 | 25,5 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 39,5 | 40,2 | 32,1 | 41,2 | 50,0 | 31,4 |
| NS / NC | 30,7 | 27,8 | 48,2 | 30,1 | 16,3 | 23,5 |
| RESUM | 7,3 | 4,1 | 1,5 | 8,3 | 8,2 | 17,6 |

P16. LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIO DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

3. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (672) | (97) | (137) | (289) | (98) | (51) |
| 1 | 1,1 | ,0 | ,0 | 1,4 | 1,0 | 3,9 |
| 2 | ,1 | ,0 | ,0 | ,0 | 1,0 | ,0 |
| 3 | ,4 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | 3,9 |
| 4 | 1,0 | 3,1 | ,7 | ,3 | 2,0 | ,0 |
| 5 | 1,3 | 2,1 | ,7 | 1,4 | 2,0 | ,0 |
| 6 | 6,5 | 4,1 | 4,4 | 7,3 | 7,1 | 9,8 |
| 7 | 8,3 | 6,2 | 8,0 | 7,3 | 10,2 | 13,7 |
| 8 | 13,7 | 21,6 | 7,3 | 12,5 | 17,3 | 15,7 |
| 9 | 24,0 | 23,7 | 15,3 | 27,3 | 33,7 | 13,7 |
| 10 = MÀXIMA | 14,8 | 17,5 | 21,2 | 11,4 | 14,3 | 13,7 |
| NO HO SAP | 23,3 | 17,5 | 38,7 | 23,5 | 8,2 | 21,6 |
| NO CONTESTA | 4,6 | 4,1 | 3,6 | 5,9 | 3,1 | 3,9 |
| SUSPÈS (0 A 4) | ,7 | ,0 | ,0 | 1,7 | ,0 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 4,0 | 5,2 | 1,5 | 3,1 | 6,1 | 7,8 |
| NOTABLE (7 A 8) | 14,9 | 10,3 | 12,4 | 14,5 | 17,3 | 23,5 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 37,7 | 45,4 | 22,6 | 39,8 | 51,0 | 29,4 |
| NS / NC | 38,1 | 35,1 | 59,9 | 34,9 | 22,4 | 35,3 |
| RESUM | 5,3 | 4,1 | 3,6 | 7,6 | 3,1 | 3,9 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P16. LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIO DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

4. LA CLAREDAT DE LES SEVES EXPLICACIONS

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (672) | (97) | (137) | (289) | (98) | (51) |
| 1 | 1,7 | ,0 | ,7 | 2,1 | 3,1 | 2,0 |
| 2 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| 3 | ,8 | 1,0 | ,7 | ,3 | 1,0 | 2,0 |
| 4 | ,7 | 3,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 |
| 5 | 1,6 | 1,0 | ,7 | 2,1 | 3,1 | ,0 |
| 6 | 5,4 | 5,2 | 4,4 | 5,5 | 5,1 | 7,8 |
| 7 | 6,2 | 7,2 | 6,6 | 5,5 | 11,2 | ,0 |
| 8 | 14,1 | 19,6 | 7,3 | 13,1 | 18,4 | 17,6 |
| 9 | 21,6 | 22,7 | 16,8 | 23,2 | 22,4 | 21,6 |
| 10 = MÀXIMA | 15,4 | 16,5 | 14,6 | 14,9 | 19,4 | 11,8 |
| NO HO SAP | 27,5 | 20,6 | 46,0 | 27,0 | 13,3 | 23,5 |
| NO CONTESTA | 4,9 | 3,1 | 2,2 | 5,2 | 3,1 | 13,7 |
| SUSPÈS (0 A 4) | ,1 | ,0 | ,0 | ,3 | ,0 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 4,7 | 5,2 | 2,2 | 5,2 | 7,1 | 3,9 |
| NOTABLE (7 A 8) | 11,6 | 12,4 | 10,9 | 11,1 | 16,3 | 7,8 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 35,7 | 42,3 | 24,1 | 36,3 | 40,8 | 39,2 |
| NS / NC | 42,9 | 37,1 | 60,6 | 41,9 | 32,7 | 35,3 |
| RESUM | 5,0 | 3,1 | 2,2 | 5,5 | 3,1 | 13,7 |

P16. LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIO DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

5. LA SEVA AMABILITAT

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (672) | (97) | (137) | (289) | (98) | (51) |
| 1 | 1,4 | ,0 | ,7 | 1,7 | 2,0 | 2,0 |
| 2 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| 3 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| 4 | ,8 | 2,1 | ,7 | ,0 | 1,0 | 2,0 |
| 5 | ,9 | ,0 | ,7 | 1,4 | 1,0 | ,0 |
| 6 | 4,5 | 4,1 | 2,2 | 5,9 | 3,1 | 5,9 |
| 7 | 5,3 | 9,3 | 4,4 | 4,5 | 9,2 | ,0 |
| 8 | 13,4 | 15,5 | 9,5 | 11,1 | 20,4 | 17,6 |
| 9 | 19,9 | 20,6 | 13,9 | 22,1 | 21,4 | 19,6 |
| 10 = MÀXIMA | 16,7 | 24,7 | 15,3 | 15,2 | 20,4 | 9,8 |
| NO HO SAP | 32,1 | 20,6 | 49,6 | 32,9 | 18,4 | 29,4 |
| NO CONTESTA | 4,7 | 3,1 | 2,2 | 4,8 | 3,1 | 13,7 |
| SUSPÈS (0 A 4) | ,3 | ,0 | ,7 | ,3 | ,0 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 3,0 | 2,1 | 2,2 | 3,1 | 4,1 | 3,9 |
| NOTABLE (7 A 8) | 9,9 | 13,4 | 6,6 | 10,4 | 12,2 | 5,9 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 33,3 | 36,1 | 23,4 | 33,2 | 41,8 | 37,3 |
| NS / NC | 48,8 | 45,4 | 65,0 | 48,1 | 38,8 | 39,2 |
| RESUM | 5,0 | 3,1 | 2,9 | 5,2 | 3,1 | 13,7 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P17. I PER QUIN TEMA VA ANAR A L'OFICINA LA DARRERA VEGADA?

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(ESPONTÀNIA)

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| INFORMACIÓ GENERAL SOBRE HABITATGE PÚBLIC | (672) | (97) | (137) | (289) | (98) | (51) |
| INFORMACIÓ SOBRE LA COMPRA D'HABITATGE PÚBLIC | 1,0 | 1,0 | ,7 | ,3 | 4,1 | ,0 |
| INFORMACIÓ SOBRE LLOGUER D'HABITATGE PÚBLIC | 2,1 | ,0 | ,0 | ,7 | 11,2 | 2,0 |
| INFORMACIÓ/ TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA DEL MEU HABITATGE | 2,0 | 6,2 | 2,2 | 1,7 | ,0 | ,0 |
| CONSULTAR AJUTS AL LLOGUER | 4,9 | 3,1 | 5,8 | 2,8 | 5,1 | 13,7 |
| CONSULTAR AJUTS AL LLOGUER | ,4 | ,0 | ,0 | 1,0 | ,0 | ,0 |
| CONSULTES SOBRE EL REBUT / CORRESPONDÈNCIA REBUDA | 7,7 | 5,2 | 9,5 | 6,9 | 1,0 | 19,6 |
| CONSULTES SOBRE AVARIES / MANTENIMENT | 1,9 | 2,1 | 2,2 | 1,7 | 3,1 | ,0 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB LA COMPRA DEL PIS | 11,1 | ,0 | 1,5 | 1,4 | 51,0 | 29,4 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB EL CONTRACTE DE LLOGUER | 42,3 | 58,8 | 59,1 | 51,2 | 6,1 | 2,0 |
| DEMANAR AJUTS AL LLOGUER | 3,1 | 2,1 | 4,4 | 4,2 | ,0 | 2,0 |
| DEMANAR CERTIFICATS | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| PETICIÓ REPARACIÓ / MANTENIMENT | 6,6 | 3,1 | 5,1 | 8,7 | 5,1 | 7,8 |
| QUEIXES VEÏNALS | 1,9 | 3,1 | 1,5 | 2,4 | ,0 | 2,0 |
| CONSULTES I TRÀMITS SOBRE PÀRQUINGS | 4,5 | 6,2 | ,0 | 5,5 | 6,1 | 3,9 |
| INCIDÈNCIES VARIES | 1,4 | 1,0 | ,0 | 1,7 | 1,0 | 3,9 |
| DEMANAR CANVI DE PIS | 1,7 | ,0 | 1,5 | 2,4 | ,0 | 3,9 |
| ALTRES | 1,6 | 1,0 | 1,5 | 1,0 | 5,1 | ,0 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 4,6 | 7,2 | 2,2 | 5,2 | 1,0 | 7,8 |
| NO CONTESTA | 1,1 | ,0 | 2,2 | 1,0 | ,0 | 2,0 |

P18. CREU QUE LA INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ QUE LI PROPORCIONEN ÉS L'ADEQUADA?

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| SÍ | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| SÍ | 78,6 | 84,7 | 83,1 | 75,9 | 88,5 | 63,0 |
| NO | 13,4 | 11,7 | 10,1 | 16,5 | 8,0 | 16,4 |
| NO HO SAP | 7,3 | 3,6 | 6,1 | 7,0 | 3,5 | 17,8 |
| NO CONTESTA | ,7 | ,0 | ,7 | ,6 | ,0 | 2,7 |

P19. PEL QUE FA ALS IMPRESOS PER REALITZAR ELS TRÀMITS, SÓN MOLT FÀCILS, BASTANT FÀCILS, DIFÍCILS O MOLT DIFÍCILS D'ENTENDRE/OMPLIR?

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|--------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| MOLT FÀCILS | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| MOLT FÀCILS | 13,2 | 12,6 | 22,3 | 12,2 | 13,3 | 4,1 |
| BASTANT FÀCILS | 42,4 | 60,4 | 35,1 | 40,2 | 60,2 | 20,5 |
| NORMAL | 16,4 | 13,5 | 18,9 | 18,3 | 10,6 | 16,4 |
| DIFÍCILS | 10,9 | 6,3 | 10,1 | 13,4 | 11,5 | 8,2 |
| MOLT DIFÍCILS | 2,9 | ,0 | 4,1 | 3,0 | 1,8 | 5,5 |
| NO HO SAP | 13,2 | 7,2 | 8,8 | 12,5 | 2,7 | 39,7 |
| NO CONTESTA | ,9 | ,0 | ,7 | ,3 | ,0 | 5,5 |
| MOLT FÀCILS / FÀCILS | 55,6 | 73,0 | 57,4 | 52,4 | 73,5 | 24,7 |
| NORMAL | 16,4 | 13,5 | 18,9 | 18,3 | 10,6 | 16,4 |
| MOLT DIFÍCILS / DIFÍCILS | 13,8 | 6,3 | 14,2 | 16,5 | 13,3 | 13,7 |
| NS / NC | 14,1 | 7,2 | 9,5 | 12,8 | 2,7 | 45,2 |

P20. L'HABITATGE QUE VOSTÈ HA OBTINGUT S'ADAPTA MOLT, BASTANT, POC O GENS A LES SEVES NECESSITATS?

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| MOLT | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| MOLT | 29,5 | 24,3 | 28,4 | 26,5 | 41,6 | 32,9 |
| BASTANT | 40,6 | 47,7 | 31,1 | 42,4 | 45,1 | 35,6 |
| NORMAL | 12,2 | 9,0 | 14,2 | 14,6 | 4,4 | 13,7 |
| POC | 11,9 | 14,4 | 16,9 | 11,0 | 5,3 | 12,3 |
| GENS | 5,1 | 4,5 | 8,8 | 4,6 | 3,5 | 4,1 |
| NO HO SAP | ,7 | ,0 | ,7 | ,9 | ,0 | 1,4 |
| NO CONTESTA | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| MOLT / BASTANT | 70,1 | 72,1 | 59,5 | 68,9 | 86,7 | 68,5 |
| NORMAL | 12,2 | 9,0 | 14,2 | 14,6 | 4,4 | 13,7 |
| POC / GENS | 17,0 | 18,9 | 25,7 | 15,5 | 8,8 | 16,4 |
| NS / NC | ,7 | ,0 | ,7 | ,9 | ,0 | 1,4 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P21. PER QUIN MOTIU?

(BASE: L'HABITATGE S'ADAPTA POC O GENS A LES NECESSITATS)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| INSATISFACCIÓ GENERAL AMB L'HABITATGE REBUT | (132) | (21) | (38) | (51) | (10) | (12) |
| EDIFICI / HABITATGES EN MAL ESTAT | 14,5 | 14,3 | 15,8 | 15,7 | ,0 | 16,7 |
| EDIFICI/ HABITATGE NO ADAPTAT PER PERSONES AMB DISCAPACITAT / GRANS | 2,5 | ,0 | 2,6 | 2,0 | ,0 | 8,3 |
| LOCALITZACIÓ EDIFICI | 9,7 | 4,8 | 5,3 | 9,8 | 10,0 | 25,0 |
| INSATISFACCIÓ DIMENSIONS / SUPERFÍCIE DE L'HABITATGE REBUT | 4,4 | 4,8 | 10,5 | 2,0 | ,0 | ,0 |
| MANTENIMENT DEFICIENT | 48,4 | 66,7 | 55,3 | 37,3 | 80,0 | 25,0 |
| MOLÈSTIES VEÏNALS / INCIVISME | 5,1 | 4,8 | ,0 | 11,8 | ,0 | ,0 |
| AVARIES / MAL FUNCIONAMENT / NO FAN REPARACIONS | 5,1 | 9,5 | 2,6 | 7,8 | ,0 | ,0 |
| PREU LLOGUER | 1,5 | ,0 | ,0 | 3,9 | ,0 | ,0 |
| QUALITAT CONSTRUCCIÓ / ACABATS / HUMITATS | 1,5 | ,0 | ,0 | 3,9 | ,0 | ,0 |
| ALTRES | 11,6 | 9,5 | 7,9 | 15,7 | ,0 | 16,7 |
| RESUM | 4,7 | ,0 | 5,3 | 3,9 | 10,0 | 8,3 |
| INSATISFACCIÓ GENERAL | 31,0 | 23,8 | 34,2 | 29,4 | 10,0 | 50,0 |
| INSATISFACCIÓ | 68,0 | 85,7 | 65,8 | 68,6 | 80,0 | 41,7 |
| ALTRES | 4,7 | ,0 | 5,3 | 3,9 | 10,0 | 8,3 |

P22 (RESUM). PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA COMPRAT/LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recompte) | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------------------|------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| COMUNICACIONS REBUDES DEL PATRONAT | (656) | (107) | (128) | (285) | (86) | (50) | |
| Mitjana | 7,1 | 7,5 | 8,2 | 7,1 | 5,9 | 6,1 | |
| Des.Est. | 2,6 | 1,9 | 1,9 | 2,6 | 2,8 | 3,5 | |
| SERVEI DE GESTIÓ PAGAMENTS/REBUTS | (619) | (102) | (130) | (273) | (62) | (52) | |
| Mitjana | 8,0 | 8,1 | 8,4 | 8,0 | 7,1 | 8,1 | |
| Des.Est. | 2,0 | 1,6 | 2,0 | 2,1 | 2,0 | 2,1 | |
| SERVEI DE GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES | (589) | (96) | (108) | (254) | (89) | (42) | |
| Mitjana | 6,4 | 6,5 | 7,3 | 6,2 | 5,1 | 6,8 | |
| Des.Est. | 2,9 | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 2,6 | 3,1 | |
| RESOLUCIÓ DE LES AVARIES | (447) | (95) | (109) | (243) | (0) | (0) | |
| Mitjana | 6,3 | 6,7 | 6,9 | 5,9 | . | . | |
| Des.Est. | 3,1 | 2,9 | 3,0 | 3,2 | . | . | |
| ESTAT GENERAL DE L'EDIFICI | (572) | (110) | (144) | (318) | (0) | (0) | |
| Mitjana | 6,5 | 6,5 | 7,4 | 6,1 | . | . | |
| Des.Est. | 2,6 | 2,1 | 2,5 | 2,8 | . | . | |
| ESTAT DEL VESTÍBUL | (524) | (109) | (137) | (278) | (0) | (0) | |
| Mitjana | 6,5 | 6,8 | 7,4 | 5,9 | . | . | |
| Des.Est. | 2,7 | 1,9 | 2,5 | 2,9 | . | . | |
| ESTAT DE L'ASCENSOR | (468) | (110) | (125) | (233) | (0) | (0) | |
| Mitjana | 7,0 | 6,4 | 7,6 | 6,9 | . | . | |
| Des.Est. | 2,5 | 2,3 | 2,3 | 2,7 | . | . | |
| ESTAT DE L'ESCALA | (486) | (103) | (127) | (256) | (0) | (0) | |
| Mitjana | 6,8 | 7,0 | 7,6 | 6,2 | . | . | |
| Des.Est. | 2,7 | 2,0 | 2,4 | 2,9 | . | . | |
| ESTAT DEL TERRAT | (258) | (52) | (65) | (141) | (0) | (0) | |
| Mitjana | 6,7 | 6,3 | 7,2 | 6,6 | . | . | |
| Des.Est. | 2,7 | 2,1 | 2,7 | 2,8 | . | . | |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA COMPRAT/LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

1. COMUNICACIONS REBUDES DEL PATRONAT

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| 1 | 4,3 | 1,8 | ,7 | 4,0 | 5,3 | 12,3 |
| 2 | ,8 | ,0 | ,0 | ,9 | 1,8 | 1,4 |
| 3 | ,5 | ,9 | ,0 | ,6 | ,9 | ,0 |
| 4 | 2,4 | ,0 | 2,0 | 2,1 | 7,1 | 1,4 |
| 5 | 3,2 | 1,8 | ,7 | 3,7 | 7,1 | 2,7 |
| 6 | 7,0 | 4,5 | 5,4 | 8,2 | 8,0 | 6,8 |
| 7 | 7,9 | 11,7 | 7,4 | 7,3 | 9,7 | 4,1 |
| 8 | 12,8 | 20,7 | 9,5 | 13,4 | 13,3 | 6,8 |
| 9 | 18,5 | 28,8 | 18,9 | 19,8 | 10,6 | 11,0 |
| 10 = MÀXIMA | 9,1 | 11,7 | 10,8 | 9,1 | 3,5 | 9,6 |
| NO HO SAP | 17,8 | 14,4 | 31,1 | 17,7 | 8,8 | 12,3 |
| NO CONTESTA | 12,0 | 2,7 | 11,5 | 10,1 | 12,4 | 28,8 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 3,7 | ,9 | 2,0 | 3,0 | 11,5 | 2,7 |
| APROVAT (5 A 6) | 11,3 | 4,5 | 3,4 | 11,3 | 22,1 | 17,8 |
| NOTABLE (7 A 8) | 14,9 | 16,2 | 12,8 | 15,5 | 17,7 | 11,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 31,3 | 49,5 | 28,4 | 33,2 | 23,9 | 17,8 |
| NS / NC | 26,8 | 26,1 | 41,9 | 26,8 | 12,4 | 21,9 |
| RESUM | 15,7 | 3,6 | 13,5 | 13,1 | 23,9 | 31,5 |

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA COMPRAT/LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

2. SERVEI DE GESTIÓ PAGAMENTS/REBUTS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| 1 | 1,3 | ,0 | ,7 | 1,8 | 1,8 | 1,4 |
| 2 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| 3 | ,6 | ,9 | 1,4 | ,6 | ,0 | ,0 |
| 4 | ,5 | ,0 | ,7 | ,6 | ,0 | 1,4 |
| 5 | 1,0 | ,9 | 2,0 | ,9 | ,9 | ,0 |
| 6 | 5,4 | 5,4 | 3,4 | 6,4 | 6,2 | 4,1 |
| 7 | 6,2 | 3,6 | 4,1 | 6,1 | 9,7 | 8,2 |
| 8 | 8,8 | 17,1 | 6,1 | 7,9 | 9,7 | 5,5 |
| 9 | 20,2 | 27,9 | 20,9 | 20,7 | 15,9 | 13,7 |
| 10 = MÀXIMA | 11,3 | 15,3 | 12,2 | 11,6 | 3,5 | 13,7 |
| NO HO SAP | 24,4 | 20,7 | 36,5 | 26,5 | 7,1 | 23,3 |
| NO CONTESTA | 15,5 | 7,2 | 10,1 | 12,5 | 27,4 | 28,8 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 4,7 | ,9 | 2,0 | 4,3 | 17,7 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 3,5 | 1,8 | 4,7 | 4,0 | 2,7 | 2,7 |
| NOTABLE (7 A 8) | 11,6 | 9,0 | 7,4 | 12,5 | 15,9 | 12,3 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 29,0 | 45,0 | 27,0 | 28,7 | 25,7 | 19,2 |
| NS / NC | 35,7 | 36,0 | 48,6 | 38,1 | 10,6 | 37,0 |
| RESUM | 20,3 | 8,1 | 12,2 | 16,8 | 45,1 | 28,8 |

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA COMPRAT/LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

3. SERVEI DE GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| 0 = MÍNIMA | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| 1 | 5,7 | 5,4 | 3,4 | 6,1 | 7,1 | 6,8 |
| 2 | ,7 | ,9 | ,0 | 1,2 | ,9 | ,0 |
| 3 | 3,1 | 3,6 | 1,4 | 3,4 | 7,1 | ,0 |
| 4 | 3,0 | 4,5 | 3,4 | 2,7 | 4,4 | ,0 |
| 5 | 4,8 | 3,6 | ,7 | 5,8 | 8,0 | 5,5 |
| 6 | 7,7 | 7,2 | 6,8 | 8,5 | 12,4 | 1,4 |
| 7 | 8,5 | 9,0 | 6,1 | 8,8 | 14,2 | 4,1 |
| 8 | 10,9 | 13,5 | 12,8 | 9,1 | 12,4 | 9,6 |
| 9 | 11,8 | 17,1 | 10,8 | 12,5 | 5,3 | 12,3 |
| 10 = MÀXIMA | 6,5 | 9,0 | 6,8 | 7,3 | 3,5 | 4,1 |
| NO HO SAP | 12,7 | 12,6 | 20,9 | 11,9 | 3,5 | 13,7 |
| NO CONTESTA | 18,7 | 9,9 | 18,9 | 16,8 | 15,0 | 38,4 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 5,8 | 3,6 | 8,1 | 5,8 | 6,2 | 4,1 |
| APROVAT (5 A 6) | 17,4 | 18,0 | 8,8 | 19,2 | 27,4 | 12,3 |
| NOTABLE (7 A 8) | 16,2 | 16,2 | 12,8 | 17,4 | 26,5 | 5,5 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 22,7 | 30,6 | 23,6 | 21,6 | 17,7 | 21,9 |
| NS / NC | 19,2 | 21,6 | 27,7 | 19,2 | 7,1 | 17,8 |
| RESUM | 24,5 | 13,5 | 27,0 | 22,6 | 21,2 | 42,5 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?
4. RESOLUCIÓ DE LES AVARIES

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|---------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| | 0 = MÍNIMA | (587) | (111) | (148) | (328) |
| | 1 | 7,7 | 4,5 | 6,1 | 9,5 |
| | 2 | ,5 | 1,8 | ,0 | ,3 |
| | 3 | 2,4 | 1,8 | 2,0 | 2,7 |
| | 4 | 4,3 | 6,3 | 2,7 | 4,3 |
| | 5 | 3,6 | 3,6 | 2,0 | 4,3 |
| | 6 | 8,4 | 8,1 | 5,4 | 9,8 |
| | 7 | 7,8 | 8,1 | 10,1 | 6,7 |
| | 8 | 9,7 | 8,1 | 10,1 | 10,1 |
| | 9 | 9,7 | 17,1 | 6,8 | 8,5 |
| | 10 = MÀXIMA | 7,3 | 11,7 | 5,4 | 6,7 |
| | NO HO SAP | 14,8 | 14,4 | 23,0 | 11,3 |
| | NO CONTESTA | 17,1 | 9,9 | 16,2 | 19,8 |
| | SUSPÈS (0 A 4) | 6,8 | 4,5 | 10,1 | 6,1 |
| | APROVAT (5 A 6) | 18,4 | 18,0 | 12,8 | 21,0 |
| | NOTABLE (7 A 8) | 16,2 | 16,2 | 15,5 | 16,5 |
| RESUM | EXCEL·LENT (9 A 10) | 19,4 | 25,2 | 16,9 | 18,6 |
| | NS / NC | 22,1 | 26,1 | 28,4 | 18,0 |
| | | 23,9 | 14,4 | 26,4 | 25,9 |

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? PEL QUE FA AL SERVEI DE MANTENIMENT VALORI...
5. ESTAT GENERAL DE L'EDIFICI

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|---------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| | 0 = MÍNIMA | (587) | (111) | (148) | (328) |
| | 1 | 4,6 | ,0 | 3,4 | 6,7 |
| | 2 | ,9 | ,9 | ,7 | ,9 |
| | 3 | 3,2 | 1,8 | ,0 | 5,2 |
| | 4 | 3,9 | 4,5 | 3,4 | 4,0 |
| | 5 | 7,2 | 9,9 | 4,1 | 7,6 |
| | 6 | 12,6 | 14,4 | 7,4 | 14,3 |
| | 7 | 11,9 | 19,8 | 10,1 | 10,1 |
| | 8 | 14,0 | 14,4 | 16,2 | 12,8 |
| | 9 | 17,5 | 18,0 | 16,2 | 18,0 |
| | 10 = MÀXIMA | 6,6 | 5,4 | 9,5 | 5,8 |
| | NO HO SAP | 15,0 | 9,9 | 26,4 | 11,6 |
| | NO CONTESTA | 1,7 | ,0 | 2,0 | 2,1 |
| | SUSPÈS (0 A 4) | ,9 | ,9 | ,7 | ,9 |
| | APROVAT (5 A 6) | 19,8 | 17,1 | 11,5 | 24,4 |
| | NOTABLE (7 A 8) | 24,5 | 34,2 | 17,6 | 24,4 |
| RESUM | EXCEL·LENT (9 A 10) | 31,5 | 32,4 | 32,4 | 30,8 |
| | NS / NC | 21,6 | 15,3 | 35,8 | 17,4 |
| | | 2,6 | ,9 | 2,7 | 3,0 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? PEL QUE FA AL SERVEI DE MANTENIMENT VALORI...
6. ESTAT DEL VESTÍBUL

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| 0 = MÍNIMA | (587) | (111) | (148) | (328) |
| 1 | 5,1 | ,0 | 2,7 | 7,9 |
| 2 | ,5 | ,9 | ,0 | ,6 |
| 3 | 2,4 | ,0 | 1,4 | 3,7 |
| 4 | 4,4 | 4,5 | 1,4 | 5,8 |
| 5 | 4,9 | 3,6 | 4,1 | 5,8 |
| 6 | 12,1 | 17,1 | 13,5 | 9,8 |
| 7 | 9,9 | 16,2 | 8,1 | 8,5 |
| 8 | 12,4 | 17,1 | 9,5 | 12,2 |
| 9 | 16,5 | 19,8 | 17,6 | 14,9 |
| 10 = MÀXIMA | 6,3 | 9,0 | 7,4 | 4,9 |
| NO HO SAP | 14,6 | 9,9 | 27,0 | 10,7 |
| NO CONTESTA | 7,3 | ,9 | 6,8 | 9,8 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 3,4 | ,9 | ,7 | 5,5 |
| APROVAT (5 A 6) | 17,4 | 9,0 | 9,5 | 23,8 |
| NOTABLE (7 A 8) | 22,0 | 33,3 | 21,6 | 18,3 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 28,9 | 36,9 | 27,0 | 27,1 |
| NS / NC | 20,9 | 18,9 | 34,5 | 15,5 |
| RESUM | 10,8 | 1,8 | 7,4 | 15,2 |

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? PEL QUE FA AL SERVEI DE MANTENIMENT VALORI...
7. ESTAT DE L'ASCENSOR

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| 0 = MÍNIMA | (587) | (111) | (148) | (328) |
| 1 | 2,0 | ,9 | 1,4 | 2,7 |
| 2 | 1,0 | 1,8 | ,7 | ,9 |
| 3 | 2,9 | 4,5 | 2,0 | 2,7 |
| 4 | 2,4 | 1,8 | ,7 | 3,4 |
| 5 | 3,9 | 8,1 | 2,7 | 3,0 |
| 6 | 7,7 | 15,3 | 6,1 | 5,8 |
| 7 | 7,8 | 15,3 | 8,1 | 5,2 |
| 8 | 13,4 | 18,9 | 14,2 | 11,3 |
| 9 | 14,1 | 15,3 | 14,2 | 13,7 |
| 10 = MÀXIMA | 8,0 | 7,2 | 8,8 | 7,9 |
| NO HO SAP | 16,3 | 9,9 | 25,7 | 14,3 |
| NO CONTESTA | 9,9 | ,9 | 6,8 | 14,3 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 10,4 | ,0 | 8,8 | 14,6 |
| APROVAT (5 A 6) | 12,3 | 17,1 | 7,4 | 12,8 |
| NOTABLE (7 A 8) | 15,5 | 30,6 | 14,2 | 11,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 27,6 | 34,2 | 28,4 | 25,0 |
| NS / NC | 24,4 | 17,1 | 34,5 | 22,3 |
| RESUM | 20,3 | ,9 | 15,5 | 29,0 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? PEL QUE FA AL SERVEI DE MANTENIMENT VALORI...
8. ESTAT DE L'ESCALA

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| 0 = MÍNIMA | (587) | (111) | (148) | (328) |
| 1 | 4,3 | ,0 | 2,0 | 6,7 |
| 2 | 1,0 | ,9 | ,7 | 1,2 |
| 3 | 2,7 | 2,7 | ,7 | 3,7 |
| 4 | 1,9 | 2,7 | 1,4 | 1,8 |
| 5 | 3,6 | ,9 | 4,1 | 4,3 |
| 6 | 9,2 | 13,5 | 6,1 | 9,1 |
| 7 | 9,7 | 15,3 | 7,4 | 8,8 |
| 8 | 12,6 | 18,0 | 12,2 | 11,0 |
| 9 | 15,0 | 17,1 | 15,5 | 14,0 |
| 10 = MÀXIMA | 7,3 | 9,9 | 9,5 | 5,5 |
| NO HO SAP | 15,5 | 11,7 | 26,4 | 11,9 |
| NO CONTESTA | 10,9 | 6,3 | 8,8 | 13,4 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 6,3 | ,9 | 5,4 | 8,5 |
| APROVAT (5 A 6) | 13,5 | 7,2 | 8,8 | 17,7 |
| NOTABLE (7 A 8) | 18,9 | 28,8 | 13,5 | 18,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 27,6 | 35,1 | 27,7 | 25,0 |
| NS / NC | 22,8 | 21,6 | 35,8 | 17,4 |
| RESUM | 17,2 | 7,2 | 14,2 | 22,0 |

P22. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PIS, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? PEL QUE FA AL SERVEI DE MANTENIMENT VALORI...
9. ESTAT DEL TERRAT

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| 0 = MÍNIMA | (587) | (111) | (148) | (328) |
| 1 | 2,0 | ,9 | 2,7 | 2,1 |
| 2 | ,3 | ,0 | ,0 | ,6 |
| 3 | 1,2 | ,9 | ,0 | 1,8 |
| 4 | 2,2 | 1,8 | 2,0 | 2,4 |
| 5 | 1,9 | 3,6 | ,7 | 1,8 |
| 6 | 4,9 | 6,3 | 4,7 | 4,6 |
| 7 | 5,1 | 12,6 | 4,1 | 3,0 |
| 8 | 7,1 | 8,1 | 8,8 | 6,1 |
| 9 | 8,0 | 7,2 | 5,4 | 9,5 |
| 10 = MÀXIMA | 3,1 | ,9 | 2,7 | 4,0 |
| NO HO SAP | 8,0 | 4,5 | 12,8 | 7,0 |
| NO CONTESTA | 38,3 | 43,2 | 32,4 | 39,3 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 17,7 | 9,9 | 23,6 | 17,7 |
| APROVAT (5 A 6) | 7,7 | 7,2 | 5,4 | 8,8 |
| NOTABLE (7 A 8) | 10,0 | 18,9 | 8,8 | 7,6 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 15,2 | 15,3 | 14,2 | 15,5 |
| NS / NC | 11,1 | 5,4 | 15,5 | 11,0 |
| RESUM | 56,1 | 53,2 | 56,1 | 57,0 |

P23. LES COMUNICACIONS AMB PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE RELACIONADES AMB L'ADMINISTRACIÓ DE LA FINCA LES REALITZA HABITUALMENT:

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|--|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| INDIVIDUALMENT | (587) | (111) | (148) | (328) |
| MITJANÇANT UN VEÍ REPRESENTANT DE LA COMUNITAT | 56,9 | 70,3 | 57,4 | 52,1 |
| ALTRES | 30,0 | 13,5 | 27,0 | 36,9 |
| AMBDUES, DEPENDENT DEL CAS | 1,9 | ,9 | 3,4 | 1,5 |
| NO TÉ NECESSITAT / NO S'HAN COMUNCIAT MAI | 1,7 | 3,6 | ,0 | 1,8 |
| S'ENCARREGA EL PORTER | 2,2 | 3,6 | 2,0 | 1,8 |
| NO HO SAP | 1,0 | 3,6 | 1,4 | ,0 |
| NO CONTESTA | 4,8 | 3,6 | 6,8 | 4,3 |
| RESUM | 1,5 | ,9 | 2,0 | 1,5 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P24. MILLORARIA ALGUNA COSA DEL SERVEI QUE DONA EL PATRONAT UNA VEGADA COMPRAT/LLOGAT EL PIS?

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| SÍ | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| NO | 55,2 | 58,6 | 41,9 | 59,5 | 67,3 | 43,8 |
| NO HO SAP | 5,4 | 8,1 | 6,8 | 4,9 | 2,7 | 5,5 |
| NO CONTESTA | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |

P25. QUE MILLORARIA?

(BASE: MILLORARIEN ALGUNA COSA)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|--|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| INFORMACIÓ DE L'HABITATGE | (430) | (65) | (62) | (195) | (76) | (32) |
| PROBLEMES VEÏNALS / INCIVISME | 3,9 | 3,1 | 3,2 | 3,6 | 6,6 | 3,1 |
| HORARI DEL PATRONAT | 5,1 | 6,2 | 6,5 | 6,7 | ,0 | 3,1 |
| MÉS COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL PATRONAT | 1,5 | 1,5 | ,0 | 1,0 | 1,3 | 6,2 |
| PREU DE L'HABITATGE / DONAR MÉS AJUTS / MÉS ES | 22,6 | 15,4 | 8,1 | 18,5 | 46,1 | 31,2 |
| MANTENIMENT | 6,7 | 1,5 | 4,8 | 11,3 | 2,6 | 3,1 |
| RESOLUCIÓ AVARIES / INCIDÈNCIES | 18,7 | 18,5 | 19,4 | 22,6 | 6,6 | 21,9 |
| NO LI AGRADA EL PATRONAT | 17,9 | 30,8 | 16,1 | 14,9 | 25,0 | 3,1 |
| SEGURETAT | 2,0 | ,0 | ,0 | 2,1 | 2,6 | 6,2 |
| NETEJA | 1,7 | 3,1 | ,0 | 2,1 | ,0 | 3,1 |
| QUALITAT CONSTRUCCIÓ / ACABATS / HUMITATS | 3,4 | 4,6 | 9,7 | 3,1 | ,0 | ,0 |
| PAGAMENT DE LES QUOTES I DESPERFECTES | 3,8 | 1,5 | 4,8 | 4,1 | 2,6 | 6,2 |
| GESTIÓ DE LA COMUNITAT | 1,8 | 1,5 | 1,6 | 3,1 | ,0 | ,0 |
| ESTAT DELS HABITATGES | 2,3 | 4,6 | 1,6 | 2,6 | 1,3 | ,0 |
| DIMENSIONS / SUPERFÍCIE DE L'HABITATGE | 2,0 | ,0 | 6,5 | 2,6 | ,0 | ,0 |
| SIMPLIFICAR I/O AGILITZAR ELS TRÀMITS | 1,2 | ,0 | 4,8 | ,0 | 1,3 | 3,1 |
| GARANTIA ELECTRODOMÈSTICS | 3,0 | 4,6 | ,0 | 2,6 | 5,3 | 3,1 |
| ALTRES | 1,1 | 4,6 | 1,6 | ,0 | 1,3 | ,0 |
| NO SAP | 6,8 | 15,4 | 8,1 | 4,6 | 2,6 | 9,4 |
| NO CONTESTA | 3,7 | 1,5 | 4,8 | 5,6 | ,0 | 3,1 |
| | ,7 | ,0 | 3,2 | ,5 | ,0 | ,0 |

P26. HA COMUNICAT ALGUNA INCIDÈNCIA O AVARIA EN EL SEU HABITATGE?

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| SÍ | (587) | (111) | (148) | (328) |
| NO | 61,8 | 71,2 | 58,8 | 60,1 |
| NO CONTESTA | 38,0 | 28,8 | 41,2 | 39,6 |
| | ,2 | ,0 | ,0 | ,3 |

P27 (RESUM). COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DEL PATRONAT EN LA RESOLUCIÓ DE L'AVARIA?, ESSENT 0 A LA PUNTAUCCIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recompte) | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|------------------------------|------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| L'ATENCIÓ INICIAL REBUDA | | (360) | (79) | (86) | (195) | (0) | (0) |
| | Mitjana | 7,0 | 7,3 | 7,7 | 6,5 | . | . |
| | Des.Est. | 2,8 | 2,1 | 2,5 | 3,0 | . | . |
| RESULTAT FINAL DE L'ACTUACIÓ | | (353) | (79) | (83) | (191) | (0) | (0) |
| | Mitjana | 6,5 | 7,3 | 7,8 | 5,6 | . | . |
| | Des.Est. | 3,3 | 2,7 | 2,4 | 3,6 | . | . |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P27.COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DEL PATRONAT EN LA RESOLUCIÓ DE L'AVARIA?, ESSENT 0 A LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA
1. L'ATENCIÓ INICIAL REBUDA

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(BASE: HAN COMUNICAT AVARIA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| 0 = MÍNIMA | (363) | (79) | (87) | (197) |
| 1 | 6,4 | ,0 | 1,1 | 11,2 |
| 2 | 1,1 | 2,5 | 1,1 | ,5 |
| 3 | 2,2 | 1,3 | 3,4 | 2,0 |
| 4 | 2,5 | 2,5 | 2,3 | 2,5 |
| 5 | 1,7 | 3,8 | ,0 | 1,5 |
| 6 | 10,2 | 6,3 | 12,6 | 10,7 |
| 7 | 8,5 | 8,9 | 5,7 | 9,6 |
| 8 | 13,2 | 20,3 | 8,0 | 12,7 |
| 9 | 22,9 | 29,1 | 19,5 | 21,8 |
| 10 = MÀXIMA | 9,4 | 8,9 | 9,2 | 9,6 |
| NO HO SAP | 21,2 | 16,5 | 35,6 | 16,8 |
| NO CONTESTA | ,8 | ,0 | 1,1 | 1,0 |
| SUSPÈS (0 A 4) | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| RESUM | | | | |
| APROVAT (5 A 6) | 13,8 | 10,1 | 8,0 | 17,8 |
| NOTABLE (7 A 8) | 18,7 | 15,2 | 18,4 | 20,3 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 36,1 | 49,4 | 27,6 | 34,5 |
| NS / NC | 30,6 | 25,3 | 44,8 | 26,4 |
| | ,8 | ,0 | 1,1 | 1,0 |

P27.COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DEL PATRONAT EN LA RESOLUCIÓ DE L'AVARIA?, ESSENT 0 A LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA
2. RESULTAT FINAL DE L'ACTUACIÓ

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(BASE: HAN COMUNICAT AVARIA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| 0 = MÍNIMA | (363) | (79) | (87) | (197) |
| 1 | 11,9 | 2,5 | 1,1 | 20,3 |
| 2 | 1,9 | 3,8 | ,0 | 2,0 |
| 3 | 3,0 | 2,5 | 3,4 | 3,0 |
| 4 | 2,8 | 1,3 | 3,4 | 3,0 |
| 5 | 3,9 | 6,3 | 2,3 | 3,6 |
| 6 | 7,5 | 2,5 | 5,7 | 10,2 |
| 7 | 9,1 | 10,1 | 10,3 | 8,1 |
| 8 | 8,0 | 11,4 | 6,9 | 7,1 |
| 9 | 17,6 | 25,3 | 19,5 | 13,7 |
| 10 = MÀXIMA | 7,7 | 7,6 | 6,9 | 8,1 |
| NO HO SAP | 23,9 | 26,6 | 35,6 | 17,8 |
| NO CONTESTA | 1,7 | ,0 | 1,1 | 2,5 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 1,1 | ,0 | 3,4 | ,5 |
| RESUM | | | | |
| APROVAT (5 A 6) | 23,5 | 16,5 | 10,3 | 32,0 |
| NOTABLE (7 A 8) | 16,5 | 12,7 | 16,1 | 18,3 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 25,6 | 36,7 | 26,4 | 20,8 |
| NS / NC | 31,7 | 34,2 | 42,5 | 25,9 |
| | 2,8 | ,0 | 4,6 | 3,0 |

P28. AQUESTA ACTUACIÓ HA TINGUT INCREMENT ECONÒMIC EN EL SEU REBUT DE LLOGUER?

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
(BASE: HAN COMUNICAT AVARIA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| SÍ | (363) | (79) | (87) | (197) |
| NO | 24,2 | 34,2 | 17,2 | 23,4 |
| NO HO SAP | 70,3 | 62,0 | 77,0 | 70,6 |
| NO CONTESTA | 5,2 | 3,8 | 4,6 | 6,1 |
| | ,3 | ,0 | 1,1 | ,0 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P29 (RESUM). COM VALORARIA ELS SEGÜENTS ASPECTES D'AQUEST INCREMENT EN EL REBUT?, ESSENT 0 A LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

 (BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
 (BASE: HAN COMUNICAT AVARIA)
 (BASE: HAN TINGUT INCREMENT)
 (BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
 (0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recompte) | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|---------------------------------------|------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| INFORMACIÓ REBUDA DE COM S'APLICARÀ | Mitjana | (82) | (24) | (14) | (44) | (0) | (0) |
| | Des.Est. | 6,1 | 6,8 | 6,9 | 5,5 | . | . |
| | (Recompte) | 3,4 | 3,1 | 3,4 | 3,5 | . | . |
| FORMA EN QUE S'HA APLICAT L'INCREMENT | Mitjana | (83) | (24) | (14) | (45) | (0) | (0) |
| | Des.Est. | 5,8 | 6,9 | 7,4 | 4,7 | . | . |
| | | 3,4 | 3,1 | 1,9 | 3,6 | . | . |

P29. COM VALORARIA ELS SEGÜENTS ASPECTES D'AQUEST INCREMENT EN EL REBUT?, ESSENT 0 A LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

1. INFORMACIÓ REBUDA DE COM S'APLICARÀ

 (BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
 (BASE: HAN COMUNICAT AVARIA)
 (BASE: HAN TINGUT INCREMENT)
 (0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| 0 = MÍNIMA | (88) | (27) | (15) | (46) |
| 1 | 10,3 | 3,7 | 6,7 | 15,2 |
| 2 | 1,1 | 3,7 | ,0 | ,0 |
| 3 | 4,6 | ,0 | ,0 | 8,7 |
| 4 | 4,5 | 7,4 | 6,7 | 2,2 |
| 5 | 11,4 | 7,4 | 20,0 | 10,9 |
| 6 | 8,0 | 7,4 | 6,7 | 8,7 |
| 7 | 11,4 | 11,1 | ,0 | 15,2 |
| 8 | 2,3 | 3,7 | ,0 | 2,2 |
| 9 | 8,0 | 3,7 | 13,3 | 8,7 |
| 10 = MÀXIMA | 7,9 | 18,5 | ,0 | 4,3 |
| NO HO SAP | 23,8 | 22,2 | 40,0 | 19,6 |
| NO CONTESTA | 5,7 | 7,4 | 6,7 | 4,3 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 1,1 | 3,7 | ,0 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 31,8 | 22,2 | 33,3 | 37,0 |
| NOTABLE (7 A 8) | 19,3 | 18,5 | 6,7 | 23,9 |
| EXCEL LENT (9 A 10) | 10,2 | 7,4 | 13,3 | 10,9 |
| NS / NC | 31,8 | 40,7 | 40,0 | 23,9 |
| RESUM | 6,8 | 11,1 | 6,7 | 4,3 |

P29. COM VALORARIA ELS SEGÜENTS ASPECTES D'AQUEST INCREMENT EN EL REBUT?, ESSENT 0 A LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

2. FORMA EN QUE S'HA APLICAT L'INCREMENT

 (BASE: HAN LLOGAT EL PIS)
 (BASE: HAN COMUNICAT AVARIA)
 (BASE: HAN TINGUT INCREMENT)
 (0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| 0 = MÍNIMA | (88) | (27) | (15) | (46) |
| 1 | 12,5 | 3,7 | ,0 | 21,7 |
| 2 | 2,3 | 3,7 | ,0 | 2,2 |
| 3 | 4,6 | ,0 | ,0 | 8,7 |
| 4 | 4,5 | 7,4 | ,0 | 4,3 |
| 5 | 8,0 | 3,7 | ,0 | 13,0 |
| 6 | 11,3 | 11,1 | 26,7 | 6,5 |
| 7 | 9,1 | 11,1 | 6,7 | 8,7 |
| 8 | 5,7 | 3,7 | 6,7 | 6,5 |
| 9 | 10,2 | 7,4 | 33,3 | 4,3 |
| 10 = MÀXIMA | 6,8 | 7,4 | ,0 | 8,7 |
| NO HO SAP | 19,3 | 29,6 | 20,0 | 13,0 |
| NO CONTESTA | 3,4 | 3,7 | 6,7 | 2,2 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 2,3 | 7,4 | ,0 | ,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 31,9 | 18,5 | ,0 | 50,0 |
| NOTABLE (7 A 8) | 20,4 | 22,2 | 33,3 | 15,2 |
| EXCEL LENT (9 A 10) | 15,9 | 11,1 | 40,0 | 10,9 |
| NS / NC | 26,1 | 37,0 | 20,0 | 21,7 |
| RESUM | 5,7 | 11,1 | 6,7 | 2,2 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P30. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET D'HAVER POGUT ACCEDIR A UN HABITATGE PÚBLIC?

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| MOLT | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| BASTANT | 25,5 | 25,2 | 23,6 | 26,2 | 20,4 | 31,5 |
| NORMAL | 8,4 | 4,5 | 8,8 | 10,1 | 4,4 | 11,0 |
| POC | 4,9 | 2,7 | 6,1 | 5,5 | 3,5 | 5,5 |
| GENS | 2,1 | ,9 | ,0 | 2,7 | ,0 | 6,8 |
| NO HO SAP | ,8 | ,0 | ,7 | ,9 | ,0 | 2,7 |
| NO CONTESTA | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| MOLT / BASTANT | 83,6 | 91,9 | 83,8 | 80,8 | 92,0 | 74,0 |
| NORMAL | 8,4 | 4,5 | 8,8 | 10,1 | 4,4 | 11,0 |
| POC / GENS | 7,1 | 3,6 | 6,1 | 8,2 | 3,5 | 12,3 |
| NS / NC | 1,0 | ,0 | 1,4 | ,9 | ,0 | 2,7 |

P31 (RESUM). DES DE QUIN ANY OCUPA UN HABITATGE PÚBLIC

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| MENYS D'UN ANY | (587) | (111) | (148) | (328) |
| 1 ANY | 8,7 | 4,5 | 14,2 | 7,6 |
| 2 ANYS | 12,6 | 13,5 | 23,6 | 7,3 |
| 3 ANYS | 10,9 | 13,5 | 19,6 | 6,1 |
| 4 ANYS | 9,5 | 15,3 | 14,9 | 5,2 |
| 5 ANYS | 7,5 | 5,4 | 12,2 | 6,1 |
| 5 ANYS | 5,3 | 7,2 | 6,8 | 4,0 |
| DE 6 A 10 ANYS | 19,3 | 24,3 | 6,8 | 23,2 |
| D'11 A 20 ANYS | 14,7 | 14,4 | ,7 | 21,0 |
| DE 21 A 40 ANYS | 6,3 | ,9 | ,0 | 11,0 |
| 41 ANYS O MÉS | 3,8 | ,0 | ,7 | 6,4 |
| NO HO SAP | 1,5 | ,9 | ,7 | 2,1 |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| (Recopte) | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-----------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| Mitjana | (578) | (110) | (147) | (321) |
| Des.Est. | 9,2 | 5,3 | 2,7 | 13,4 |
| | 13,8 | 4,3 | 3,9 | 17,0 |

P32. PENSA VOSTÈ QUE LA PERMANÈNCIA EN UN HABITATGE PÚBLIC HA DE SER DE CURTA O DE LLARGA DURADA

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)

| (Recopte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| DE CURTA DURADA | (587) | (111) | (148) | (328) |
| DE LLARGA DURADA | 3,6 | 8,1 | 4,7 | 1,5 |
| NO HO SAP | 84,3 | 81,1 | 80,4 | 87,2 |
| NO CONTESTA | 11,6 | 9,9 | 14,9 | 10,7 |
| | ,5 | ,9 | ,0 | ,6 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P33. PER QUIN MOTIU?

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)

(BASE: PENSEN QUE LA PERMANÈNCIA HA DE SER DE CURTA O LLARGA DURADA)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | |
|-------------------------|--|-----------------|-----------------|-------------------------|------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | |
| | (21) | (9) | (7) | (5) | |
| | 4,1 | 9,1 | 5,6 | 1,7 | |
| CURTA DURADA | DEPÈN DE LA PERSONA I LES NECESSITATS | ,2 | ,0 | ,8 | ,0 |
| | DEPEN DEL VEÏNATGE | ,6 | 1,0 | ,0 | ,7 |
| | HI HA ALTRES FAMÍLIES QUE EL NECESSITEN | ,8 | 3,0 | ,8 | ,0 |
| | ÉS UN AJUT TEMPORAL | 1,9 | 5,1 | 2,4 | ,7 |
| | PER LA ZONA | ,2 | ,0 | ,8 | ,0 |
| | ALTRES | ,4 | ,0 | ,8 | ,3 |
| | NO HO SAP / NO HO RECORDA | ,2 | ,0 | ,0 | ,3 |
| | (495) | (90) | (119) | (286) | |
| | 95,9 | 90,9 | 94,4 | 98,3 | |
| LLARGA DURADA | ES CREEN VINCLES AMB LA COMUNITAT I EL PIS QUE DIFICULTEN EL CANVI | 5,0 | 5,1 | 4,8 | 5,2 |
| | SEGURETAT / ESTABILITAT | 14,0 | 5,1 | 20,6 | 14,1 |
| | SITUACIÓ ECONÒMICA /PERSONAL | 34,9 | 39,4 | 31,7 | 34,7 |
| | PREU DE L'HABITATGE | 10,5 | 10,1 | 11,1 | 10,3 |
| | PER MOTIUS D'EDAT / FILLS | 10,1 | 8,1 | 11,1 | 10,3 |
| | L'HI AGRADA L'HABITATGE / ESTÀ A GUST | 6,0 | 5,1 | 4,8 | 6,9 |
| | ÉS MOLT DIFÍCIL ACCEDIR-HI | 1,9 | 2,0 | ,8 | 2,4 |
| | MENTRE ES PAGUI / ES PORTI BÉ / HA PAGAT MOLT | 2,1 | 4,0 | ,0 | 2,4 |
| | DRET A L'HABITATGE / PER TENIR UN PIS PER TOTA LA VIDA | 2,7 | 2,0 | 1,6 | 3,4 |
| | DEPÈN DE LA PERSONA I LES NECESSITATS | 5,4 | 9,1 | 1,6 | 5,8 |
| | PROPI INTERÉS / PERQUÈ SÍ | 1,2 | 1,0 | 1,6 | 1,0 |
| | ALTRES | 1,5 | 2,0 | 3,2 | ,7 |
| | NO HO SAP / NO HO RECORDA | 3,1 | 1,0 | 4,0 | 3,4 |
| | NO CONTESTA | ,6 | 1,0 | ,0 | ,7 |

P34 (RESUM). RESPECTE ALS SEUS INGRESSOS FAMILIARS NETS, QUIN PERCENTATGE (%) REPRESENTA EL PAGAMENT DEL LLOGUER DE L'HABITATGE

(BASE: HAN LLOGAT EL PIS)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| | (587) | (111) | (148) | (328) |
| FINS A UN 10% | 4,4 | 1,8 | 6,8 | 4,3 |
| DE L'11 AL 20% | 11,7 | 11,7 | 14,2 | 10,7 |
| DEL 21 AL 30% | 26,7 | 41,4 | 25,7 | 22,3 |
| DEL 31 AL 40% | 16,2 | 23,4 | 9,5 | 16,8 |
| DEL 41 AL 50% | 15,0 | 9,0 | 16,2 | 16,5 |
| DEL 51 AL 60% | 2,2 | ,9 | 2,7 | 2,4 |
| DEL 61 AL 70% | 1,5 | ,9 | 1,4 | 1,8 |
| A PARTIR DEL 71% | 3,8 | 1,8 | 3,4 | 4,6 |
| NS / NC | 18,4 | 9,0 | 20,3 | 20,7 |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| (Recompte) | Total | TIPUS D'USUARI | | |
|------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal |
| | (479) | (101) | (118) | (260) |
| Mitjana | 35,9 | 33,1 | 34,7 | 37,4 |
| Des.Est. | 17,3 | 12,1 | 18,8 | 18,2 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

P35. VOSTÈ DIRIA QUE L'AJUNTAMENT DEDICA MOLTS, BASTANTS, POCOS O GENS DINERS I RECURSOS A L'HABITATGE PÚBLIC?

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| MOLTS | 5,8 | 2,7 | 12,2 | 3,4 | 10,6 | 2,7 |
| BASTANTS | 17,8 | 19,8 | 18,9 | 15,9 | 31,0 | 5,5 |
| NORMAL | 6,3 | 3,6 | 10,1 | 5,8 | 3,5 | 8,2 |
| POCS | 40,5 | 53,2 | 36,5 | 39,3 | 35,4 | 42,5 |
| GENS | 7,7 | ,0 | 2,7 | 11,0 | 1,8 | 19,2 |
| NO HO SAP | 20,8 | 18,9 | 19,6 | 23,2 | 17,7 | 20,5 |
| NO CONTESTA | 1,0 | 1,8 | ,0 | 1,5 | ,0 | 1,4 |
| RESUM | | | | | | |
| MOLT / BASTANT | 23,6 | 22,5 | 31,1 | 19,2 | 41,6 | 8,2 |
| NORMAL | 6,3 | 3,6 | 10,1 | 5,8 | 3,5 | 8,2 |
| POC / GENS | 48,2 | 53,2 | 39,2 | 50,3 | 37,2 | 61,6 |
| NS / NC | 21,9 | 20,7 | 19,6 | 24,7 | 17,7 | 21,9 |

Z1. GÈNERE

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| HOME | 39,2 | 47,7 | 31,8 | 37,5 | 47,8 | 37,0 |
| DONA | 60,8 | 52,3 | 68,2 | 62,5 | 52,2 | 63,0 |

Z2. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| ESTUDIS OBLIGATORIS NO FINALITZATS | 9,3 | ,0 | 7,4 | 12,2 | ,0 | 23,3 |
| OBLIGATORIS | 31,2 | 11,7 | 40,5 | 37,5 | 6,2 | 46,6 |
| SECUNDARIS GENERALS | 14,4 | 20,7 | 25,0 | 10,7 | 10,6 | 8,2 |
| SECUNDARIS PROFESSIONALS | 17,4 | 23,4 | 12,2 | 18,6 | 14,2 | 17,8 |
| UNIVERSITARIS | 27,3 | 44,1 | 14,2 | 20,4 | 69,0 | 4,1 |
| NO HO SAP | ,2 | ,0 | ,7 | ,3 | ,0 | ,0 |
| NO CONTESTA | ,1 | ,0 | ,0 | ,3 | ,0 | ,0 |

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| ALGÈRIA | ,5 | ,0 | 2,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| ARGENTINA | ,3 | ,0 | ,0 | ,3 | ,0 | 1,4 |
| BOLÍVIA | ,4 | ,0 | 2,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| BRASIL | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| BULGÀRIA | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| XILE | ,1 | ,0 | ,0 | ,3 | ,0 | ,0 |
| COLÒMBIA | ,4 | ,9 | ,0 | ,6 | ,0 | ,0 |
| DOMINICA | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| REPÚBLICA DOMINICANA | ,2 | ,0 | 1,4 | ,0 | ,0 | ,0 |
| EQUADOR | 1,0 | 2,7 | 2,7 | ,0 | ,9 | ,0 |
| FRANÇA | ,1 | ,0 | ,0 | ,0 | ,9 | ,0 |
| GEÒRGIA | ,2 | ,0 | 1,4 | ,0 | ,0 | ,0 |
| ALEMANYA | ,1 | ,0 | ,0 | ,0 | ,9 | ,0 |
| ÍNDIA | ,2 | ,0 | ,7 | ,3 | ,0 | ,0 |
| ITÀLIA | ,7 | 1,8 | 1,4 | ,6 | ,0 | ,0 |
| MÈXIC | ,1 | ,0 | ,0 | ,0 | ,9 | ,0 |
| MARROC | 4,0 | ,0 | 14,9 | 2,7 | ,0 | 1,4 |
| NIGÈRIA | ,2 | ,0 | ,7 | ,3 | ,0 | ,0 |
| PERÚ | ,5 | ,0 | 2,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| PORTUGAL | ,1 | ,9 | ,0 | ,0 | ,0 | ,0 |
| ROMANIA | ,6 | ,9 | ,7 | ,9 | ,0 | ,0 |
| ESPANYA | 89,0 | 92,8 | 64,2 | 93,6 | 96,5 | 97,3 |
| UCRAÏNA | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| EGIPTE | ,1 | ,0 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| URUGUAI | ,1 | ,0 | ,0 | ,3 | ,0 | ,0 |
| VENEÇUELA | ,2 | ,0 | 1,4 | ,0 | ,0 | ,0 |
| RESUM | | | | | | |
| NOMÉS ESPANYOLA | 89,0 | 92,8 | 64,2 | 93,6 | 96,5 | 97,3 |
| RESTA UNIÓ EUROPEA | 1,9 | 3,6 | 2,7 | 1,5 | 1,8 | ,0 |
| RESTA PAÏSOS | 9,2 | 3,6 | 33,1 | 4,9 | 1,8 | 2,7 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista telefònica realitzada en suport CATI

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| CATALÀ | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| CASTELLÀ | 31,9 | 40,5 | 15,5 | 33,5 | 51,3 | 19,2 |
| ALTRES | 62,9 | 58,6 | 64,2 | 64,0 | 46,0 | 80,8 |
| | 5,2 | ,9 | 20,3 | 2,4 | 2,7 | ,0 |

Z5. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL

| (Recompte) % Columna | Total | TIPUS D'USUARI | | | | |
|--|-------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | Lloguer - Joves | Lloguer - Ajuts | Lloguer - Social normal | Compra - Dret de superfície | Compra - Directa |
| TREBALLA PER COMPTE PROPI (EMPRESARI, AUTÒNOM) | (773) | (111) | (148) | (328) | (113) | (73) |
| TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA) | 4,0 | 3,6 | 2,0 | 3,0 | 9,7 | 4,1 |
| JUBILAT/DA / PENSIONISTA / INCAPACITAT/ADA LABORAL | 45,7 | 75,7 | 20,3 | 45,1 | 81,4 | 12,3 |
| ATURAT/ADA / BUSCA FEINA | 27,6 | 9,0 | 25,0 | 32,3 | 4,4 | 61,6 |
| TASQUES DE LA LLAR (NO REMUNERADES) | 19,5 | 10,8 | 46,6 | 16,8 | 3,5 | 16,4 |
| ESTUDIANT | 2,6 | ,0 | 4,1 | 2,4 | ,9 | 5,5 |
| NO CONTESTA | ,2 | ,9 | ,7 | ,0 | ,0 | ,0 |
| | ,4 | ,0 | 1,4 | ,3 | ,0 | ,0 |



ANNEX

B
BC
BN

Enquesta de satisfacció dels usuaris Aparcaquí (lloguer de pàrquing) del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (2016)

Tipus d'usuari

Del 3 al 15 de juny de 2016



05

Fitxa Tècnica

PÀRQUING

Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

FITXA TÈCNICA

ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

UNIVERS

Usuaris en règim de lloguer de places de pàrquing (Aparcarqui) del Patronat Municipal de l'Habitatge.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

161 entrevistes.

METODOLOGIA

Enquesta autoemplenada per Internet (CAWI), prèvia invitació via correu electrònic.

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori simple. S'han enviat invitacions a tots els usuaris que tenen correu electrònic per tal d'aconseguir una significació estadística més alta.

AFIXACIÓ

No és procedent.

PONDERACIÓ

No és procedent.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de $\pm 6,4$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 3 al 15 de juny de 2016.

EMPRESA TREBALL DE CAMP

Opinòmetre. S.L.

Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

06

Qüestionari

Entrevista |__||__||__|

Entrevistador |__||__|

Monitoratge Sí 1

Re-contacte Sí..... 1

Base de dades: Identificador |__||__||__||__| Gènere [1,2] |__| USUARI APARCAQUI

BENVOLGUT/DA ESTEM REALITZANT UNA ENQUESTA PER CONÈIXER LA SEVA OPINIÓ COM A LLOGATER D'UNA PLAÇA DE PÀRQUING (APARCAQUI) DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA. I USUARI DELS SEUS SERVEIS. PER AIXÒ LI PREGO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

LES INFORMACIONS QUE US DEMANEM SÓN PER A L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. EL PERSONAL DE L'ADMINISTRACIÓ QUE UTILITZIN AQUESTA INFORMACIÓ ESTAN OBLIGATS PER LLEI A NO DIVULGAR LES RESPOTES INDIVIDUALS I A NO UTILITZAR-LES PER A CAP FINALITAT QUE NO SIGUI L'ELABORACIÓ D'UN ESTUDI D'OPINIÓ OFICIAL. TENIU DRET A NO RESPONDRE LES PREGUNTES.

A1. EN QUINA LLENGUA VOL QUE FER L'ENTREVISTA?

- Català (per defecte / indiferent)..... 1 (qüestionari català)
Castellà..... 2 (qüestionari castellà)

FILTRE

F1. ES VOSTÉ EL TITULAR DEL LLOGUER DEL PÀRQUING (APARCAQUI) DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?

- Sí 01 (Aneu a F5)
No 02 (Aneu a F2)

F2. (Si no és el titular, F2=02) VALORARÀ VOSTÉ EL SERVEI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA PER DELEGACIÓ/ENCÀRREC DEL TITULAR DEL LLOGUER?

- Sí, 01 (Aneu a F3)
No 03 (Fi entrevista)

F3. I QUINA ÉS LA SEVA RELACIÓ AMB EL/LA TITULAR DEL LLOGUER? (Només una resposta)

- Parella..... 01
Fill/a 02
Gendre / Nora..... 03
Altres..... 95 (Anoteu)
No contesta 99

F4. EM PODRIA DIR EL SEU NOM?

F5. QUINA EDAT TÉ, VOSTÉ? |__||__||__| anys

CONTROL: Codifiqueu automàticament.

- Menys de 18 anys..... 00 (Fi entrevista)
De 18 a 24 anys 01
De 25 a 34 anys 02
De 35 a 44 anys 03
De 45 a 54 anys 04
De 55 a 64 anys 05
De 65 anys i més..... 06
No contesta 99 (Fi entrevista)

QUOTES

Q1. EM PODRIA CONFIRMAR QUE VOSTÉ ÉS:

- Usuari Aparcaqui (llogater de pàrquing)01
No contesta99 (Fi entrev.)

MITJANS PRESCRIPTORS

1. PER COMENÇAR, ENS PODRIA DIR COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI (APARCAQUÍ (Només una resposta)

- Web del PMHB 01
Oficines del PMHB 02
Oficines d'Habitatge 03
Cartells penjats a la finca 04
A través del veïns 05
Altres (anoteu)..... 06
No ho sap 98
Prefereix no contestar..... 99

VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÉ DEL SERVEI QUE OFEREIX EL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

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

3. (Si valoració negativa: p2<05) PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ? (Anoteu amb el màxim de detall)

VALORACIÓ DEL SERVEI OFICINA – WEB - TELÈFON

4. COM ES POSA EN CONTACTE HABITUALMENT AMB EL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA? (Només una resposta)

- Presencialment..... 01
Telefònicament 02
Per correu electrònic..... 03
Web 04
No es posa mai en contacte 05
No ho sap / no ho recorda..... 98
Prefereix no contestar..... 99

PÀGINA WEB

5. VOSTÉ HA ENTRAT A LA PÀGINA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA?

CONTROL: Si contesta No o No ho sap i p4=04, recordar que ha contestat que realitza el contacte habitual per aquest mitjà.

- Sí 01
No 02 (Aneu P10)
No ho sap / no ho recorda..... 98
Prefereix no contestar..... 99

6. QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÉ DE LA SEVA PÀGINA WEB?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

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

7. (Si valora negativament: p6<05) PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ? (Multiresposta) (Anoteu amb el màxim de detall)

8. COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE? UTILITZI L'ESCALA DE 0 A 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

- Facilitat d'us de la pàgina |__||__|..... 98 ..99
Informació disponible..... |__||__|..... 98 ..99
Tramitació de sol·licituds..... |__||__|..... 98 ..99

9. I PER QUIN TEMA VA ENTRAR A LA WEB LA DARRERA VEGADA? (Només una resposta) (Anoteu amb el màxim de detall)

_____ |__||__|

TELÈFON

10. I VOSTÈ HA TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA? (Només una resposta)

CONTROL: Si contesta No o No ho sap i p5=02, recordar que ha contestat que realitza el contacte habitual per aquest mitjà.

| | | |
|--------------------------------|----|------------|
| Sí | 01 | |
| No | 02 | (Aneu p14) |
| No ho sap / no ho recorda..... | 98 | |
| Prefereix no contestar..... | 99 | |

11. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DEL PATRONAT? ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

| | | | | | | | | | | |
|----------|----|----------|----|----|----|----|----|----|----|------------------|
| - Mínima | | + Màxima | NS | NC | | | | | | |
| 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10.....98.....99 |

12. (Si valora negativament: p11<05) PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ? (Multiresposta, Anoteu amb el màxim de detall.)

_____ |__||__|

13. I PER QUIN TEMA VA TRUCAR LA DARRERA VEGADA? (Anoteu amb el màxim detall. Només una resposta)

_____ |__||__|

OFICINA

14. HA ANAT ALGUNA VEGADA A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA? (Només una resposta)

CONTROL: Si contesta No o no ho sap i p4=01, recordar que ha contestat que realitza el contacte habitual per aquest mitjà

| | | |
|--------------------------------|----|------------|
| Sí | 01 | |
| No | 02 | (Aneu P21) |
| No ho sap / no ho recorda..... | 98 | |
| Prefereix no contestar..... | 99 | |

15. QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DEL SERVEI L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA. (Només una resposta)

| | | | | | | | | | | |
|----------|----|----------|----|----|----|----|----|----|----|------------------|
| - Mínima | | + Màxima | NS | NC | | | | | | |
| 00 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10.....98.....99 |

16. (Si valora negativament: p15<05) PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ? (Multiresposta, Anoteu amb el màxim de detall.)

_____ |__||__|

17. D'AQUESTA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTAU-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

| | | | |
|---|--------|----|----|
| | 0-10 | NS | NC |
| L'horari d'atenció de l'oficina..... | __ __ | 98 | 99 |
| El temps d'espera per ser atès/a | __ __ | 98 | 99 |
| La informació i orientació donades | __ __ | 98 | 99 |
| Pel que fa als informadors... | | | |
| La claredat de les seves explicacions | __ __ | 98 | 99 |
| La seva amabilitat | __ __ | 98 | 99 |

18. PER QUIN TEMA VA ANAR A L'OFICINA LA DARRERA VEGADA? (Anoteu amb el màxim de detall. Només una resposta)

_____ |__||__|

TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA

ARA PREGUNTEM PELS TRAMITS ADMINISTRATIUS REALITZATS A L'OFICINA DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE...

19. CREU QUE LA INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ QUE LI PROPORCIONEN ÉS L'ADEQUADA? (Només una resposta)

| | |
|------------------------------|----|
| Sí | 01 |
| No | 02 |
| No ho sap | 98 |
| Prefereix no contestar | 99 |

20. PEL QUE FA ALS IMPRESOS PER REALITZAR ELS TRÀMITS, SÓN MOLT FÀCILS, BASTANT FÀCILS, DIFÍCILS O MOLT DIFÍCILS D'ENTENDRE / OMLIR? (Només una resposta)

| | |
|------------------------------|----|
| Molt fàcils | 01 |
| Bastant fàcils | 02 |
| Difícils | 03 |
| Molt difícils | 04 |
| No ho sap | 98 |
| Prefereix no contestar | 99 |

EXPECTATIVES

21. EL PÀRQUING QUE VOSTÈ HA OBTINGUT S'ADAPTA A LES SEVES NECESSITATS? (Només una resposta)

| | |
|------------------------------|----|
| Molt | 01 |
| Bastant | 02 |
| Poc | 03 |
| Gens | 04 |
| No ho sap | 98 |
| Prefereix no contestar | 99 |

22. (Si valora negativament: p21=04,05) PER QUIN MOTIU? (Multiresposta, Anoteu amb el màxim de detall)

_____ |__||__|

SERVEI DESPRÉS DEL LLOGUER

23. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

| | | | |
|--|--------|----|----|
| | 0-10 | NS | NC |
| Comunicacions rebudes del Patronat | __ __ | 98 | 99 |
| Servei de gestió pagaments/ rebuts | __ __ | 98 | 99 |
| Servei de gestió de les incidències..... | __ __ | 98 | 99 |

Pel que fa al servei de manteniment valori...

| | | | |
|----------------------------------|--------|----|----|
| | 0-10 | NS | NC |
| Estat general del pàrquing | __ __ | 98 | 99 |
| Neteja..... | __ __ | 98 | 99 |
| Il·luminació | __ __ | 98 | 99 |

24. MILLORARIA ALGUNA COSA DEL SERVEI QUE DONA EL PATRONAT UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING? (Només una resposta)

| | |
|--------------------------------|----|
| Sí | 01 |
| No | 02 |
| No ho sap / no ho recorda..... | 98 |
| Prefereix no contestar..... | 99 |

25. (Si milloraria alguna cosa: p24=01) QUE MILLORARIA? (Multiresposta, Anoteu literalment amb el màxim de detall.)

_____ |__||__|

AVARIES

26. HA COMUNICAT ALGUNA INCIDÈNCIA O AVARIA EN EL PÀRQUING? (Només una resposta)

| | | |
|------------------------------|----|------------|
| Sí | 01 | |
| No | 02 | (Aneu p28) |
| No ho sap | 98 | |
| Prefereix no contestar | 99 | |

27. COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DEL PATRONAT EN LA RESOLUCIÓ DE L'AVARIA?, ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

| | 0-10 | NS | NC |
|------------------------------------|-------|----|---------|
| L'atenció inicial rebuda..... | _ _ | | 98 ..99 |
| Resultat final de l'actuació | _ _ | | 98 ..99 |

SATISFACCIÓ

28. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET D'HAVER POGUT ACCEDIR A UN PÀRQUING PÚBLIC. (Només una resposta)

| | |
|------------------------------|----|
| Molt | 01 |
| Bastant | 02 |
| Poc | 03 |
| Gens | 04 |
| No ho sap | 98 |
| Prefereix no contestar | 99 |

DADES DE CLASSIFICACIÓ

- Z1. GÈNERE (Només una resposta)

| | |
|------------|---|
| Home..... | 1 |
| Dona | 2 |

- Z2. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS? (Només una resposta)

CONTROL: Si l'edat de l'entrevistat F4<20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.

| | |
|--|----|
| Estudis obligatoris no finalitzats | 01 |
| Obligatoris (primària, EGB, ESO)..... | 02 |
| Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)..... | 03 |
| Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior) | 04 |
| Universitaris (graus, diplomatura, llicenciatura, Màster, postgrau, doctorat)..... | 05 |
| (No llegiu) No ho sap | 98 |
| Prefereix no contestar | 99 |

- Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? (Només una resposta)

En cas de doble nacionalitat, l'ordre é espanyola – UE – resta.

| | |
|-----------------|-------|
| Espanyola | 724 |
| Altres | _ _ |

- Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL? (Només una resposta)

| | |
|----------------|-------------|
| Català..... | 01 |
| Castellà | 02 |
| Altres | 95 (Anoteu) |

- Z5. ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (Només una resposta)

CONTROL: Feu aparèixer <edat de l'entrevistat/ada>. Si té 65 anys o més i treballa, assegureu-vos que no és jubilat/pensionista. I si té menys de 65 anys i és pensionista, assegureu-vos que no treballa.

| | |
|---|----|
| Treballa per compte propi (empresari, autònom) | 01 |
| Treballa per compte d'altri (assalariat/ada)..... | 02 |
| Jubilat/ada / pensionista / incapacitat/ada laboral | 03 |
| Aturat/ada / busca feina..... | 04 |
| Tasques de la llar (no remunerades) | 05 |
| Estudiant | 06 |
| Prefereix no contestar | 99 |

VOL AFEGIR ALGUN COMENTARI O FER ALGUN SUGGERIMENT SOBRE EL SERVEI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA

NOM DE L'ENTREVISTAT/ADA: _____

TELÈFON _____

(només per verificar l'entrevista)

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA AMABILITAT A L'HORA DE RESPONDRE L'ENTREVISTA.

A4. HORA I MINUT FINAL DE L'ENTREVISTA: HORA |_|||_| MINUT |_|||_|



Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

07

Exemple de lectura dels encreuaments

Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

EXEMPLE DE LECTURA DE TAULES

Base

Descripció dels enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta.

En aquest exemple, a la pregunta "Des d'on es connecta a Internet habitualment?" només responen els que es connecten a Internet alguna vegada.

Si no s'especifica la base, es sobreentén que responen tots els enquestats/ades.

Espontània versus Sugerida

Especificació del tipus de pregunta segons el grau de llibertat en les respostes.

En les preguntes espontànies no es llegeixen o mostren (segons la metodologia emprada) les opcions de resposta.

Altrament les preguntes són suggerides i es llegeixen o mostren totes les possibilitats.

Multiresposta versus Només una resposta

Especificació del tipus de pregunta segons el nombre de possibles respostes.

En les preguntes multirespostes els enquestats/ades poden donar una o més opcions de resposta. En algunes ocasions es fixa un nombre màxim de respostes i s'especifica en aquest apartat.

En les multirespostes la suma dels percentatges d'una columna pot superar el 100%. En l'exemple el sumatori de la columna referent al total dona 140,9%.

Altrament les preguntes són de resposta única i s'obliga als enquestats/ades a decantar-se per una opció, sumant aleshores 100%.

Formulació de la pregunta segons el qüestionari.

Variables seleccionades per analitzar tots els resultats de l'enquesta.

P47.- DES D'ON ES CONNECTA A INTERNET HABITUALMENT?

**(BASE; ES CONNECTEN A INTERNET)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)**

| (Recompte) %Columna | TOTAL | GÈNERE | |
|--|--------|--------|-------|
| | | Home | Dona |
| TOTAL | (1210) | (635) | (575) |
| A CASA SEVA | 91,7 | 92,0 | 91,3 |
| A CASA D'ALGÚ ALTRE (AMICS, FAMILIARS) | 3,6 | 2,8 | 4,4 |
| A LA FEINA | 30,8 | 30,8 | 30,8 |
| A L'ESCOLA / UNIVERSITAT | 5,2 | 6,8 | 3,5 |
| A LA BIBLIOTECA O EQUIPAMENT PÚBLIC | 3,7 | 3,5 | 4,0 |
| LOCUTORI / CIBERCAFÈ | 4,5 | 5,0 | 4,0 |
| ESPAIS PÚBLICS (CARRER, PLATJA, PARC...) | 1,4 | 1,3 | 1,5 |

(Recompte)

Nombre d'enquestats/ades als que se'ls ha formulat la pregunta. En aquest exemple hi ha 1.210 enquestats/ades que es connecten a Internet als que se'ls pregunta pel lloc de connexió habitual, dels quals 635 són homes, 575 són dones.

% Columna

Definició de la informació continguda en la taula. Nombre d'enquestats/ades que han contestat cada opció dividit entre el nombre total d'enquestats/ades als que s'ha formulat la pregunta. Per exemple, el 91,7% dels internautes es connecten a Internet des de casa seva, entre els homes el percentatge és del 92,0%.



Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

08

Encreuaments

Tipus d'usuari

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

A1. IDIOMA DE L'ENTREVISTA

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (161) |
| CATALÀ | 67,7 |
| CASTELLÀ | 32,3 |

A3/A4. DURADA DE L'ENTREVISTA (HORA, MINUTS I SEGONS)

| (Recompte) | Total |
|------------|---------|
| | (161) |
| Mitjana | 0:09:09 |
| Des.Est. | 0:04:18 |

F1/F2/F3.2. PERSONA QUE VALORA EL SERVEI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE (USUARIS APARCAQUÍ):

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (161) |
| USUARI/ÀRIA | 97,5 |
| PARELLA | 1,2 |
| FILL/A | ,6 |
| PARE/MARE | ,6 |

F5. EDAT DE L'USUARI/ÀRIA

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (161) |
| DE 18 A 24 ANYS | 2,5 |
| DE 25 A 34 ANYS | 9,3 |
| DE 35 A 44 ANYS | 26,7 |
| DE 45 A 54 ANYS | 24,2 |
| DE 55 A 64 ANYS | 27,3 |
| DE 65 ANYS I MÉS | 9,9 |
| | Total |
| (Recompte) | (161) |
| Mitjana | 48,9 |
| Des.Est. | 12,0 |

P1. PER COMENÇAR, ENS PODRIA DIR COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI (APARCAQUÍ)?

| (Recompte) % Columna | Total |
|-----------------------------|-------|
| | (161) |
| WEB DEL PMHB | 1,9 |
| OFICINES DEL PMHB | 1,2 |
| OFICINES D'HABITATGE | 3,1 |
| CARTELLS PENJATS A LA FINCA | 77,0 |
| A TRAVÉS DELS VEÏNS | 11,8 |
| ALTRES | 3,1 |
| NO HO SAP | 1,2 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |

P2. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DEL SERVEI QUE OFEREIX EL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (161) |
| 0 = MÍNIMA | ,0 |
| 1 | ,6 |
| 2 | ,6 |
| 3 | 1,9 |
| 4 | 1,9 |
| 5 | 5,0 |
| 6 | 4,3 |
| 7 | 24,2 |
| 8 | 29,8 |
| 9 | 21,7 |
| 10 = MÀXIMA | 6,8 |
| NO HO SAP | 1,9 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 1,2 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 5,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 9,3 |
| RESUM | |
| NOTABLE (7 A 8) | 54,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 28,6 |
| NS / NC | 3,1 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| | Total |
|------------|-------|
| (Recompte) | (156) |
| Mitjana | 7,6 |
| Des.Est. | 1,6 |

P3. PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ?

(BASE: VALOREN EL SERVEI DEL PATRONAT INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)
(MULTIRESPOSTA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|---|-------|
| | (8) |
| INSATISFACCIÓ GENERAL AMB EL SERVEI | 50,0 |
| MANTENIMENT DEFICIENT | 12,5 |
| AVARIES/ MAL FUNCIONAMENT/ NO FAN REPARACIONS | 50,0 |
| NETEJA | 25,0 |
| FALTA CONTROL DE L'US DE LES PLAÇES | 12,5 |
| ACCESIBILITAT | 12,5 |
| INSATISFACCIÓ GENERAL | 50,0 |
| INSATISFACCIÓ | 50,0 |
| INSATISFACCIÓ PÀRQUING | 37,5 |

P4. COM ES POSA EN CONTACTE HABITUALMENT AMB EL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA

| (Recompte) % Columna | Total |
|----------------------------|-------|
| | (161) |
| PRESENCIALMENT | 21,7 |
| TELEFÒNICAMENT | 42,2 |
| PER CORREU ELECTRÒNIC | 18,0 |
| WEB | 1,2 |
| NO ES POSA MAI EN CONTACTE | 15,5 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | ,6 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |

P5. VOSTÈ HA ENTRAT A LA PÀGINA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA?

| (Recompte) % Columna | Total |
|---------------------------|-------|
| | (161) |
| SÍ | 37,9 |
| NO | 50,9 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 10,6 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |

P6. QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DE LA SEVA PÀGINA WEB?,
ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (61) |
| 0 = MÍNIMA | ,0 |
| 1 | ,0 |
| 2 | ,0 |
| 3 | 8,2 |
| 4 | 3,3 |
| 5 | 3,3 |
| 6 | 21,3 |
| 7 | 31,1 |
| 8 | 16,4 |
| 9 | 9,8 |
| 10 = MÀXIMA | 3,3 |
| NO HO SAP | 3,3 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,0 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 11,5 |
| APROVAT (5 A 6) | 24,6 |
| RESUM NOTABLE (7 A 8) | 47,5 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 13,1 |
| NS / NC | 3,3 |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| | Total |
|------------|-------|
| (Recompte) | (59) |
| Mitjana | 6,7 |
| Des.Est. | 1,7 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P7. PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ?

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(BASE: VALOREN PÀGINA WEB INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|-------------------------------------|-------|
| | (7) |
| MÉS CLAREDAT A LA WEB | 28,6 |
| DESORDENAT/ COSTA TROBAR INFORMACIÓ | 42,9 |
| POCA INFORMACIÓ/ DESACTUALITZADA | 28,6 |
| RESUM | 100,0 |

P8 (RESUM). COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recopte) | Total |
|-----------------------------|-----------|-------|
| FACILITAT D'ÚS DE LA PÀGINA | Mitjana | 6,8 |
| | Des.Est. | 2,0 |
| INFORMACIÓ DISPONIBLE | (Recopte) | (57) |
| | Mitjana | 6,9 |
| | Des.Est. | 1,9 |
| TRAMITACIÓ DE SOL·LICITUDS | (Recopte) | (49) |
| | Mitjana | 6,8 |
| | Des.Est. | 2,0 |

P8. COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

1. FACILITAT D'ÚS DE LA PÀGINA

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total | |
|------------------------|---------------------|------|
| | (61) | |
| 0 = MÍNIMA | ,0 | |
| 1 | ,0 | |
| 2 | 4,9 | |
| 3 | 3,3 | |
| 4 | 4,9 | |
| 5 | 6,6 | |
| 6 | 8,2 | |
| 7 | 26,2 | |
| 8 | 21,3 | |
| 9 | 13,1 | |
| 10 = MÀXIMA | 3,3 | |
| NO HO SAP | 4,9 | |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 3,3 | |
| SUSPÈS (0 A 4) | 13,1 | |
| APROVAT (5 A 6) | 14,8 | |
| RESUM | NOTABLE (7 A 8) | 47,5 |
| | EXCEL·LENT (9 A 10) | 16,4 |
| | NS / NC | 8,2 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P8. COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA
2. INFORMACIÓ DISPONIBLE

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recoppte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (61) |
| 0 = MÍNIMA | ,0 |
| 1 | ,0 |
| 2 | 1,6 |
| 3 | 3,3 |
| 4 | 6,6 |
| 5 | 9,8 |
| 6 | 11,5 |
| 7 | 18,0 |
| 8 | 23,0 |
| 9 | 14,8 |
| 10 = MÀXIMA | 4,9 |
| NO HO SAP | 4,9 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 1,6 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 11,5 |
| APROVAT (5 A 6) | 21,3 |
| NOTABLE (7 A 8) | 41,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 19,7 |
| NS / NC | 6,6 |

P8. COM VALORA ELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS AMB LA WEB DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA
3. TRAMITACIÓ DE SOL·LICITUDS

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recoppte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (61) |
| 0 = MÍNIMA | ,0 |
| 1 | 1,6 |
| 2 | ,0 |
| 3 | 3,3 |
| 4 | 4,9 |
| 5 | 9,8 |
| 6 | 11,5 |
| 7 | 19,7 |
| 8 | 11,5 |
| 9 | 14,8 |
| 10 = MÀXIMA | 3,3 |
| NO HO SAP | 16,4 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 3,3 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 9,8 |
| APROVAT (5 A 6) | 21,3 |
| NOTABLE (7 A 8) | 31,1 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 18,0 |
| NS / NC | 19,7 |

P9. I PER QUIN TEMA VA ENTRAR A LA WEB LA DARRERA VEGADA?

(BASE: HAN ENTRAT A LA PÀGINA WEB)
(ESPONTÀNIA)

| (Recoppte) % Columna | Total |
|---|-------|
| | (61) |
| INFORMACIÓ GENERAL SOBRE HABITATGE PÚBLIC | 16,4 |
| INFORMACIÓ SOBRE LLOGUER D'HABITATGE PÚBLIC | 1,6 |
| PETICIÓ REPARACIÓ / MANTENIMENT | 4,9 |
| INCIDÈNCIES VARIES | 8,2 |
| INFORMACIÓ SOBRE LLOGUERS DE PÀRQUINGS | 27,9 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB EL LLOGUER DEL PÀRQUING | 23,0 |
| DUPLICAT/ MALFUNCIONAMENT DE LA CLAU/ TARJA | 4,9 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 6,6 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 6,6 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P10. I VOSTÈ HA TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA?

| (Recopte) % Columna | Total |
|---------------------------|-------|
| | (161) |
| SÍ | 66,5 |
| NO | 28,0 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 5,0 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |

P11. QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DEL PATRONAT?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: HAN TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (107) |
| 0 = MÍNIMA | ,0 |
| 1 | ,9 |
| 2 | ,9 |
| 3 | ,9 |
| 4 | 1,9 |
| 5 | 2,8 |
| 6 | 9,3 |
| 7 | 15,9 |
| 8 | 41,1 |
| 9 | 13,1 |
| 10 = MÀXIMA | 11,2 |
| NO HO SAP | ,9 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,9 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 4,7 |
| APROVAT (5 A 6) | 12,1 |
| NOTABLE (7 A 8) | 57,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 24,3 |
| NS / NC | 1,9 |
| RESUM | |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| (Recopte) | Total |
|-----------|-------|
| Mitjana | (105) |
| Des.Est. | 7,7 |
| | 1,6 |

P12. PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ?

(BASE: HAN TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ)
(BASE: VALOREN L'ATENCIÓ TELEFÒNICA INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|--|-------|
| | (5) |
| TARDEN MOLT A CONTESTAR | 20,0 |
| DESATENCIÓ/ NO L'HAN ATÈS CORRECTAMENT / NO L'HAN FET CAS PER ... | 20,0 |
| NO RESOLEN EL PROBLEMA/ TARDEN A RESOLDRE PER TELÈFON | 20,0 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 40,0 |
| RESUM | |
| INSATISFACCIÓ TELÈFON PMHB | 60,0 |
| NS / NC | 40,0 |

P13. I PER QUIN TEMA VA TRUCAR LA DARRERA VEGADA?

(BASE: HAN TRUCAT ALS TELÈFONS D'ATENCIÓ)
(ESPONTÀNIA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|---|-------|
| | (107) |
| INFORMACIÓ GENERAL SOBRE HABITATGE PÚBLIC | 1,9 |
| PETICIÓ REPARACIÓ / MANTENIMENT | 10,3 |
| INCIDÈNCIES VARIES | 7,5 |
| INFORMACIÓ SOBRE LLOGUERS DE PÀRQUINGS | 22,4 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB EL LLOGUER DEL PÀRQUING | 13,1 |
| DUPLICAT/ MALFUNCIONAMENT DE LA CLAU/ TARJA | 13,1 |
| DEMANAR CANVI DE PLAÇA | ,9 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 2,8 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 28,0 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P14. HA ANAT ALGUNA VEGADA A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE DE BARCELONA?

| (Recopte) % Columna | Total |
|---------------------------|-------|
| | (161) |
| SÍ | 90,1 |
| NO | 8,1 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 1,2 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |

P15. QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ DEL SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (145) |
| 0 = MÍNIMA | ,0 |
| 1 | ,0 |
| 2 | ,7 |
| 3 | ,7 |
| 4 | ,7 |
| 5 | 4,8 |
| 6 | 5,5 |
| 7 | 18,6 |
| 8 | 37,2 |
| 9 | 21,4 |
| 10 = MÀXIMA | 9,0 |
| NO HO SAP | ,7 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,7 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 2,1 |
| APROVAT (5 A 6) | 10,3 |
| NOTABLE (7 A 8) | 55,9 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 30,3 |
| NS / NC | 1,4 |
| RESUM | |

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)

| (Recopte) | Total |
|-----------|-------|
| | (143) |
| Mitjana | 7,8 |
| Des.Est. | 1,4 |

P16. PER QUIN MOTIU FA AQUESTA VALORACIÓ?

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(BASE: VALOREN L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI INFERIOR A 5)
(ESPONTÀNIA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|---|-------|
| | (3) |
| NO L'HAN ATÈS CORRECTAMENT / NO L'HAN FET CAS A L'OFICINA | 33,3 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 66,7 |
| RESUM | |
| INSATISFACCIÓ OFICINA PMHB | 33,3 |
| NS / NC | 66,7 |

P17 (RESUM). D'AQUESTA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT. PUNTUI-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recopte) | Total |
|---------------------------------------|-----------|-------|
| L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA | | (135) |
| | Mitjana | 6,8 |
| | Des.Est. | 1,9 |
| EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS | | (143) |
| | Mitjana | 7,4 |
| | Des.Est. | 1,8 |
| LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES | | (142) |
| | Mitjana | 8,1 |
| | Des.Est. | 1,6 |
| LA CLAREDAT DE LES SEVES EXPLICACIONS | | (140) |
| | Mitjana | 8,2 |
| | Des.Est. | 1,6 |
| LA SEVA AMABILITAT | | (139) |
| | Mitjana | 8,2 |
| | Des.Est. | 1,8 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P17. D'AQUESTA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT, PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

1. L'HORARI D'ATENCIÓ DE L'OFICINA

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recoppte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (145) |
| 0 = MÍNIMA | 1,4 |
| 1 | ,0 |
| 2 | ,7 |
| 3 | 3,4 |
| 4 | 3,4 |
| 5 | 12,4 |
| 6 | 17,9 |
| 7 | 14,5 |
| 8 | 26,9 |
| 9 | 6,9 |
| 10 = MÀXIMA | 5,5 |
| NO HO SAP | 6,2 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,7 |
| SUSPÉS (0 A 4) | 9,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 30,3 |
| NOTABLE (7 A 8) | 41,4 |
| EXCEL LENT (9 A 10) | 12,4 |
| NS / NC | 6,9 |

P17. D'AQUESTA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT, PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

2. EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS/A

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recoppte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (145) |
| 0 = MÍNIMA | 1,4 |
| 1 | ,0 |
| 2 | ,0 |
| 3 | 1,4 |
| 4 | 2,8 |
| 5 | 7,6 |
| 6 | 9,7 |
| 7 | 21,4 |
| 8 | 29,0 |
| 9 | 13,8 |
| 10 = MÀXIMA | 11,7 |
| NO HO SAP | ,7 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,7 |
| SUSPÉS (0 A 4) | 5,5 |
| APROVAT (5 A 6) | 17,2 |
| NOTABLE (7 A 8) | 50,3 |
| EXCEL LENT (9 A 10) | 25,5 |
| NS / NC | 1,4 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P17. D'AQUESTA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT, PUNTIU-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

3. LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (145) |
| 0 = MÍNIMA | ,7 |
| 1 | ,0 |
| 2 | ,0 |
| 3 | ,0 |
| 4 | ,7 |
| 5 | 6,9 |
| 6 | 5,5 |
| 7 | 15,2 |
| 8 | 25,5 |
| 9 | 26,2 |
| 10 = MÀXIMA | 17,2 |
| NO HO SAP | 1,4 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,7 |
| SUSPÉS (0 A 4) | 1,4 |
| APROVAT (5 A 6) | 12,4 |
| NOTABLE (7 A 8) | 40,7 |
| EXCEL LENT (9 A 10) | 43,4 |
| NS / NC | 2,1 |

P17. D'AQUESTA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT PEL QUE FA ALS INFORMADORS, PUNTIU-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

4. LA CLAREDAT DE LES SEVES EXPLICACIONS

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (145) |
| 0 = MÍNIMA | ,7 |
| 1 | ,0 |
| 2 | ,0 |
| 3 | ,7 |
| 4 | ,7 |
| 5 | 3,4 |
| 6 | 3,4 |
| 7 | 14,5 |
| 8 | 26,9 |
| 9 | 26,2 |
| 10 = MÀXIMA | 20,0 |
| NO HO SAP | 2,1 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 1,4 |
| SUSPÉS (0 A 4) | 2,1 |
| APROVAT (5 A 6) | 6,9 |
| NOTABLE (7 A 8) | 41,4 |
| EXCEL LENT (9 A 10) | 46,2 |
| NS / NC | 3,4 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P17. D'AQUESTA SÈRIE DE QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI DEL PATRONAT PEL QUE FA ALS INFORMADORS, PUNTUÏ-LES, SI US PLAU, EN FUNCIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA
5. LA SEVA AMABILITAT

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (145) |
| 0 = MÍNIMA | 1,4 |
| 1 | ,0 |
| 2 | ,0 |
| 3 | 2,1 |
| 4 | ,7 |
| 5 | 2,1 |
| 6 | 4,1 |
| 7 | 12,4 |
| 8 | 28,3 |
| 9 | 22,1 |
| 10 = MÀXIMA | 22,8 |
| NO HO SAP | 3,4 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,7 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 4,1 |
| APROVAT (5 A 6) | 6,2 |
| NOTABLE (7 A 8) | 40,7 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 44,8 |
| NS / NC | 4,1 |

P18. I PER QUIN TEMA VA ANAR A L'OFICINA LA DARRERA VEGADA?

(BASE: HAN ANAT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A L'USUARI)
(ESPONTÀNIA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|---|-------|
| | (145) |
| INFORMACIÓ GENERAL SOBRE HABITATGE PÚBLIC | ,7 |
| PETICIÓ REPARACIÓ / MANTENIMENT | ,7 |
| INCIDÈNCIES VARIES | ,7 |
| INFORMACIÓ SOBRE LLOGUERS DE PÀRQUINGS | 2,8 |
| TRÀMITS RELACIONATS AMB EL LLOGUER DEL PÀRQUING | 59,3 |
| DUPLICAT/ MALFUNCIONAMENT DE LA CLAU/ TARJA | 21,4 |
| DEMANAR CANVI DE PLAÇA | 8,3 |
| NO HO SAP / NO HO RECORDA | 1,4 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 4,8 |

P19. CREU QUE LA INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ QUE LI PROPORCIONEN ÉS L'ADEQUADA?

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (161) |
| SÍ | 84,5 |
| NO | 1,9 |
| NO HO SAP | 9,9 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 3,7 |

P20. PEL QUE FA ALS IMPRESOS PER REALITZAR ELS TRÀMITS, SÓN MOLT FÀCILS, BASTANT FÀCILS, DIFÍCILS O MOLT DIFÍCILS D'ENTENDRE/OMPLIR?

| (Recompte) % Columna | Total |
|--------------------------|-------|
| | (161) |
| MOLT FÀCILS | 18,0 |
| BASTANT FÀCILS | 67,1 |
| DIFÍCILS | ,6 |
| MOLT DIFÍCILS | ,6 |
| NO HO SAP | 11,2 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 2,5 |
| MOLT FÀCILS / FÀCILS | 85,1 |
| MOLT DIFÍCILS / DIFÍCILS | 1,2 |
| NS / NC | 13,7 |

P21. EL PÀRQUING QUE VOSTÈ HA OBTINGUT S'ADAPTA A LES SEVES NECESSITATS?

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (161) |
| MOLT | 45,3 |
| BASTANT | 49,1 |
| POC | 5,6 |
| MOLT / BASTANT | 94,4 |
| POC | 5,6 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P22. PER QUIN MOTIU?

(BASE: EL PÀRQUING S'ADAPTA POC O GENS A LES NECESSITATS)
(ESPONTÀNIA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (9) |
| PREU LLOGUER | 11,1 |
| NETEJA | 22,2 |
| INSEGURETAT/ VANDALISME | 11,1 |
| ACCESIBILITAT | 22,2 |
| DIMENSIONS DE LA PLAÇA | 22,2 |
| ALTRES | 11,1 |
| RESUM | |
| INSATISFACCIÓ | 11,1 |
| INSATISFACCIÓ PÀRQUING | 77,8 |
| ALTRES | 11,1 |

P23 (RESUM). PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recopte) | Total |
|-------------------------------------|-----------|-------|
| COMUNICACIONS REBUDES DEL PATRONAT | (148) | |
| | Mitjana | 6,6 |
| | Des.Est. | 2,4 |
| SERVEI DE GESTIÓ PAGAMENTS/REBUTS | (159) | |
| | Mitjana | 7,9 |
| | Des.Est. | 1,7 |
| SERVEI DE GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES | (135) | |
| | Mitjana | 6,7 |
| | Des.Est. | 2,4 |
| ESTAT GENERAL DEL PÀRQUING | (159) | |
| | Mitjana | 7,2 |
| | Des.Est. | 1,8 |
| NETEJA | (159) | |
| | Mitjana | 6,7 |
| | Des.Est. | 2,2 |
| IL·LUMINACIÓ | (159) | |
| | Mitjana | 6,8 |
| | Des.Est. | 2,2 |

P23. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

1. COMUNICACIONS REBUDES DEL PATRONAT

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| 0 = MÍNIMA | 3,1 |
| 1 | ,6 |
| 2 | 4,3 |
| 3 | 3,7 |
| 4 | 1,9 |
| 5 | 10,6 |
| 6 | 6,8 |
| 7 | 24,8 |
| 8 | 16,8 |
| 9 | 12,4 |
| 10 = MÀXIMA | 6,8 |
| NO HO SAP | 7,5 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |
| RESUM | |
| SUSPÈS (0 A 4) | 13,7 |
| APROVAT (5 A 6) | 17,4 |
| NOTABLE (7 A 8) | 41,6 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 19,3 |
| NS / NC | 8,1 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P23. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

2. SERVEI DE GESTIÓ PAGAMENTS/REBUTS

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (161) |
| 0 = MÍNIMA | ,0 |
| 1 | ,6 |
| 2 | ,0 |
| 3 | ,0 |
| 4 | 1,9 |
| 5 | 9,9 |
| 6 | 5,0 |
| 7 | 13,0 |
| 8 | 28,0 |
| 9 | 22,4 |
| 10 = MÀXIMA | 18,0 |
| NO HO SAP | ,0 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 1,2 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 2,5 |
| APROVAT (5 A 6) | 14,9 |
| NOTABLE (7 A 8) | 41,0 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 40,4 |
| NS / NC | 1,2 |

P23. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

3. SERVEI DE GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recompte) % Columna | Total |
|-------------------------|-------|
| | (161) |
| 0 = MÍNIMA | 1,9 |
| 1 | 1,2 |
| 2 | 1,9 |
| 3 | 3,7 |
| 4 | 4,3 |
| 5 | 9,9 |
| 6 | 10,6 |
| 7 | 13,0 |
| 8 | 15,5 |
| 9 | 14,9 |
| 10 = MÀXIMA | 6,8 |
| NO HO SAP | 14,9 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 1,2 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 13,0 |
| APROVAT (5 A 6) | 20,5 |
| NOTABLE (7 A 8) | 28,6 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 21,7 |
| NS / NC | 16,1 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P23. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? PEL QUE FA AL SERVEI DE MANTENIMENT VALORI...
4. ESTAT GENERAL DEL PÀRQUING

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| 0 = MÍNIMA | ,0 |
| 1 | ,0 |
| 2 | 1,2 |
| 3 | 2,5 |
| 4 | 3,1 |
| 5 | 11,8 |
| 6 | 7,5 |
| 7 | 22,4 |
| 8 | 28,0 |
| 9 | 14,3 |
| 10 = MÀXIMA | 8,1 |
| NO HO SAP | ,6 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 6,8 |
| APROVAT (5 A 6) | 19,3 |
| RESUM NOTABLE (7 A 8) | 50,3 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 22,4 |
| NS / NC | 1,2 |

P23. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? PEL QUE FA AL SERVEI DE MANTENIMENT VALORI...
5. NETEJA

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| 0 = MÍNIMA | ,6 |
| 1 | 1,2 |
| 2 | 4,3 |
| 3 | 4,3 |
| 4 | 5,6 |
| 5 | 11,2 |
| 6 | 11,2 |
| 7 | 19,3 |
| 8 | 19,3 |
| 9 | 16,8 |
| 10 = MÀXIMA | 5,0 |
| NO HO SAP | ,6 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 16,1 |
| APROVAT (5 A 6) | 22,4 |
| RESUM NOTABLE (7 A 8) | 38,5 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 21,7 |
| NS / NC | 1,2 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P23. PEL QUE FA AL SERVEI UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING, AL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE, COM VALORARIA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES: ESSENT O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA? PEL QUE FA AL SERVEI DE MANTENIMENT VALORI...

6. IL·LUMINACIÓ

(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| 0 = MÍNIMA | 1,2 |
| 1 | 1,2 |
| 2 | 1,9 |
| 3 | 4,3 |
| 4 | 3,1 |
| 5 | 13,7 |
| 6 | 14,9 |
| 7 | 12,4 |
| 8 | 21,7 |
| 9 | 16,1 |
| 10 = MÀXIMA | 8,1 |
| NO HO SAP | ,6 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |
| SUSPÈS (0 A 4) | 11,8 |
| APROVAT (5 A 6) | 28,6 |
| NOTABLE (7 A 8) | 34,2 |
| EXCEL·LENT (9 A 10) | 24,2 |
| NS / NC | 1,2 |

P24. MILLORARIA ALGUNA COSA DEL SERVEI QUE DONA EL PATRONAT UNA VEGADA LLOGAT EL PÀRQUING?

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| SÍ | 46,6 |
| NO | 34,2 |
| NO HO SAP | 14,9 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 4,3 |

P25. QUE MILLORARIA?

(BASE: MILLORARIEN ALGUNA COSA)

(ESPONTÀNIA)

(MULTIRESPOSTA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|--|-------|
| | (75) |
| INFORMACIÓ DE L'HABITATGE | 1,3 |
| MÉS ATENCIÓ / COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL PATRONAT | 5,3 |
| MANTENIMENT | 5,3 |
| RESOLUCIÓ AVARIES/ INCIDÈNCIES | 18,7 |
| SEGURETAT | 9,3 |
| NETEJA | 24,0 |
| PAGAMENT DE LES QUOTES I DESPERFECTES | 1,3 |
| DIMENSIONS DE LA PLAÇA | 1,3 |
| CONTROL DE L'US DE LES PLAÇES | 1,3 |
| ACCESIBILITAT / SENYALITZACIÓ | 6,7 |
| IL·LUMINACIÓ | 21,3 |
| PODER FER GESTIONS PER INTERNET | 1,3 |
| MÈTODES D'ACCÉS | 14,7 |
| MÉS D'UN VEHICLE PER PLAÇA | 2,7 |
| PREU/ MILLORES PER ANTIGUETAT | 1,3 |
| ALTRES | 4,0 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 1,3 |

P26. HA COMUNICAT ALGUNA INCIDÈNCIA O AVARIA EN EL PÀRQUING?

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| SÍ | 46,6 |
| NO | 49,1 |
| NO HO SAP | 3,7 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P27 (RESUM). COM VALORA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS DE L'ACTUACIÓ DEL PATRONAT EN LA RESOLUCIÓ DE L'AVARIA?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA

(BASE: RESPONEN LA PREGUNTA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recoppte) | Total |
|------------------------------|------------|-------------|
| L'ATENCIÓ INICIAL REBUDA | Mitjana | (72) 6,9 |
| | Des.Est. | 1,9 |
| RESULTAT FINAL DE L'ACTUACIÓ | (Recoppte) | (72) 6,6 |
| | Mitjana | 2,1 |
| | Des.Est. | |

P27. COM VALORA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS DE L'ACTUACIÓ DEL PATRONAT EN LA RESOLUCIÓ DE L'AVARIA?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA
1. L'ATENCIÓ INICIAL REBUDA

(BASE: HAN COMUNICAT AVARIA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recoppte) % Columna | Total |
|-------|-------------------------|-------|
| | | (75) |
| | 0 = MÍNIMA | ,0 |
| | 1 | 1,3 |
| | 2 | 1,3 |
| | 3 | ,0 |
| | 4 | 6,7 |
| | 5 | 13,3 |
| | 6 | 13,3 |
| | 7 | 14,7 |
| | 8 | 28,0 |
| | 9 | 13,3 |
| | 10 = MÀXIMA | 4,0 |
| | NO HO SAP | 2,7 |
| | PREFEREIX NO CONTESTAR | 1,3 |
| | SUSPÈS (0 A 4) | 9,3 |
| | APROVAT (5 A 6) | 26,7 |
| RESUM | NOTABLE (7 A 8) | 42,7 |
| | EXCEL·LENT (9 A 10) | 17,3 |
| | NS / NC | 4,0 |

P27. COM VALORA CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES RELACIONATS DE L'ACTUACIÓ DEL PATRONAT EN LA RESOLUCIÓ DE L'AVARIA?, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA
2. RESULTAT FINAL DE L'ACTUACIÓ

(BASE: HAN COMUNICAT AVARIA)
(0 = MÍNIMA ; 10 = MÀXIMA)

| | (Recoppte) % Columna | Total |
|-------|-------------------------|-------|
| | | (75) |
| | 0 = MÍNIMA | 1,3 |
| | 1 | 1,3 |
| | 2 | ,0 |
| | 3 | 4,0 |
| | 4 | 5,3 |
| | 5 | 14,7 |
| | 6 | 20,0 |
| | 7 | 9,3 |
| | 8 | 24,0 |
| | 9 | 8,0 |
| | 10 = MÀXIMA | 8,0 |
| | NO HO SAP | 4,0 |
| | PREFEREIX NO CONTESTAR | ,0 |
| | SUSPÈS (0 A 4) | 12,0 |
| | APROVAT (5 A 6) | 34,7 |
| RESUM | NOTABLE (7 A 8) | 33,3 |
| | EXCEL·LENT (9 A 10) | 16,0 |
| | NS / NC | 4,0 |

USUARIS DEL PATRONAT DE L'HABITATGE

Entrevista on-line realitzada en suport CAWI

P28. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET D'HAVER POGUT ACCEDIR A UN PÀRQUING PÚBLIC?

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| MOLT | 39,8 |
| BASTANT | 54,7 |
| POC | 3,7 |
| NO HO SAP | 1,2 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |
| RESUM | |
| MOLT / BASTANT | 94,4 |
| POC | 3,7 |
| NS / NC | 1,9 |

Z1. GÈNERE

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| HOME | 73,9 |
| DONA | 25,5 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | ,6 |

Z2. QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS

| (Recopte) % Columna | Total |
|--------------------------|-------|
| | (161) |
| OBLIGATORIS | 6,8 |
| SECUNDARIS GENERALS | 17,4 |
| SECUNDARIS PROFESSIONALS | 16,8 |
| UNIVERSITARIS | 55,3 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 3,7 |

Z3. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT?

(ESPONTÀNIA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| AUSTRÀLIA | ,6 |
| ÀUSTRIA | ,6 |
| FRANÇA | ,6 |
| ALEMANYA | ,6 |
| ROMANIA | 1,2 |
| ESPANYA | 89,4 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 6,8 |
| RESUM | |
| NOMÉS ESPANYOLA | 89,4 |
| RESTA UNIÓ EUROPEA | 3,1 |
| RESTA PAÏSOS | ,6 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 6,8 |

Z4. QUINA ÉS LA SEVA LLENGUA HABITUAL?

(ESPONTÀNIA)

| (Recopte) % Columna | Total |
|------------------------|-------|
| | (161) |
| CATALÀ | 56,5 |
| CASTELLÀ | 39,8 |
| ALTRES | 1,9 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 1,9 |

Z5 . ACTUALMENT, QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL

| (Recopte) % Columna | Total |
|--|-------|
| | (161) |
| TREBALLA PER COMPTE PROPÍ (EMPRESARI, AUTÒNOM) | 17,4 |
| TREBALLA PER COMPTE D'ALTRI (ASSALARIAT/ADA) | 57,8 |
| JUBILAT/DA / PENSIONISTA / INCAPACITAT/ADA LABORAL | 19,3 |
| ATURAT/ADA / BUSCA FEINA | 1,9 |
| PREFEREIX NO CONTESTAR | 3,7 |

Enquesta usuaris PMHB (pàrquing) / del 3 al 15 de juny de 2016

ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.



Pla
d'Estudis Sociològics



Sèrie
d'Avaluació Contínua



Enquestes
de Sistemes de Qualitat



Investigació
de Comunicació



Estudis
Ad-Hoc