



Anàlisi de resultats de l'enquesta de satisfacció de l'atenció ciutadana de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

Febrer 2014

Índex

1. Objectiu de l'enquesta.....	5
2. Disseny de l'eina.....	5
3. Recollida de dades.....	6
4. Escala de valoracions.....	6
5. Anàlisi de les dades.....	7
a. Anàlisi descriptiva: perfil dels enquestats.....	8
b. Anàlisi descriptiva: ús i coneixement del servei.....	11
c. Índex valoració nivell de satisfacció dels enquestats.....	14
6. Conclusions.....	19
Annex. Qüestionari.....	21

1

OBJECTIU DE L'ENQUESTA

L'objectiu principal de l'enquesta realitzada és analitzar el grau de satisfacció global de les persones que s'adrecen a l'atenció ciutadana de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ubicada al carrer Diputació 92, per fer consultes o realitzar tràmits relacionats amb l'habitatge. S'analitza la valoració que els usuaris fan del servei rebut des de diferents aspectes: lloc d'ubicació de l'oficina, les instal·lacions, l'accessibilitat, l'organització de l'oficina, la claredat de la informació, la resolució de la consulta o tràmit, els temps d'espera, la rapidesa en la resolució del tràmit i el tracte rebut.

Aquest projecte està lligat amb la mesura del grau de satisfacció dels clients de l'Agència que les normes ISO 9001 demanen per assegurar els estàndards de qualitat.

Com a precedent tenim els estudis de percepció de la qualitat del servei als usuaris d'Adigsa que va realitzar l'empresa MDK estudis de mercat (adjudicatària del projecte) mitjançant enquestes telefòniques (CATI) i Client Misteriós durant els anys 2008 – 2010. Una altra enquesta similar, adreçada als usuaris de l'Oficina d'Habitatge del carrer Aragó, es va realitzar a l'any 2009 per l'empresa GESOP. Els resultats dels dos estudis no els podem fer servir com a comparativa dels resultats actuals ja que les metodologies utilitzades varien en tots els casos, però sí que ens han servit com a referent.

2

DISSENY DE L'EINA

L'estudi de la satisfacció de les persones usuàries de l'Agència de l'habitatge de Catalunya s'ha realitzat amb una enquesta auto administrada, repartida a les taules d'atenció presencial del SAC, en el moment de la visita, i autoemplenable de forma voluntària.

En aquesta onada el qüestionari s'ha passat a la seu del c/ Diputació durant 10 dies del mes de novembre de 2013, però amb la voluntat que es pugui dur a terme en totes les seus on l'Agència té oficines pròpies d'atenció presencial, (vegeu qüestionari a l'annex 1). Així doncs, aquesta ha estat una prova pilot que ha servit per validar el qüestionari i mesurar el nivell de respostes aconseguides.

L'enquesta voluntària de percepció de la satisfacció de l'enquestat, està feta seguint el model SERVPERF. Aquest model utilitza exclusivament la percepció com una bona aproximació a la satisfacció de l'usuari.

S'ha considerat que ja que el model utilitza només la percepció de l'usuari, a la persona enquestada li suposa una molèstia menor si no se li pregunta dues vegades per cada ítem (el model SERVQUAL utilitza la doble pregunta per a cada ítem- expectativa i percepció).

S'ha de dir que a més a més amb aquest enfocament es tracta de minimitzar també l'índex de No resposta que podrien tenir els usuaris enquestats al no ser aquesta una enquesta realitzada amb entrevista personal.

3

RECOLLIDA DE DADES

El treball de camp de l'enquesta es va fer entre els dies 5 i 15 de novembre de 2013 i es van recollir 292 enquestes amb diferent grau de resposta, de 1.055 visites ateses durant el mateix període.

La mostra representativa d'aquest univers teòric es va definir en 282 casos amb un marge d'error mostral del 5% per a un nivell de confiança del 95% sota un supòsit de variància màxima ($pq=0,5$)).

Malgrat que el nivell de resposta en nombre és prou satisfactori, el fet que la mostra no sigui aleatòria, sinó mitjançant una autoselecció de les persones que han fet els tràmits a l'oficina, i autoemplenable de forma voluntària fa que el resultat final sigui representatiu de l'opinió de les persones enquestades, i pot no ser-ho del conjunt dels usuaris de l'Agència, per tant no es poden transferir directament els resultats obtinguts al conjunt de la població.

Està previst realitzar diverses onades durant l'any 2014, i a les diferents seus, donant la possibilitat a una gran part dels usuaris que omplin l'enquesta en diferents moments de l'any. coincidint amb diferents períodes de "punts de feina", i poder obtenir així una visió més global.

4

ESCALA DE VALORACIONS

Per la determinació del grau de satisfacció dels usuaris es va prendre com a base la taula de tabulacions d'enquestes que anteriorment va fer servir l'empresa MDK. Partint d'una escala de satisfacció de 0 a 10 (0 gens satisfet i 10 completament satisfet) s'han definit els rangs que es mostren a continuació.

Rang	Criteri
Puntuació entre 0 i 1	Gens satisfet
Puntuació entre 2 i 4	Poc satisfet
Puntuació 5,6	Satisfet
Puntuació entre 7 i 8	Molt satisfet
Puntuació entre 9 i 10	Completament satisfet

L'anàlisi dels resultats obtinguts de l'enquesta s'han estructurat amb tres grans apartats:

- 1) Anàlisi descriptiva del perfil dels enquestats.
- 2) Informació relativa de l'ús que es fa del servei.
- 3) Valoració del nivell de satisfacció del servei rebut.

Per a l'anàlisi de la informació s'ha utilitzat el software d'anàlisi quantitatiu de dades PSPP (versió gratuïta del programa SPSS).

A més de les enquestes recollides, es va poder utilitzar la informació recollida a l'entrada de l'oficina, proporcionada per l'àrea TIC de l'Agència, relativa als tràmits o gestions a realitzar, de tal manera que ens ha permès valorar el nivell de satisfacció de l'atenció rebuda segons els diferents tràmits o gestions.

Com ja s'ha comentat abans, es varen recollir un total de 292 enquestes sobre un total de 1.055 visites ateses, això representa un nivell de resposta del 27,7%.

5a

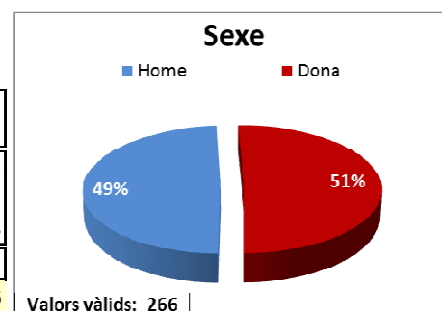
ANÀLISI DESCRIPTIVA: perfil dels enquestats

El perfil majoritari de l'enquestat de l'Agència és: una dona espanyola que té entre 35 i 49 anys, que treballa, i té un nivell d'estudis secundaris.

10a- SEXE

Hi ha molta igualtat entre homes i dones entre tots els que varen respondre voluntàriament el qüestionari, lleugerament superior a favor de les dones, el 51%.

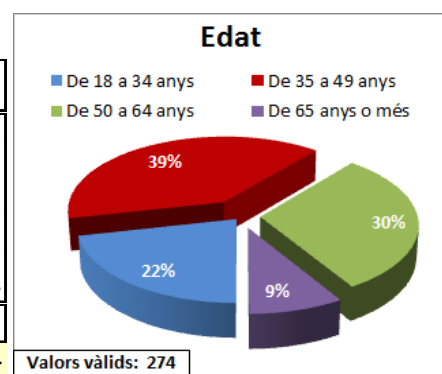
<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
Home	131	44,86	49,25
Dona	135	46,23	50,75
	26	8,9	Perduts
<i>Total</i>	292	100	100
Base vàlida:			266



10b- EDAT

Els col·lectiu més representat és el que té entre 35 i 49 anys, seguit molt d'aprop pels que tenen entre 50 i 64 anys. Ambdós col·lectius representen gairebé el 70% de les respostes vàlides.

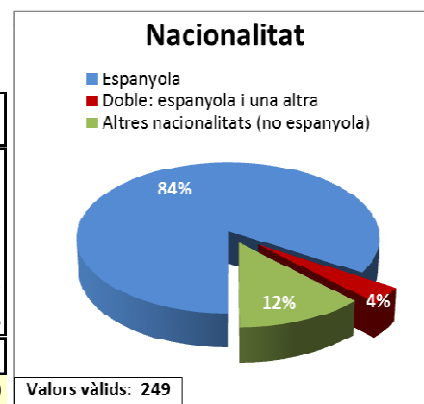
<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
De 18 a 34 anys	59	20,21	21,53
De 35 a 49 anys	108	36,99	39,42
De 50 a 64 anys	83	28,42	30,29
De 65 anys o més	24	8,22	8,76
	18	6,16	Perduts
<i>Total</i>	292	100	100
Base vàlida:			274



10c- NACIONALITAT

El 83,9% de respostes vàlides provenen de persones d'origen nacional. Encara que no tenim el % d'aquest col·lectiu del conjunt de les visites, probablement és un col·lectiu que està sobre representat en el conjunt de respostes, el que pot haver condicionat els resultats de l'enquesta.

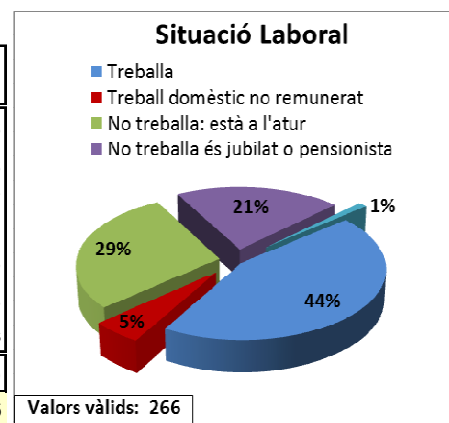
<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
Espanyola	209	71,58	83,94
Doble: espanyola i una altra	9	3,08	3,61
Altres nacionalitats (no espanyola)	31	10,62	12,45
	43	14,73	Perduts
<i>Total</i>	292	100	100
Base vàlida:			249



10d- SITUACIÓ LABORAL

Un 44,4% de les respostes vàlides provenen de gent que treballa, seguit d'un 28,6% que manifesta està aturat i d'un 20,7% que declara ser jubilat o pensionista. Els estudiants, amb només 3 respostes, estan molt poc representats.

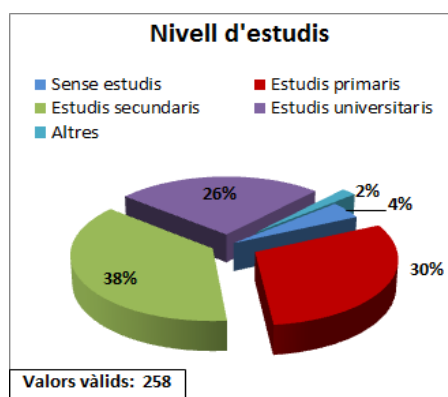
<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
Treballa	118	40,41	44,36
Treball domèstic no remunerat	14	4,79	5,26
No treballa: està a l'atur	76	26,03	28,57
No treballa és jubilat o pensionista	55	18,84	20,68
No treballa: està estudiant	3	1,03	1,13
	26	8,9	Perduts
<i>Total</i>	292	100	100
Base vàlida:			266



10e- NIVELL D'ESTUDIS FINALITZAT

Només 11 persones, de les que han respost el qüestionari, han declarat no tenir estudis. El nivell d'estudis entre la resta d'enquestats està bastant igualat.

<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
Sense estudis	11	3,77	4,26
Estudis primaris	78	26,71	30,23
Estudis secundaris	97	33,22	37,6
Estudis universitaris	67	22,95	25,97
Altres	5	1,71	1,94
	34	11,64	Perduts
<i>Total</i>	292	100	100
Base vàlida:			258



5b

ANÀLISI DESCRIPTIVA: ús i conèixement del servei

2- FEU HABITUALMENT TRÀMITS A LES OFICINES DE L'AGÈNCIA?

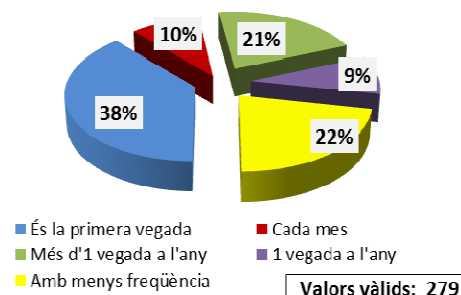
Els enquestats han manifestat en un 61,6% dels casos que ja han vingut alguna vegada, mentre que un 38,4% és la primera vegada que va a l'Agència a fer una consulta/gestió sobre habitatge.

<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
És la primera vegada	107	36,64	38,35
Cada mes	27	9,25	9,68
Més d'1 vegada a l'any	58	19,86	20,79
1 vegada a l'any	26	8,9	9,32
Amb menys freqüència	61	20,89	21,86
	13	4,45	Perduts
Total	292	100	100

Base vàlida:

279

Periodicitat de les gestions



4- HEU POGUT FINALITZAR EL TÀMIT QUE VENÍEU A FER?

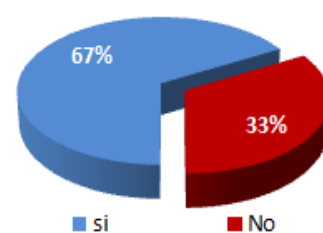
La majoria, un 67%, han manifestat que han finalitzat el tràmit que venien a fer.

<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
si	183	62,67	66,79
No	91	31,16	33,21
	18	6,16	Perduts
Total	292	100	100

Base vàlida:

274

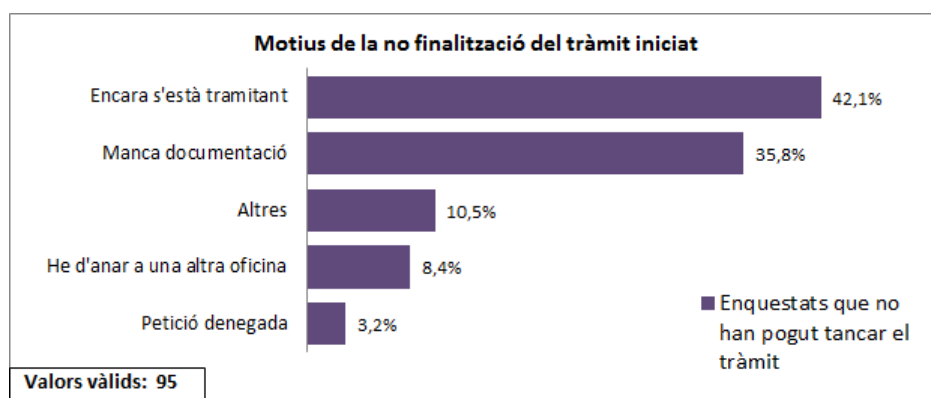
Finalització del tràmit



5- EN CAS NEGATIU, INDEQUEU EL MOTIU O MOTIUS

El principal motiu que han manifestat no haver pogut acabar el tràmit és que encara s'està tramitant i la falta de documentació.

	Enquestats que no han pogut tancar el tràmit	% d'Enquestats no tanquen el tràmit iniciat
Petició denegada	3	3,2%
He d'anar a una altra oficina	8	8,4%
Altres	10	10,5%
Manca documentació	34	35,8%
Encara s'està tramitant	40	42,1%
Σ enquestats que no han finalitzat el tràmit iniciat	95	



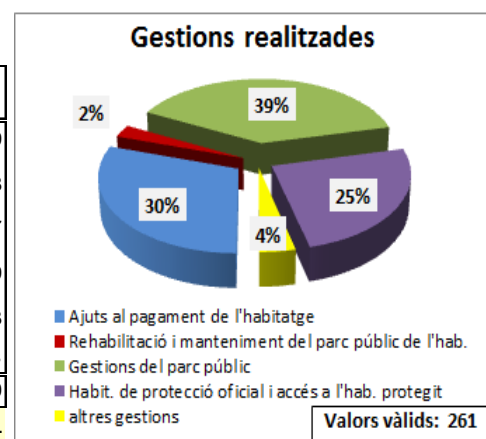
Pregunta amb multiresposta es consideren als usuaris que han marcat cada una de les opcions (que no són excluints). El resultat d'aquesta pregunta recull les respostes dels usuaris que no han pogut tancar el tràmit que volien fer a l'Agència.

GESTIONS REALITZADES

Els tràmits més sol·licitats són les gestions sobre el parc públic (39%), seguit dels ajuts al pagament de l'habitatge (30%) i les gestions relacionades amb els habitatges de protecció oficial i accés a l'habitatge protegit, (25%).

Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Ajuts al pagament de l'habitatge	78	26,71	29,89
Rehabilitació i manteniment del parc públic de l'hab.	7	2,4	2,68
Gestions del parc públic	101	34,59	38,7
Habit. de protecció oficial i accés a l'hab. protegit	65	22,26	24,9
altres gestions	10	3,42	3,83
	31	10,62	Perduts
Total	292	100	100

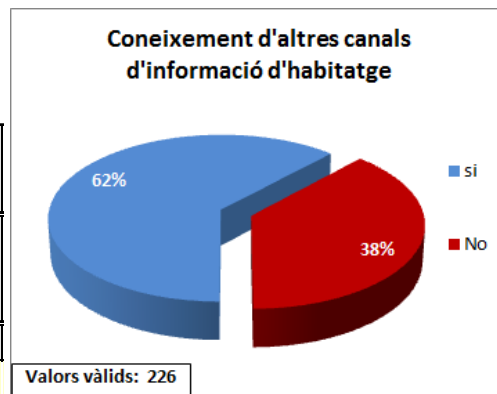
Base vàlida: 261



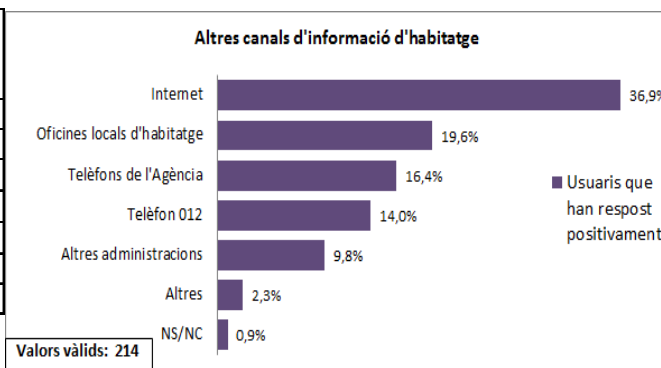
8- CONEIXEU ALTRES CANALS D'INFORMACIÓ SOBRE TEMES D'HABITATGE A PART D'AQUESTA OFICINA?

A la pregunta de si coneixen altres canals d'informació de temes d'habitatge els que han contestat positivament (quasi el 62%), una gran majoria el 40%, respon que Internet, seguit de les oficines locals d'habitatge (19,6%).

<i>Etiqueta de Valor</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge</i>	<i>Percentatge Vàlid</i>
si	140	47,95	61,95
No	86	29,45	38,05
	66	22,6	Perduts
Total	292	100	100
Base vàlida:			226



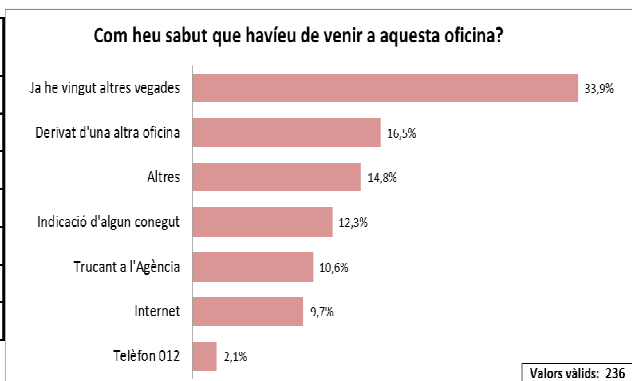
	Usuaris que han respost positivament	% enquestats que han respost positivament
NS/NC	2	0,9%
Altres	5	2,3%
Altres administracions	21	9,8%
Telèfon 012	30	14,0%
Telèfons de l'Agència	35	16,4%
Oficines locals d'habitatge	42	19,6%
Internet	79	36,9%
Σ enquestats que han respost positivament	214	



3- COM HEU SABUT QUE HAVÍEU DE VENIR A AQUESTA OFICINA

Aproximadament el 34% dels enquestats que contesten diuen que coneixen l'Agència perquè ja han vingut altres vegades, i només el 2% l'han conegut pel telèfon d'informació del 012.

	Resposta enquestats	% Resposta enquestats
Telèfon 012	5	2,1%
Internet	23	9,7%
Trucant a l'Agència	25	10,6%
Indicació d'algun conegut	29	12,3%
Altres	35	14,8%
Derivat d'una altra oficina	39	16,5%
Ja he vingut altres vegades	80	33,9%
Σ Respostes dels enquestats	236	



Pregunta amb multiresposta es consideren els usuaris que han marcat cada una de les opcions que no són excluints

5c

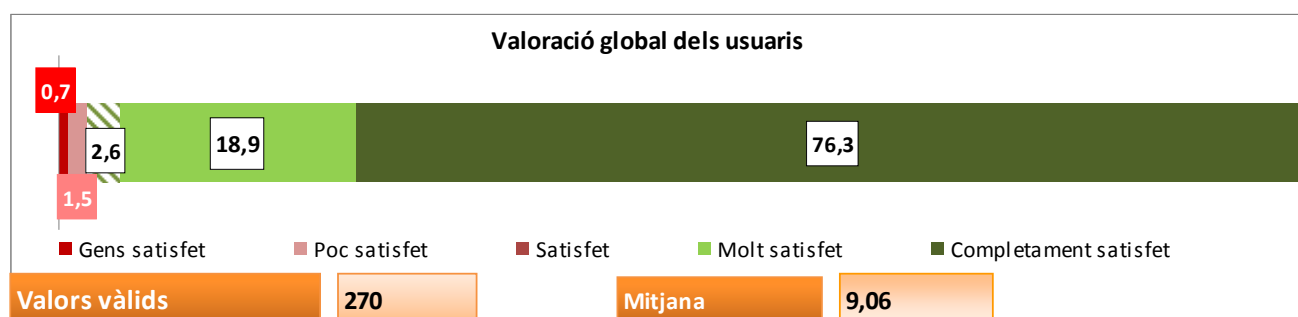
ÍNDIX: Valoració del nivell de satisfacció dels enquestats

1 - EN UNA ESCALA DE 0 A 10 (0 GENS SATISFET - 10 COMPLETAMENT SATISFET) MARQUEU EL VOSTRE NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI REBUT

La gran majoria dels enquestats, el 97%, respon que estan satisfets, molt satisfets o completament satisfets. Només el 3% ha manifestat no està satisfet en les seves gestions a l'Agència. La valoració global dels enquestats pel servei rebut és de 9,06 punts.

Etiqueta de Valor	Freqüència	Percentatge	Percentatge Vàlid
Gens satisfet	2	0,68	0,74
Poc satisfet	4	1,37	1,48
Satisfet	7	2,4	2,59
Molt satisfet	51	17,47	18,89
Completament satisfet	206	70,55	76,3
Perduts	22	7,53	Perduts
Total	292	100	100

Base vàlida: 270



VALORACIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ MANIFESTADA PER CADA UN DELS ÍTEMS

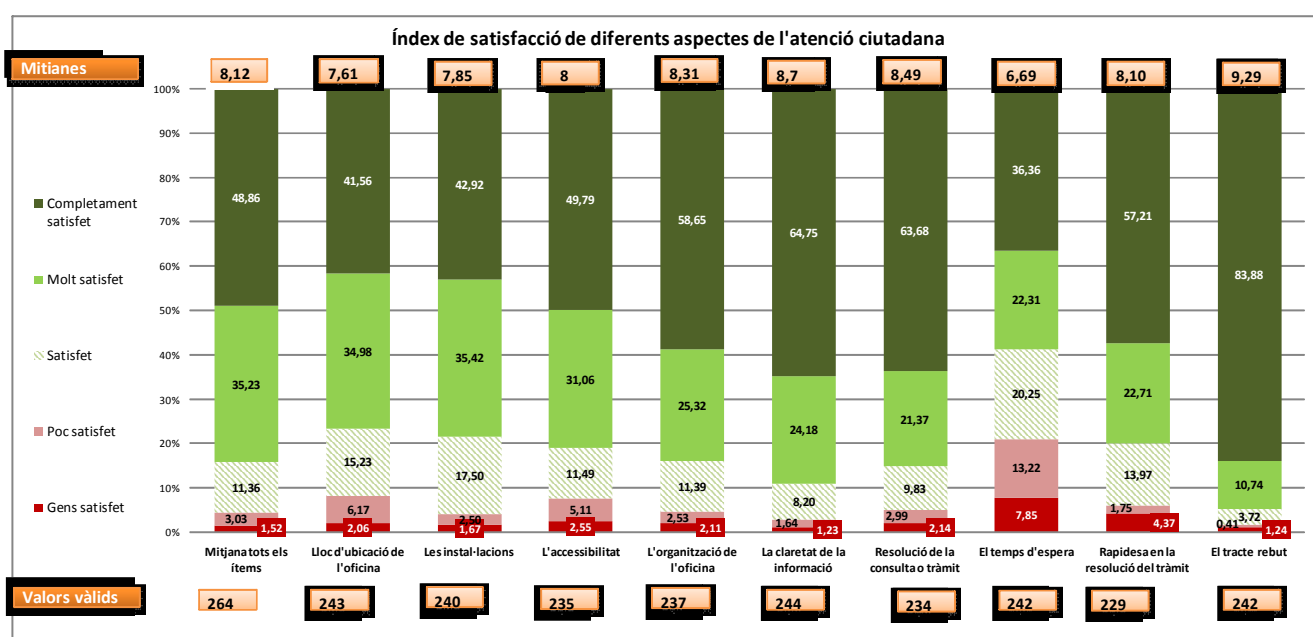
6 - EN UNA ESCALA DE 0 A 10 (0 GENS SATISFET - 10 COMPLETAMENT SATISFET) MARQUEU EL VOSTRE NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB ELS SEGÜENTS ASPECTES

L'índex de satisfacció global de l'atenció rebuda (calculada com la valoració mitjana de tots els aspectes) ha estat valorada amb una mitjana d'un 8,12, un 48,9% dels enquestats han valorat l'atenció rebuda amb un 9 o un 10, mostrant-se completament satisfets, i un 35,2% l'han valorat entre un 7 i un 8.

L'aspecte més ben valorat és "el tracte rebut", amb una valoració mitjana de 9,29 punts. Un 83,9% dels enquestats han respost que estat completament satisfets amb el tracte rebut.

A l'altre extrem, l'aspecte menys valorat, és "el temps d'espera", amb una valoració mitjana de 6,69 punts i un 21% de persones que han manifestat no estar satisfetes amb "el temps d'espera".

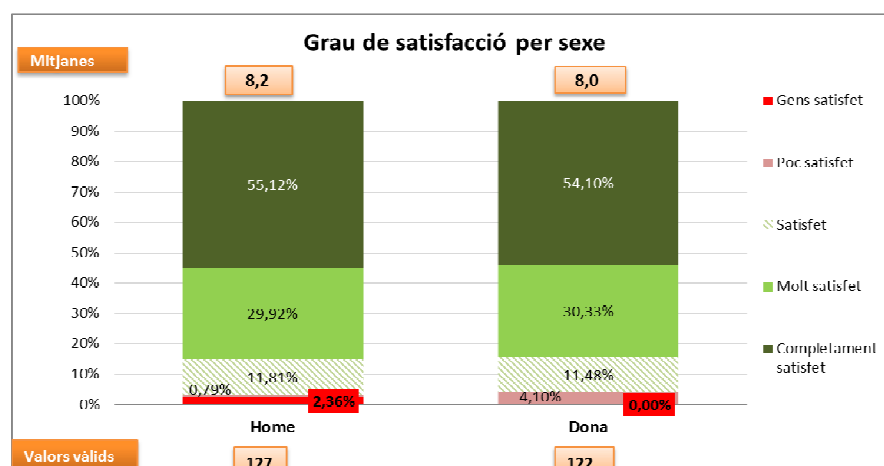
	Gens satisfet	Poc satisfet	Satisfet	Molt satisfet	Completament satisfet	Mitjana
Mitjana tots els ítems	1,52	3,03	11,36	35,23	48,86	8,12
Lloc d'ubicació de l'oficina	2,06	6,17	15,23	34,98	41,56	7,61
Les instal·lacions	1,67	2,50	17,50	35,42	42,92	7,85
L'accessibilitat	2,55	5,11	11,49	31,06	49,79	8,00
L'organització de l'oficina	2,11	2,53	11,39	25,32	58,65	8,31
La claretat de la informació	1,23	1,64	8,20	24,18	64,75	8,70
Resolució de la consulta o tràmit	2,14	2,99	9,83	21,37	63,68	8,49
El temps d'espera	7,85	13,22	20,25	22,31	36,36	6,69
Rapidesa en la resolució del tràmit	4,37	1,75	13,97	22,71	57,21	8,10
El tracte rebut	1,24	0,41	3,72	10,74	83,88	9,29



VALORACIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ MANIFESTADA PER CADA UN DELS ÍTEMS

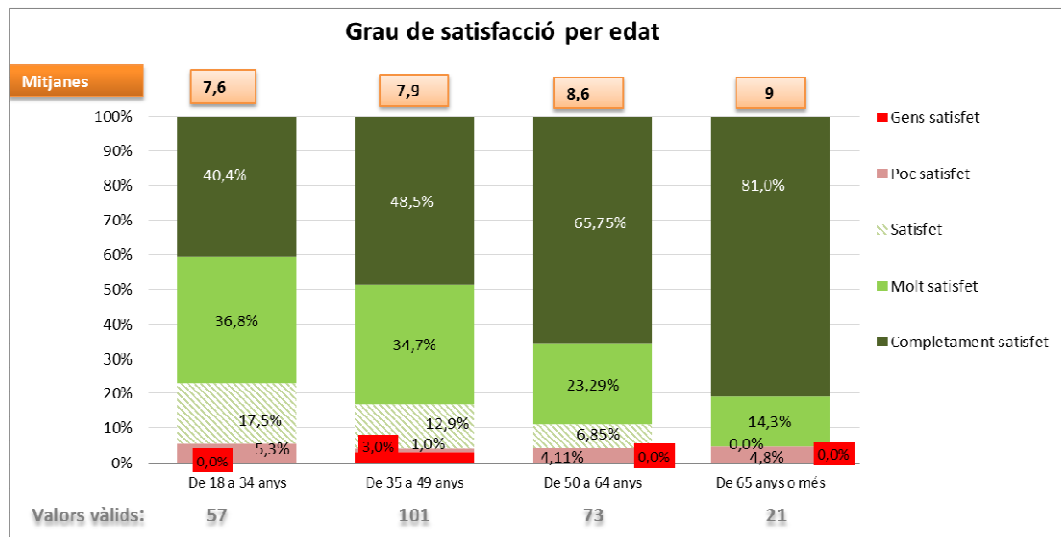
10a- SEXE

No hi ha diferència en el nivell de satisfacció si l'enquesta l'ha contestada un home o una dona.



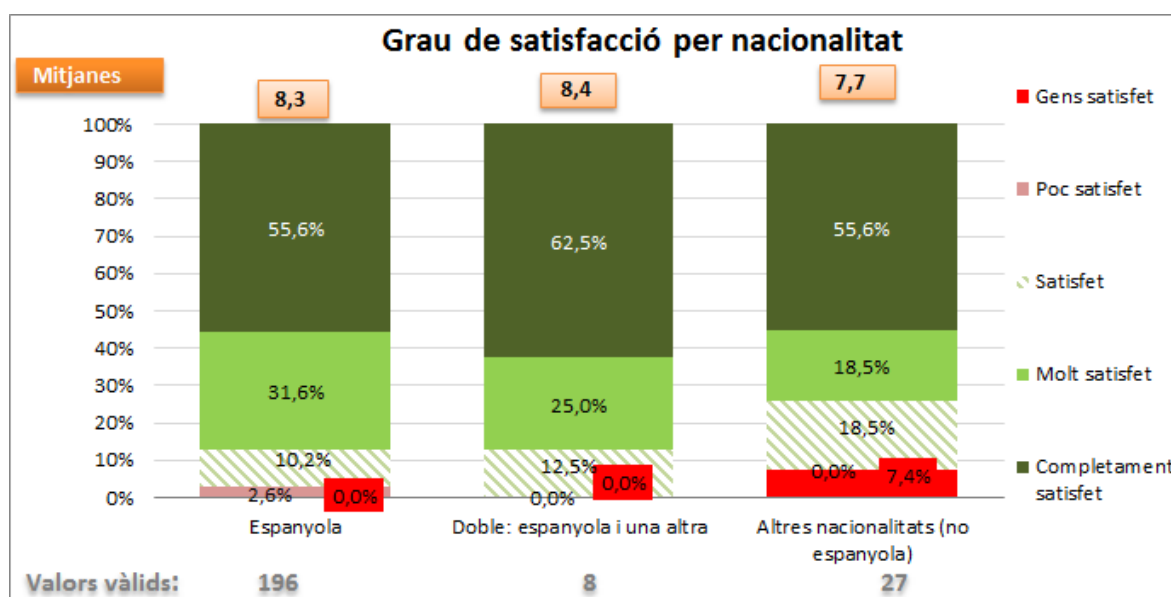
10b- EDAT

Per **grups de d'edats** trobem més varietat en les respostes: el col·lectiu de més de 65 anys són els que fan una valoració més positiva, el 81% es manifesta completament satisfet; és en el grup dels més joves que les valoracions són una mica menys positives, malgrat tot però la majoria (40,4%) també es mostra completament satisfet i la valoració mitjana està en 7,6 punts.



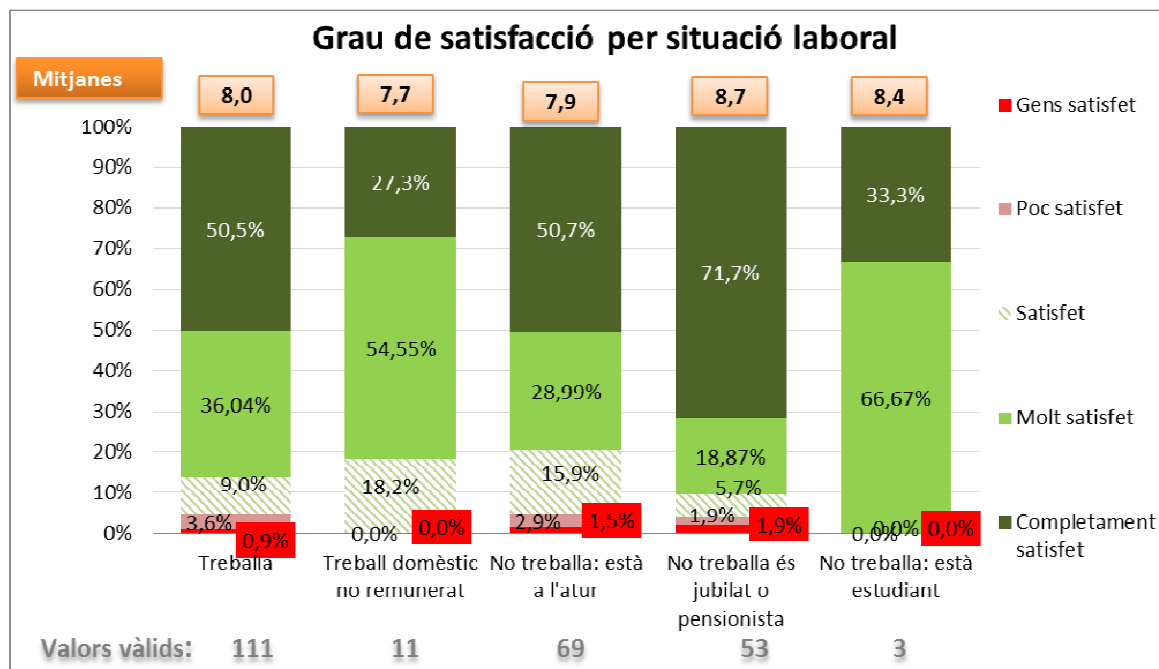
10c- NACIONALITAT

En la distinció per **nacionalitat** les diferències tampoc són significatives, a més cal tenir en compte en l'anàlisi els pocs efectius de nacionalitat no espanyola (31) o amb doble nacionalitat (9). Tenint en compte aquests matisos, podem destacar que els més insatisfets són els estrangers.



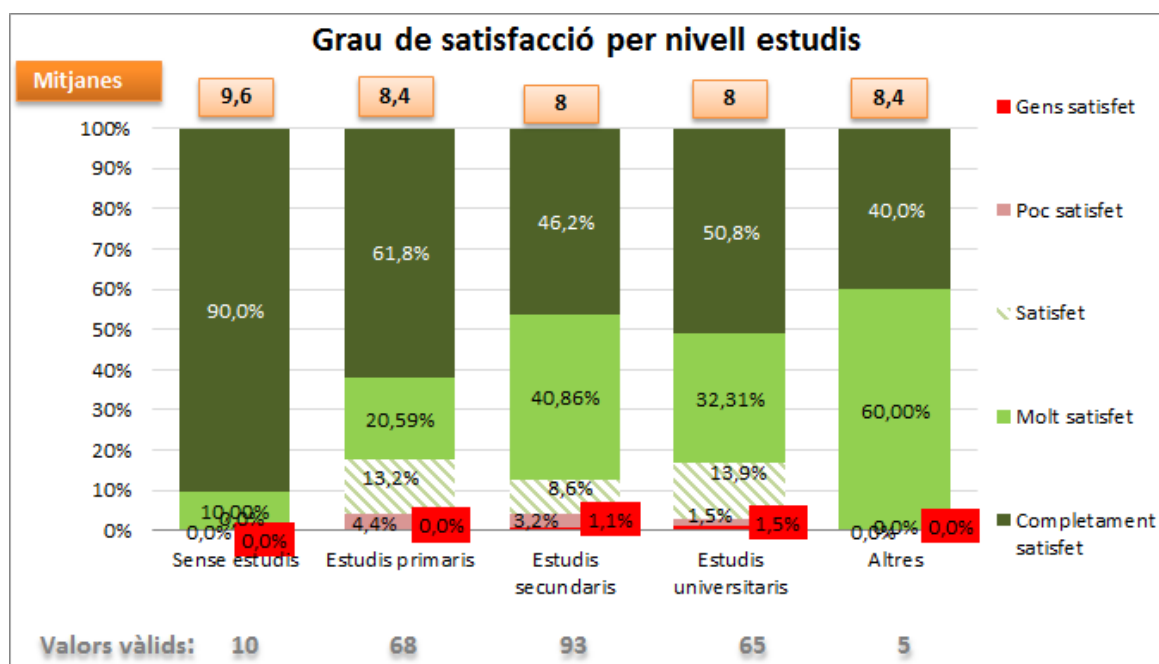
10d- SITUACIÓ LABORAL

En funció de la **situació laboral** dels enquestats trobem que el col·lectiu de jubilats o pensionistes és el col·lectiu que de forma més majoritària han manifestat estar completament satisfets (71,7%) fent una valoració mitjana de 8,7 punts. El col·lectiu més nombrós, que treballa, (118) també ha fet una valoració molt alta, de 8 punts.



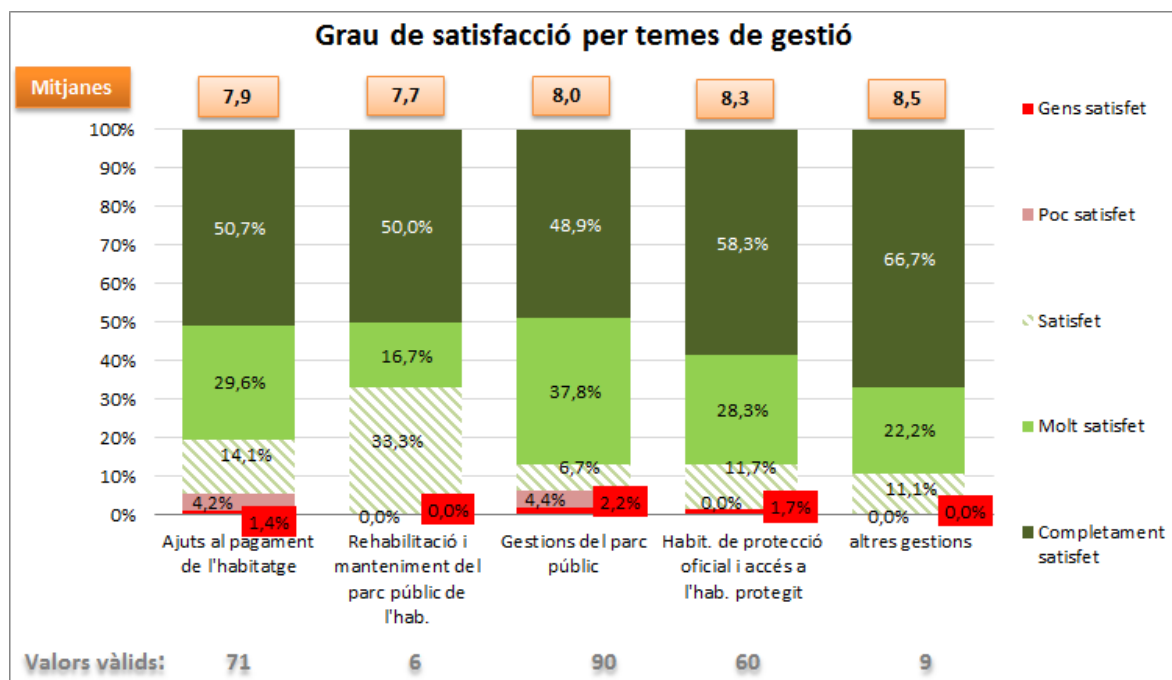
10e- NIVELL D'ESTUDIS FINALITZAT

Una primera valoració que es pot fer és que és més exigents el col·lectiu amb un nivell d'estudis superior, encara que les valoracions mitjanes manifestades tenen molt poca variació, i totes de 8 punts o més.



GESTIONS REALITZADES

Les valoracions de tots els **tràmits realitzats** són molt altes que van del 7,7 punts fins als 8,5. i amb poca diferència entre la mitjana més baixa (els tràmits de rehabilitació amb un 7,7.



- S'han aconseguit un total de 292 qüestionaris, amb diferents graus de respostes, d'un total de 1.055 visites ateses, això representa la proporció d'un 27,7%.
- El perfil majoritari de persones que han respost l'enquesta és una dona espanyola, entre 35 i 49 anys, amb estudis secundaris i que treballa.
- El 61,6% ja havia anat a l'oficina amb anterioritat, més de la meitat d'aquests ho fan amb una freqüència d'un cop a l'any o menys.
- El 67% han pogut finalitzar la gestió que venien a fer. Els que no l'han pogut finalitzar ha estat perquè encara s'està tramitant l'expedient o per manca de documentació.
- La majoria de persones (62%) sap que hi ha altres canals d'informació sobre temes d'habitatge. Internet és el mitjà més conegut seguit de les Oficines Locals d'Habitatge.
- El 34% han vingut a aquesta oficina a realitzar les gestions perquè ja havien vingut altres vegades, el 16% ha vingut derivat d'una altra oficina. Només un 2% prové d'una trucada al 012.
- El 39% de persones que s'han atès ha estat per temes relacionats amb gestions del parc públic, el 30% dels casos pels ajuts al pagament del lloguer, el 25% relacionats amb la promoció i l'accés a l'habitatge protegit, i la resta ha estat per temes diversos.
- La valoració global de l'atenció rebuda manifestada pels enquestats ha estat d'un 9,06. La nota mitjana de tots els aspectes valorats és d'un 8,12.
- Els diferents aspectes demanats reben valoracions d'excel·lent i notable. Les valoracions més altes són els aspectes relacionats amb l'atenció i el tracte personal: el tracte rebut té una puntuació de 9,29 i la claredat de la informació de 8,7. Els aspectes relacionats amb l'oficina i l'organització són els menys valorats.
- El temps d'espera, amb una valoració de 6,69, és l'aspecte menys valorat.

ANNEX

Codi intern:

Qüestionari de satisfacció de l'atenció ciutadana

Aquest qüestionari té per objectiu valorar la satisfacció dels usuaris de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb l'atenció ciutadana.

Us donem les gràcies per respondre aquest qüestionari.

Valoració global

1 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb el servei rebut?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

Ús de l'oficina

2 - Feu habitualment tràmits a les oficines 3 - Com heu sabut que havíeu de venir a aquesta oficina? (marqueu una sola resposta) (podeu marcar més d'una resposta)

- ☐ És la primera vegada
- ☐ Cada setmana
- ☐ Cada mes
- ☐ Més d'1 vegada a l'any
- ☐ 1 vegada a l'any
- ☐ Amb menys freqüència

- ☐ Indicació d'algun conegut
- ☐ Internet
- ☐ Derivat d'una altra oficina
- ☐ Ja he vingut altres vegades
- ☐ Trucant a l'Agència
- ☐ Telèfon 012
- ☐ Altres: _____

Valoració del servei rebut

4 - Heu pogut finalitzar el tràmit que veníeu a fer?

- ☐ Sí
- ☐ No

5- En cas negatiu, indiqueu el o els motius. (podeu marcar més d'una resposta)

- ☐ Manca de documentació
- ☐ Petició denegada
- ☐ Encara s'està tramitant
- ☐ He d'anar a una altra oficina
- ☐ Altres: _____

6 - En una escala de 0 a 10 (0 gens satisfet - 10 completament satisfet) marqueu el vostre nivell de satisfacció amb els següents aspectes?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
Lloc d'ubicació de l'oficina													
Les instal·lacions													
L'accessibilitat													
L'organització de la oficina													
La claredat de la informació													
Resolució de la consulta o tràmit													
El temps d'espera													
Rapidesa en la resolució del tràmit													
El tracte rebut													

7 – Pel que fa al servei que heu rebut en aquesta oficina, en què creieu que podríem millorar?

.....

.....

Altres canals d'informació

8 - Coneixeu altres canals d'informació sobre temes d'habitatge a part d'aquesta oficina?

☐ No

☐ Sí **9-Quins?** (podeu marcar més d'una resposta)

☐ Telèfons de l'Agència

☐ Oficines locals d'habitatge

☐ Telèfon 012

☐ Altres:

☐ Internet

☐ NS/NC

☐ Altres administracions

Dades de l'usuari

10a- Sexe:

☐ Home

☐ Dona

10b - Edat:

☐ De 18 a 34 anys

☐ De 35 a 49 anys

☐ De 50 a 64 anys

☐ De 65 anys o més

☐ NC

10c - Nacionalitat

☐ Espanyola

☐ Doble: espanyola i una altra

☐ Altres nacionalitats (no espanyola)

☐ NC

10c - Població de residència:

10d – En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment:

☐ Treballa

☐ Treball domèstic no remunerat

☐ No treballa: està a l'atur

☐ No treballa és jubilat o pensionista

☐ No treballa: està estudiant

☐ NC

10e – I quin és els seu nivell d'estudis finalitzat:

☐ Sense estudis

☐ Estudis primaris

☐ Estudis secundaris

☐ Estudis universitaris

☐ Altres:

☐ NC

Comentaris o suggeriments

.....

.....

.....

.....

Les informacions que us demanem són per l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-cos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal