



Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 456

Data 17 setembre 2008

marketing research



INFORME DE RESULTATS

ESTUDI DE SATISFACCIÓ - COMPRA ADIGSA (2008)



Diputació, 237 4a planta
08007 Barcelona
Tel: 93 272 17 18
Fax: 93 488 14 93

<http://www.mdk.es>
e-mail: mdk@mdk.es

Elaborat per:



Maig 2008

ÍNDEX

Introducció	3
Dades de classificació	7
Procés inicial d'informació	12
Procés d'adjudicació	34
Procés de contracte de compravenda	66
Procés d'escriptura	87
Procés de lliurament d'habitatges	112
Acabats de l'habitatge	122
Relació post venda	137
Importància i Satisfacció global	153
Anàlisis: Regressió i Clúster	166

INTRODUCCIÓ

L'informe de resultats que presenta **MDK Investigació de Mercats** a **ADIGSA** respon a la necessitat d'informació per conèixer la **percepció de la qualitat del servei de compravenda** que tenen els usuaris de l'empresa pública.

MDK Investigació de Mercats queda a la seva disposició davant de qualsevol dubte o suggeriment referent al que s'exposa en les següents pàgines.

OBJECTIUS DEL ESTUDI

L'objectiu general de l'estudi és poder aportar informació per conèixer el **grau de satisfacció dels usuaris d'aquest servei de compravenda que ofereix ADIGSA**.

Per tal de poder assolir aquests objectiu que ens hem plantejat anteriorment, **MDK Investigació de Mercats** ha considerat necessari estudiar els següents aspectes:

- Com els usuaris van conèixer **ADIGSA**
- Quina opinió tenien de l'empresa pública abans de ser usuaris dels serveis d'**ADIGSA**
- Quina imatge té l'usuari d'**ADIGSA** en general i en concret dels serveis que ofereix
- Quin es el **grau de satisfacció** a nivell general i amb cada un dels serveis utilitzats d'**ADIGSA**
- Descripció dels **aspectes susceptibles de millora** de cada un dels serveis que ofereix **ADIGSA**
- Quins son els **factors fonamentals que formen el grau de satisfacció** dels usuaris a nivell general i en concret per a cada un dels serveis
- Quins serveis ha utilitzat d'**ADIGSA**
- Principals variables d'interès a nivell de classificació sociodemogràfica/professional dels usuaris dels serveis
- Segmentació dels usuaris en funció de les seves opinions en relació a la qualitat del servei que ofereix **ADIGSA**
- Relació de demandes i necessitats de "serveis" no coberts en l'actualitat per **ADIGSA** i que els usuaris consideren que hauria d'oferir

FITXA TÈCNICA

- **UNIVERS:** Persones que disposen d'una habitatge de compravenda gestionat per **ADIGSA**
- **ÀMBIT:** Residents en les províncies de **Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona**.
- **MOSTRA: 901 enquestes telefòniques vàlides**, amb un marge de error global de +/- 3,21% (segons un univers de 12745 habitatges de compravenda a partir de 1985) per un nivell de confiança del 95,5% i en el supòsit de màxima indeterminació (K=2 P=Q=50%)
- **ANÀLISI DEL ESTUDI:** Resultats globals ponderats en funció de cada una de las zones: Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona. Els resultats de cada zona es presenten amb l'error estadístic que representa el número de enquestes realitzades en cada una de elles.

La mostra obtinguda (sense ponderar) se ha ponderat segons els pes de cada una de las zones objecte de estudi, per ajustar els resultats globals a la realitat.

Mostra sense ponderar

	Freqüència	Percentatge (%)
Província de Barcelona	537	59,6
Província de Girona	100	11,1
Província de Lleida	104	11,5
Província de Tarragona	160	17,8
Total	901	100

Mostra ponderada

	Freqüència	Percentatge (%)
Província de Barcelona	700	77,8
Província de Girona	56	6,2
Província de Lleida	60	6,7
Província de Tarragona	84	9,3
Total	900	100

- **SELECCIÓ:** Aleatòria per quotes segons zones, complint el criteri d'intentar realitzar les enquestes als usuaris més recents del procés
- **ENQUESTA:** CATI telefònic
- **DATA DEL TREBALL DE CAMP:** Del 5 al 17 de març de 2008

FITXA TÈCNICA

- **PERFIL TELEFÒNIC DEL ESTUDI:**

En aquesta pàgina presentem els principals índexs telefònics del estudi:

Total de trucades realitzades:	10049
Total de contactes realitzats:	3809
Contactes realitzats on existeix entrevista:	1279
Entrevistes finalitzades amb èxit:	915
Entrevistes vàlides:	901

Temps mig d'enquesta: 15 minuts i 39 segons

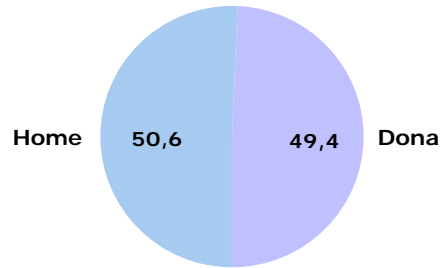
DADES DE CLASSIFICACIÓ

DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 900

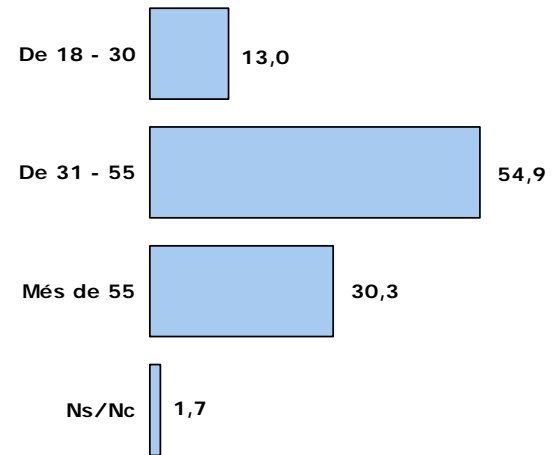
GÈNERE

Resultats en %



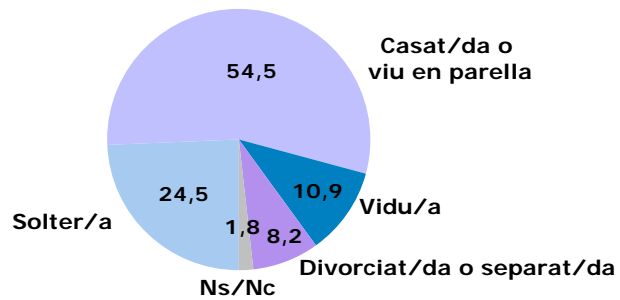
EDAT

Resultats en %



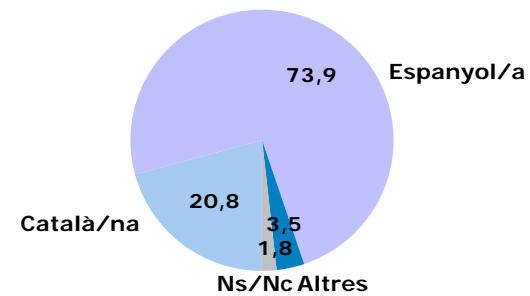
ESTAT CIVIL

Resultats en %



NACIONALITAT

Resultats en %

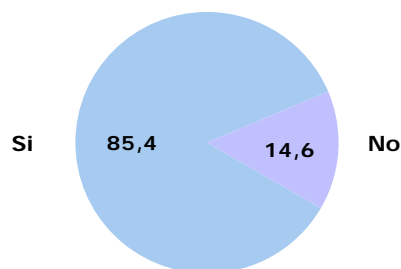


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 900

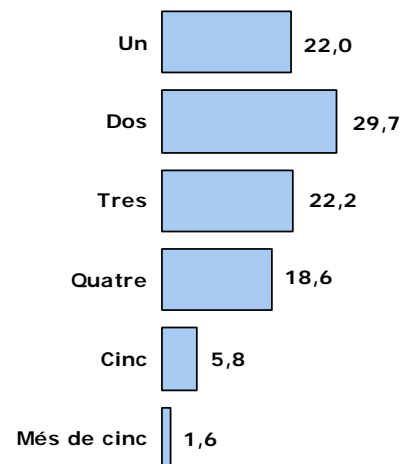
ÉS VOSTÈ EL PRINCIPAL RESPONSABLE DE LA LLAR (APORTA MAJORS INGRESSOS)

Resultats en %



NOMBRE TOTAL DE PERSONES A LA LLAR

Resultats en %

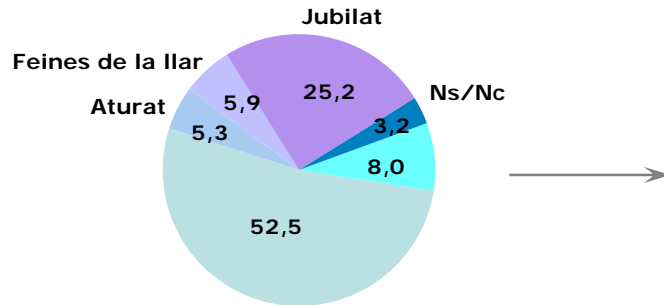


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 900

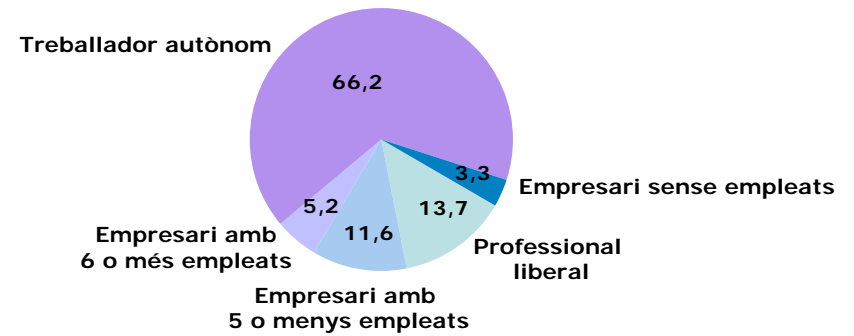
SITUACIÓ LABORAL ACTUAL DE L'ENTREVISTAT/DA

Resultats en %



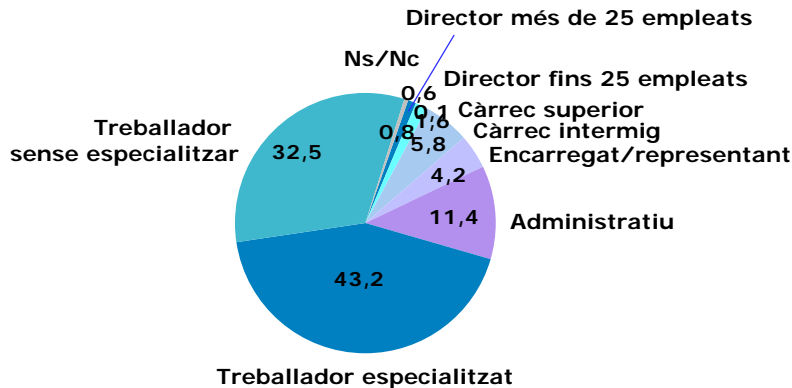
Base: Treballa per compte propi (n=72)

Resultats en %



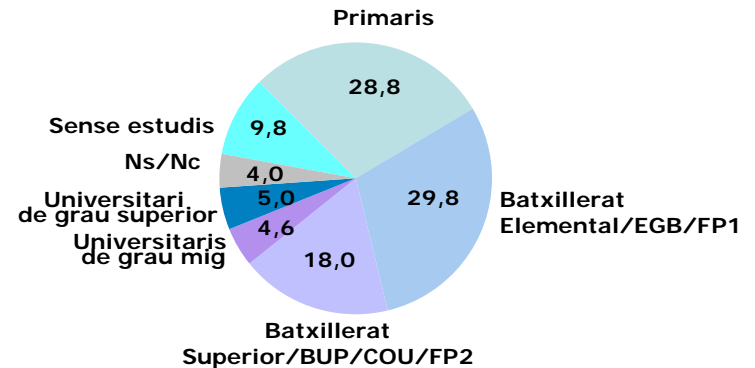
Base: Treballa per compte aliè (n=472)

Resultats en %



NIVEL D'ESTUDIS COMPLETS DE L'ENTREVISTAT

Resultats en %

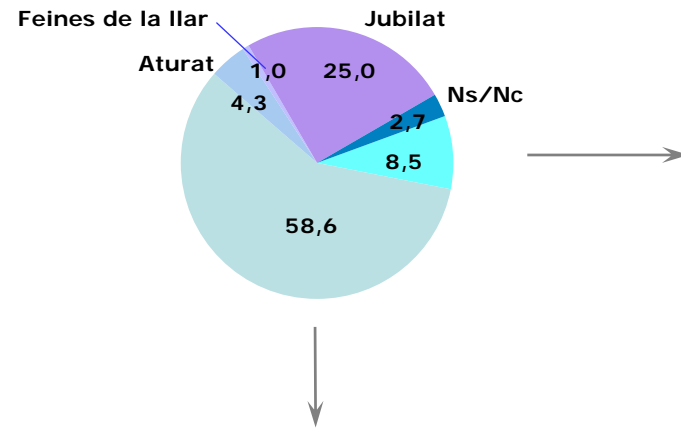


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 900

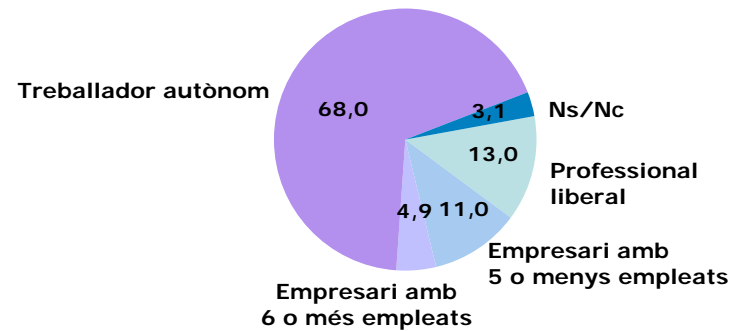
SITUACIÓ LABORAL ACTUAL DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

Resultats en %



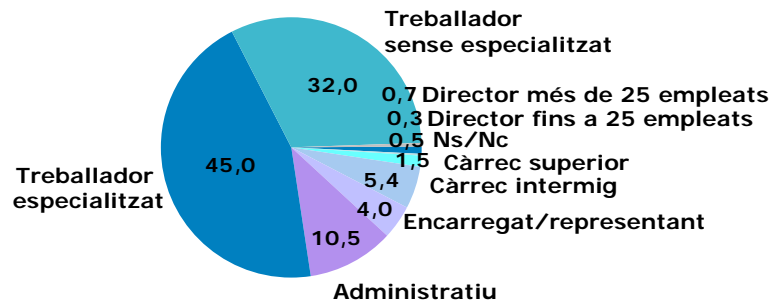
Base: Treballa per compte propi (n=76)

Resultats en %



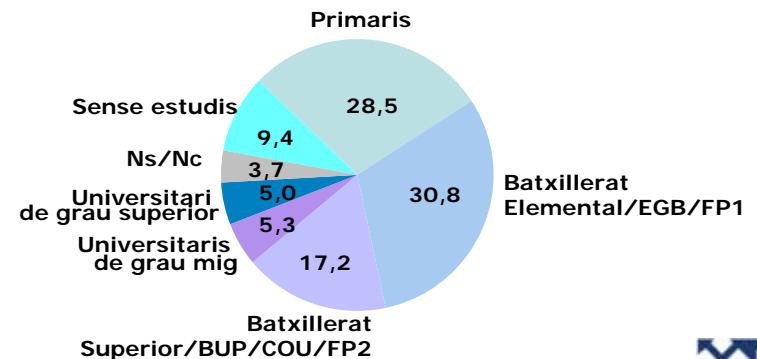
Base: Treballa per compte aliè (n=528)

Resultats en %



NIVELL D'ESTUDIS COMPLETS DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

Resultats en %



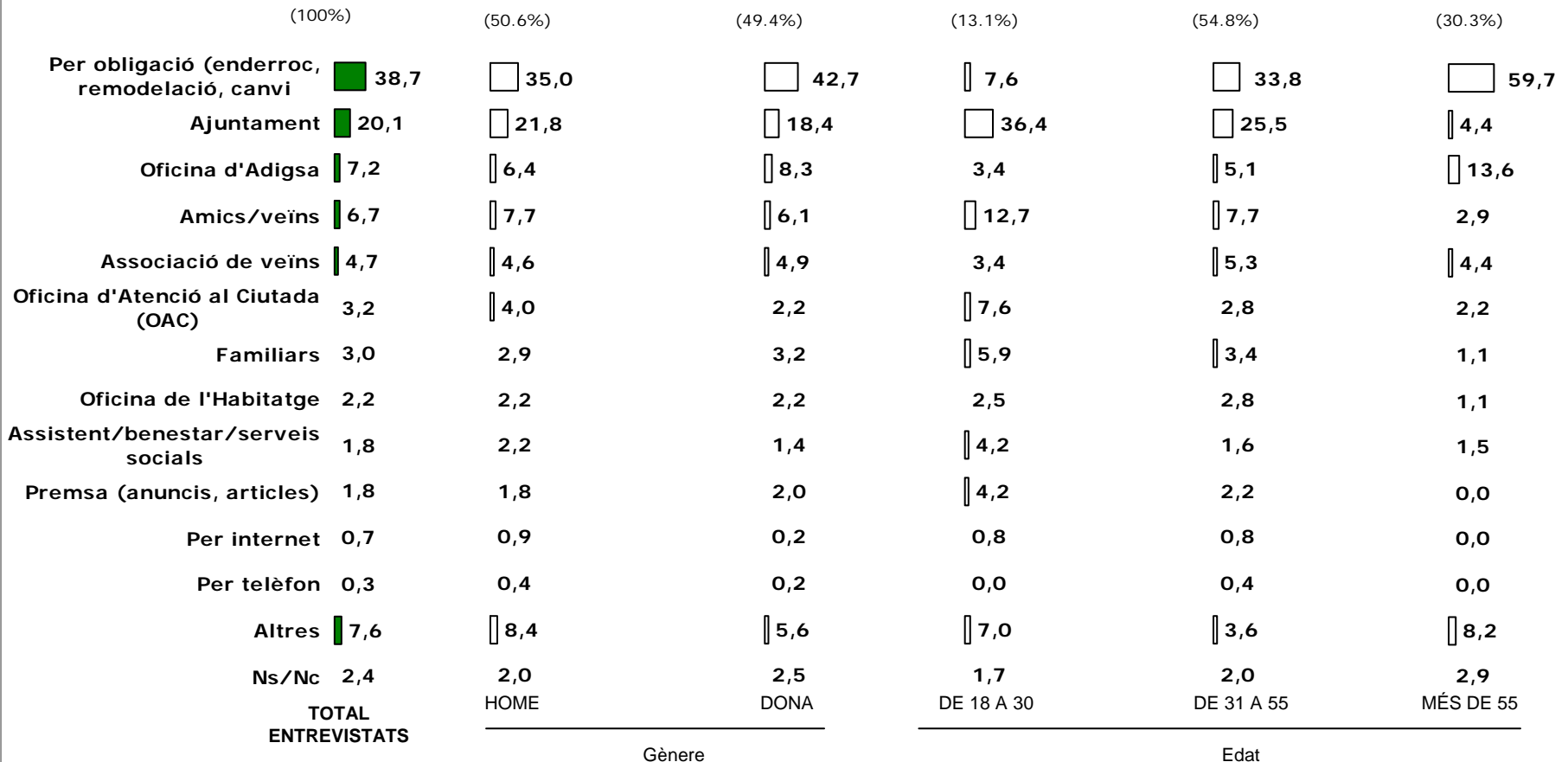
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.1 COM ES VA INFORMAR PER SOL·LICITAR EL SEU HABITATGE?

n: Total entrevistats=900

Resultats en %



Altres: Periòdic de Catalunya (8), Generalitat (8), Sindicats (7), Li van cedir el pis (5), Pels propietaris del pis (3), INCASOL (3), El va heretar (2), Revista de Cambrils (1), Immobiliària (1), Patrimoni de la vivenda (1), Oficina oficial de Lleida (1), Diari el Segre (1), Regesa (1), Publicitat, cartells i triptics (6), Televisió (1), Centre Cívic (1), Consell Comarcal (1)

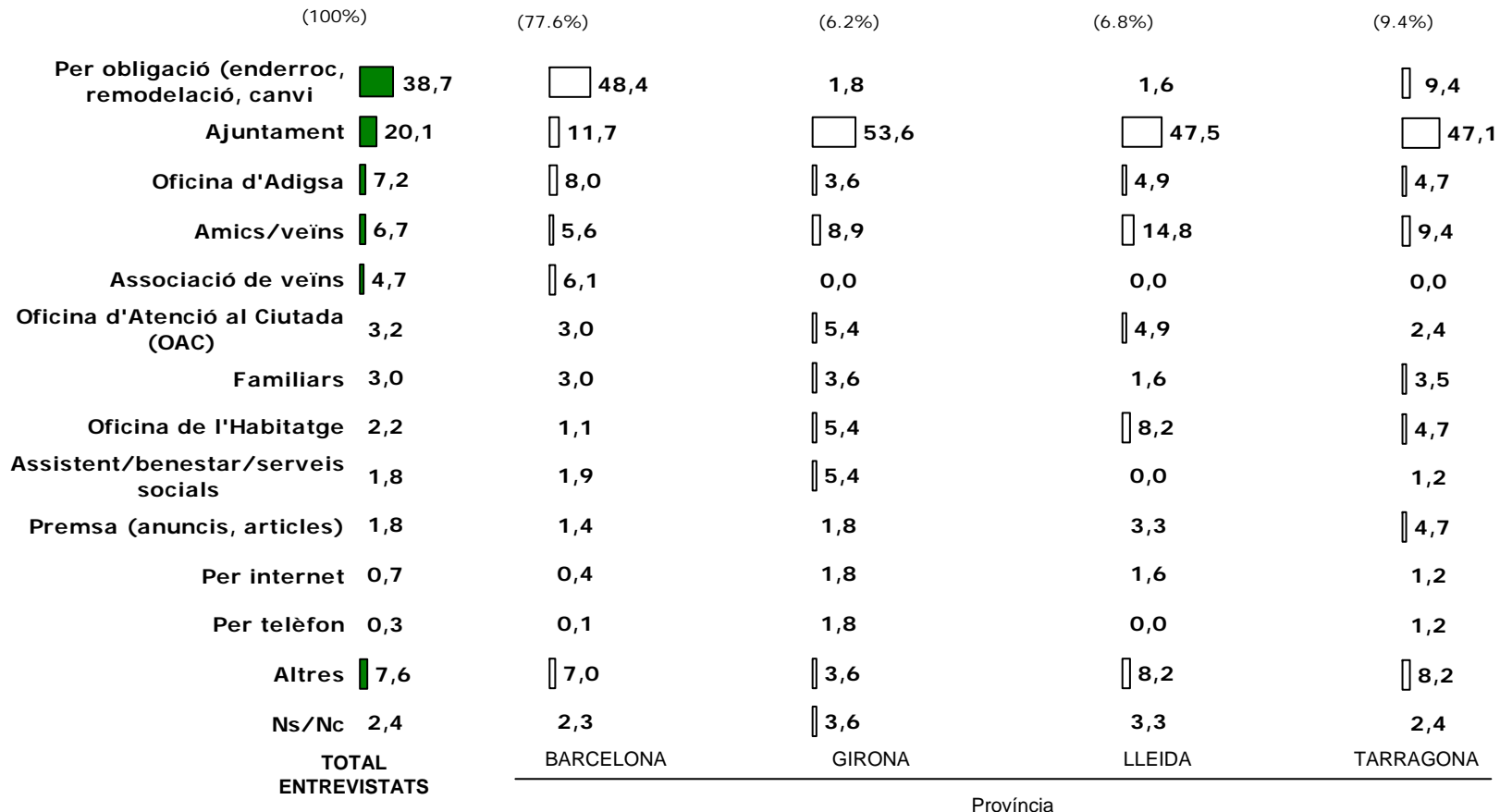
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.1

COM ES VA INFORMAR PER SOL·LICITAR EL SEU HABITATGE?

n: Total entrevistats=900

Resultats en %



Altres: Periòdic de Catalunya (8), Generalitat (8), Sindicats (7), Li van cedir el pis (5), Pels propietaris del pis (3), INCASOL (3), El va heretar (2), Revista de Cambrils (1), Immobiliària (1), Patrimoni de la vivenda (1), Oficina oficial de Lleida (1), Diari el Segre (1), Regesa (1), Publicitat, cartells i triptics (6), Televisió (1), Centre Cívic (1), Consell Comarcal (1)

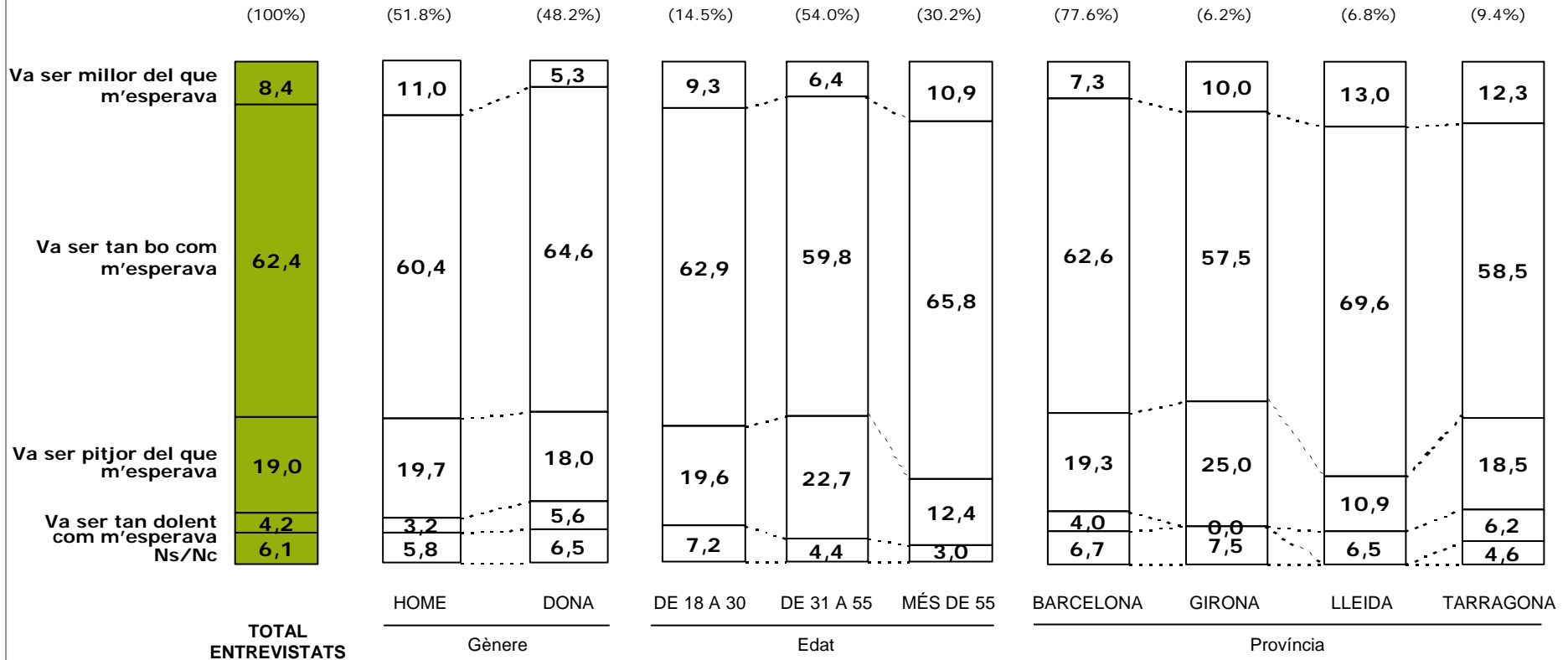
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.2

EL SERVEI INFORMATIU INICIAL REBUT D'ADIGSA...

n: Total entrevistats=900

Resultats en %



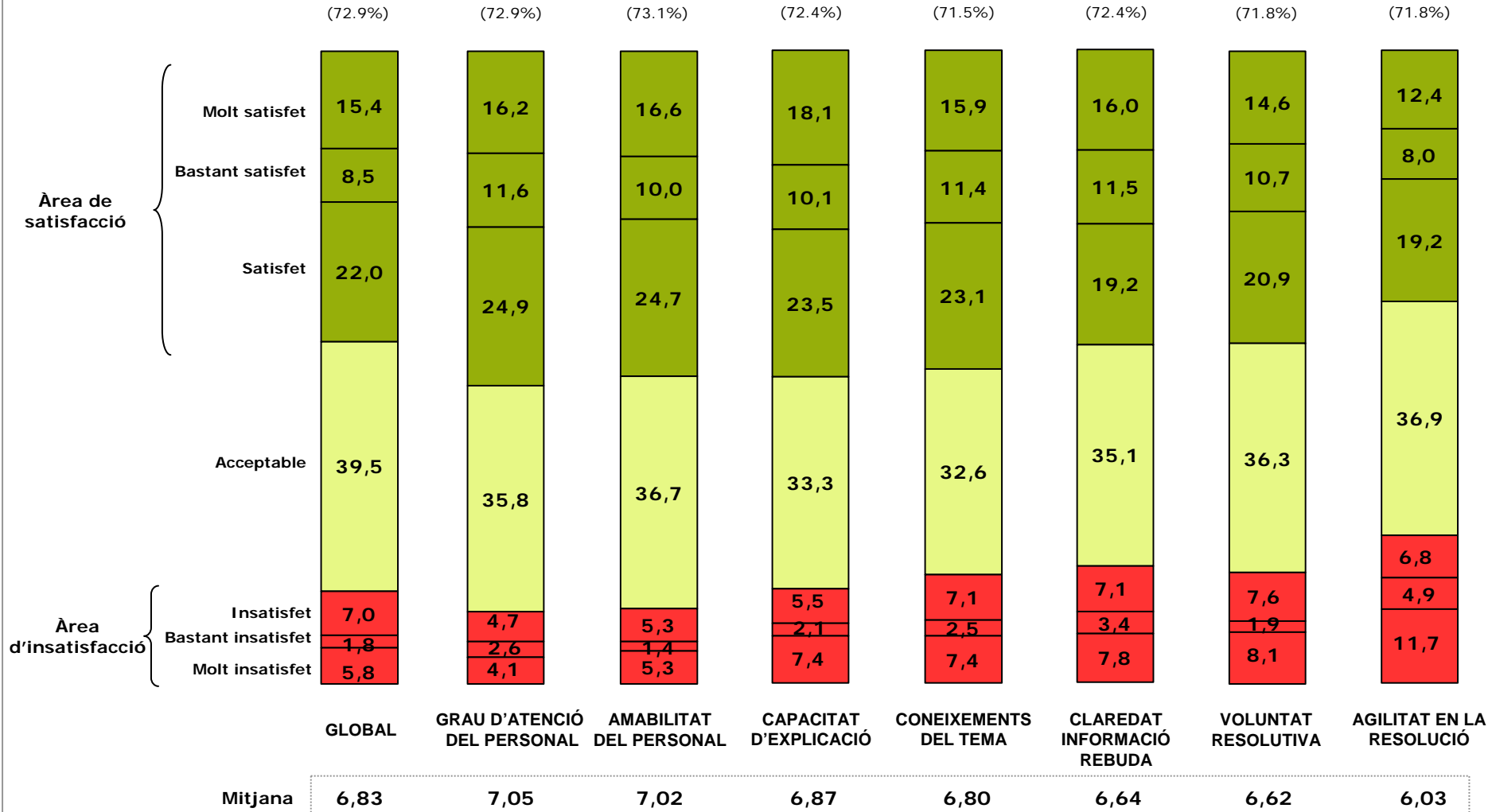
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Total entrevistats=900

Resultats en %



■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

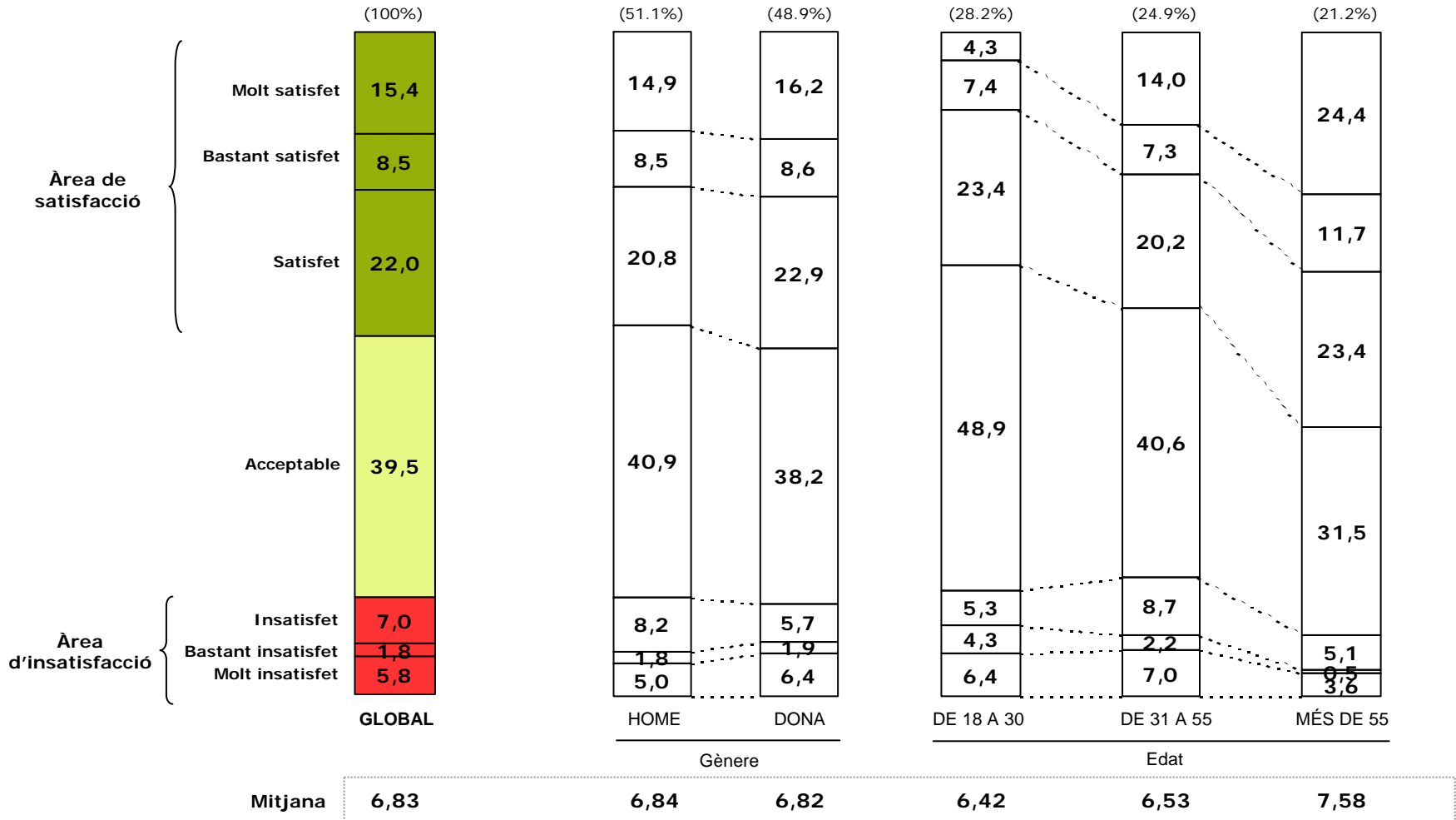
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=657

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATSFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



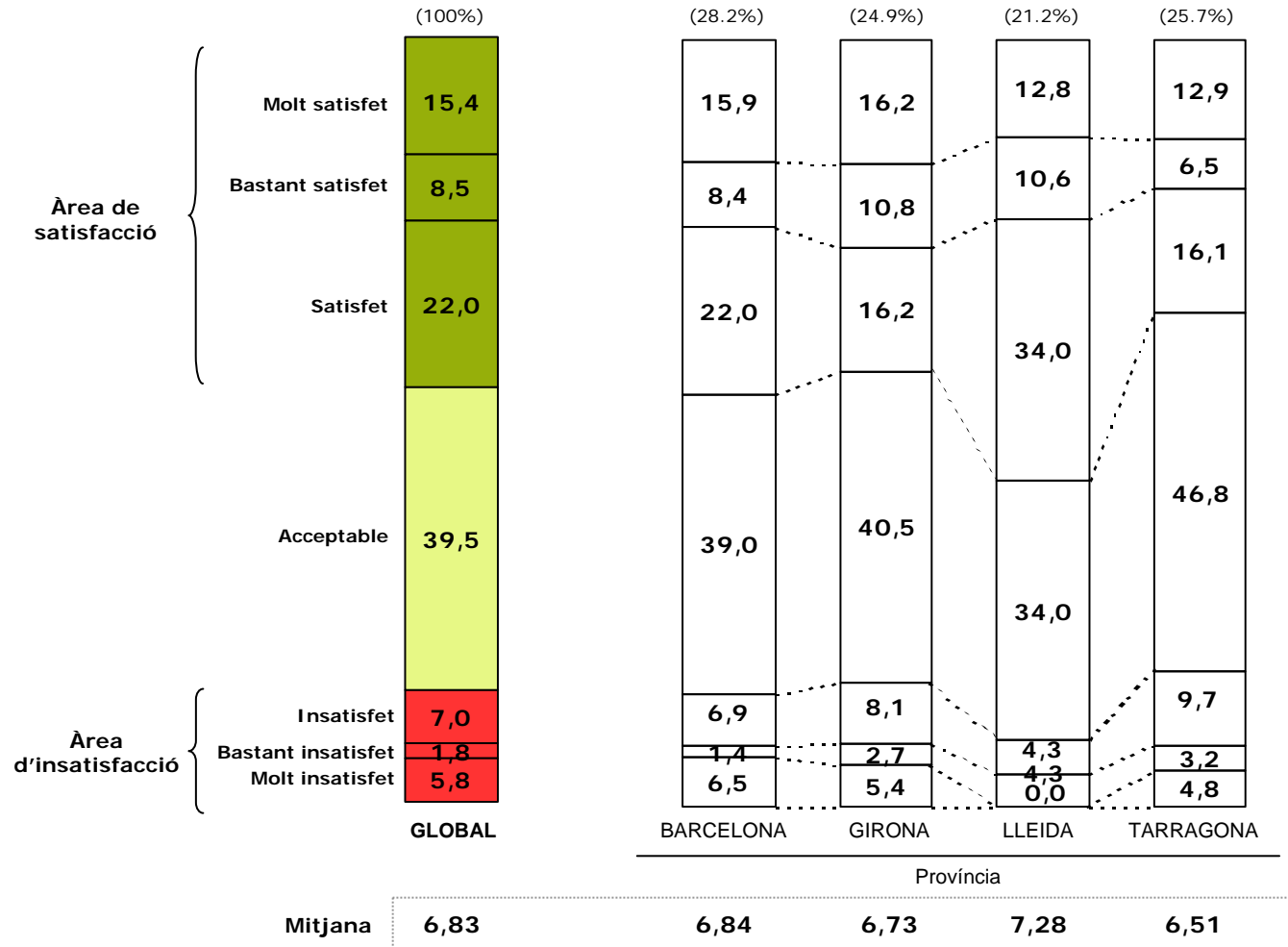
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=657

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



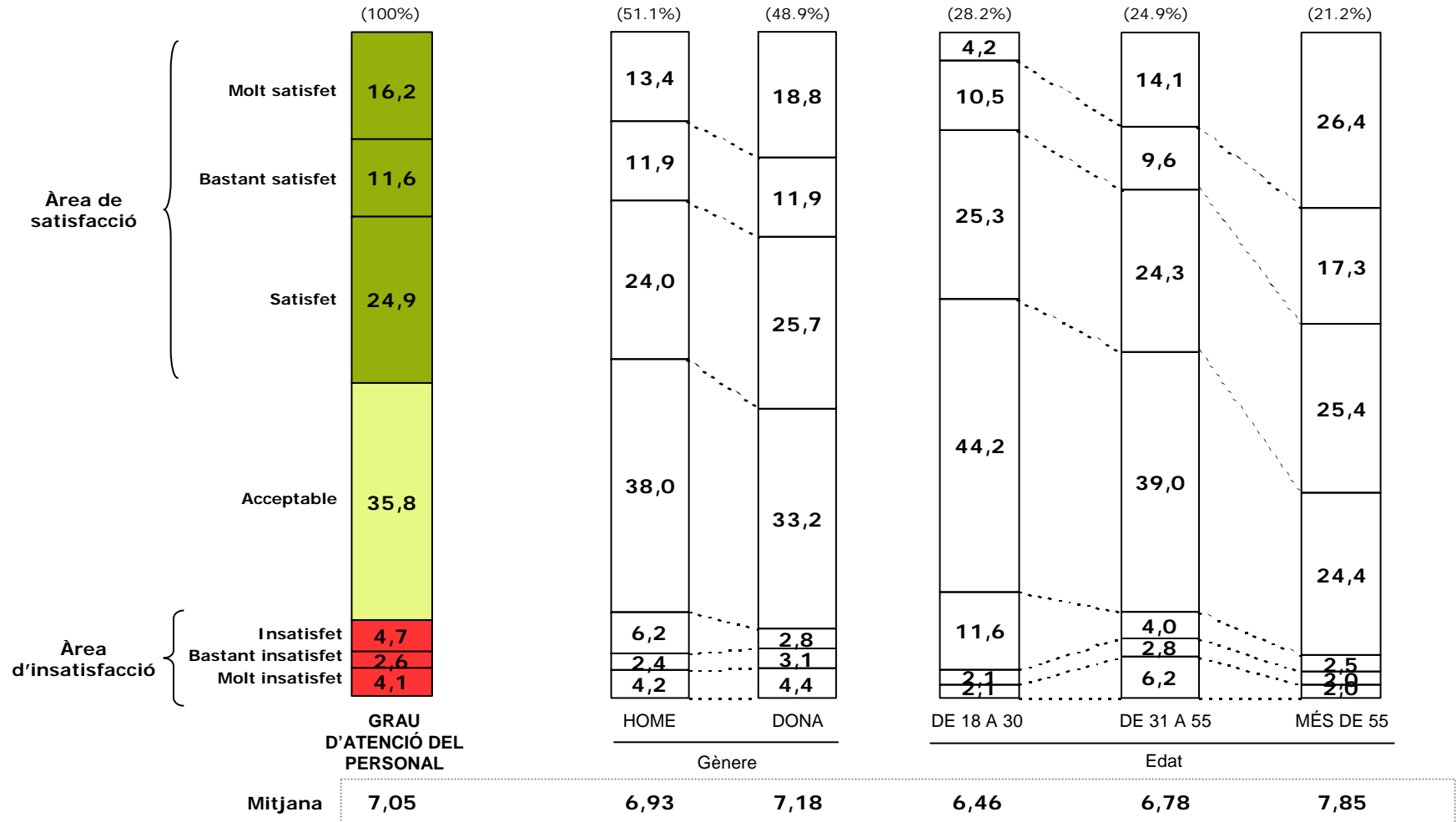
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=655

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



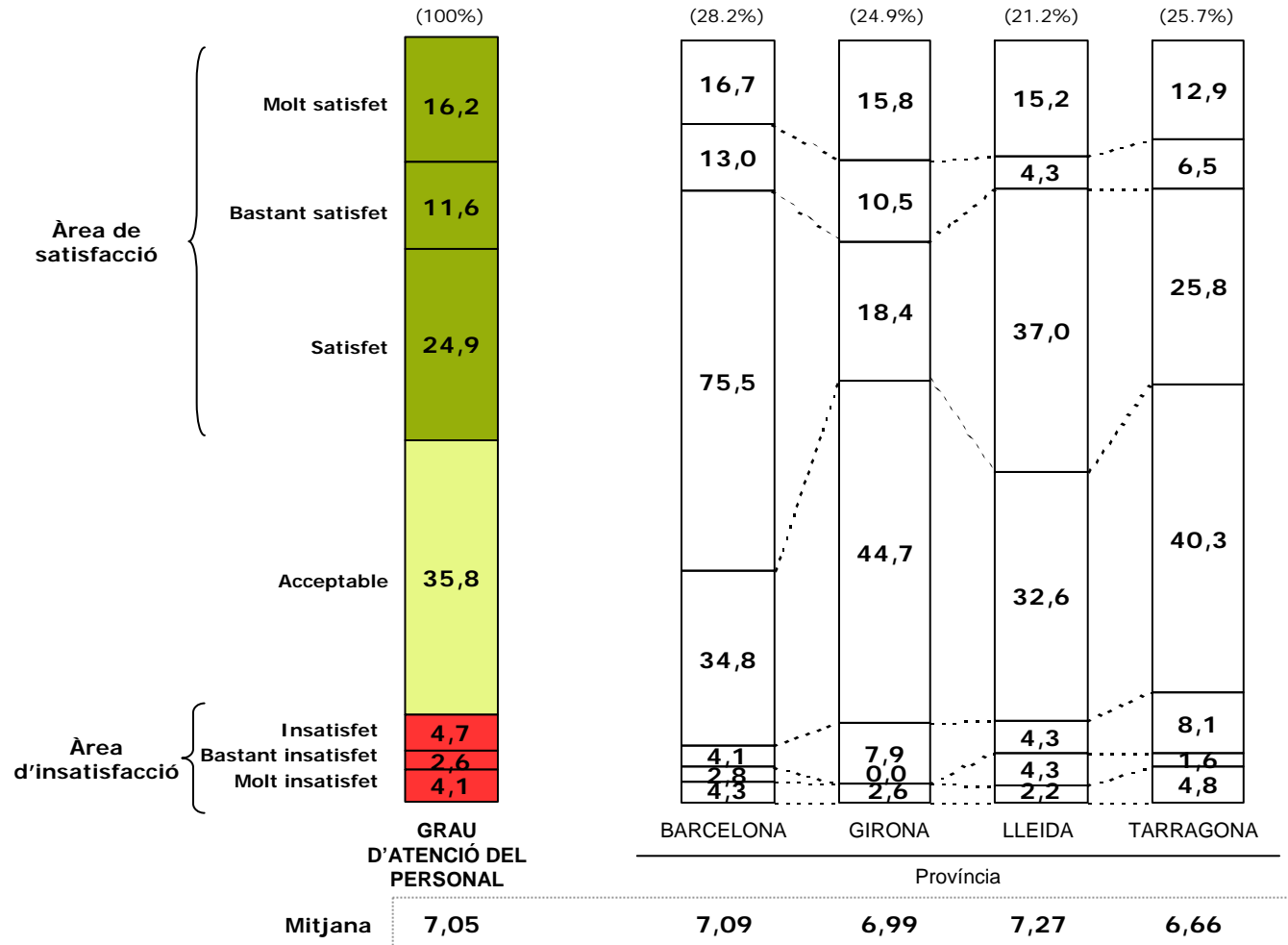
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=655

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



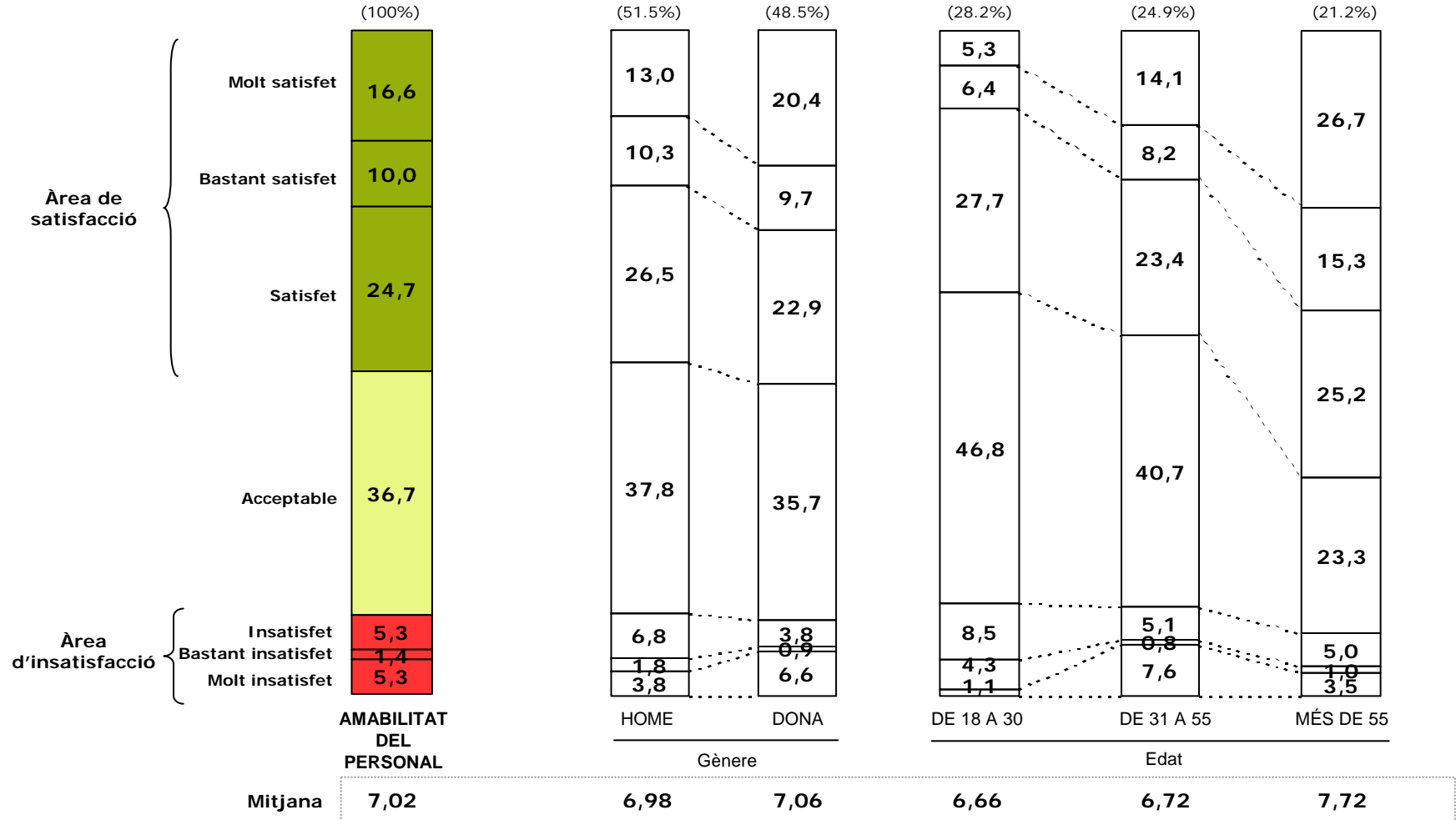
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=657

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATSFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



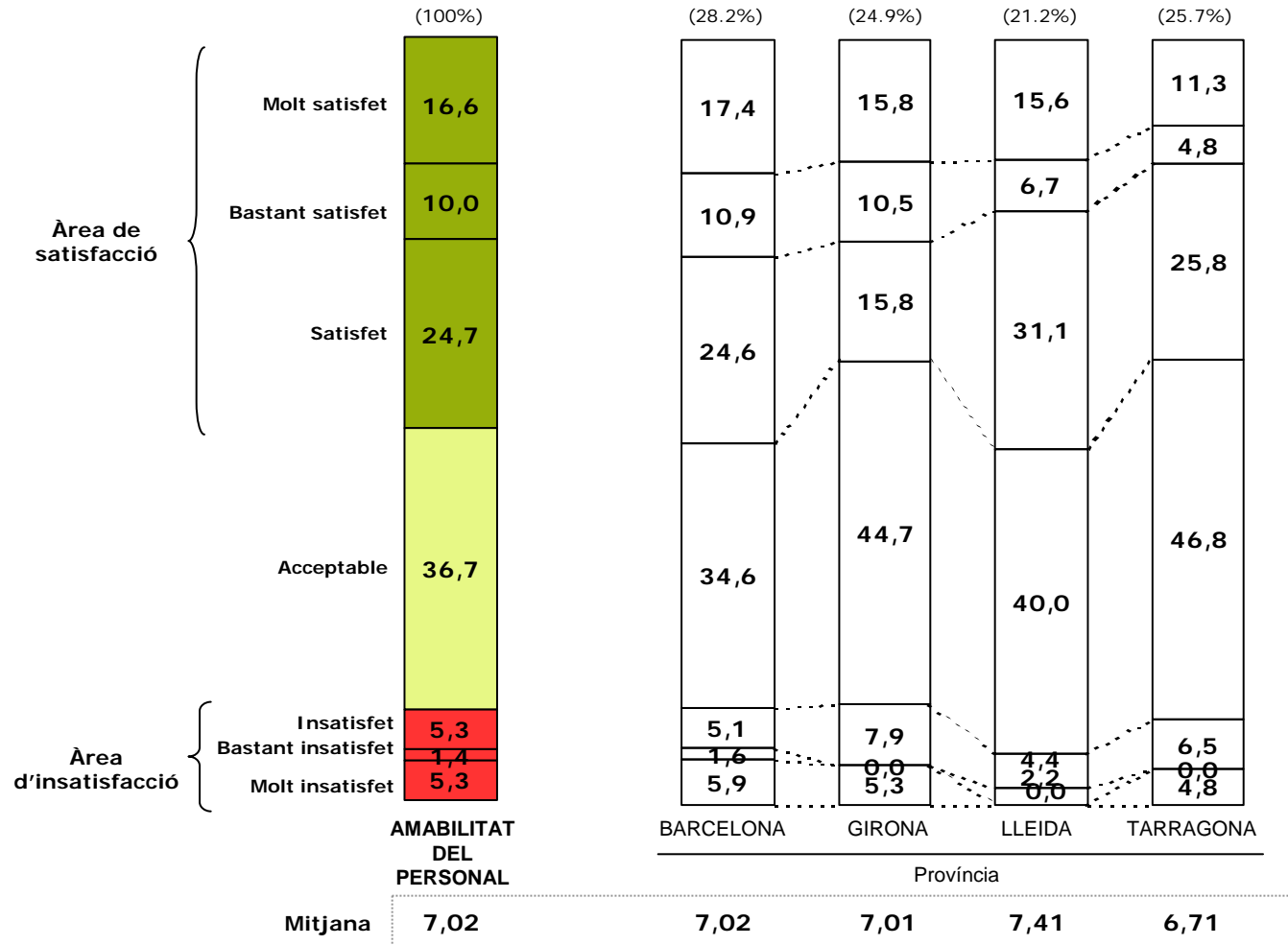
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=657

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



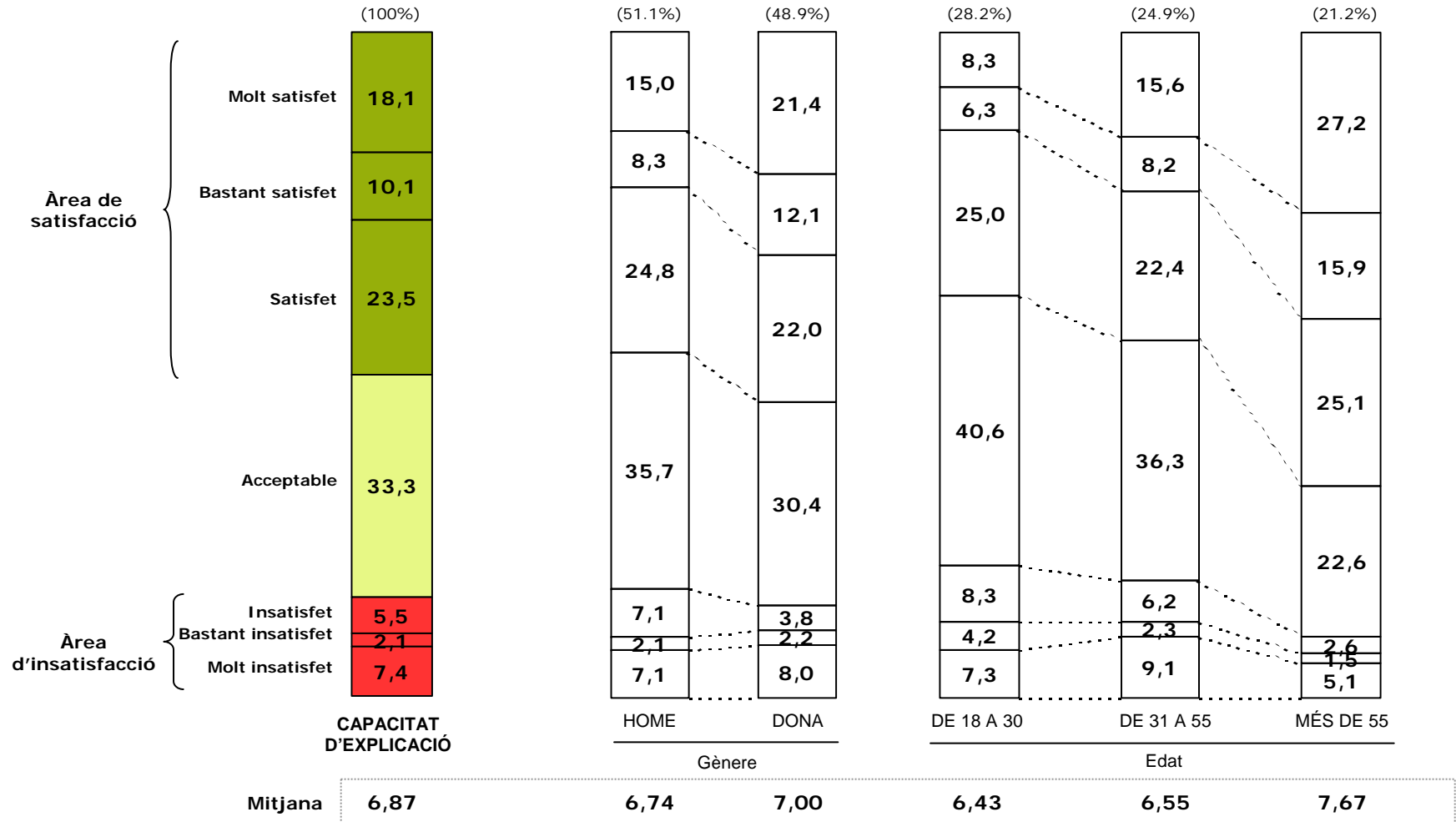
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=654

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



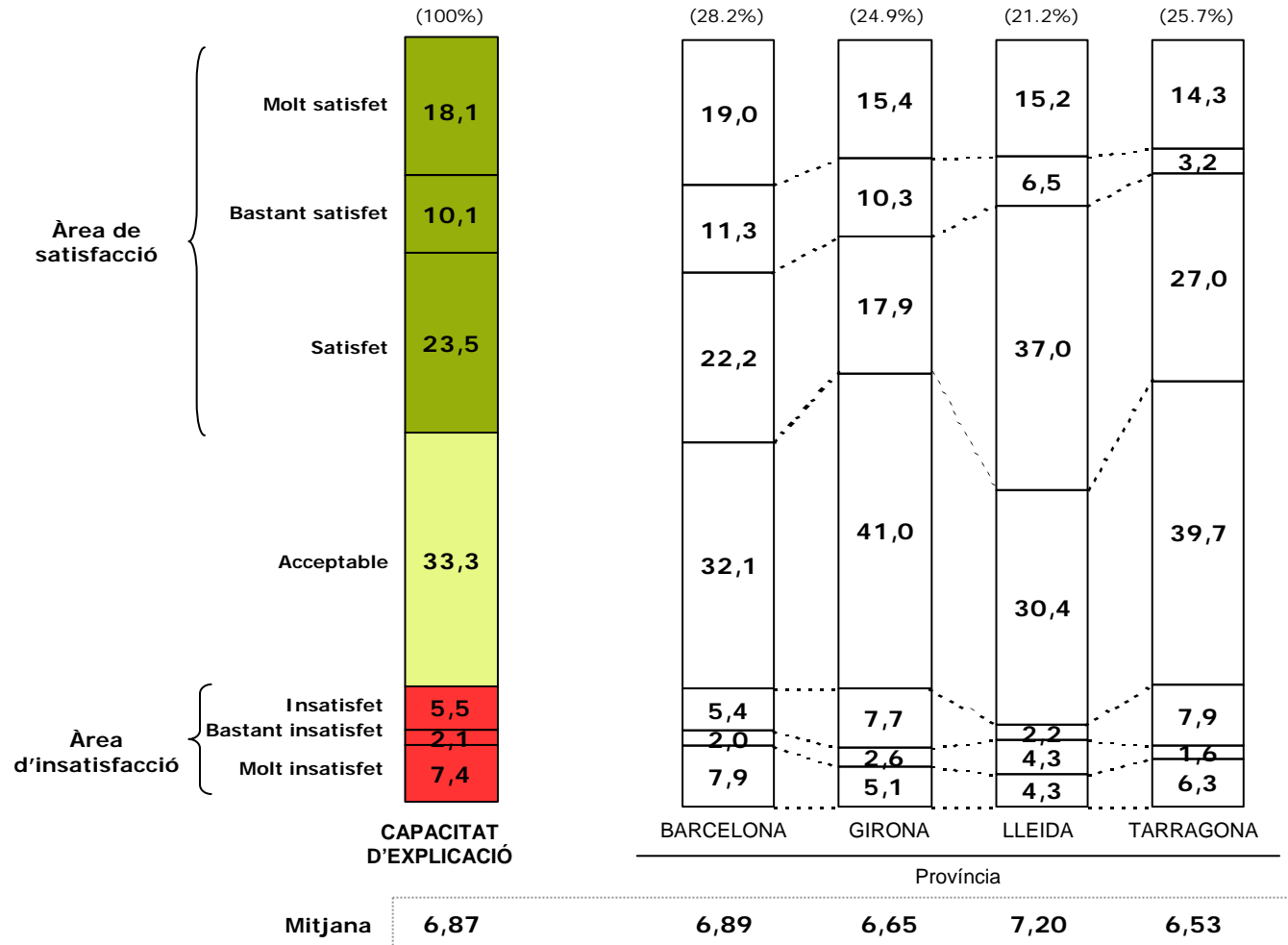
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=654

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



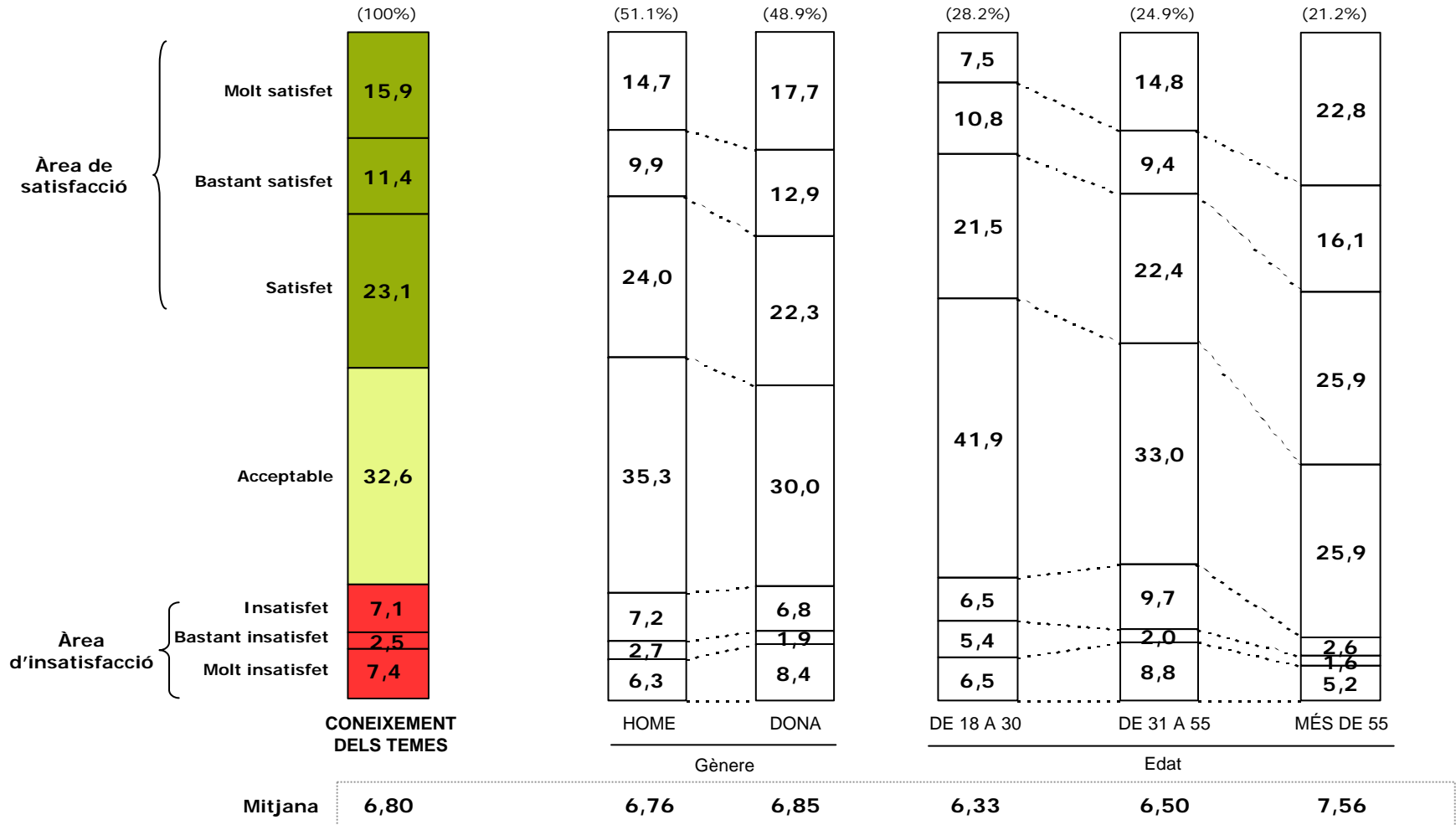
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=648

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATSFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



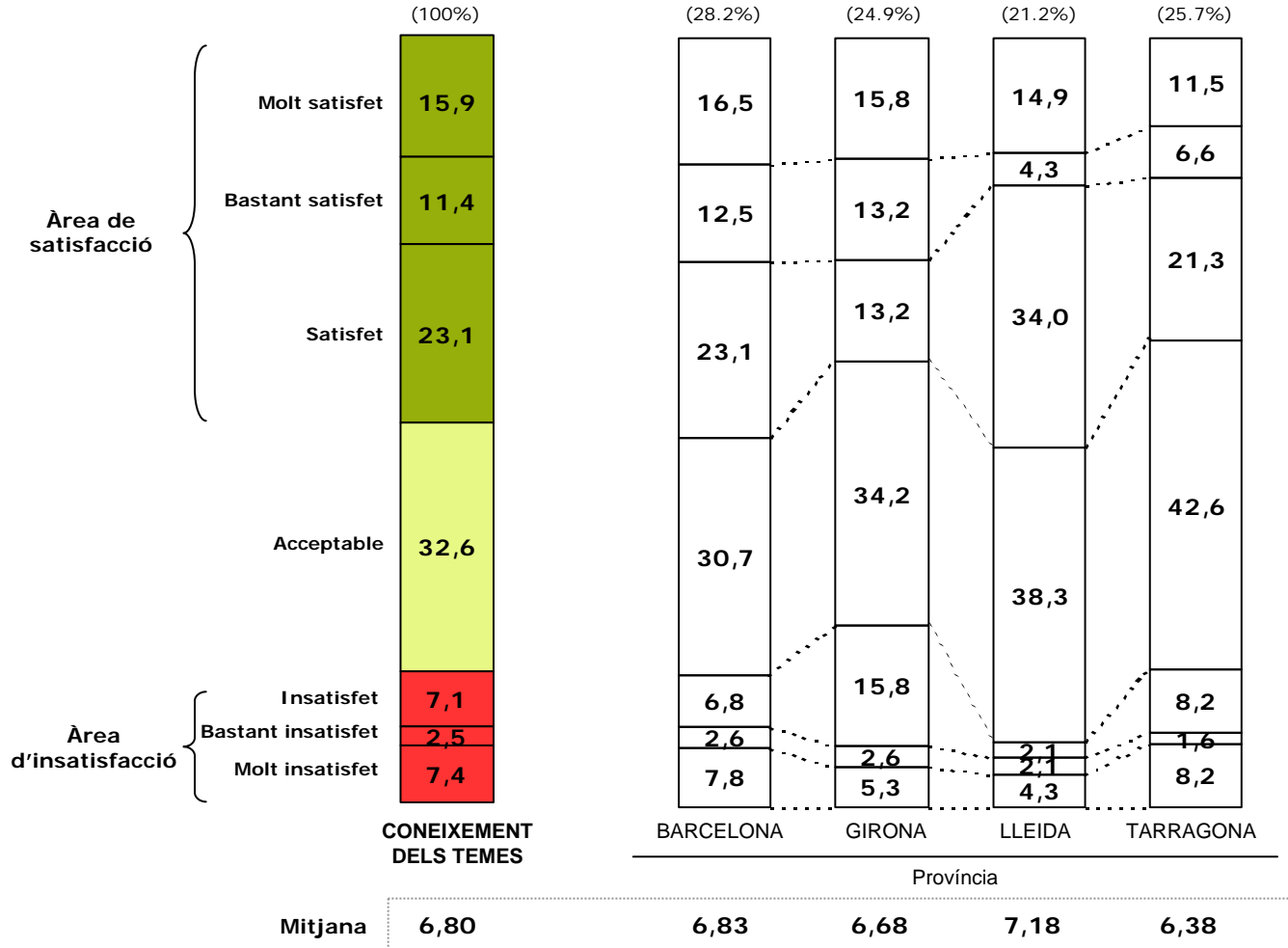
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=648

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



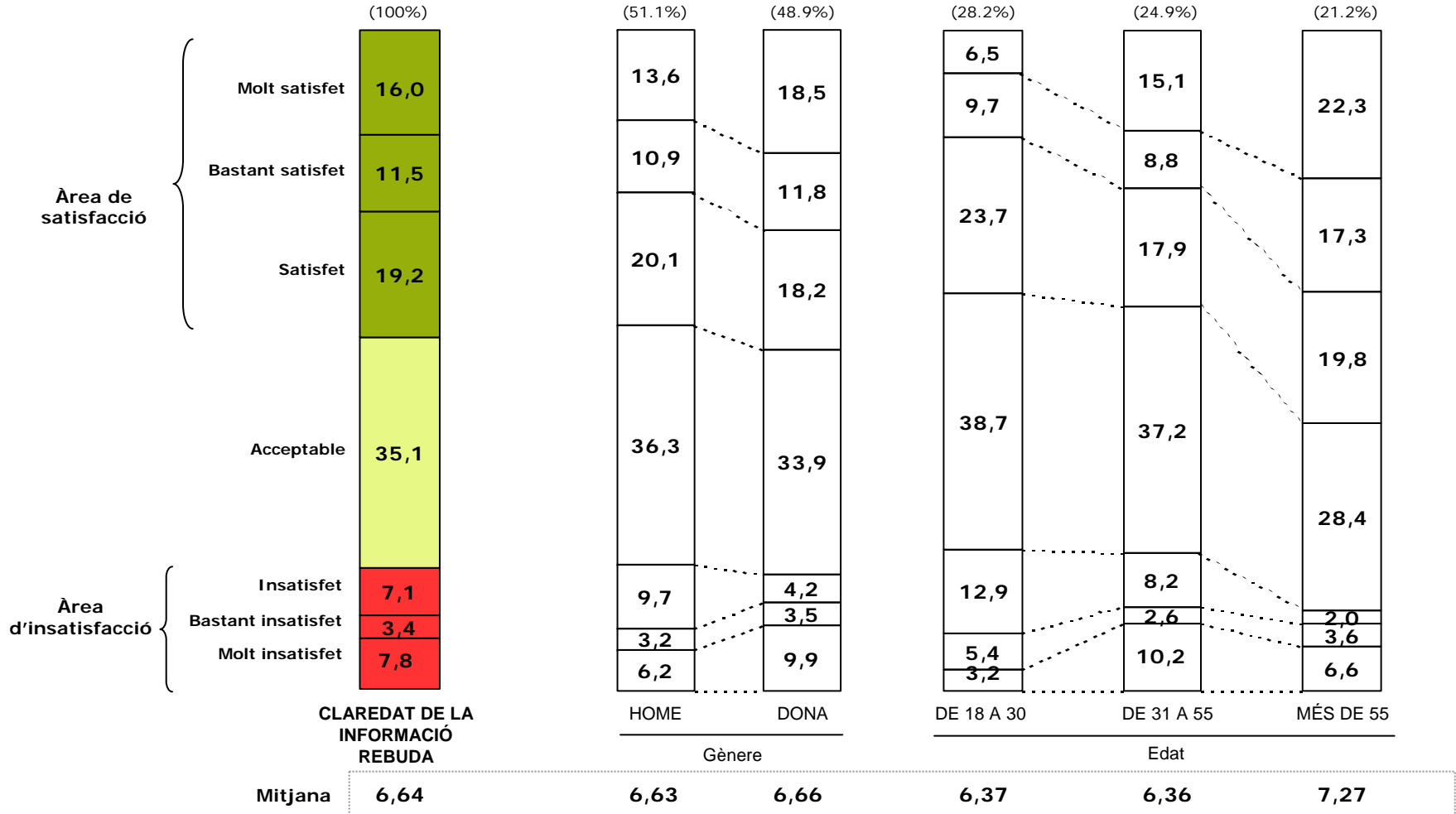
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=651

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



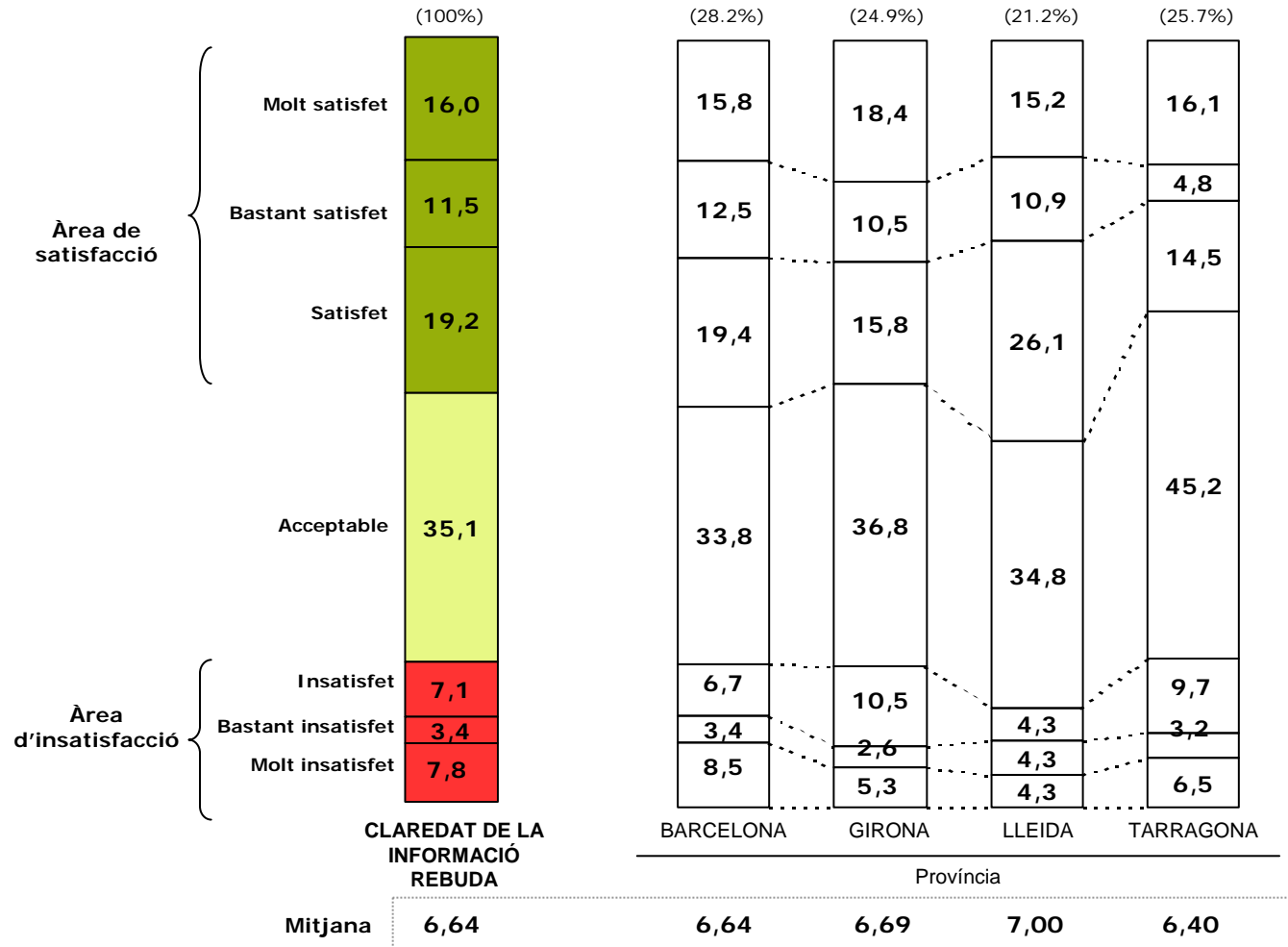
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=651

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



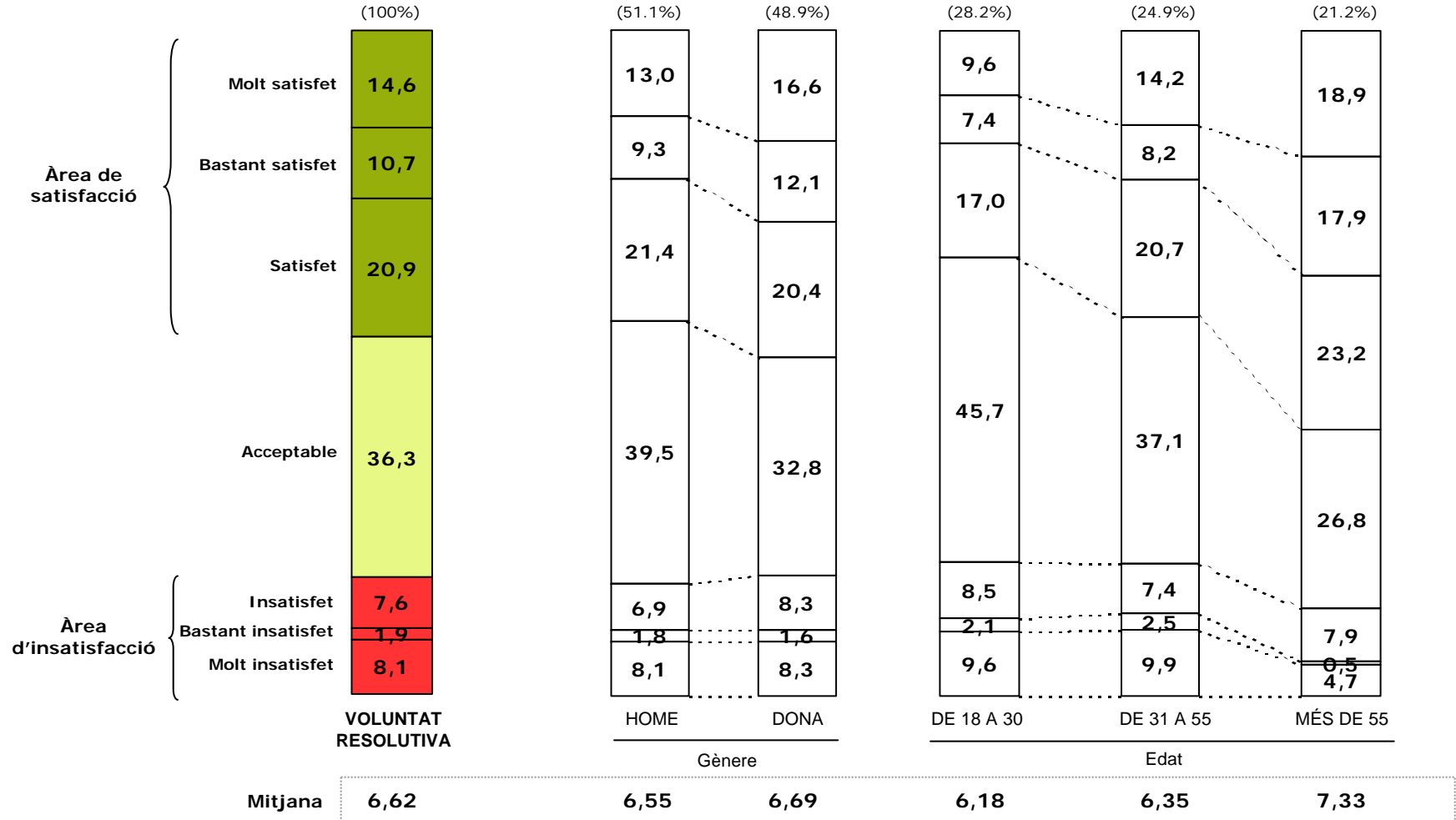
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=646

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



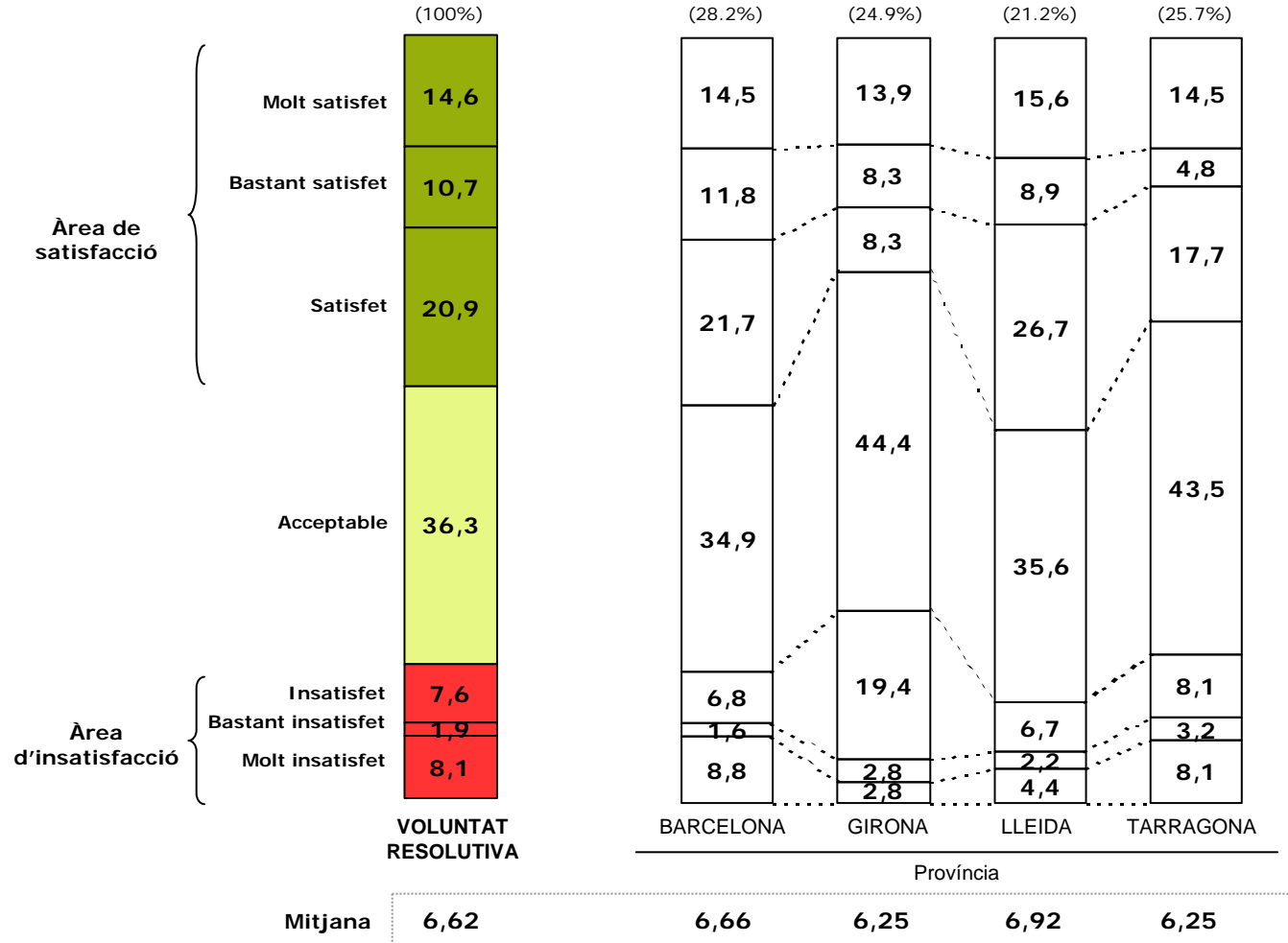
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=646

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



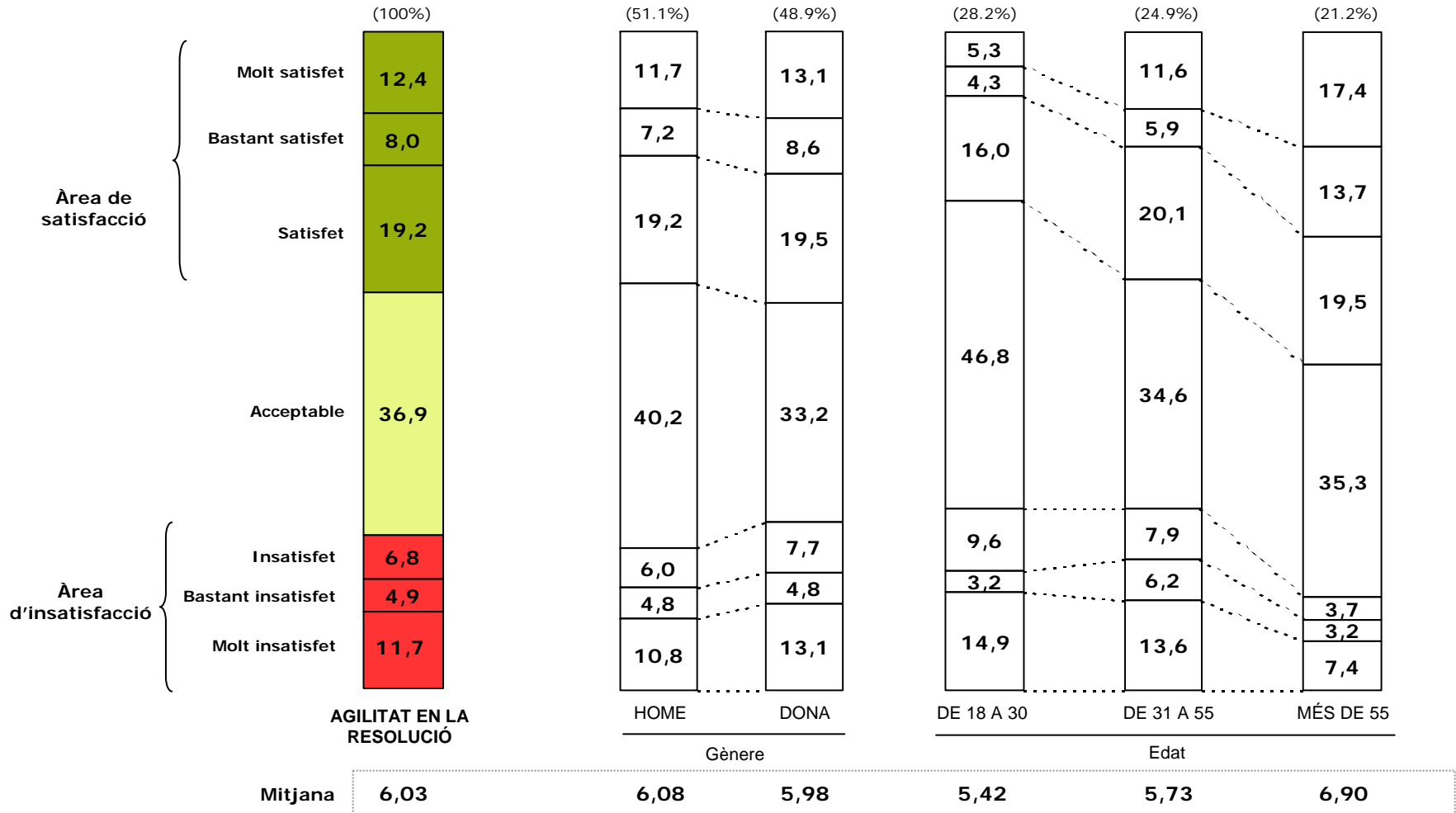
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=646

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



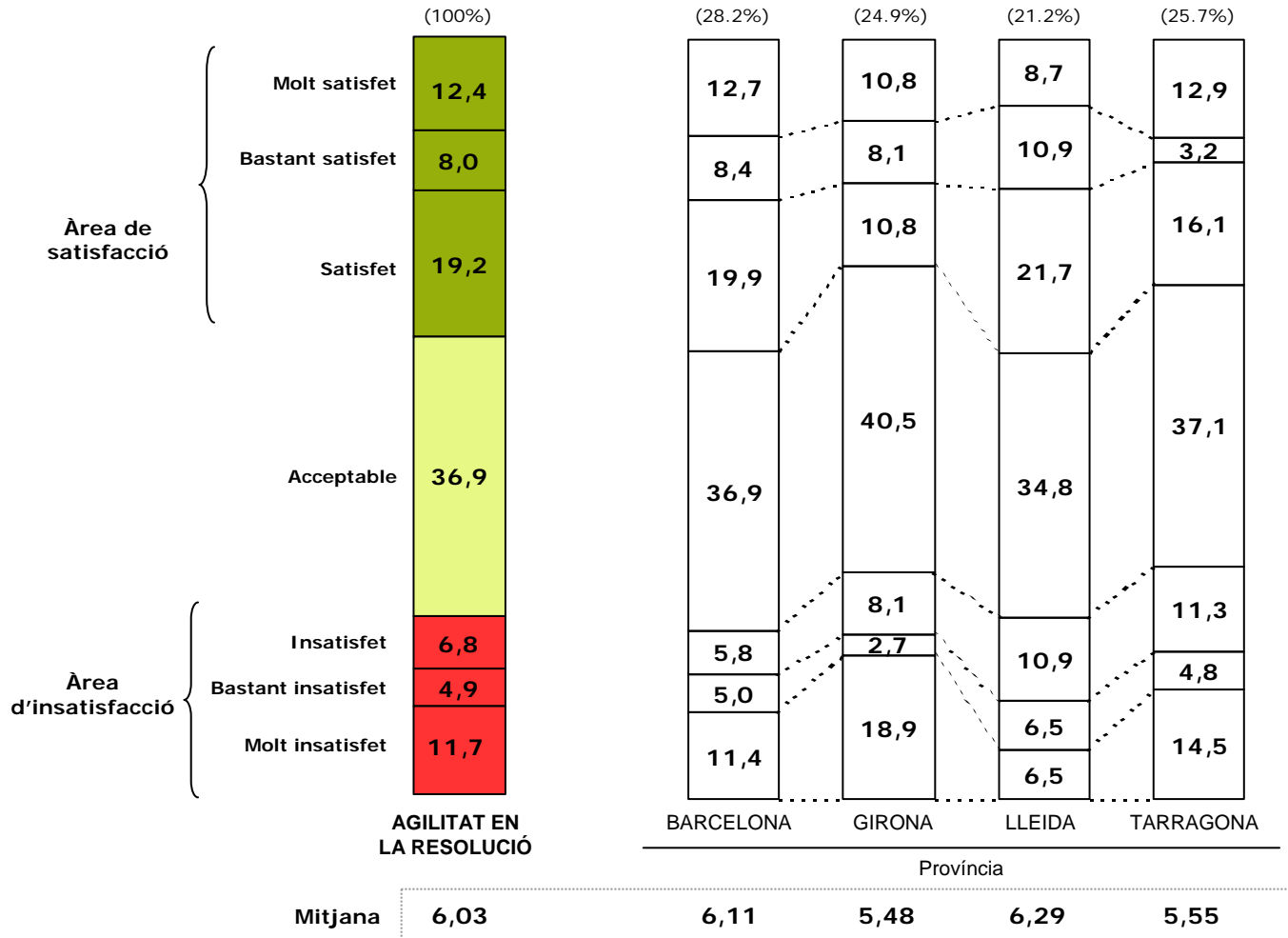
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=646

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



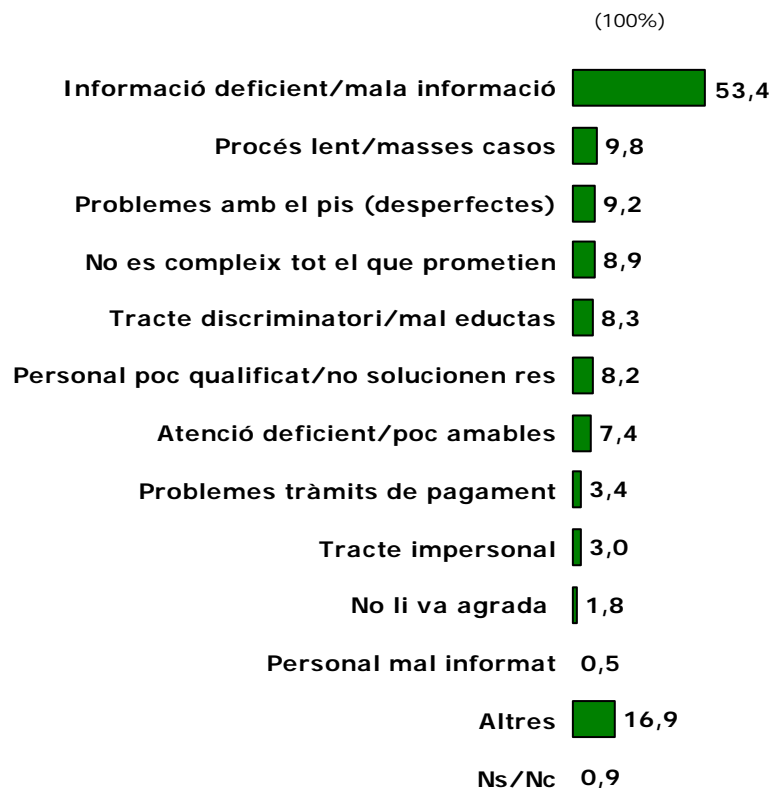
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.5

PER A QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ D'ADIGSA?

Resultats en % de casos

n: Satisfacció global inferior a 7=219



PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

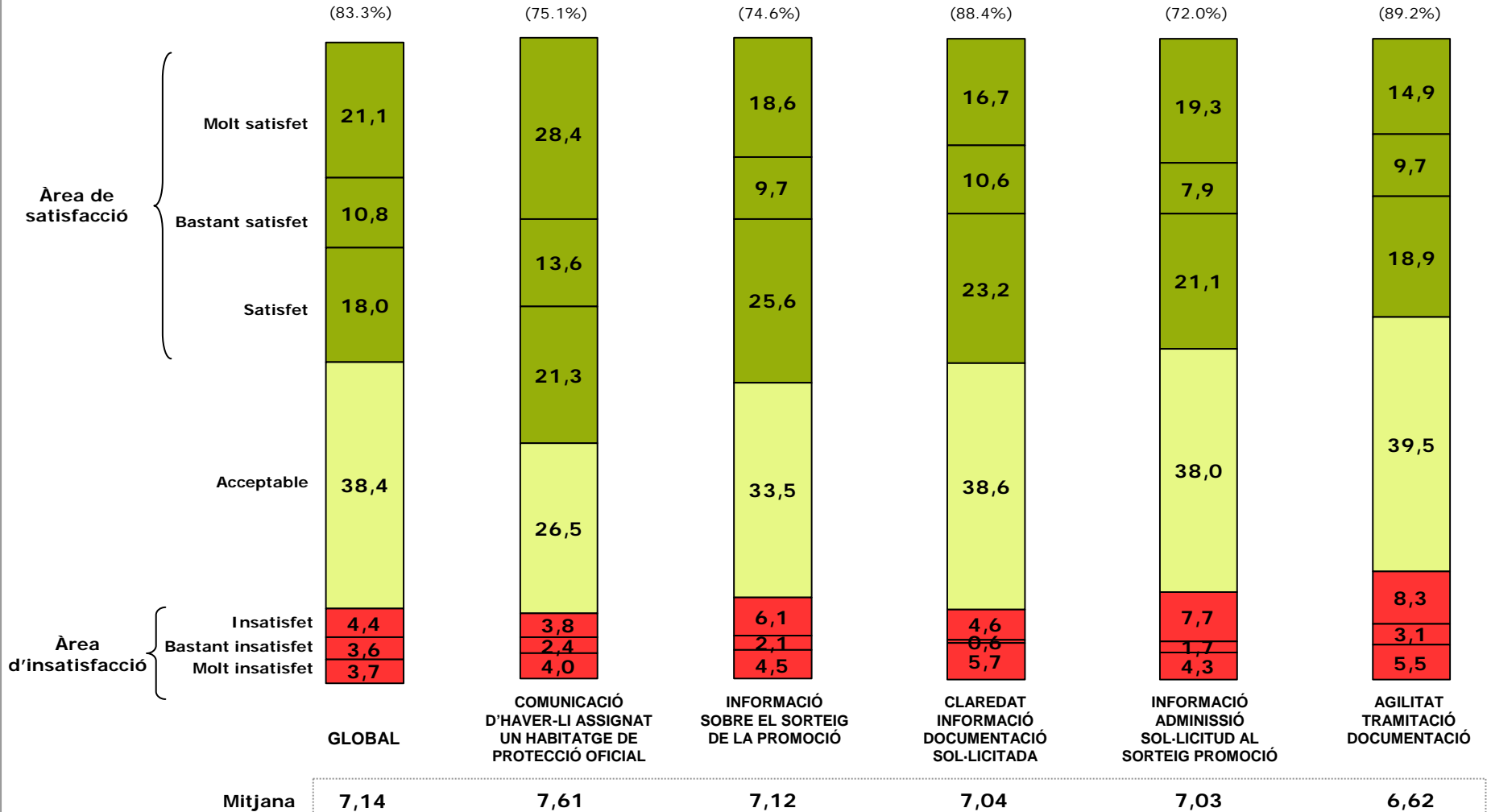
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Total entrevistats=900

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



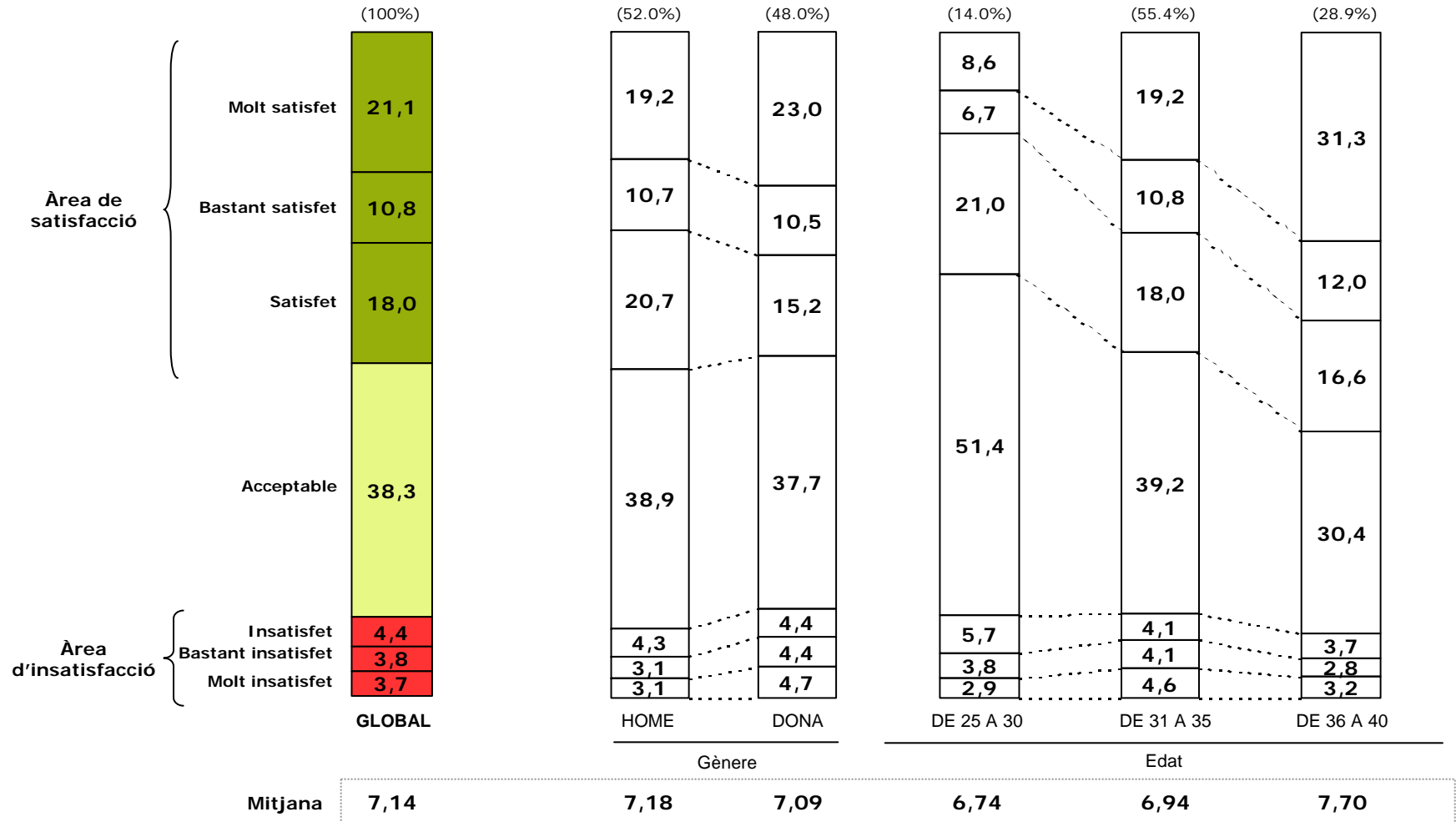
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=750

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



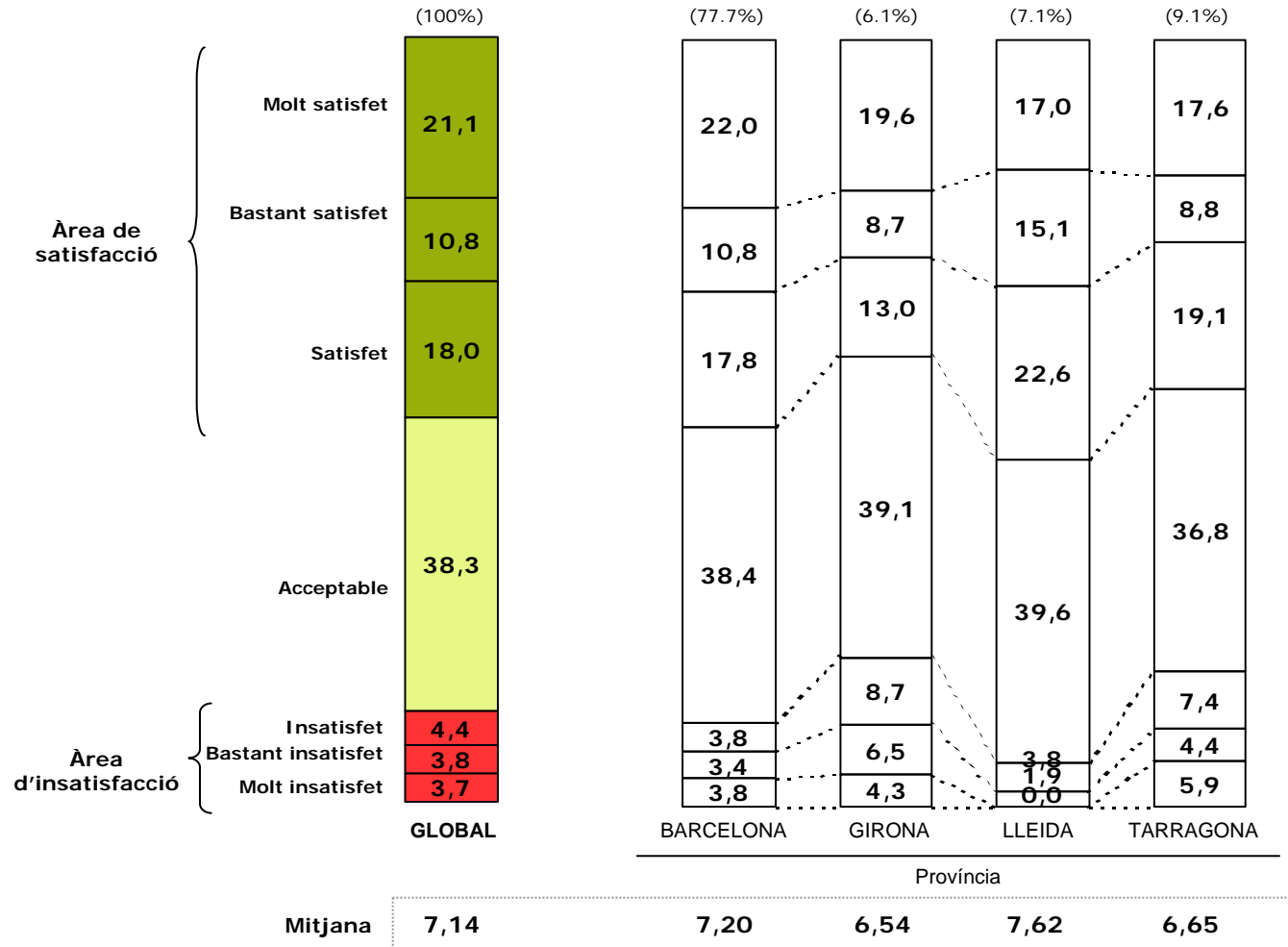
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=750

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



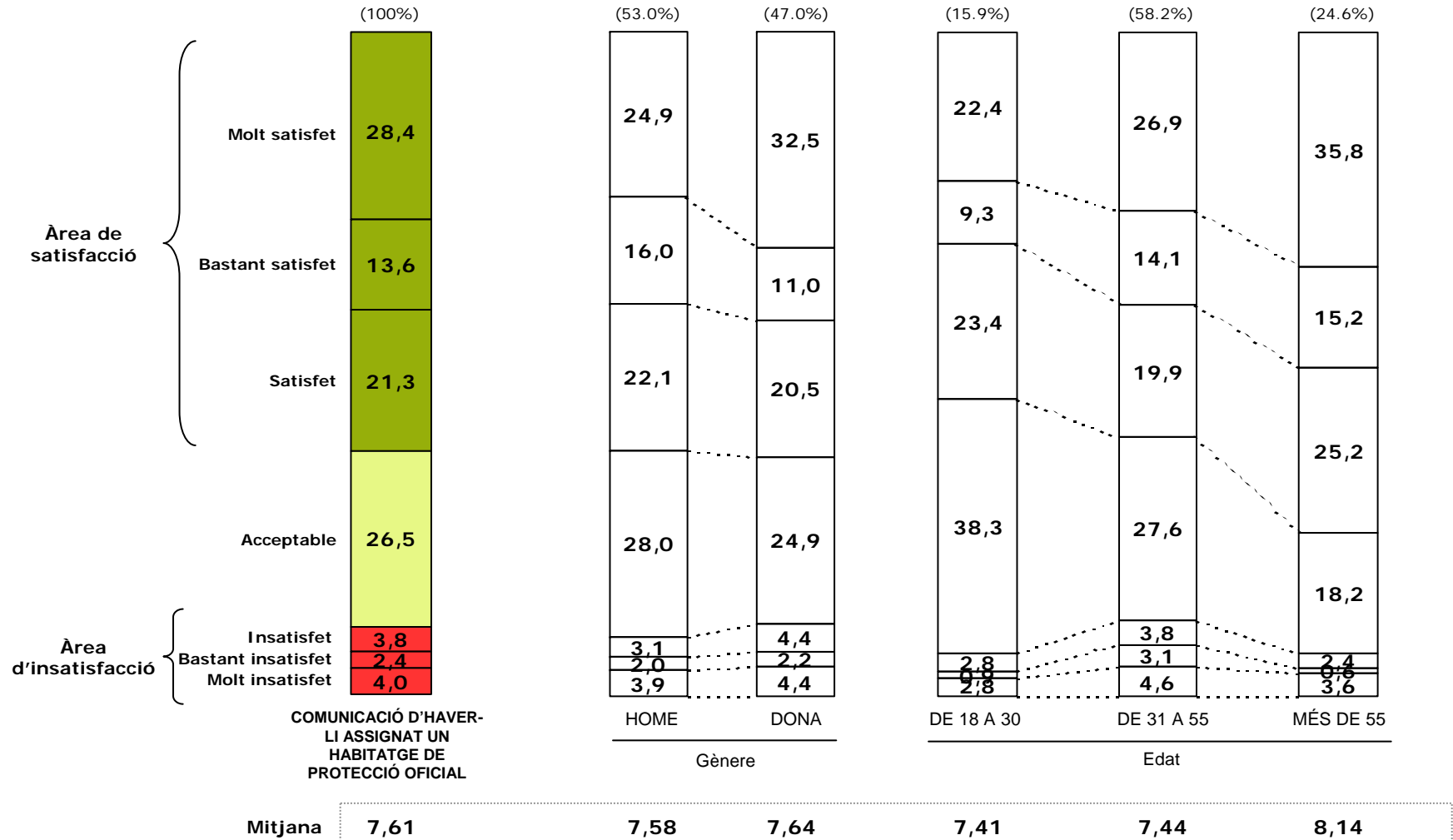
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=676

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



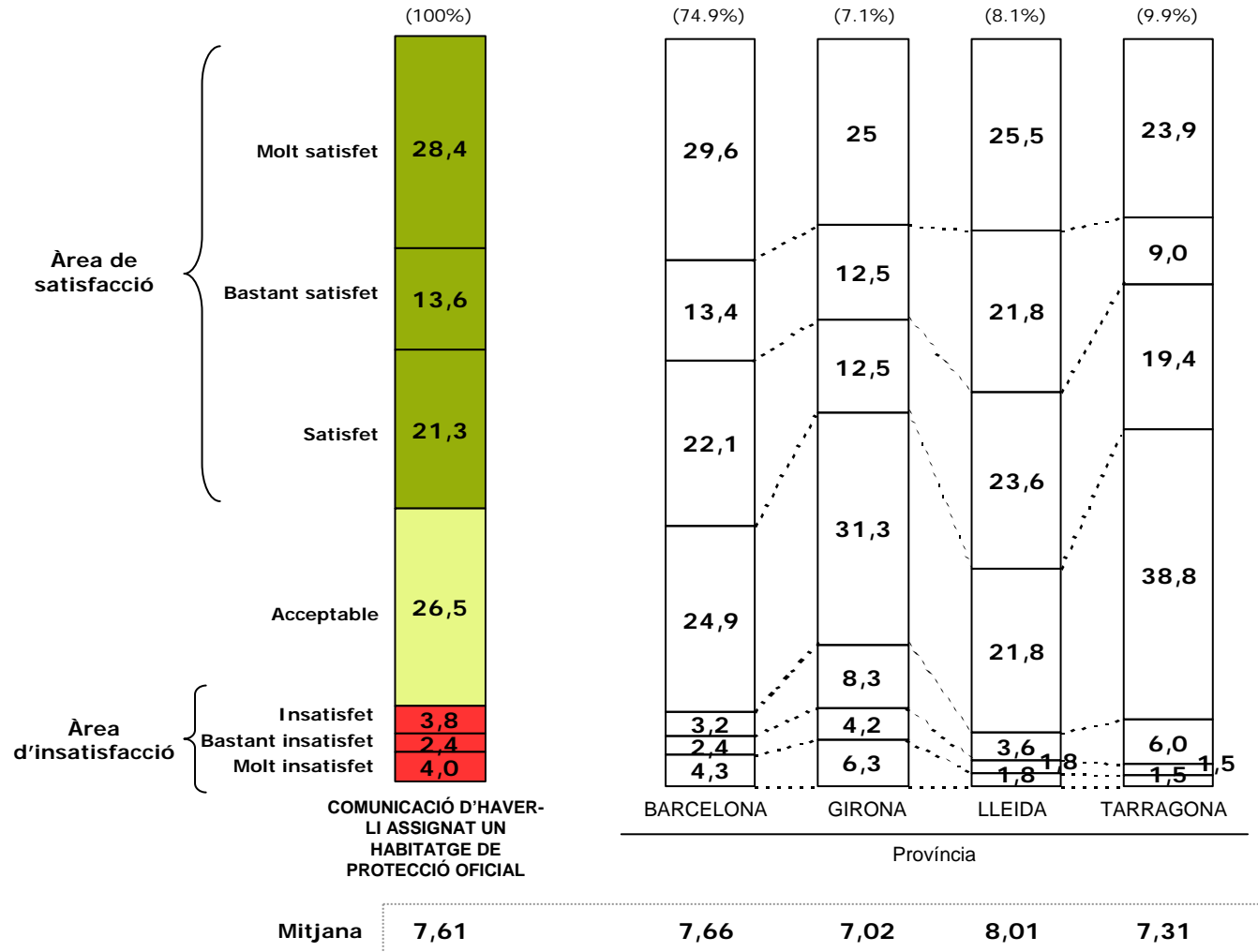
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=676

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



COMUNICACIÓ D'HAVER-LI ASSIGNAT UN HABITATGE DE PROTECCIÓ OFICIAL

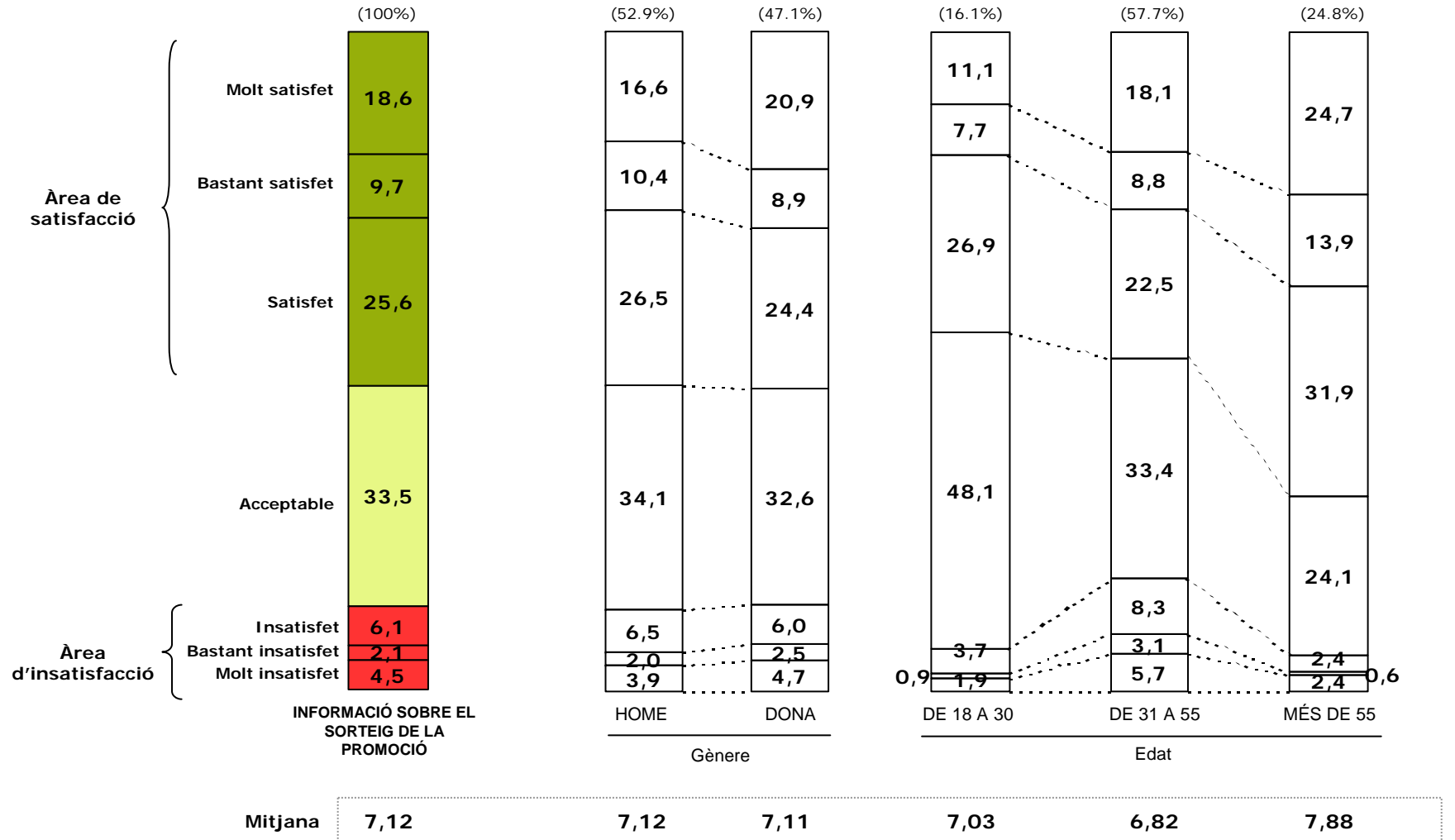
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=672

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

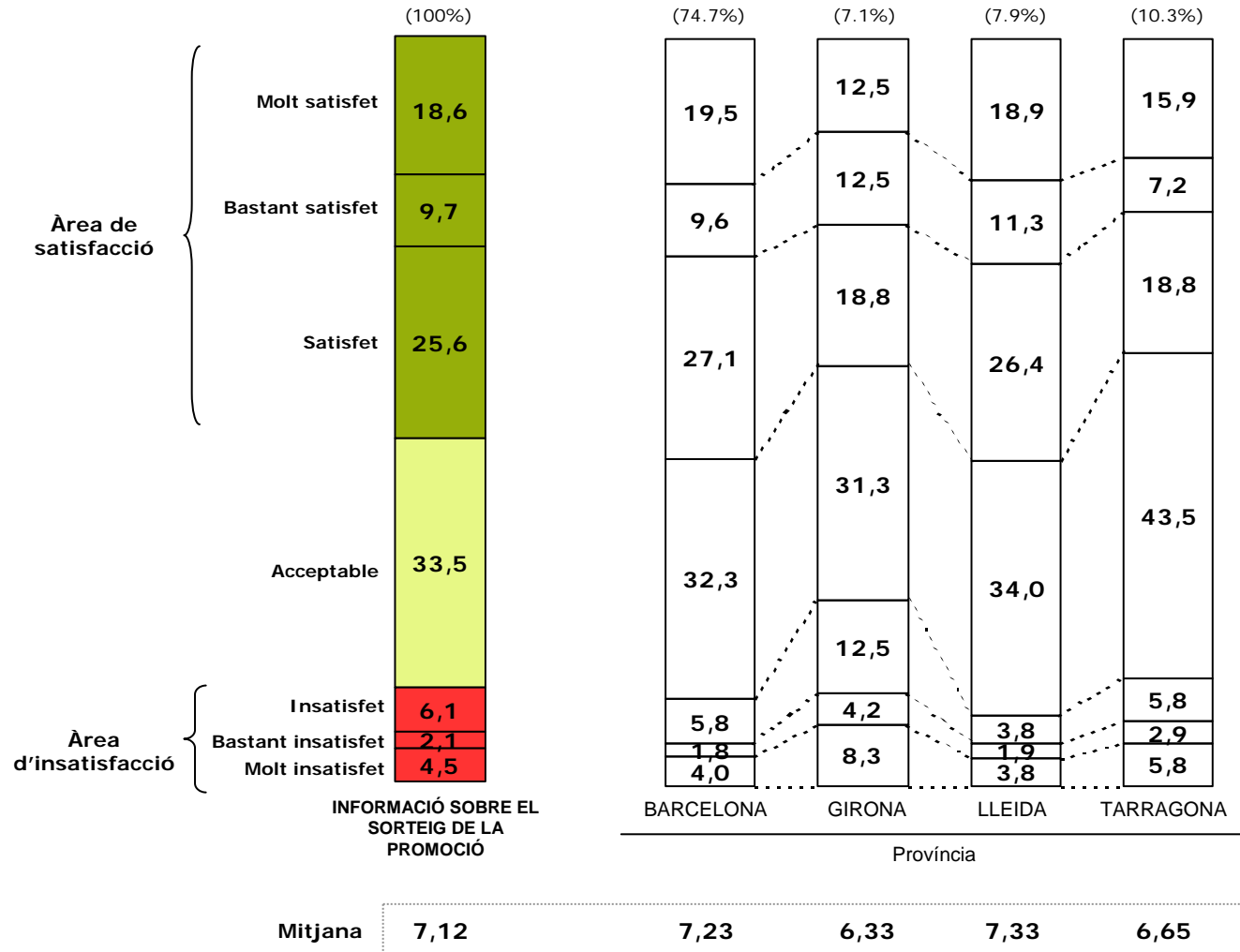
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=672

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



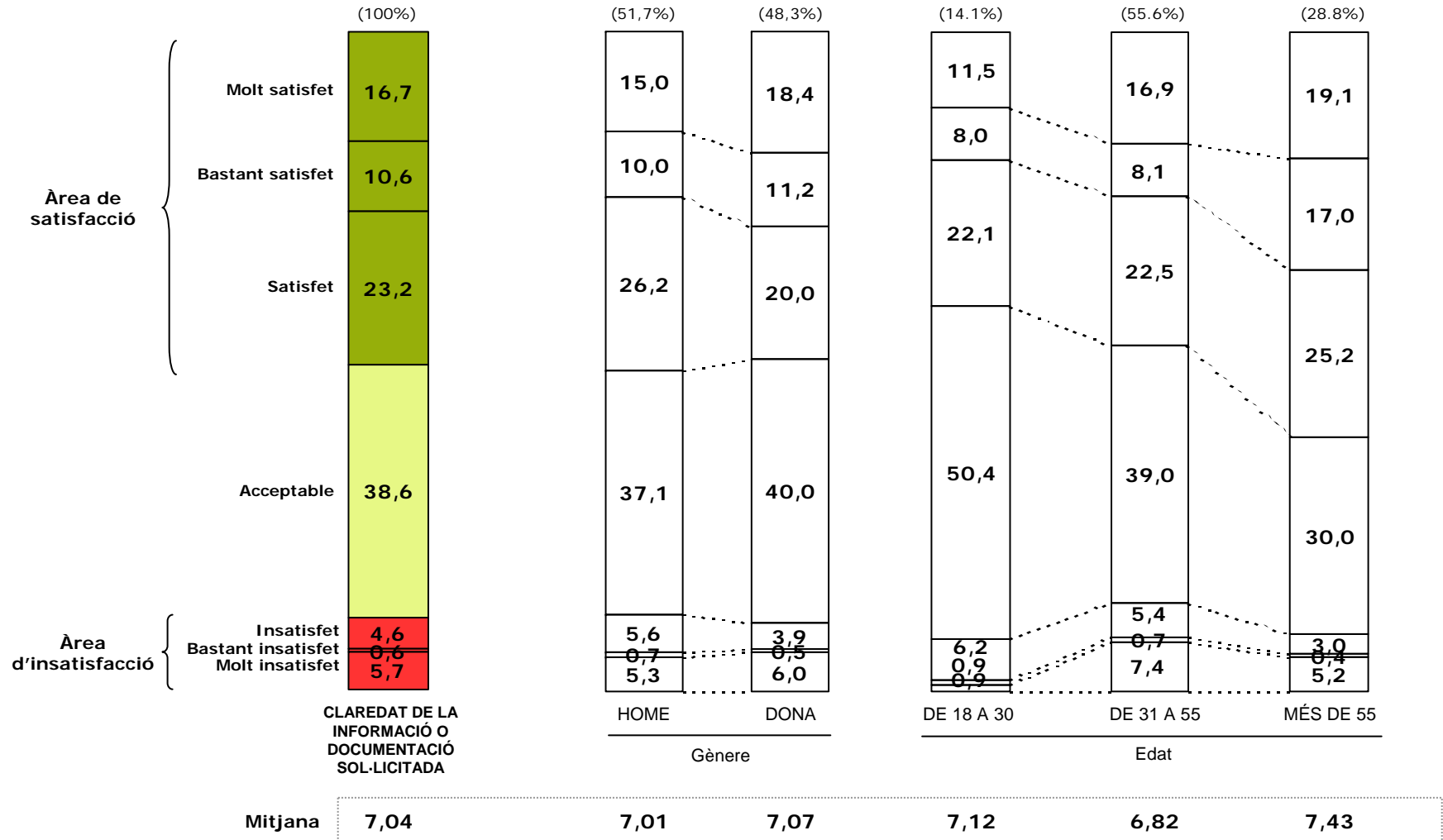
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=796

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENTA?

Resultats en %



■ Area de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Area d'insatisfacció (0 a 4)

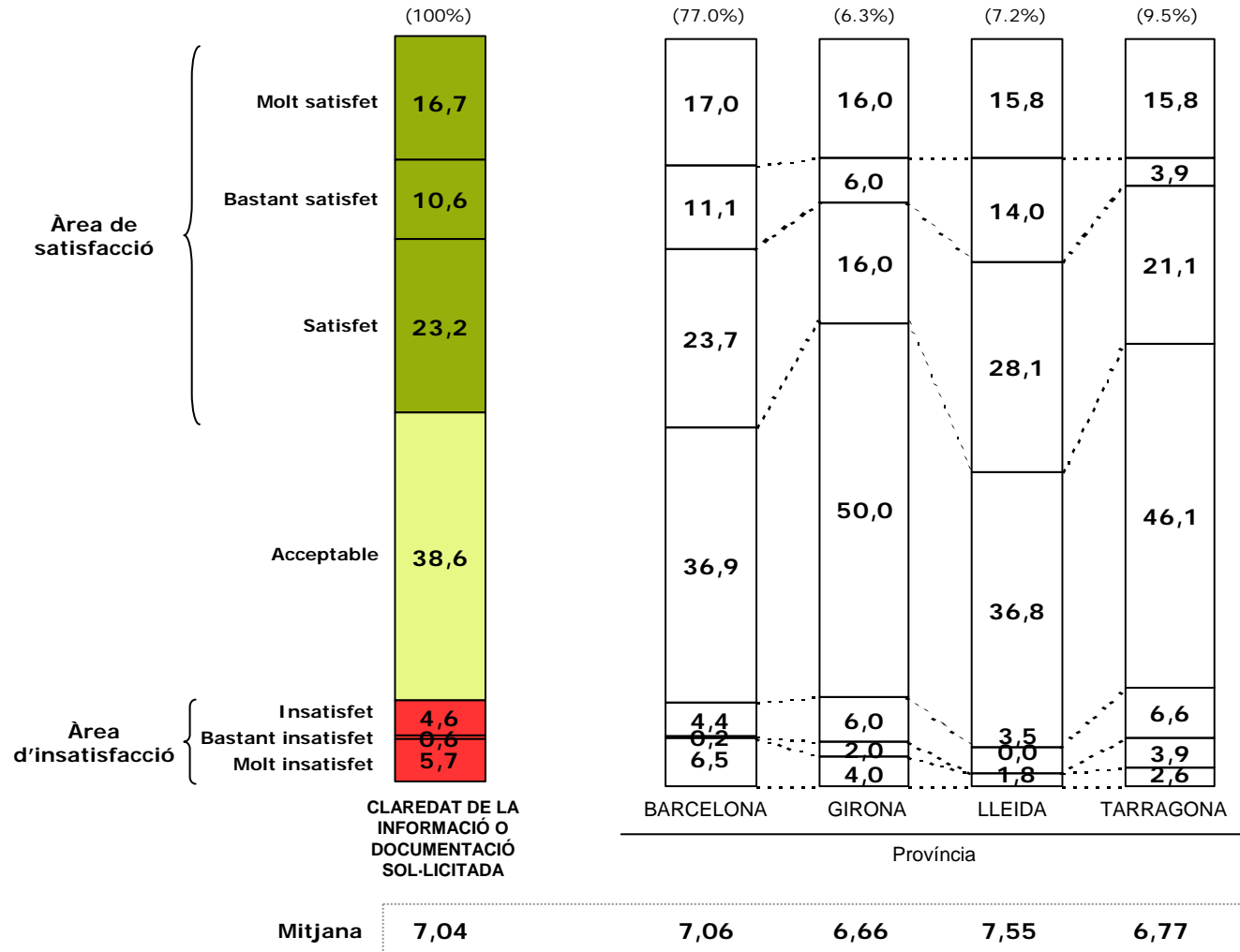
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=796

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



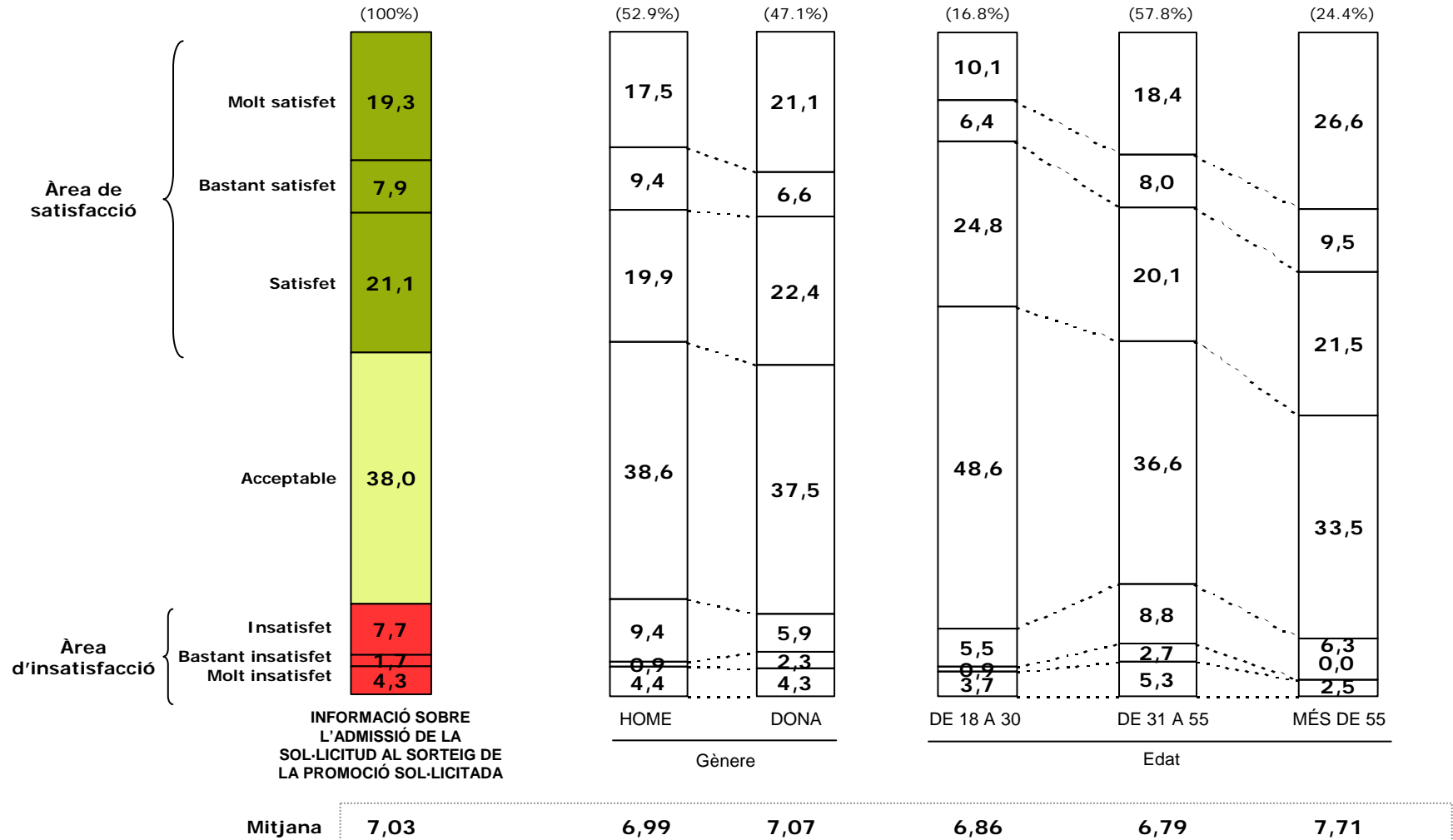
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=648

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

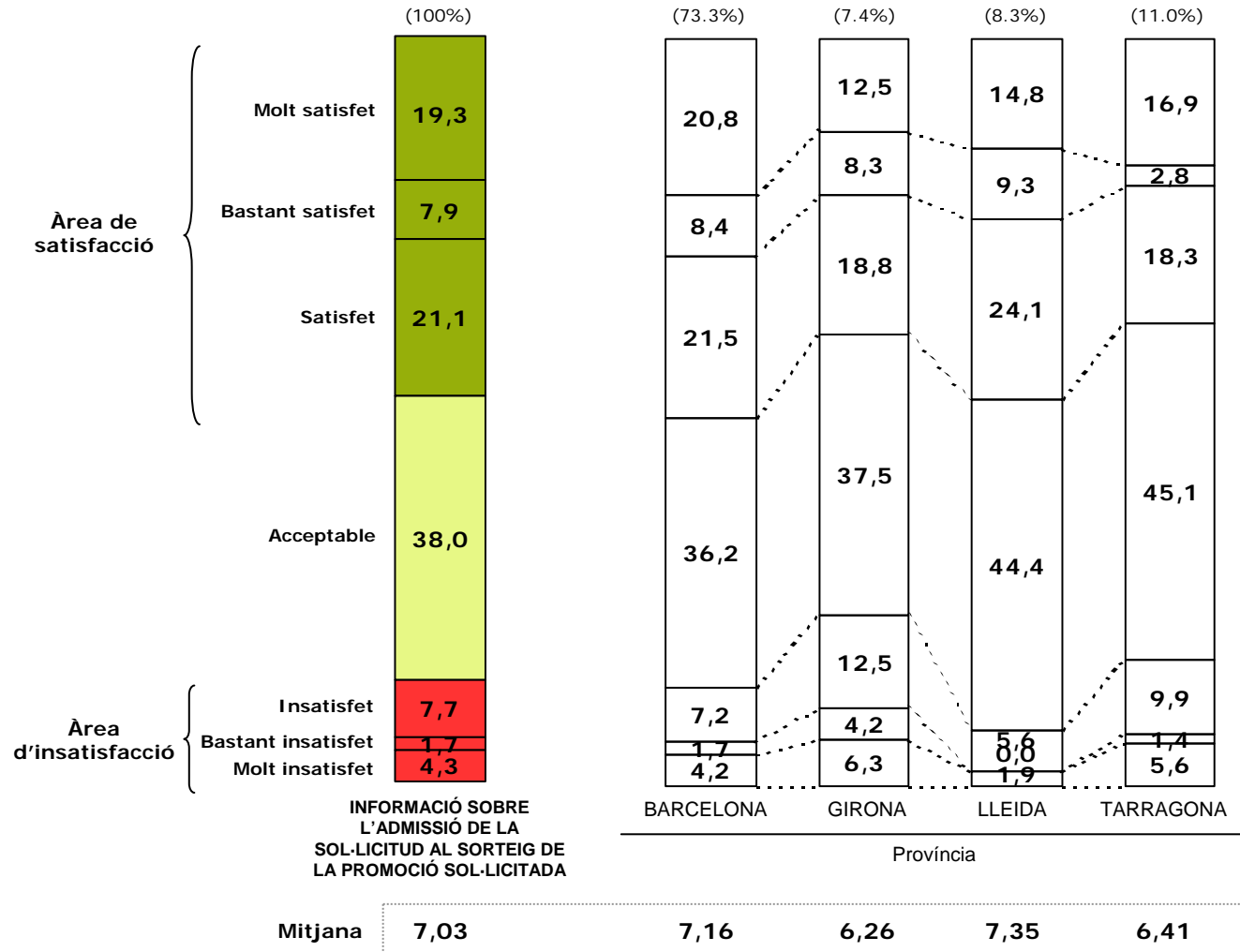
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=648

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



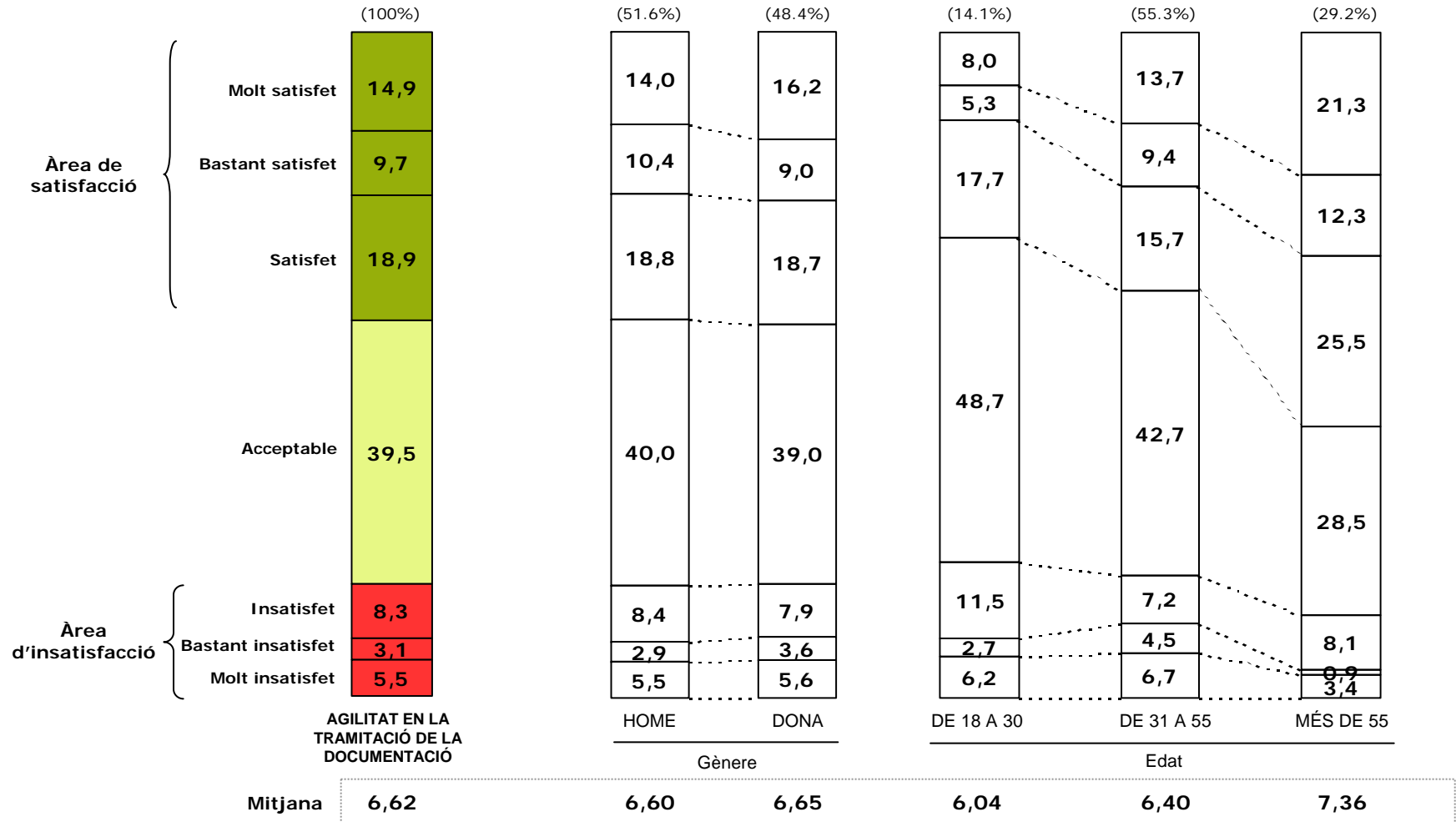
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=803

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



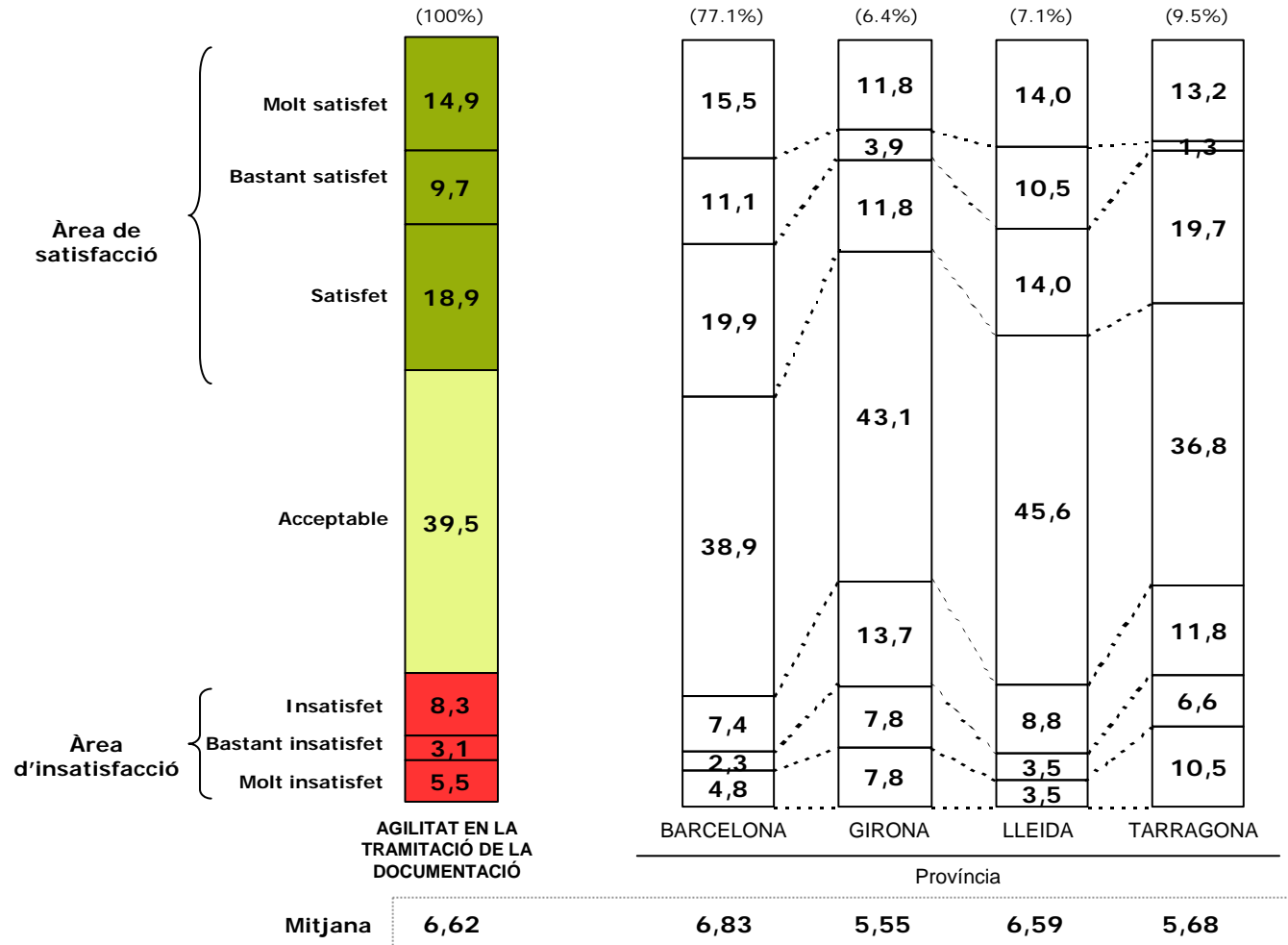
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=803

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 COMPRAVENTA?

Resultats en %



AGILITAT EN LA TRAMITACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ

Província

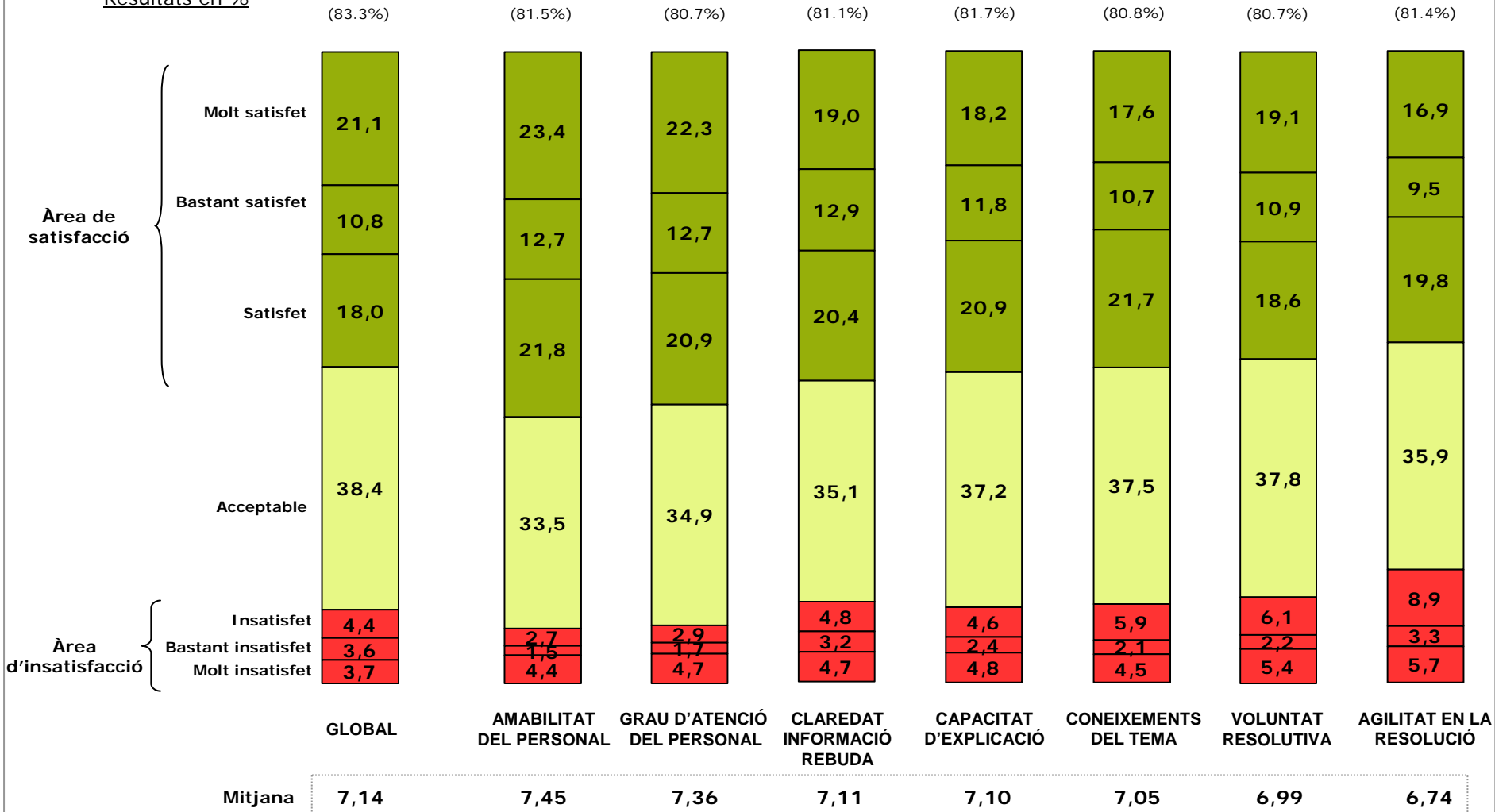
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Total entrevistats=900

Resultats en %



■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

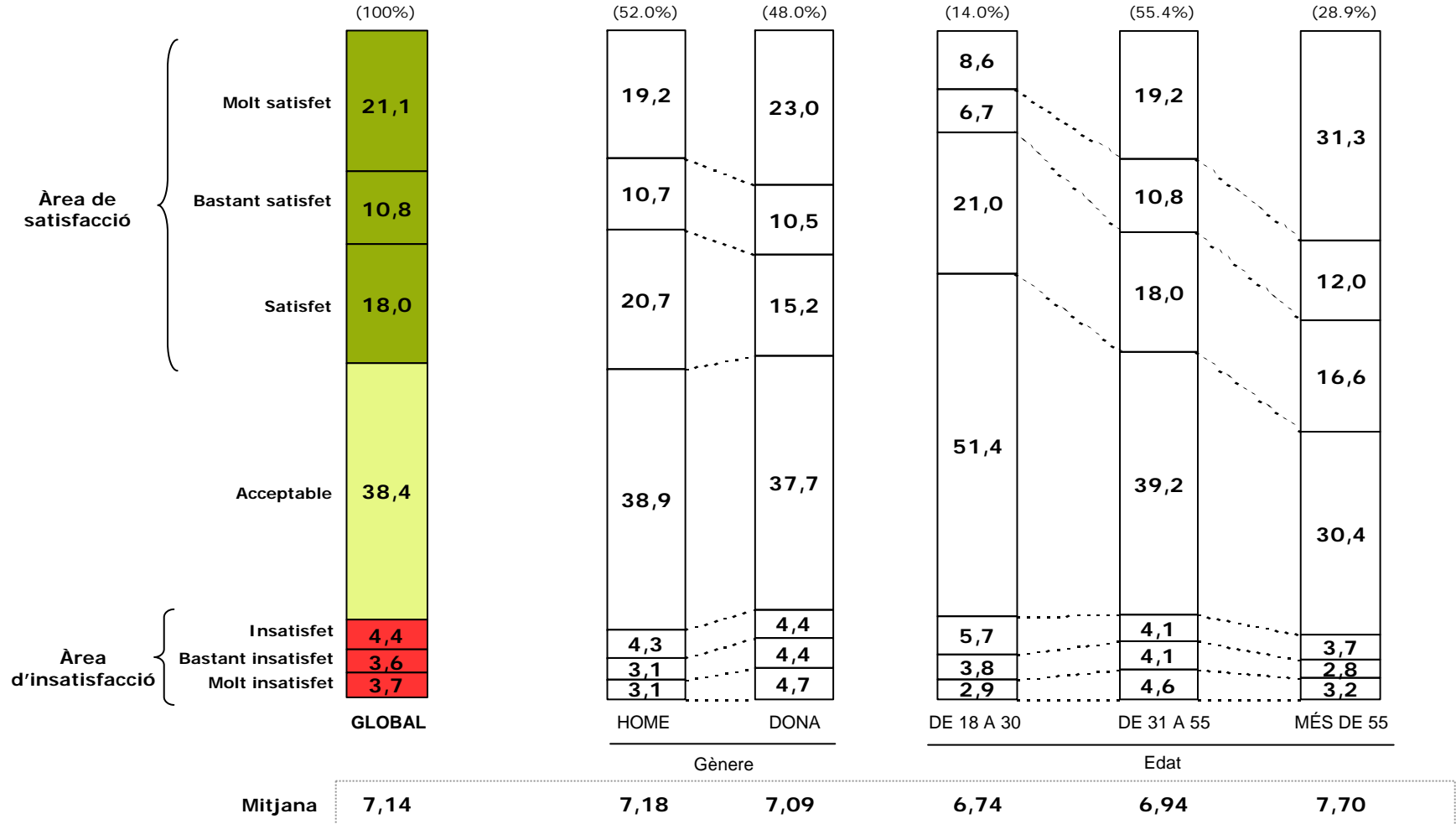
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=750

Resultats en %



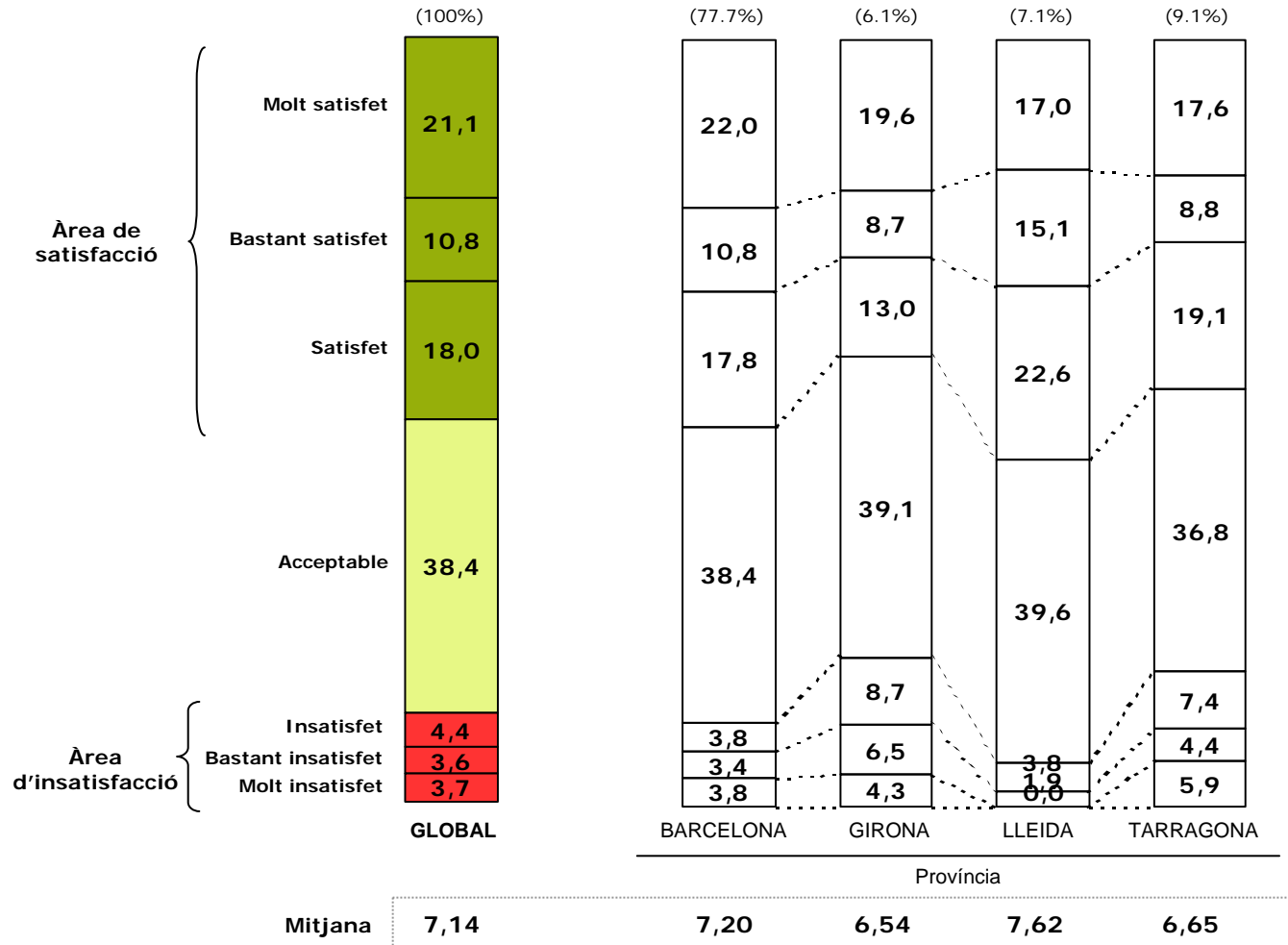
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=750

Resultats en %



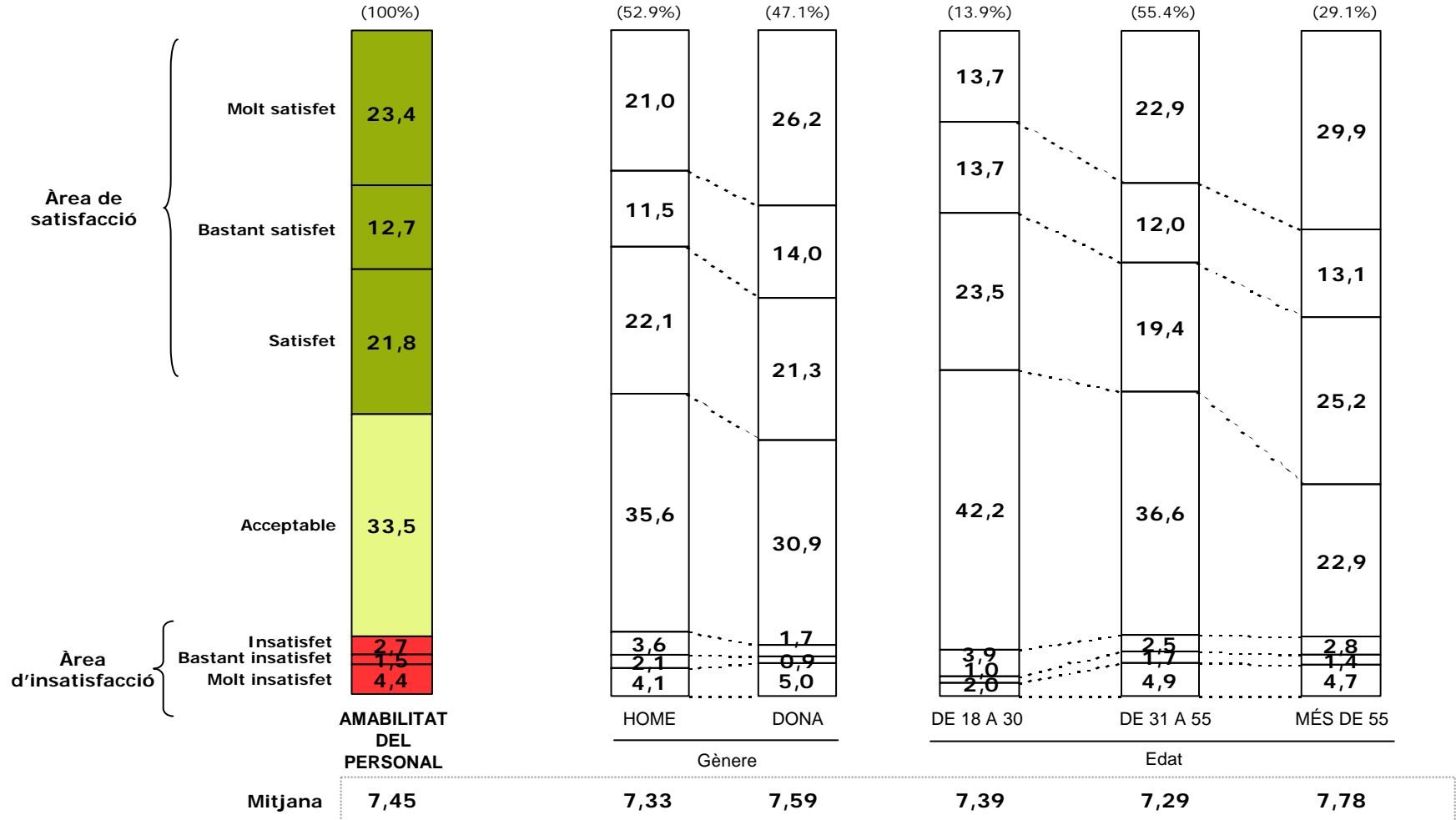
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=734

Resultats en %



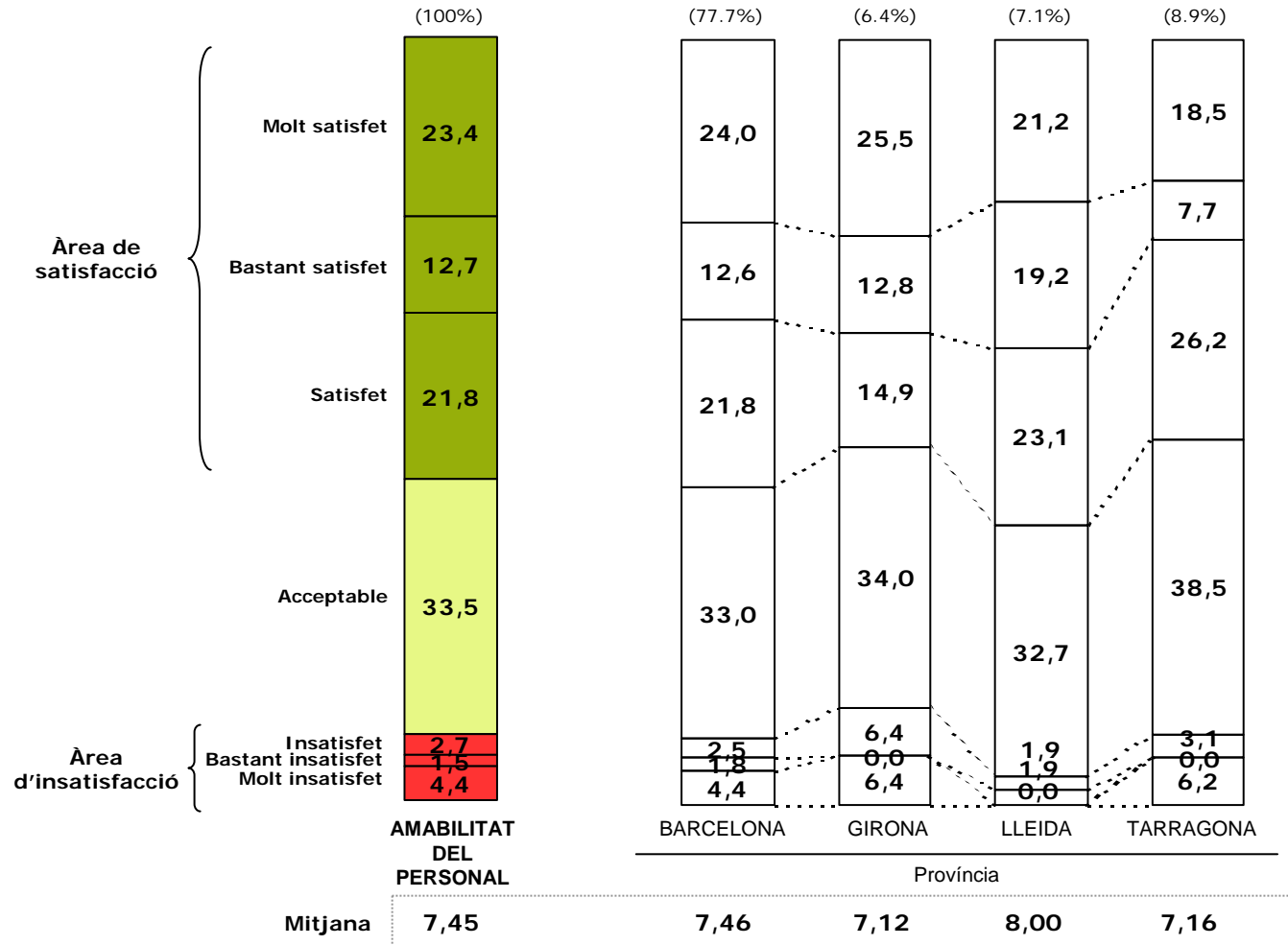
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=734

Resultats en %



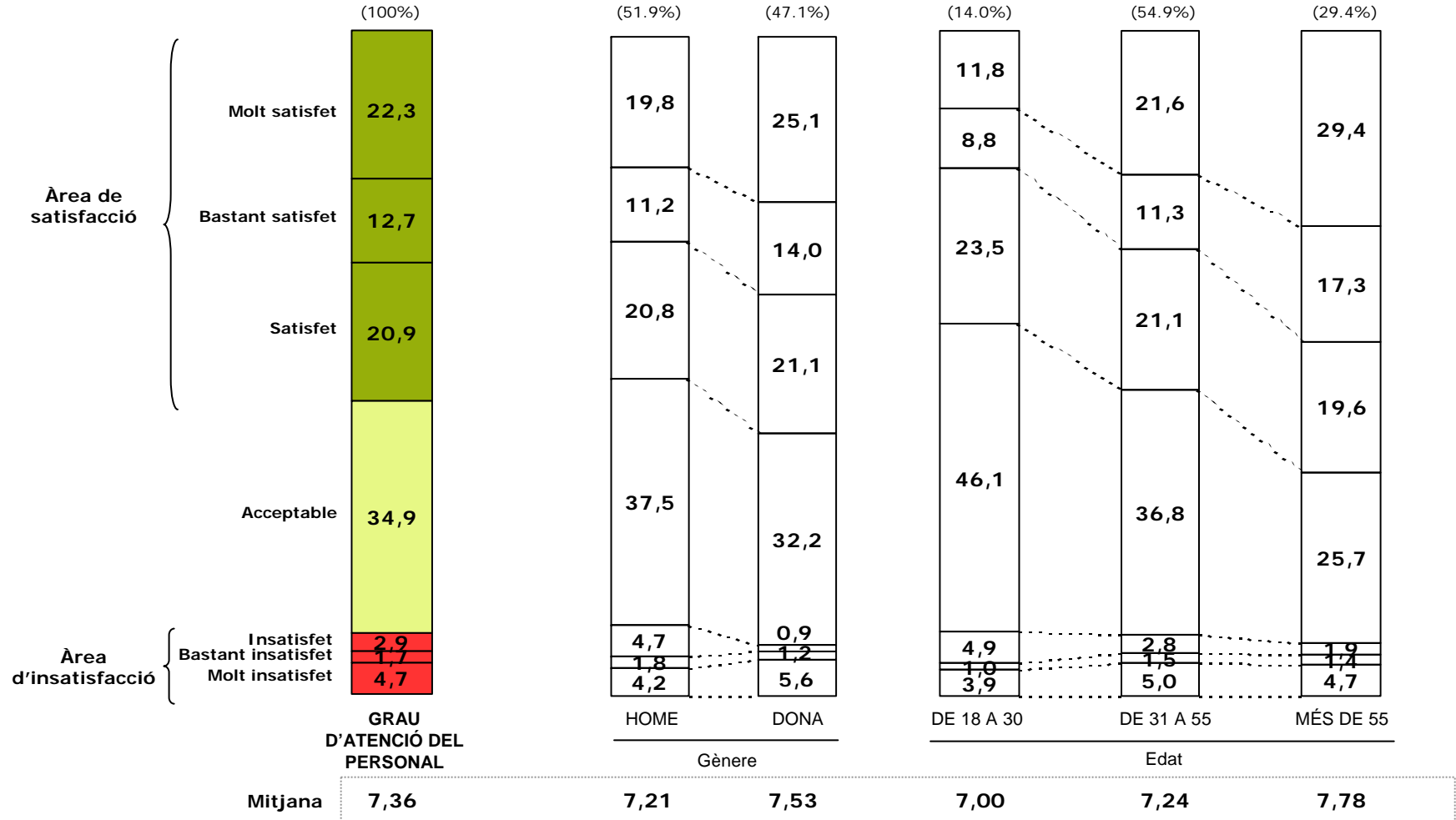
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=727

Resultats en %



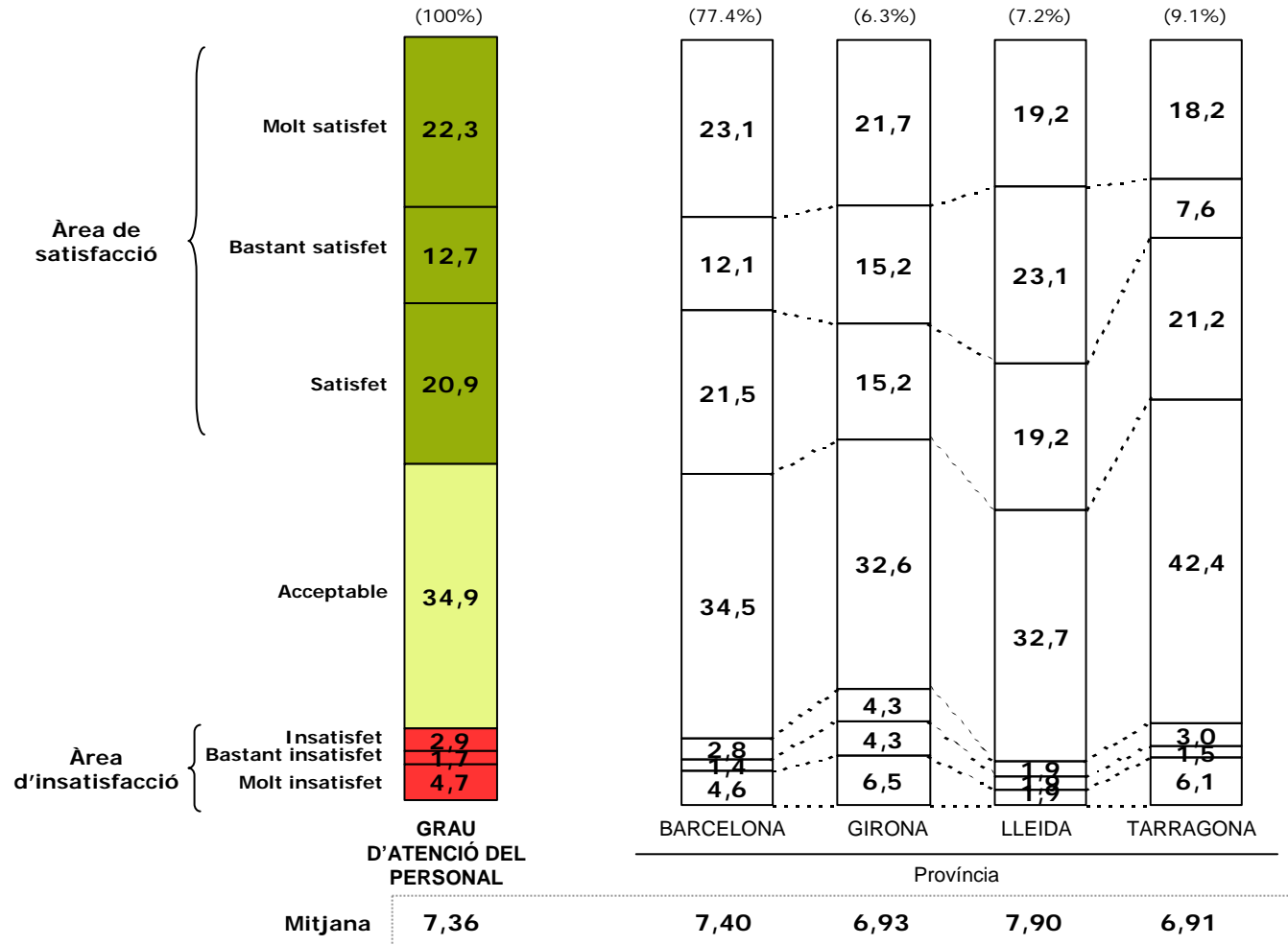
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=727

Resultats en %



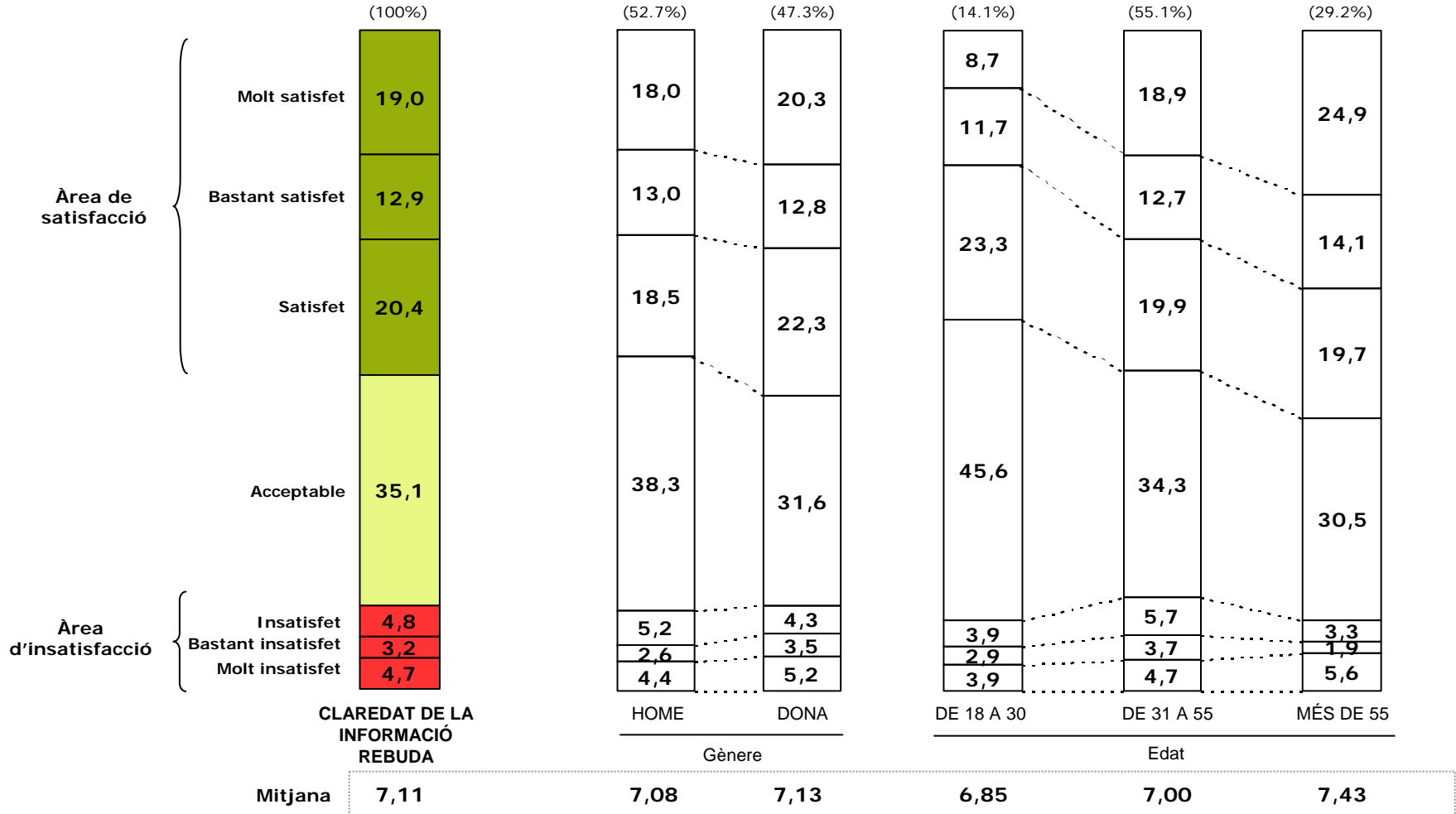
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=730

Resultats en %



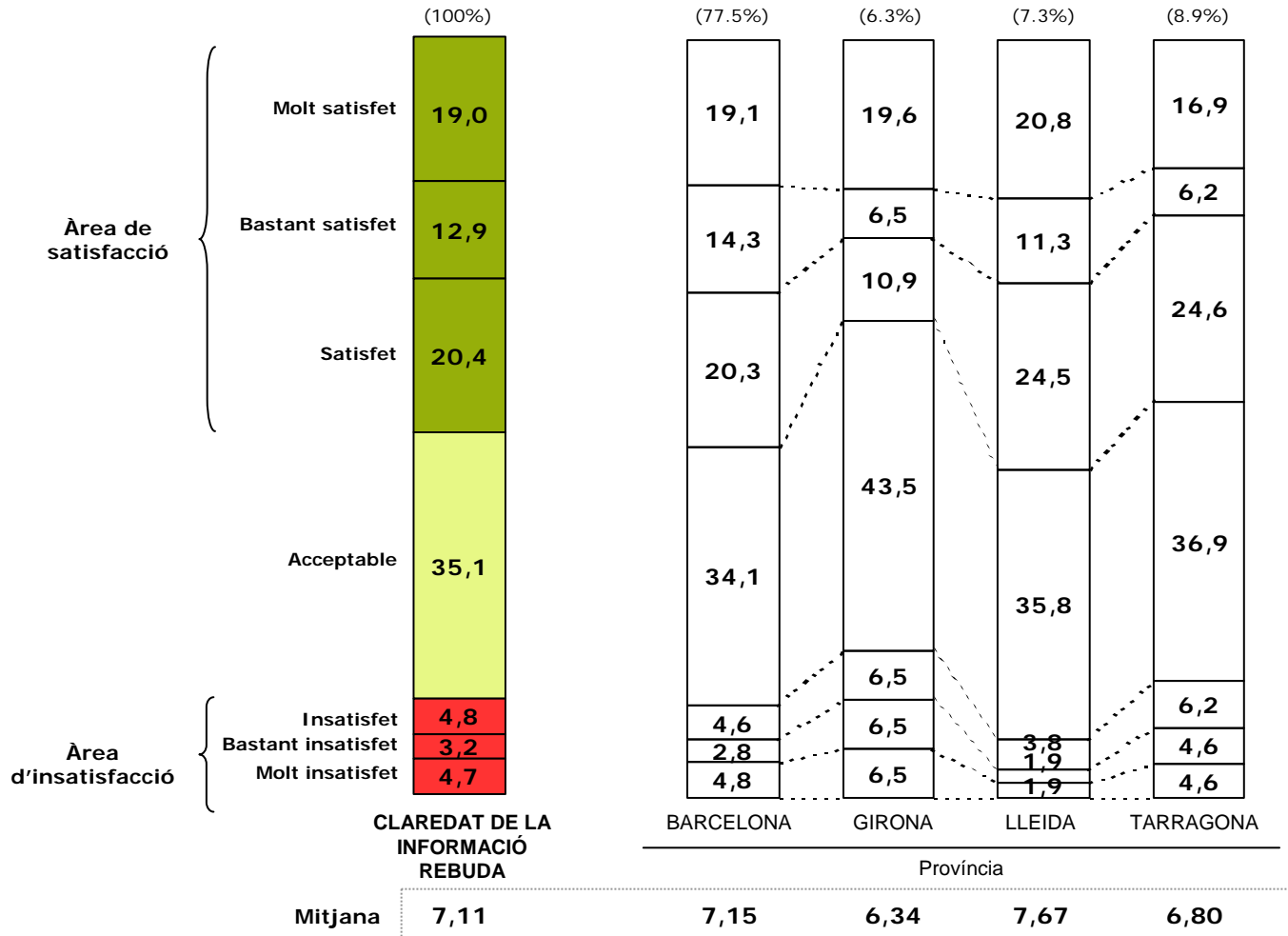
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=730

Resultats en %



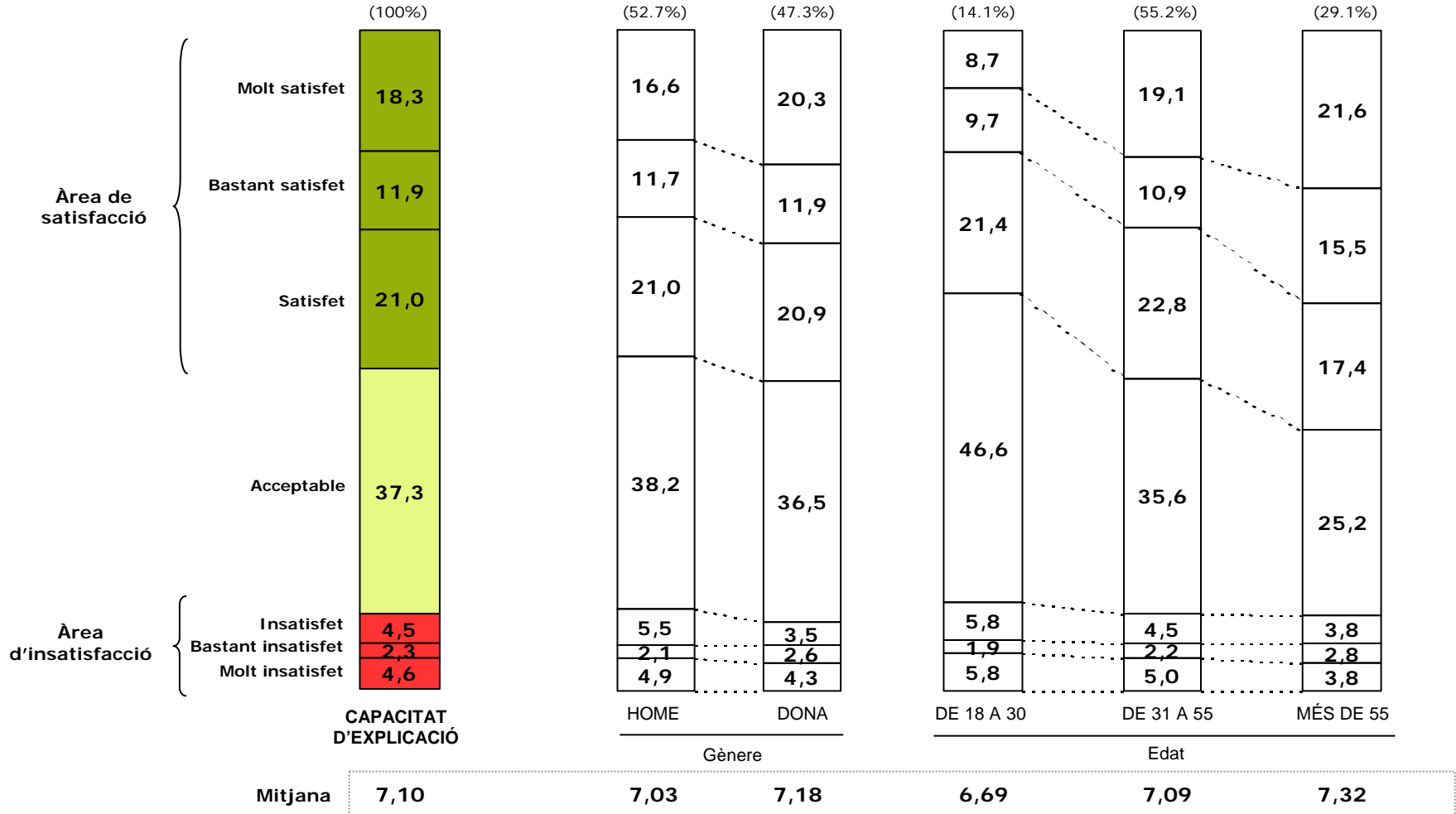
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=736

Resultats en %



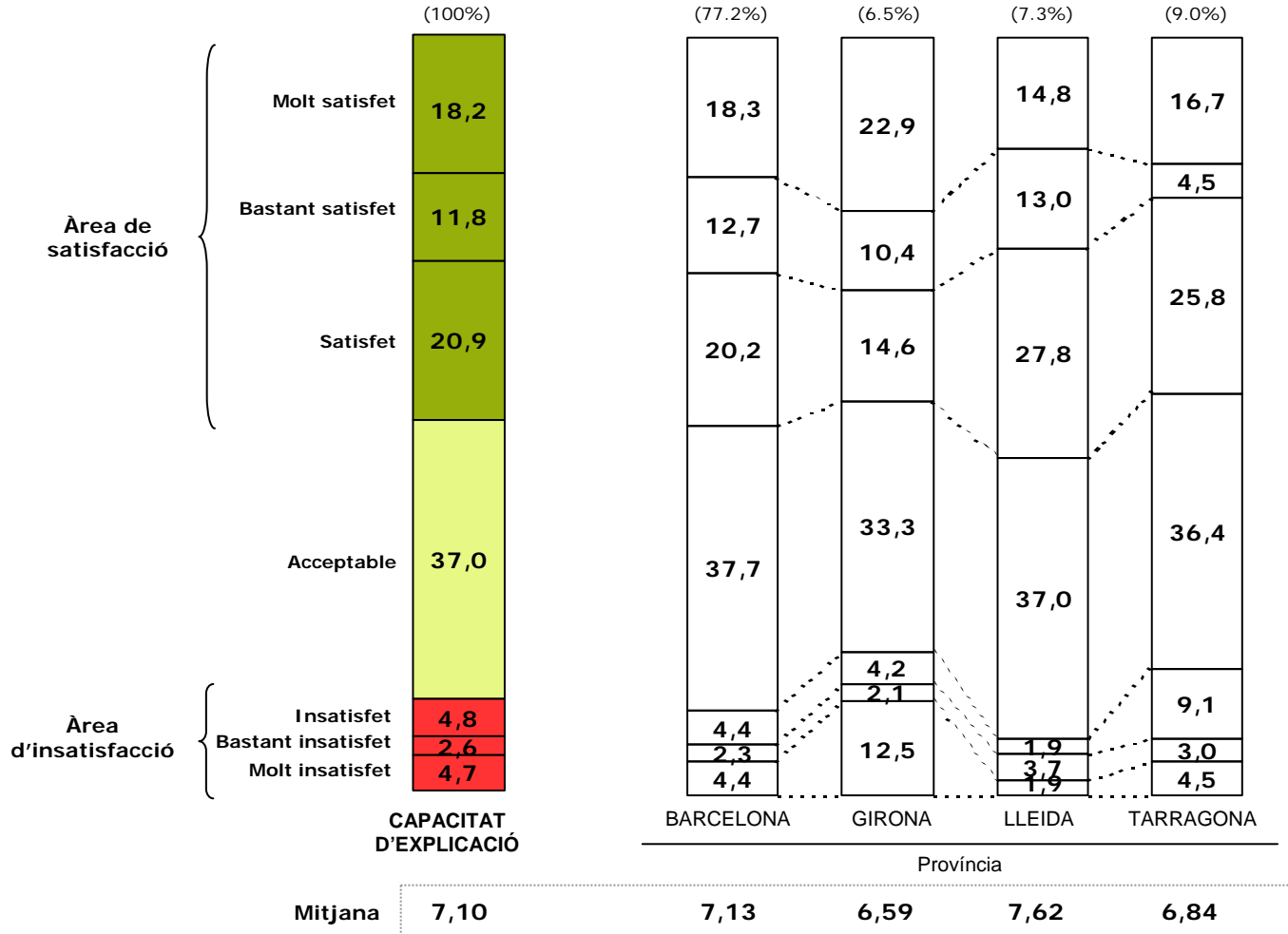
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=736

Resultats en %



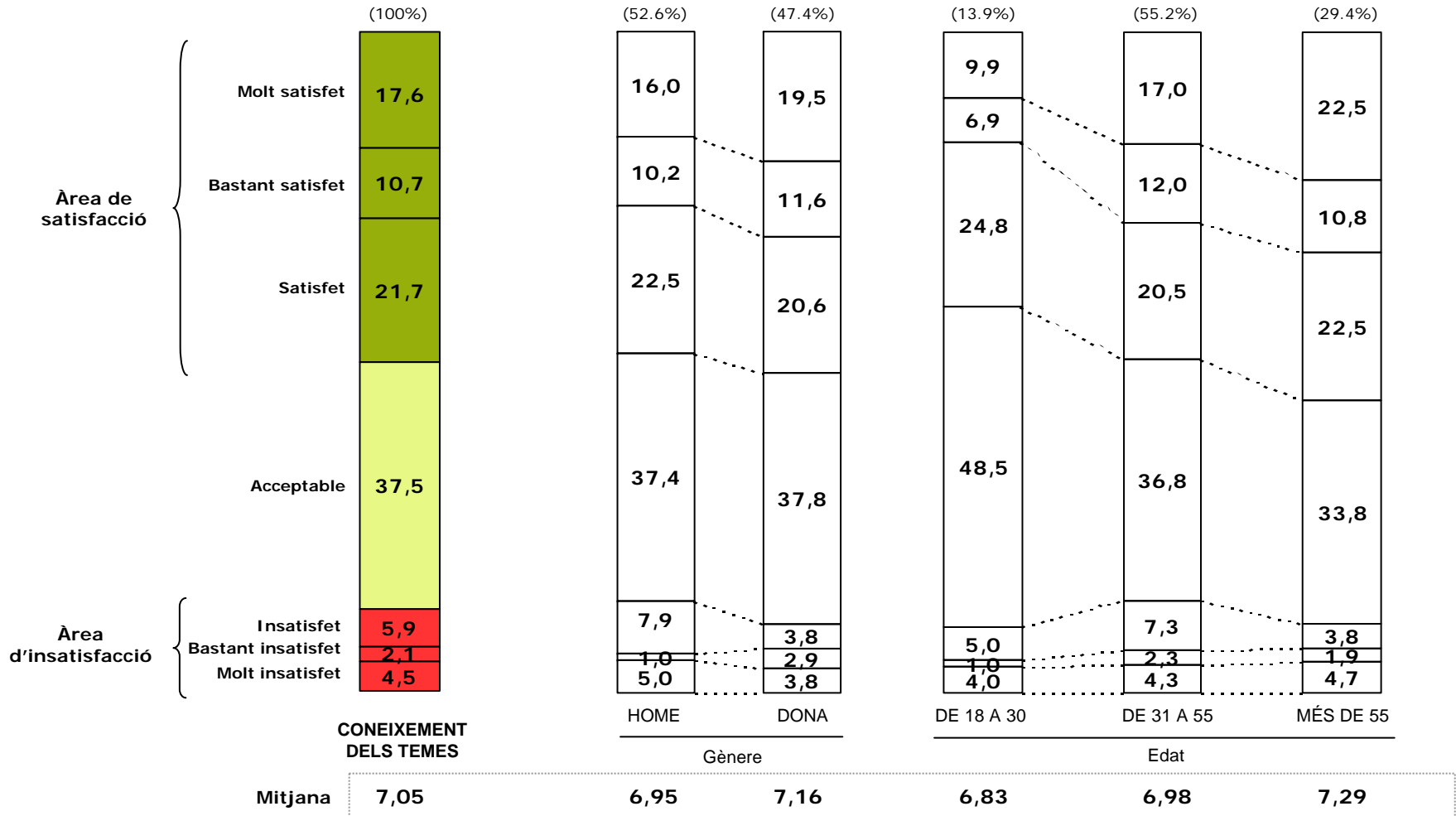
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=728

Resultats en %



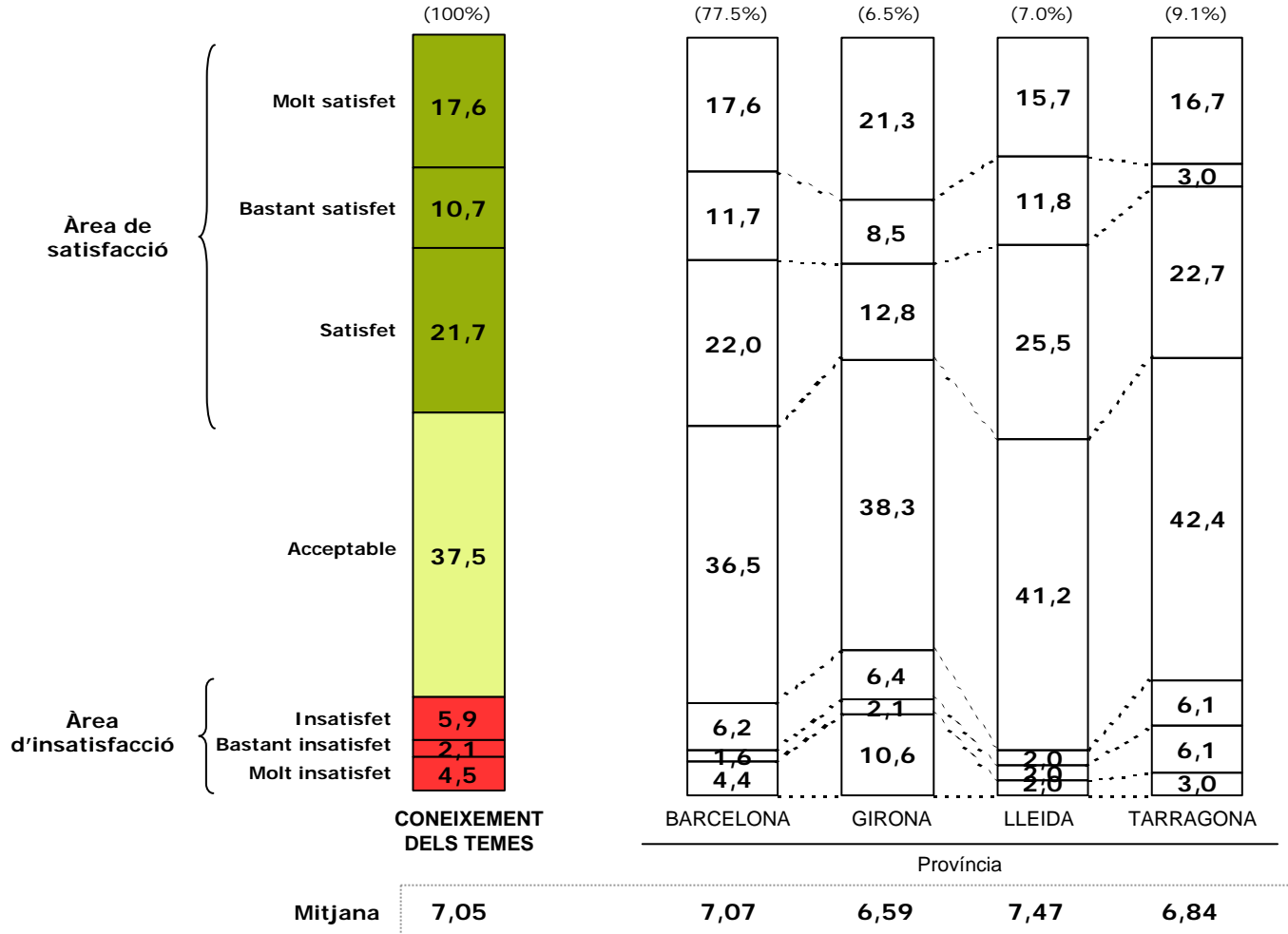
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=728

Resultats en %



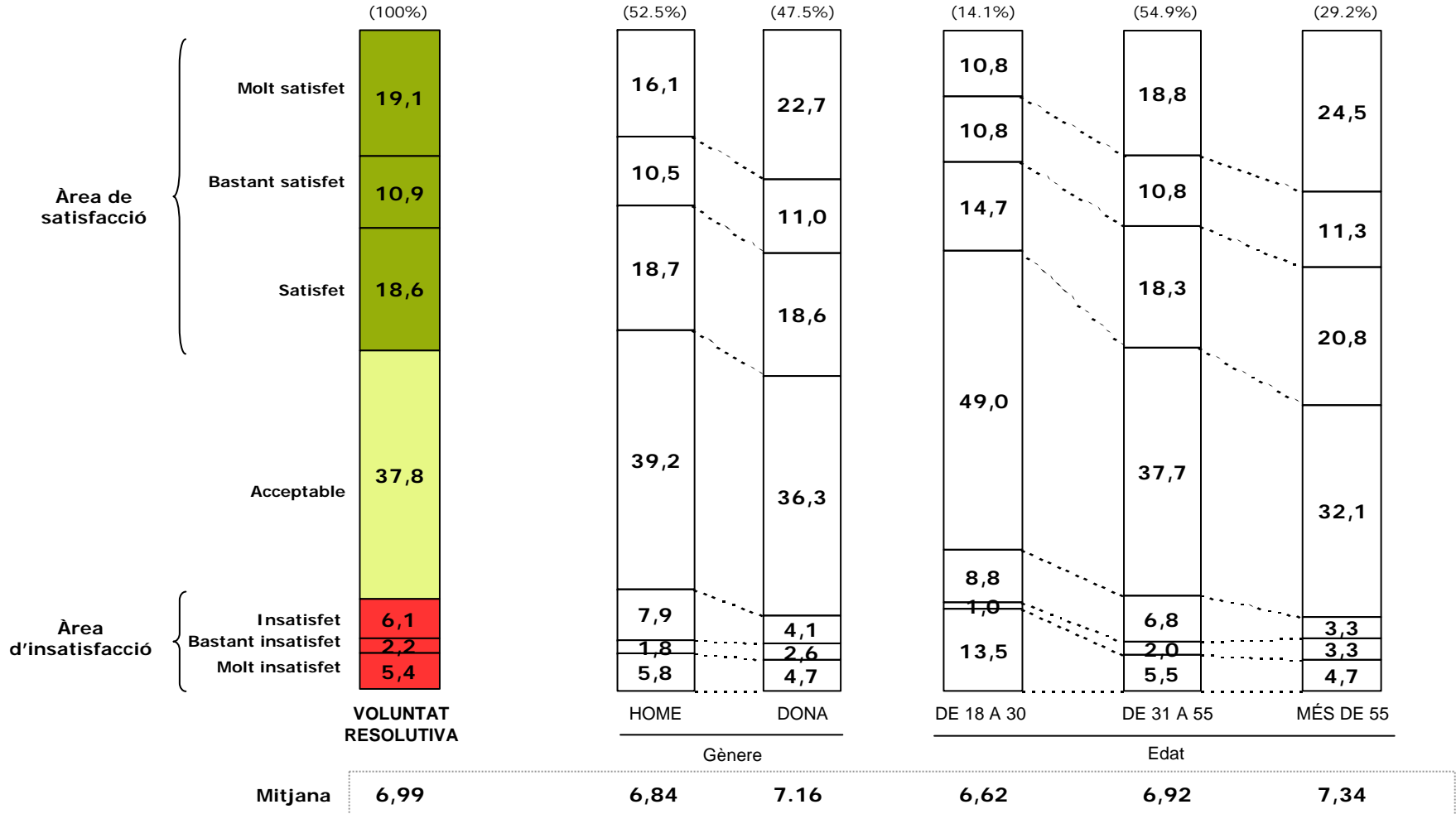
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=727

Resultats en %



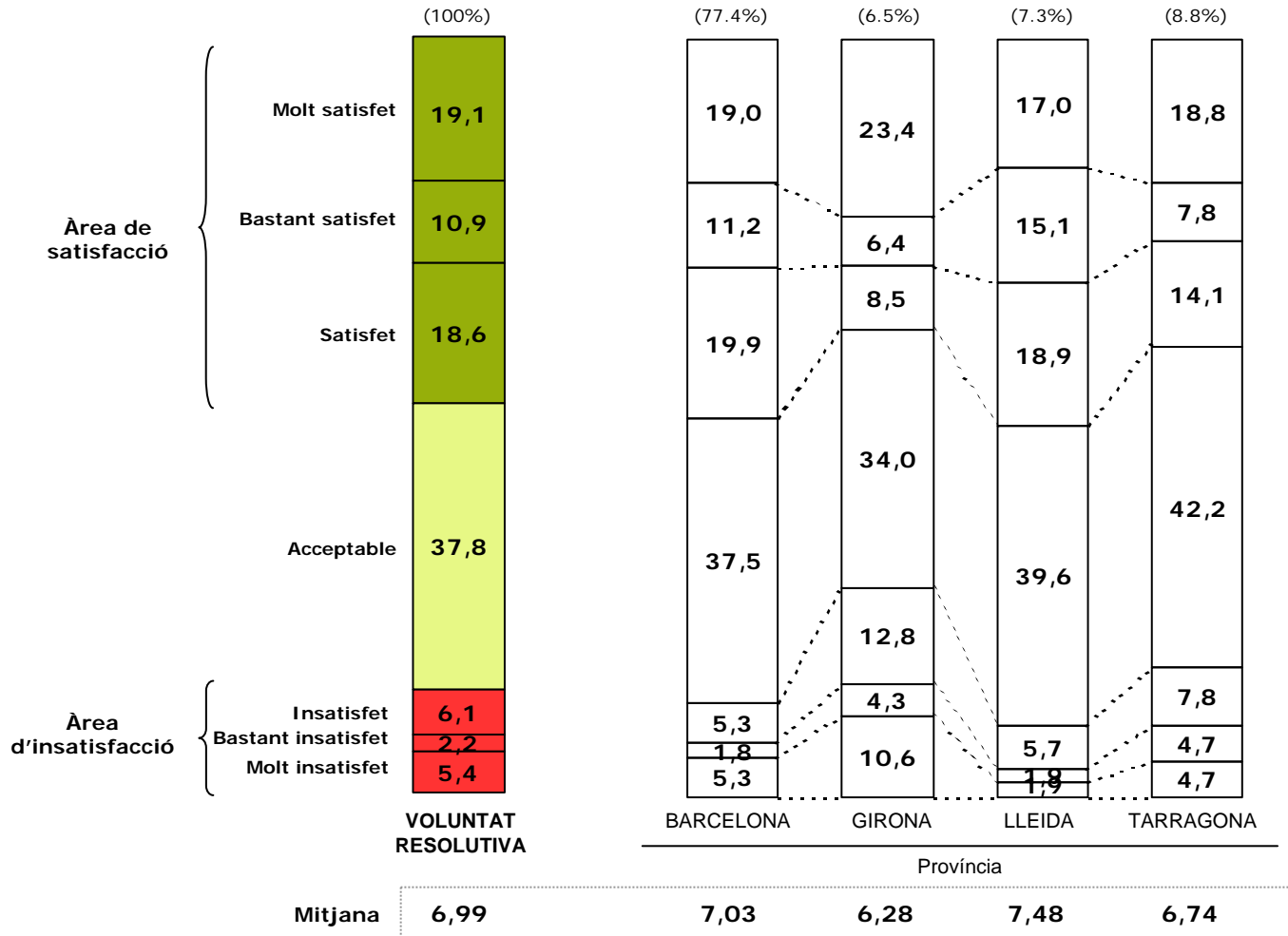
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=727

Resultats en %



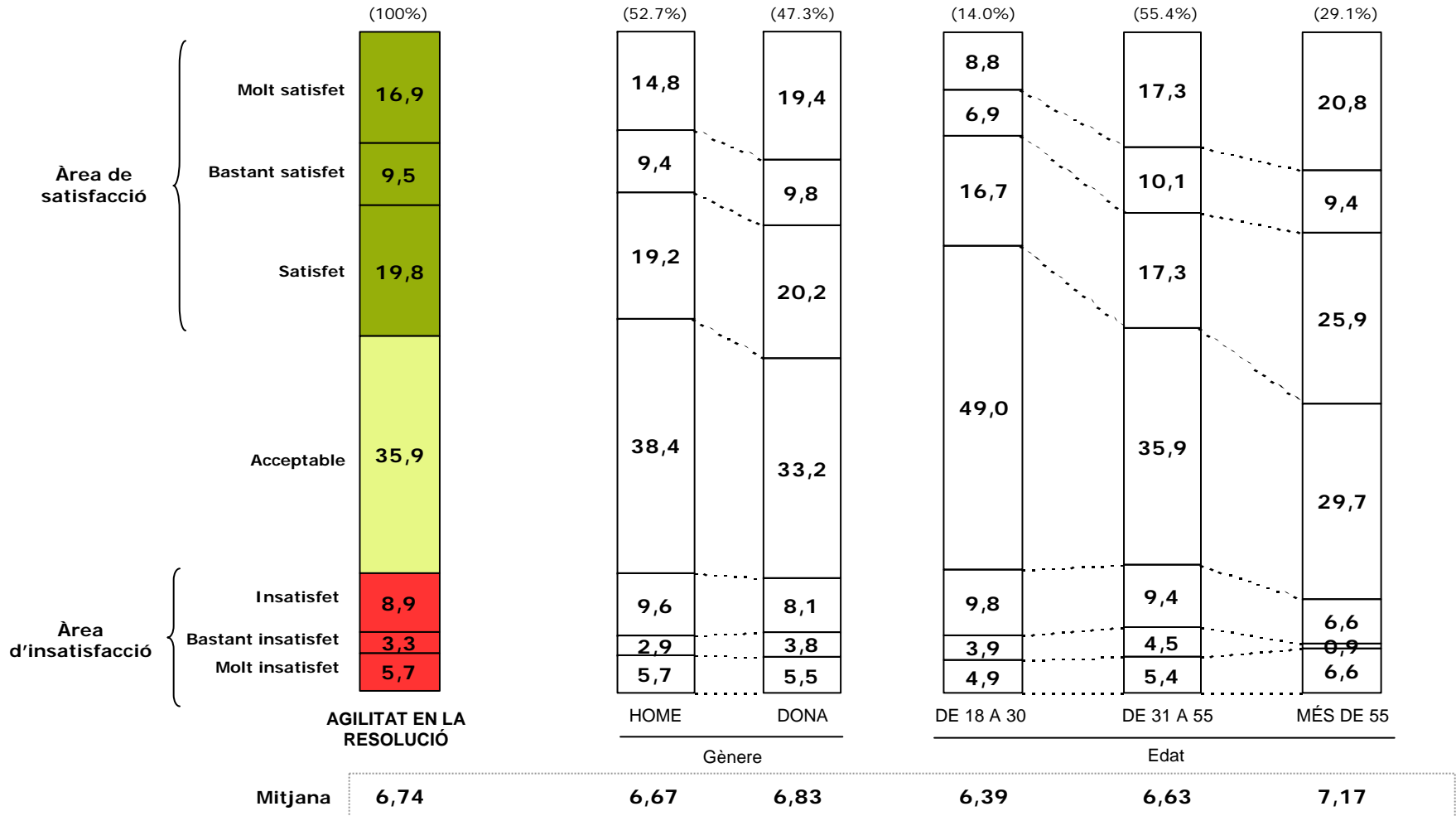
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=733

Resultats en %



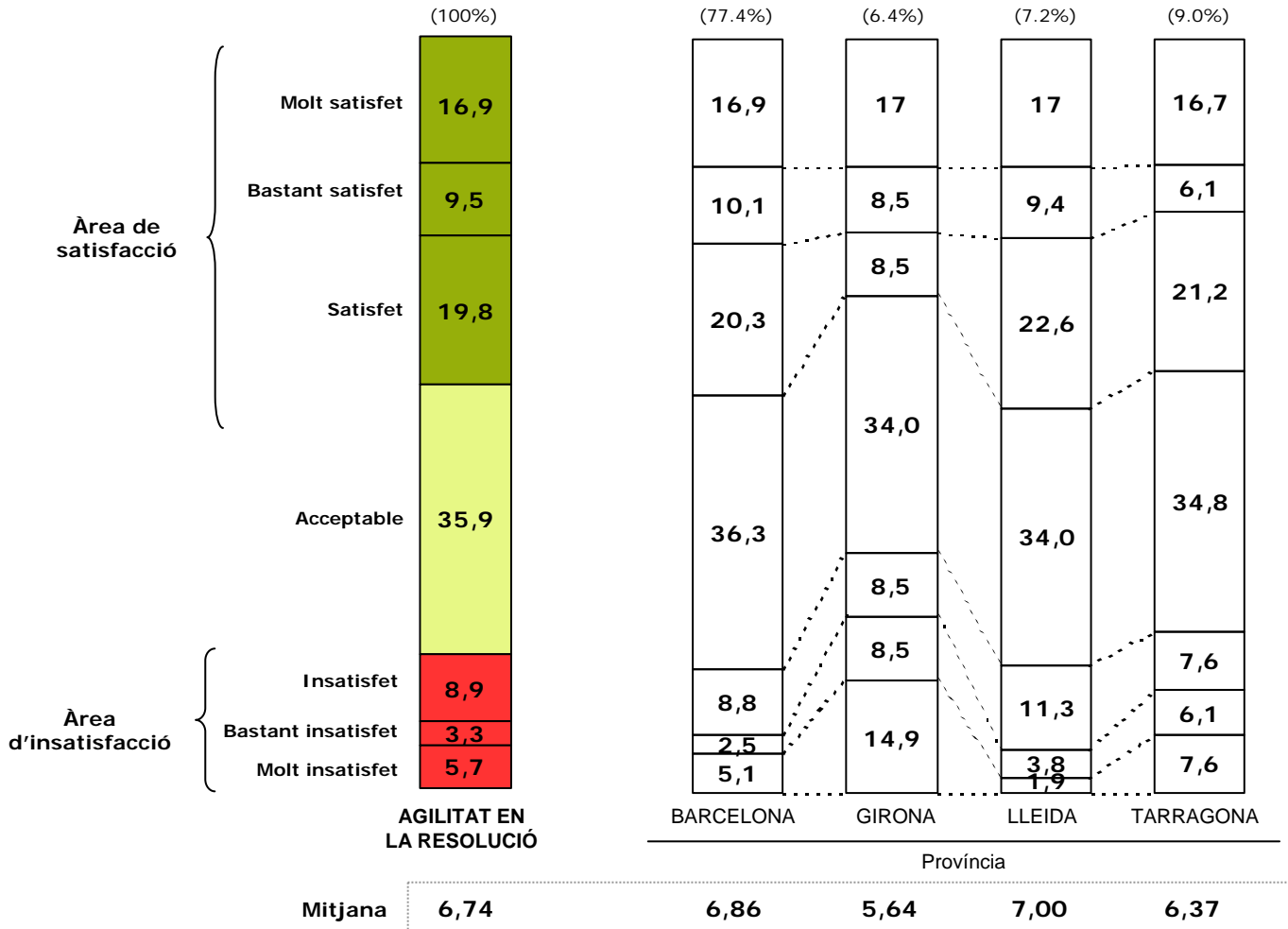
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=733

Resultats en %



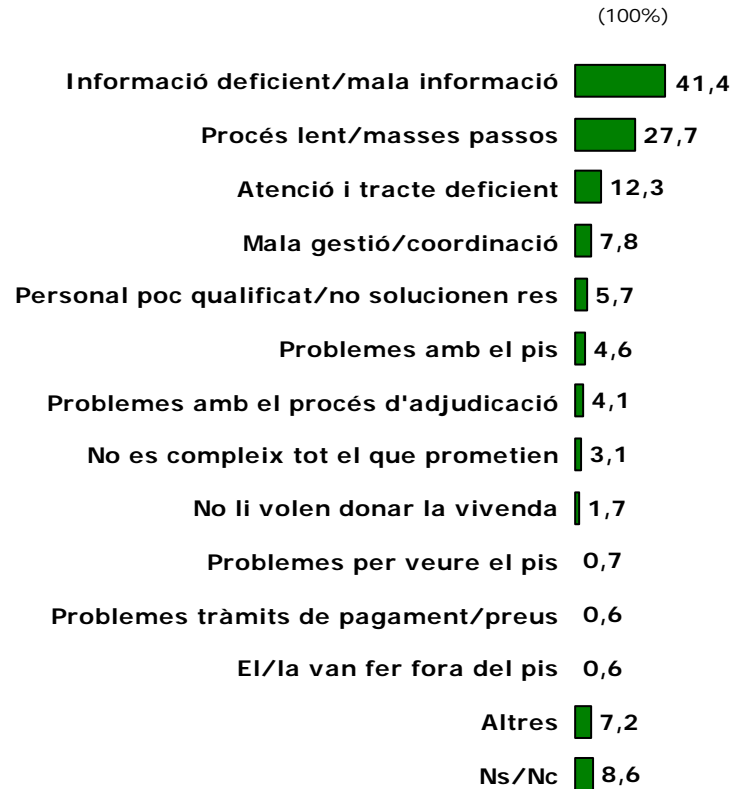
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.9

PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS AMB ADIGSA FINS Q LI VAN COMUNICAR QUE LI VA TOCAR EL SEU HABITATGE?

n: Satisfacció global inferior a 7=227

Resultats en % de casos



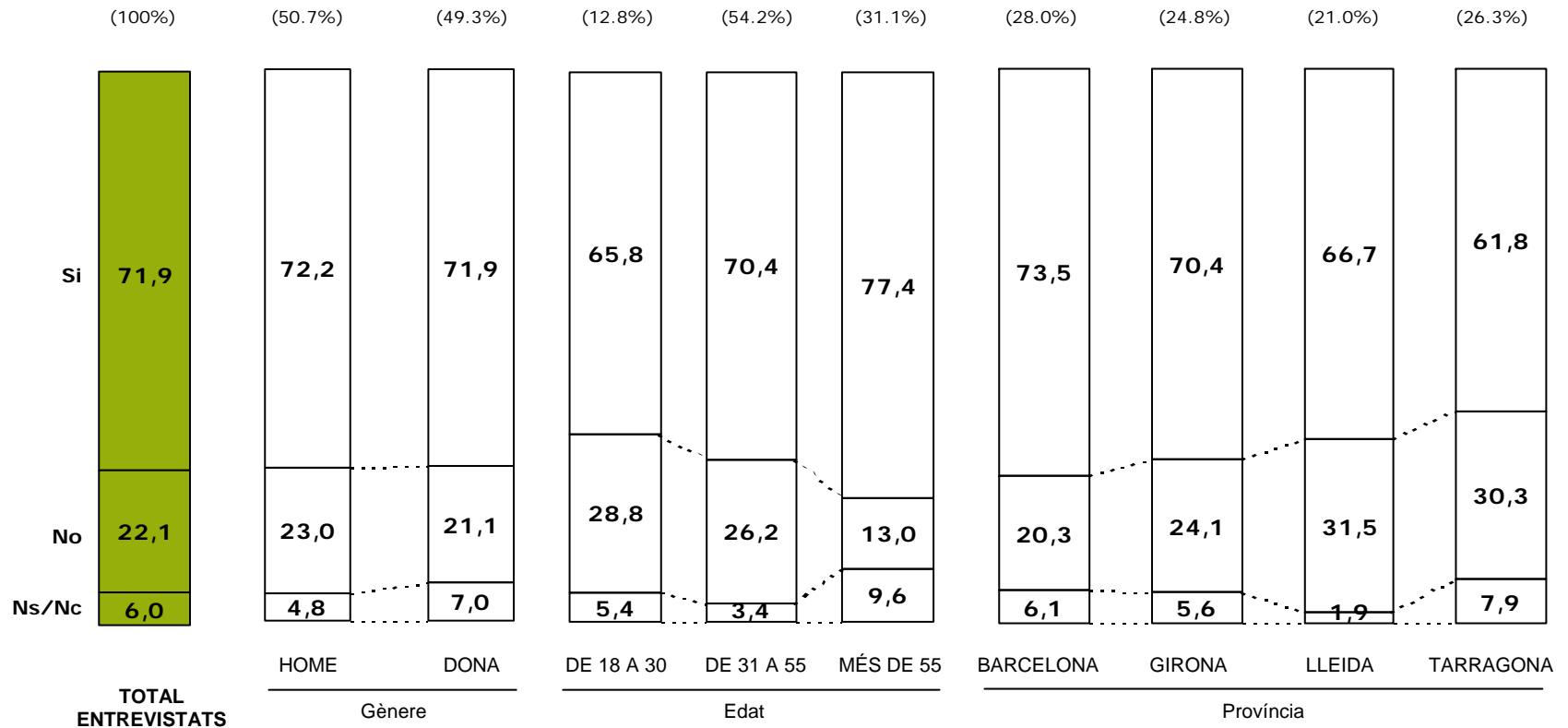
PROCÉS CONTRACTE DE COMPRAVENDA

PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.10 ES VA COMPLIR AMB LA DATA ESTABLERTA PER LA SIGNATURA DE LA COMPRAVENDA?

n: Total entrevistats=868

Resultats en %



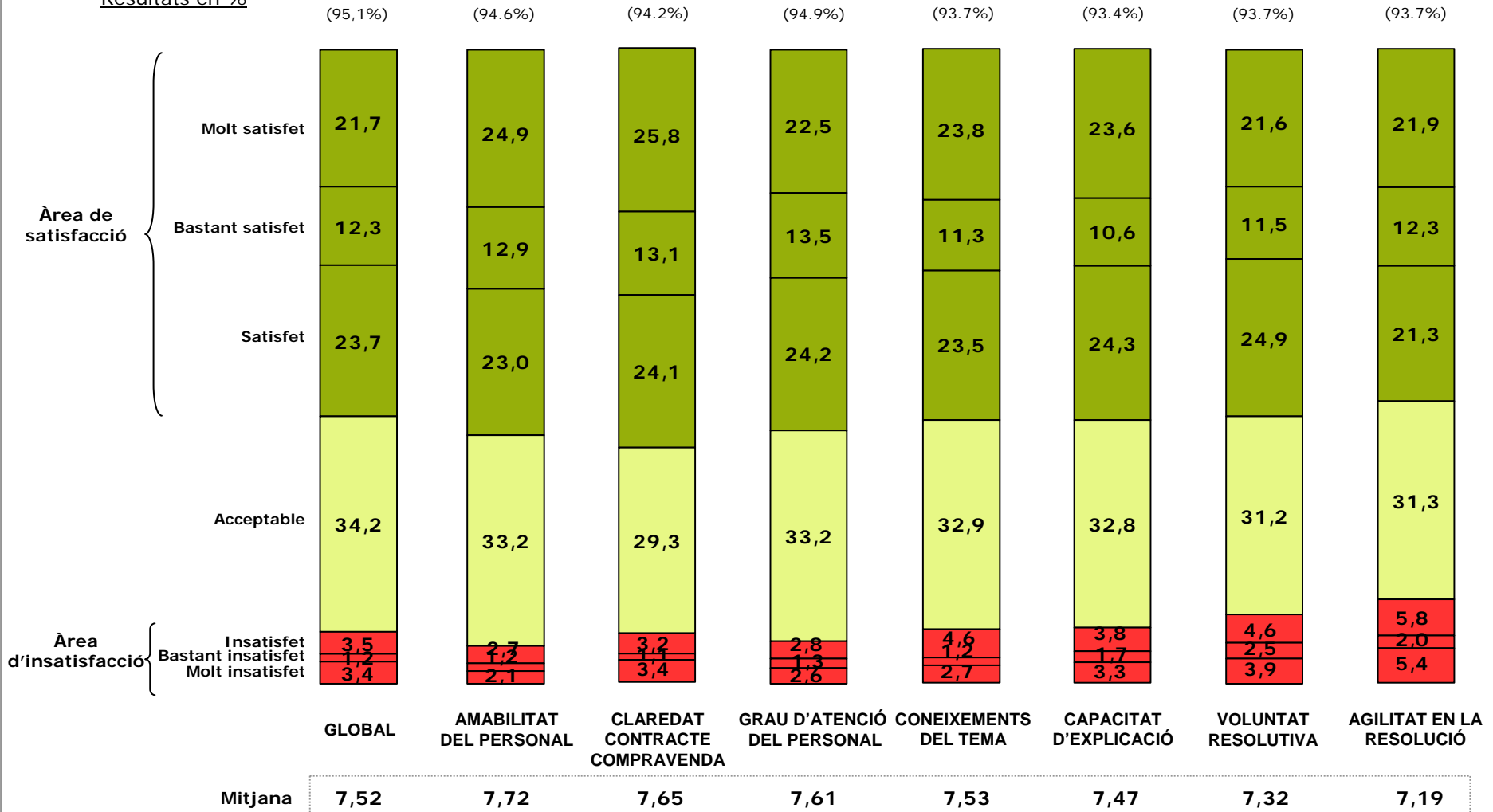
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Total entrevistats=868

Resultats en %



■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

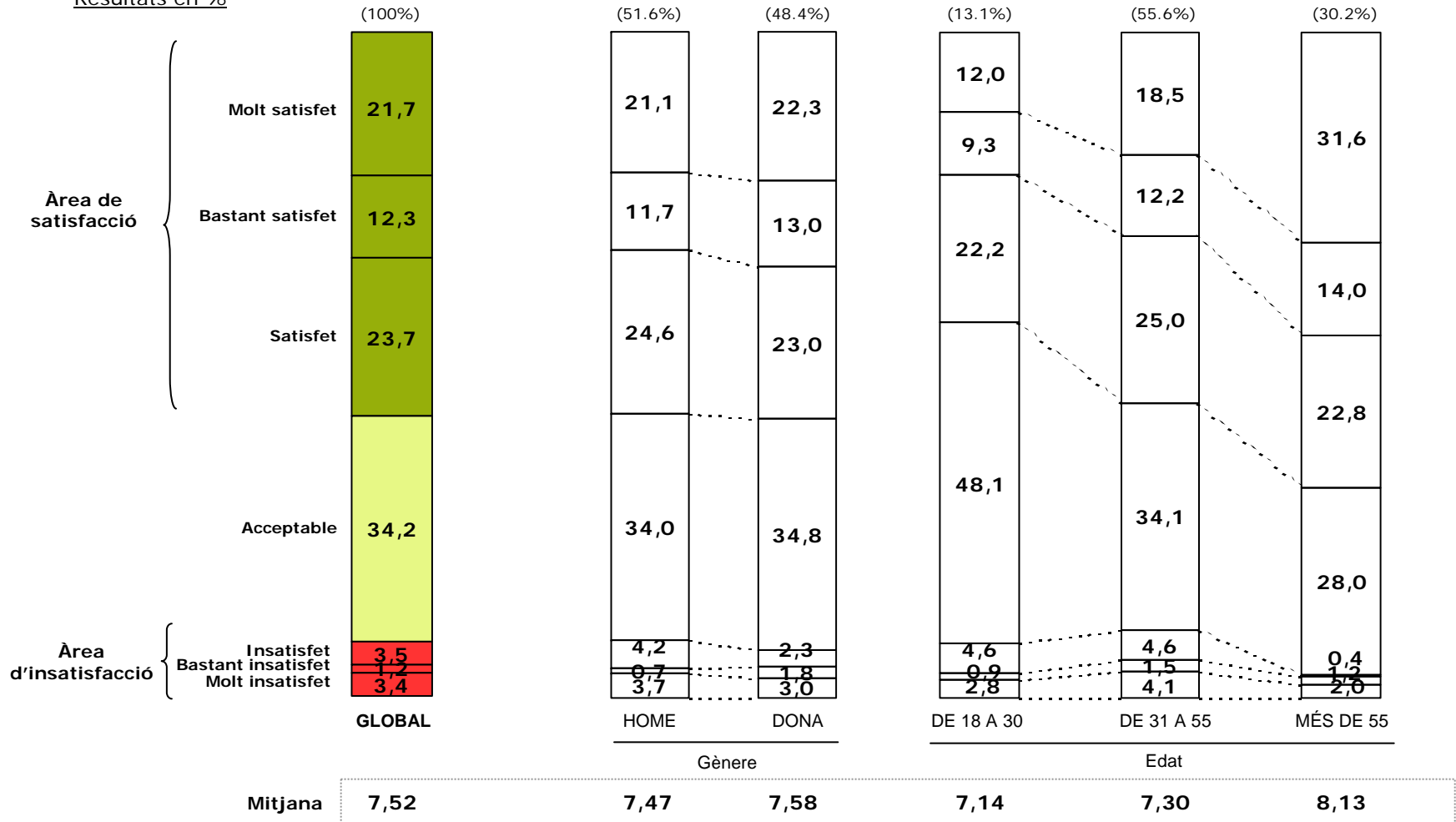
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=825

Resultats en %



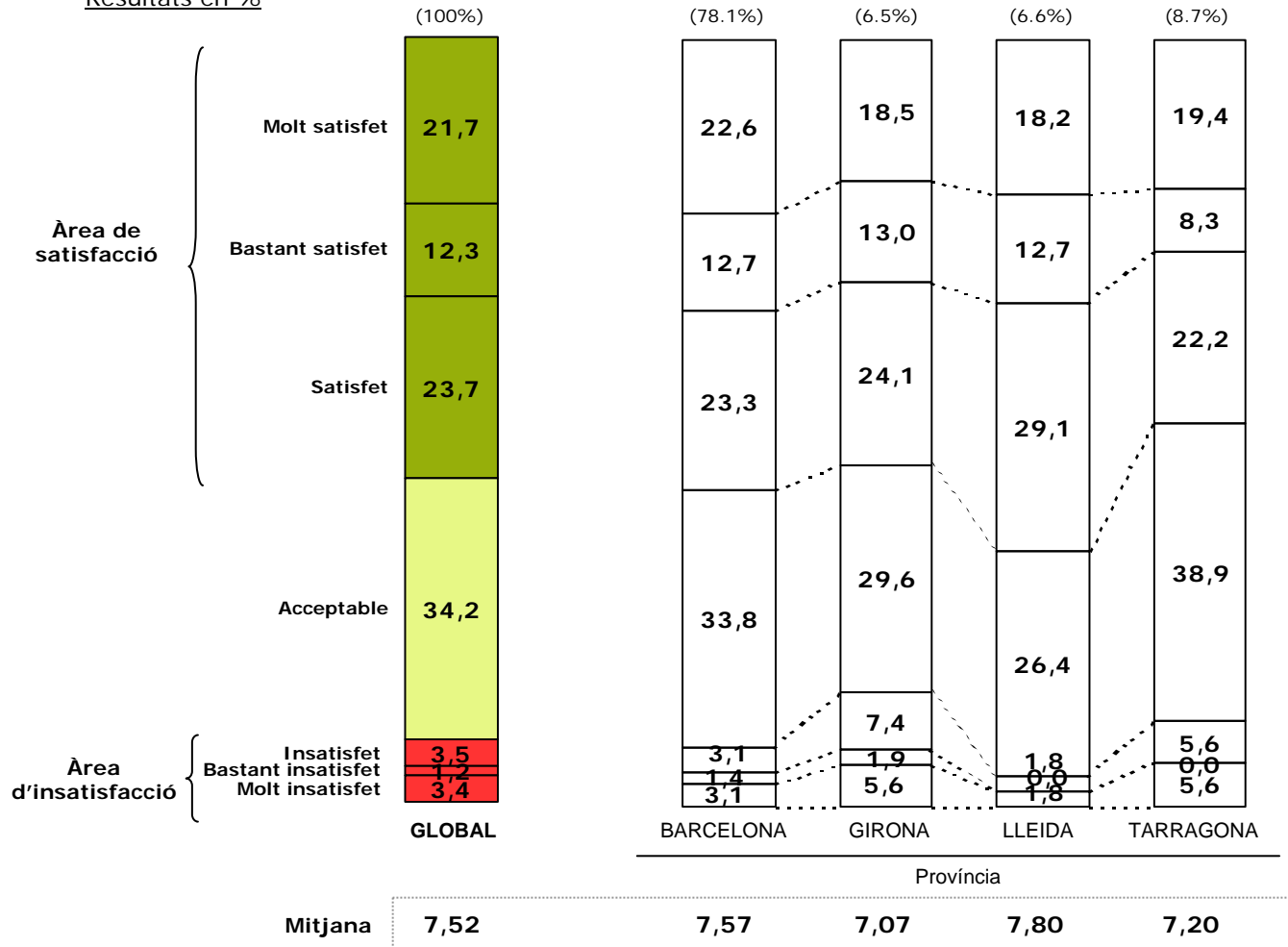
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=825

Resultats en %



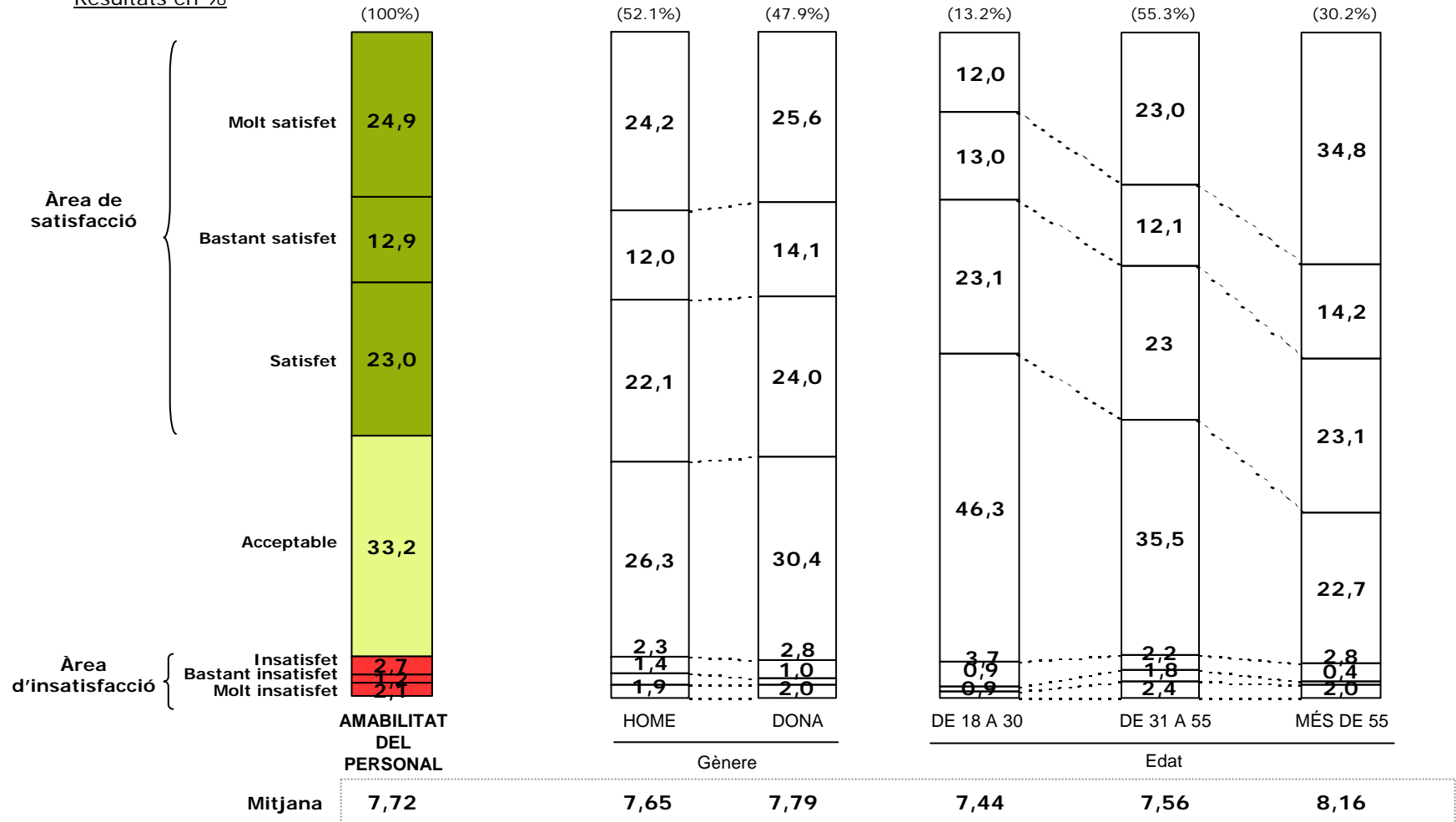
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=820

Resultats en %



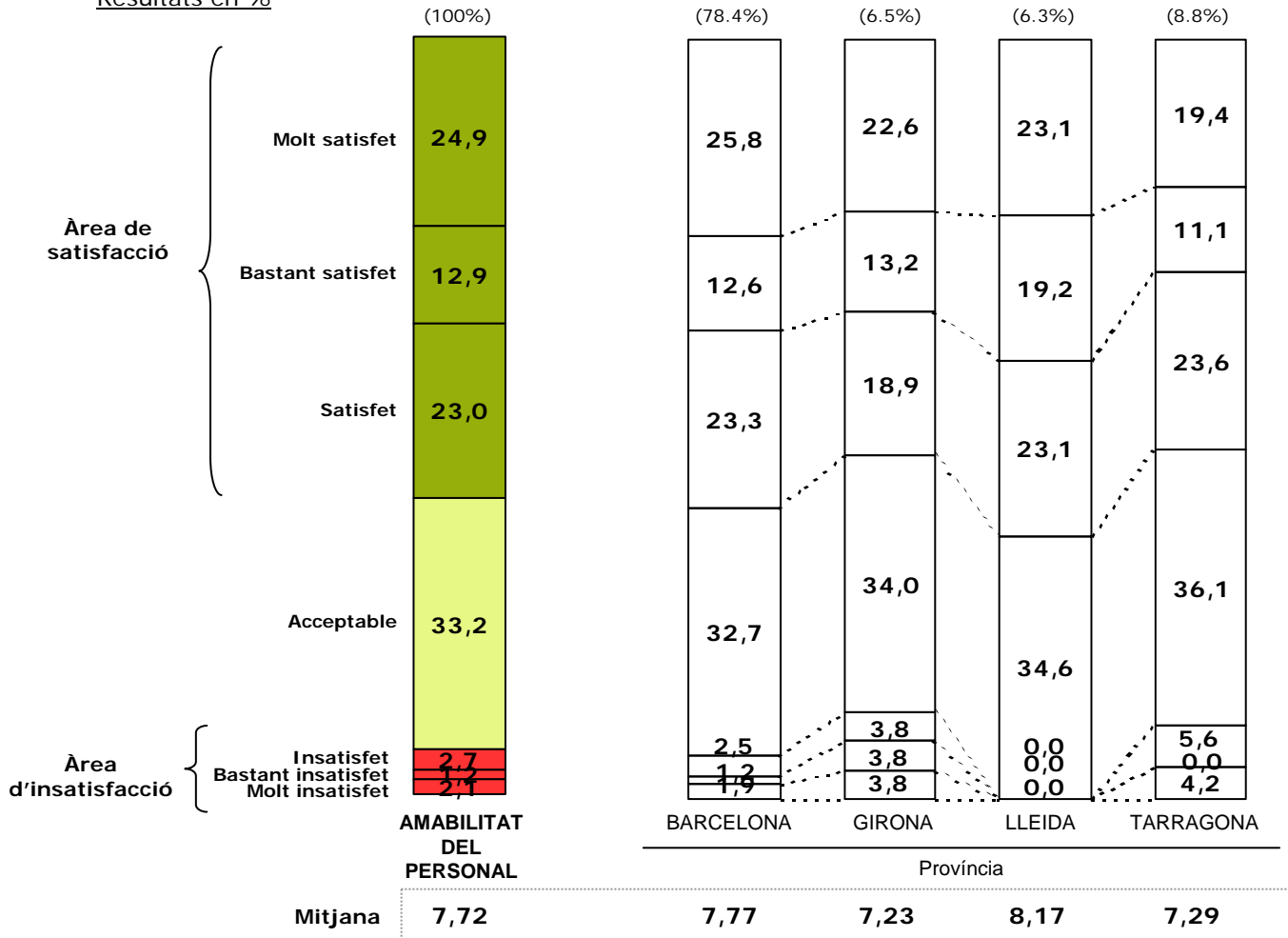
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=820

Resultats en %



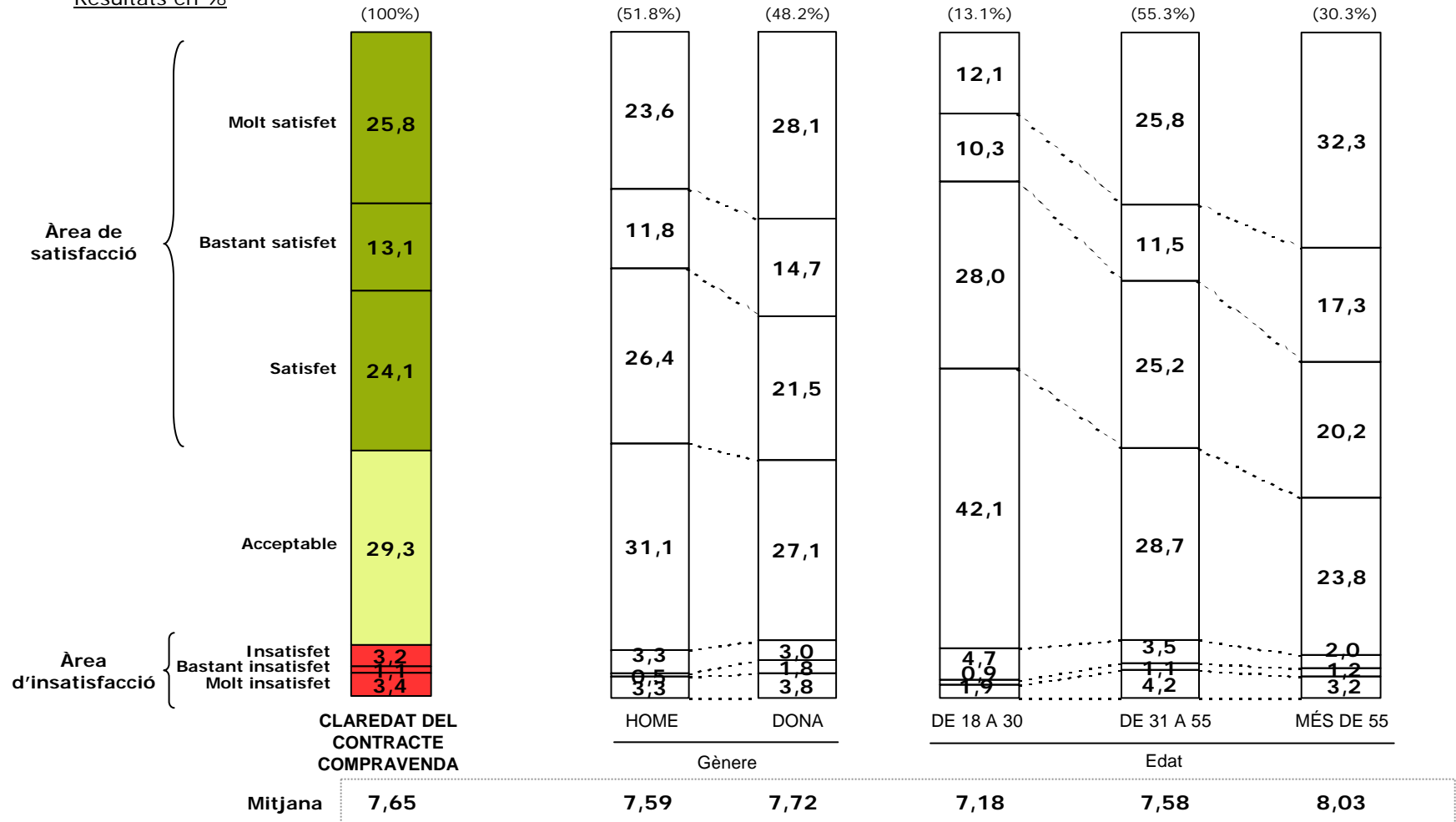
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=817

Resultats en %



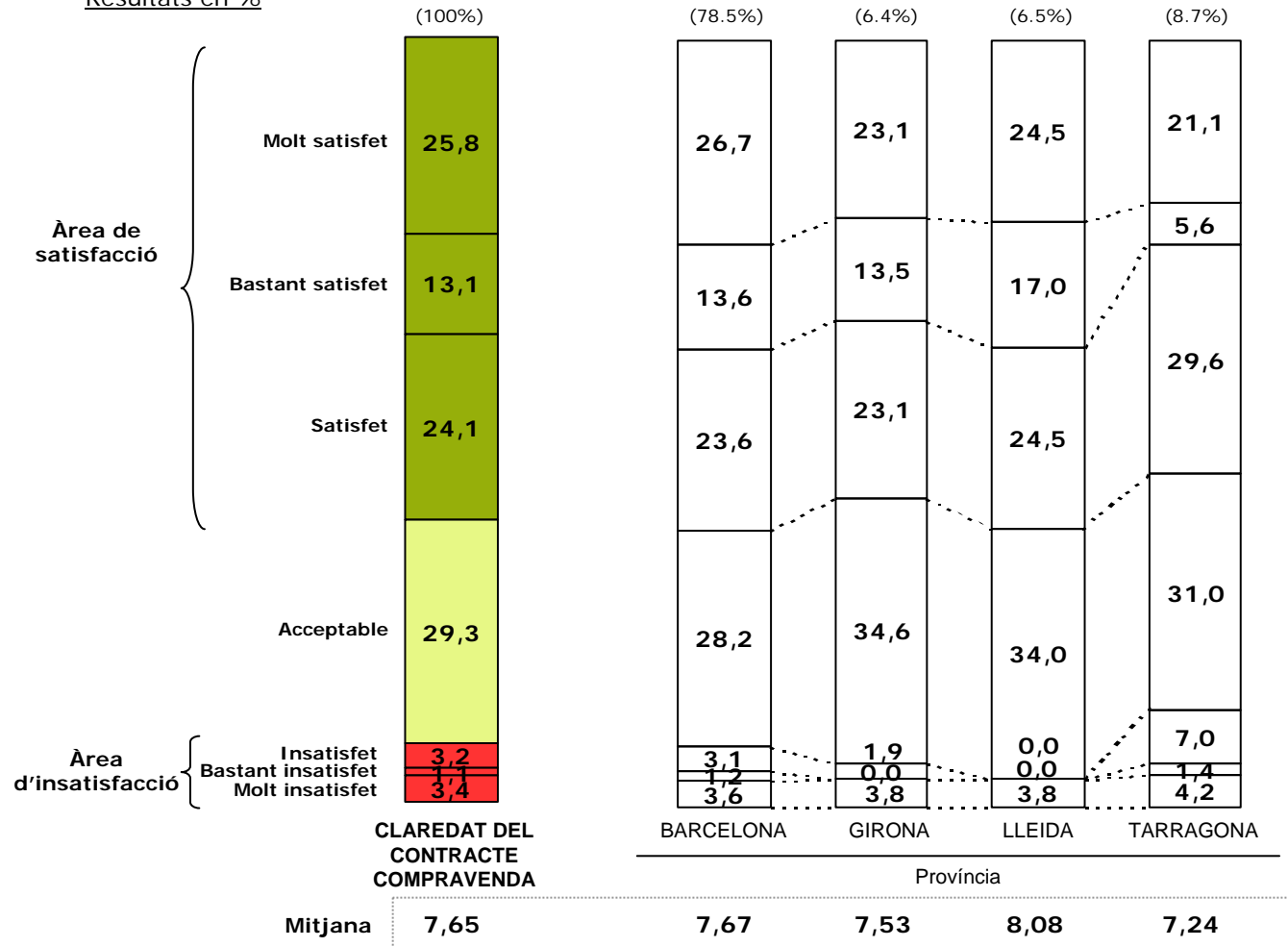
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=817

Resultats en %



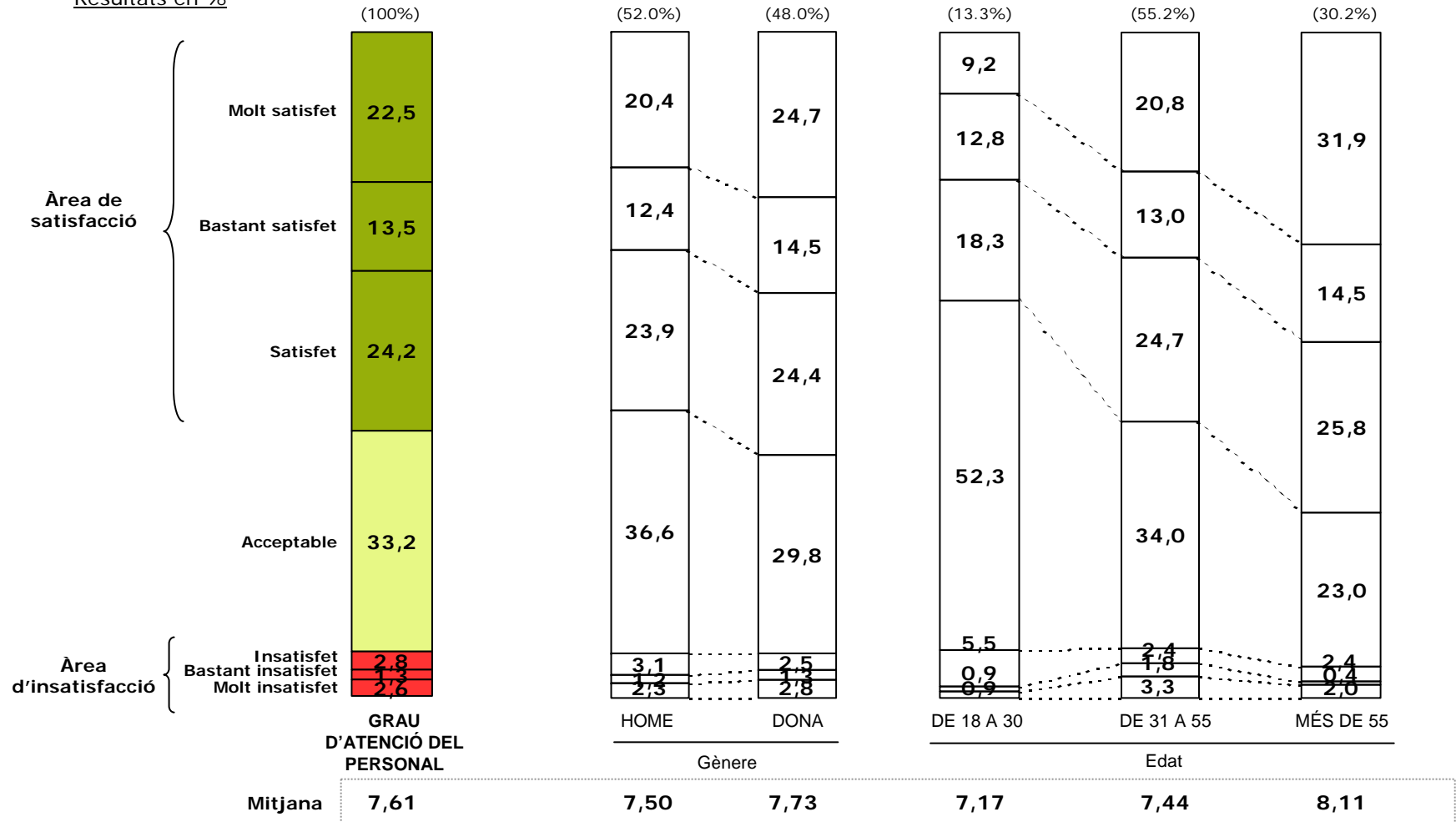
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=820

Resultats en %



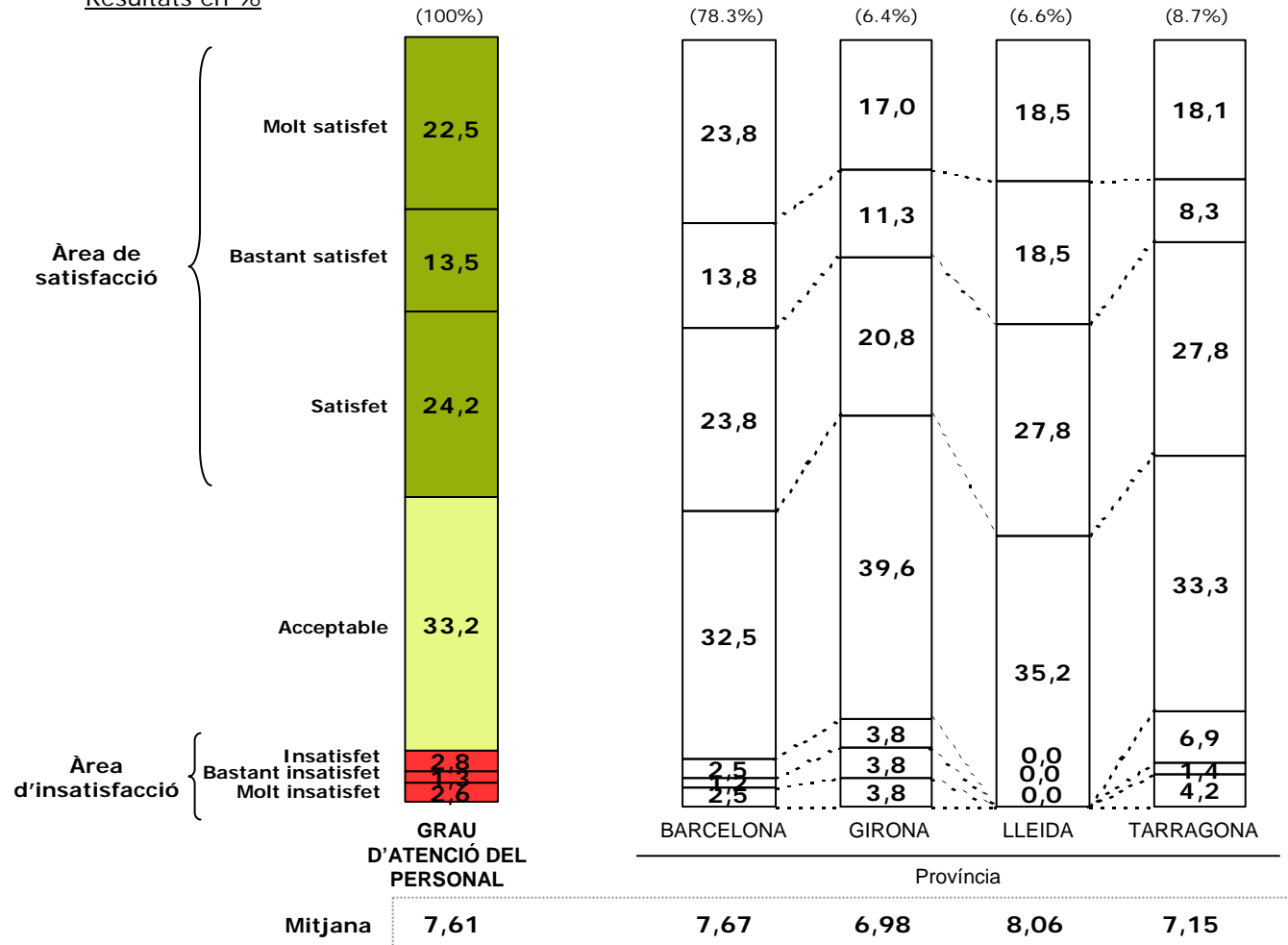
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=820

Resultats en %



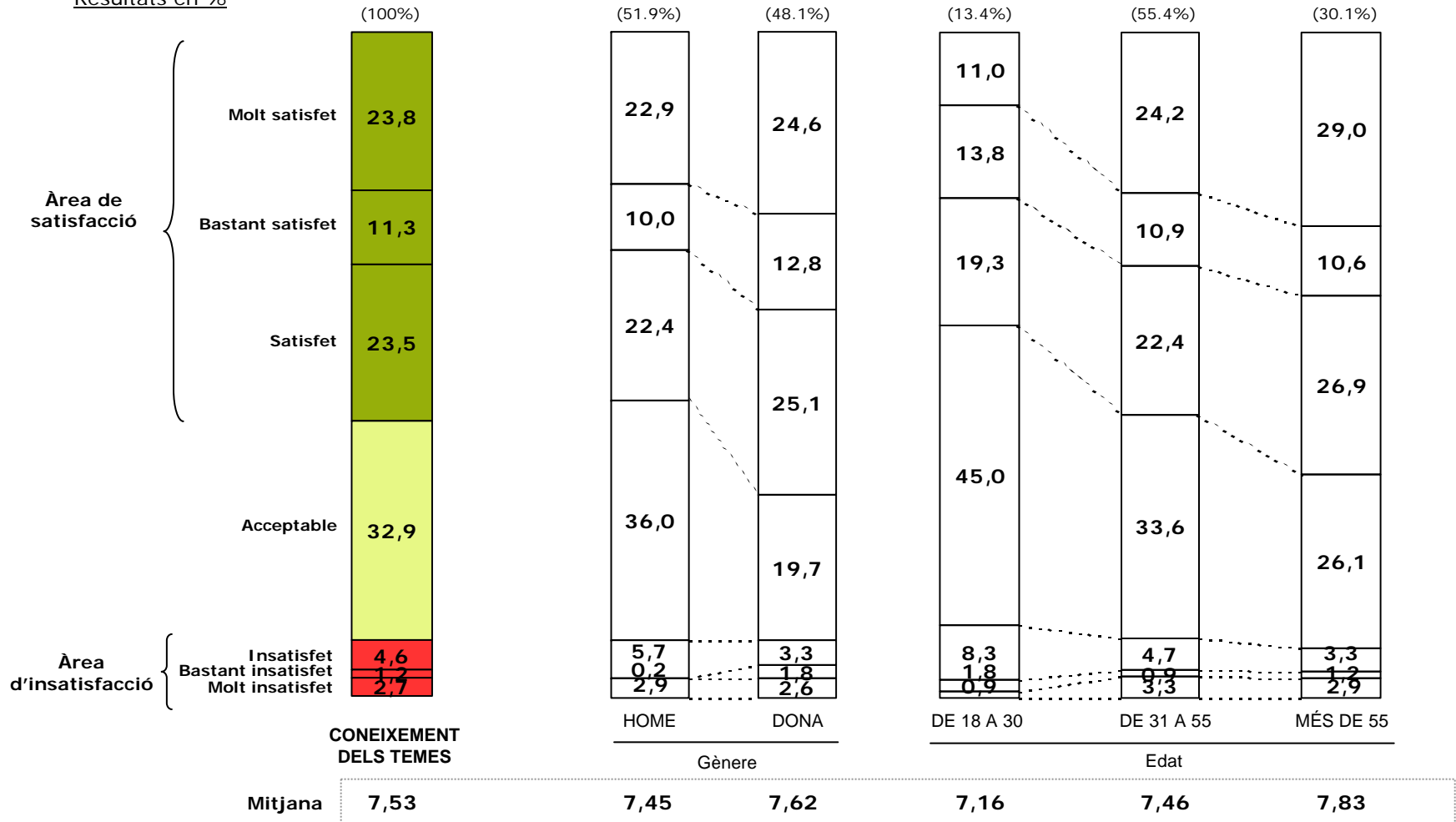
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=812

Resultats en %



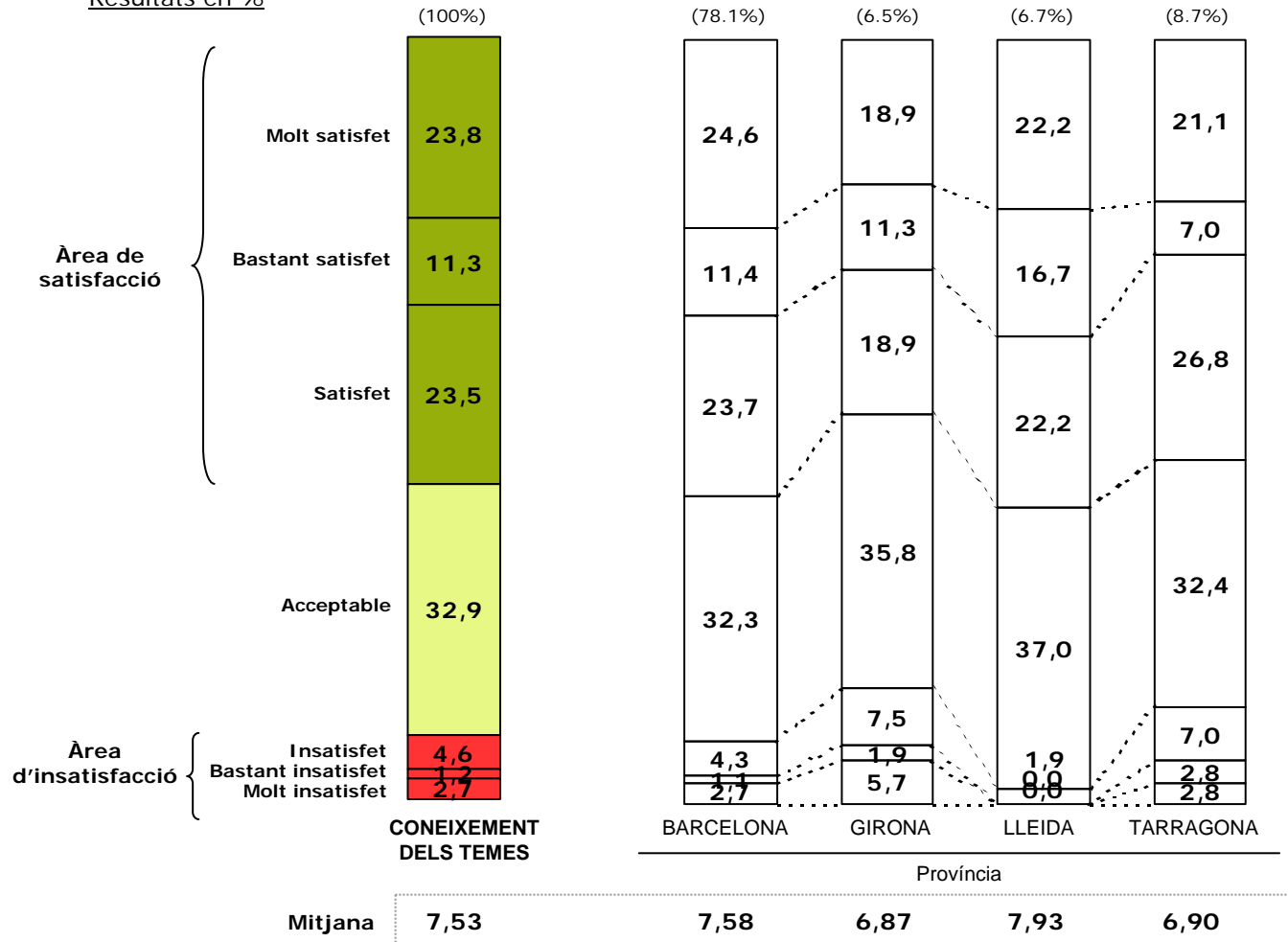
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=812

Resultats en %



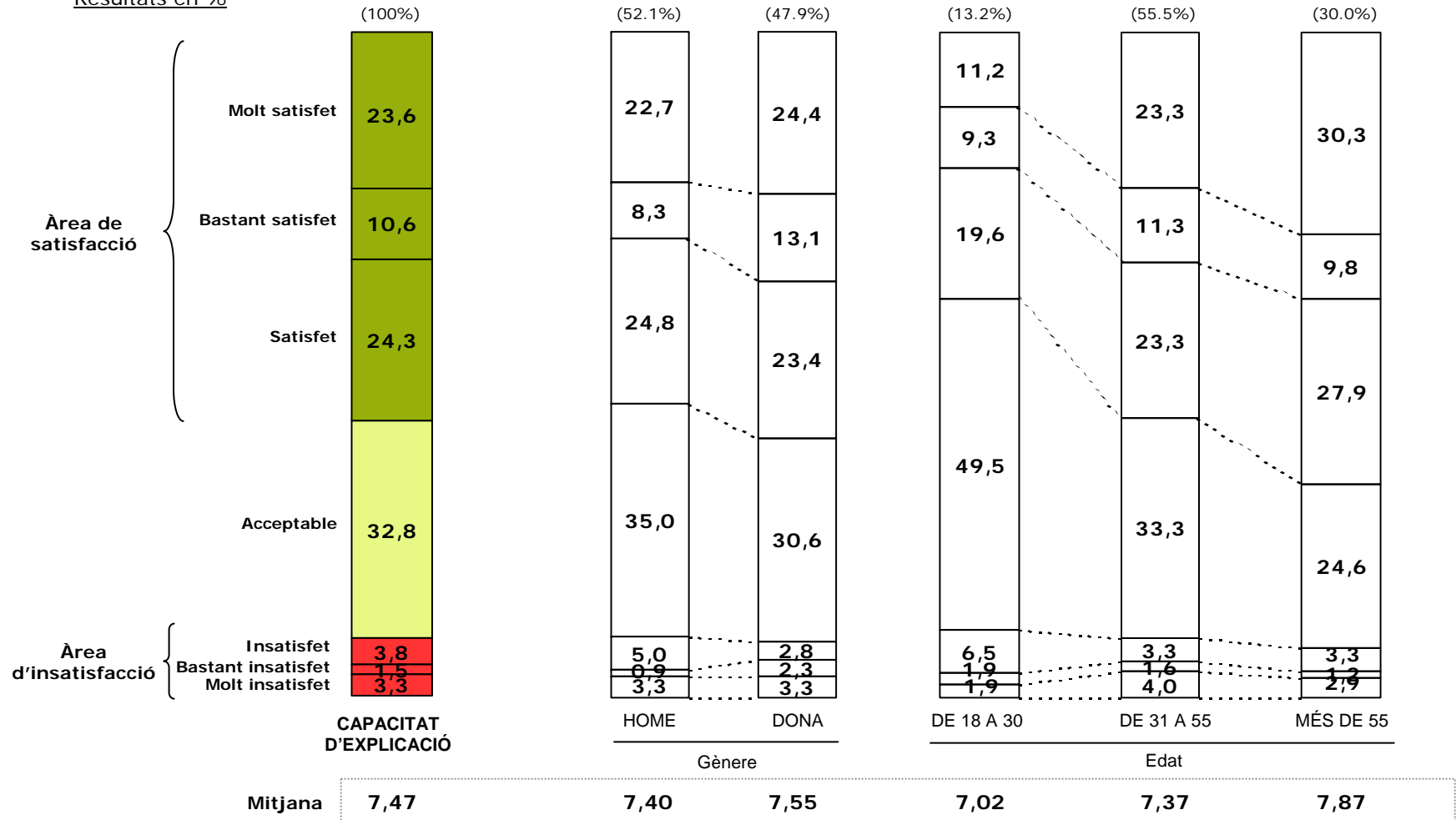
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=810

Resultats en %



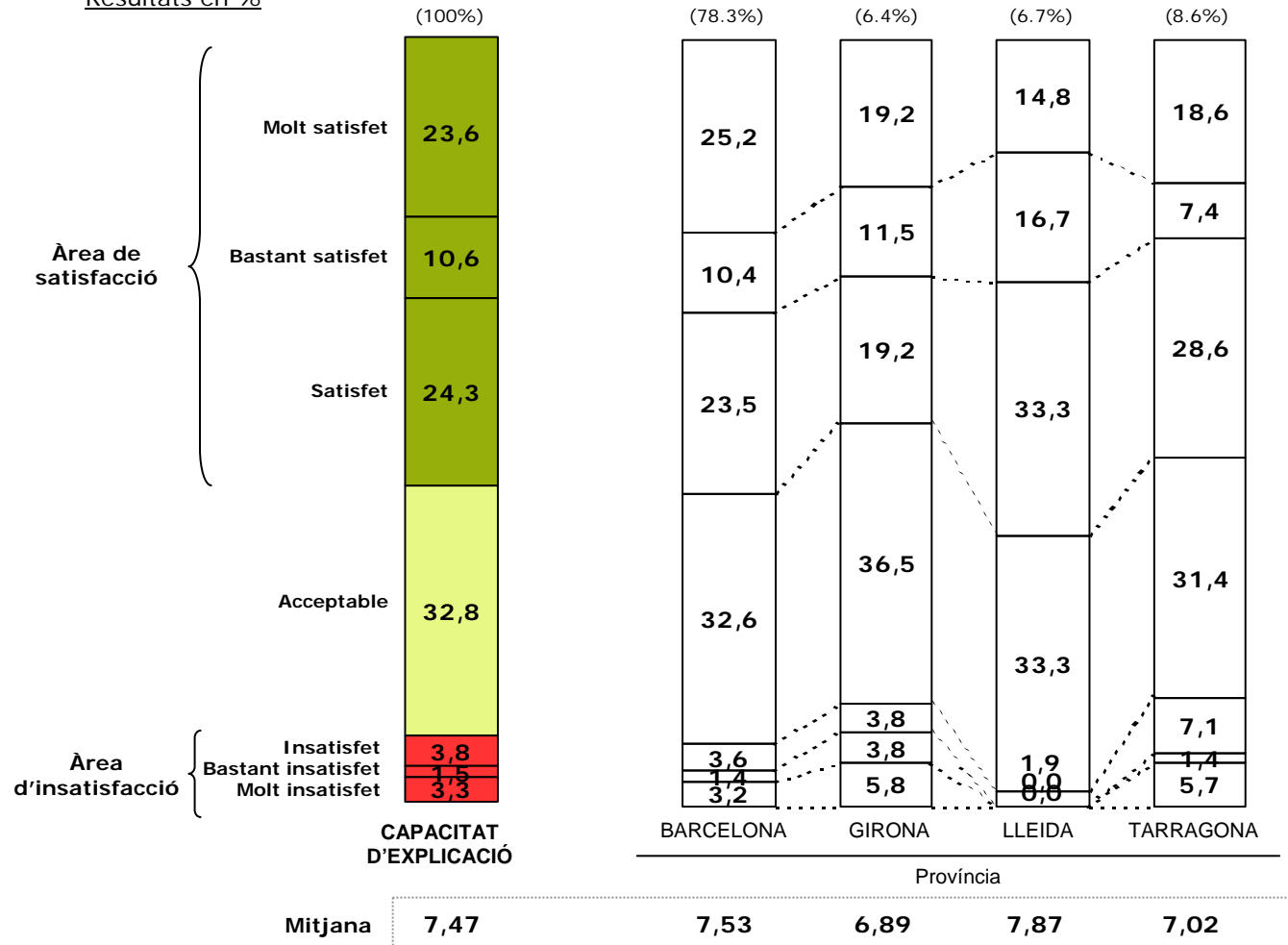
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=810

Resultats en %



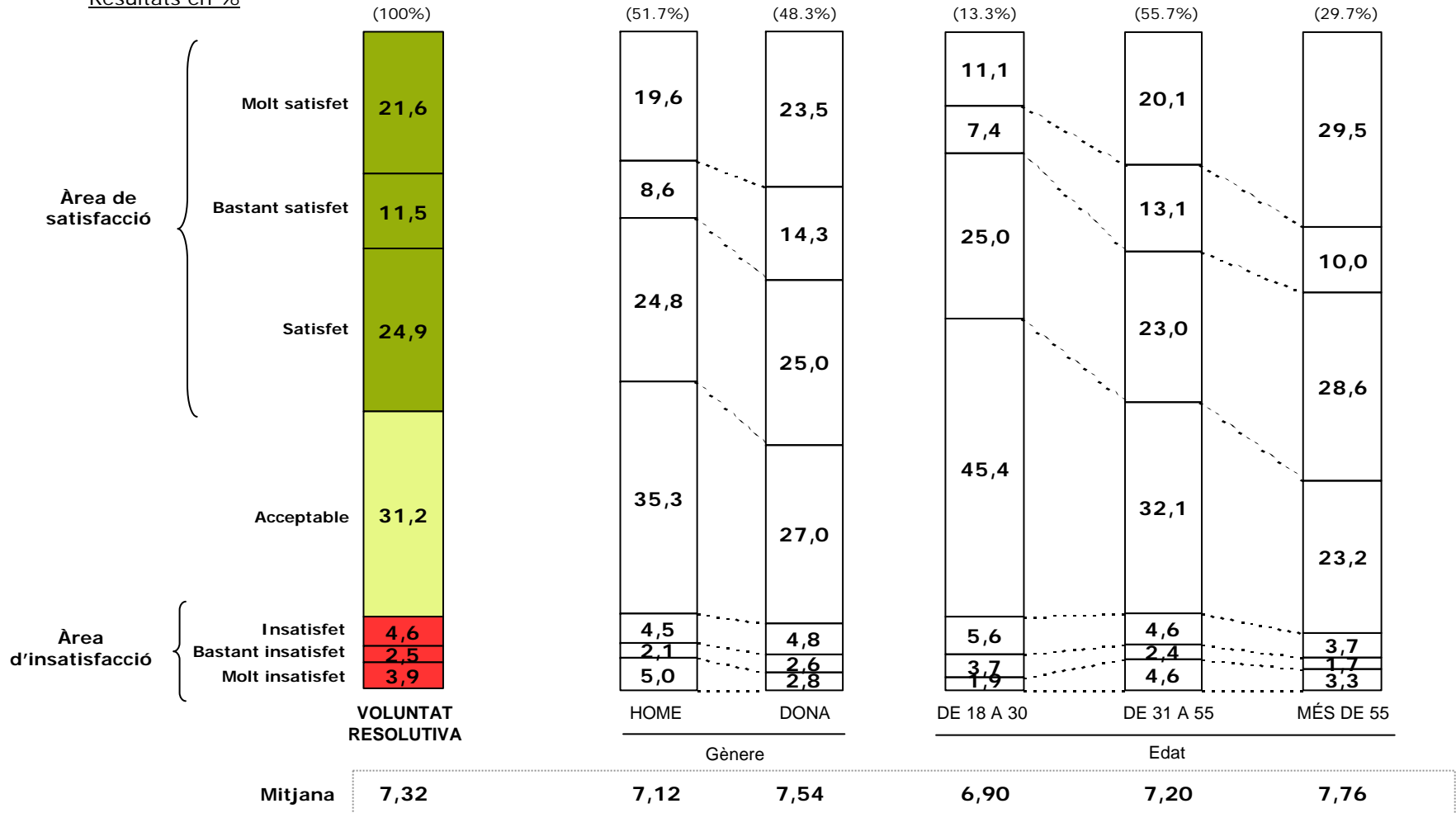
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=812

Resultats en %



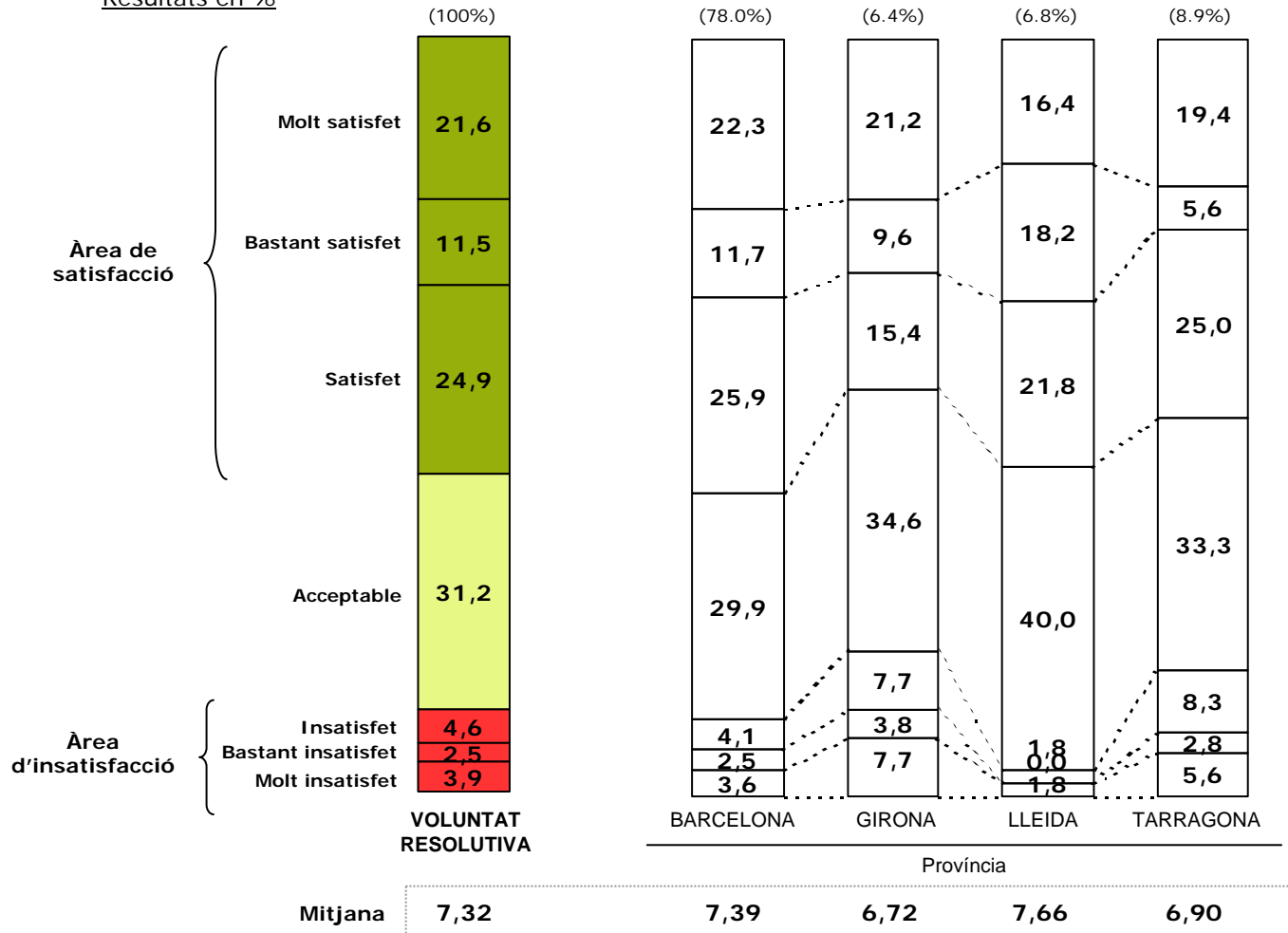
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=812

Resultats en %



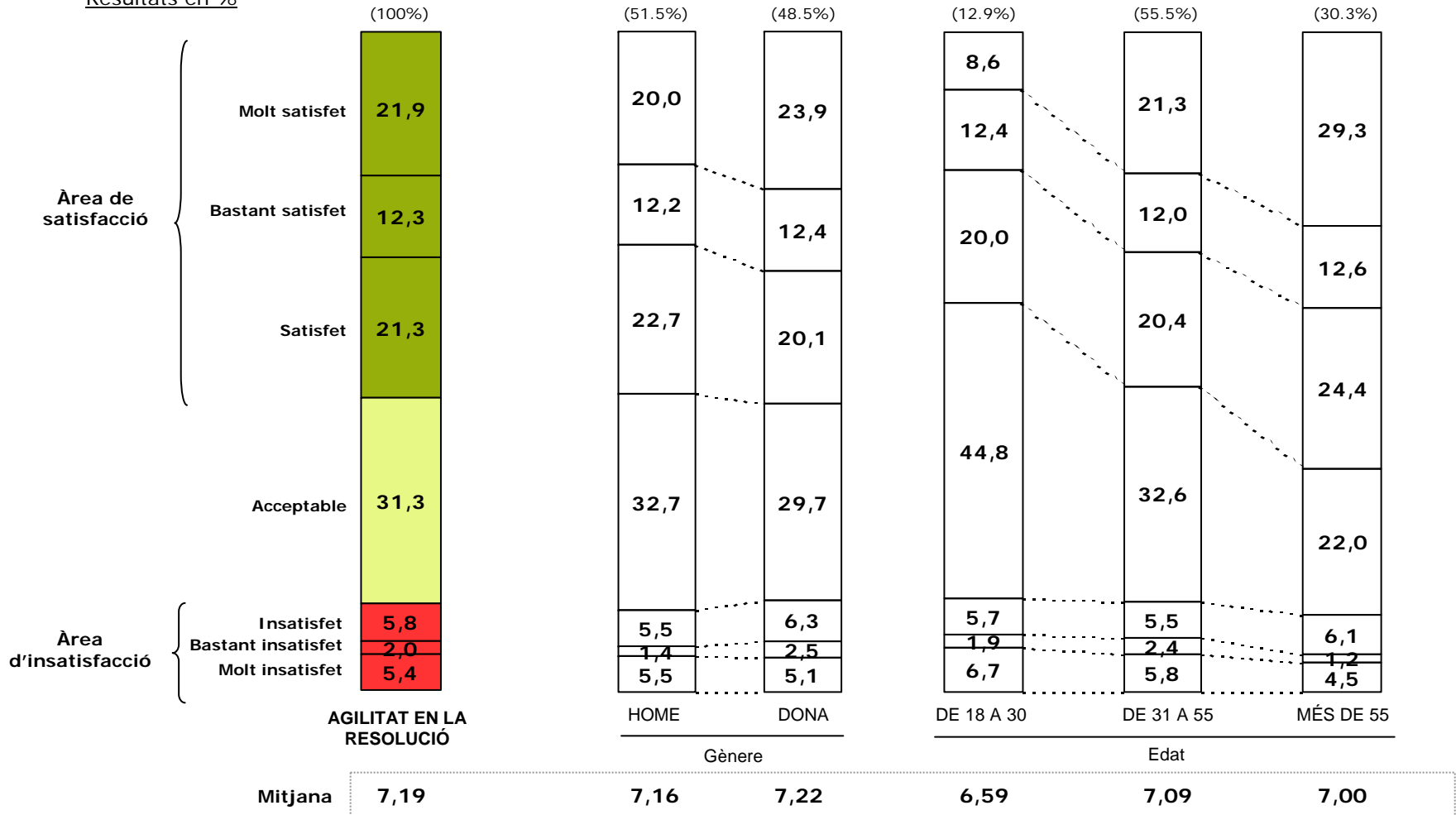
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=812

Resultats en %



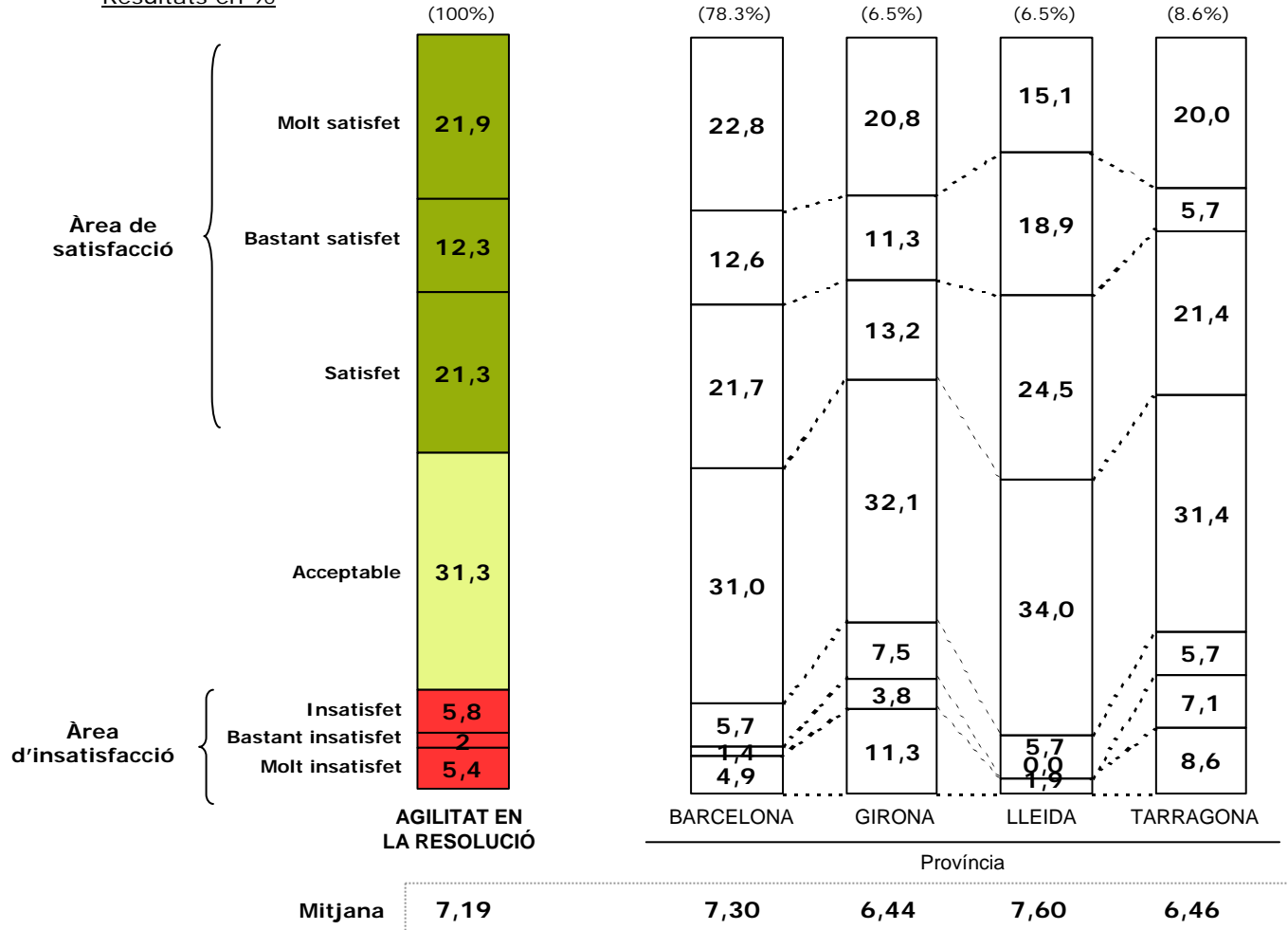
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

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 PUNTAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=812

Resultats en %

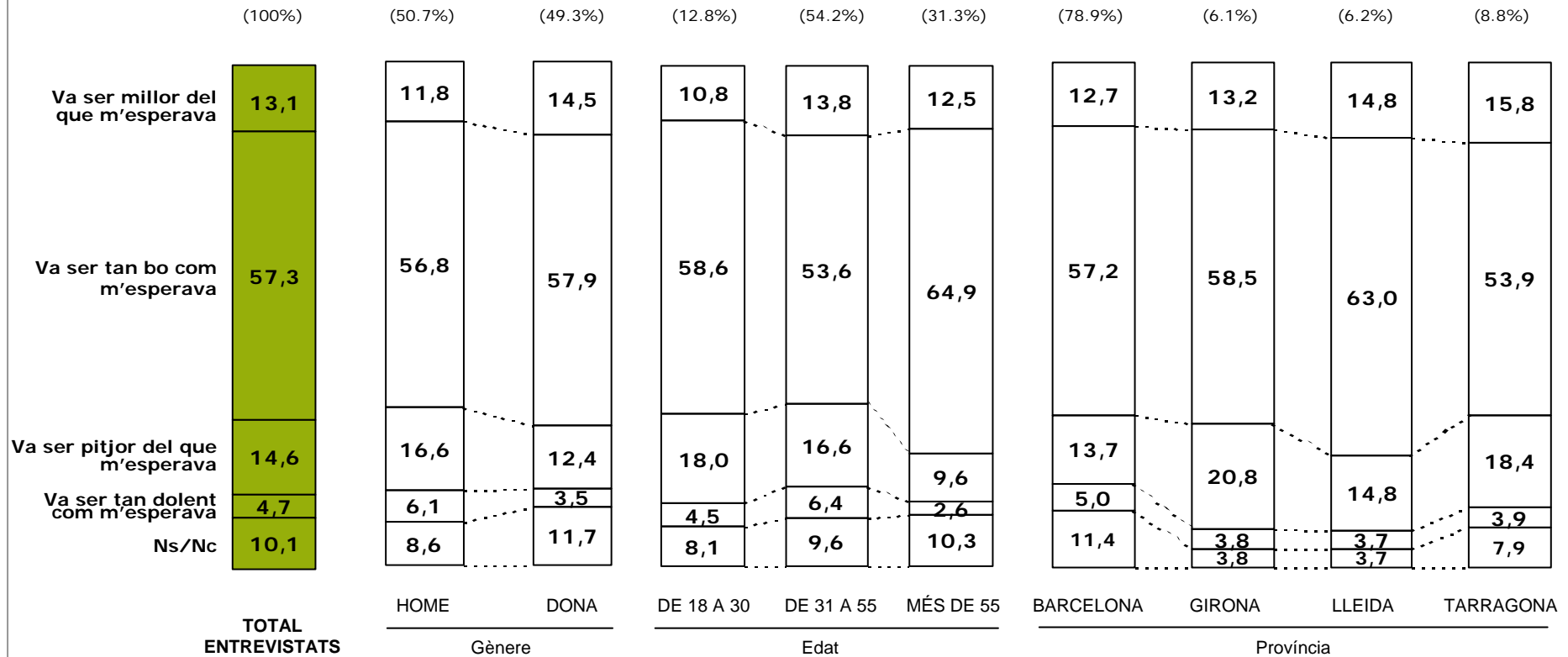


PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.12 LA PRIMERA VISITA A LA PROMOCIÓ DEL SEU HABITATGE AMB EL PERSONAL D'ADIGSA...

n: Total entrevistats=867

Resultats en %

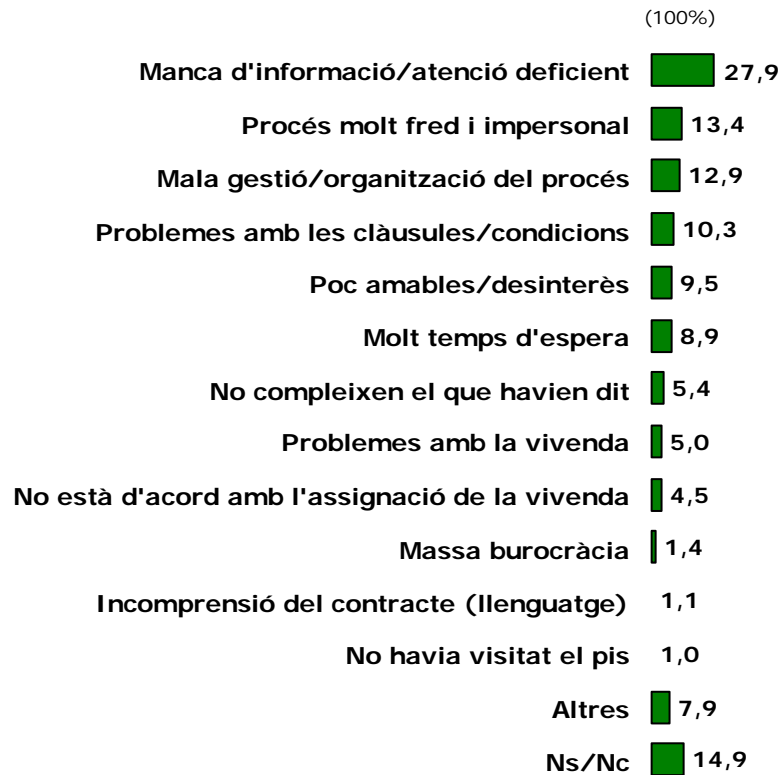


PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.14 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS DE SIGNATURA DE COMPRAVENDA?

n: Satisfacció global inferior a 7=174

Resultats en % de casos



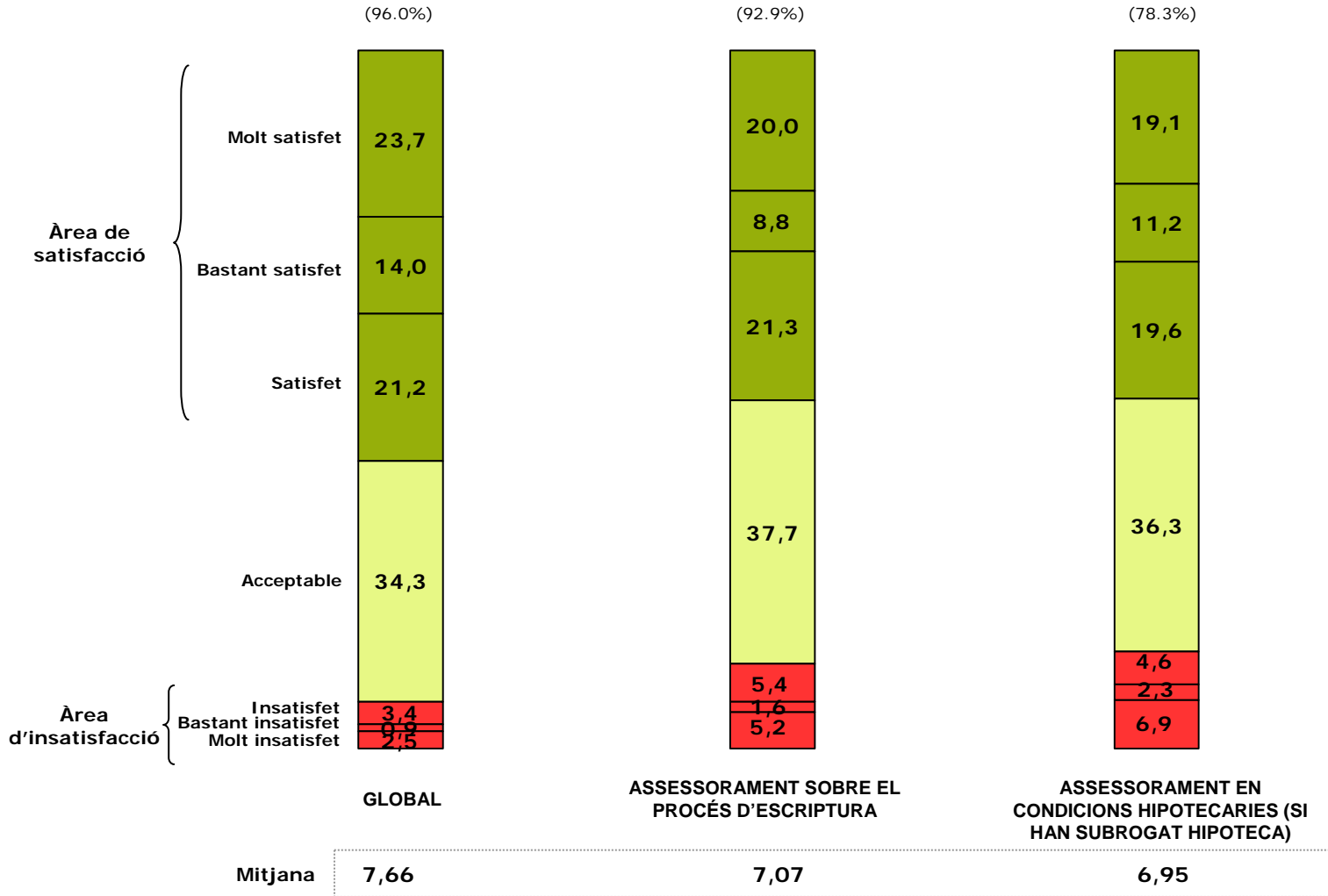
PROCÉS D'ESCRITURA

PROCÉS D'ESCRITURA

P.15 SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA FINS L'ESCRITURA DEL HABITATGE?

n: Total entrevistats=833

Resultats en %

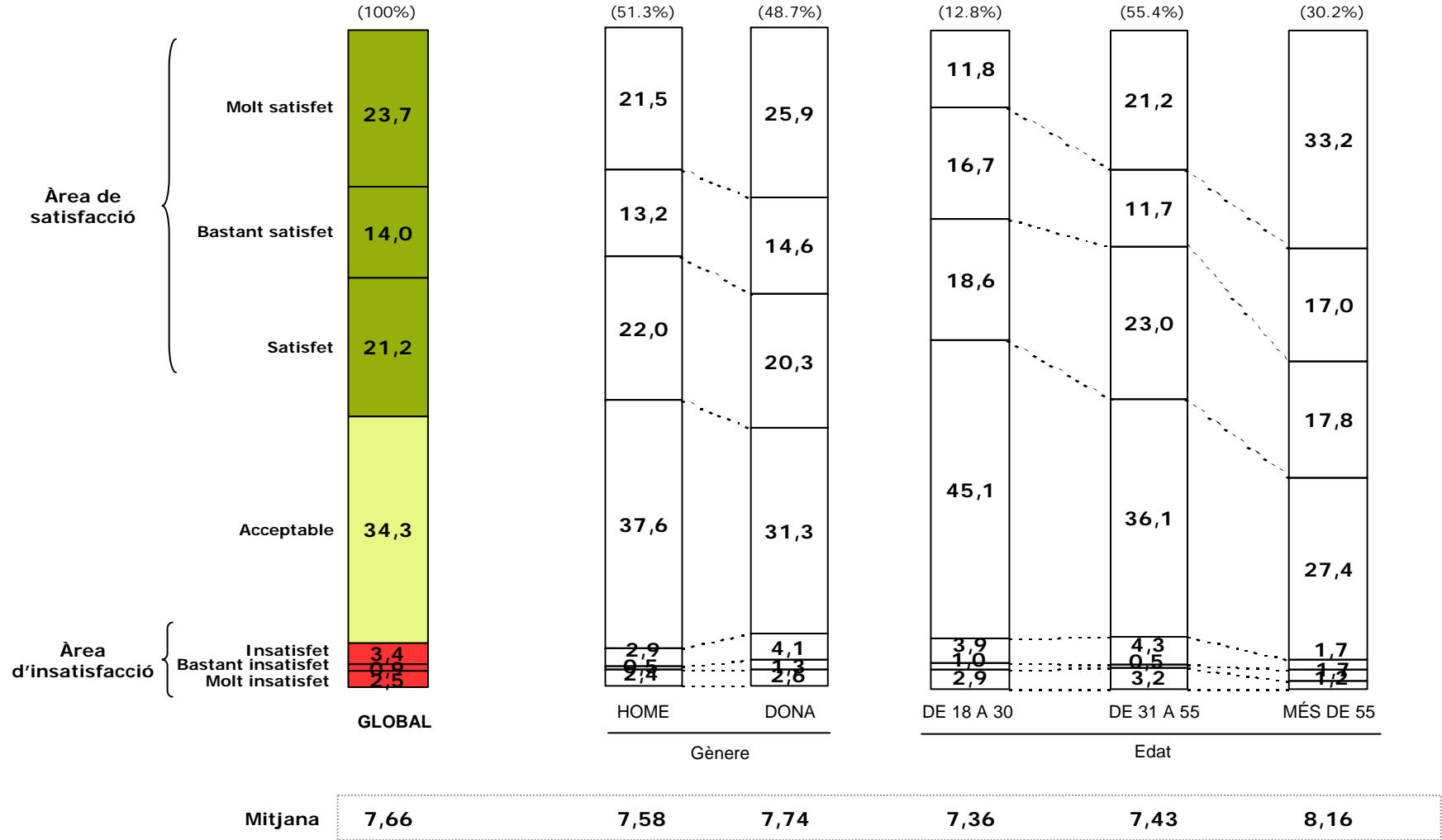


PROCÉS D'ESCRITURA

P.15 SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA FINS L'ESCRITURA DEL HABITATGE?

n: Entrevistats=800

Resultats en %

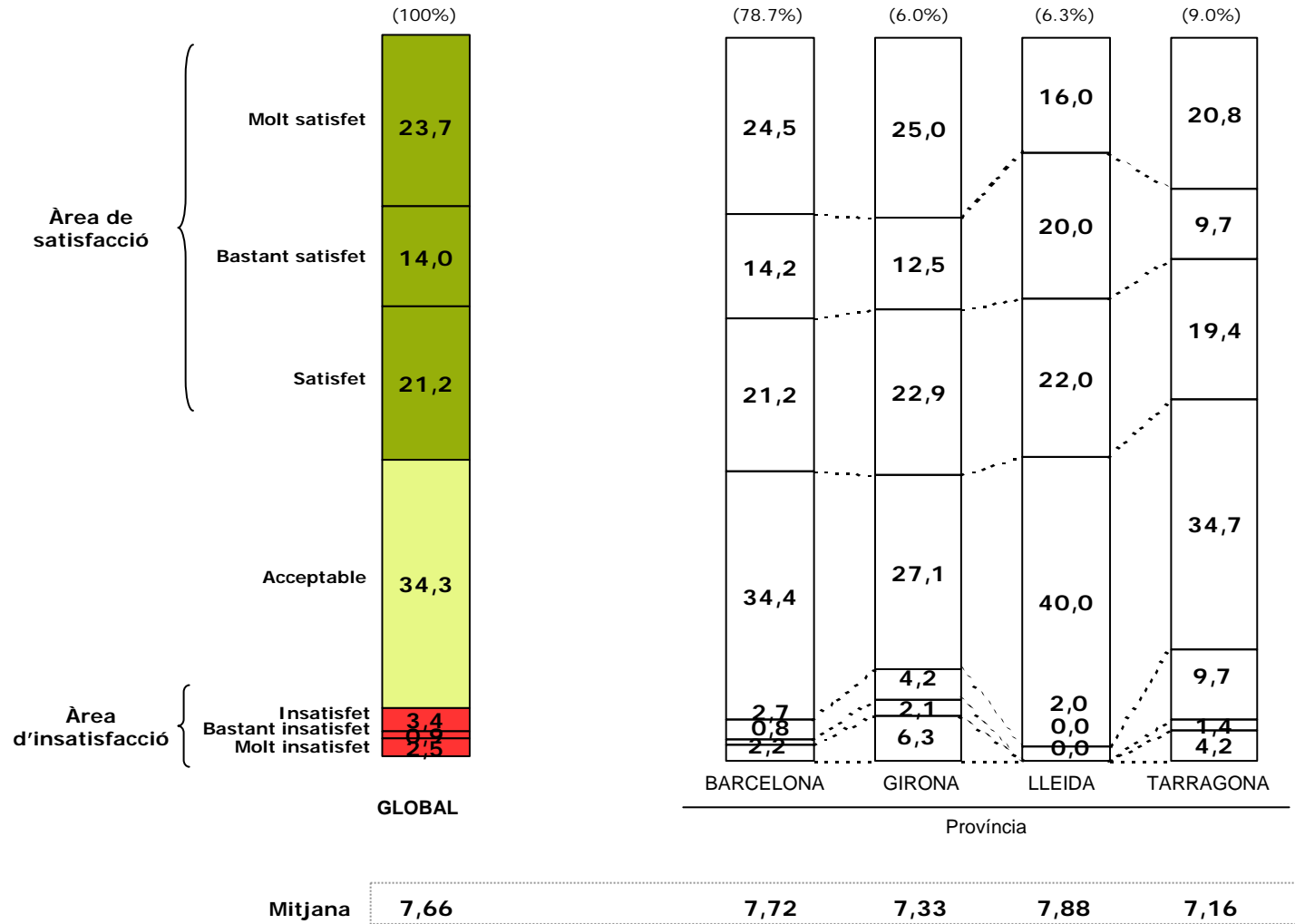


PROCÉS D'ESCRITURA

P.15 SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA FINS L'ESCRITURA DEL HABITATGE?

n: Entrevistats=800

Resultats en %

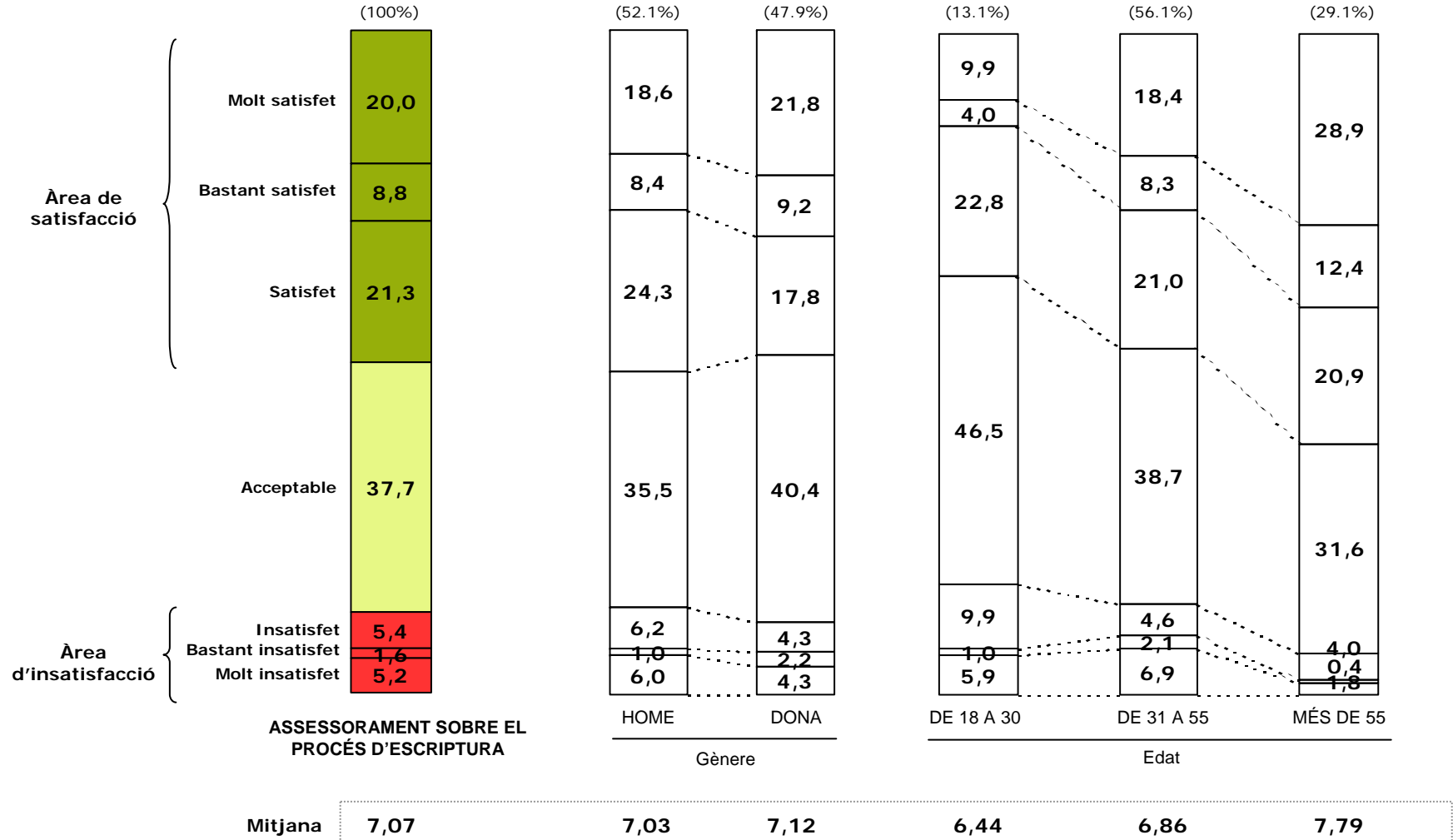


PROCÉS D'ESCRITURA

P.15 SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA FINS L'ESCRITURA DEL HABITATGE?

n: Entrevistats=774

Resultats en %

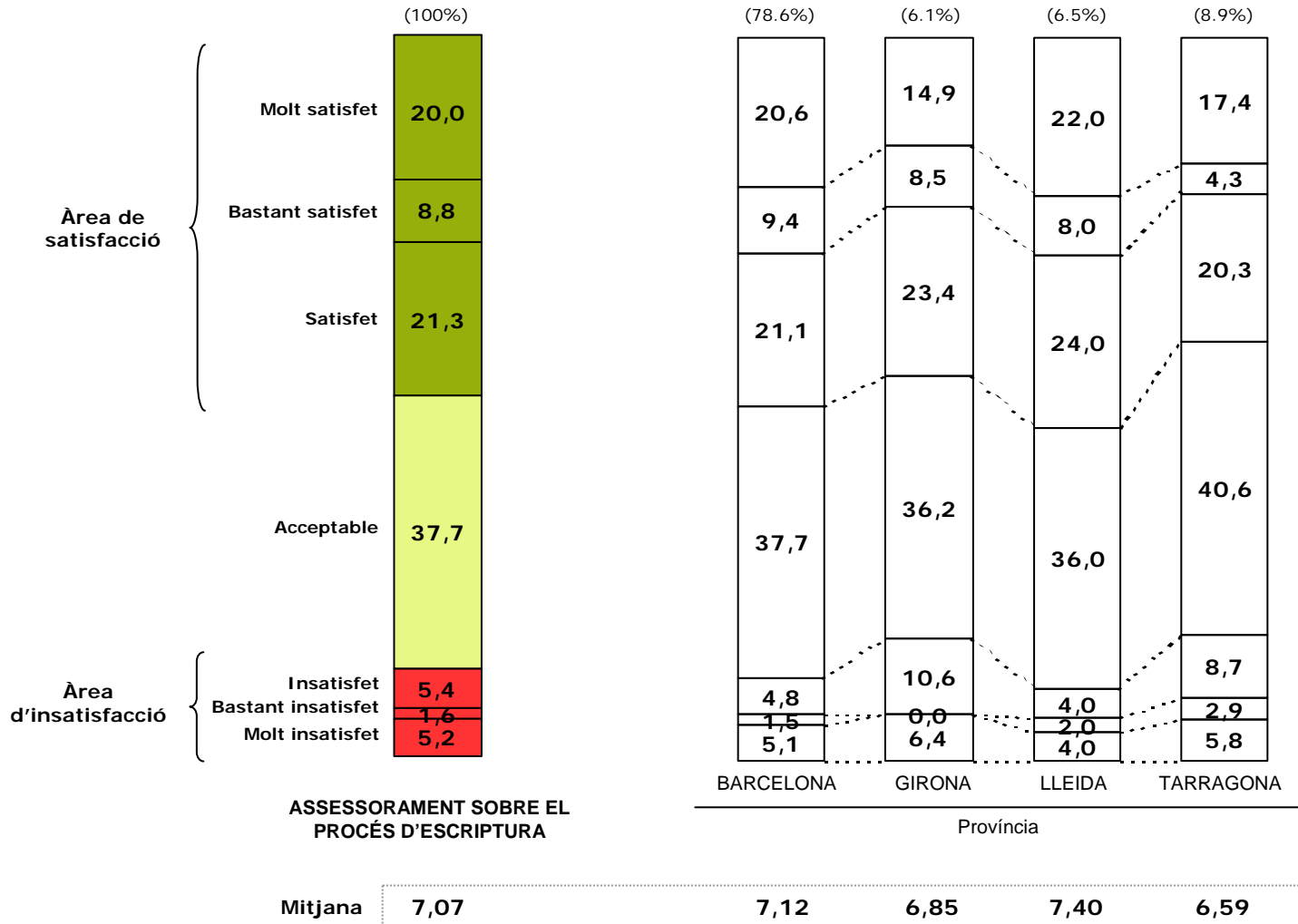


PROCÉS D'ESCRITURA

P.15 SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA FINS L'ESCRITURA DEL HABITATGE?

n: Entrevistats=774

Resultats en %

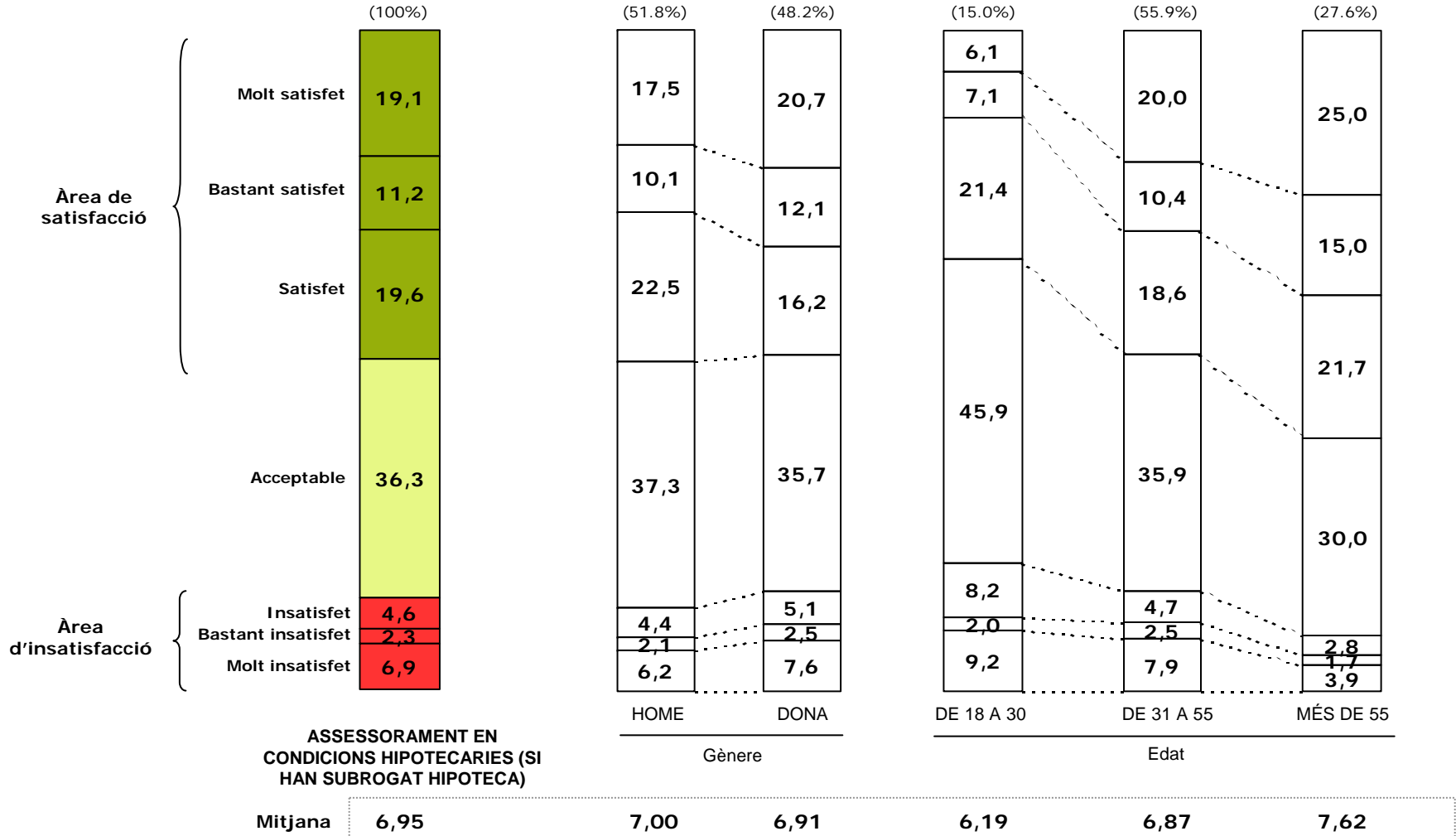


PROCÉS D'ESCRITURA

P.15 SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENTA FINS L'ESCRITURA DEL HABITATGE?

n: Entrevistats=653

Resultats en %



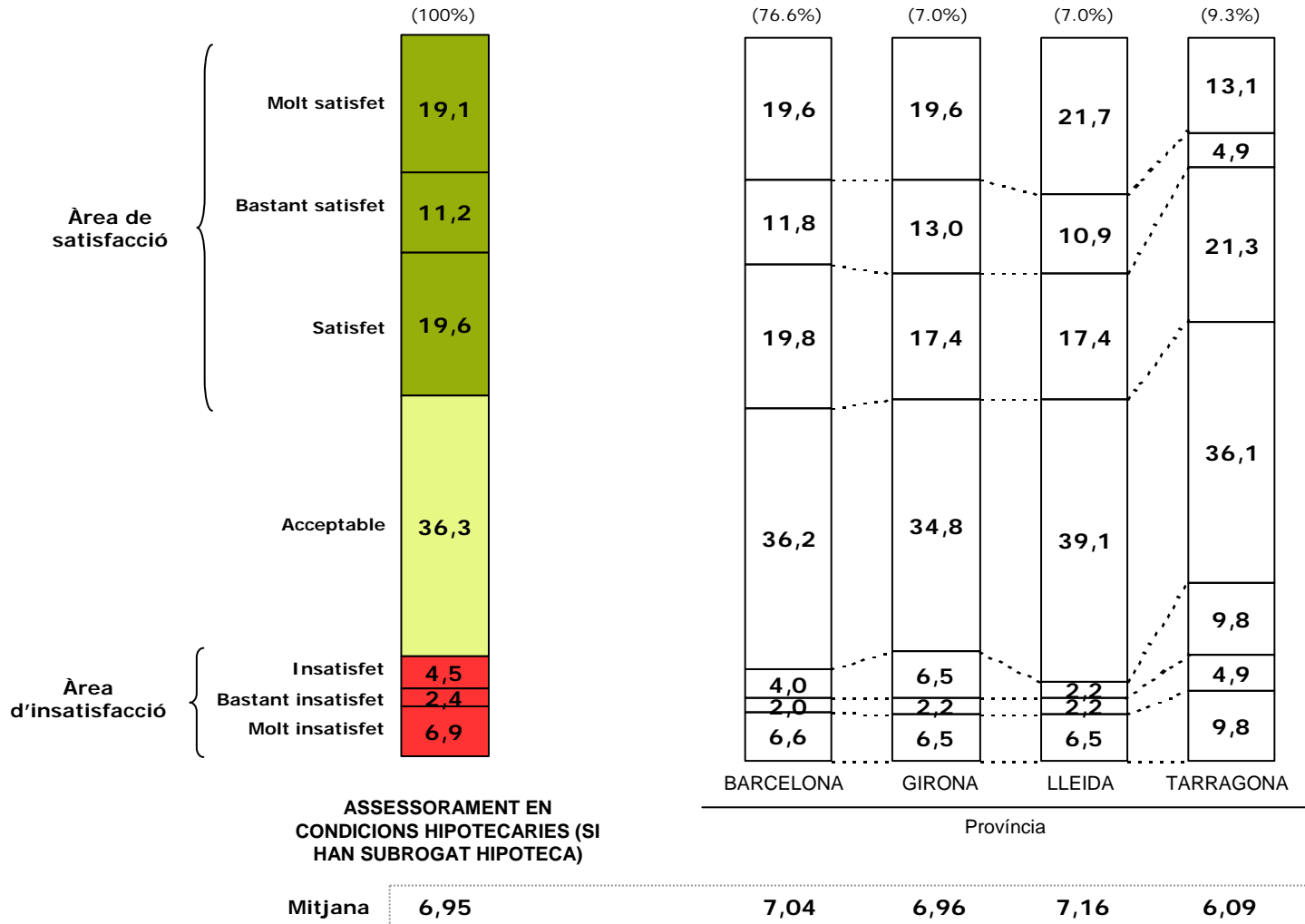
ASSESSORAMENT EN CONDICIONS HIPOTECARIES (SI HAN SUBROGAT HIPOTECA)

PROCÉS D'ESCRITURA

P.15 SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA FINS L'ESCRITURA DEL HABITATGE?

n: Entrevistats=653

Resultats en %



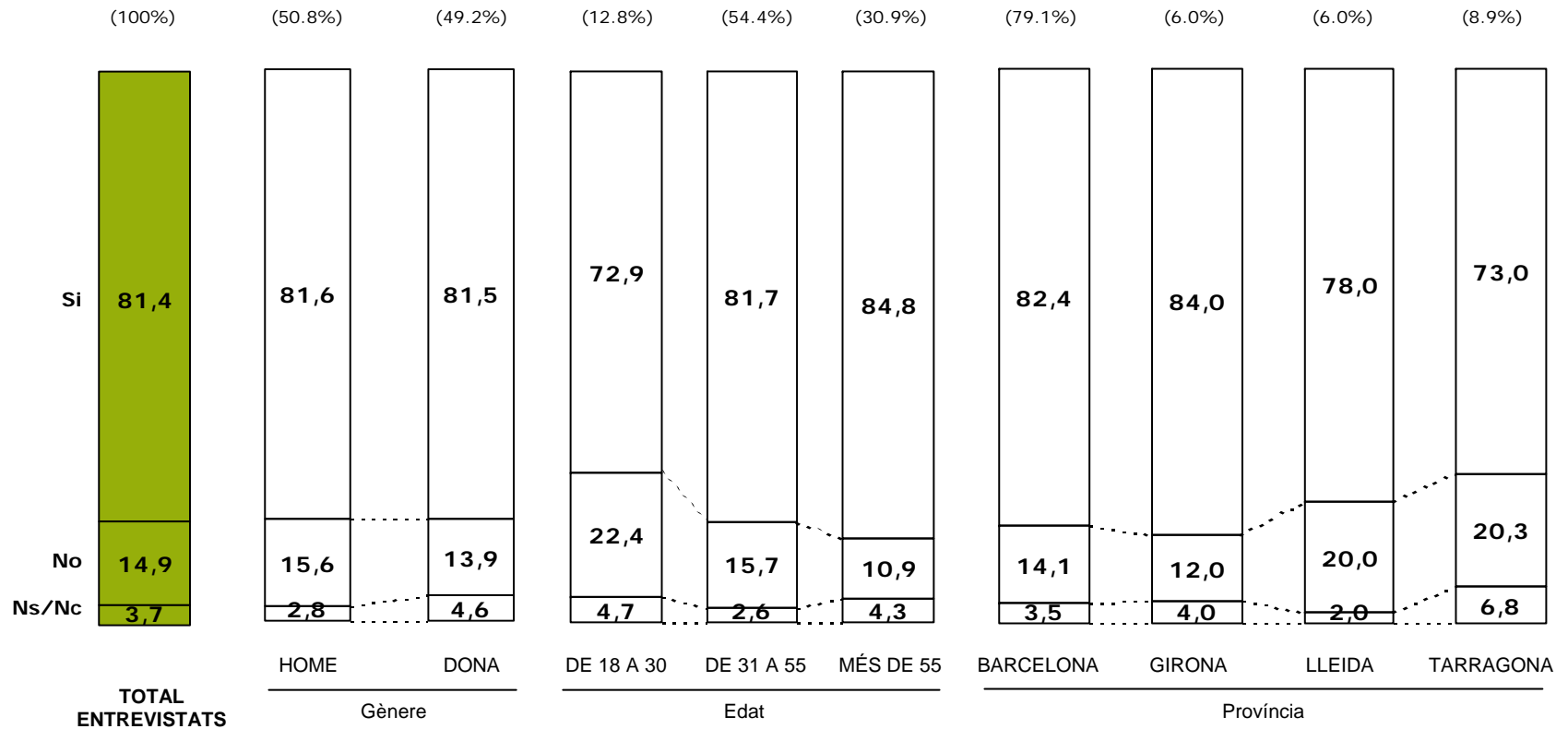
ASSESSORAMENT EN CONDICIONS HIPOTECARIES (SI HAN SUBROGAT HIPOTECA)

PROCÉS D'ESCRITURA

P.16 ES VA COMPLIR AMB LA DATA ESTABLERTA PER LA SIGNATURA DE L'ESCRITURA?

n: Total entrevistats= 833

Resultats en %



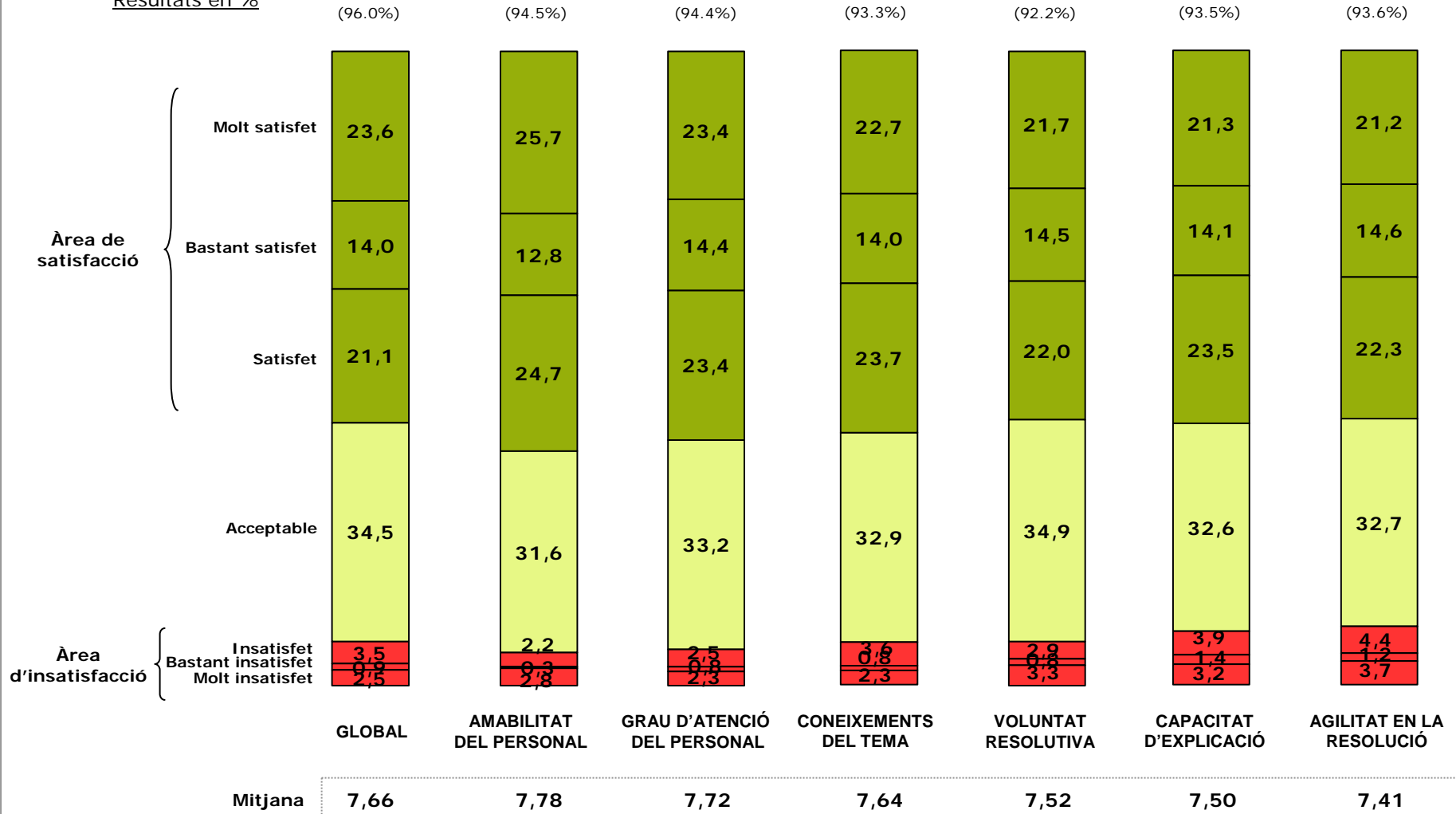
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Total entrevistats=833

Resultats en %



■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

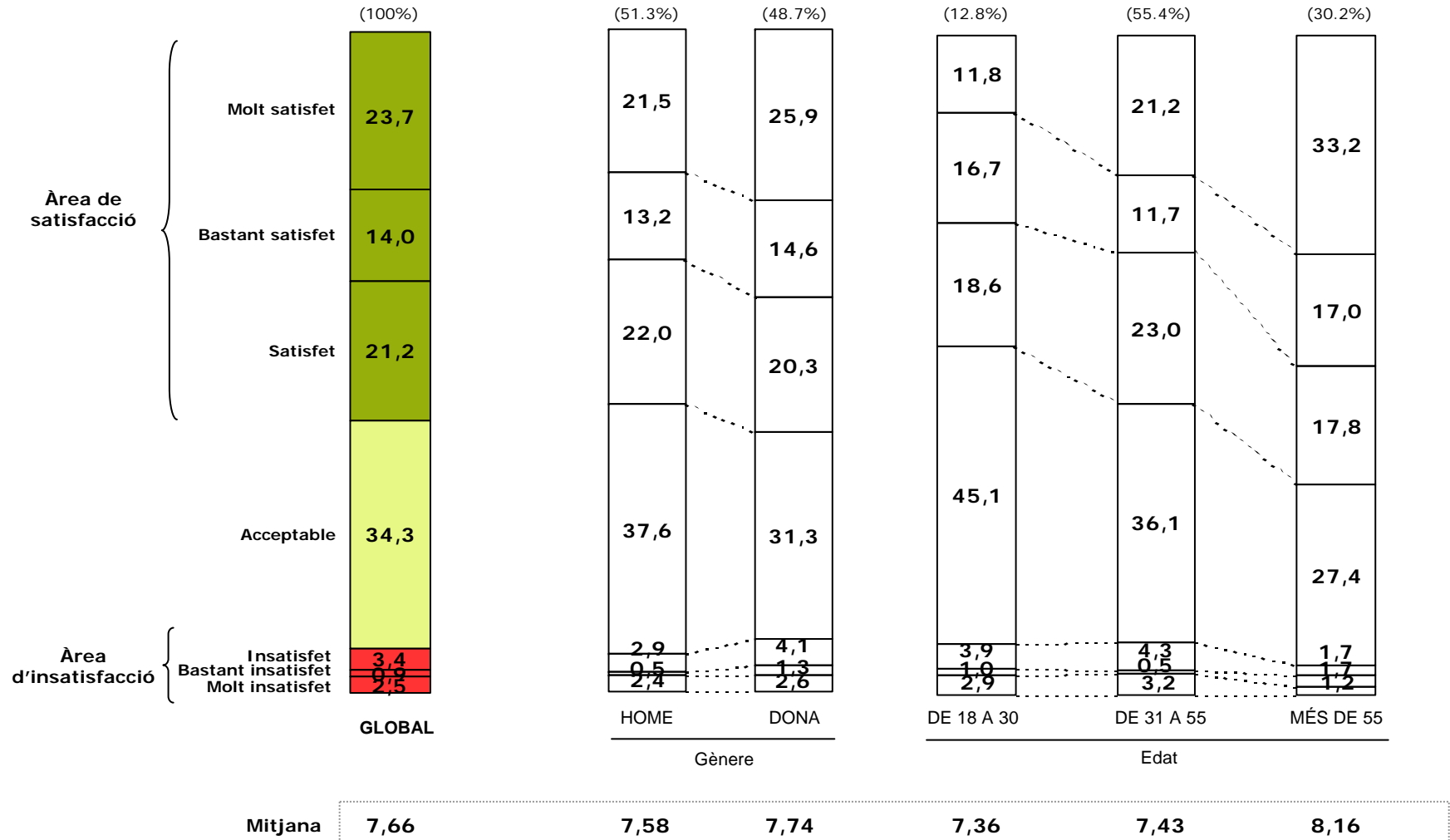
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=800

Resultats en %



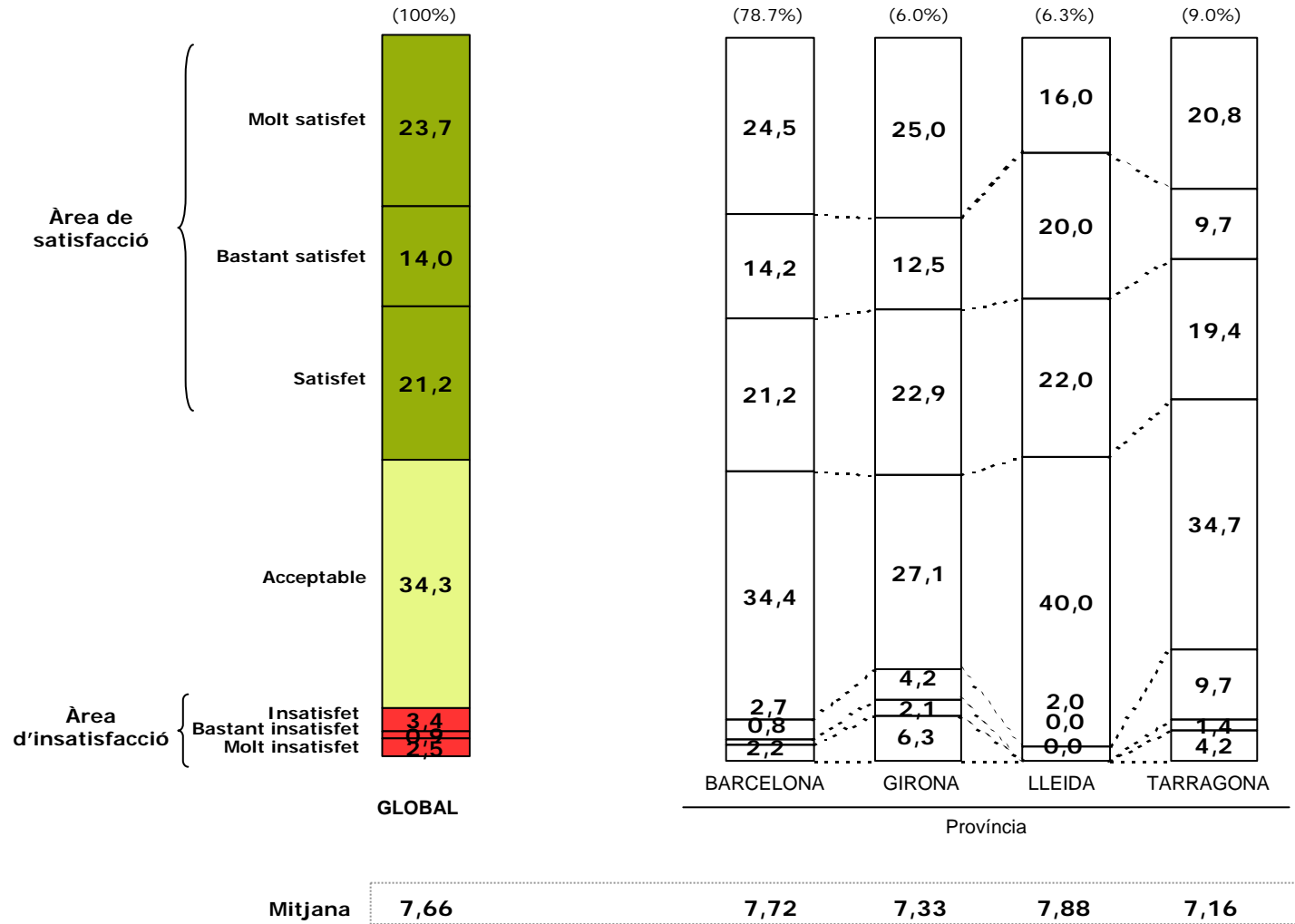
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=800

Resultats en %



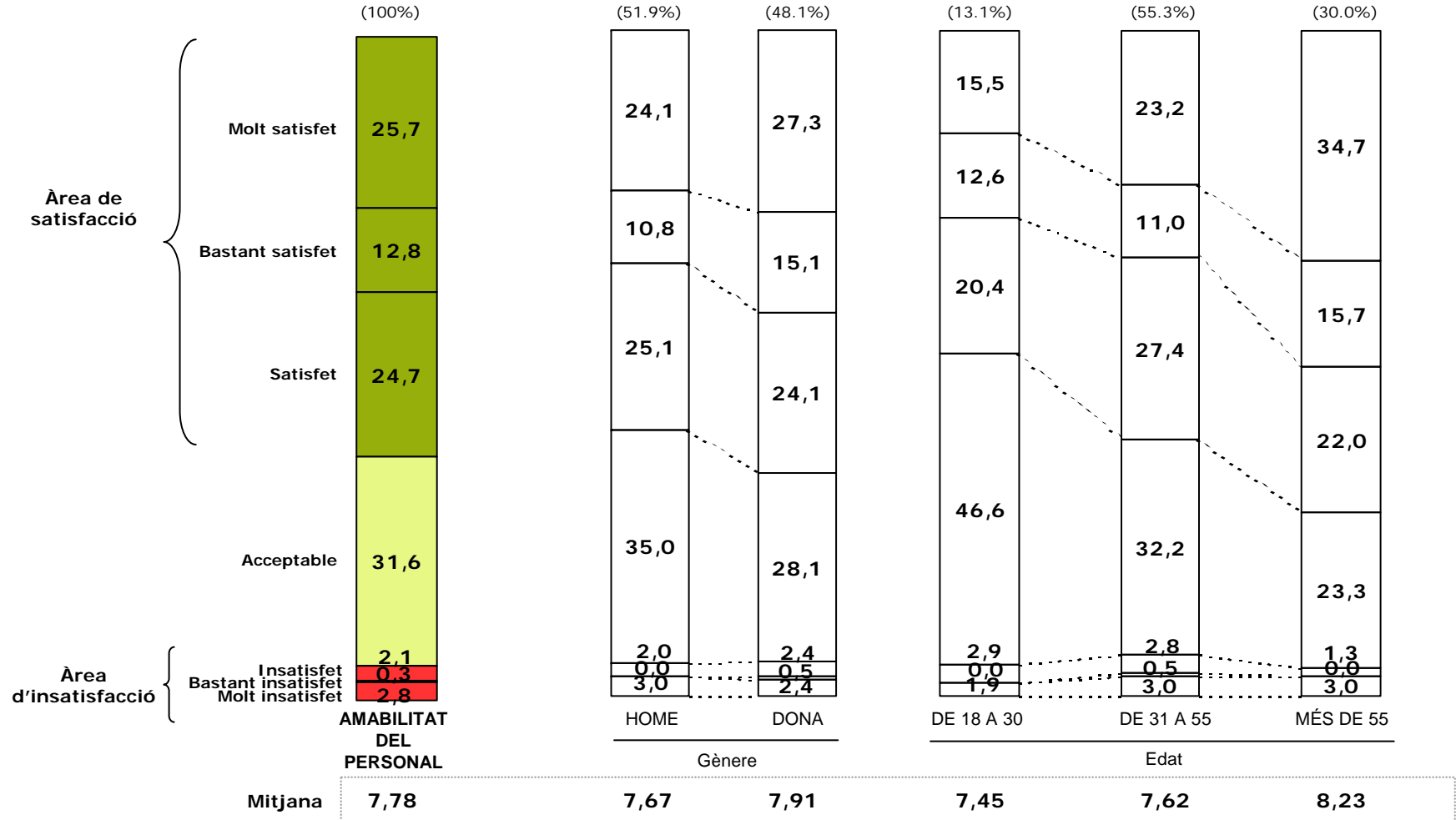
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=787

Resultats en %



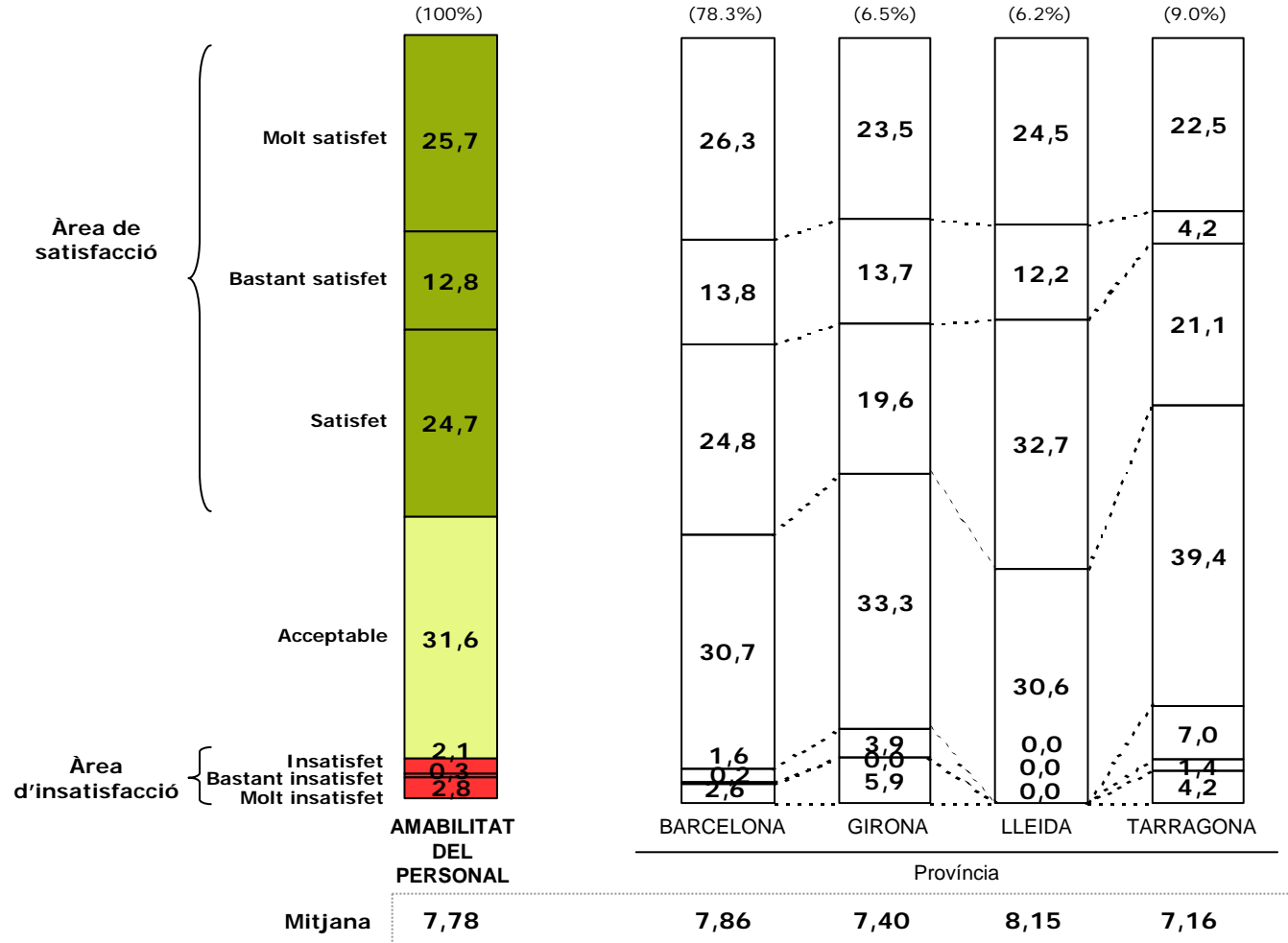
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=787

Resultats en %



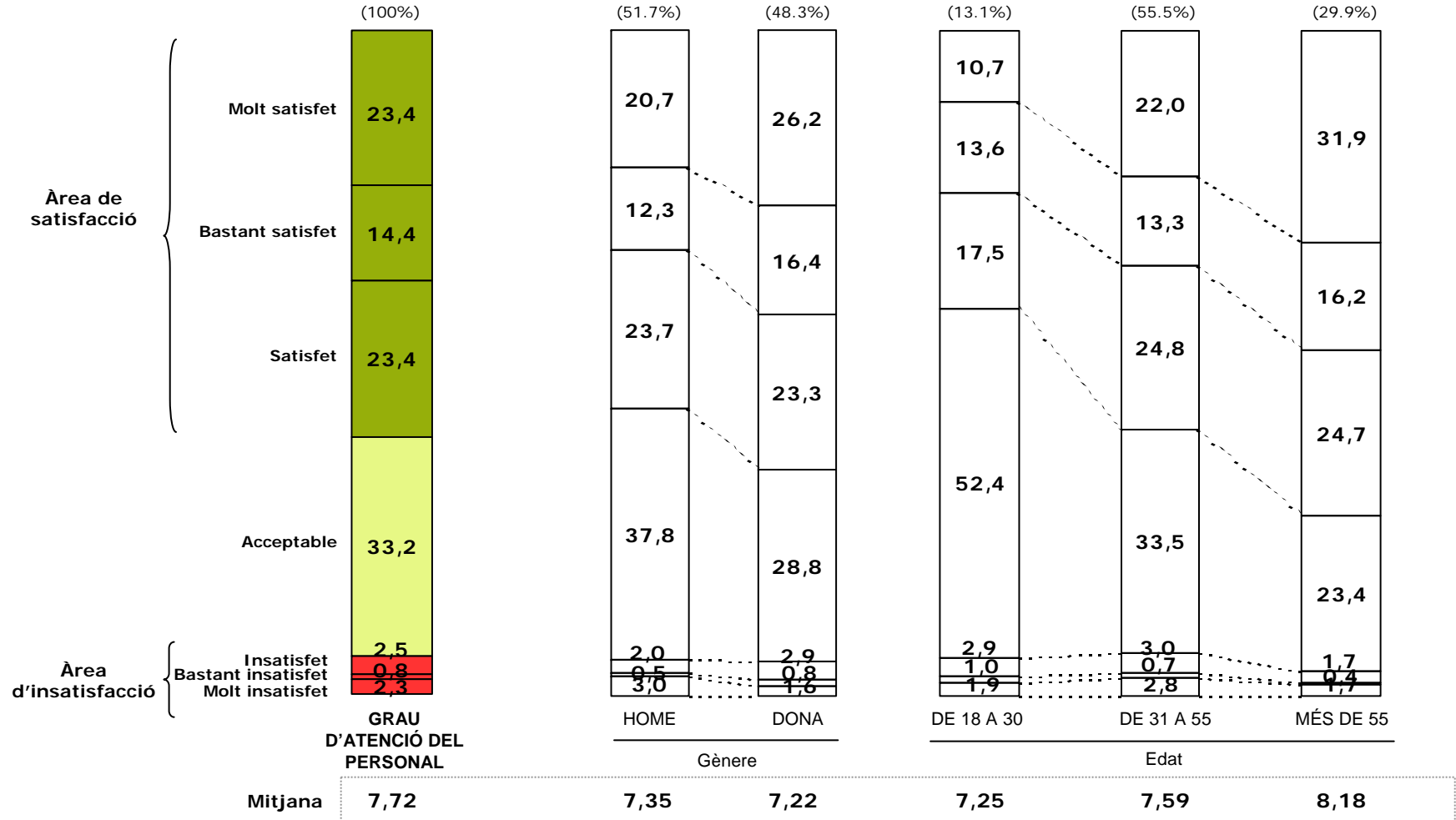
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=786

Resultats en %



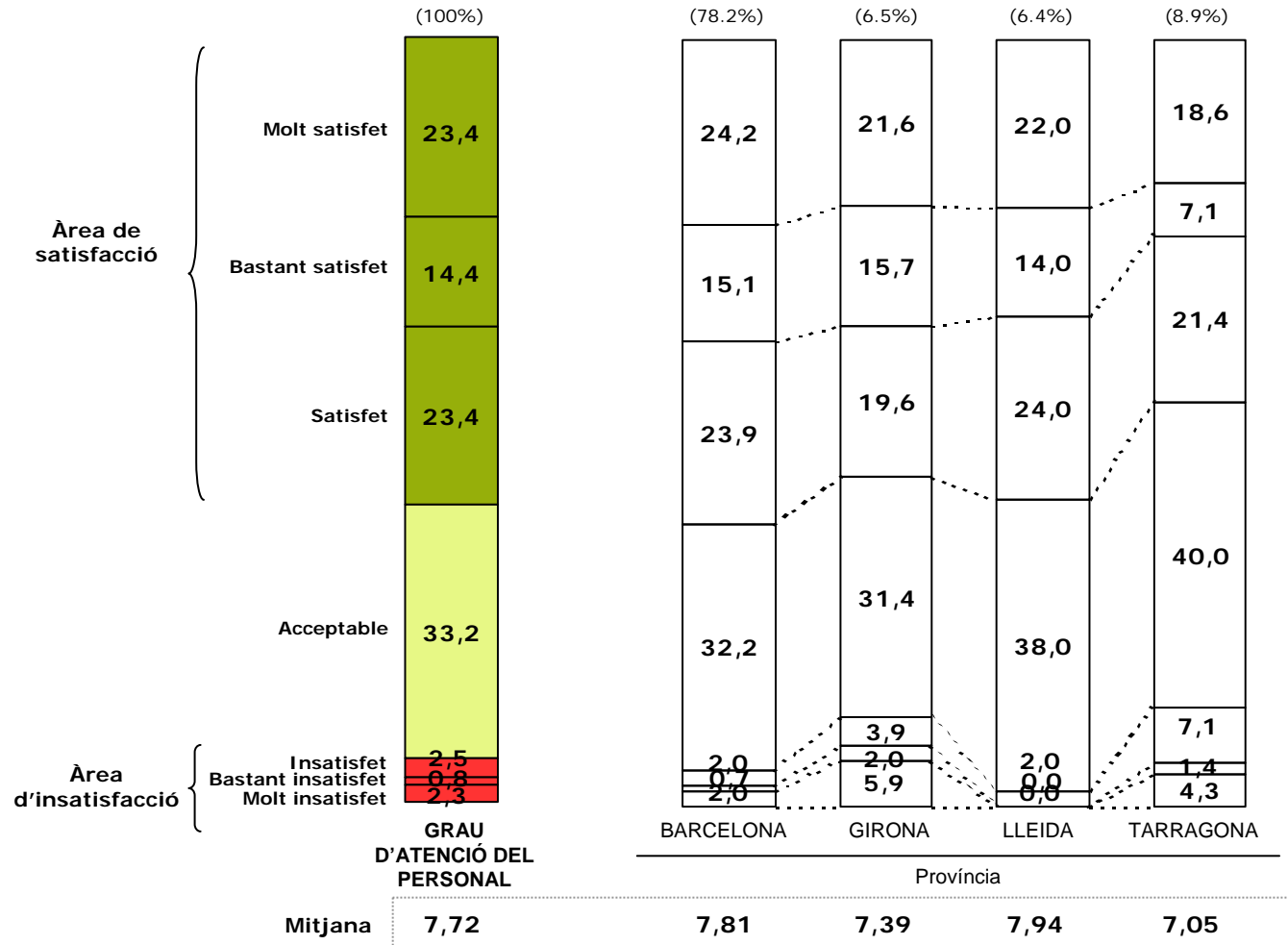
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=786

Resultats en %



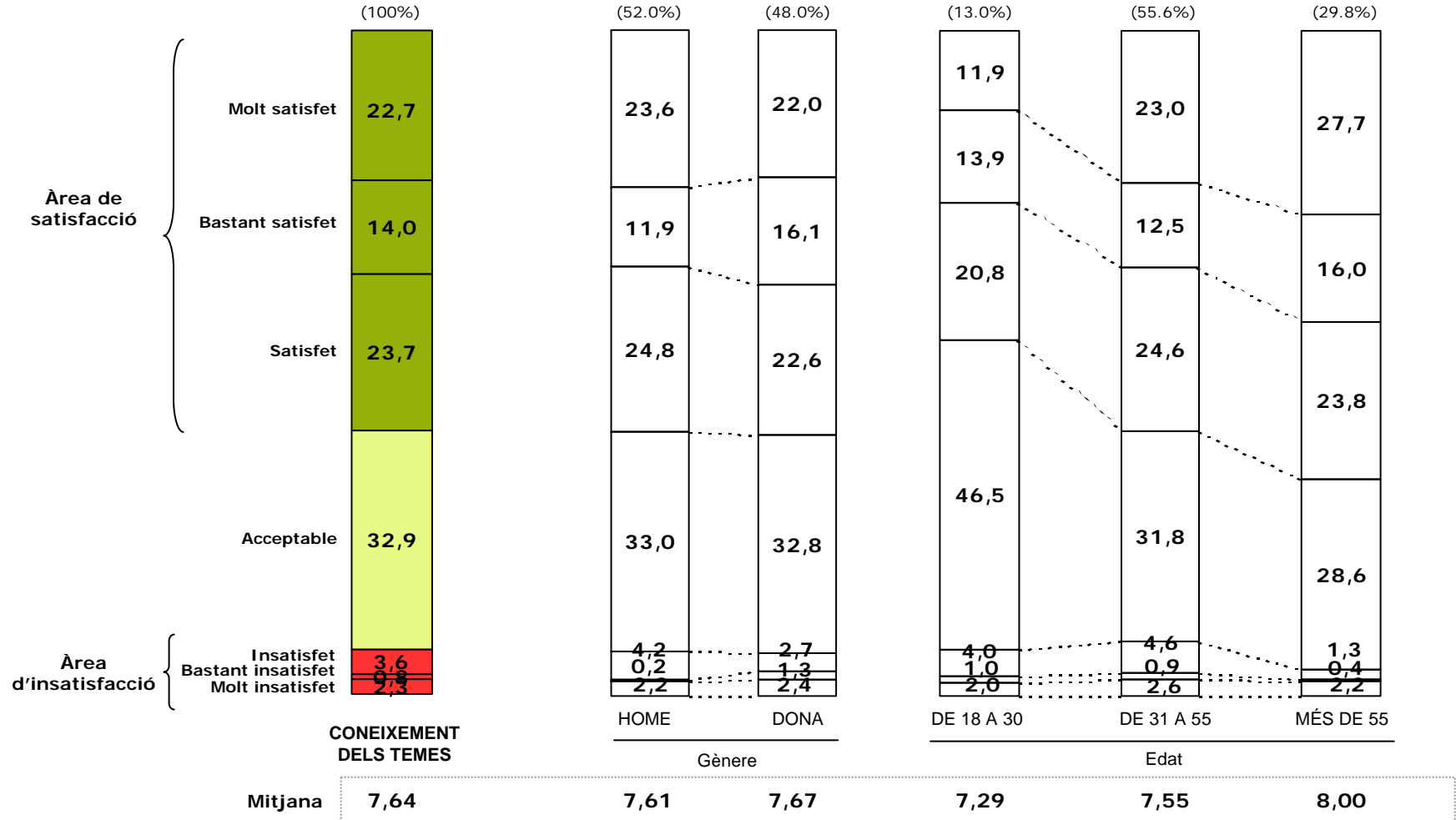
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=777

Resultats en %



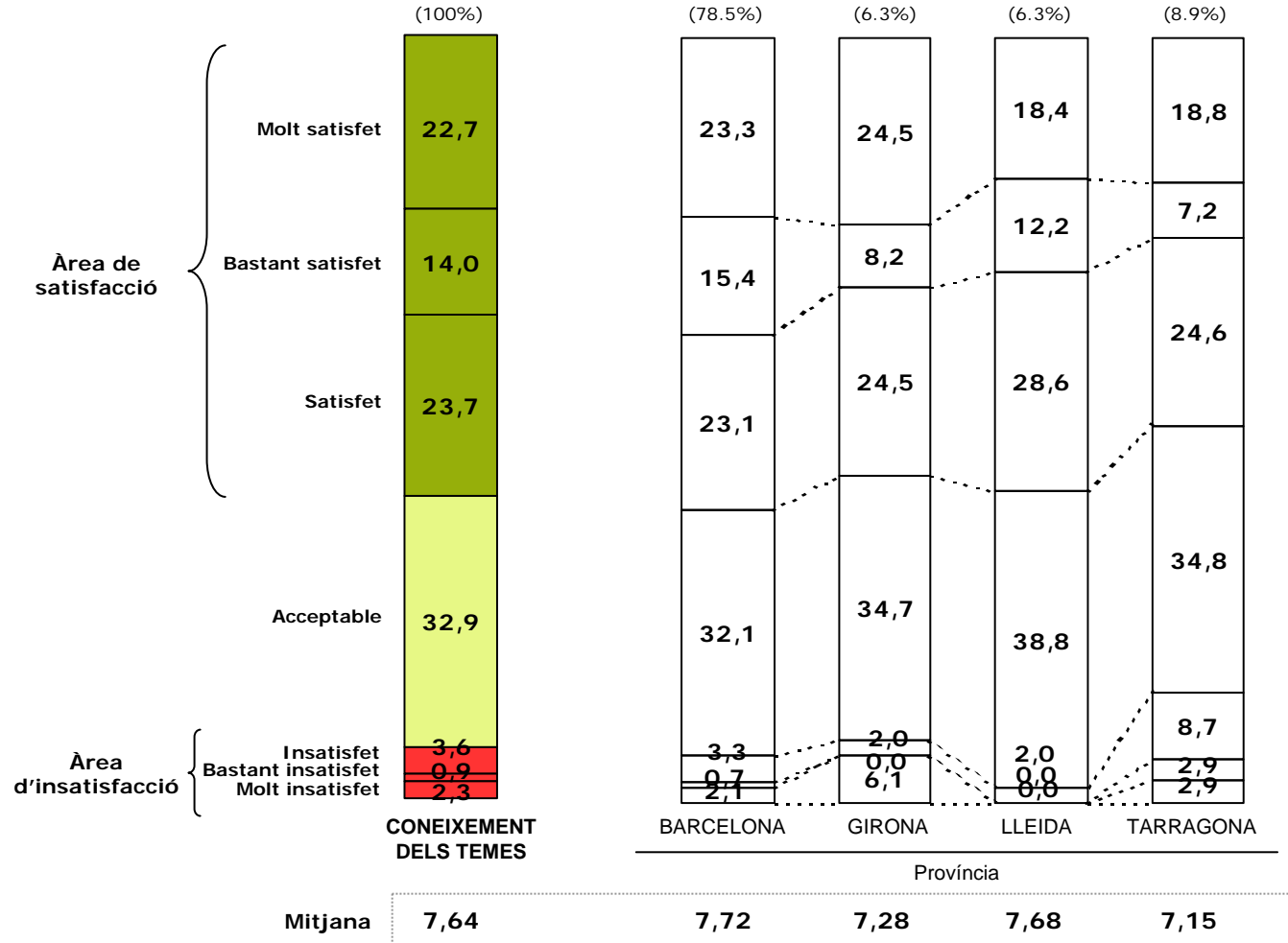
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=777

Resultats en %



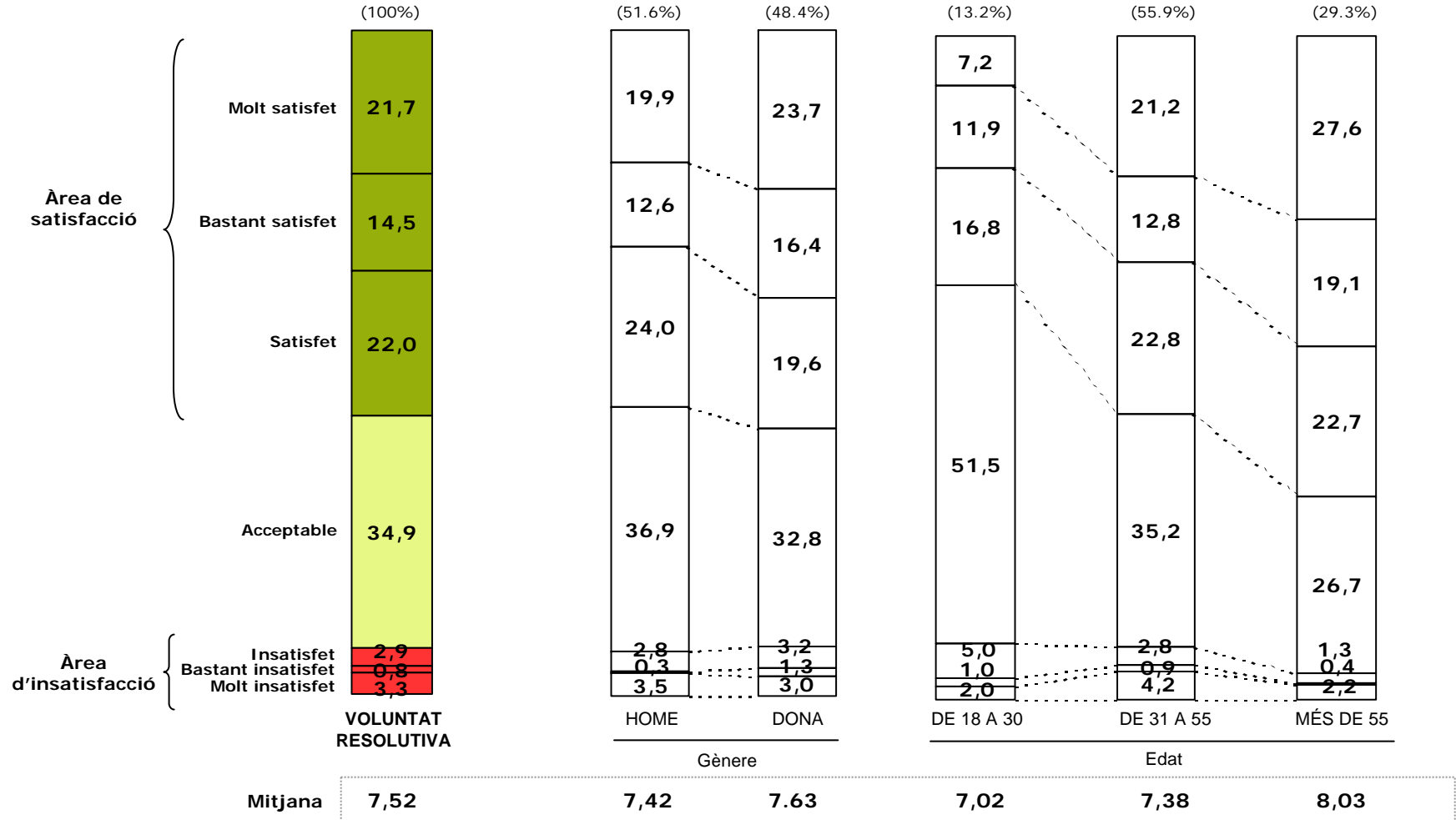
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=768

Resultats en %



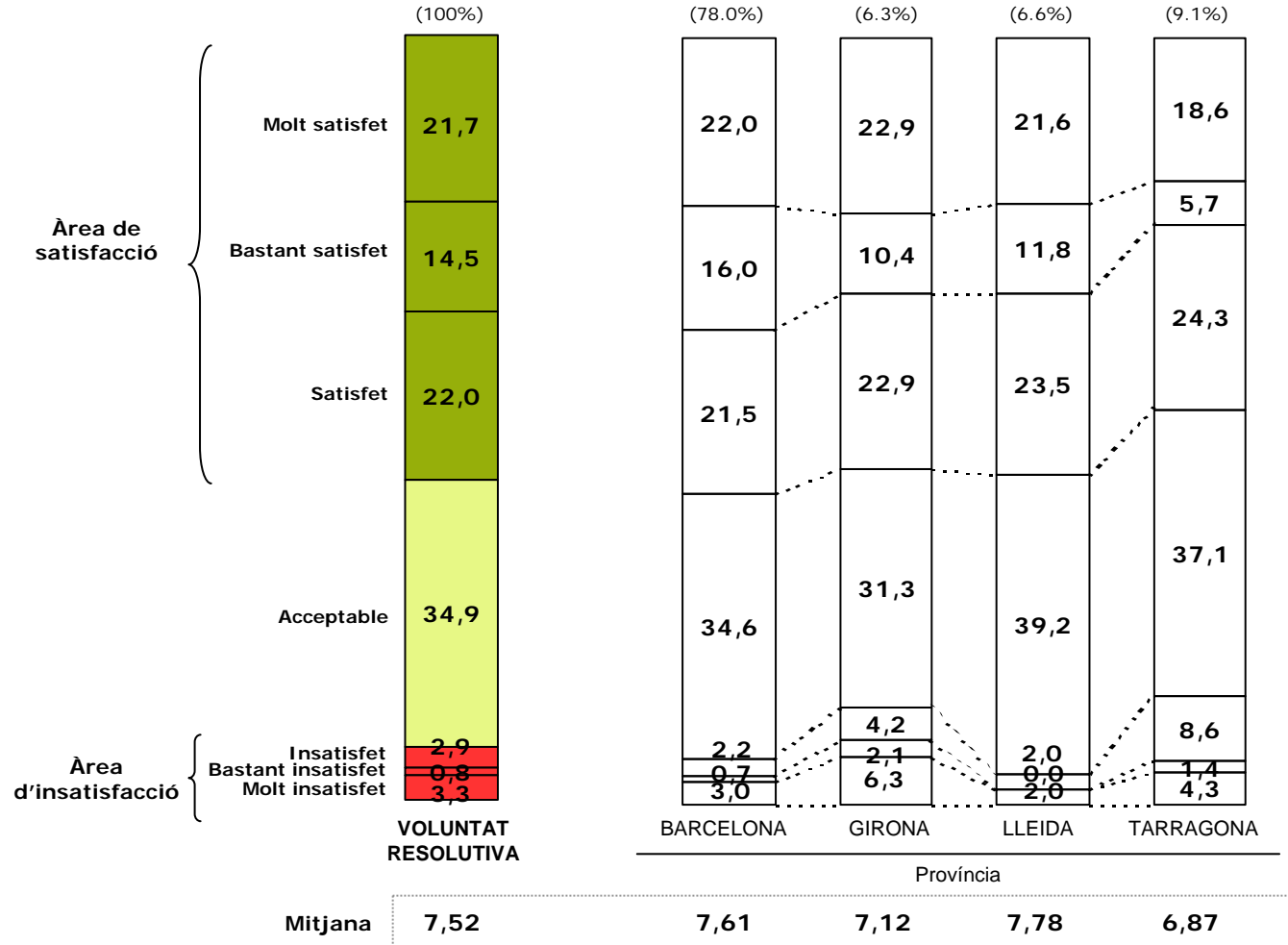
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=768

Resultats en %



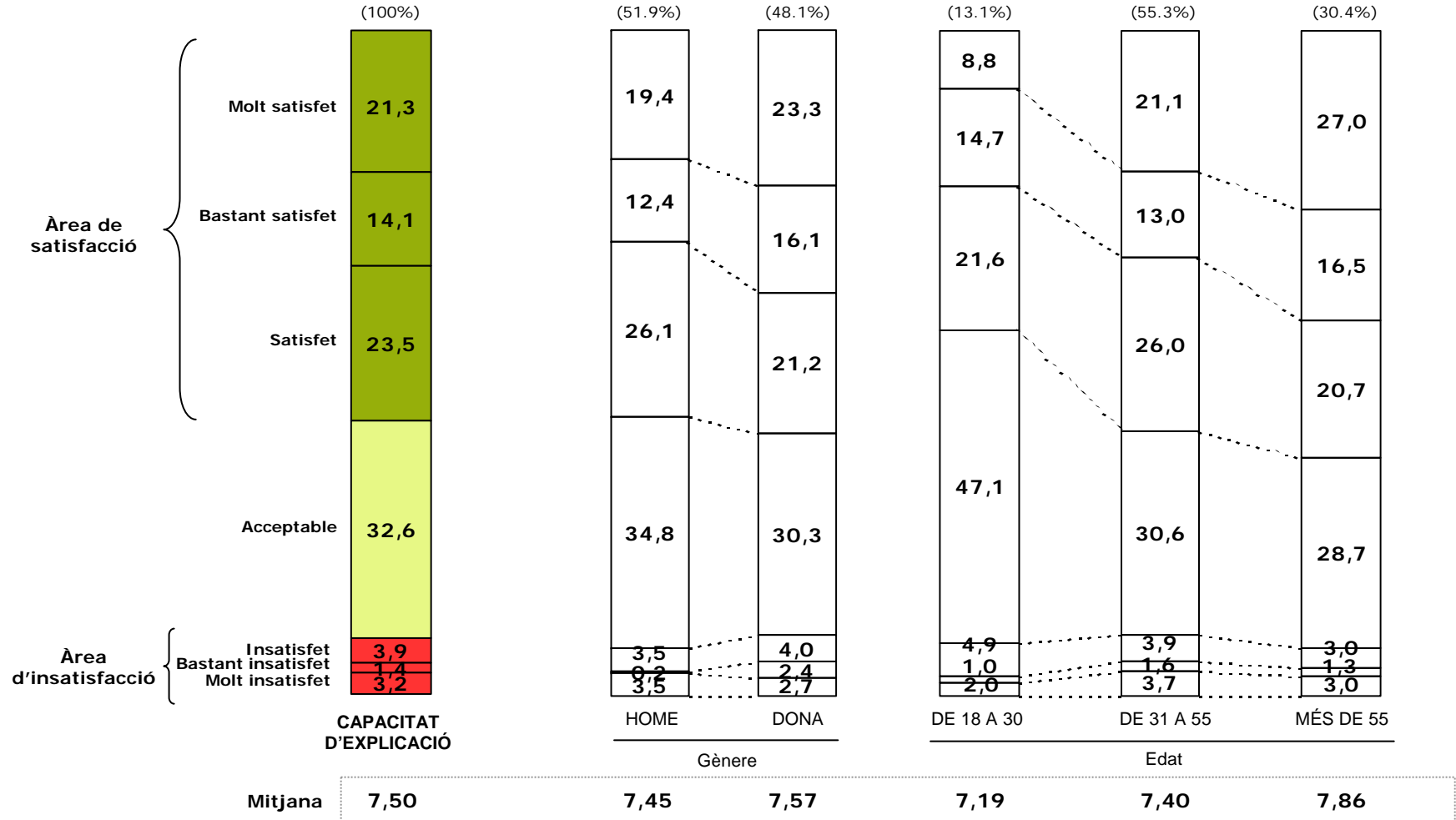
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=779

Resultats en %



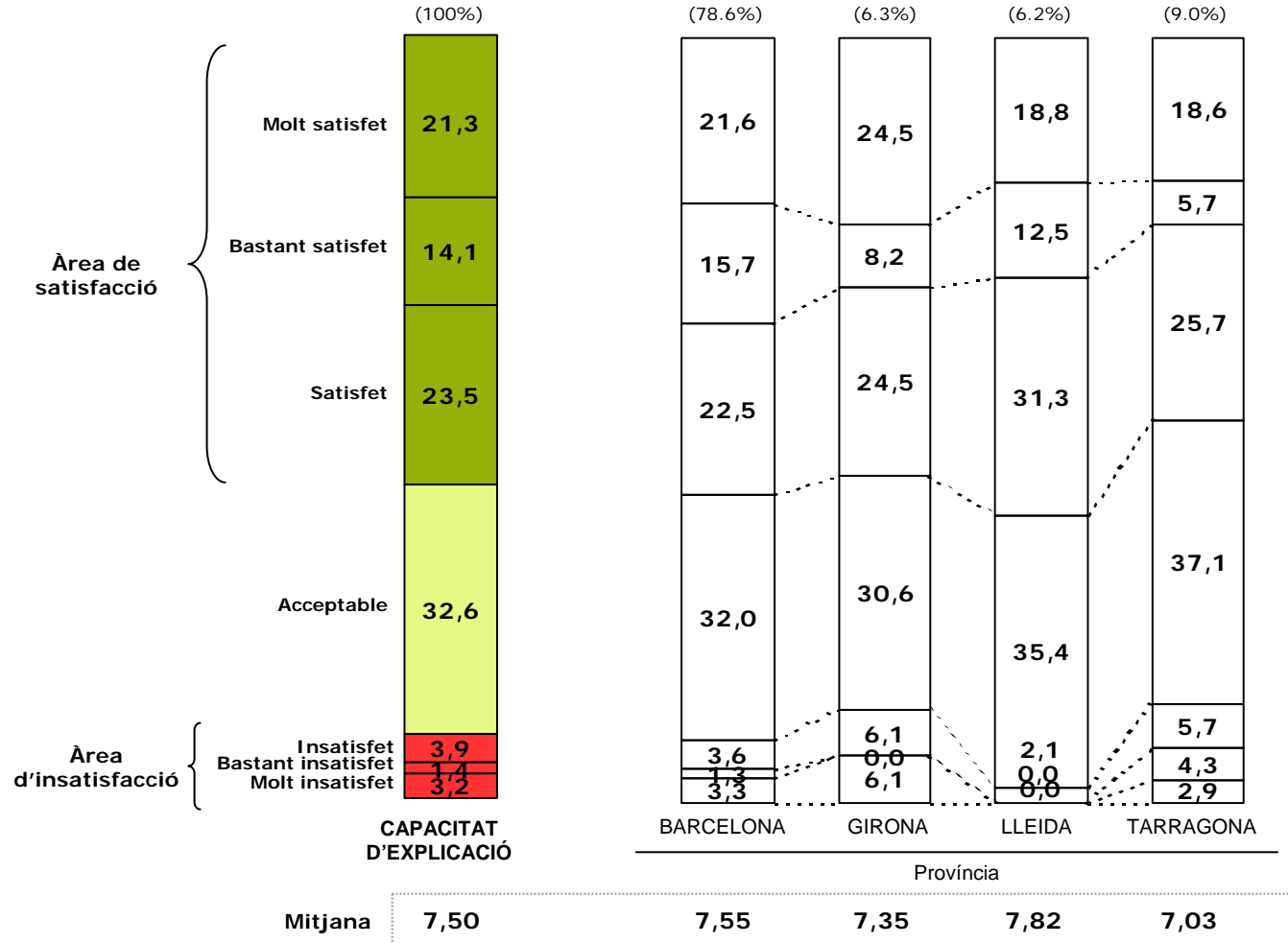
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=779

Resultats en %



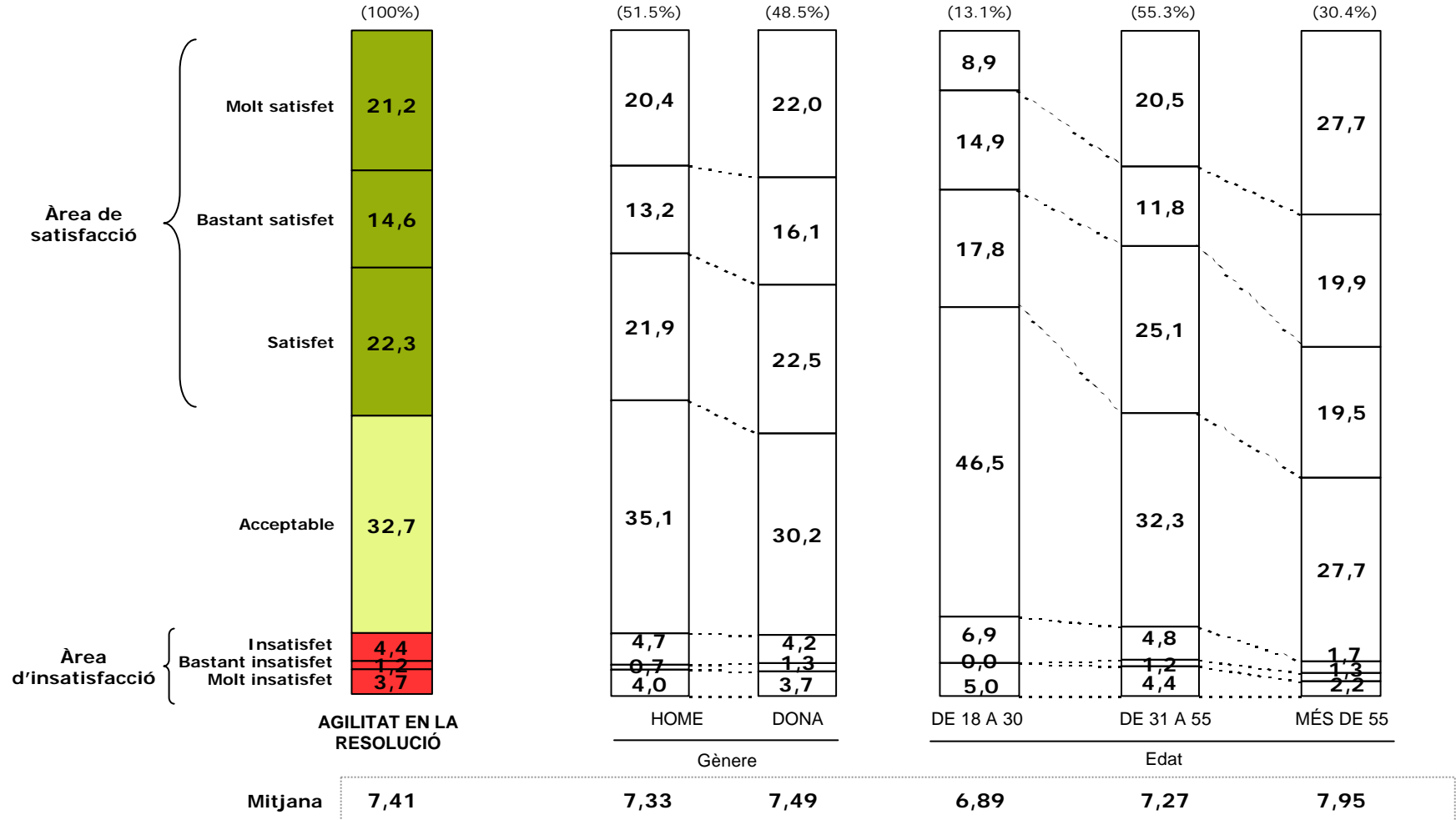
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=780

Resultats en %



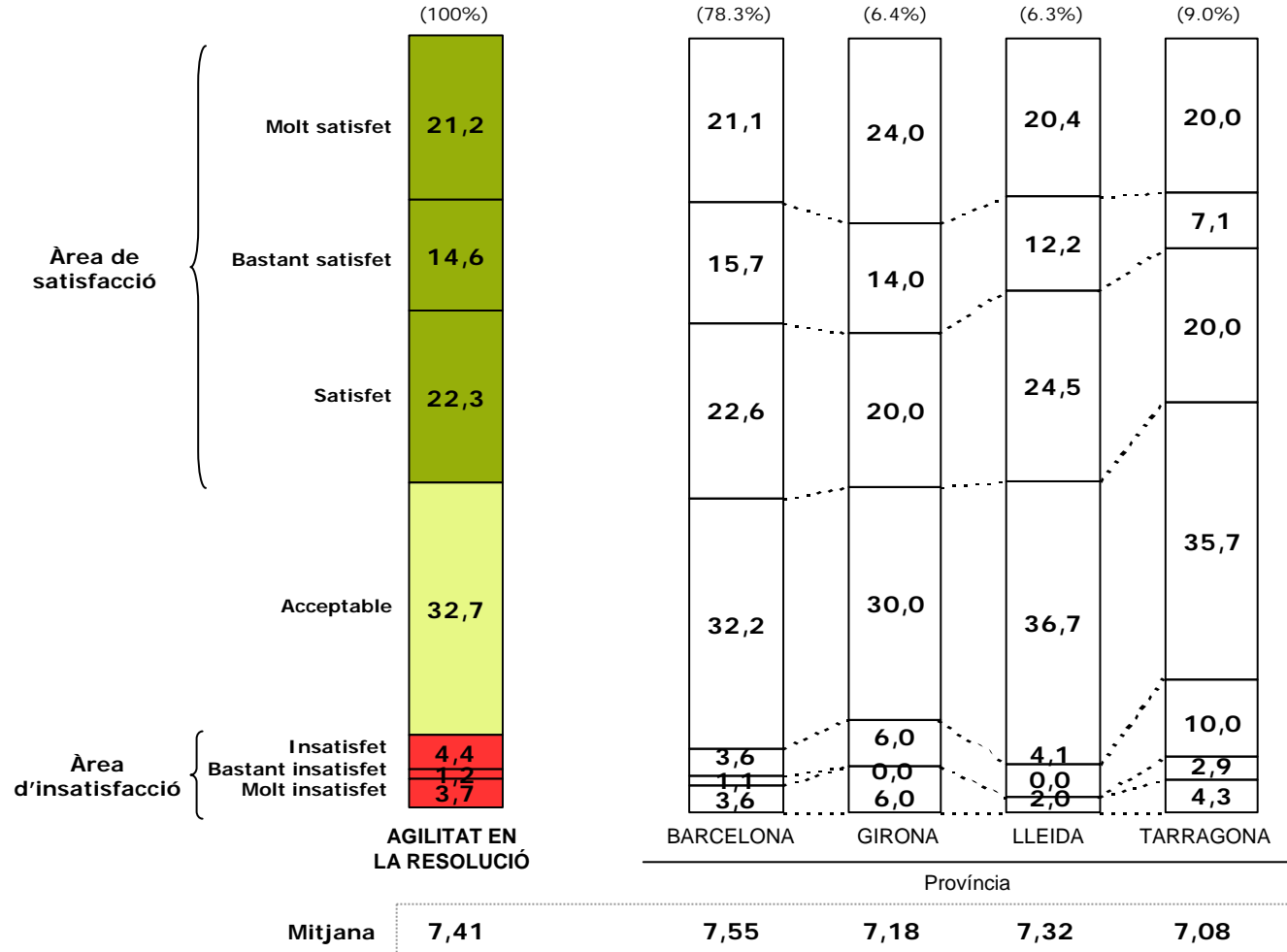
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=780

Resultats en %



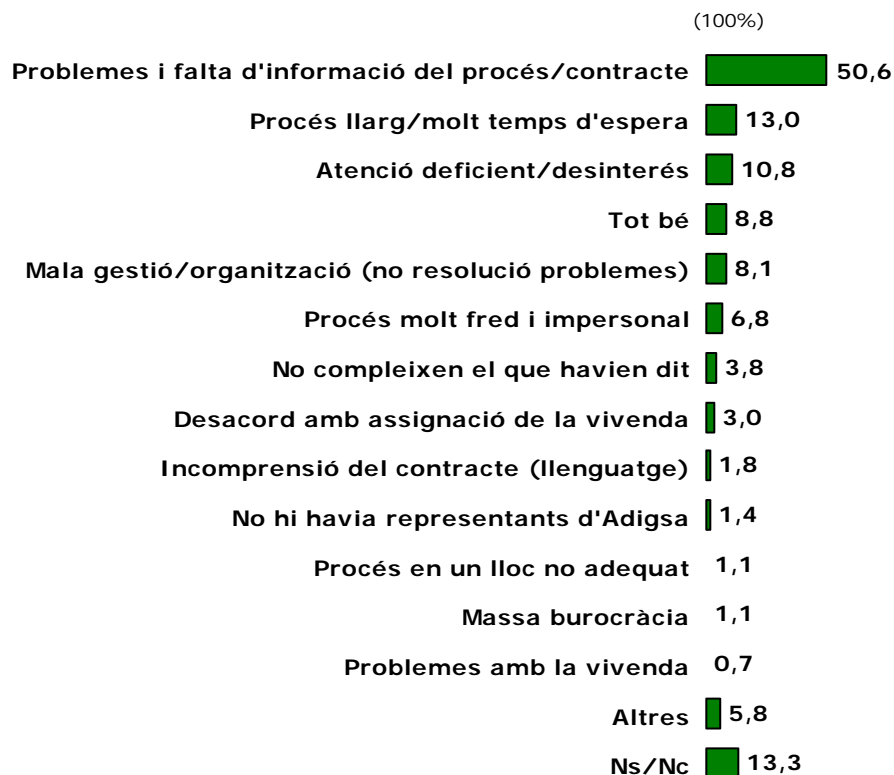
PROCÉS D'ESCRITURA

P.19

PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BONA LA SIGNATURA DE L'ESCRITURA DEL SEU HABITATGE?

n: Satisfacció global inferior a 7=171

Resultats en % de casos



PROCÉS LLURAMENT D'HABITATGES

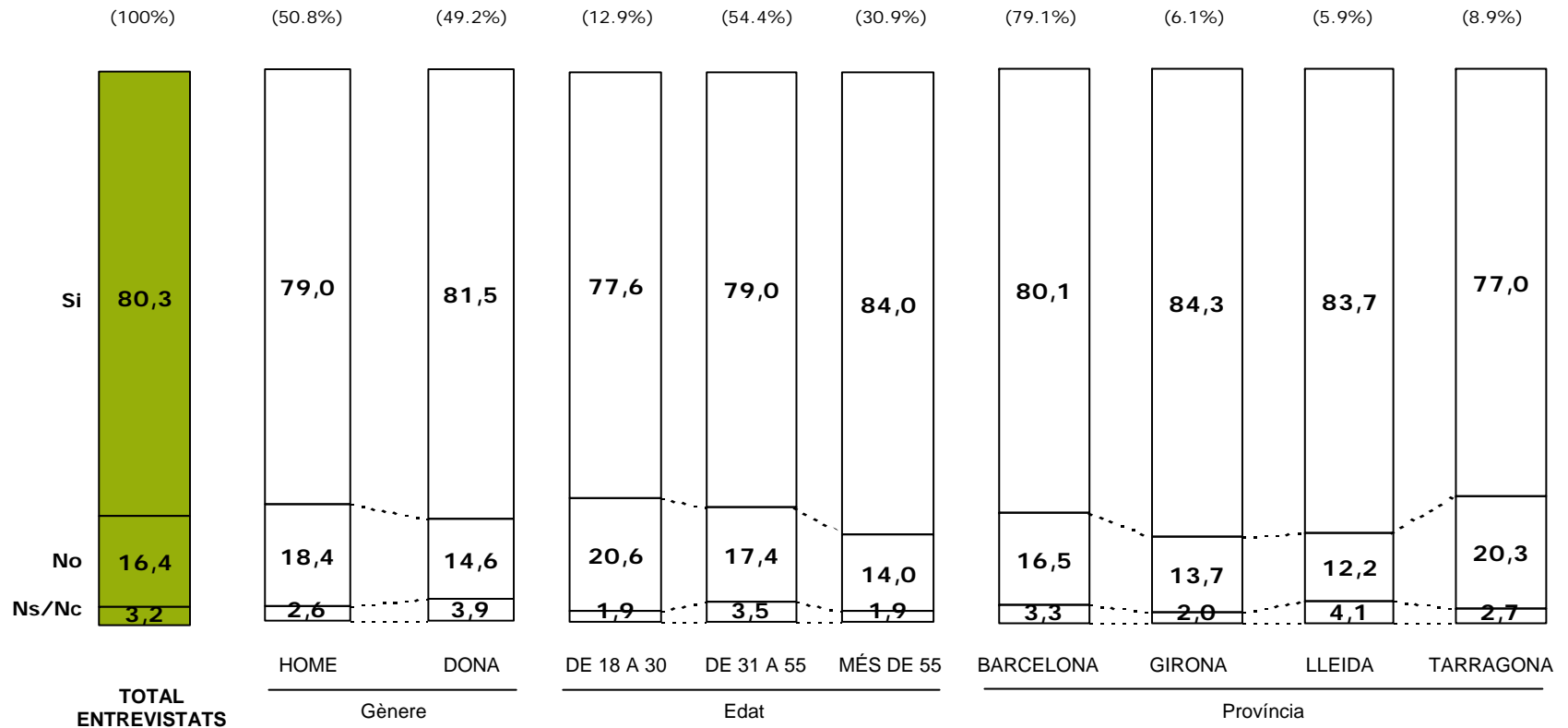
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.20

ES VA COMPLIR AMB LA DATA ESTABLERTA PER L'ENTREGA DE CLAUS DEL SEU HABITATGE?

n: Total entrevistats= 833

Resultats en %



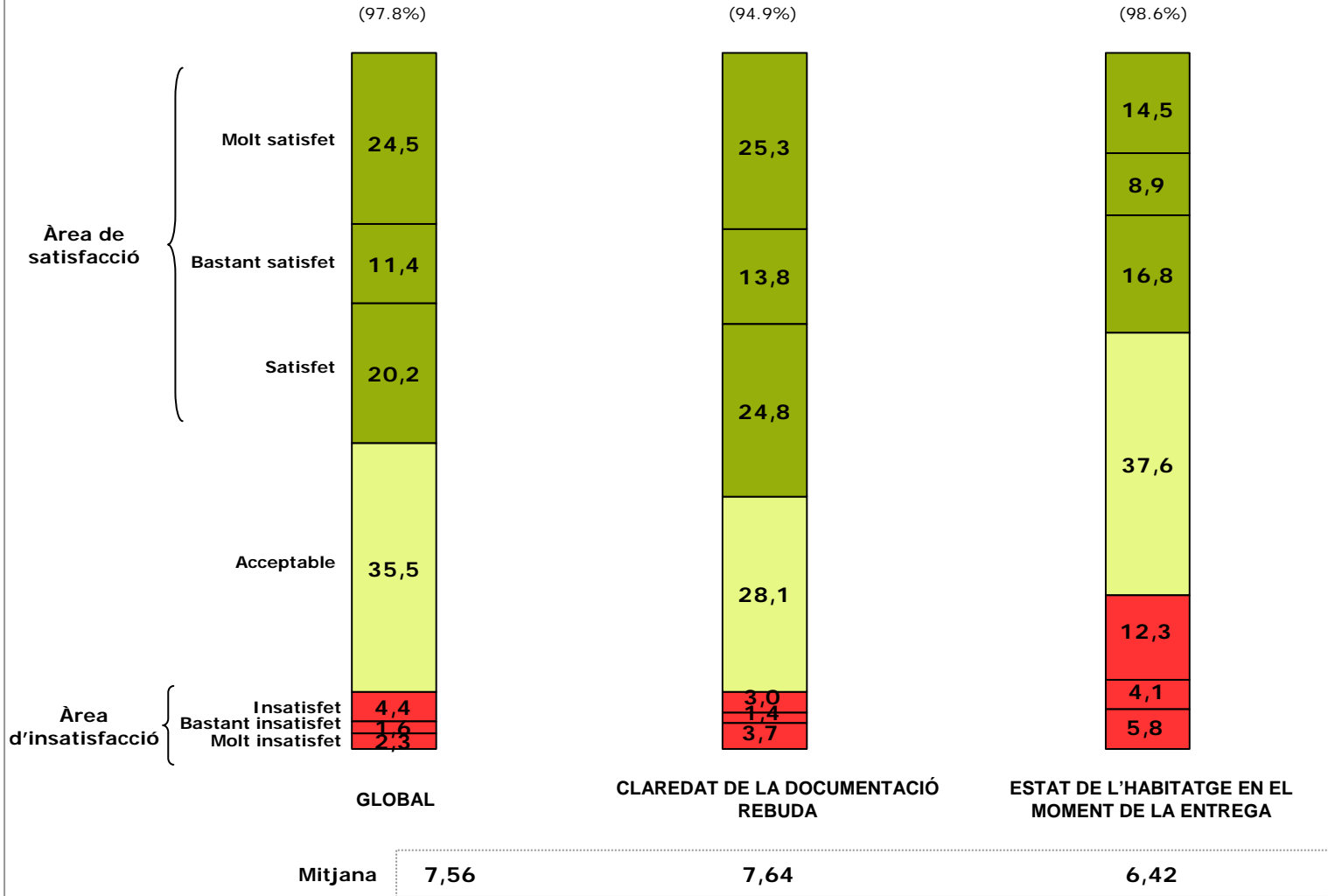
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

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?

n: Total entrevistats=833

Resultats en %



■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

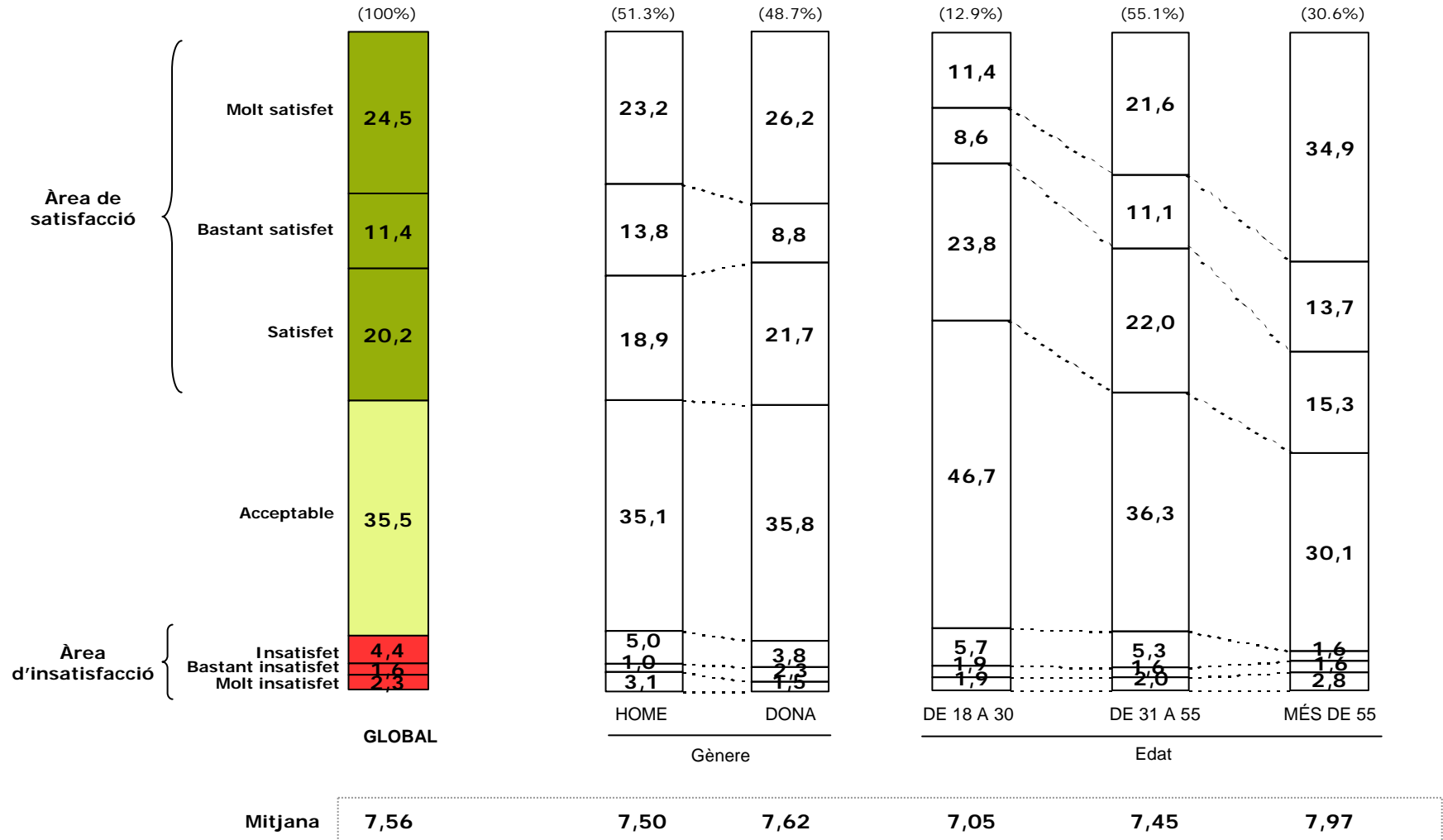
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

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 O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=815

Resultats en %



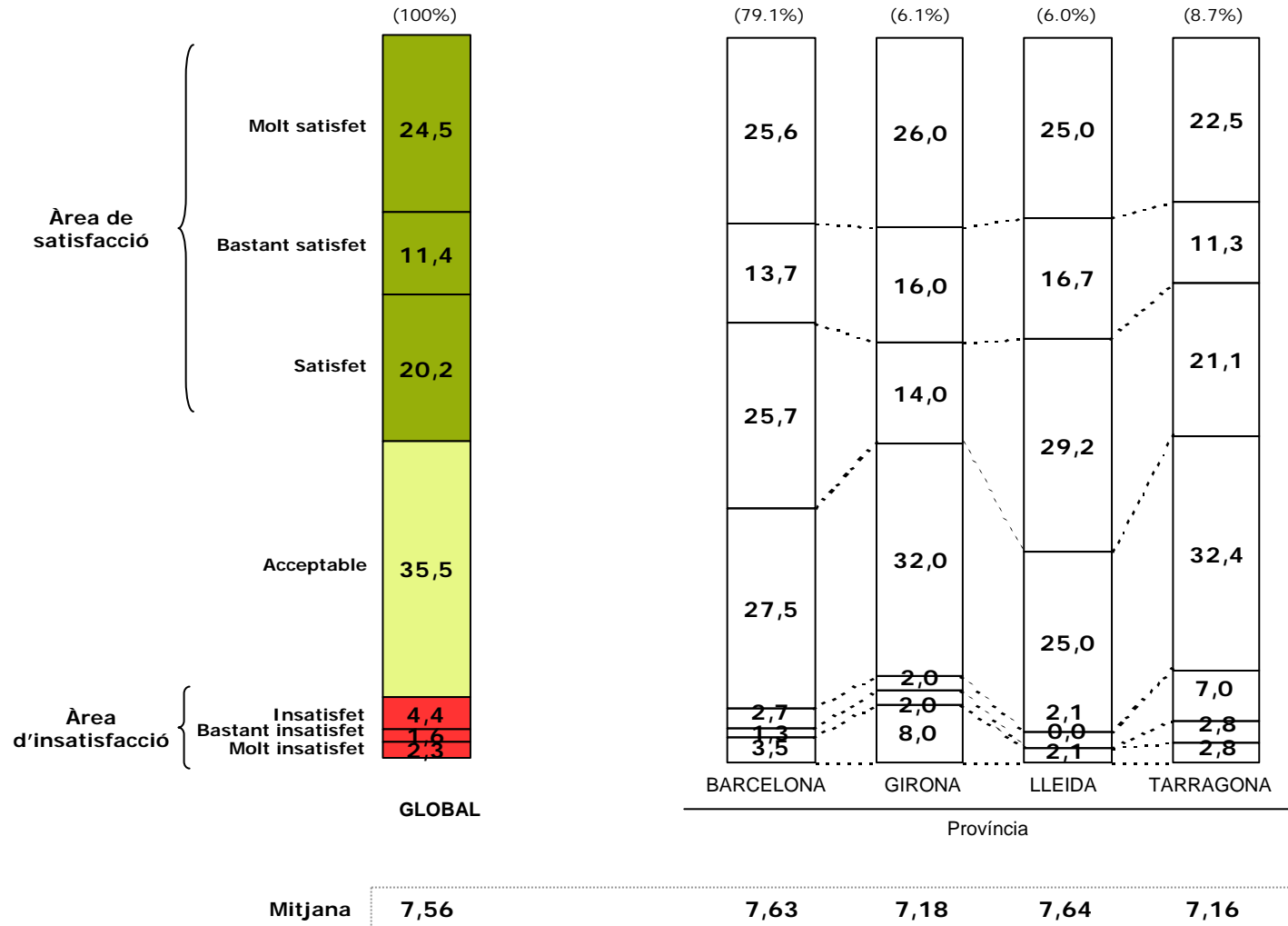
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

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?

n: Entrevistats=815

Resultats en %



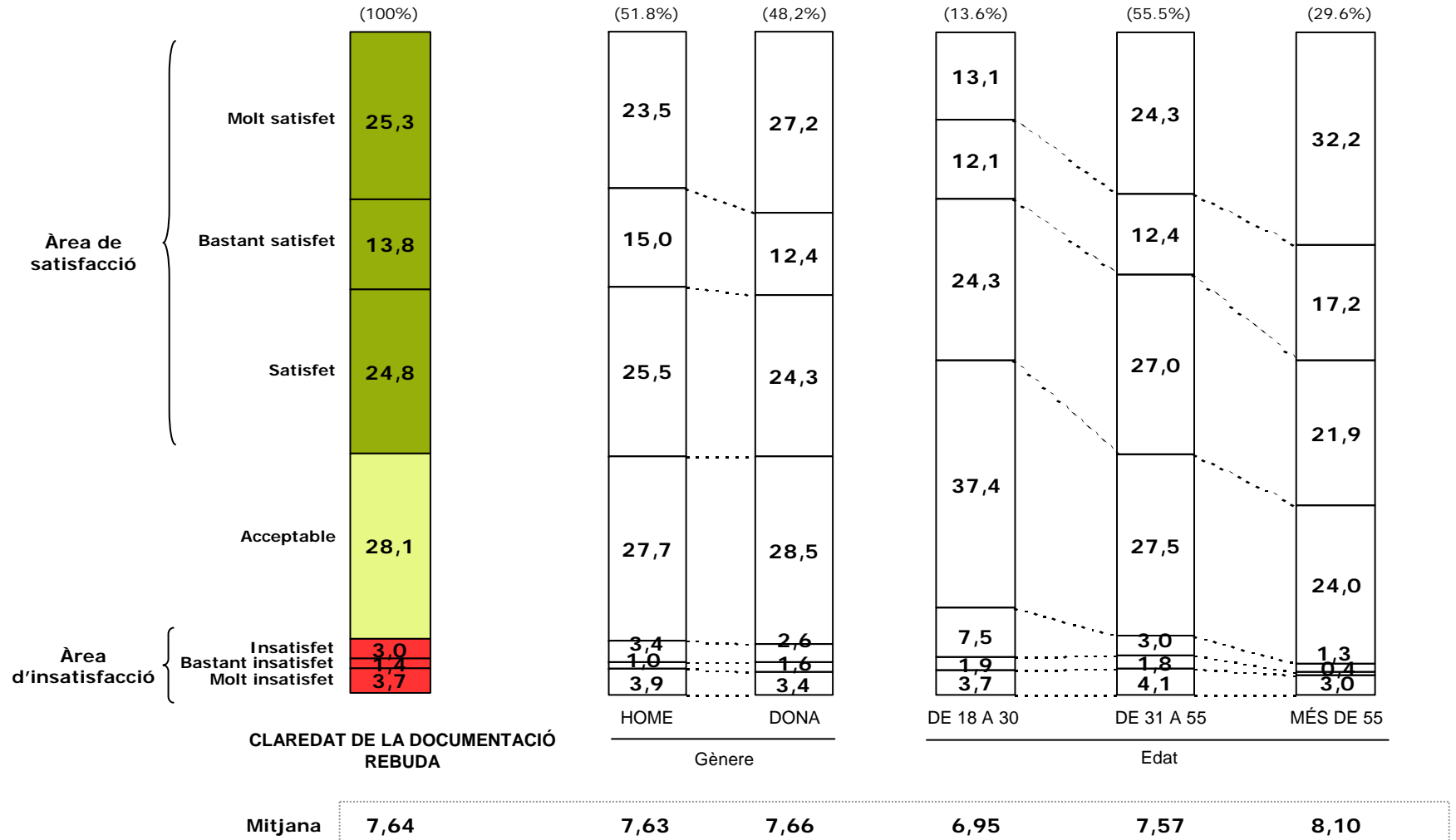
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

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 O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=791

Resultats en %



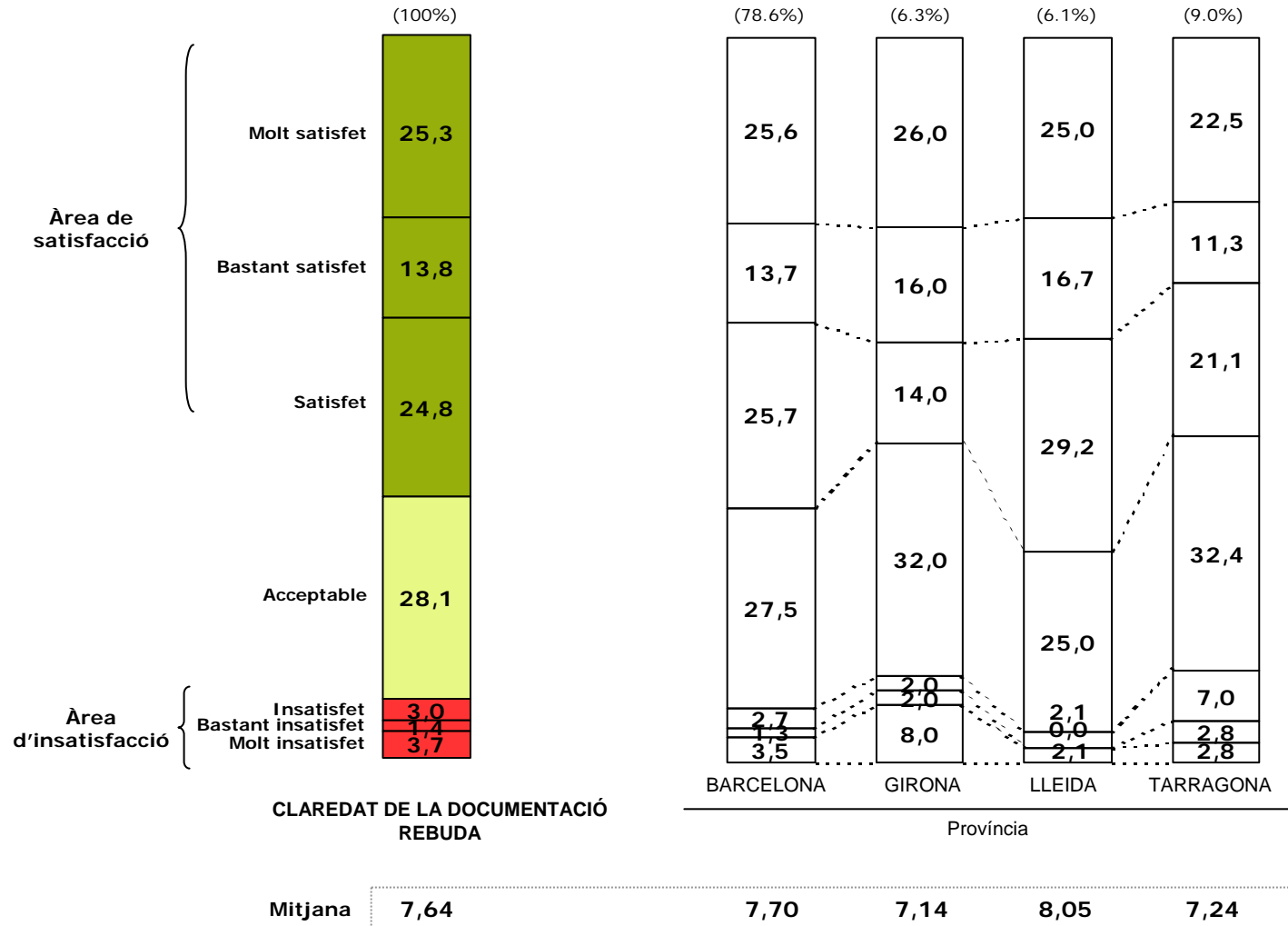
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

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 O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=791

Resultats en %



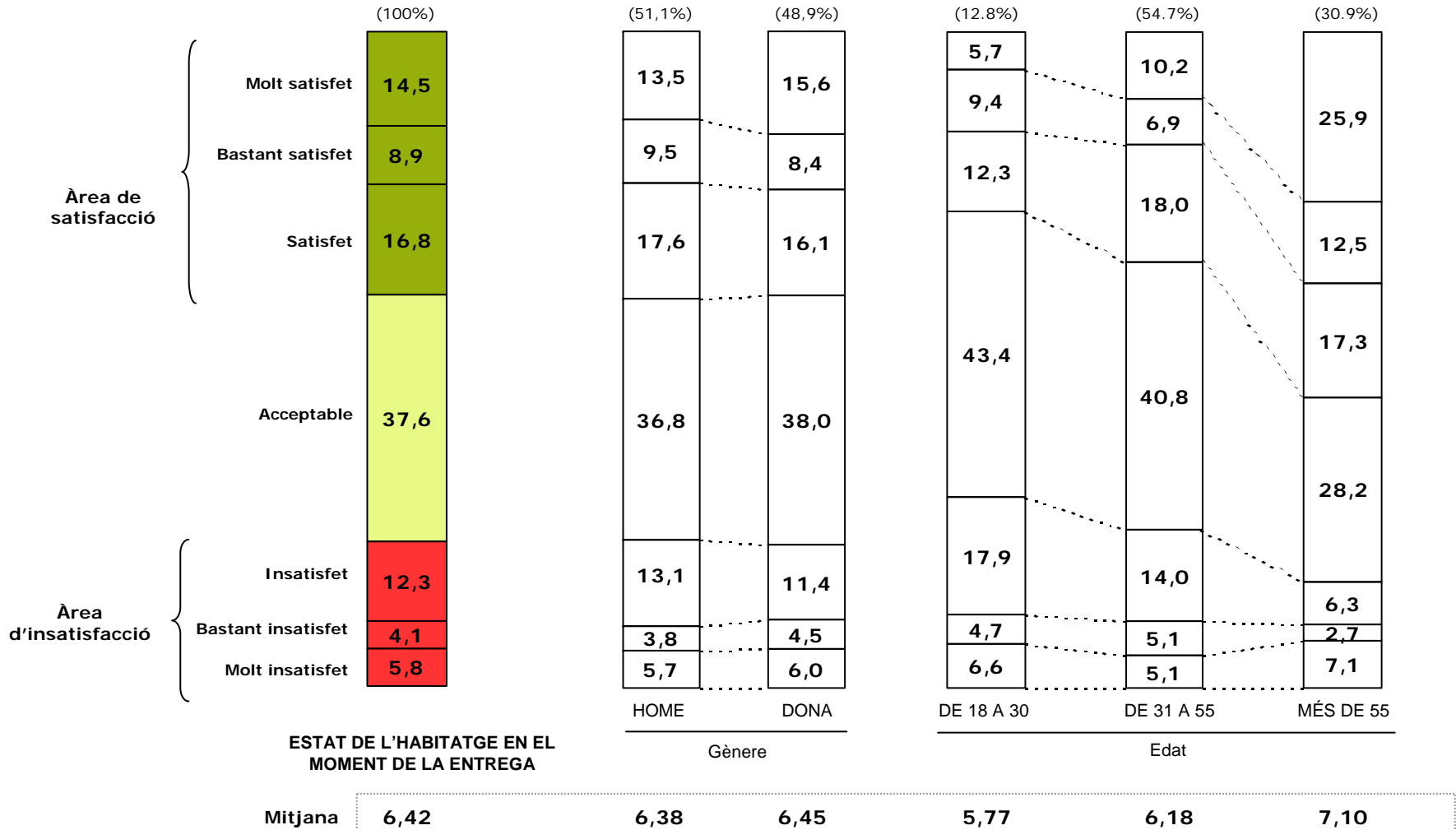
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

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 O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=822

Resultats en %



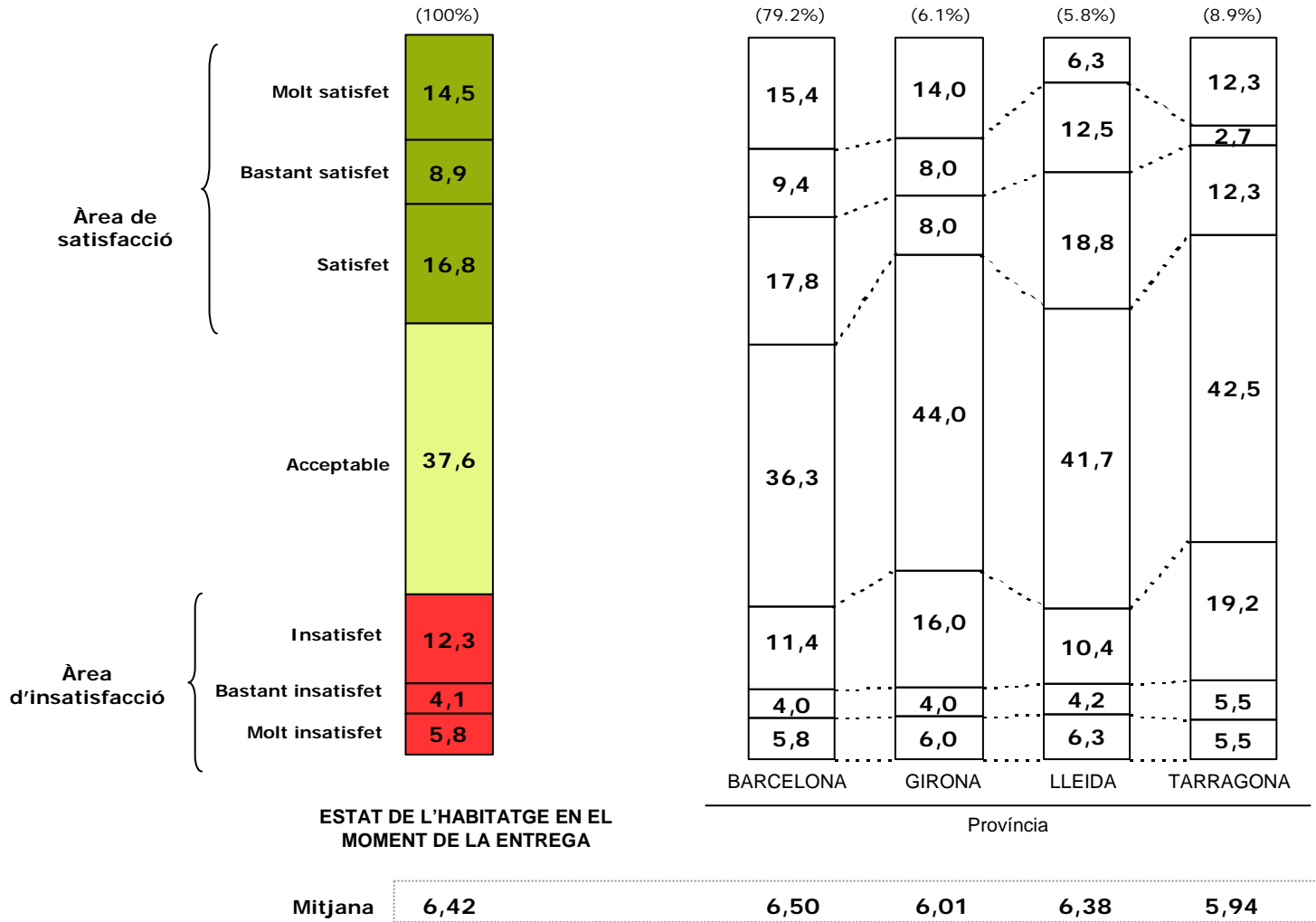
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

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?

n: Entrevistats=822

Resultats en %



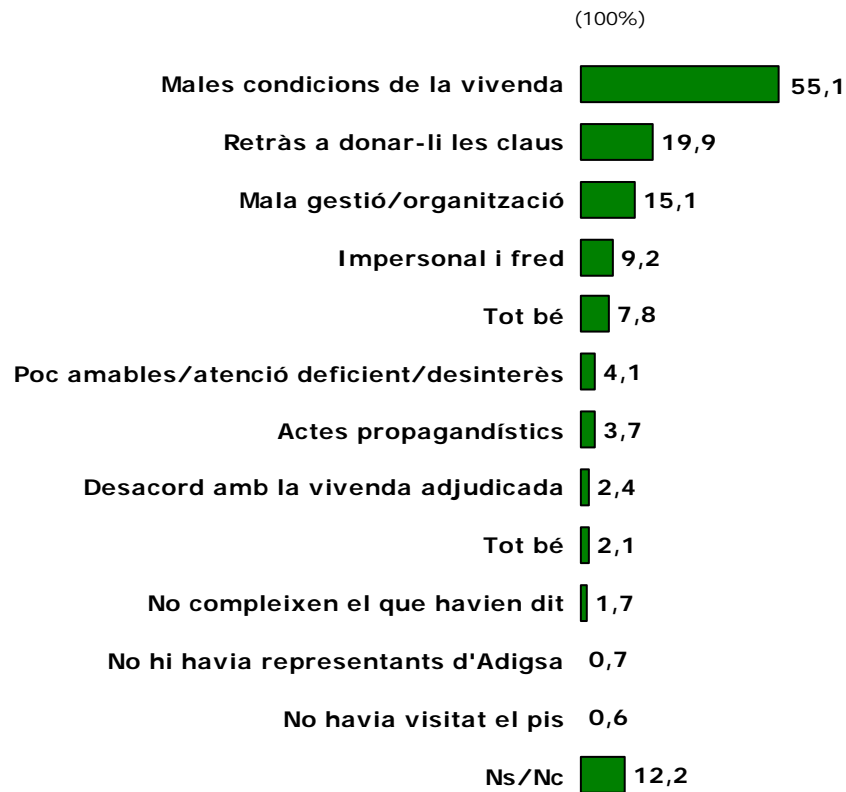
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.23

PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS D'ENTREGA DE CLAU DEL SEU HABITATGE?

n: Satisfacció global inferior a 7=186

Resultats en % de casos



ACABATS DE L'HABITATGE

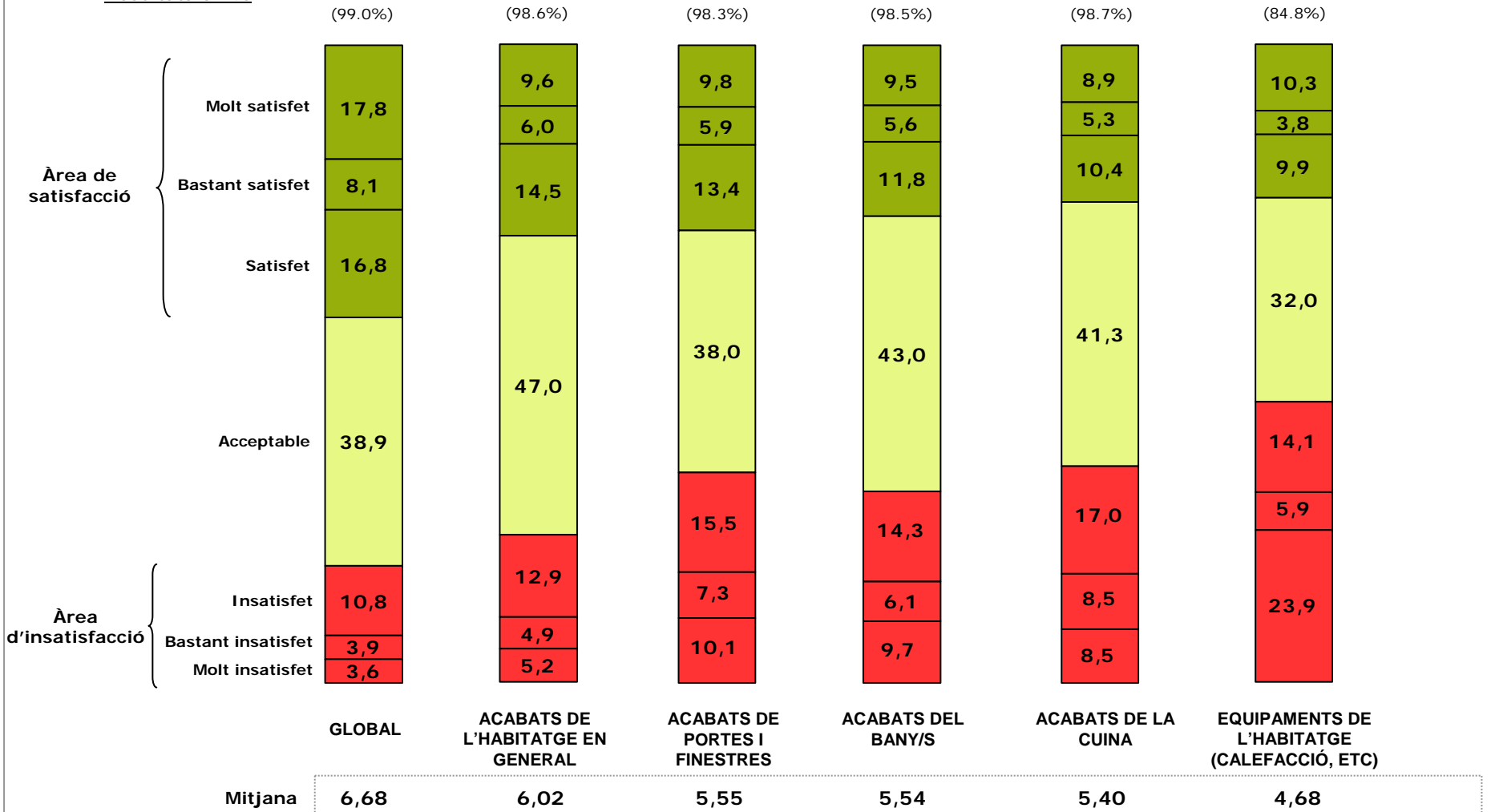
ACABATS DE L'HABITATGE

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?

n: Total entrevistats=833

Resultats en %



■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

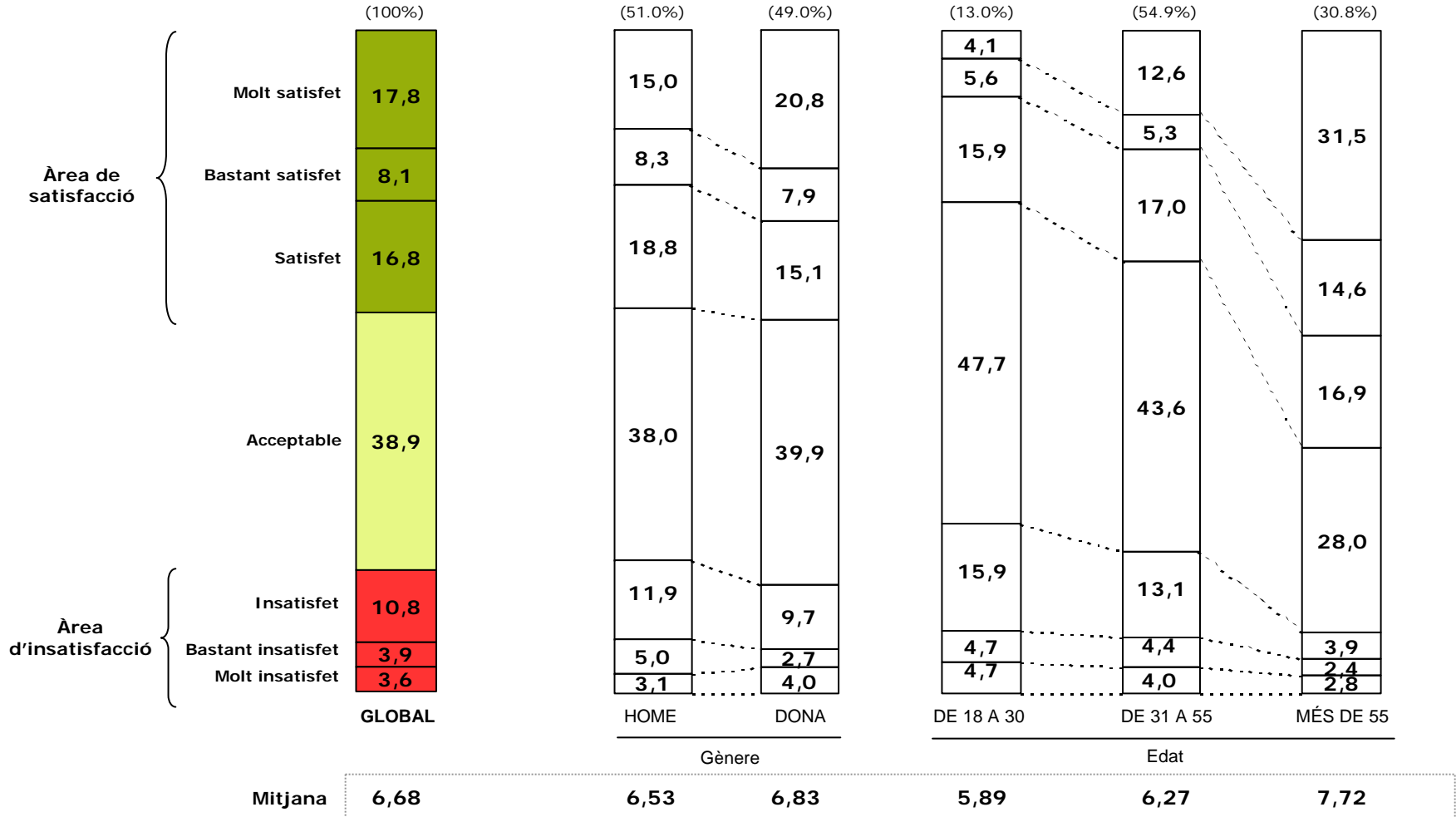
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=825

Resultats en %



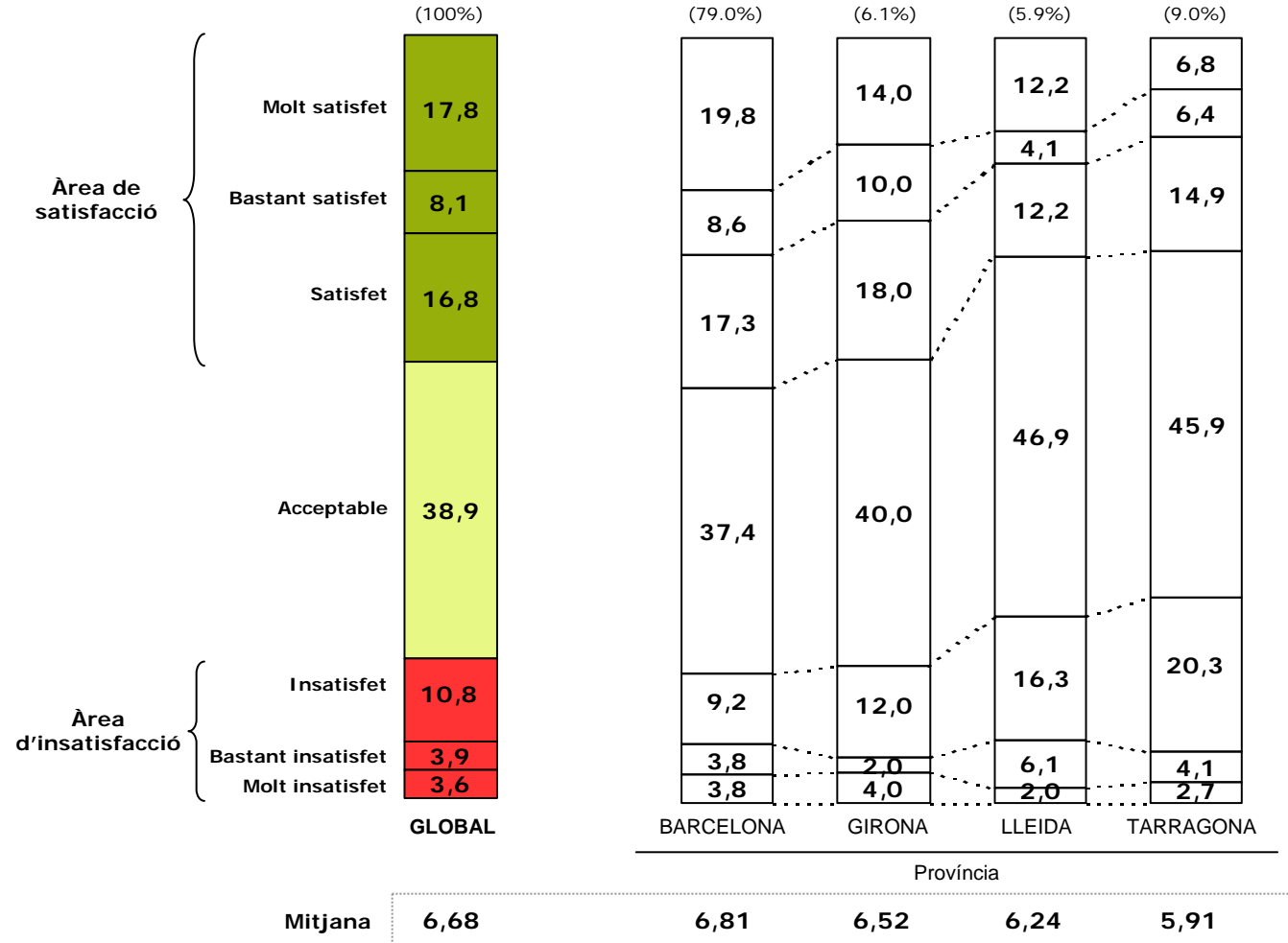
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=825

Resultats en %



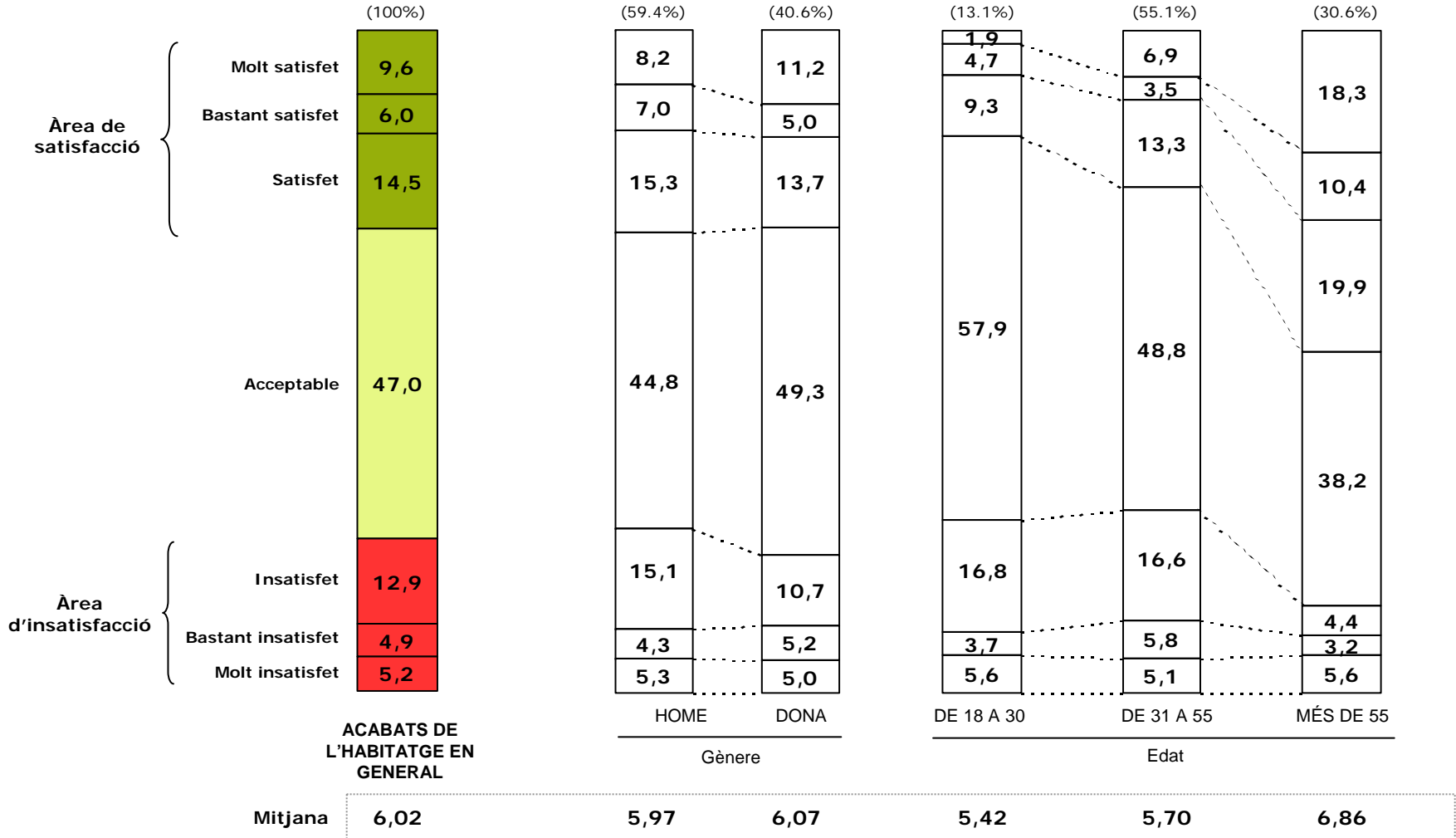
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=822

Resultats en %



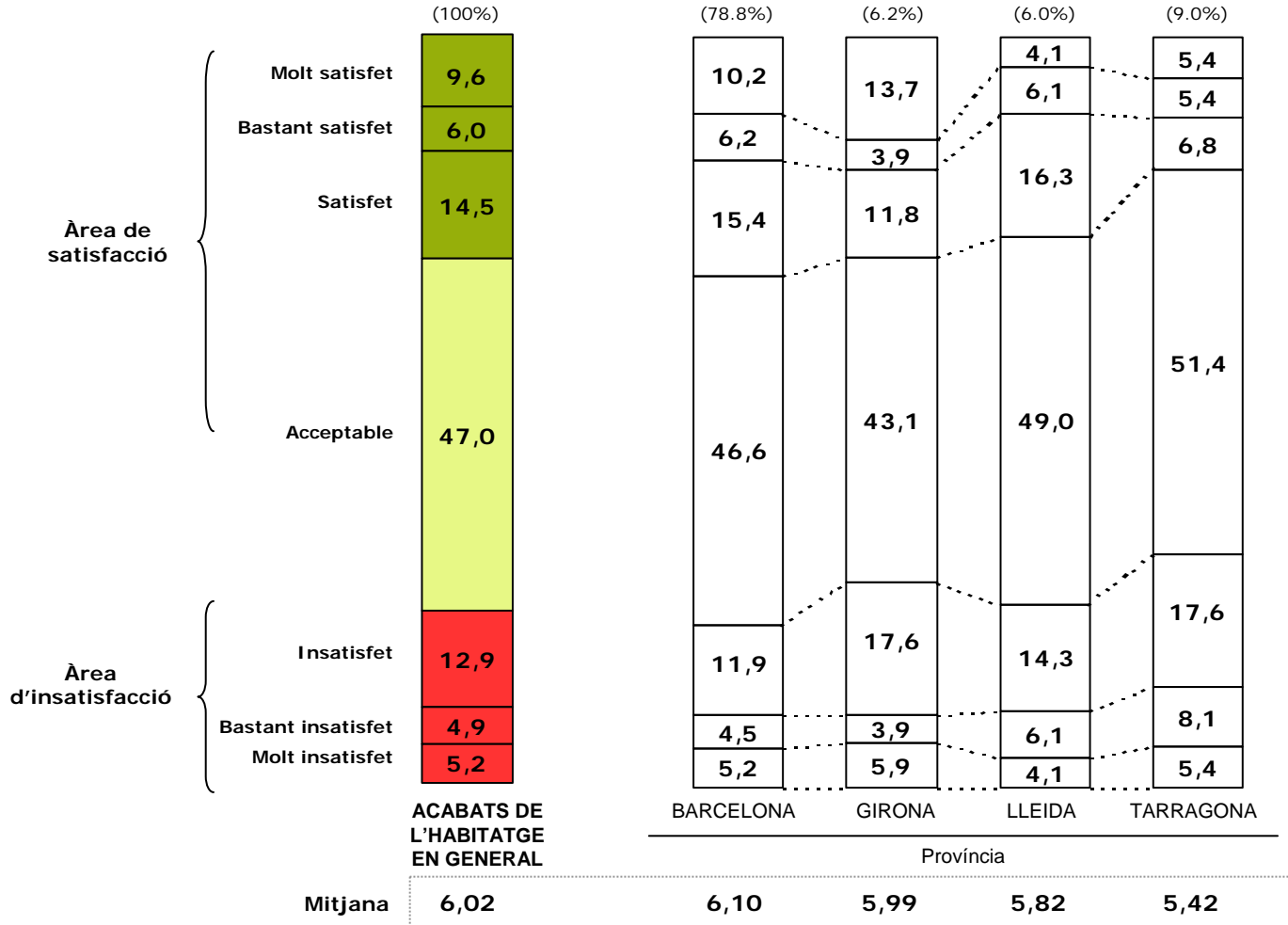
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=822

Resultats en %



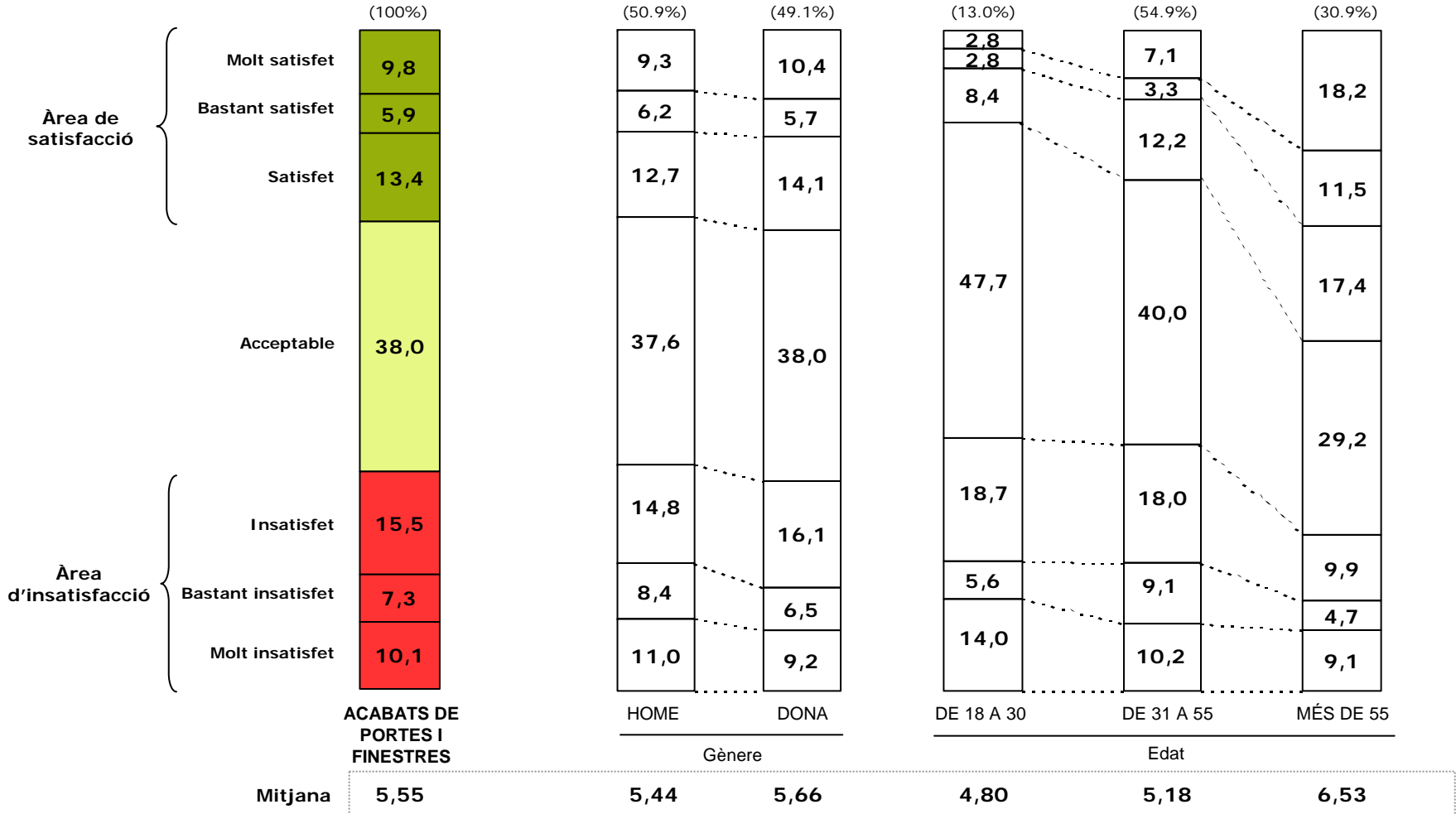
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=819

Resultats en %



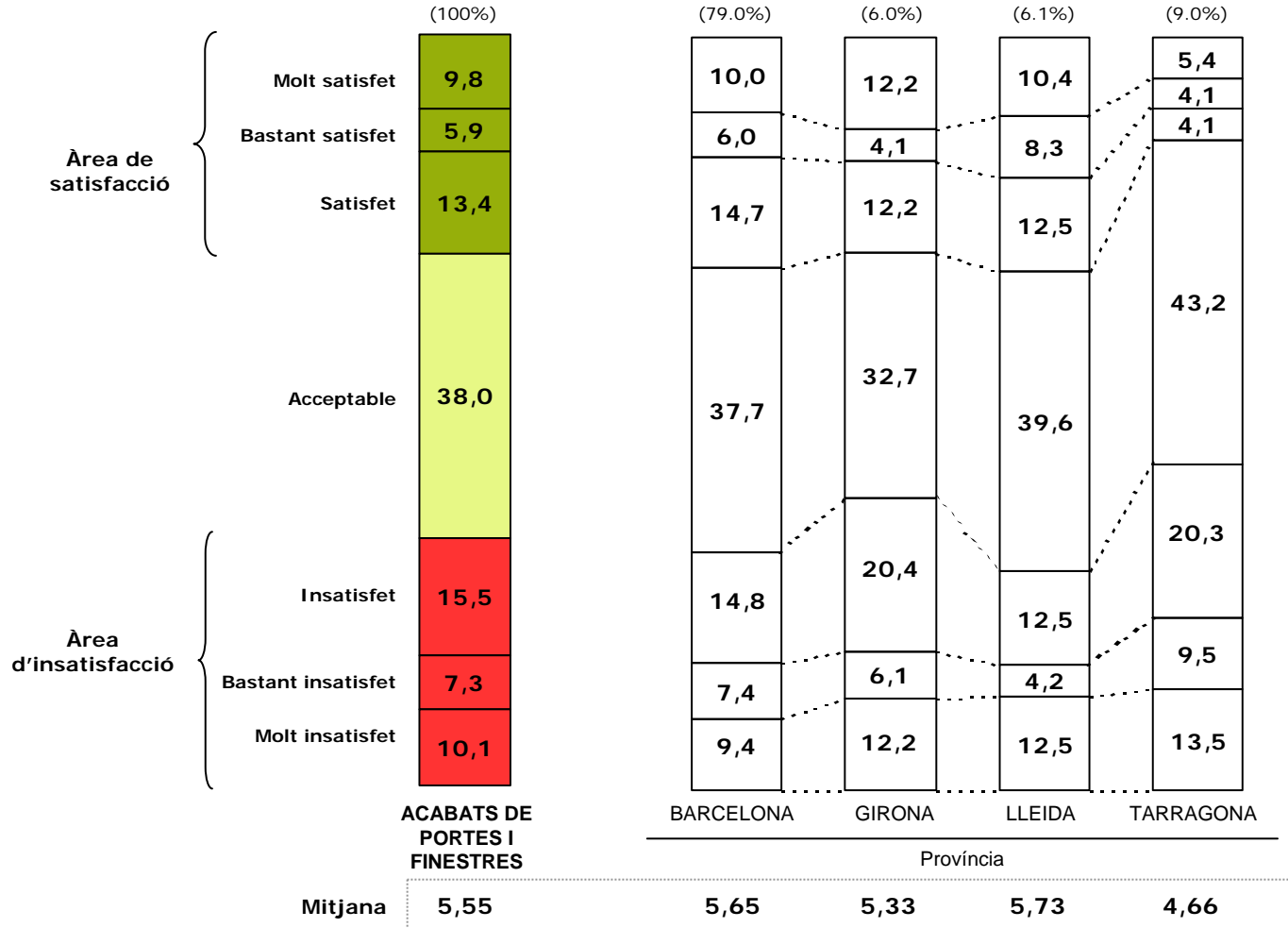
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=819

Resultats en %



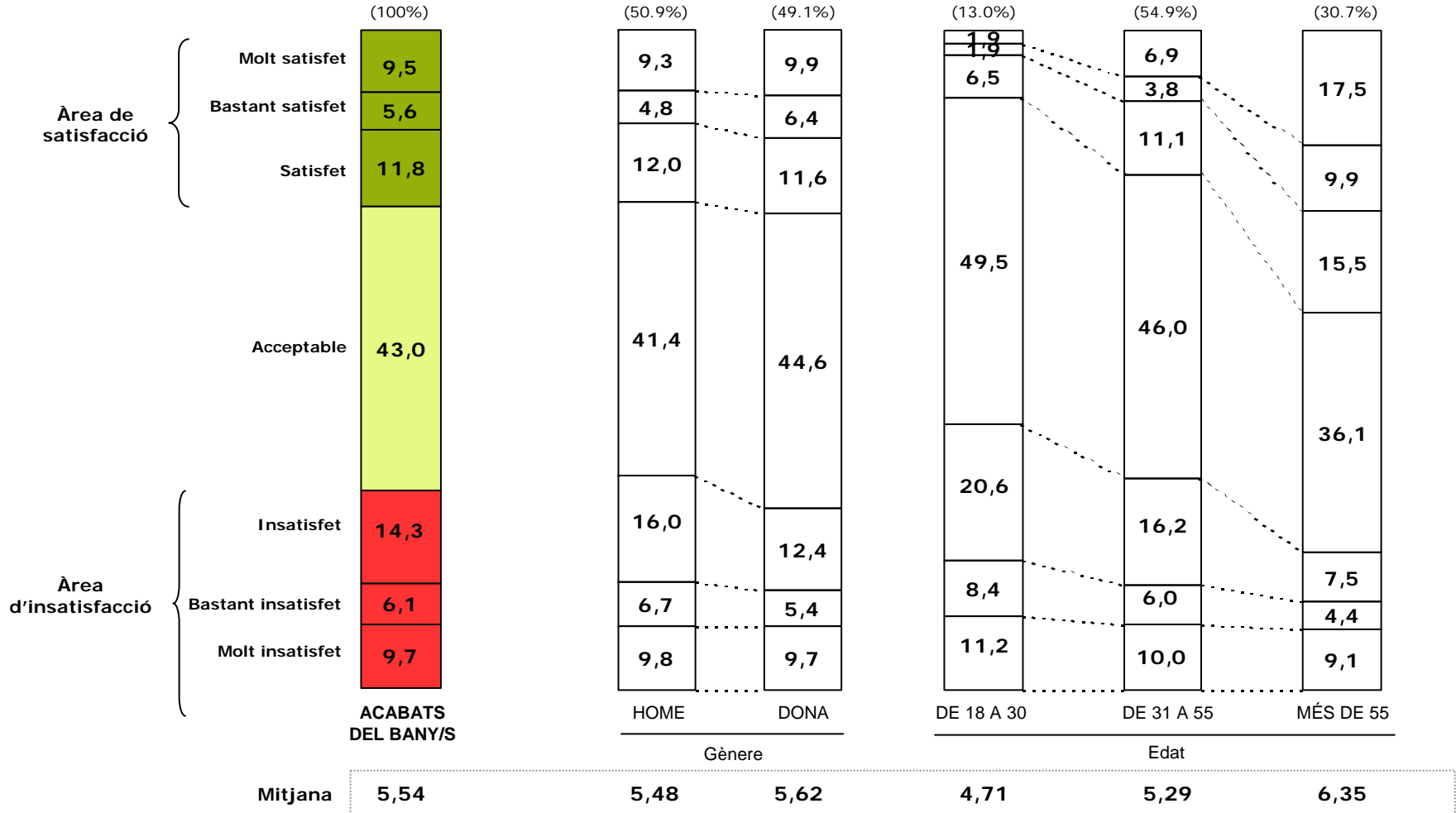
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=821

Resultats en %



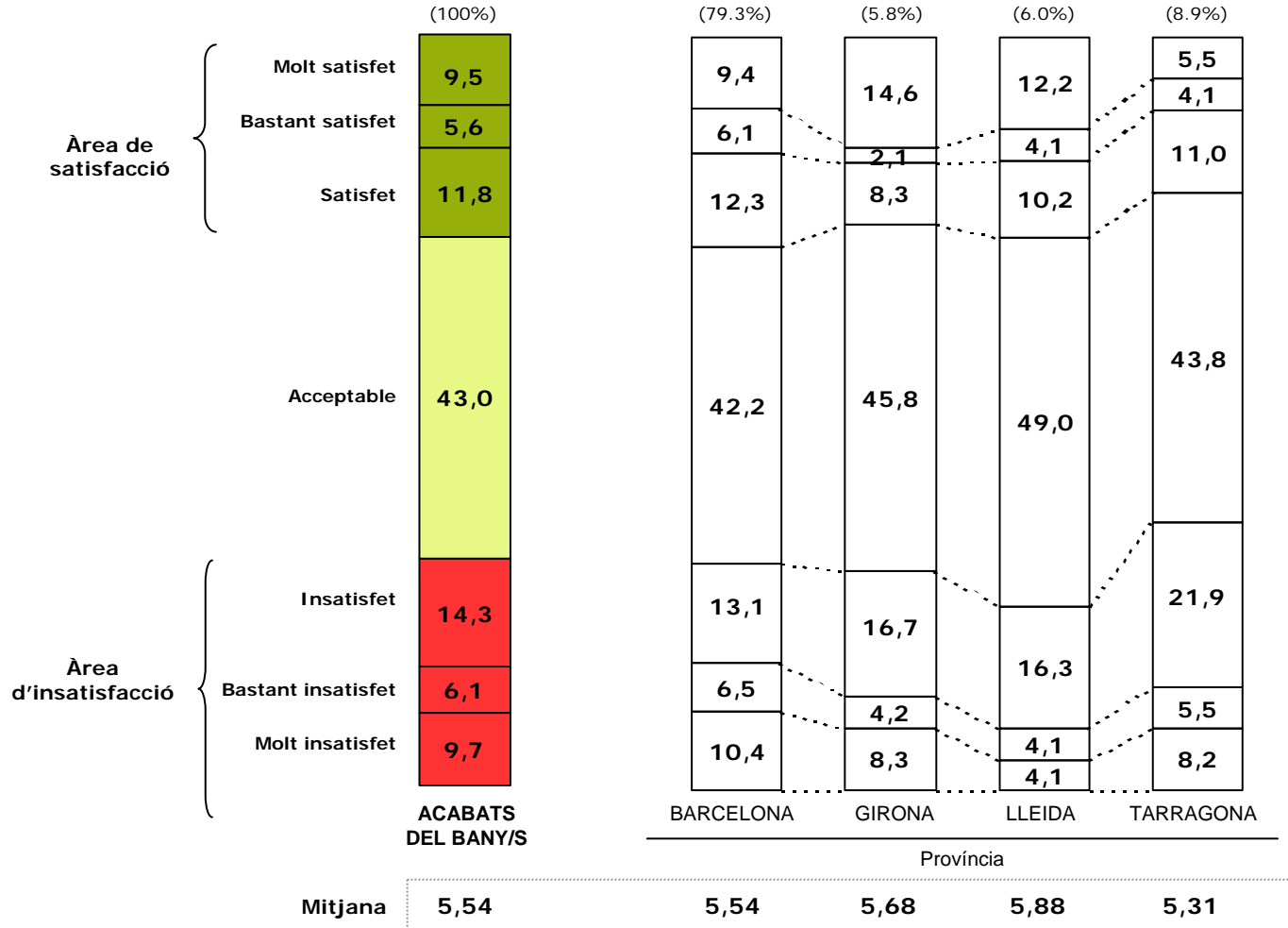
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=821

Resultats en %



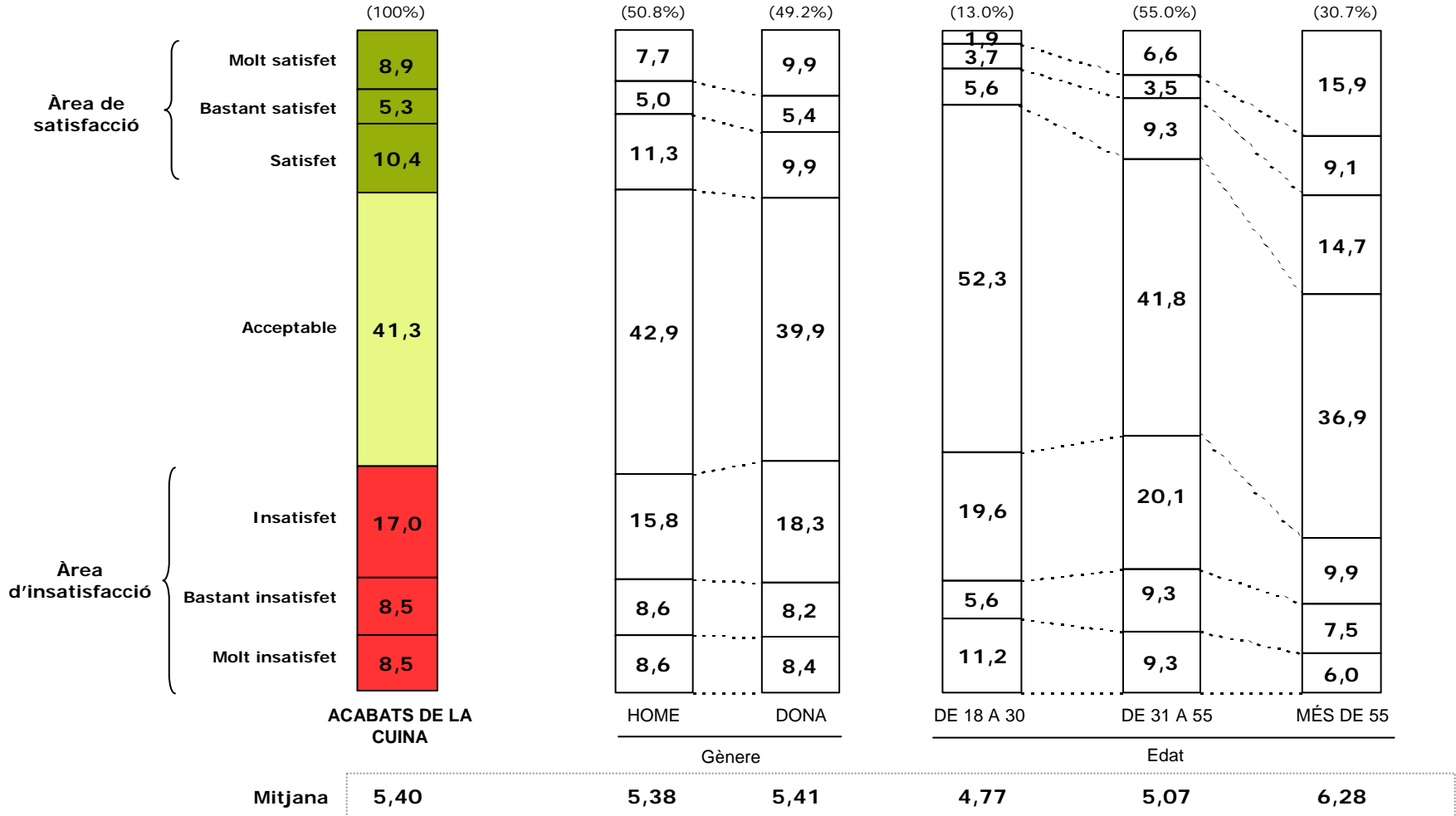
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=823

Resultats en %



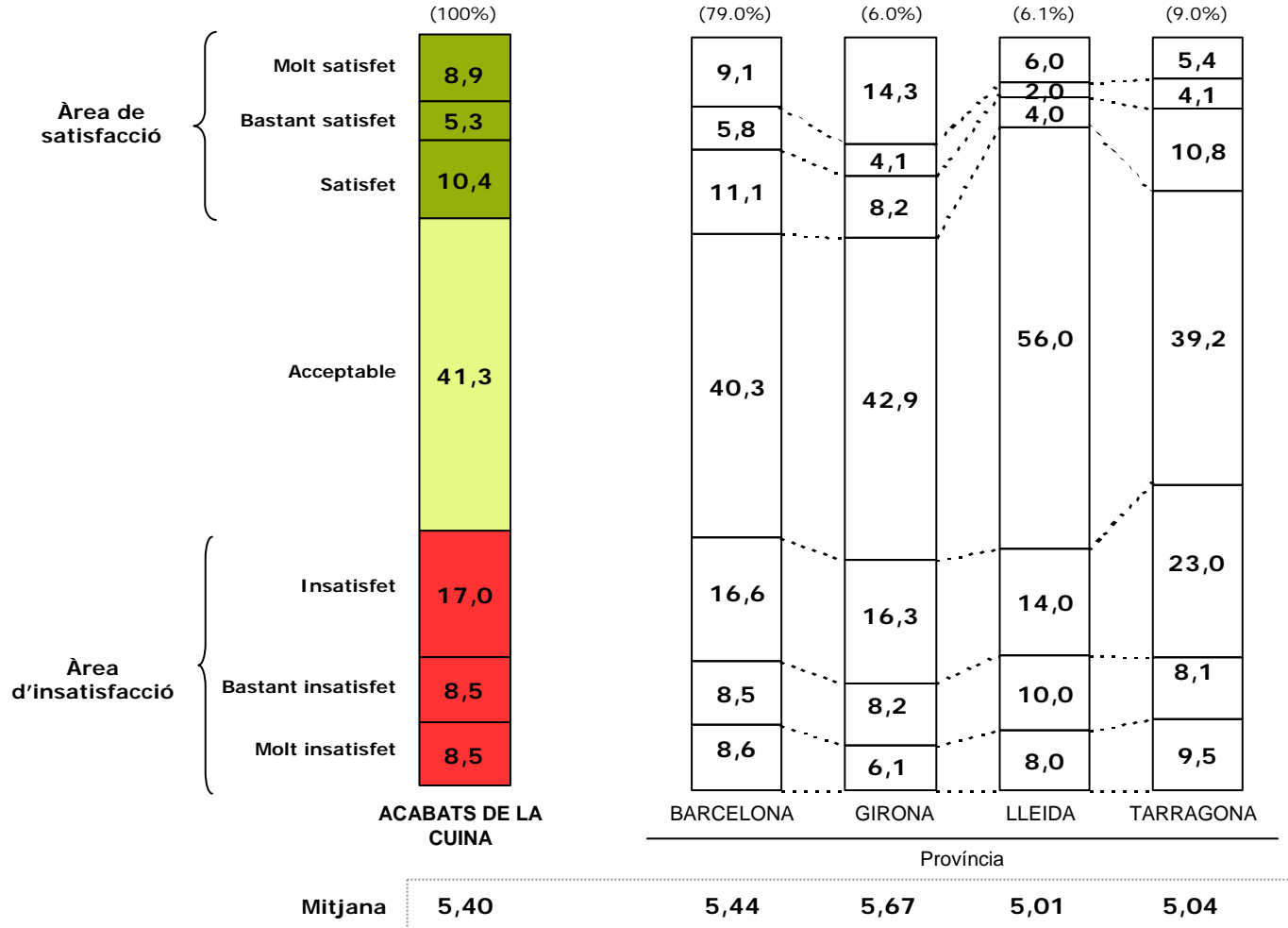
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=823

Resultats en %



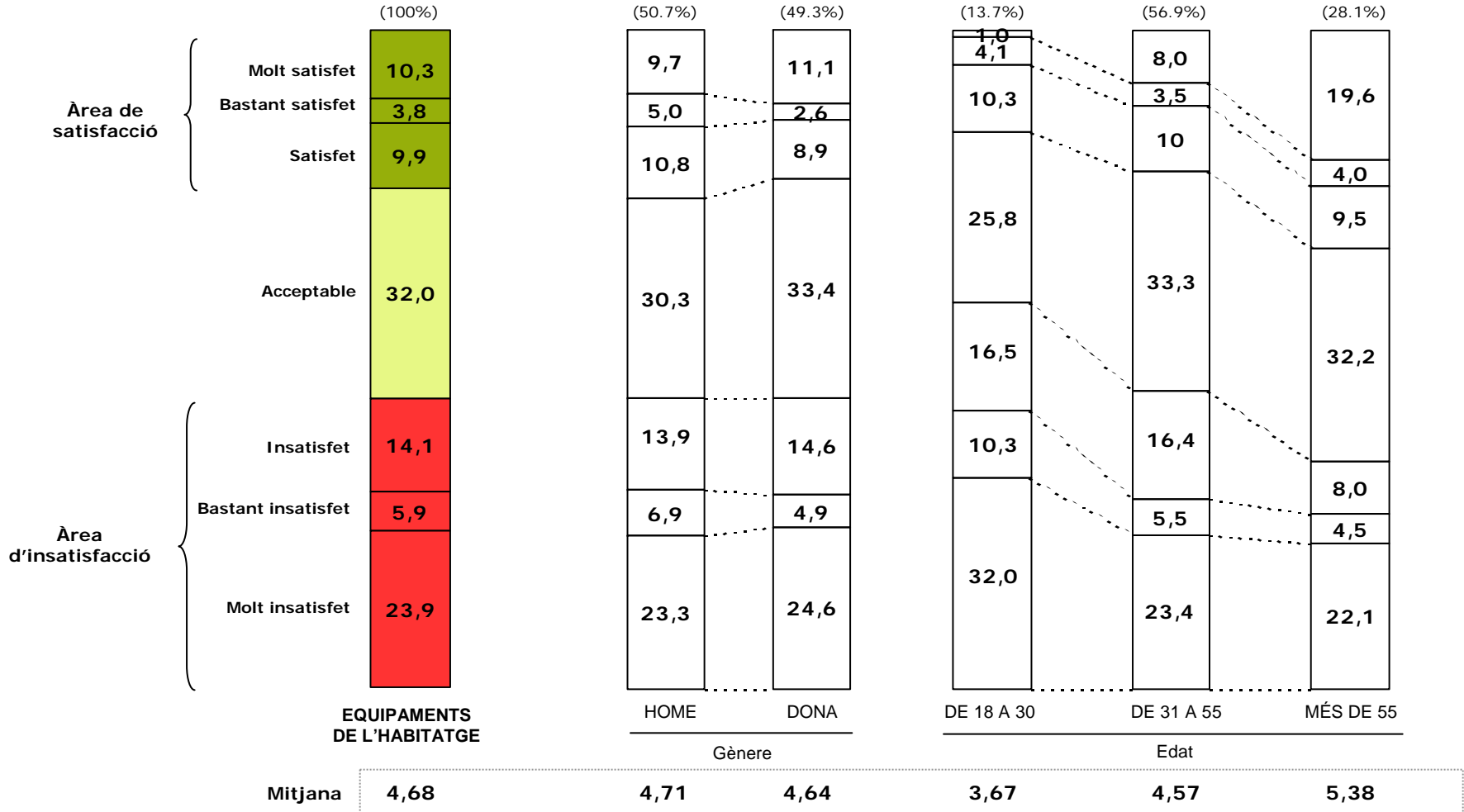
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=707

Resultats en %



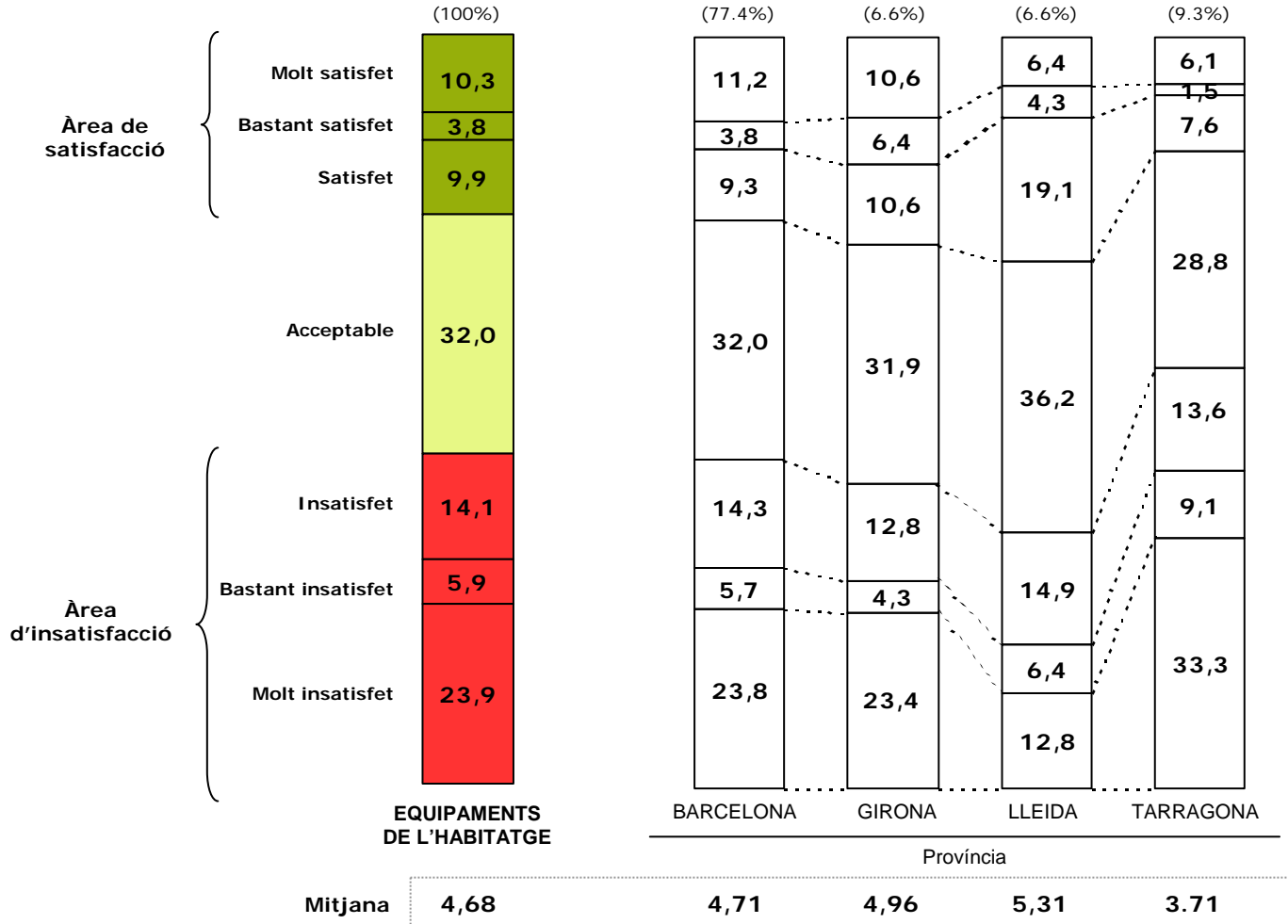
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A MOLT MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=707

Resultats en %

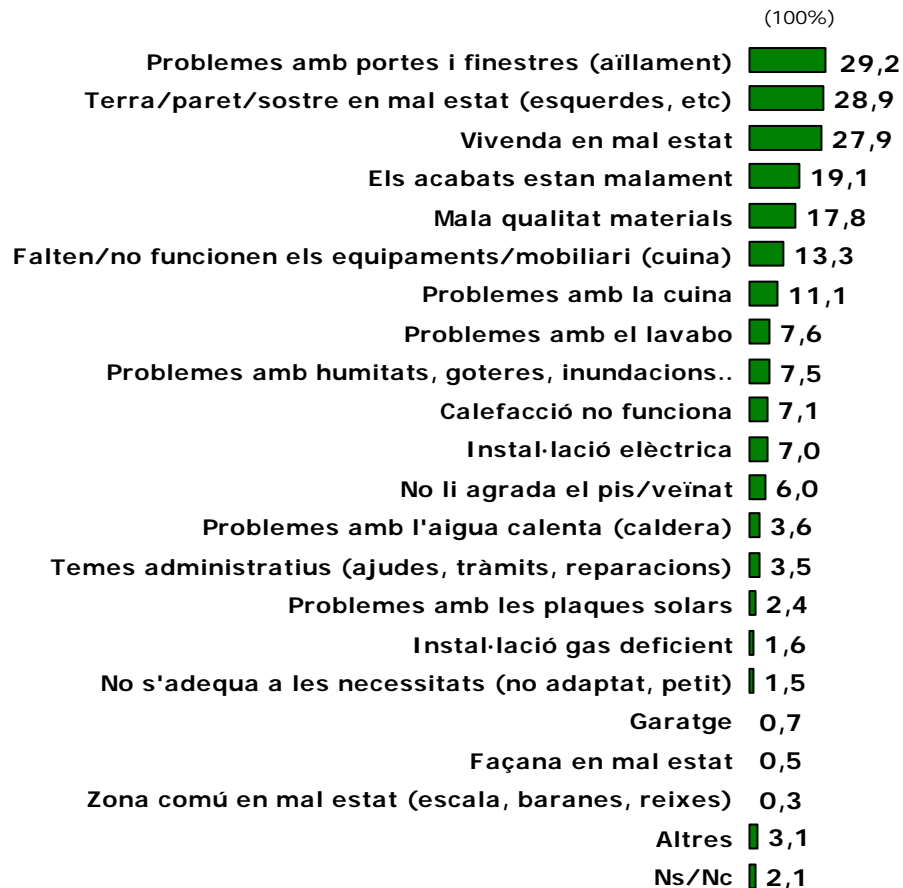


ACABATS DE L'HABITATGE

P.26 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO ESTA SATISFET AMB EL SEU HABITATGE?

n: Satisfacció global inferior a 7=343

Resultats en % de casos



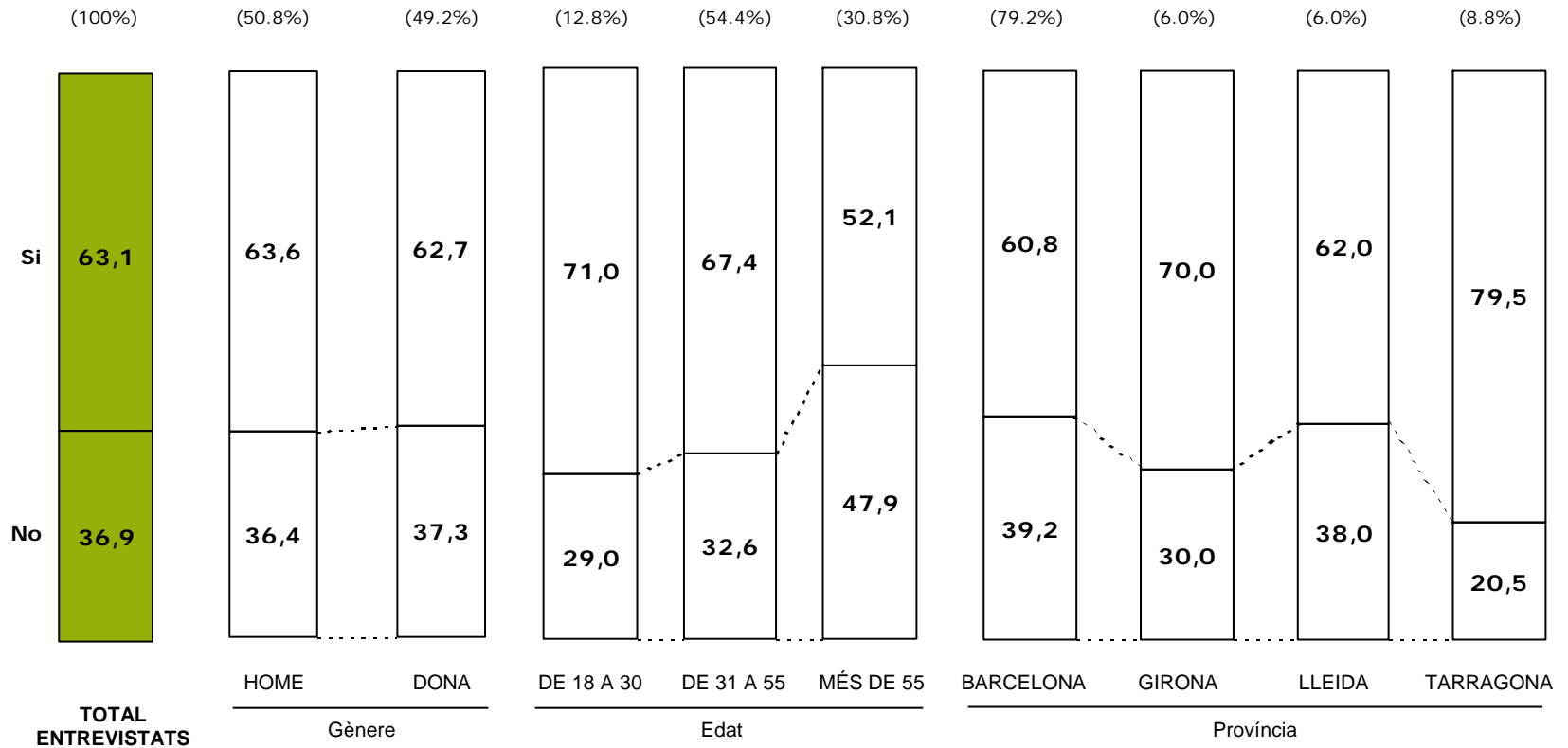
RELACIÓ POST VENDA

RELACIÓ POSTVENDA

P.27 HA CONTACTAT AMB ADIGSA DES DE L'ENTREGA DE CLAUS DE L'HABITATGE?

n: Total entrevistats= 833

Resultats en %



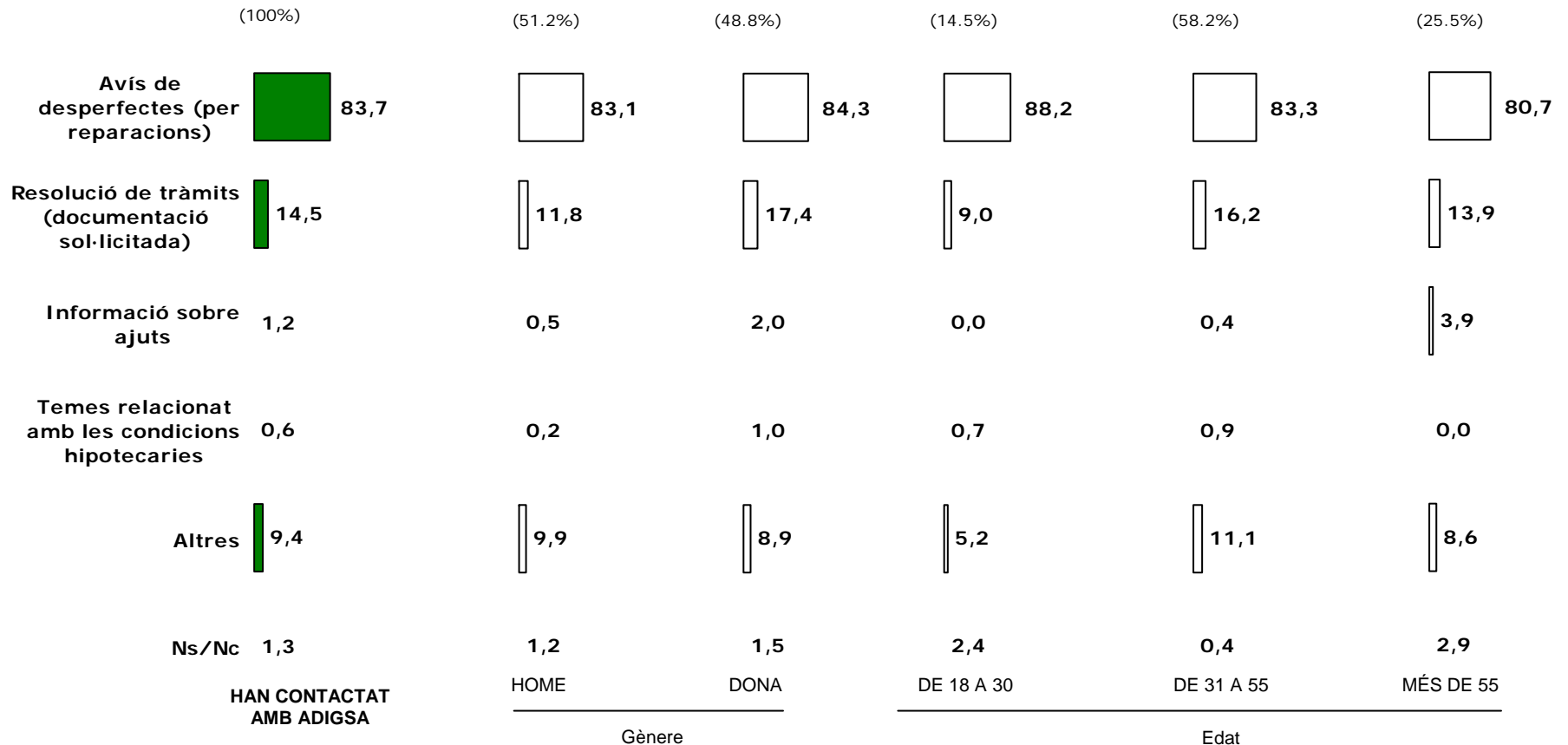
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.28

PER QUIN/S MOTIU/S S'HA POSAT EN CONTACTE AMB ADIGSA?

n: Han contactat amb ADIGSA
des de l'entrega de claus= 526

Resultats en % de casos



Altres: Consultes referent a la vivenda/comunitat (12), Pàrking (10), Consultes referent al contracte (6), Sol·licitar una vivenda/pàrking (5), Com a president/responsable de la comunitat (3), Informació temes econòmics (3), Sol·licitud obres (2), Problemes amb els veïns (1), Consulta/canvi informació (1), Canvi/renúncia de vivenda (1), Incidència amb subministres (1), Queixa algun aspecte de la vivenda/comunitat (1), No especifica (3).

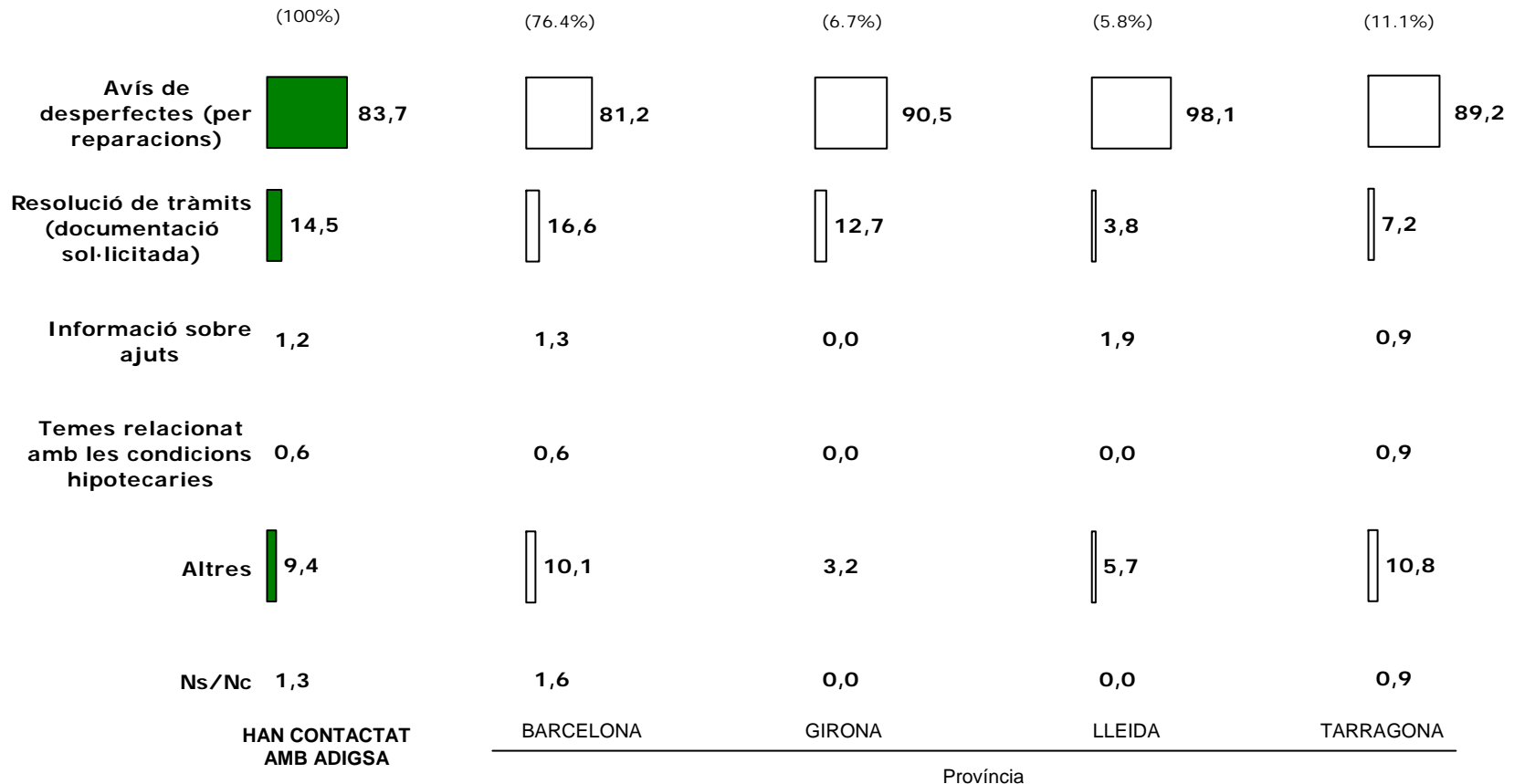
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.28

PER QUIN/S MOTIU/S S'HA POSAT EN CONTACTE AMB ADIGSA?

n: Han contactat amb ADIGSA
des de l'entrega de claus= 526

Resultats en % de casos



Altres: Consultes referent a la vivenda/comunitat (12), Pàrking (10), Consultes referent al contracte (6), Sol·licitar una vivenda/pàrking (5), Com a president/responsable de la comunitat (3), Informació temes econòmics (3), Sol·licitud obres (2), Problemes amb els veïns (1), Consulta/canvi informació (1), Canvi/renúncia de vivenda (1), Incidència amb subministres (1), Queixa algun aspecte de la vivenda/comunitat (1), No especifica (3).

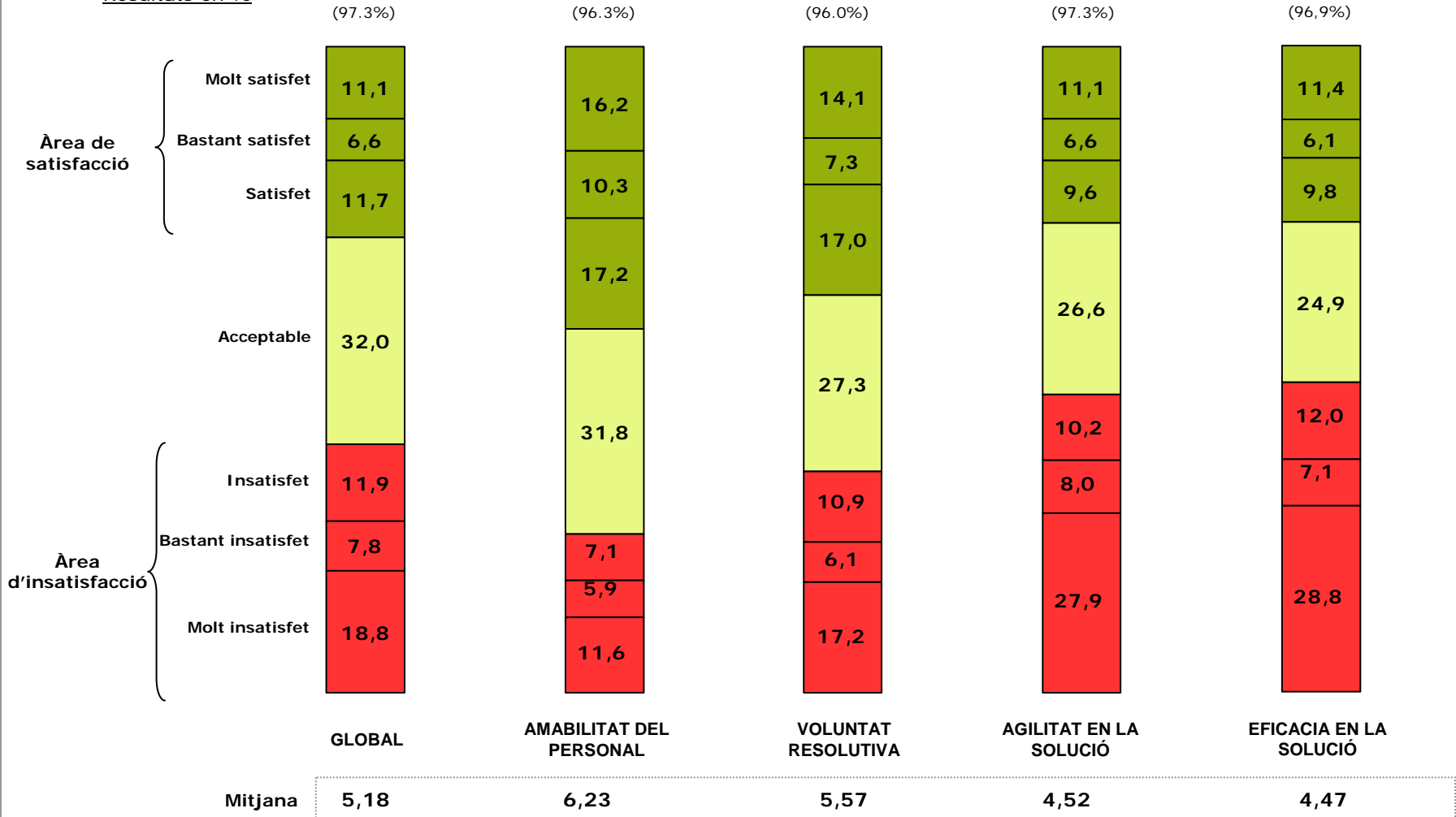
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=526

Resultats en %



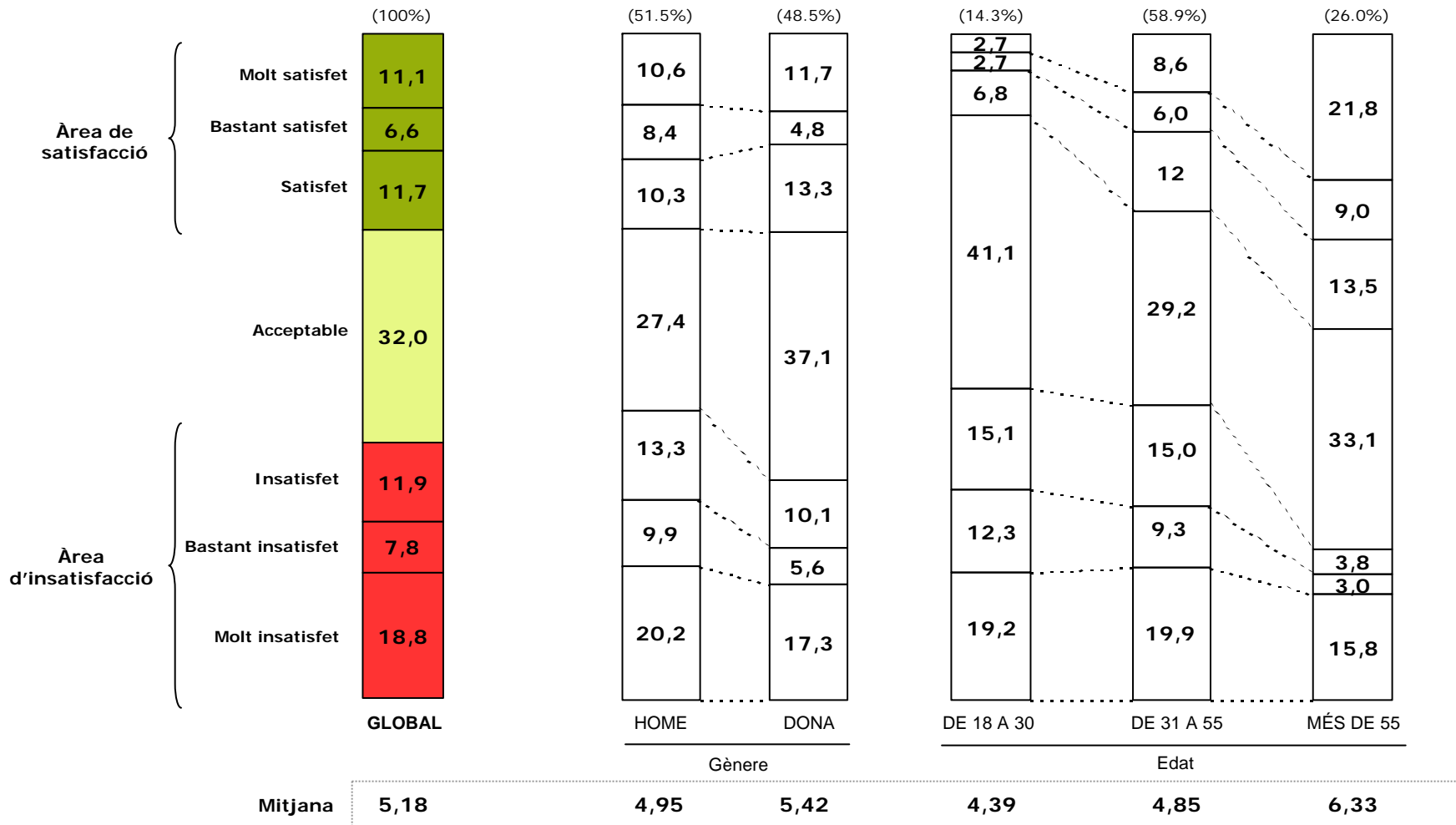
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=512

Resultats en %

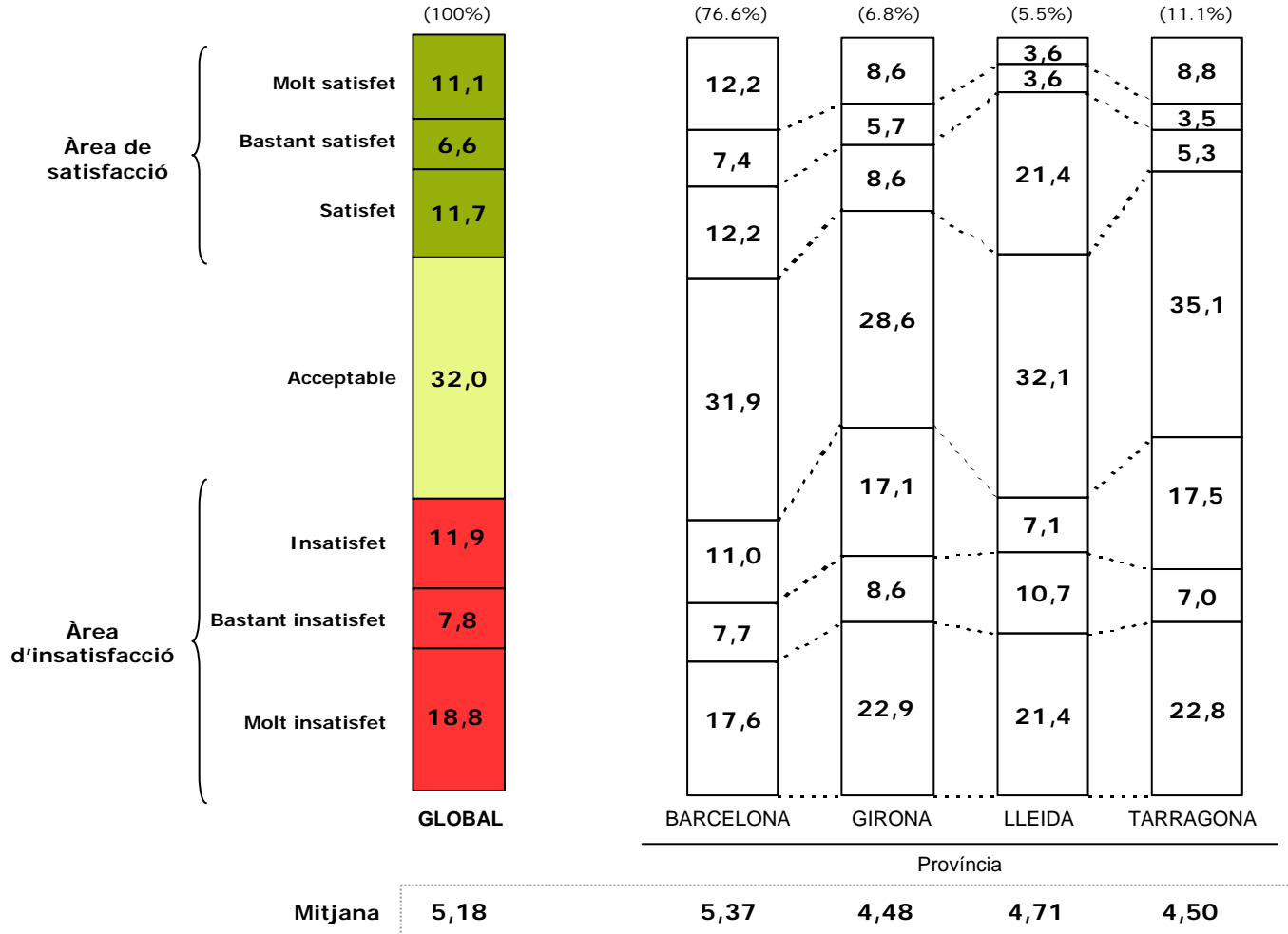


RELACIÓ POSTVENDA

P.29 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=512

Resultats en %



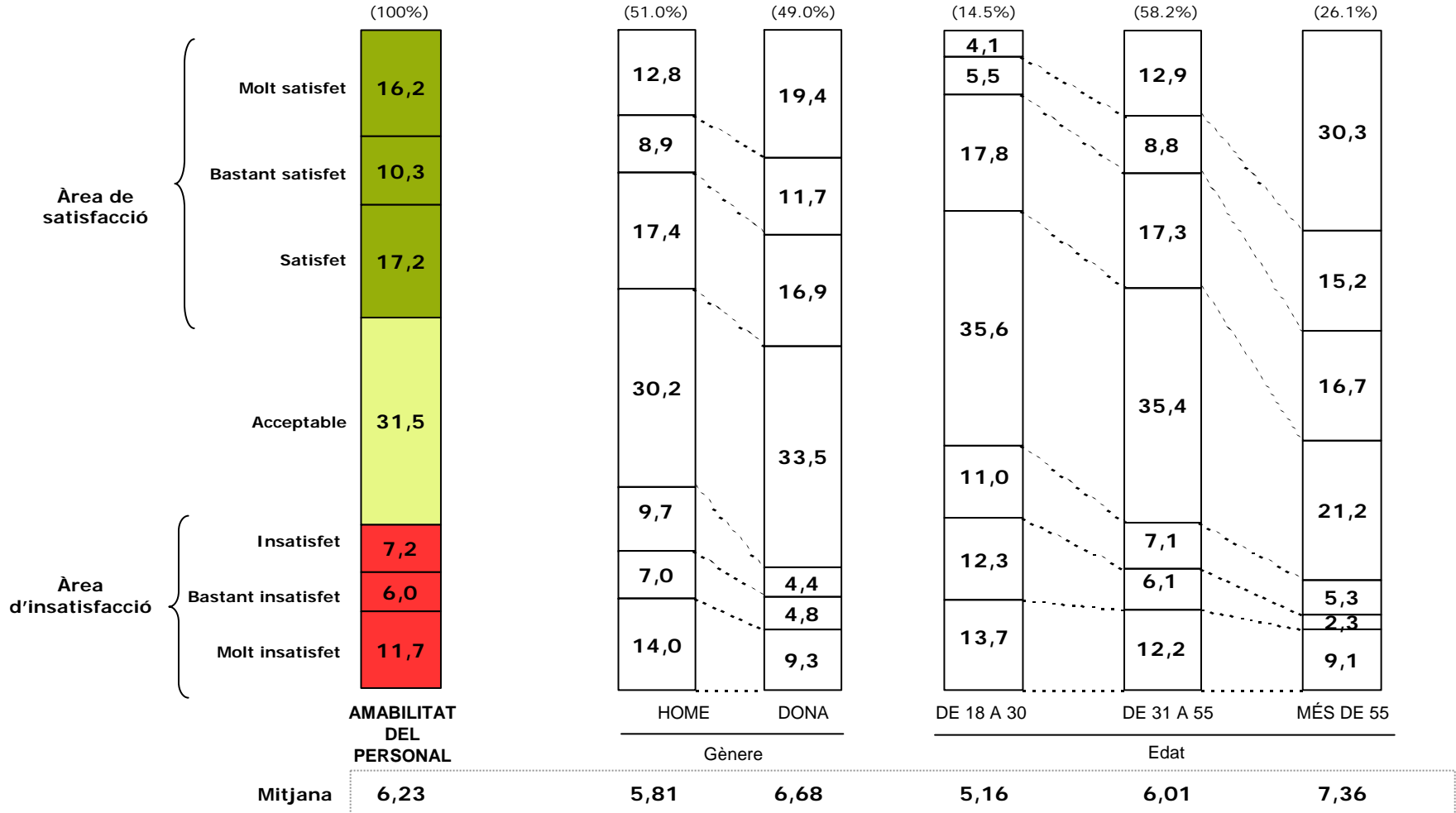
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=507

Resultats en %



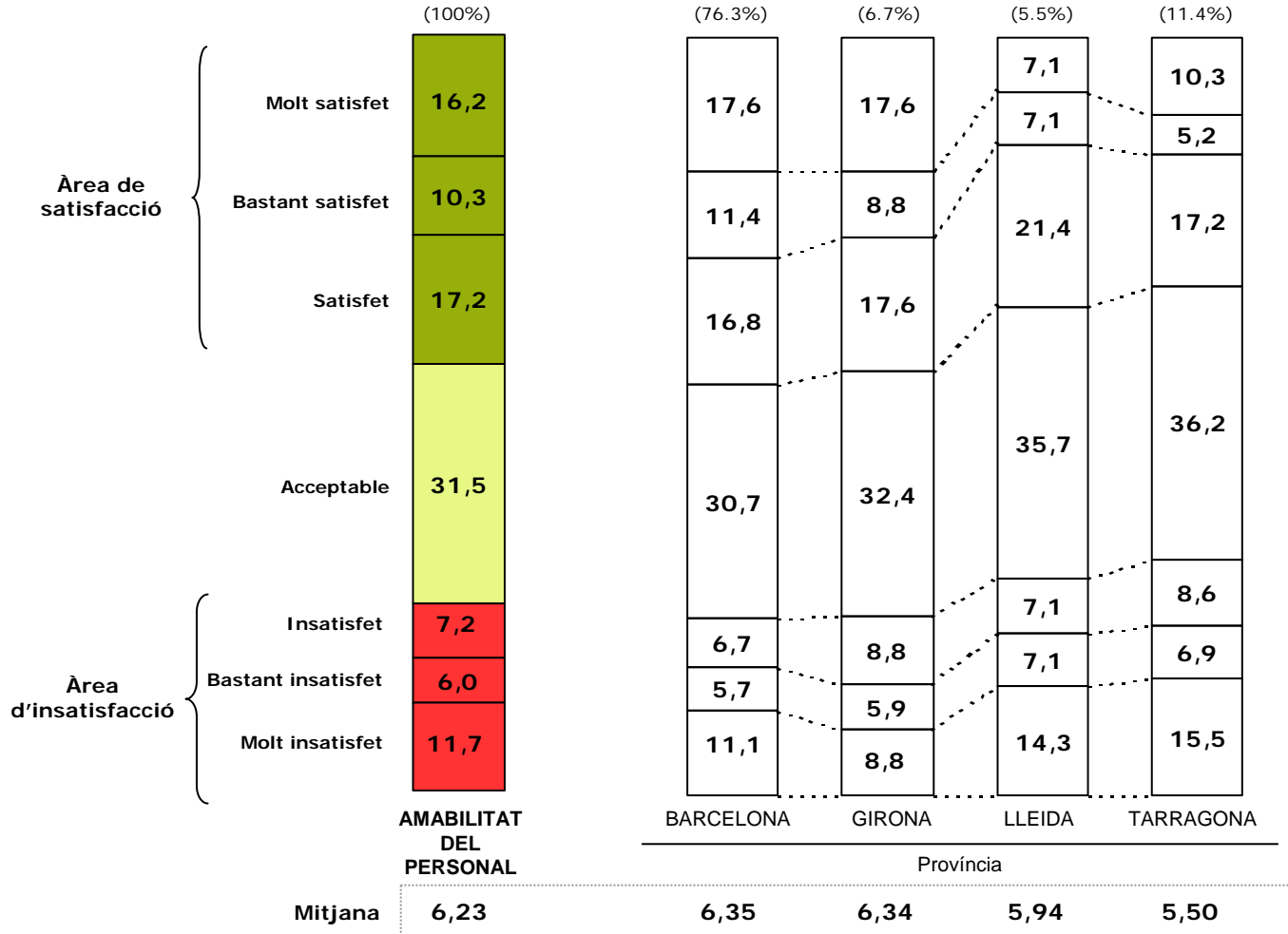
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=507

Resultats en %



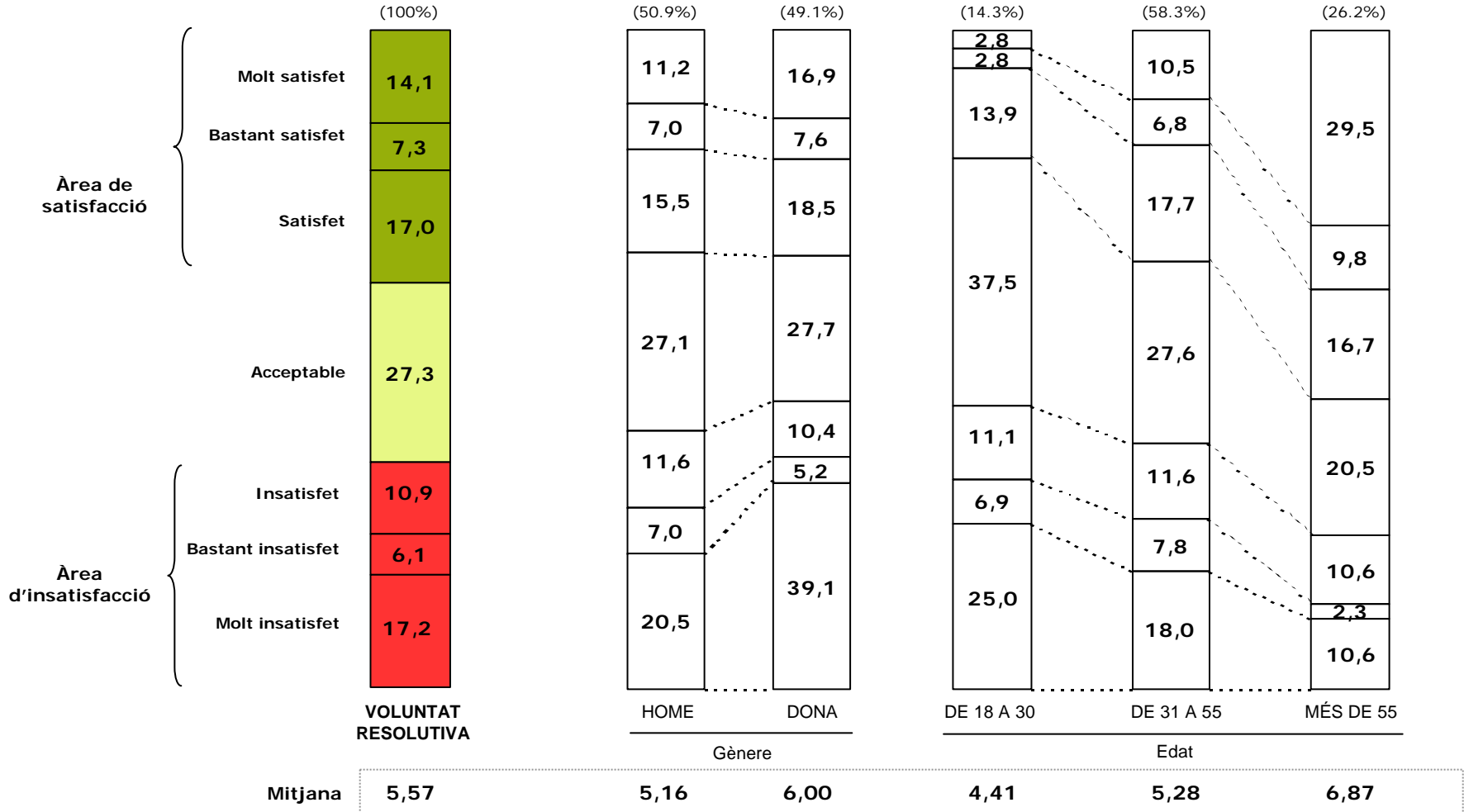
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=505

Resultats en %



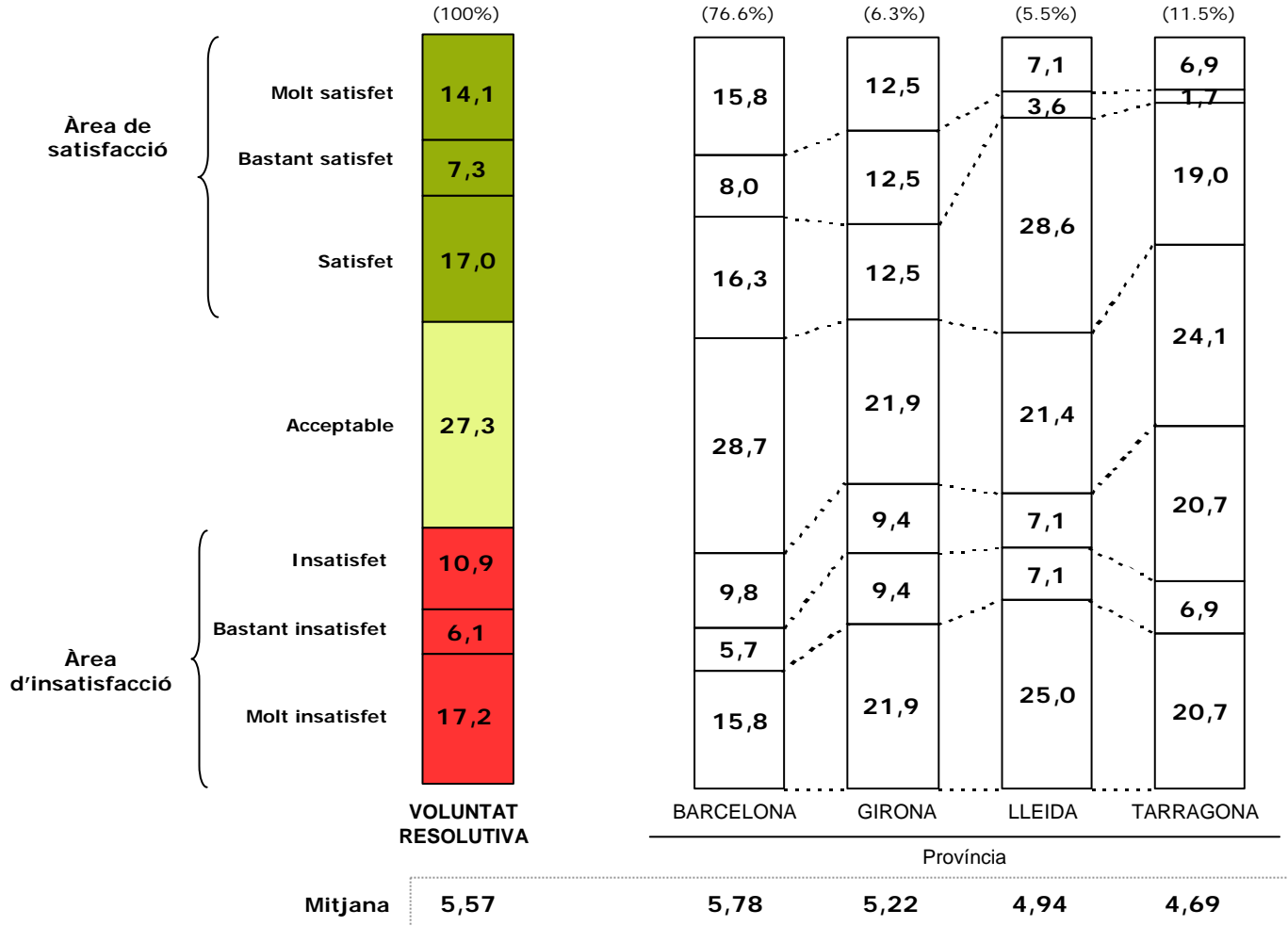
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=505

Resultats en %

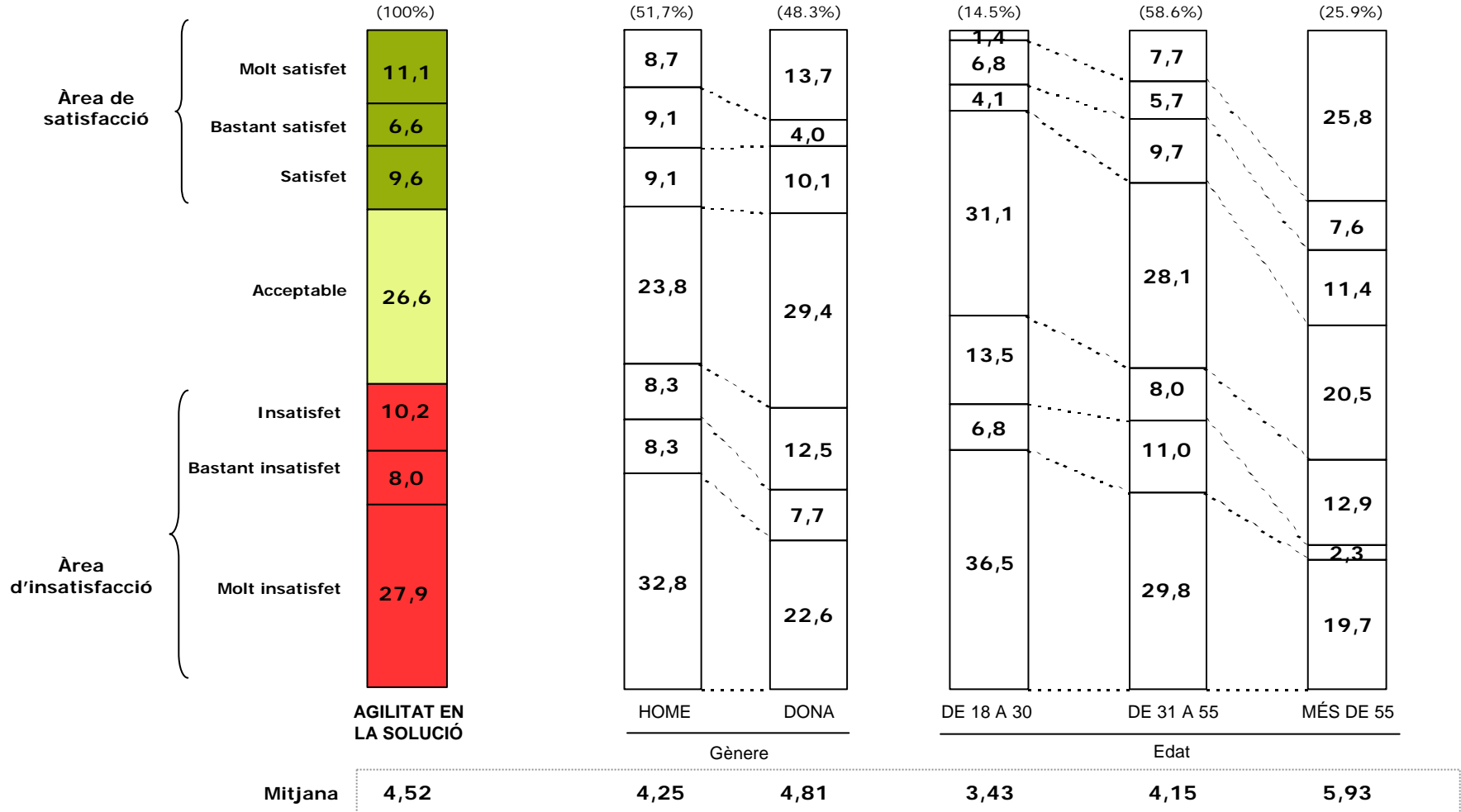


RELACIÓ POSTVENDA

P.29 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=512

Resultats en %

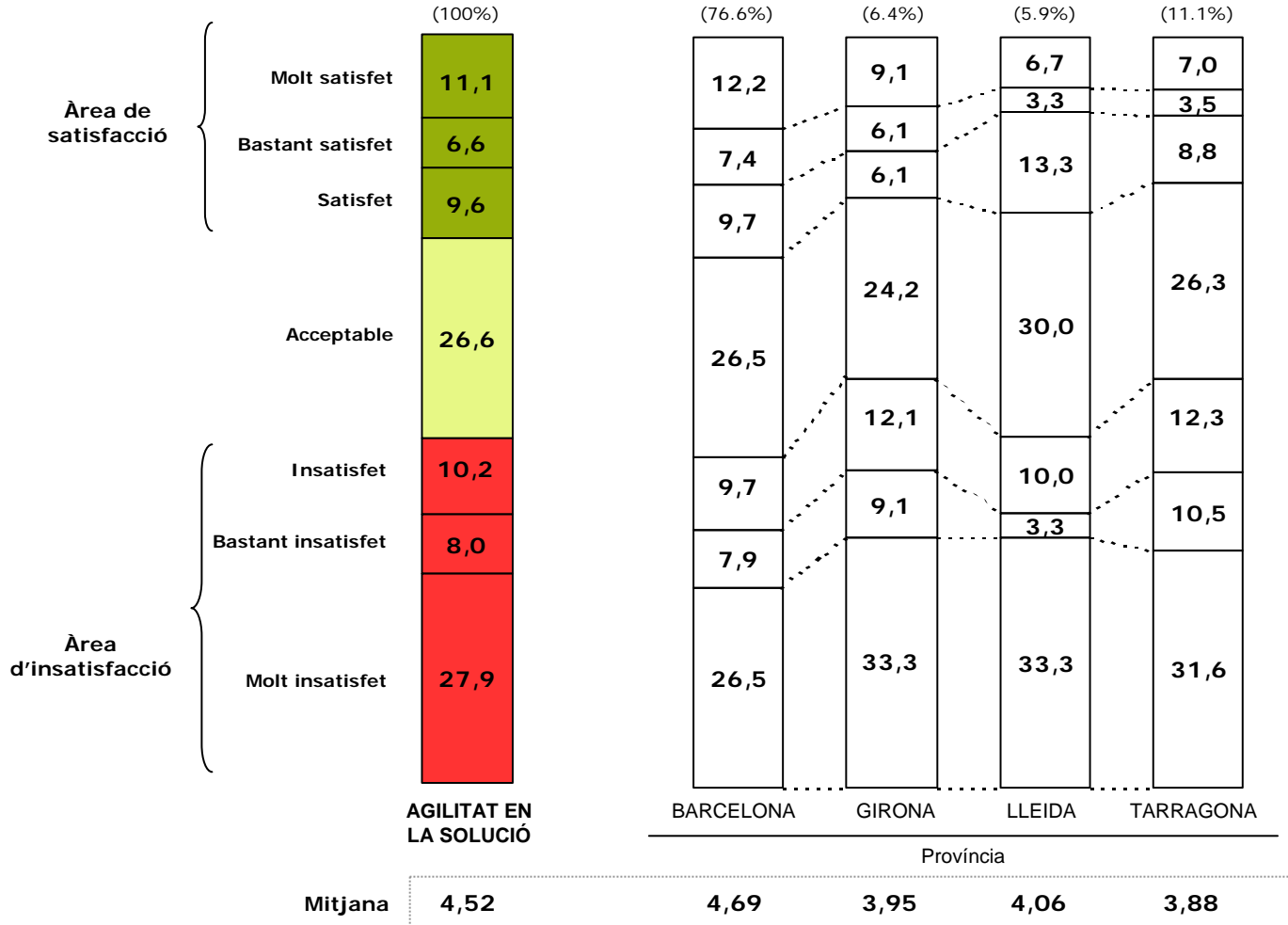


RELACIÓ POSTVENDA

P.29 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=512

Resultats en %



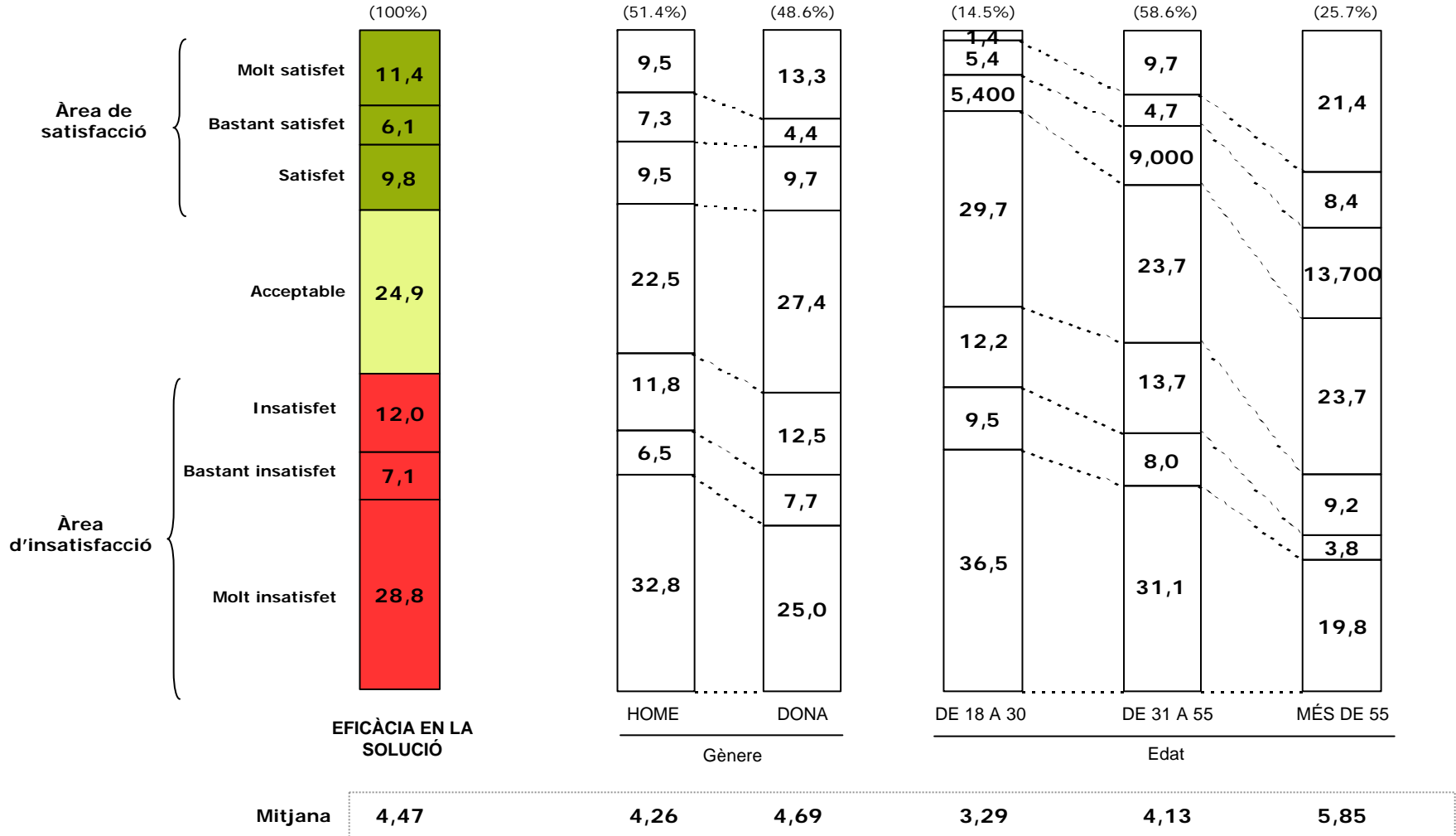
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=510

Resultats en %

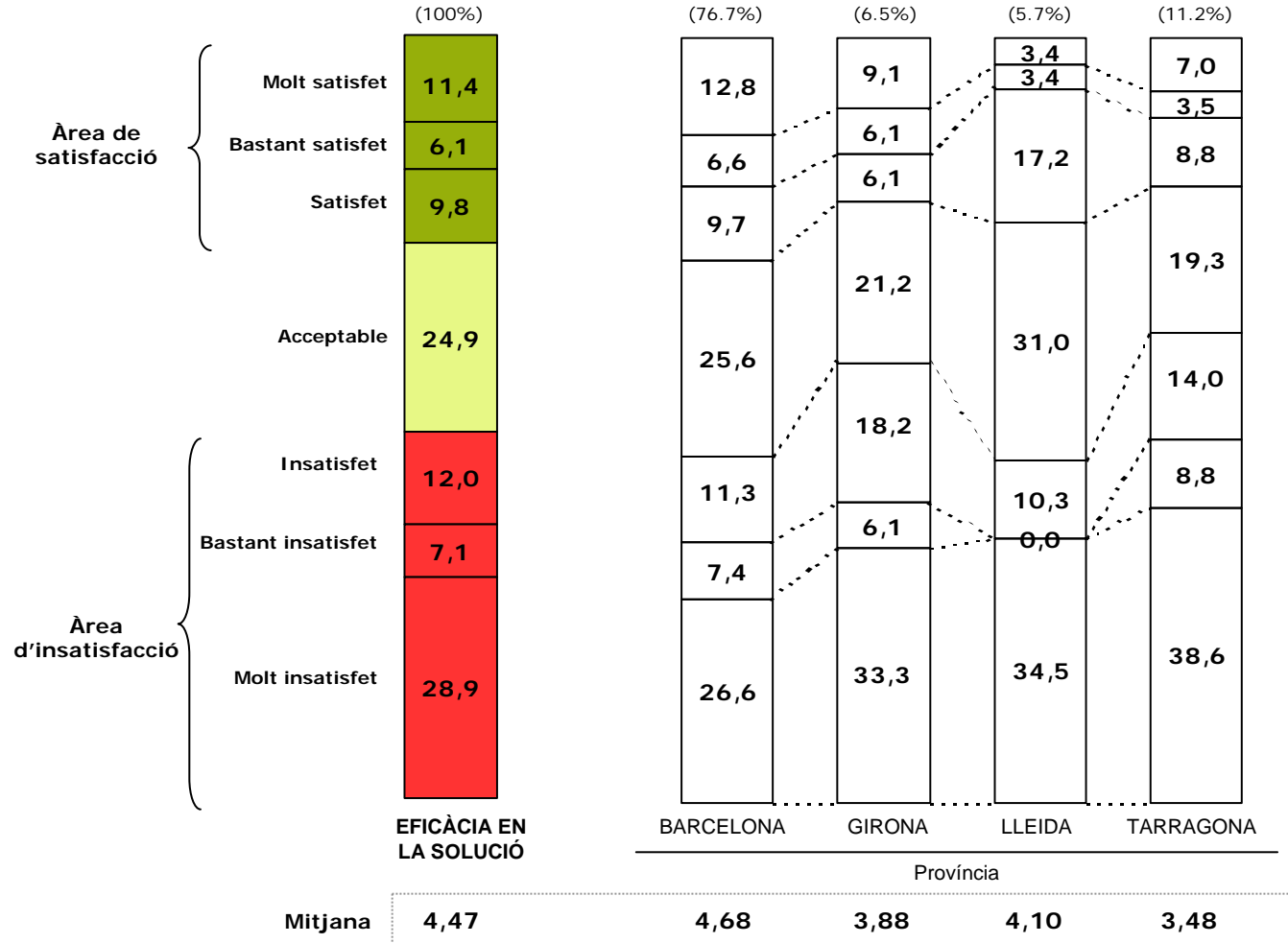


RELACIÓ POSTVENDA

P.29 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=510

Resultats en %



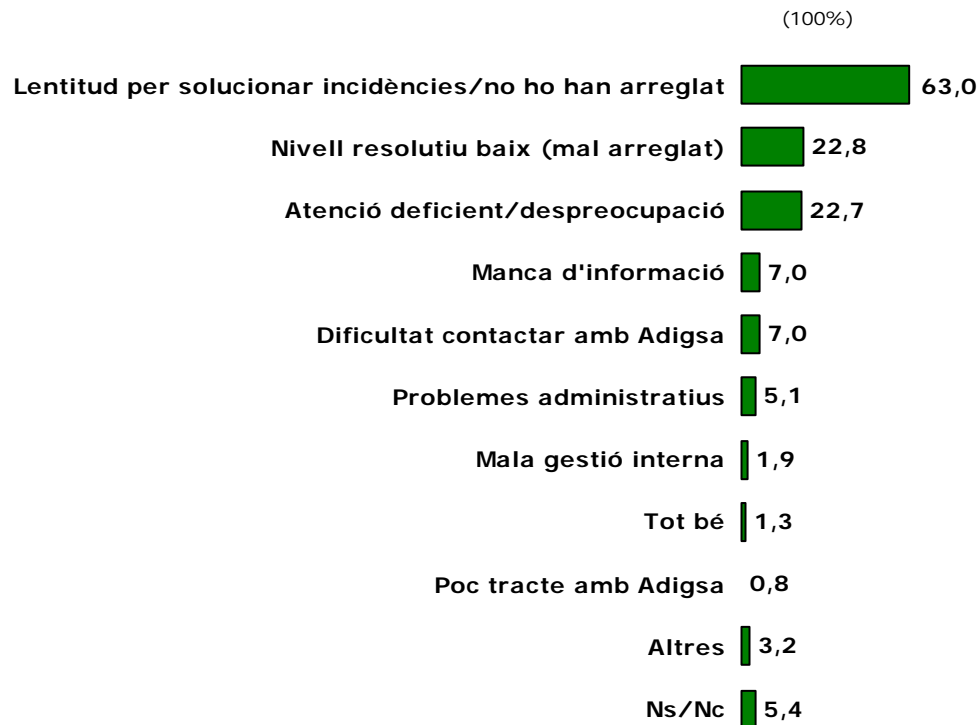
RELACIÓ POSTVENDA

P.31

PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA?

n: Satisfacció global inferior a 7=291

Resultats en % de casos



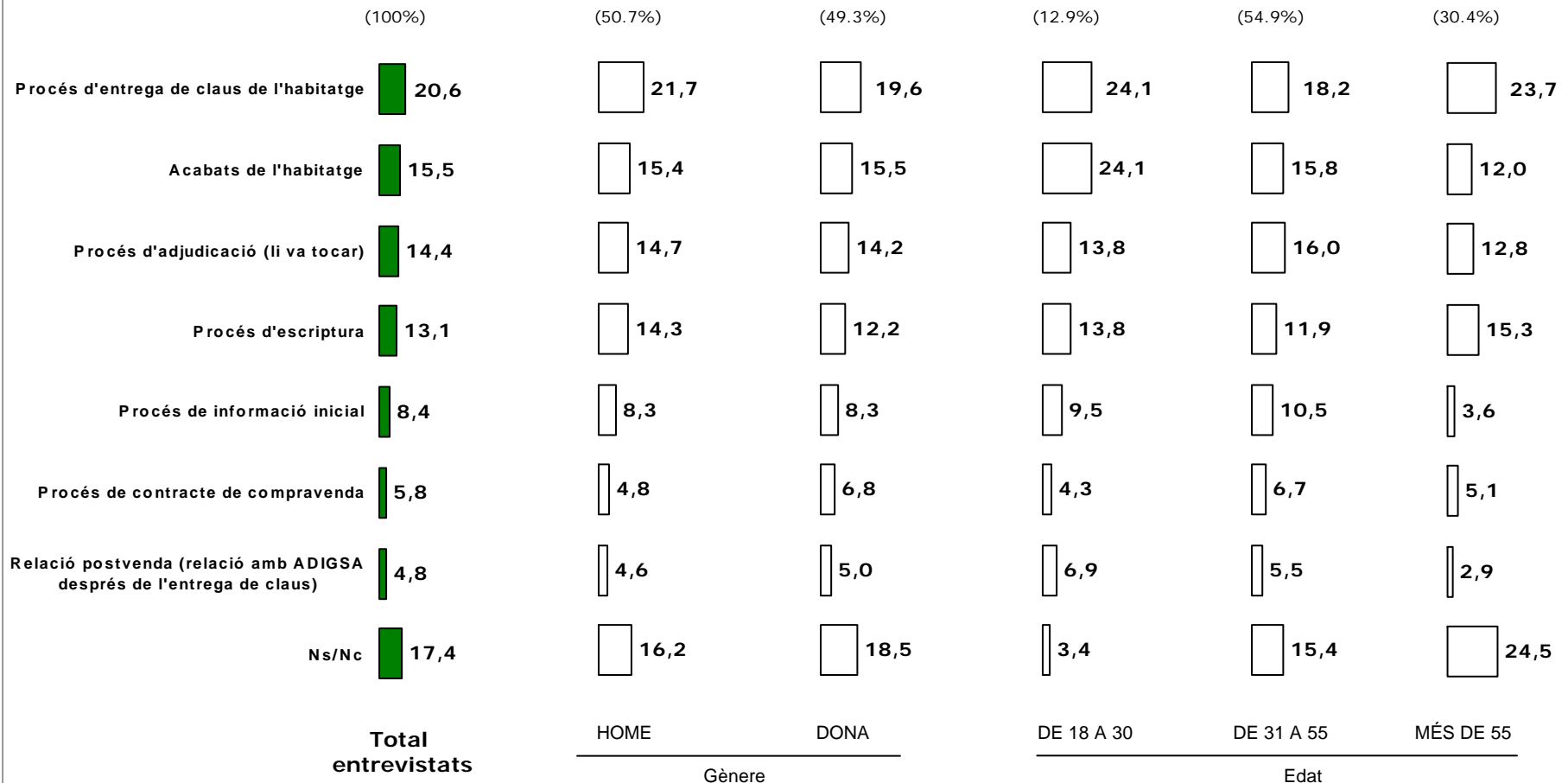
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.32 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ ELS PROCESSOS AVALUATS, QUIN ÉS PER VOSTÈ EL PROCÉS MÉS IMPORTANT? (1ªOPCIÓ)

n: Total entrevistats=900

Resultats en %

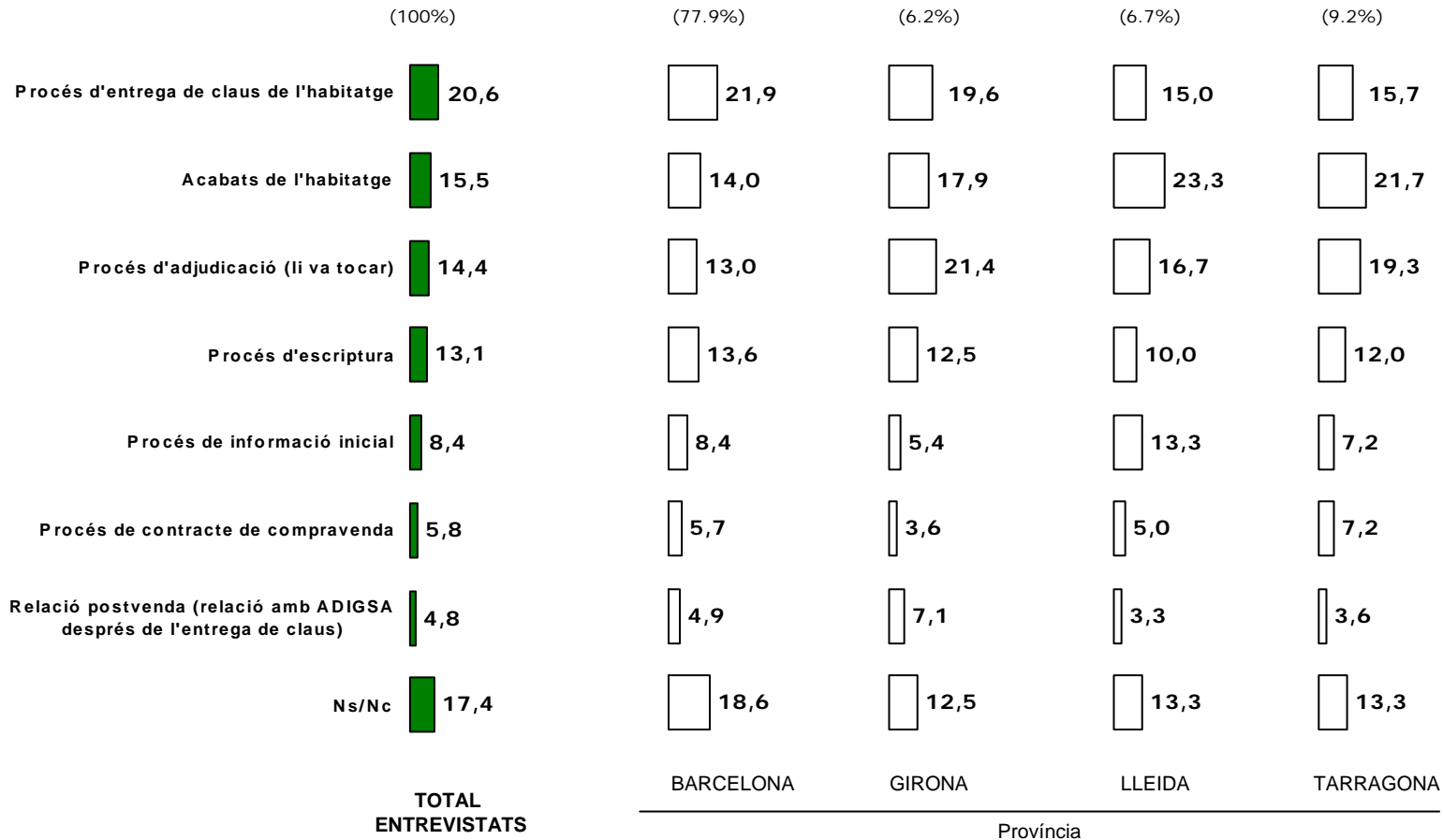


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.32 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ ELS PROCESSOS AVALUATS, QUIN ÉS PER VOSTÈ EL PROCÉS MÉS IMPORTANT? (1ªOPCIÓ)

n: Total entrevistats=900

Resultats en %

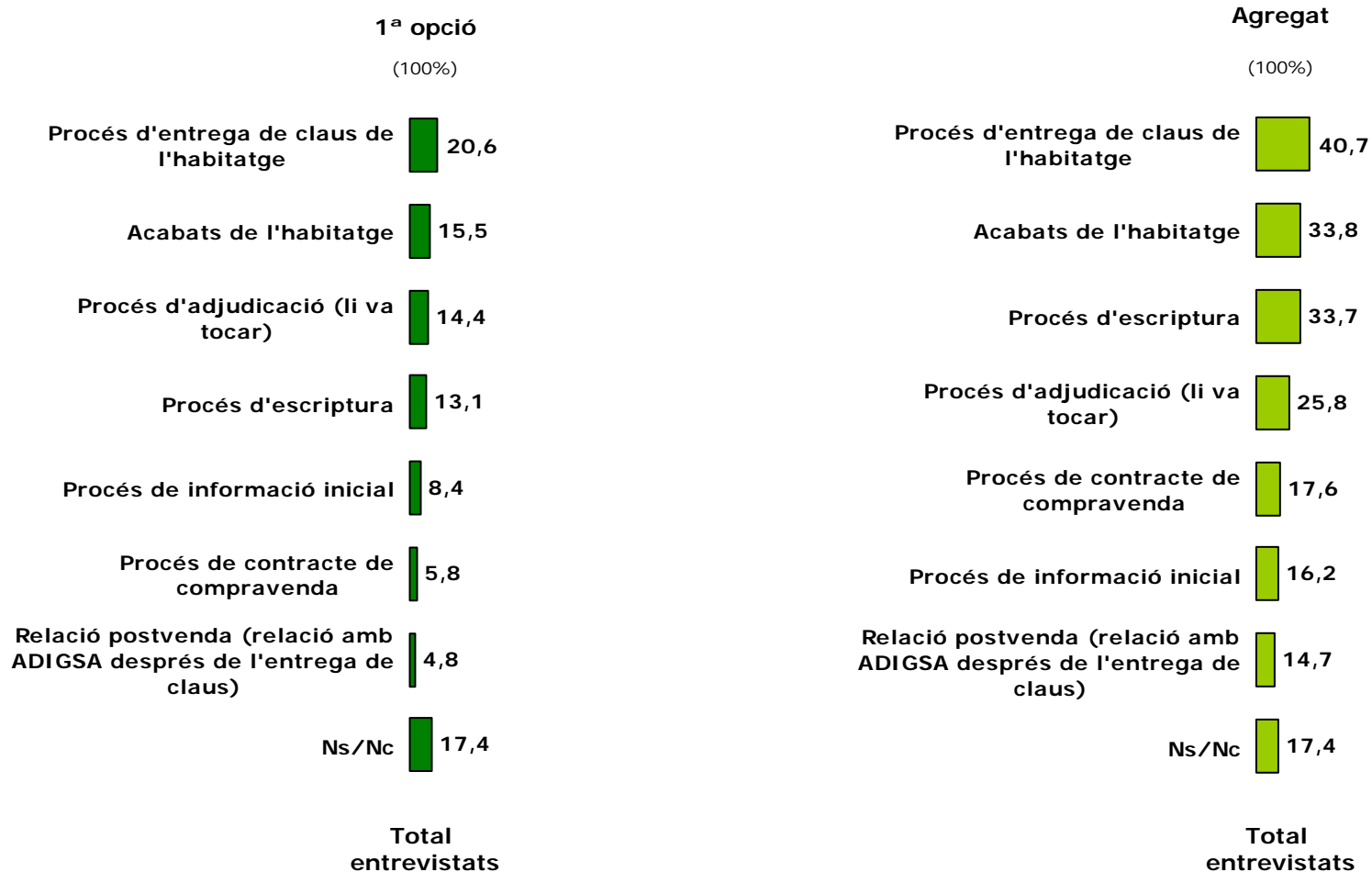


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.32 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ ELS PROCESSOS AVALUATS, QUIN ÉS PER VOSTÈ EL PROCÉS MÉS IMPORTANT?

n: Total entrevistats=900

Resultats en % - % de casos



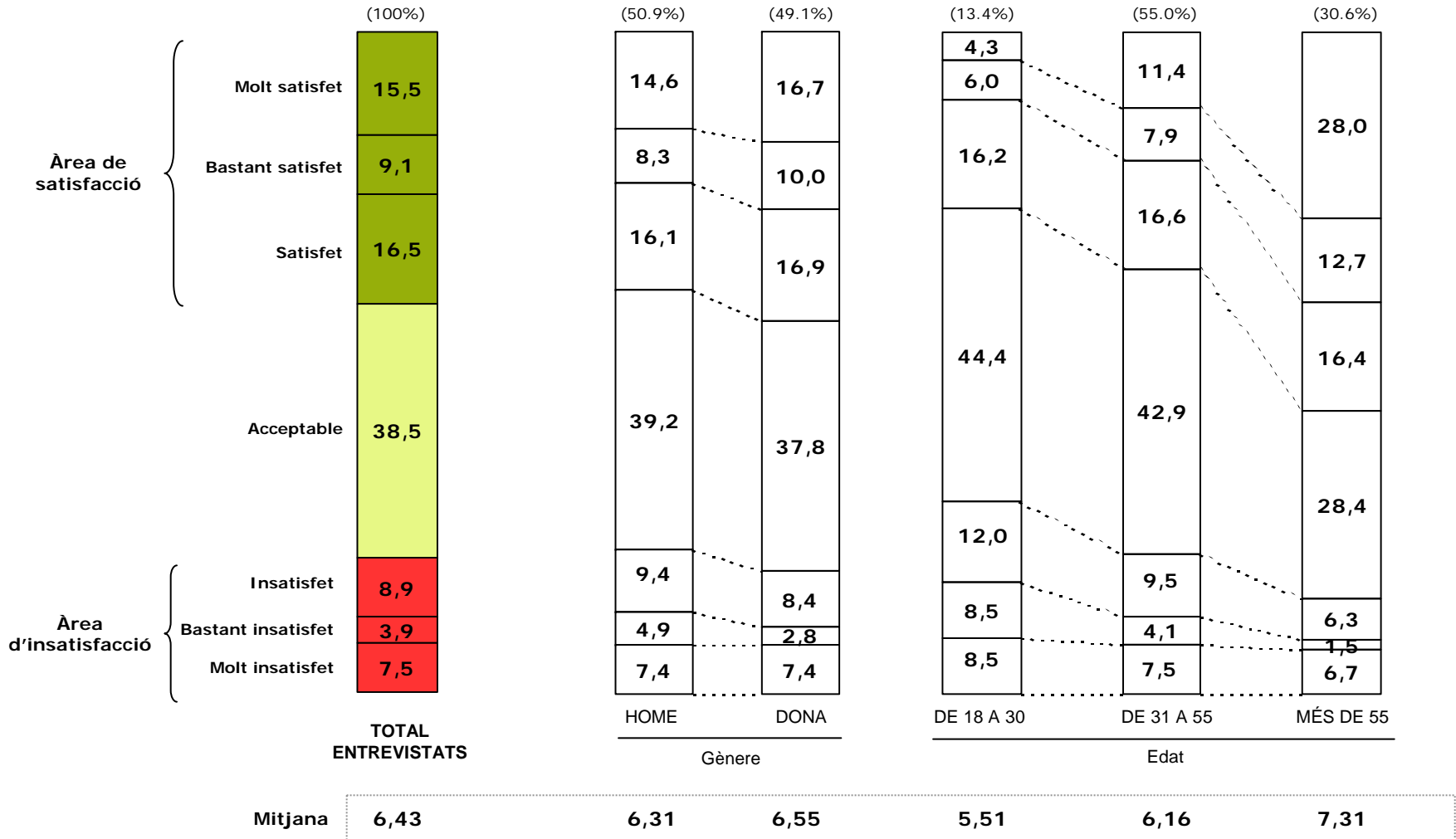
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.33

n: Total entrevistats=900

VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA, ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET

Resultats en %



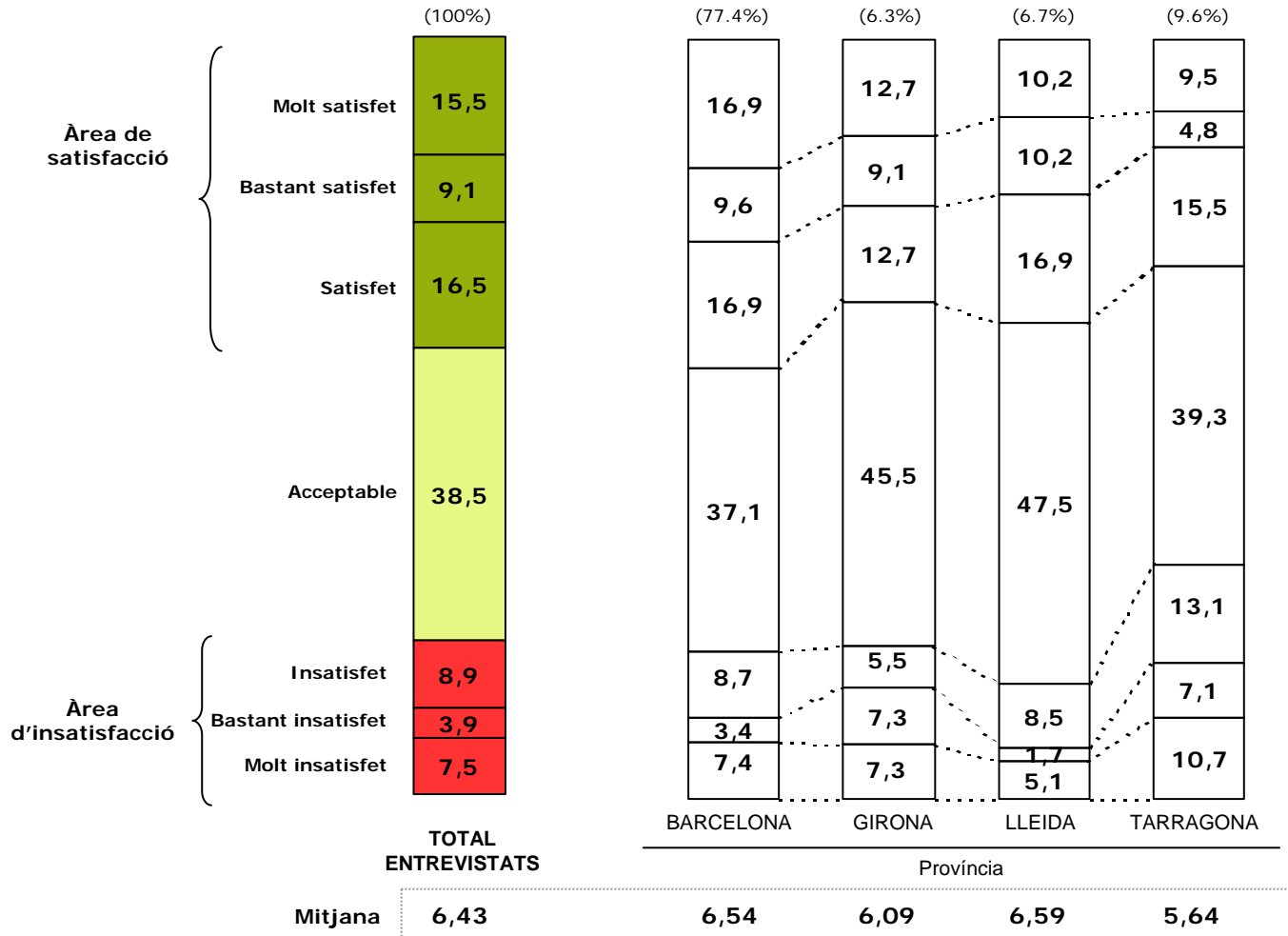
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.33

n: Total entrevistats=900

VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA, ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET

Resultats en %

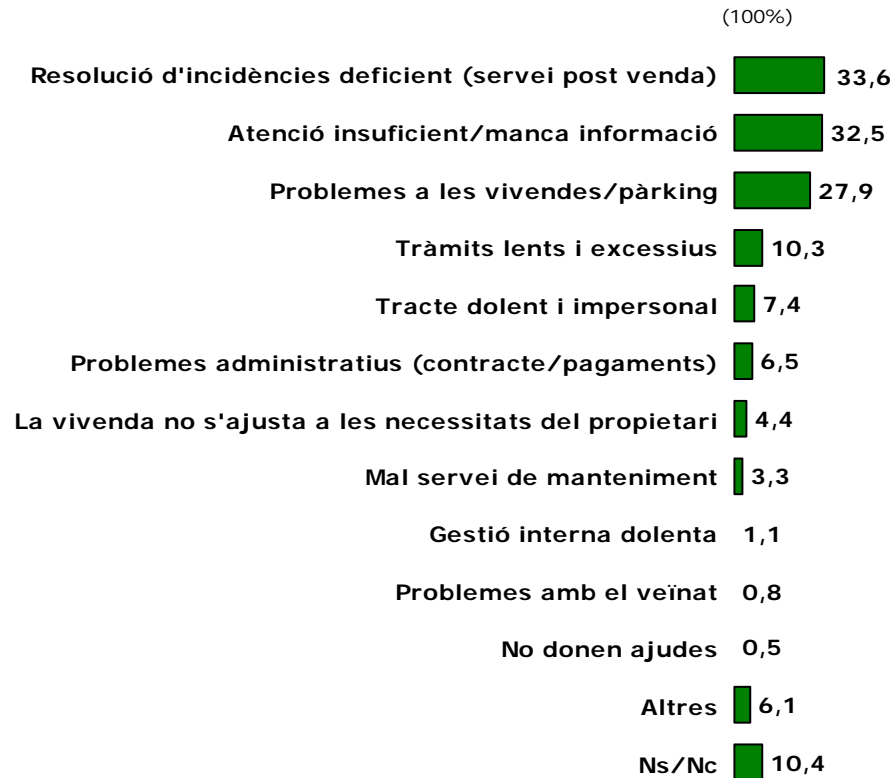


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.34 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO ESTA SATISFET AMB ADIGSA?

n: Satisfacció global inferior a 7=375

Resultats en % de casos

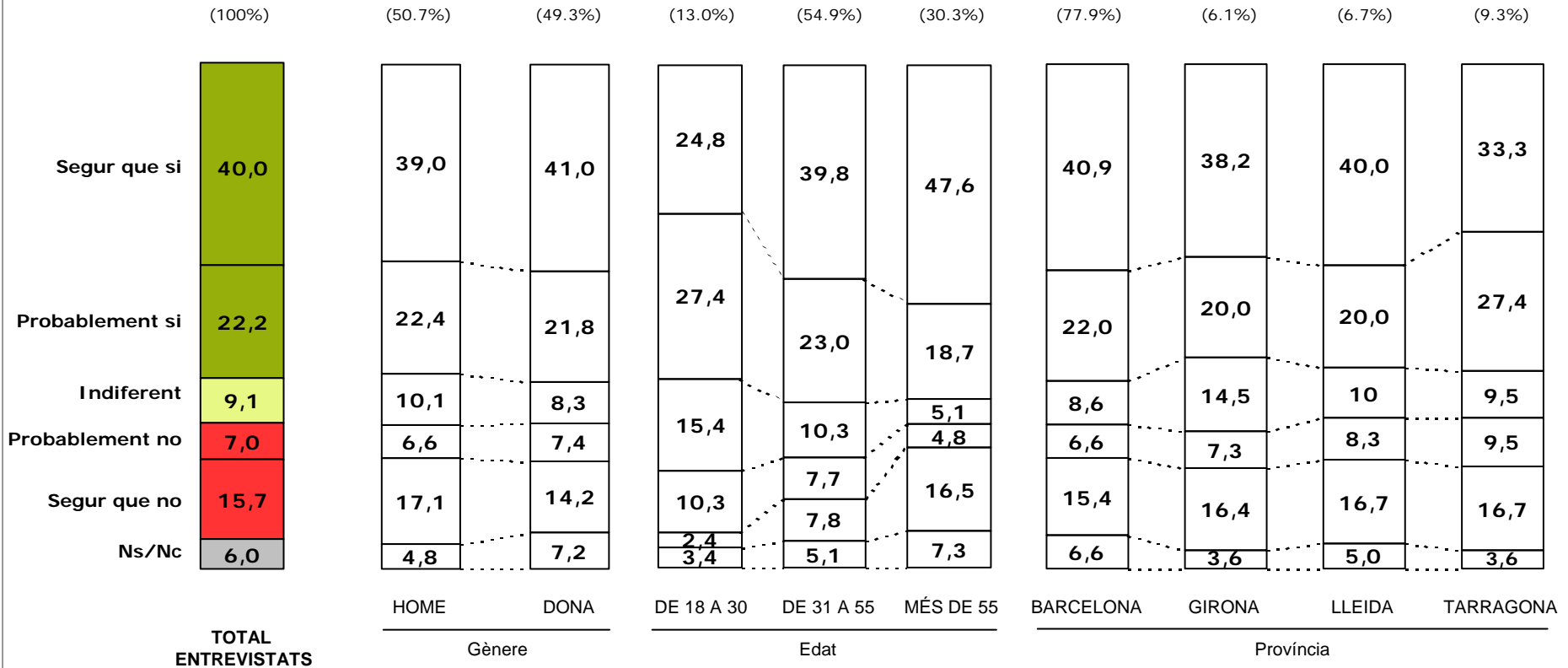


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.35 EN CAS DE TORNAR A TENIR QUE SOL·LICITAR UN HABITATGE DE PROTECCIÓ OFICIAL, HO TORNARIA A REALITZAR AMB ADIGSA?

n: Total entrevistats=900

Resultats en %



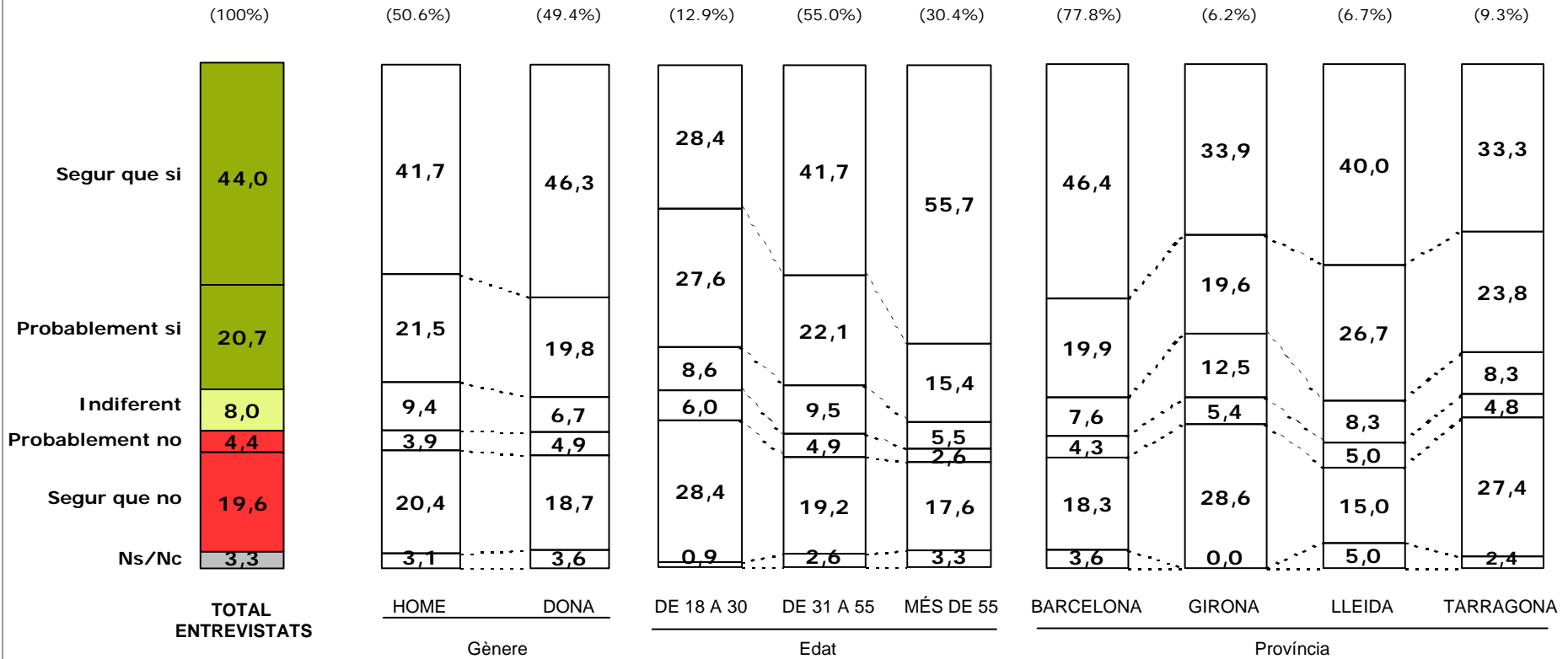
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.36

RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

n: Total entrevistats=900

Resultats en %



IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

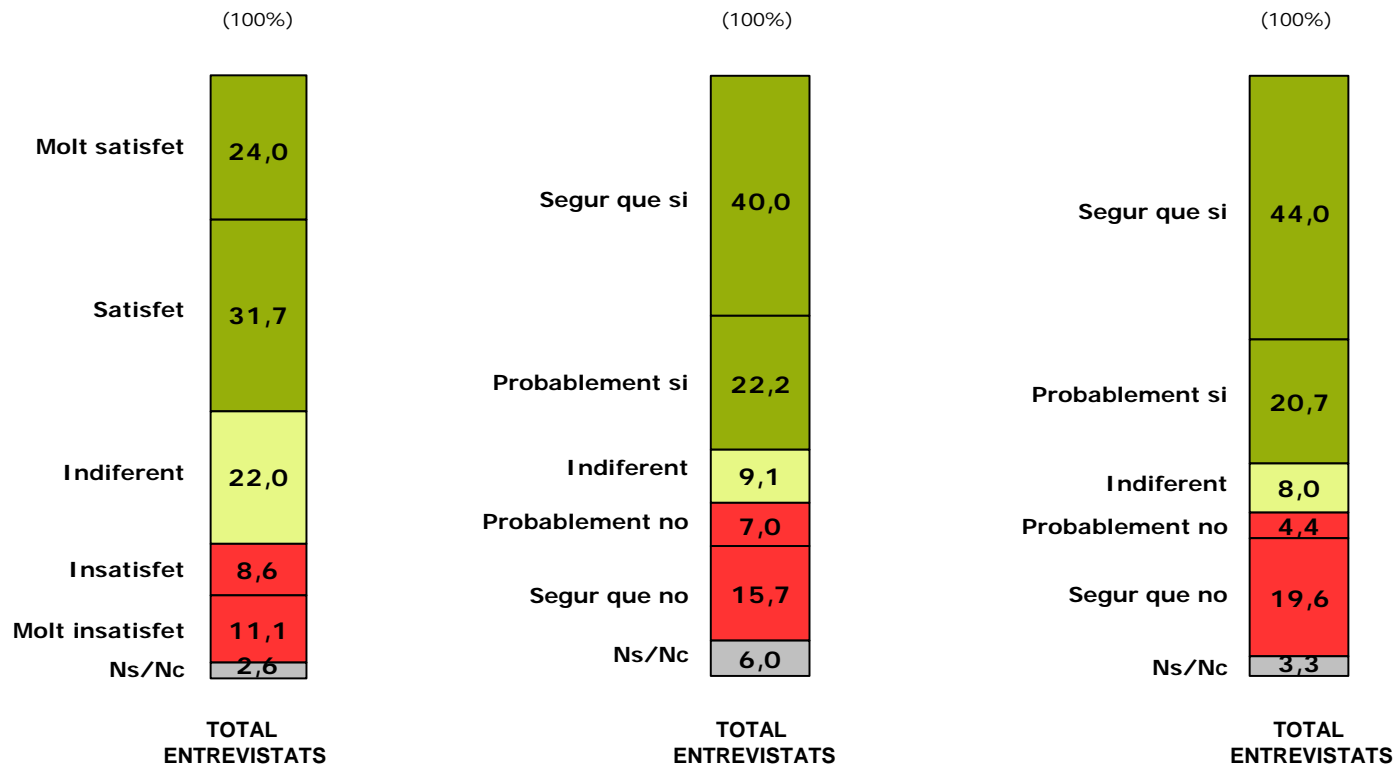
n: Total entrevistats=900

P.33 VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA, ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

P.35 EN CAS DE TORNAR A TENIR QUE SOL·LICITAR UN HABITATGE DE PROTECCIÓ OFICIAL, HO TORNARIA A REALITZAR AMB ADIGSA?

P.36 RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

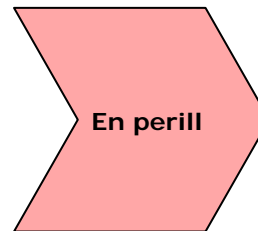
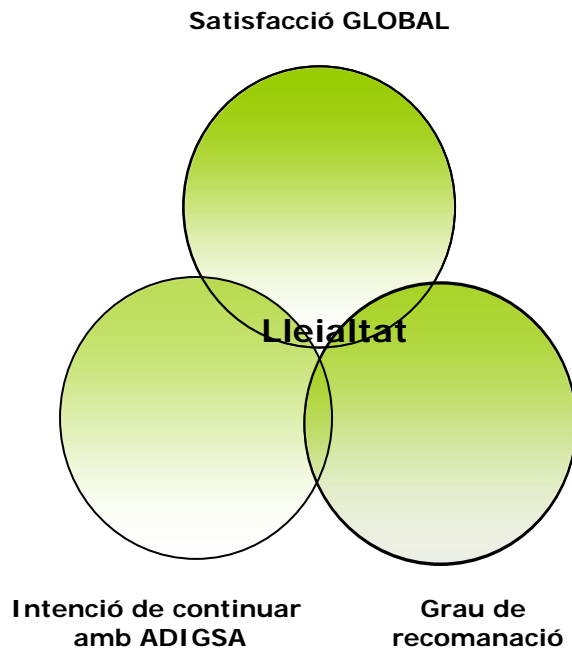
Resultats en %



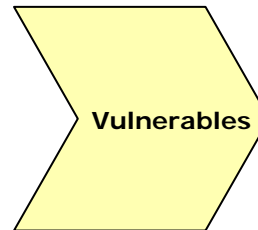
INDEX DE FIDELITAT

ÍNDEX DE FIDELITAT

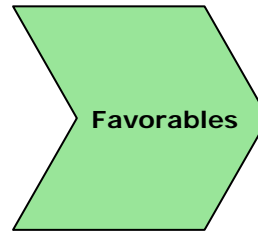
Resultats en %



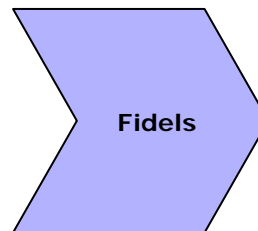
Clients que han respost negativament a qualsevol dels 3 índexs



Clients que han respost com a mínim un índex de forma neutral però cap ha tingut respostes negatives



Han respost favorablement a tots els índexs



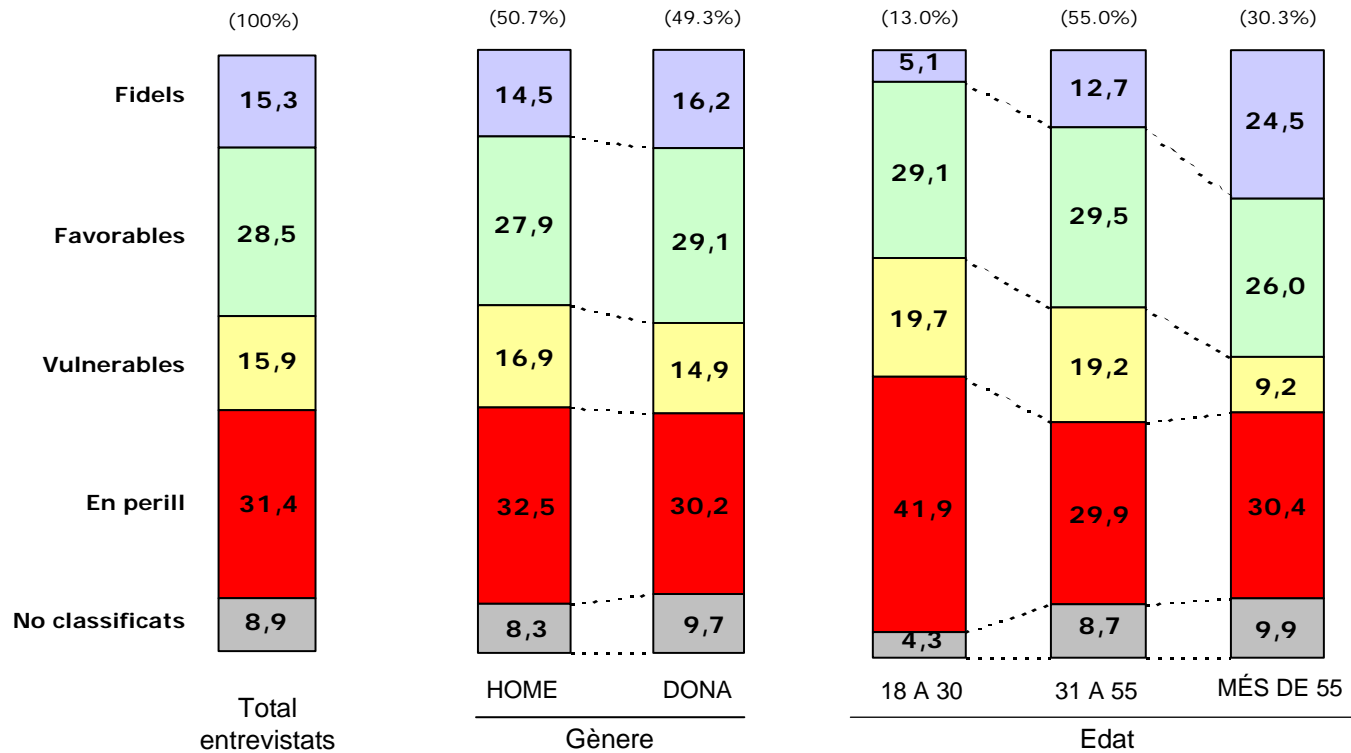
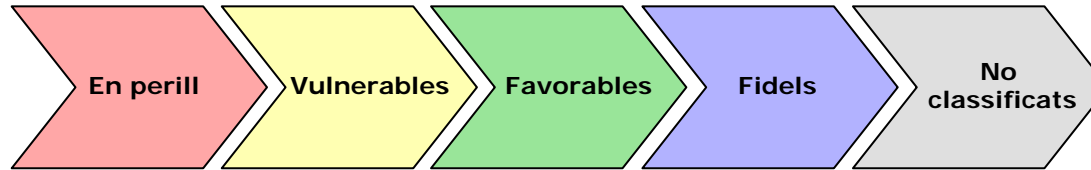
Clients que han respost la màxima puntuació als 3 índexs

INDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 900

ÍNDEX DE FIDELITAT

Resultats en %

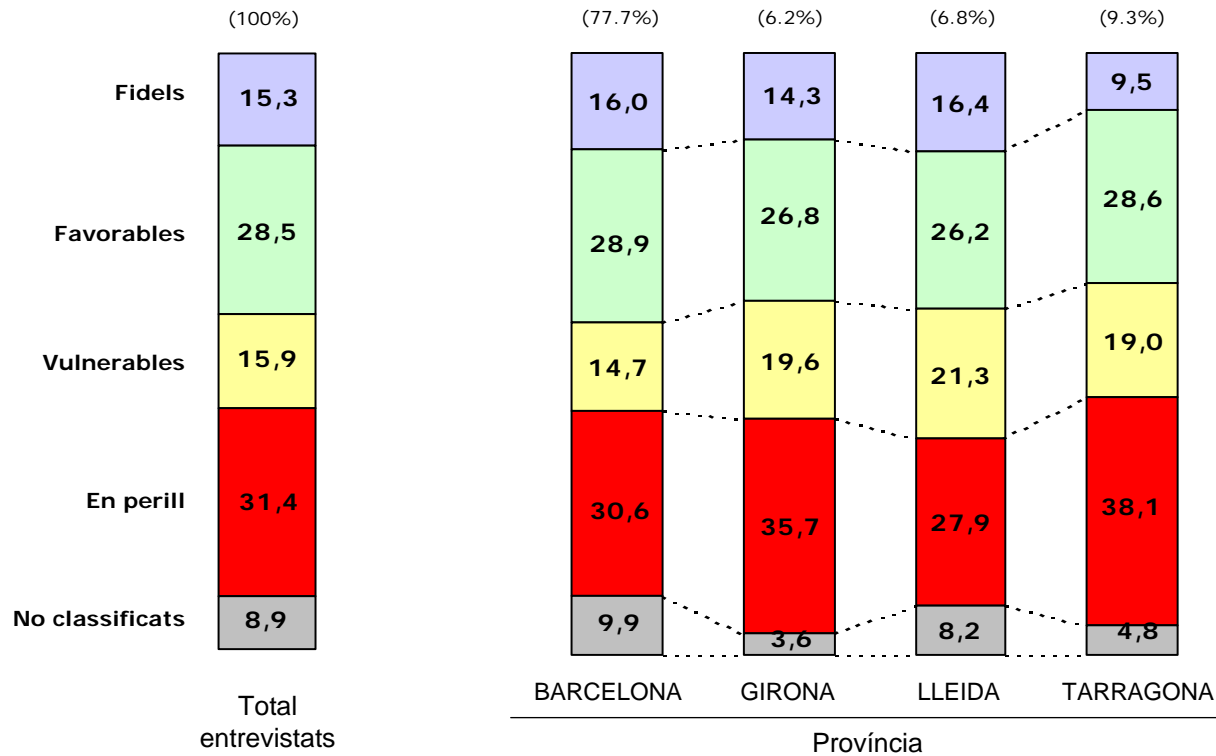
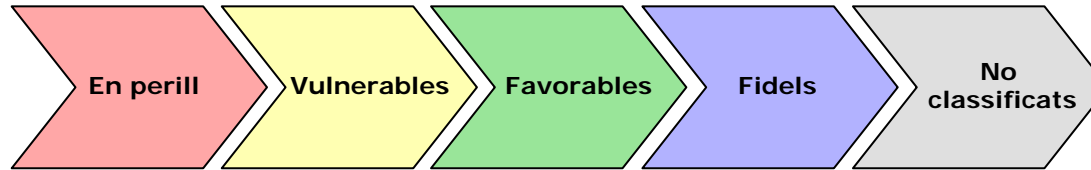


INDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 900

ÍNDEX DE FIDELITAT

Resultats en %



ANÀLISIS: REGRESSIONS I CLÚSTER

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

L'objectiu de l'anàlisi de Regressió Lineal és determinar la relació d'una variable a explicar a partir dels diferents aspectes que l'expliquen. Per a això utilitzem la satisfacció global amb els diferents aspectes estudiats amb **ADIGSA** i els ítems que componen aquesta satisfacció.

Variable a explicar: **SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA**

Variables explicatives:

Satisfacció amb el procés inicial d'informació
 Satisfacció amb el procés d'adjudicació de l'habitatge
 Satisfacció amb el procés del contracte de compravenda
 Satisfacció amb el procés d'escriptura de l'habitatge
 Satisfacció amb el procés de lliurament de l'habitatge
 Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
 Satisfacció amb la relació postvenda de l'habitatge

Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés inicial d'informació**

Variables explicatives:

Amabilitat del personal
 Grau d'atenció del personal
 Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
 Coneixements dels temes
 Capacitat d'explicació
 Agilitat en la resolució
 Claredat de la informació rebuda

Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés d'adjudicació**

Variables explicatives:

Claredat de la informació o documentació sol·licitada
 Agilitat en la tramitació de la documentació sol·licitada
 Informació sobre l'admissió de la sol·licitud al sorteig de la promoció sol·licitada
 Informació sobre el sorteig de la promoció
 Comunicació d'haver-li tocat un habitatge de protecció oficial
 Amabilitat del personal
 Grau d'atenció del personal
 Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
 Coneixements dels temes
 Capacitat d'explicació
 Agilitat en la resolució
 Claredat de la informació rebuda

Variable a explicar: **Satisfacció global amb el contracte de compravenda**

Variables explicatives:

Amabilitat del personal
 Grau d'atenció del personal
 Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
 Coneixements dels temes
 Capacitat d'explicació
 Agilitat en la resolució
 Claredat de del contracte de compravenda i documentació rebuda

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

L'objectiu de l'anàlisi de Regressió Lineal és determinar la relació d'una variable a explicar a partir dels diferents aspectes que l'expliquen. Per a això utilitzem la satisfacció global amb els diferents aspectes estudiats amb **ADIGSA** i els ítems que componen aquesta satisfacció.

Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés d'escriptura**

Variables explicatives:

Assessorament sobre el procés d'escriptura
Assessorament en condicions hipotecaries (si han subrogat hipoteca)
Amabilitat del personal
Grau d'atenció del personal
Voluntat resolutive (dubtes, consultes, etc)
Coneixements dels temes
Capacitat d'explicació
Agilitat en la resolució

Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de lliurament d'habitatges**

Variables explicatives:

Claredat de la documentació rebuda (manual de l'habitatge, memòria de qualitats, etc.)
Estat de l'habitatge en el moment de l'entrega

Variable a explicar: **Satisfacció global amb els acabats de l'habitatge**

Variables explicatives:

Acabats del bany/s
Acabats de la cuina
Acabats de portes i finestres
Acabats de l'habitatge en general
Equipaments de l'habitatge (calefacció, etc)

Variable a explicar: **Satisfacció global amb la relació postvenda**

Variables explicatives:

Amabilitat / cortesia
Voluntat resolutive (dubtes, consultes, etc)
Agilitat en la solució
Eficàcia en la solució

El anàlisi de regressió lineal de les variables del *Procés de lliurament de claus* no se ha pogut realitzar doncs el **coeficient de correlació (R^2 ajustat) es <0,70**, el que indica que el model no s'ajusta suficient.

La explicació és que el concepte de *Procés de lliurament de claus*, **difereix de les variables explicatives mencionades.**

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

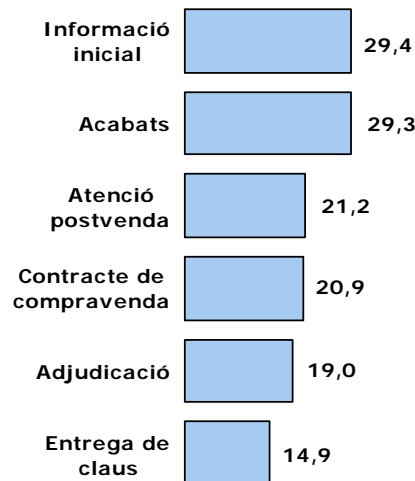
Variable a explicar: **SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA**

Variables explicatives significatives per explicar la satisfacció amb la satisfacció global de **ADIGSA**:

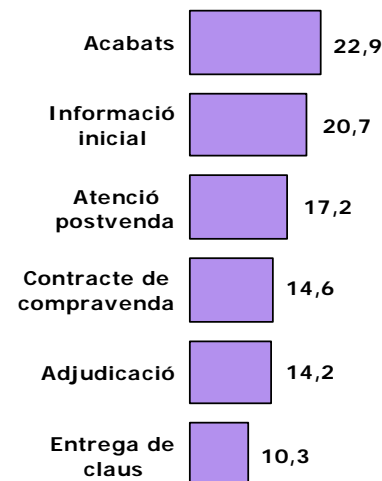
- Satisfacció amb el procés inicial d'informació
- Satisfacció amb el procés d'adjudicació de l'habitatge
- Satisfacció amb el procés del contracte de compravenda
- Satisfacció amb el procés d'escriptura de l'habitatge (*exclosa*)
- Satisfacció amb el procés de lliurament de l'habitatge
- Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
- Satisfacció amb la relació postvenda de l'habitatge

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 80.2%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: El present anàlisi se ha realitzat sense el 10% de "residuals" per aportar major riquesa als resultats.

El pes real o importància de cada variable explicativa en l'explicació de les variacions de la variable a explicar s'obté dels coeficients Beta estandaritzats (que permeten la comparació entre variables explicatives)

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

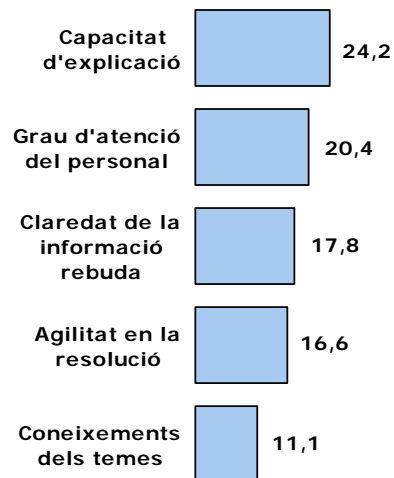
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés inicial d'informació**

Variables explicatives significatives per explicar la satisfacció global amb el procés inicial d'informació:

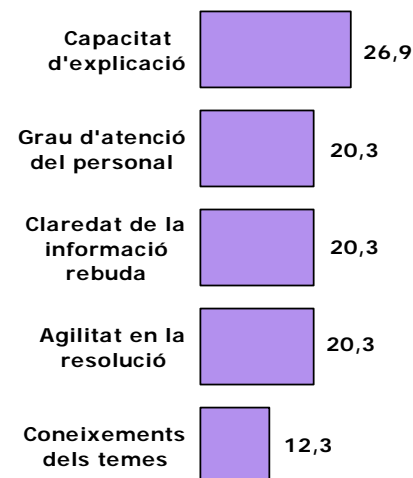
- Amabilitat del personal (*)
- Grau d'atenció del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) (*)
- Coneixements dels temes
- Capacitat d'explicació
- Agilitat en la resolució
- Claredat de la informació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 77.9%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

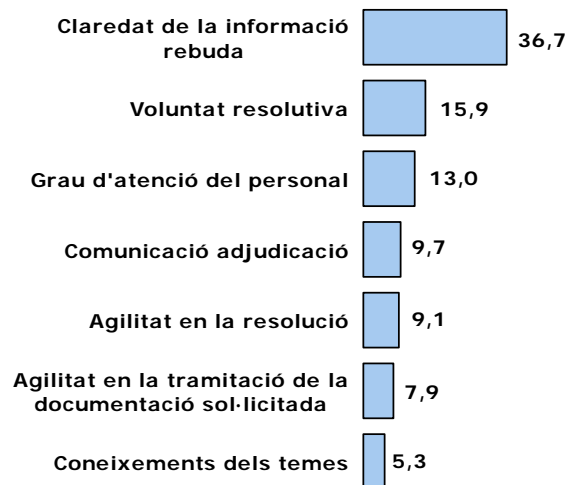
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés d'adjudicació**

Variables explicatives significatives per explicar la satisfacció global amb el procés d'adjudicació:

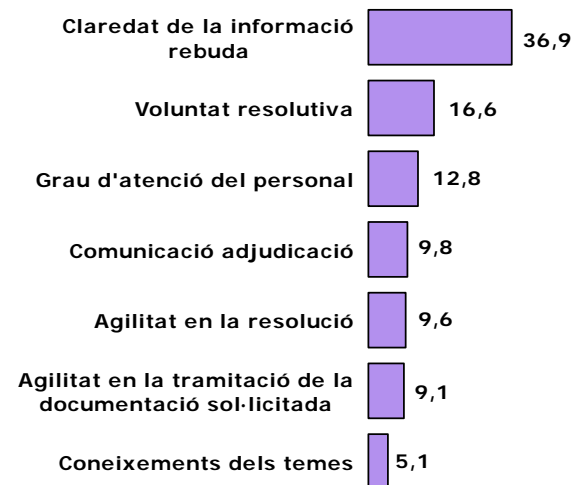
- Claredat de la informació o documentació sol·licitada (*exclusa*)
- Agilitat en la tramitació de la documentació sol·licitada
- Informació sobre l'admissió de la sol·licitud al sorteig de la promoció sol·licitada (*)
- Informació sobre el sorteig de la promoció (*exclusa*)
- Comunicació d'haver-li tocat un habitatge de protecció oficial
- Amabilitat del personal (*)
- Grau d'atenció del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
- Coneixements dels temes
- Capacitat d'explicació (*exclusa*)
- Agilitat en la resolució
- Claredat de la informació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 88.5%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: El present anàlisi se ha realitzat sense el 10% de "residuals" per aportar major riquesa als resultats.

(*) En l'anàlisi se ha prescindit de la variable "Amabilitat del personal" i "Informació sobre l'admissió de la sol·licitud al sorteig de la promoció sol·licitada" ja que estaven molt correlacionades (>70%) amb altres variables.

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

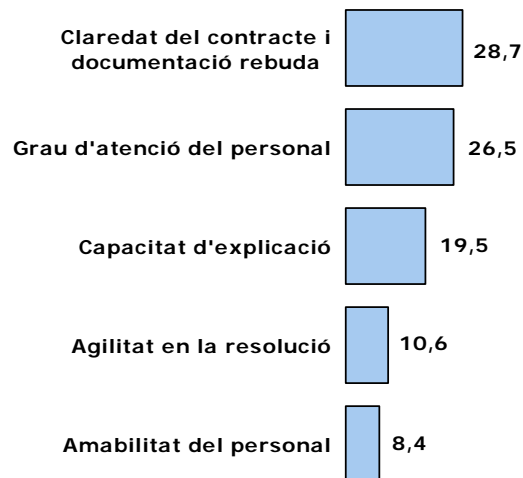
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de compravenda**

Variables explicatives significatives per explicar la satisfacció global amb el procés de compravenda:

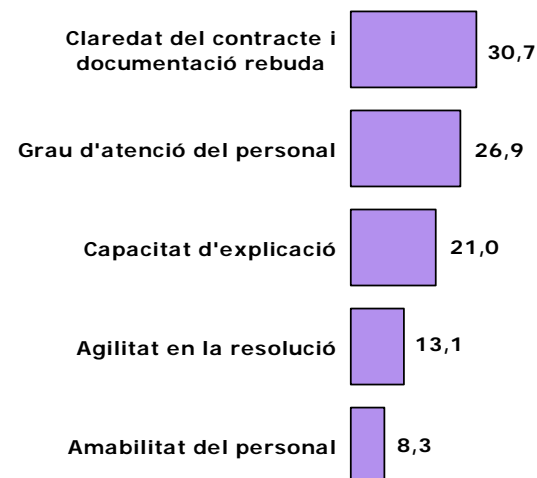
- Amabilitat del personal
- Grau d'atenció del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) (*exclosa*)
- Coneixements dels temes (*exclosa*)
- Capacitat d'explicació
- Agilitat en la resolució
- Claredat del contracte de compravenda i documentació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 85.7%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: El present anàlisi se ha realitzat sense el 10% de "residuals" per aportar major riquesa als resultats. El pes real o importància de cada variable explicativa en l'explicació de les variacions de la variable a explicar s'obté dels coeficients Beta estandaritzats (que permeten la comparació entre variables explicatives)

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

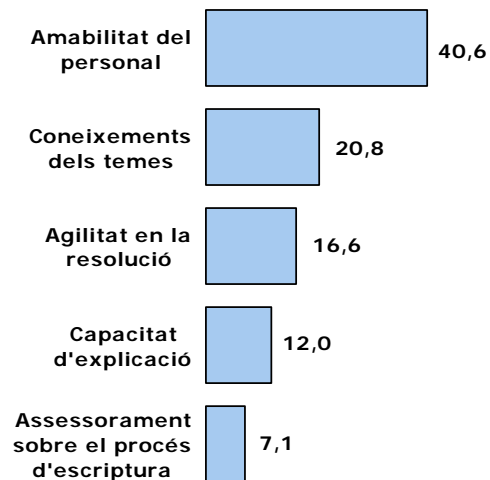
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés d'escriptura**

Variables explicatives significatives per explicar la satisfacció global amb el procés d'escriptura:

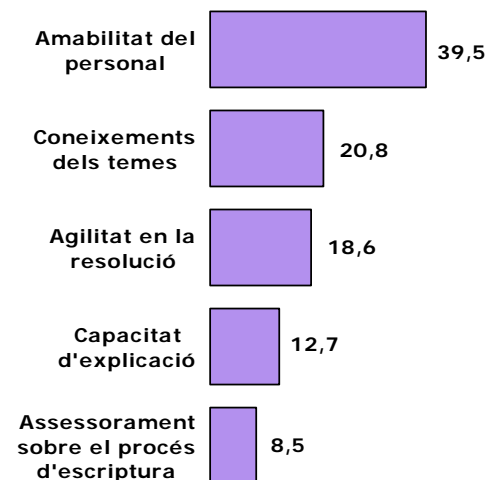
- Assessorament sobre el procés d'escriptura
- Assessorament en condicions hipotecàries (*exclusa*)
- Amabilitat del personal
- Grau d'atenció del personal (*)
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) (*exclusa*)
- Coneixements dels temes
- Capacitat d'explicació
- Agilitat en la resolució

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 91.4%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: El present anàlisi se ha realitzat sense el 10% de "residuals" per aportar major riquesa als resultats.

(*) En l'anàlisi se ha prescindit de la variable "Grau d'atenció del personal" ja que estava molt correlacionada (>70%) amb altres variables.

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

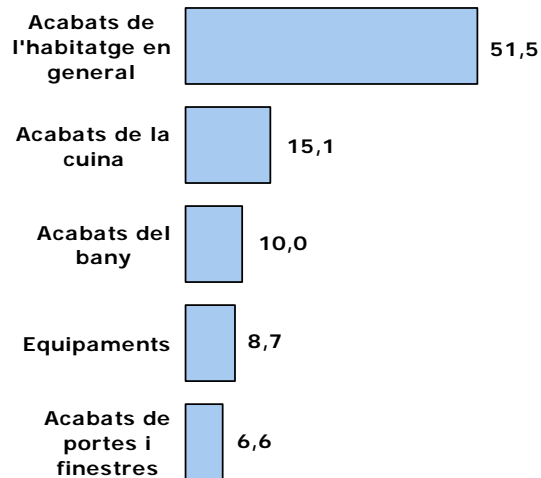
Variable a explicar: **Satisfacció global amb els acabats de l'habitatge**

Variables explicatives significatives per explicar la satisfacció global amb els acabats de l'habitatge:

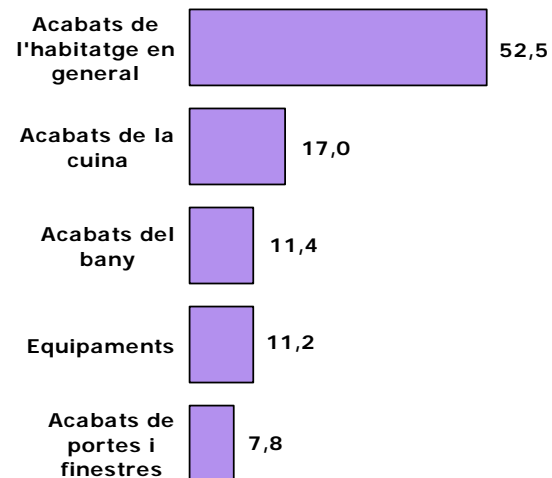
- Acabats del bany
- Acabats de la cuina
- Acabats de portes i finestres
- Acabats de l'habitatge en general
- Equipaments de l'habitatge

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 81.0%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: El present anàlisi se ha realitzat sense el 10% de "residuals" per aportar major riquesa als resultats. El pes real o importància de cada variable explicativa en l'explicació de les variacions de la variable a explicar s'obté dels coeficients Beta estandaritzats (que permeten la comparació entre variables explicatives)

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

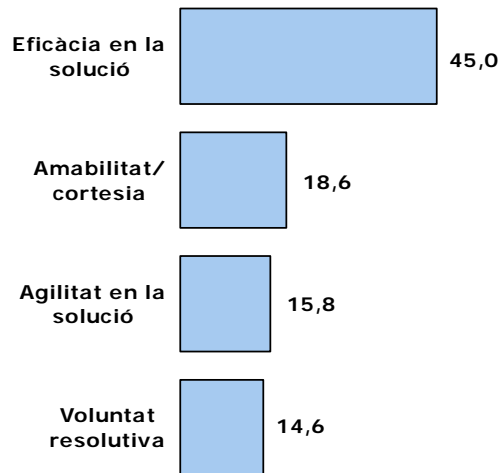
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de postvenda**

Variables explicatives significatives per explicar la satisfacció global amb el procés de postvenda:

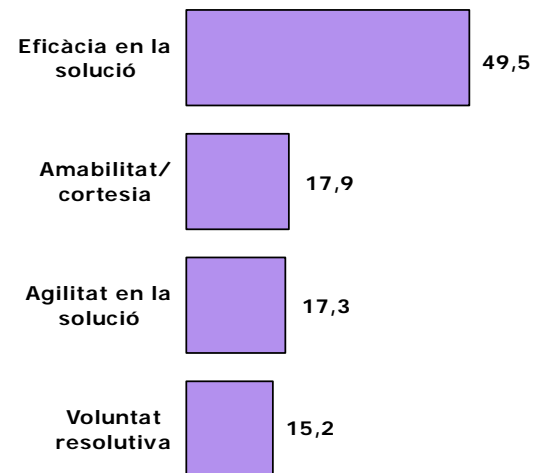
- Amabilitat del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
- Agilitat en la resolució
- Eficàcia en la solució

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 78.7%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: El present anàlisi se ha realitzat sense el 10% de "residuals" per aportar major riquesa als resultats. El pes real o importància de cada variable explicativa en l'explicació de les variacions de la variable a explicar s'obté dels coeficients Beta estandaritzats (que permeten la comparació entre variables explicatives)

ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

En l'estudi per a **determinar l'existència de diferents tipus d'usuaris de compravenda** hem utilitzat les preguntes P4, P8, P13, P18, P22, P25, P30 i P33 reconvertint-les en variables dicotòmiques (on 1 és Insatisfet - puntuació de 7 o inferior i 2 és Satisfet – puntuació superior al 7), a més de P35 i P36 (on 1 és negatiu i 2 és positiu). Es detallen a continuació:

- P4 - Satisfacció amb el procés inicial d'informació
- P8 - Satisfacció amb el procés d'adjudicació de l'habitatge
- P13 - Satisfacció amb el procés del contracte de compravenda
- P18 - Satisfacció amb el procés d'escriptura de l'habitatge
- P22 - Satisfacció amb el procés de lliurament de l'habitatge
- P25 - Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
- P30 - Satisfacció amb la relació postvenda de l'habitatge
- P33 – Satisfacció global amb ADIGSA
- P35 – Tornaria a sol·licitar un habitatge de protecció oficial amb ADIGSA
- P36 – Recomanaria ADIGSA als seus familiars o amics

Amb les respostes obtingudes dels entrevistats, es procedeix a realitzar un **Anàlisi Tipològic no Jeràrquic** amb l'objectiu de situar a tots els entrevistats en grups homogenis entre si i heterogenis respecte als altres. Provades diferents combinacions, la **segmentació més significativa** és la de 3 grups (amb una mostra de 899 individus situats d'un total de 900).

La **segmentació final** queda representada:

- grup 1** - 329 individus, 36.5%
- grup 2** - 327 individus, 36.3%
- grup 3** - 243 individus, 27.0%

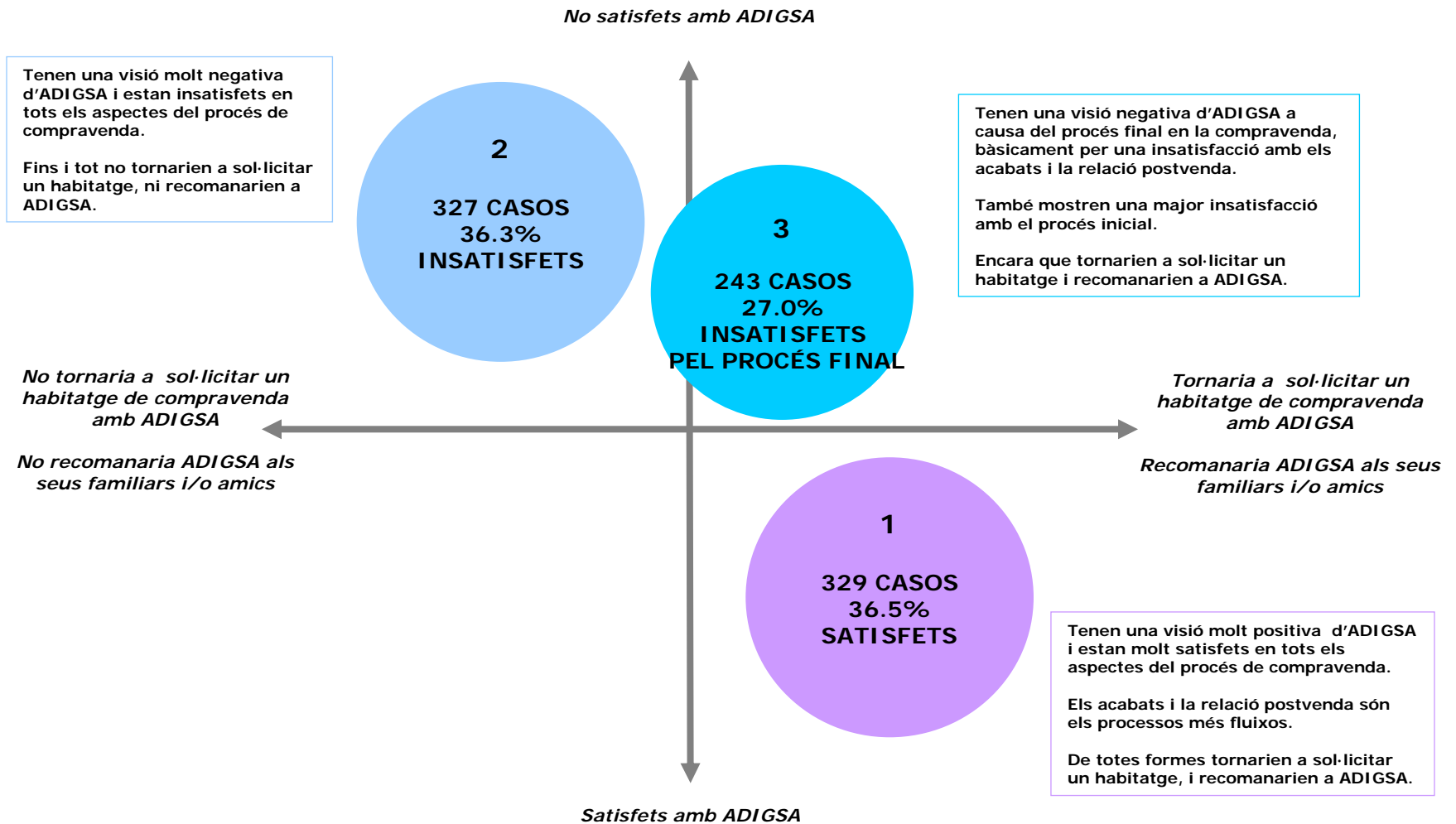
Nivell de significació de l'Anàlisi Discriminant sobre la **segmentació de l'Anàlisi Clúster**:
94.9% dels casos correctament classificats.

A continuació es realitzaran una sèrie de creuaments segons variables passives com: Gènere, Edat, Estat civil, etc. per a veure el perfil dels diferents usuaris de compravenda.

ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA



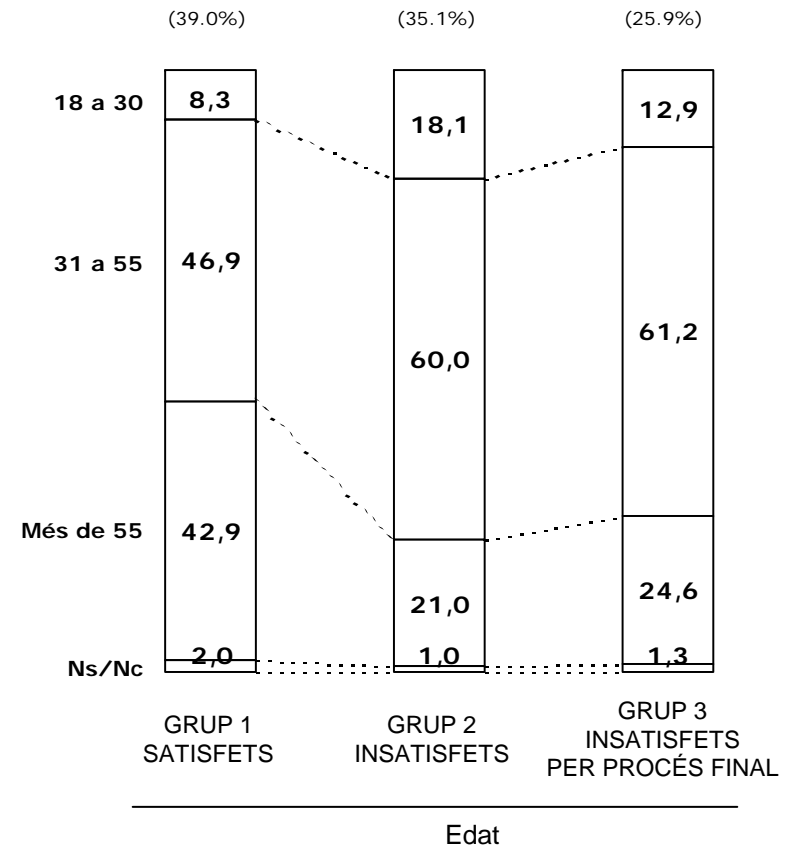
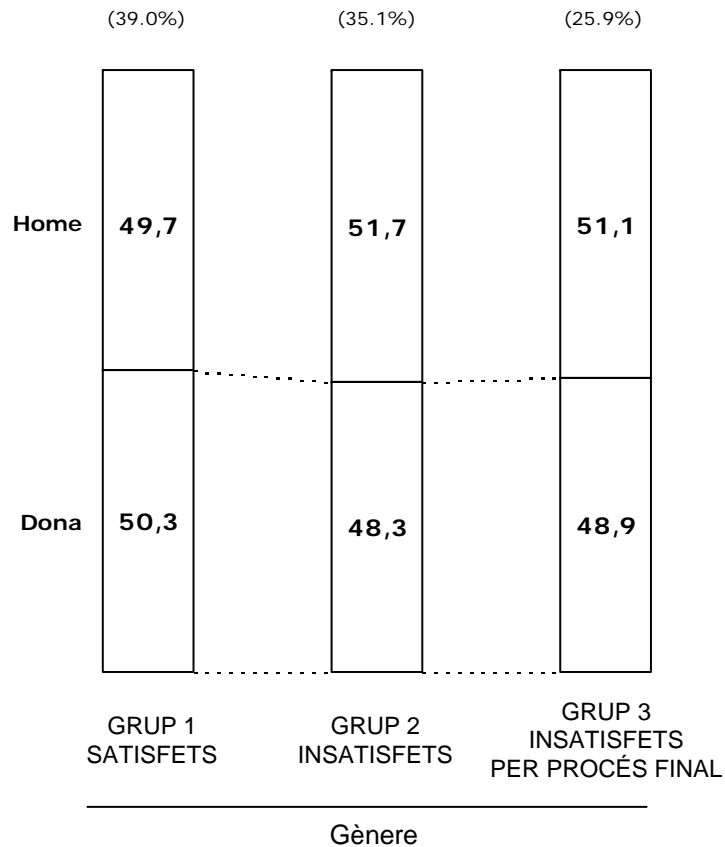
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 899

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



No hi ha diferències en quan a gènere, en canvi per edat s'observa com els clients de compravenda més joves són més crítics amb els processos i Adigsa.

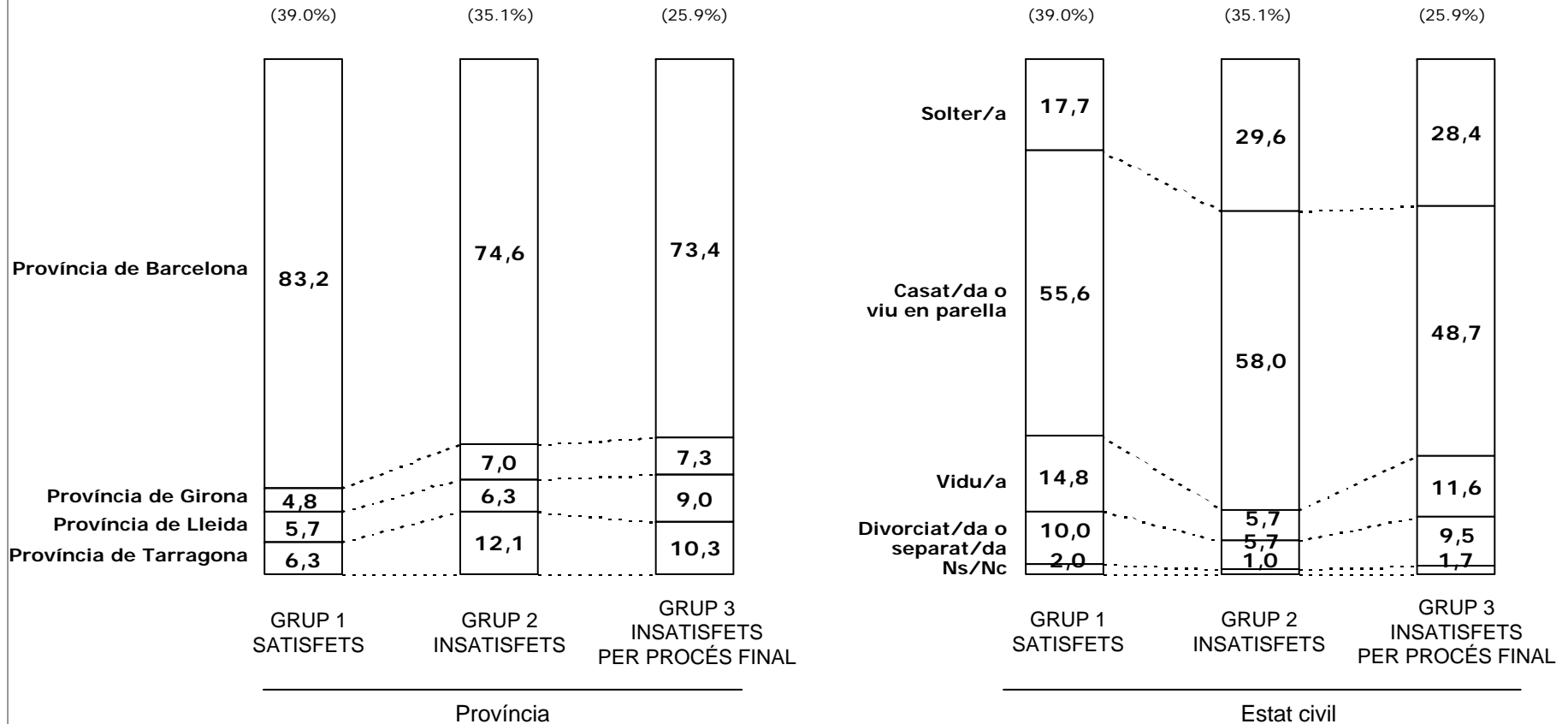
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 899

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



Hi ha més presència dels grups d'insatisfets a la província de Tarragona.

Segons l'estat civil, els grups d'insatisfets al ser més joves, conseqüentment tenen una major proporció de solters.

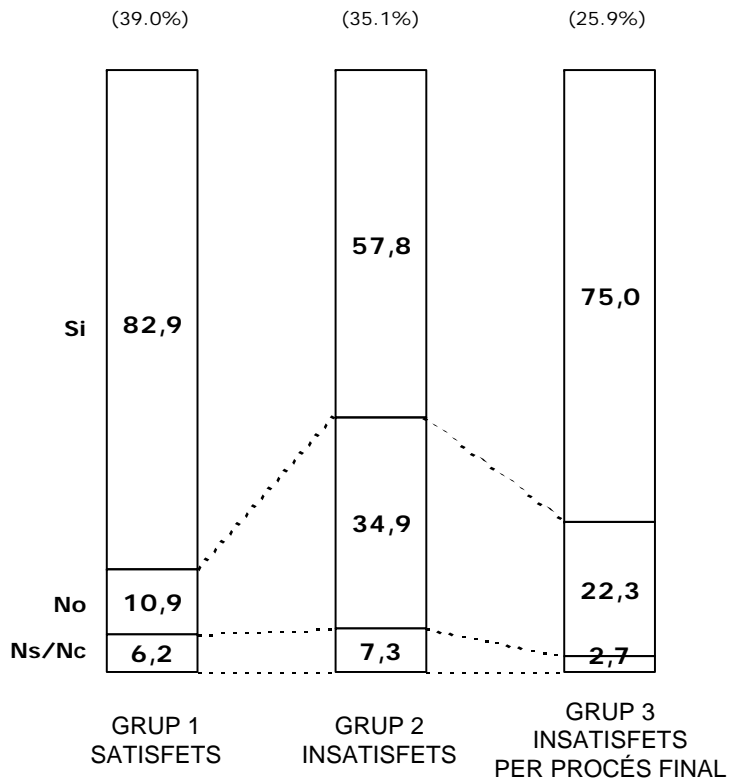
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

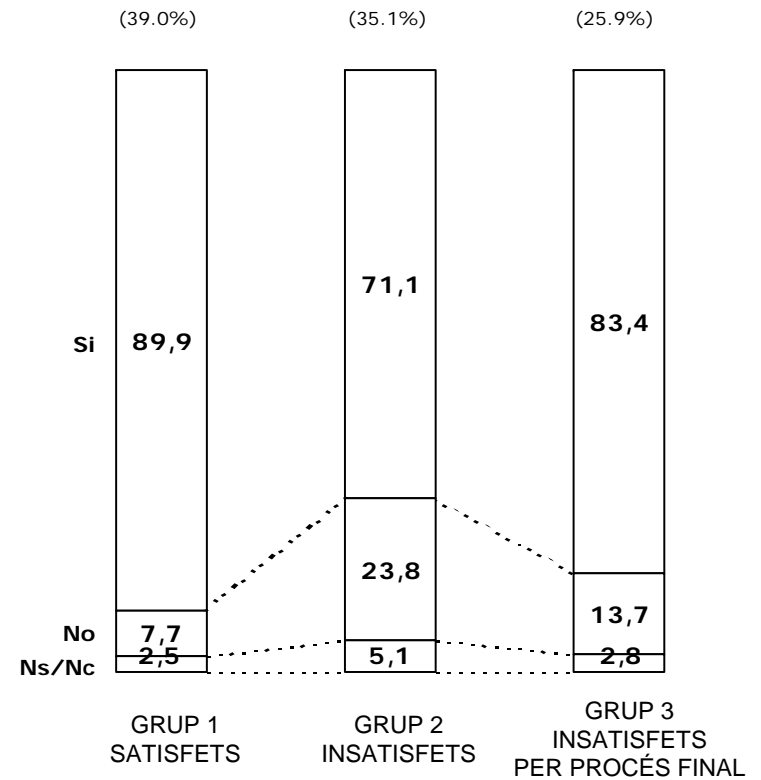
n: Total Clúster= 899

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



Van complir amb la data establerta per la signatura de la compravenda?



Van complir amb la data de la signatura de l'escriptura?

Els grups valoren segons les seves experiències, entre els Insatisfets hi ha major incompliment de les dates establertes per signatures.

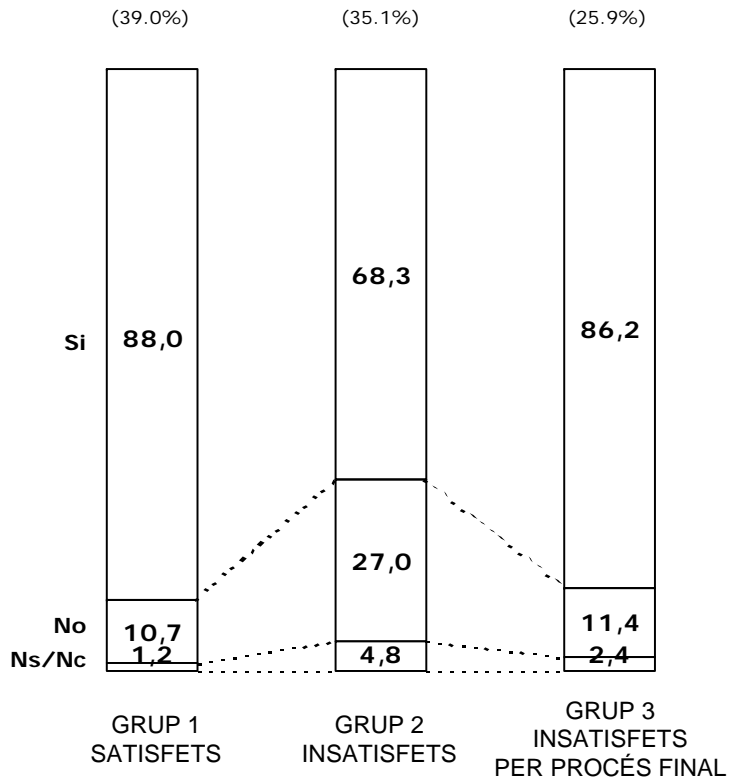
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

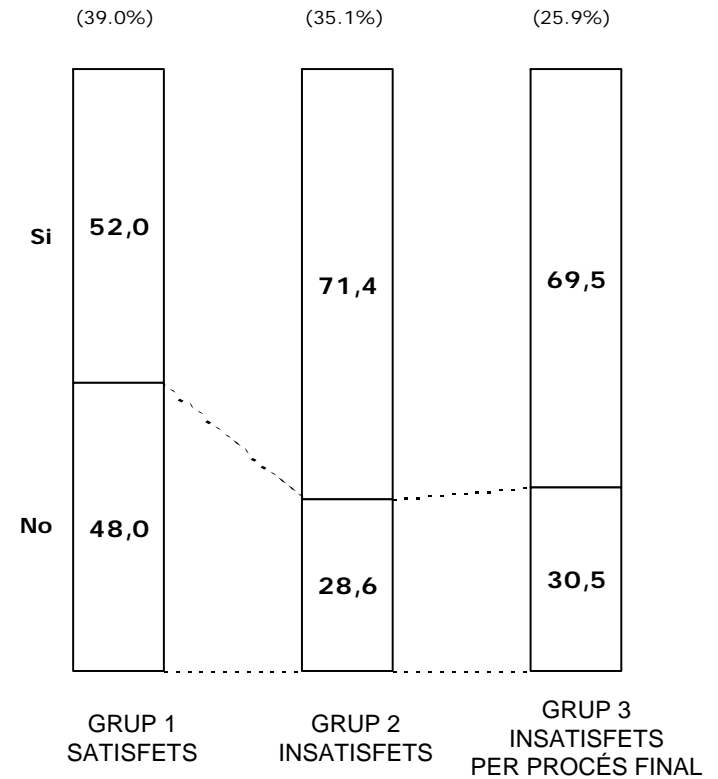
n: Total Clúster= 899

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



Van complir amb la data establerta per l'entrega de claus del seu habitatge?



Han contactat amb ADIGSA des de l'entrega de claus de l'habitatge?

Els Insatisfets s'han posat en contacte amb Adigsa en major proporció des de l'entrega de l'habitatge.

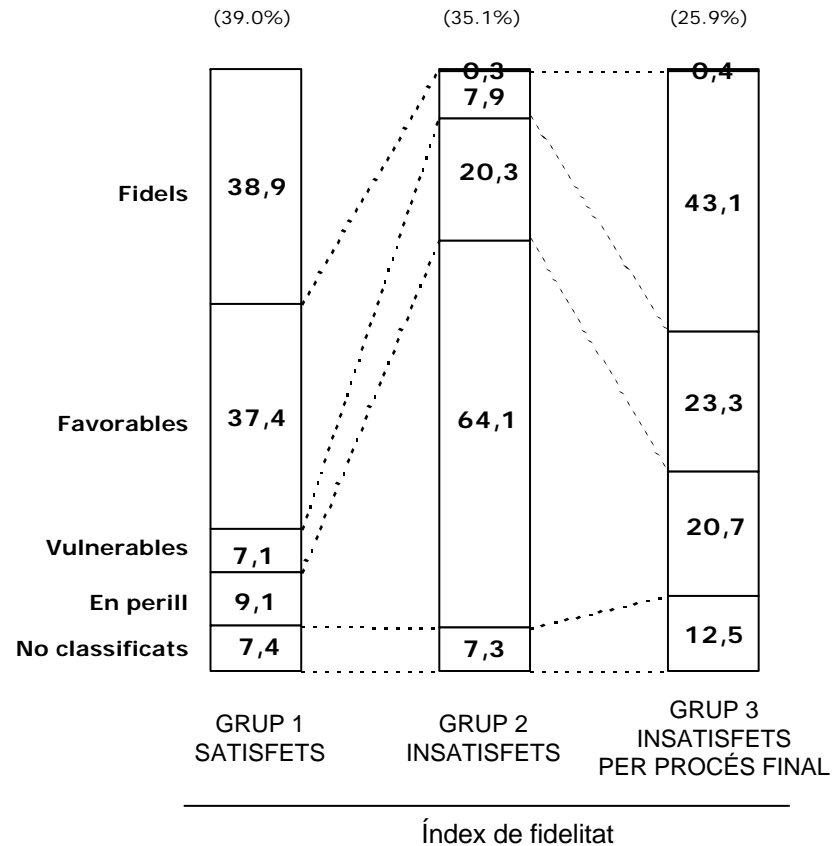
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 899

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



En relació al índex de fidelitat, s'observa que es correspon en gran mesura amb la distribució dels grups del clúster. Entre els satisfets no hi ha gaire presència d'usuaris en situació negativa, en canvi entre els insatisfets pràcticament tots estan en perill.