

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 O LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

- Mínima	+ Màxima	NS	NC									
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	109899

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
Telefònicament02
Per correu electrònic.....03
Web.....04
(No llegiu) No es posa mai en contacte05
(No llegiu) No ho sap / no ho recorda.....98
(No llegiu) No contesta99

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.

Sí01
No02 (Aneu P9)
(No llegiu) No ho sap / no ho recorda.....98
(No llegiu) No contesta99

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

- Mínima	+ Màxima	NS	NC									
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	109899

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 O 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.

Sí01
No02 (Aneu p13)
(No llegiu) No ho sap / no ho recorda.....98
(No llegiu) No contesta99

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

- Mínima	+ Màxima	NS	NC									
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	109899

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

Sí01
No02
(No llegiu) No ho sap / no ho recorda.....98 (Aneu P20)
(No llegiu) No contesta99

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

- Mínima	+ Màxima	NS	NC									
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	109899

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 LLEGIRÀ UNA 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 EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT O 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 LES OFICINES DEL PATRONAT MUNICIPAL DE L'HABITATGE...

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

Sí01
No02
(No llegiu) No ho sap98
(No llegiu) No contesta99

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 LA VIVENDA?**
-|__||__| % 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 |__||__|