

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 LENGUA 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?

- Míxima	+ Míxima	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)

- Míxima	+ Míxima	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 |_|||_|