

SATISFACCIÓ HABITATGE COMPRA ADIGSA - FEBRER 2008

BLOC FILTRES I QUOTES

F.1 Es vostè el Sr. /Sra. \_\_\_\_\_?

F.1 ¿Es usted el Sr. /Sra. \_\_\_\_\_?

(RECUPERAR SEGONS BBDD. CONFIRMAR)

[F1]

[F1C]

Sí..... 1  
No..... 2

Q.2 Quin és el seu lloc de residència?

Q.2 ¿Cuál es su lugar de residencia?

(SEGONS BBDD. NO PREGUNTEU)

[Q2]

Barcelona..... 1  
Girona..... 2  
Lleida..... 3  
Tarragona..... 4

Q.3 TIPUS DE RÈGIM SEGONS TIPUS DE PROCÉS?

Q.3 TIPO DE RÉGIMEN SEGÚN TIPO DE PROCESO?

(SEGONS BBDD. NO PREGUNTEU)

[Q3]

ADJUDICATARI // ADJUDICATARIO..... 1  
COMPRAVENDA // COMPRAVENTA..... 2  
ESCRITURA // ESCRITURA..... 3

BLOC 1. PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

Per començar parlarem sobre el procés inicial d'informació per sol·licitar el seu habitatge actual.

Para empezar hablaremos sobre el proceso inicial de información para solicitar su vivienda actual.

P.1. Com es va informar per sol·licitar el seu habitatge?

P.1. ¿Cómo se informó para solicitar su vivienda?

NO LLEGIR.

[P1]

Per Internet (web) // Por Internet (web)..... 1  
Per telèfon // Por teléfono..... 2  
Oficina d'ADIGSA // Oficina de ADIGSA..... 3  
Oficina de l'Habitatge // Oficina de la Vivienda..... 4  
Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC's) // Oficina de Atención al Ciudadano..... 5  
Altres (especificar) // Otros (especificar)..... 98  
NS / NC..... 99

Filtros:

Si NO P1=98 ir a la siguiente

[P1A]

P.2. El servei informatiu inicial rebut d'ADIGSA...

P.2. El servicio informativo inicial recibido de ADIGSA...

(ENQUESTADOR: LLEGIR OPCIONS, UNA SOLA RESPOSTA)

[P2]

Va ser tan bo com esperava // Fué tan bueno como esperaba..... 1  
Va ser tan dolent com esperava // Fué tan malo como esperaba..... 2  
Va ser millor del que esperava // Fué mejor de lo que esperaba..... 3  
Va ser pitjor del que esperava // Fué peor de lo que esperaba..... 4

P.3. Podria fer una valoració del 0 al 10 dels següents aspectes respecte al procés d'informació inicial amb ADIGSA essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?

P.3. Podria hacer una valoración del 0 al 10 de los siguientes aspectos respecto al proceso de información inicial con ADIGSA siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal /

Amabilidad del personal

[P3\_1]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

2. Grau d'atenció del personal /

Grado de atención del personal

[P3\_2]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

3. Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) /

Voluntad resolutiva (dudas, consultas, ...)

[P3\_3]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

4. Coneixements dels temes /

Conocimientos de los temas

[P3\_4]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

5. Capacitat d'explicació /  
Capacidad de explicación

[P3\_5]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

6. Agilitat en la resolució /  
Agilidad en la resolución

[P3\_6]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

7. Claredat de la informació rebuda /  
Claridad de la información recibida

[P3\_7]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.4. Faci una valoració de l'0 al 10 sobre el procés d'informació inicial amb ADIGSA essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

P.4. Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de información inicial con ADIGSA siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

[P4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.5. Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés inicial d'informació per part d'ADIGSA?

P.5. Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso inicial de información por parte de ADIGSA?

Filtros:  
Si P4<0 OR P4>6 ir a la siguiente

[P5\_1]  
\_\_\_\_\_

Filtros:  
Si P4<0 OR P4>6 ir a la siguiente  
Si P5\_1="99" ir a la siguiente

[P5\_2]  
\_\_\_\_\_

Filtros:  
Si P4<0 OR P4>6 ir a la siguiente  
Si P5\_1="99" ir a la siguiente

[P5\_3]  
\_\_\_\_\_

BLOC 2. PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet els següents processos abans de la signatura del contracte de compravenda?

P.6. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho los siguientes procesos antes de la firma del contrato de compraventa?

1. Claredat de la informació o documentació sol·licitada /  
Claridad de la información o documentación solicitada

[P6\_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. Agilitat en la tramitació de la documentació sol·licitada / Agilidad en la tramitación de la documentación solicitada

[P6\_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. Informació sobre l'admissió de la sol·licitud al sorteig de la promoció sol·licitada /  
Información sobre la admisión de la solicitud al sorteo de la promoción solicitada

[P6\_3]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

4. Informació sobre el sorteig de la promoció /  
Información sobre el sorteo de la promoción

[P6\_4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Comunicació d'haver-li tocat un habitatge de protecció oficial /  
Comunicación de haberle tocado una vivienda de protección oficial

[P6\_5]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.7. Podria fer una valoració del 0 al 10 dels següents aspectes per part d'ADIGSA fins que li van comunicar que li va tocar l'habitatge essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?

P.7. Podría hacer una valoración del 0 al 10 de los siguientes aspectos por parte de ADIGSA hasta que le comunicaron que le había tocado la vivienda, siendo 0 muy insatisfecho i 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal /  
Amabilidad del personal

[P7\_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. Grau d'atenció del personal /  
Grado de atención del personal

[P7\_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) /  
Voluntad resolutiva (dudas, consultas, ...)

[P7\_3]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

4. Coneixements dels temes /  
Conocimientos de los temas

[P7\_4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Capacitat d'explicació /  
Capacidad de explicación

[P7\_5]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

6. Agilitat en la resolució /  
Agilidad en la resolución

[P7\_6]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

7. Claredat de la informació rebuda /  
Claridad de la información recibida

[P7\_7]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.8. *Faci una valoració de l'0 al 10 sobre ADIGSA fins que li van comunicar que li va tocar l'habitatge essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet*

P.8. *Haga una valoración del 0 al 10 sobre ADIGSA hasta que le comunicaron que le había tocado la vivienda siendo 0 muy insatisfecho i 10 muy satisfet*

[P8]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.9. *Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés amb ADIGSA fins que li van comunicar que li va tocar el seu habitatge?*

P.9. *Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso con ADIGSA hasta que le comunicaron que le había tocado su vivienda?*

**Filtros:**  
Si P8<0 OR P8>6 ir a la siguiente

[P9\_1]

**Filtros:**  
Si P8<0 OR P8>6 ir a la siguiente  
Si P9\_1="99" ir a la siguiente

[P9\_2]

**Filtros:**  
Si P8<0 OR P8>6 ir a la siguiente  
Si P9\_1="99" ir a la siguiente

[P9\_3]

**BLOC 3. PROCÉS CONTRACTE DE COMPRAVENDA**

P.10. *Es va complir amb la data establerta per la signatura de la compravenda?*

P.10. *¿Se cumplió con la fecha establecida para la firma de la compraventa?*

**Filtros:**  
Si Q3=1 ir a 1a OPCIO / 1ª OPCION

[P10]

<b>Sí</b> .....	1
<b>No</b> .....	2
<b>Ns/Nc</b> .....	99

P.11. *A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre el tracte personal que ha rebut en la signatura del contracte de compravenda amb ADIGSA. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?*

P.11. *A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre el trato personal que ha recibido en la firma del contrato de compraventa con ADIGSA. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?*

1. *Amabilitat del personal / Amabilidad del personal*

[P11\_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. *Grau d'atenció del personal / Grado de atención del personal*

[P11\_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. *Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) / Voluntad resolutiva (dudas, consultas, ...)*

[P11\_3]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

4. *Coneixements dels temes / Conocimientos de los temas*

[P11\_4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Capacitat d'explicació /  
Capacidad de explicación  
[P11\_5]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

6. Agilitat en la resolució /  
Agilidad en la resolución  
[P11\_6]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

7. Claredat del contracte de compravenda i documentació rebuda /  
Claridad del contrato de compraventa y documentación recibida  
[P11\_7]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

P.12. La primera visita a la promoció del seu habitatge amb el personal d'ADIGSA ...  
P.12. La primera visita a la promoción de su vivienda con el personal de ADIGSA ...  
(ENQUESTADOR: LLEGIR OPCIONS, UNA SOLA RESPOSTA)  
[P12]

Va ser tan bona com esperava // Fué tan buena como esperaba..... 1  
Va ser tan dolenta com esperava // Fué tan mala como esperaba..... 2  
Va ser millor del que esperava // Fué mejor de lo que esperaba..... 3  
Va ser pitjor del que esperava // Fué peor de lo que esperaba..... 4

P.13. Faci una valoració del 0 al 10 sobre el tracte general rebut en el procés de signatura del contracte de compravenda essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

P.13. Haga una valoración del 0 al 10 sobre el trato general recibido en el proceso de firma del contrato de compraventa siendo 0 muy insatisfecho i 10 muy satisfecho

[P13]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

P.14. Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés de signatura de compravenda?

P.14. Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso de firma de compraventa?

Filtros:  
Si P13<0 OR P13>6 ir a la siguiente

[P14\_1]

Filtros:  
Si P13<0 OR P13>6 ir a la siguiente  
Si P14\_1="99" ir a la siguiente

[P14\_2]

Filtros:  
Si P13<0 OR P13>6 ir a la siguiente  
Si P14\_1="99" ir a la siguiente

[P14\_3]

#### BLOC 4. PROCÉS D'ESCRITURA

P.15. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet els següents processos des de la signatura del contracte de compravenda fins l'escriptura del habitatge?

P.15. Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho los siguientes procesos desde la firma del contrato de compraventa hasta la escritura de la vivienda?

1. Assessorament sobre el procés d'escriptura /  
Asesoramiento sobre el proceso de escritura

Filtros:  
Si Q3=2 ir a 1a OPCIO / 1ª OPCION

[P15\_1]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

2. Assessorament en condicions hipotecaries (si han subrogat hipoteca) /  
Asesoramiento en condiciones hipotecarias (si han subrogado hipoteca)

[P15\_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.16. Es va complir amb la data establerta per la signatura de l'escriptura?

P.16. ¿Se cumplió con la fecha establecida para la firma de la escritura?

[P16]

<b>Sí</b> .....	1
<b>No</b> .....	2
<b>Ns/Nc</b> .....	99

P.17. A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre el tracte personal que ha rebut en la signatura d'escriptura amb ADIGSA. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?

P.17. A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre el trato personal que ha recibido en la firma de la escritura con ADIGSA. ¿Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal /  
Amabilidad del personal

[P17\_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. Grau d'atenció del personal /  
Grado de atención del personal

[P17\_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

3. Voluntat resolutive (dubtes, consultes, etc) /  
Voluntad resolutive (dudas, consultas, ...)

[P17\_3]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

4. Coneixements dels temes /  
Conocimientos de los temas

[P17\_4]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

5. Capacitat d'explicació /  
Capacidad de explicación

[P17\_5]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

6. Agilitat en la resolució /  
Agilidad en la resolución

[P17\_6]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.18. *Faci una valoració del 0 al 10 sobre el tracte general rebut durant la signatura de l'escriptura essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet*

P.18. *Haga una valoración del 0 al 10 sobre el trato general recibido durante la firma de la escritura siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho*

[P18]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.19. *Per quin/s motiu/s considera que no va ser bona la signatura d'escriptura del seu habitatge?*

P.19. *¿Por cuál/es motivo/s considera que no fué buena la firma de la escritura de su vivienda?*

**Filtros:**  
Si P18<0 OR P18>6 ir a la siguiente

[P19\_1]  
\_\_\_\_\_

**Filtros:**  
Si P18<0 OR P18>6 ir a la siguiente  
Si P19\_1="99" ir a la siguiente

[P19\_2]  
\_\_\_\_\_

**Filtros:**  
Si P18<0 OR P18>6 ir a la siguiente  
Si P19\_1="99" ir a la siguiente

[P19\_3]  
\_\_\_\_\_

**BLOC 5. PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES**

P.20. *Es va complir amb la data establerta per l'entrega de claus del seu habitatge?*

P.20. *¿Se cumplió con la fecha establecida para la entrega de llaves de su vivienda?*

[P20]

<b>Sí</b> .....	1
<b>No</b> .....	2
<b>Ns/Nc</b> .....	99

P.21. *A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre el procés d'entrega de claus del seu habitatge. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?*

P.21. *A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre el proceso de entrega de llaves de su vivienda. ¿Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?*

1. *Claredat de la documentació rebuda (manual de l'habitatge, memòria de qualitats, etc.) / Claridad de la documentación recibida (manual de la vivienda, memoria de calidades, etc.)*

[P21\_1]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

2. *Estat de l'habitatge en el moment de l'entrega / Estado de la vivienda en el momento de la entrega*

[P21\_2]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.22. *Faci una valoració del 0 al 10 sobre el procés d'entrega de claus essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet*

P.22. *Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de entrega de llaves siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho*

[P22]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.23. *Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés d'entrega de claus del seu habitatge?*

P.23. *¿Por cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso de entrega de llaves de su vivienda?*

**Filtros:**  
Si P22<0 OR P22>6 ir a la siguiente

[P23\_1]  
\_\_\_\_\_

**Filtros:**  
Si P22<0 OR P22>6 ir a la siguiente  
Si P23\_1="99" ir a la siguiente

[P23\_2]  
\_\_\_\_\_

Filtros:  
Si P22<0 OR P22>6 ir a la siguiente  
Si P23\_1="99" ir a la siguiente  
[P23\_3]  
\_\_\_\_\_

**BLOC 6. ACABATS DE L'HABITATGE**

P.24. A continuació li esmentaré una sèrie d'aspectes sobre els acabats de l'habitatge sol·licitat. Seria tan amable de puntuar del 0 al 10 segons si els considera 0 molt insatisfet a 10 molt satisfet?

P.24. A continuación le nombraré una serie de aspectos sobre los acabados de la vivienda solicitada. ¿Sería tan amable de puntuar del 0 al 10 según si los considera 0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho?

1. Acabats del bany/s /

Acabados del baño

[P24\_1]  
0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

2. Acabats de la cuina /

Acabados de la cocina

[P24\_2]  
0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

3. Acabats de portes i finestres /

Acabados de puertas y ventanas

[P24\_3]  
0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

4. Acabats de l'habitatge en general /  
Acabados de la vivienda en general

[P24\_4]  
0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

5. Equipaments de l'habitatge (calefacció, etc) /  
Equipamientos de la vivienda (calefacción, ...)

[P24\_5]  
0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

P.25. Faci una valoració del 0 al 10 sobre el seu habitatge essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

P.25. Haga una valoración del 0 al 10 sobre su vivienda siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

[P25]  
0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

P.26. Per quin/s motiu/s considera que no està satisfet amb el seu habitatge?

P.26. ¿Por cuál/es motivo/s considera que no está satisfecho con su vivienda?

Filtros:  
Si P25<0 OR P25>6 ir a la siguiente

[P26\_1]  
\_\_\_\_\_

Filtros:  
Si P25<0 OR P25>6 ir a la siguiente  
Si P26\_1="99" ir a la siguiente

[P26\_2]  
\_\_\_\_\_

Filtros:  
Si P25<0 OR P25>6 ir a la siguiente  
Si P26\_1="99" ir a la siguiente

[P26\_3]  
\_\_\_\_\_



P.27. Ha contactat amb ADIGSA des de l'entrega de claus de l'habitatge?  
P.27. ¿Ha contactado con ADIGSA desde la entrega de llaves de la vivienda?  
P.28. Per quin/s motiu/s s'ha posat en contacte amb ADIGSA?  
[P27]

**Sí** ..... 1  
**No** ..... 2

**Salts:**  
Si P27=2 ir a 1a OPCIO / 1ª OPCIÓN

P.28. ¿Per cuál/es motivo/s se ha puesto en contacto con ADIGSA?  
BLOC 7. RELACIÓ POSTVENDA  
(MULTIRESPOSTA, ESPONTÀNEA)  
[P28]

**Resolució de tràmits (documentació sol·licitada, etc) // Resolución de trámites (documentación solicitada, etc)..... 1**  
**Avis de desperfectes (per reparacions) // Aviso de desperfectos (por reparaciones) ..... 2**  
**Temes relacionats amb les condicions hipotecaries // Temas relacionados con las condiciones hipotecarias ..... 3**  
**Informació sobre ajuts // Información sobre ayudas ..... 4**  
**Altres (especificar) // Otros (especificar) ..... 98**  
**NS / NC ..... 99**

**Filtros:**  
Si NO P28=98 ir a la siguiente  
[P28A]

P.29. Podria fer una valoració del 0 al 10 dels següents aspectes respecte al procés d'atenció postvenda (després de l'entrega de claus) per part d'ADIGSA essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet?

P.29. Podría hacer una valoración del 0 al 10 de siguientes aspectos respecto al proceso de atención postventa (después de la entrega de llaves) por parte de ADIGSA siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho?

1. Amabilitat del personal /  
Amabilidad del personal

[P29\_1]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

2. Voluntat resolutive (dubtes, consultes, etc) /  
Voluntad resolutive (dudas, consultas, ...)

[P29\_2]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

3. Agilitat en la resolució /  
Agilidad en la resolución

[P29\_3]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

4. Eficàcia en la solució /  
Eficacia en la solución

[P29\_4]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

P.30. Faci una valoració del 0 al 10 sobre el procés d'atenció postvenda per part d'ADIGSA essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

P.30. Haga una valoración del 0 al 10 sobre el proceso de atención postventa por parte de ADIGSA siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

[P30]

0..... 0  
1..... 1  
2..... 2  
3..... 3  
4..... 4  
5..... 5  
6..... 6  
7..... 7  
8..... 8  
9..... 9  
10..... 10

P.31. Per quin/s motiu/s considera que no va ser bo el procés d'atenció postvenda?

P.31. ¿Per cuál/es motivo/s considera que no fué bueno el proceso de atención postventa?

**Filtros:**  
Si P30<0 OR P30>6 ir a la siguiente

[P31\_1]

**Filtros:**  
Si P30<0 OR P30>6 ir a la siguiente  
Si P31\_1="99" ir a la siguiente

[P31\_2]

**Filtros:**  
Si P30<0 OR P30>6 ir a la siguiente  
Si P31\_1="99" ir a la siguiente

[P31\_3]

**BLOC 8. IMPORTANCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL**

P.32. A continuació li esmentaré els processos avaluats, quin és per vostè el procés més important?

P.32. A continuación le nombraré los procesos evaluados, ¿cuál es para usted el proceso más importante?

(MULTIRESPOSTA, LLEGIR OPCIONS)

**1a OPCIO / 1ª OPCION**

[P32\_1]

Procés de informació inicial // Proceso de indormación inicial .....	1
Procés d'adjudicació (li va tocar) // Proceso de adjudicación (le tocó) .....	2
Procés del contracte de compravenda // Proceso del contrato de compraventa .....	3
Procés d'escriptura // Proceso de escritura .....	4
Procés d'entrega de claus de l'habitatge // Proceso de entrega de llaves de la vivienda.....	5
Acabats de l'habitatge // Acabados de la vivienda.....	6
Relació postvenda (relació amb ADIGSA després de l'entrega de claus) // Relación postventa (relación con ADIGSA después de la entrega de llaves).....	7
Ns/Nc .....	99

P.32. I el segon?

P.32. ¿Y el segundo?

(MULTIRESPOSTA, LLEGIR OPCIONS)

Filtros:

Si P32\_1=99 ir a la siguiente

**2a OPCIO / 2ª OPCION**

[P32\_2]

Procés de informació inicial // Proceso de indormación inicial .....	1
Procés d'adjudicació (li va tocar) // Proceso de adjudicación (le tocó) .....	2
Procés del contracte de compravenda // Proceso del contrato de compraventa .....	3
Procés d'escriptura // Proceso de escritura .....	4
Procés d'entrega de claus de l'habitatge // Proceso de entrega de llaves de la vivienda.....	5
Acabats de l'habitatge // Acabados de la vivienda.....	6
Relació postvenda (relació amb ADIGSA després de l'entrega de claus) // Relación postventa (relación con ADIGSA después de la entrega de llaves).....	7

P.32. I el tercer?

P.32. ¿Y el tercero?

(MULTIRESPOSTA, LLEGIR OPCIONS)

Filtros:

Si P32\_1=99 OR P32\_2<0 ir a la siguiente

**3a OPCIO / 3ª OPCION**

[P32\_3]

Procés de informació inicial // Proceso de indormación inicial .....	1
Procés d'adjudicació (li va tocar) // Proceso de adjudicación (le tocó) .....	2
Procés del contracte de compravenda // Proceso del contrato de compraventa .....	3
Procés d'escriptura // Proceso de escritura .....	4
Procés d'entrega de claus de l'habitatge // Proceso de entrega de llaves de la vivienda.....	5
Acabats de l'habitatge // Acabados de la vivienda.....	6
Relació postvenda (relació amb ADIGSA després de l'entrega de claus) // Relación postventa (relación con ADIGSA después de la entrega de llaves).....	7

P.33. Valori la seva satisfacció global amb ADIGSA, essent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet

P.33. Valore su satisfacción global con ADIGSA, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

[P33]

0.....	0
1.....	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5.....	5
6.....	6
7.....	7
8.....	8
9.....	9
10.....	10

P.34. Per quin/s motiu/s considera que no està satisfet amb ADIGSA?

P.34. ¿Por cuál/es motivo/s considera que no está satisfecho con ADIGSA?

Filtros:

Si P33<0 OR P33>6 ir a la siguiente

[P34\_1]

Filtros:

Si P33<0 OR P33>6 ir a la siguiente

Si P34\_1="99" ir a la siguiente

[P34\_2]

Filtros:

Si P33<0 OR P33>6 ir a la siguiente

Si P34\_1="99" ir a la siguiente

[P34\_3]

P.35. En cas de tornar a tenir que sol·licitar un habitatge de protecció oficial, ho tornaria a realitzar amb ADIGSA?

P.35. En cas de volver a tener que solicitar una vivienda de protección oficial, lo volvería a realizar con ADIGSA?

(LLEGIR OPCIONS. EXCEPTE Ns/Nc)

[P35]

Segur que no // Seguro que no.....	1
Probablement no // Probablemente no.....	2
Indiferent // Indiferente.....	3
Probablement si // Probablemente sí.....	4
Segur que sí // Seguro que sí.....	5
Ns/Nc.....	99

P.36. Recomanaria ADIGSA als seus familiars o amics?

P.36. Recomendaría ADIGSA a sus familiares o amigos?

(LLEGIR OPCIONS. EXCEPTE Ns/Nc)

[P36]

Segur que no // Seguro que no.....	1
Probablement no // Probablemente no.....	2
Indiferent // Indiferente.....	3
Probablement si // Probablemente sí.....	4
Segur que sí // Seguro que sí.....	5
Ns/Nc.....	99

P.37. Voldria fer cap comentari o suggeriment per millorar el servei d'ADIGSA?

P.37. ¿Querría hacer algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio de ADIGSA?

[P37]

Sí.....	1
No.....	2

<p><b>Filtros:</b> Si P37=2 ir a la siguiente [P37S]</p>	<p><b>EM PODRÍA DIR EL NIVELL D'ESTUDIS (PRINCIPAL RESPONSABLE)?</b> D3</p>
<p>DADES DE CLASSIFICACIÓ S.0. SEXE DE L'ENTREVISTAT? S.0. SEXO DEL ENTREVISTADO? [S1_1]</p> <p>HOME..... 1 DONA..... 2</p> <p>S.1.2. PODRIA DIR-ME LA SEVA EDAT? S.1.2. PODRIA DECIME SU EDAD? [S1_2]</p> <p>[S1_2R]</p> <p>Entre 18 i 24 anys ..... 1 Entre 25 i 30 anys ..... 2 Entre 31 i 40 anys ..... 3 Entre 41 i 55 anys ..... 4 Entre 56 i 65 anys ..... 5 Més de 65 anys ..... 6</p> <p>S.1. QUIN ÉS EL SEU ESTAT CIVIL? S.1. CUÁL ES SU ESTADO CIVIL? [S1]</p> <p>Solter/a ..... 1 Casat/da viu en parella ..... 2 Viudu/a..... 3 Divorciat/da o separat/da..... 4</p> <p>S.2_1. QUINA ÉS LA SEVA NACIONALITAT? S.2_1. CUÁL ES SU NACIONALIDAD? [S2_1]</p> <p>Català/na ..... 1 Espanyol/a ..... 2 Altres (especificar) ..... 98 Ns/Nc ..... 99</p>	<p><b>EM PODRÍA DIR EL NIVELL D'ESTUDIS (ENTREVISTADO)?</b> D3_1</p> <p>[D3P]</p> <p>Sense estudis..... 1 Estudis primàris..... 2 Batxiller elemental/EGB/FP1/ESO ..... 3 Batxiller superior/BUP/COU/FP2 ..... 4 Carreres de 3 anys (Diplomatures/ Ingenierías Tècniques) ... 5 Superiors (Licenciats/ Doctorats) ..... 6 Ns/Nc..... 99</p>
<p><b>Filtros:</b> Si NO S2_1=98 ir a la siguiente [S2_1A]</p> <p>S.2. INCLOENT-SE VOSTÈ MATEIX, EM PODRIA DIR EL NUMERO DE MEMBRES DE LA SEVA LLAR? S.2. INCLUYENDOSE USTED MISMO, ME PODRIA DECIR EL NUMERO DE MIEMBROS DE SU HOGAR? [S2]</p>	<p><b>Filtros:</b> Si NO D2=(3) ir a la siguiente</p> <p>[D3E]</p> <p>Sense estudis..... 1 Estudis primàris..... 2 Batxiller elemental/EGB/FP1/ESO ..... 3 Batxiller superior/BUP/COU/FP2 ..... 4 Carreres de 3 anys (Diplomatures/ Ingenierías Tècniques) ... 5 Superiors (Licenciatures/ Doctorats)..... 6 Ns/Nc..... 99</p>
<p>D2 <b>ÉS VOSTÈ LA PERSONA QUE APORTA L'INGRÉS PRINCIPAL A LA LLAR?</b> <b>¿ES USTED LA PERSONA QUE APORTA EL INGRESO PRINCIPAL AL HOGAR?</b> ENTREVISTADOR: LA PERSONA QUE APORTA L'INGRÉS PRINCIPAL, ÉS AQUELLA PERSONA QUE APORTA MAJORS INGRESSOS A LA LLAR [D2]</p> <p>Si ..... 1 Aporta igual que l' altra persona..... 2 No..... 3</p>	<p>D4 <b>EM PODRÍA DIR LA SITUACIÓN LABORAL ACTUAL (PRINCIPAL RESPONSABLE)?</b> D4 <b>EM PODRÍA DIR LA SITUACIÓN LABORAL ACTUAL (ENTREVISTADO)?</b></p> <p>[D4P]</p> <p>Treballa per compte propi..... 1 Treballa per compte aliè..... 2 A l'atur..... 3 Treballa en feines de la llar ..... 4 Jubilat/ Pensionista ..... 5 Estudiant ..... 6</p>
<p>D5 <b>QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE PROPI REALITZA (PRINCIPAL RESPONSABLE)?</b> D5 <b>QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE PROPI REALITZA (ENTREVISTADO)?</b></p> <p><b>Filtros:</b> Si NO D4P=(1) ir a la siguiente</p> <p>[D5P]</p> <p>Empresari (1 a 5 treballadors) ..... 1 Empresari (6 o més treballadors)..... 2 Autònoms (paletes, lampistes, etc) ..... 3 Empresari/ Comerciant sense treballadors..... 4 Professional liberal (advocat, metge, etc)..... 5</p>	<p><b>Filtros:</b> Si NO D2=(3) ir a la siguiente</p> <p>[D4E]</p> <p>Treballa per compte propi..... 1 Treballa per compte aliè..... 2 A l'atur..... 3 Treballa en feines de la llar ..... 4 Jubilat/ Pensionista ..... 5 Estudiant ..... 6</p>

**Filtros:**  
Si NO D4E=(1) ir a la siguiente

[D5E]

<i>Empresari (1 a 5 treballadors)</i> .....	1
<i>Empresari (6 o més treballadors)</i> .....	2
<i>Autònoms (paletes, lampistes, etc)</i> .....	3
<i>Empresari/ Comerciant sense treballadors</i> .....	4
<i>Professional liberal (advocat, metge, etc)</i> .....	5

D6  
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE ALIÈ REALITZA  
(PRINCIPAL RESPONSABLE)?

D6  
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE ALIÈ REALITZA  
(ENTREVISTADO)?

**Filtros:**  
Si NO D4P=(2) ir a la siguiente

[D6P]

<i>Director més de 25 treballadors</i> .....	1
<i>Director fins a 25 treballadors</i> .....	2
<i>Mando superior</i> .....	3
<i>Mando intermedio</i> .....	4
<i>Encarregats/ Representants</i> .....	5
<i>Administratius</i> .....	6
<i>Treballador especialitzat</i> .....	7
<i>Treballador sense especialitzar</i> .....	8

**Filtros:**  
Si NO D4E=(2) ir a la siguiente

[D6E]

<i>Director més de 25 treballadors</i> .....	1
<i>Director fins a 25 treballadors</i> .....	2
<i>Mando superior</i> .....	3
<i>Mando intermig</i> .....	4
<i>Encarregats/ Representants</i> .....	5
<i>Administratius</i> .....	6
<i>Treballador especialitzat</i> .....	7
<i>Treballador sense especialitzar</i> .....	8

D7  
QUANT ESTAVA ACTIU, TREBALLVA PER COMPTE PROPI O  
PER COMPTE ALIÈ (PRINCIPAL RESPONSABLE)?

D7\_1  
QUANT ESTAVA ACTIU, TREBALLVA PER COMPTE PROPI O  
PER COMPTE ALIÈ (ENTREVISTADO)?

**Filtros:**  
Si NO D4P=(3;5) ir a la siguiente

[D7P]

<i>Treballava per compte propi</i> .....	1
<i>Treballava per compte aliè</i> .....	2
<i>No ha treballat mai</i> .....	3

**Filtros:**  
Si NO D4E=(3;5) ir a la siguiente

[D7E]

<i>Treballava per compte propi</i> .....	1
<i>Treballava per compte aliè</i> .....	2
<i>No ha treballat mai</i> .....	3

D5  
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE PROPI REALITZAVA  
(PRINCIPAL RESPONSABLE)?

D5  
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE PROPI REALITZAVA  
(ENTREVISTADO)?

**Filtros:**  
Si NO D7P=(1) ir a la siguiente

[D7\_PCP]

<i>Empresari (1 a 5 treballadors)</i> .....	1
<i>Empresari (6 o más teballadors)</i> .....	2
<i>Autònoms (paleta, lampista, etc)</i> .....	3
<i>Empresari/ Comerciant sense treballadors</i> .....	4
<i>Profesional liberal (advocat, metge, etc)</i> .....	5

**Filtros:**  
Si NO D7E=(1) ir a la siguiente

[D7\_ECP]

<i>Empresari (1 a 5 treballadors)</i> .....	1
<i>Empresari (6 o más treballadors)</i> .....	2
<i>Autònoms (paletes, lampistes, etc)</i> .....	3
<i>Empresari/ Comerciant sense treballadors</i> .....	4
<i>Profesional liberal (advocat, metge, etc)</i> .....	5

D6  
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE ALIÈ REALITZAVA  
(PRINCIPAL RESPONSABLE)?

D6  
QUIN TIPUS D'ACTIVITAT PER COMPTE ALIÈ REALITZAVA  
(ENTREVISTADO)?

**Filtros:**  
Si NO D7P=(2) ir a la siguiente

[D7\_PCA]

<i>Director més de 25 treballadors</i> .....	1
<i>Director fins a 25 treballadors</i> .....	2
<i>Mando superior</i> .....	3
<i>Mando intermig</i> .....	4
<i>Encarregat/ Representant</i> .....	5
<i>Administratiu</i> .....	6
<i>Treballador especialitzat</i> .....	7
<i>Treballador sense especialitzar</i> .....	8

**Filtros:**  
Si NO D7E=(2) ir a la siguiente

[D7\_ECA]

<i>Director més de 25 treballadors</i> .....	1
<i>Director fins a 25 treballadors</i> .....	2
<i>Mando superior</i> .....	3
<i>Mando intermig</i> .....	4
<i>Encarregats/ Representants</i> .....	5
<i>Administratius</i> .....	6
<i>Treballador especialitzat</i> .....	7
<i>Treballador sense especialitzar</i> .....	8

JA HEM FINALITZAT EL QÜESTIONARI,

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL-LABORACIÓ  
YA HEMOS FINALIZADO EL CUESTIONARIO,

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN  
COMENTARIS I INCIDÈNCIES DURANT L'ENTREVISTA  
ENTREVISTADOR/A SI NO HI HA COMENTARIS PULSAR  
RETURN

[OBS]

