



Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 456

Data 17 setembre 2008

marketing research



INFORME DE RESULTATS

ESTUDI DE SATISFACCIÓ - LLOGUER 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

ÍNDIX

Introducció	3
Dades de classificació	7
Procés inicial d'informació	12
Procés d'adjudicació	34
Procés de contracte de lloguer	69
Procés de lliurament d'habitatges	96
Acabats de l'habitatge	106
Relació postlloguer (gestor d'activitats)	121
Disposició d'ajusts, PDOR i Manteniment	136
Importància i Satisfacció global	187
Anàlisi: Regressió i Clúster	200

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 lloguer** 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 lloguer 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 lloguer gestionat per **ADIGSA**
- **ÀMBIT:** Residents en les províncies de **Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona**.
- **MOSTRA: 600 enquestes telefòniques vàlides**, amb un marge de error global de +/- 3,88% (segons un univers de 6202 habitatges en lloguer 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	322	53,7
Província de Girona	77	12,8
Província de Lleida	92	15,3
Província de Tarragona	109	18,2
Total	600	100

Mostra ponderada

	Freqüència	Percentatge (%)
Província de Barcelona	424	70,7
Província de Girona	42	7,0
Província de Lleida	48	8,0
Província de Tarragona	86	14,3
Total	600	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 11 al 25 de març de 2008

FITXA TÈCNICA

- **PERFIL TELEFÒNIC DEL ESTUDI:**

En aquesta pàgina presentem els principals índexs telefònics del estudi:

Total de trucades realitzades:	5508
Total de contactes realitzats:	2297
Contactes realitzats on existeix entrevista:	774
Entrevistes finalitzades amb èxit:	607
Entrevistes vàlides:	600

Temps mig d'enquesta: 18 minuts i 23 segons

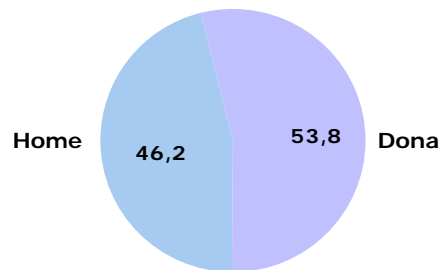
DADES DE CLASSIFICACIÓ

DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

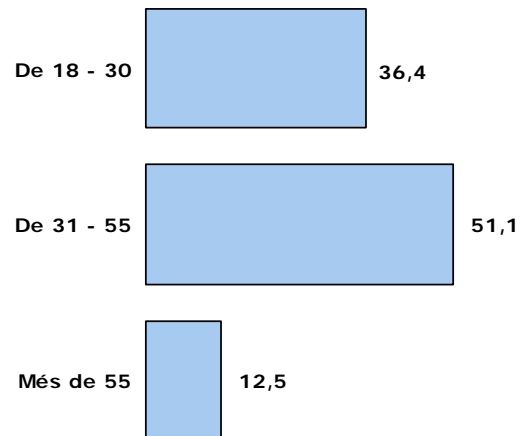
GÈNERE

Resultats en %



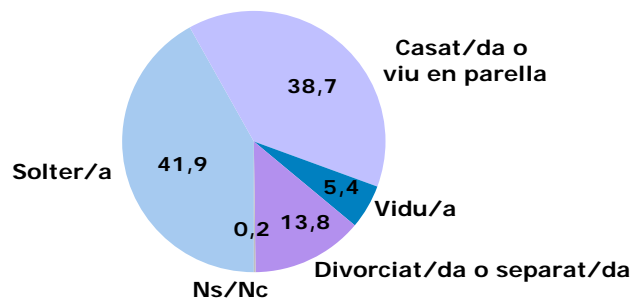
EDAT

Resultats en %



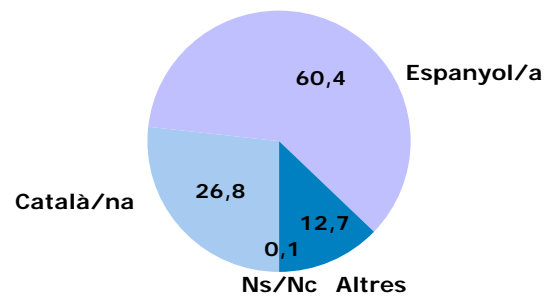
ESTAT CIVIL

Resultats en %



NACIONALITAT

Resultats en %

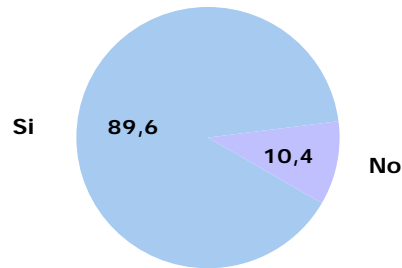


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

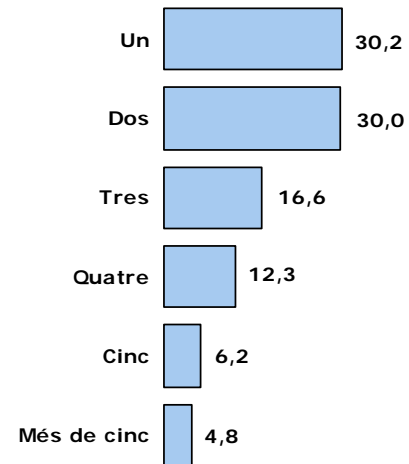
ÉS VOSTÈ EL PRINCIPAL RESPONSABLE DE LA LLAR (APORTA MAJORS INGRESSOS)

Resultats en %



NOMBRE TOTAL DE PERSONES A LA LLAR

Resultats en %

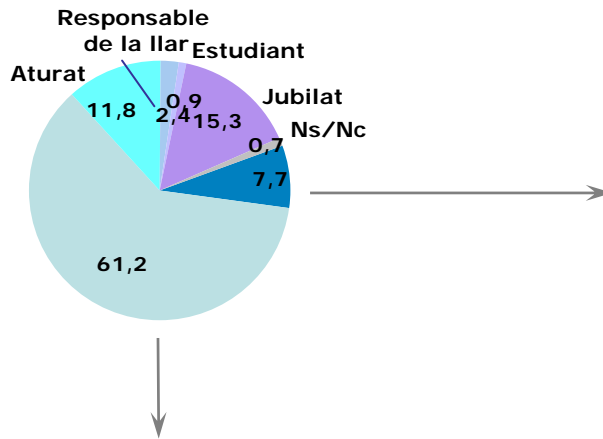


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats=600

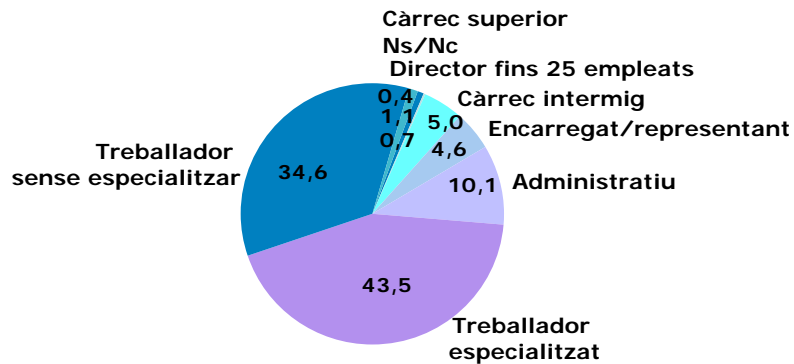
SITUACIÓ LABORAL ACTUAL DE L'ENTREVISTAT/DA

Resultats en %



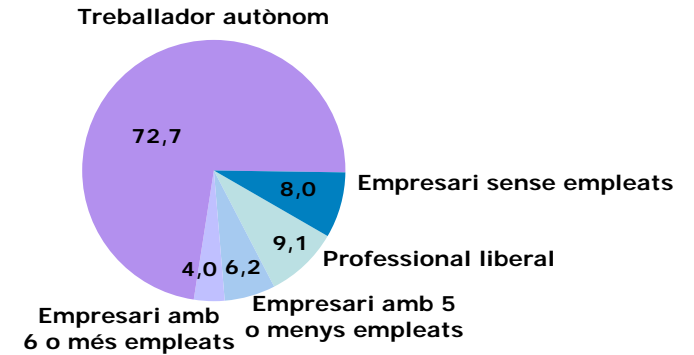
Base: Treballa per compte aliè (n=376)

Resultats en %



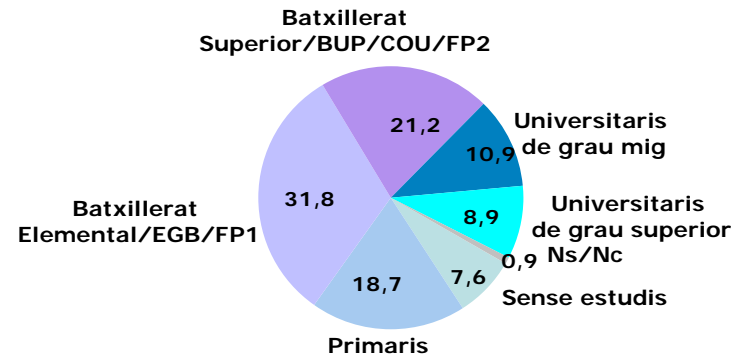
Base: Treballa per compte propi (n=46)

Resultats en %



NIVELL D'ESTUDIS COMPLETS DEL/LA ENTREVISTAT/DA

Resultats en %

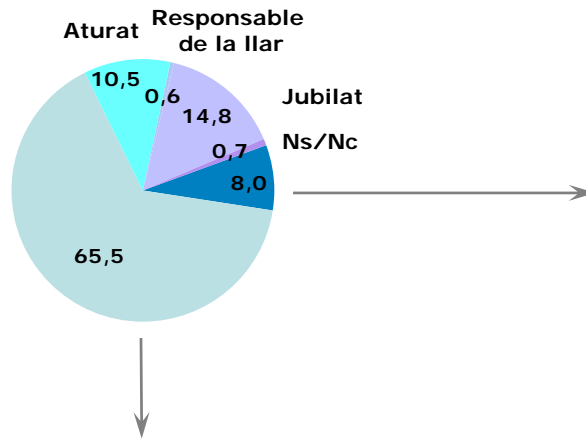


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

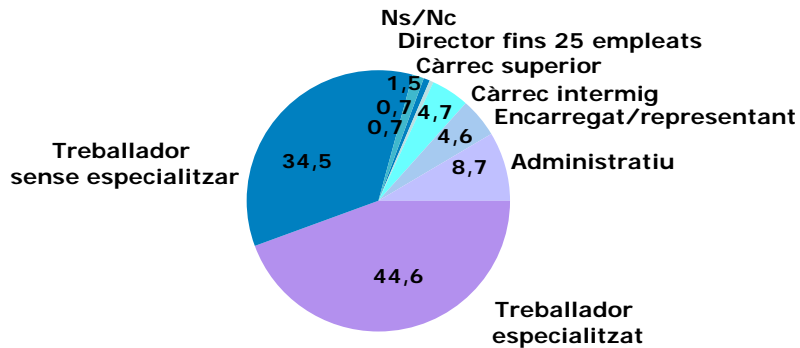
SITUACIÓ LABORAL ACTUAL DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

Resultats en %



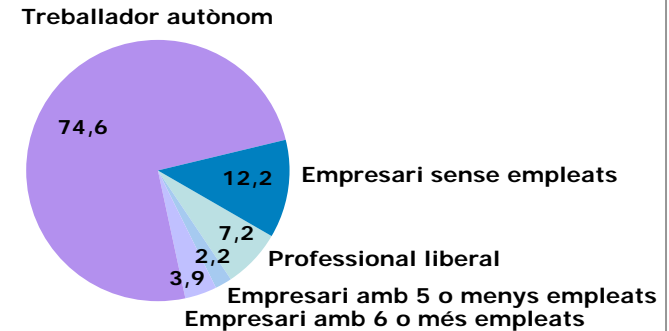
Base: Treballa per compte aliè (n=393)

Resultats en %



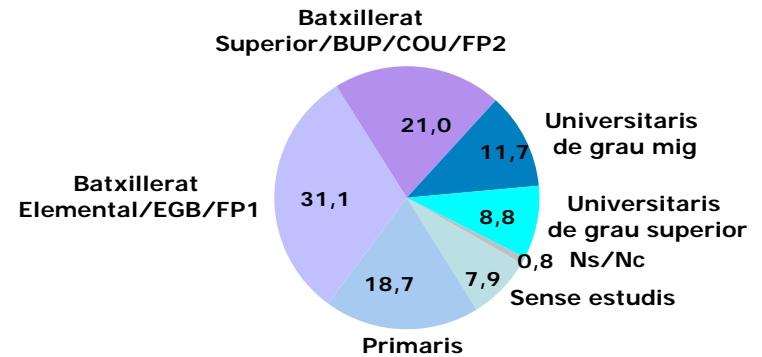
Base: Treballa per compte propi (n=48)

Resultats en %



NIVELL D'ESTUDIS COMPLETS DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

Resultats en %



PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

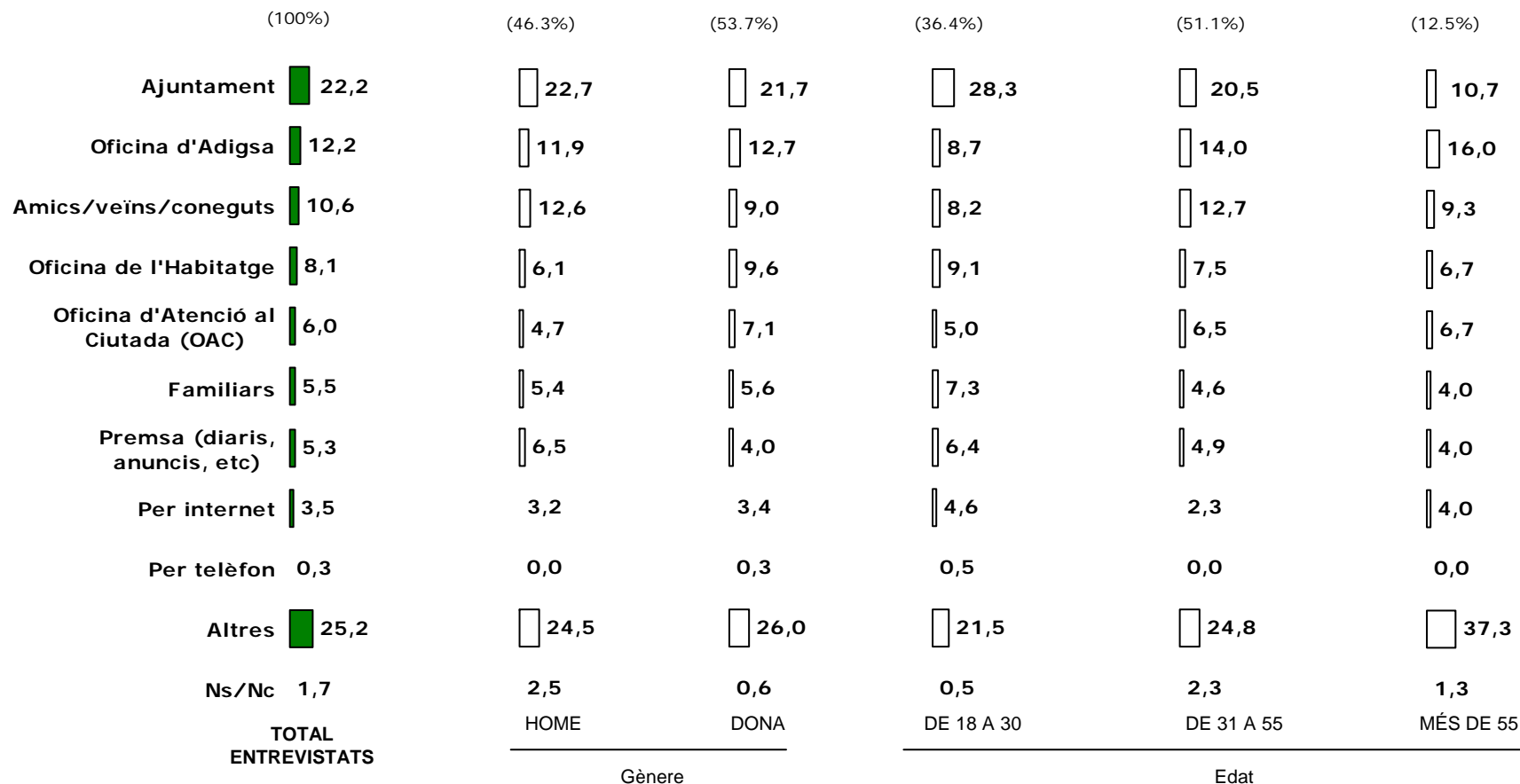
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.1

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



Altres: Assistent social/Benestar social (49), Fòrum Manresa (8), Cessió del pis (8), Generalitat (7), Punt Jove (6), Associacions de veïns (6), Prats Espais (5), Canvi de vivenda (4), Treballador Adigsa –amic- (3), PROMUSA (3), Departament de Joventut (2), Per telèfon (2), Televisió (2), Centres Cívics (2), ràdio (2), Consell Comarcal (1), Ambaixada Espanyola a Argentina (1), Oficina de lloguer (1), Oficina de protecció oficial (1), Fires (1).

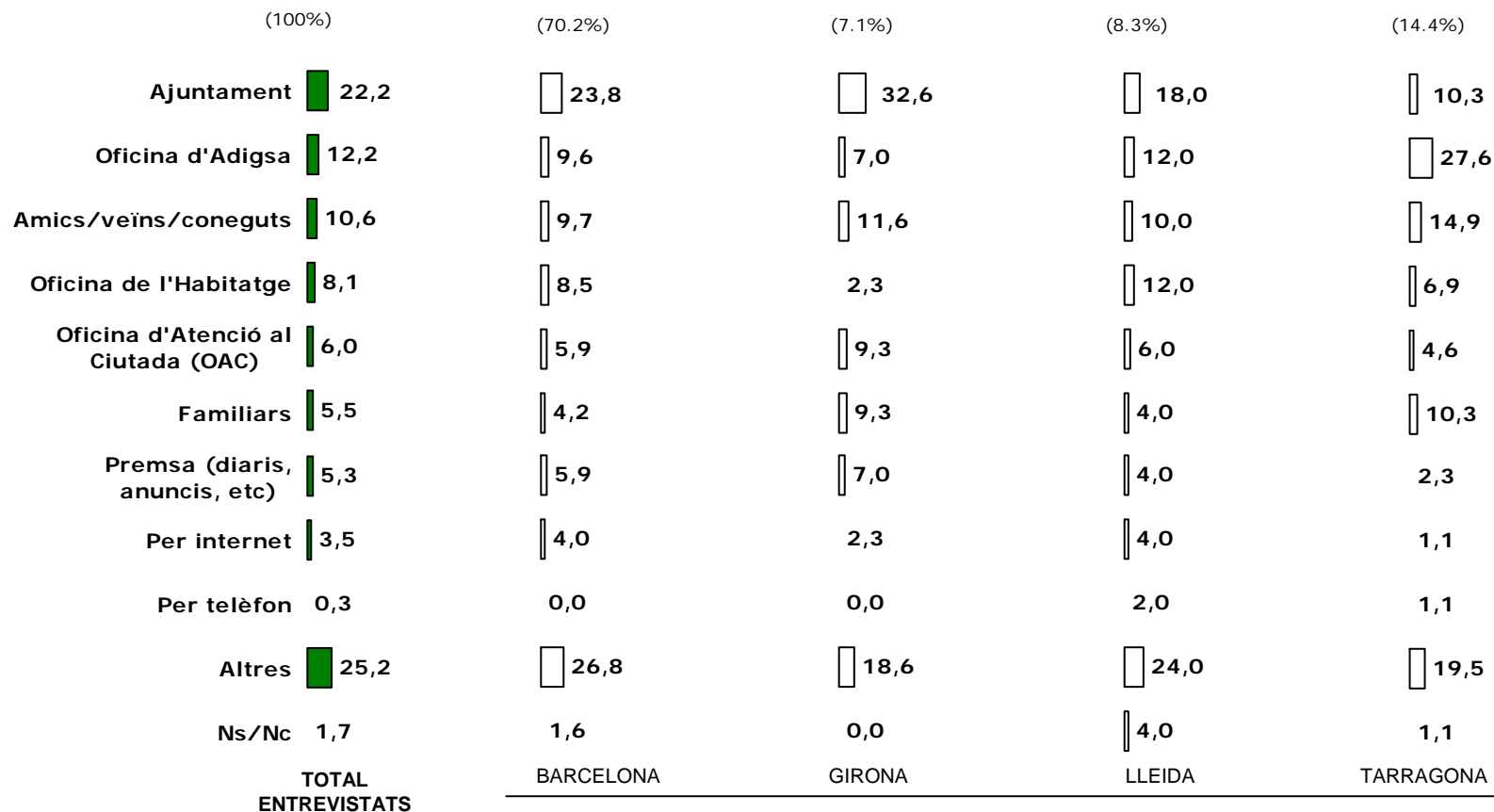
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.1

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



Província

Altres: Assistent social/Benestar social (49), Fòrum Manresa (8), Cessió del pis (8), Generalitat (7), Punt Jove (6), Associacions de veïns (6), Prats Espais (5), Canvi de vivenda (4), Treballador Adigsa –amic- (3), PROMUSA (3), Departament de Joventut (2), Per telèfon (2), Televisió (2), Centres Cívics (2), ràdio (2), Consell Comarcal (1), Ambaixada Espanyola a Argentina (1), Oficina de lloguer (1), Oficina de protecció oficial (1), Fires (1).

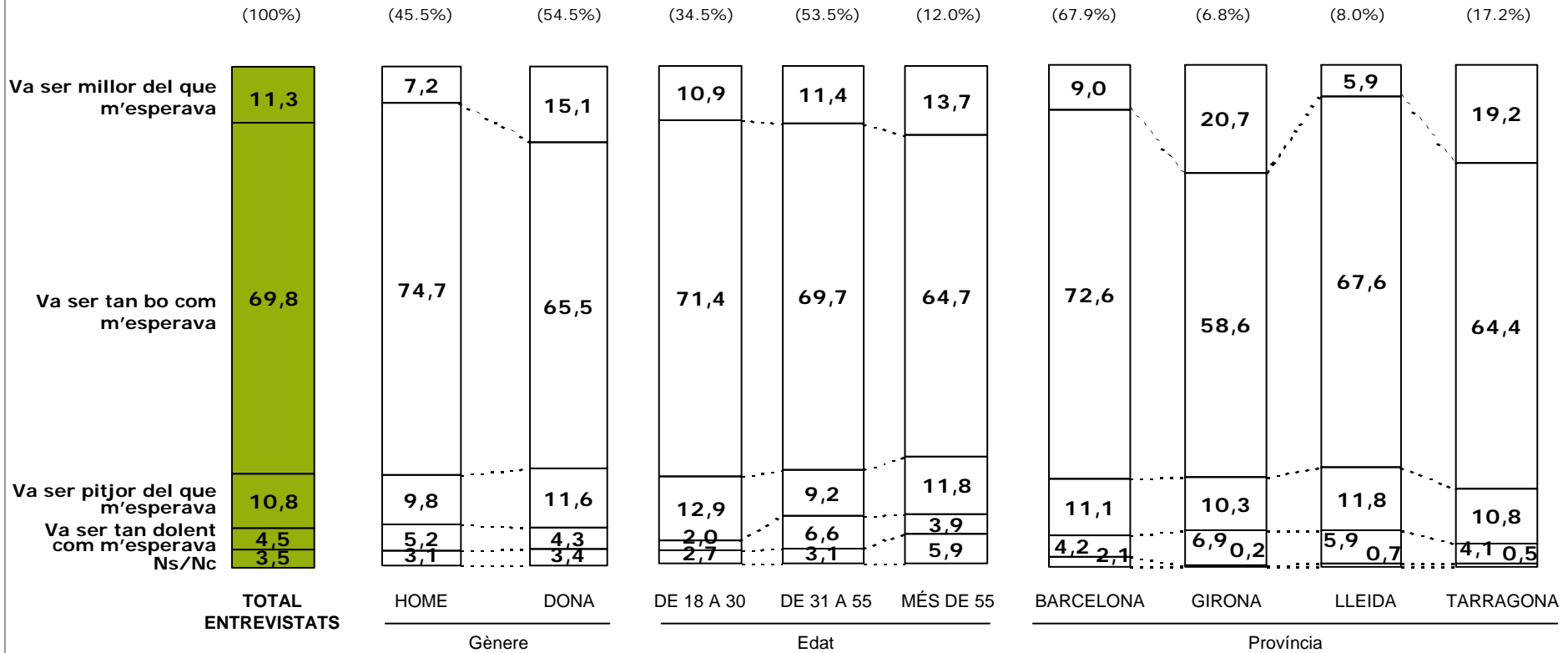
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.2

EL SERVEI INFORMATIU INICIAL REBUT D'ADIGSA...

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



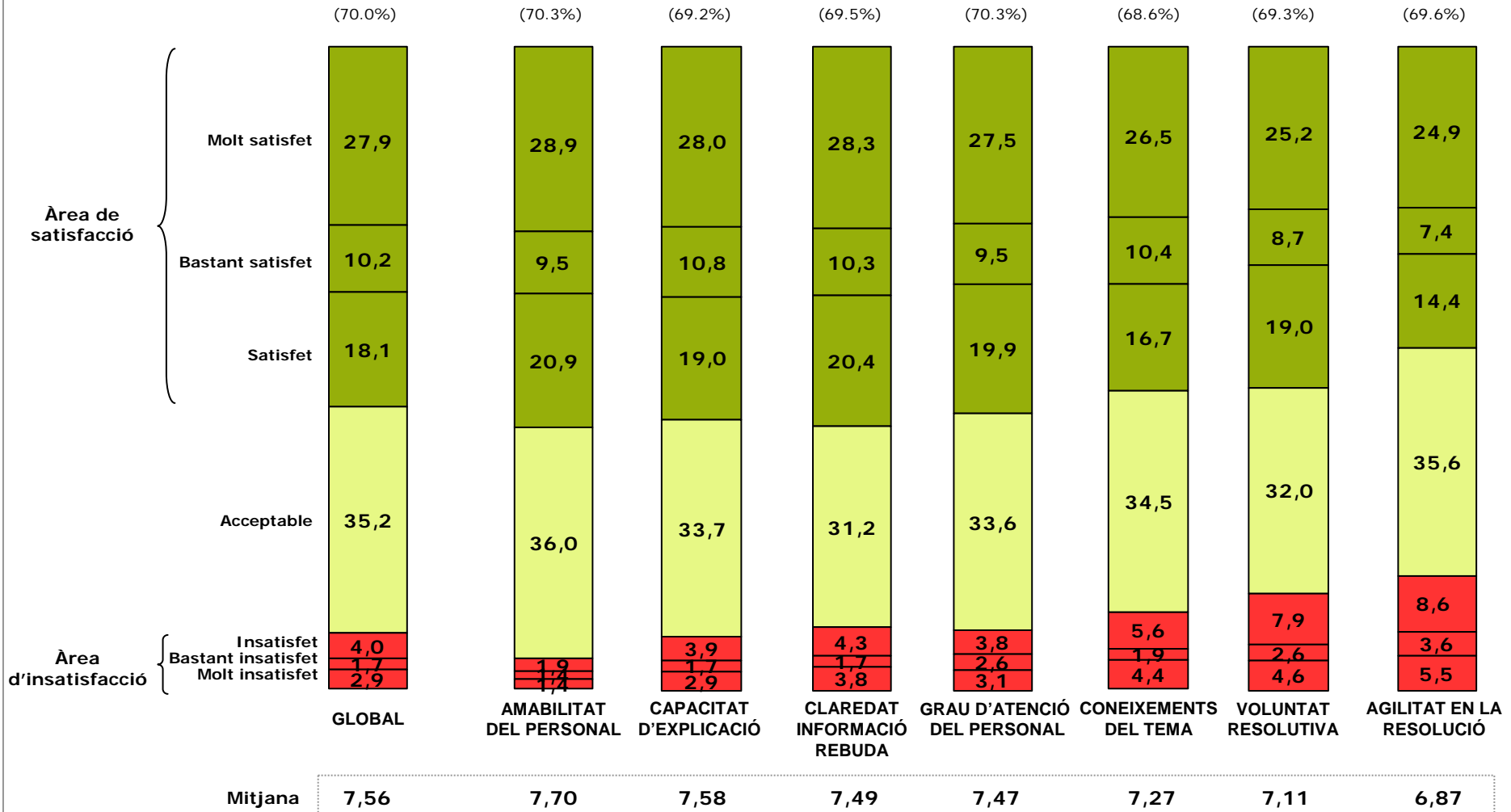
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

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?

Resultats en %

n: Total entrevistats=600



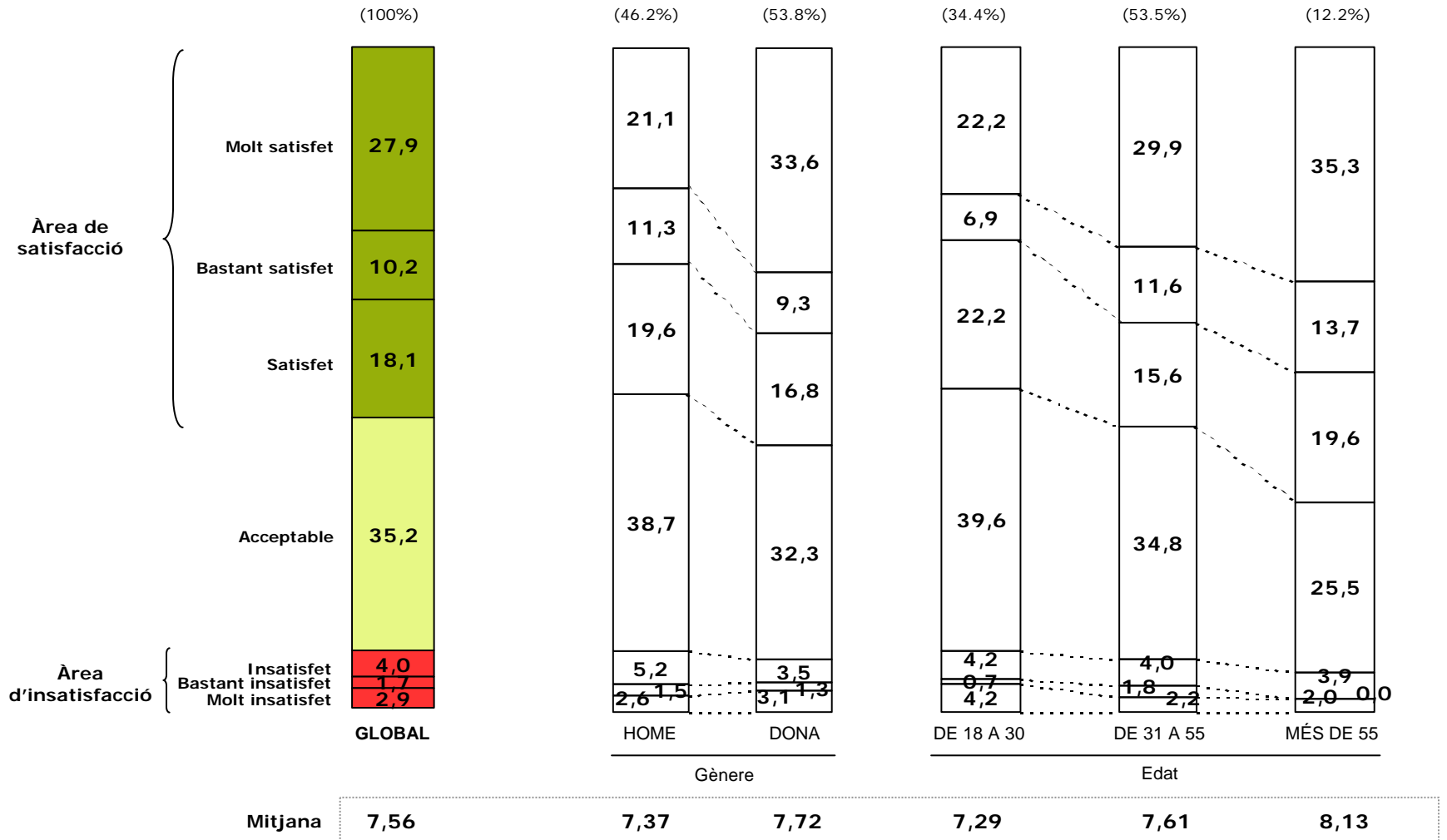
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=420

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 %



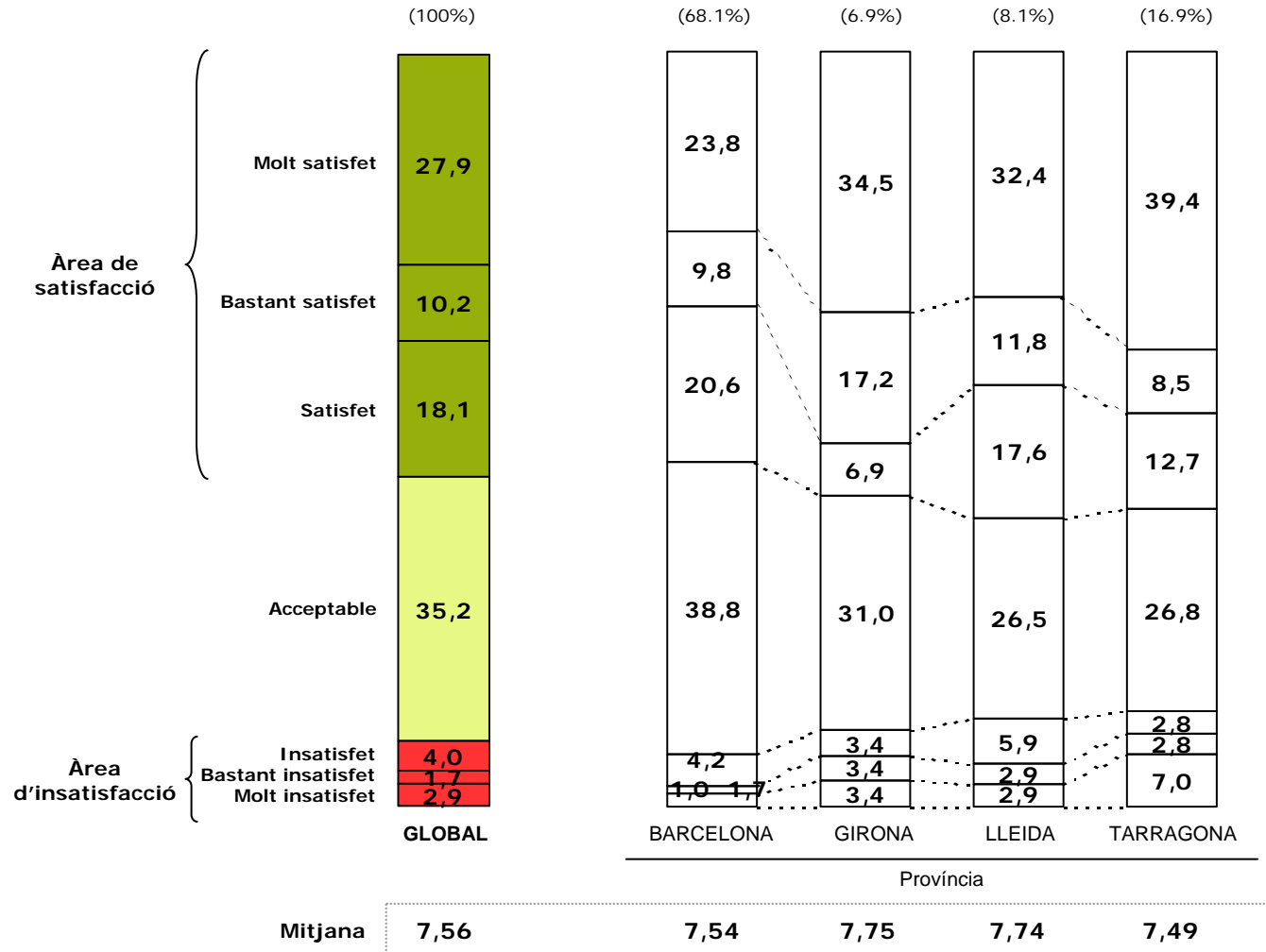
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=420

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 %



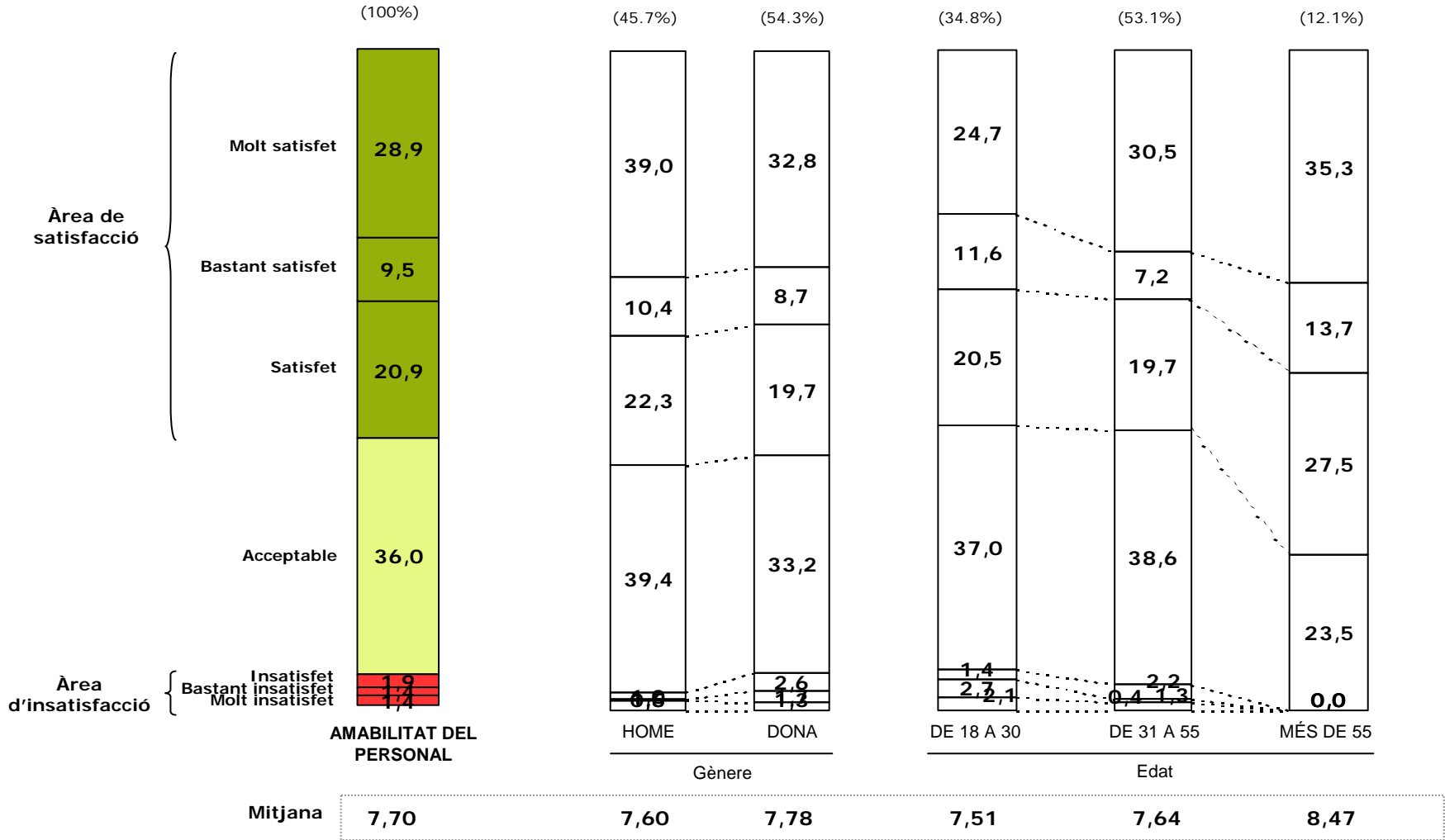
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=422

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 %



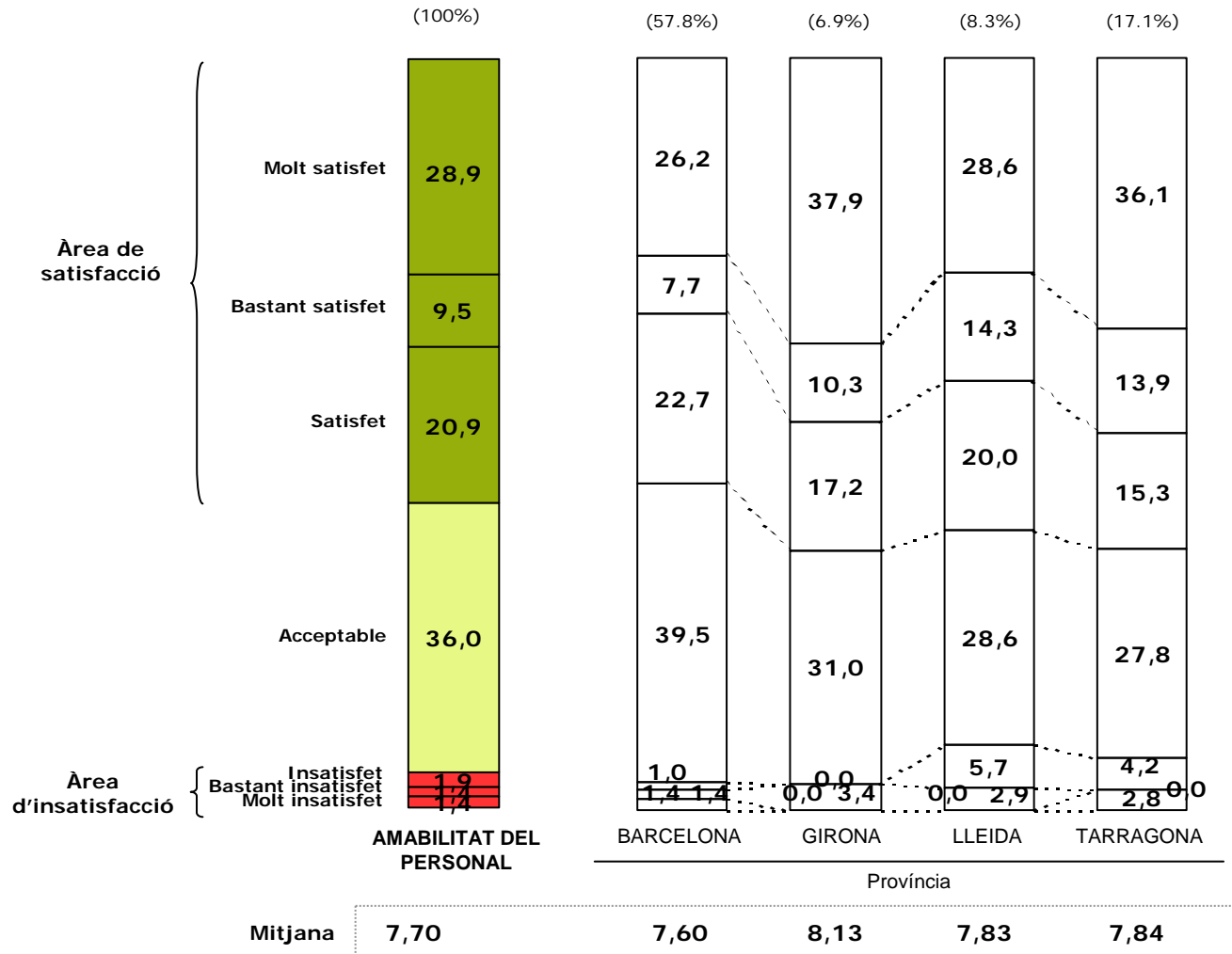
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=422

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 %



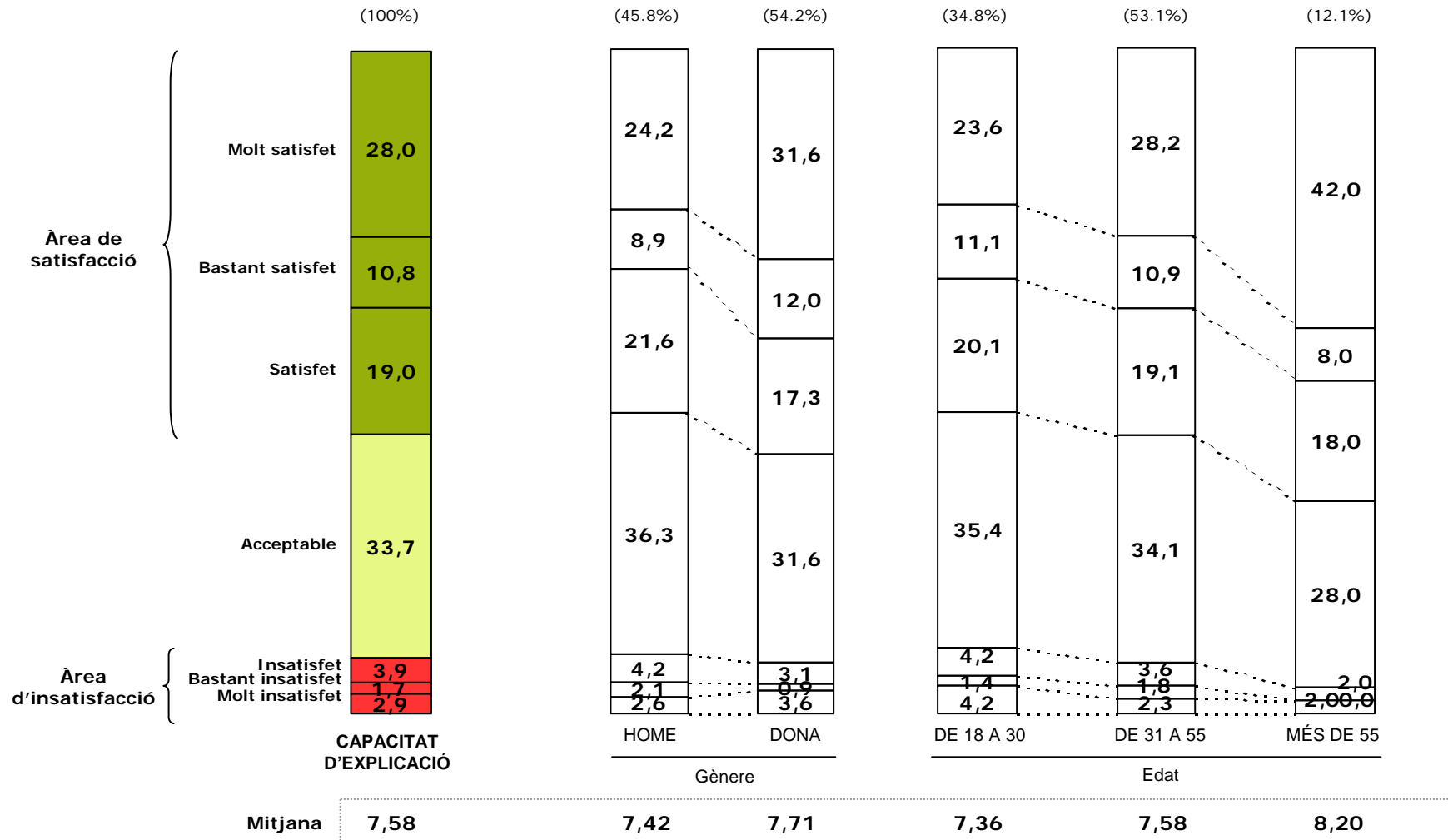
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=415

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 %



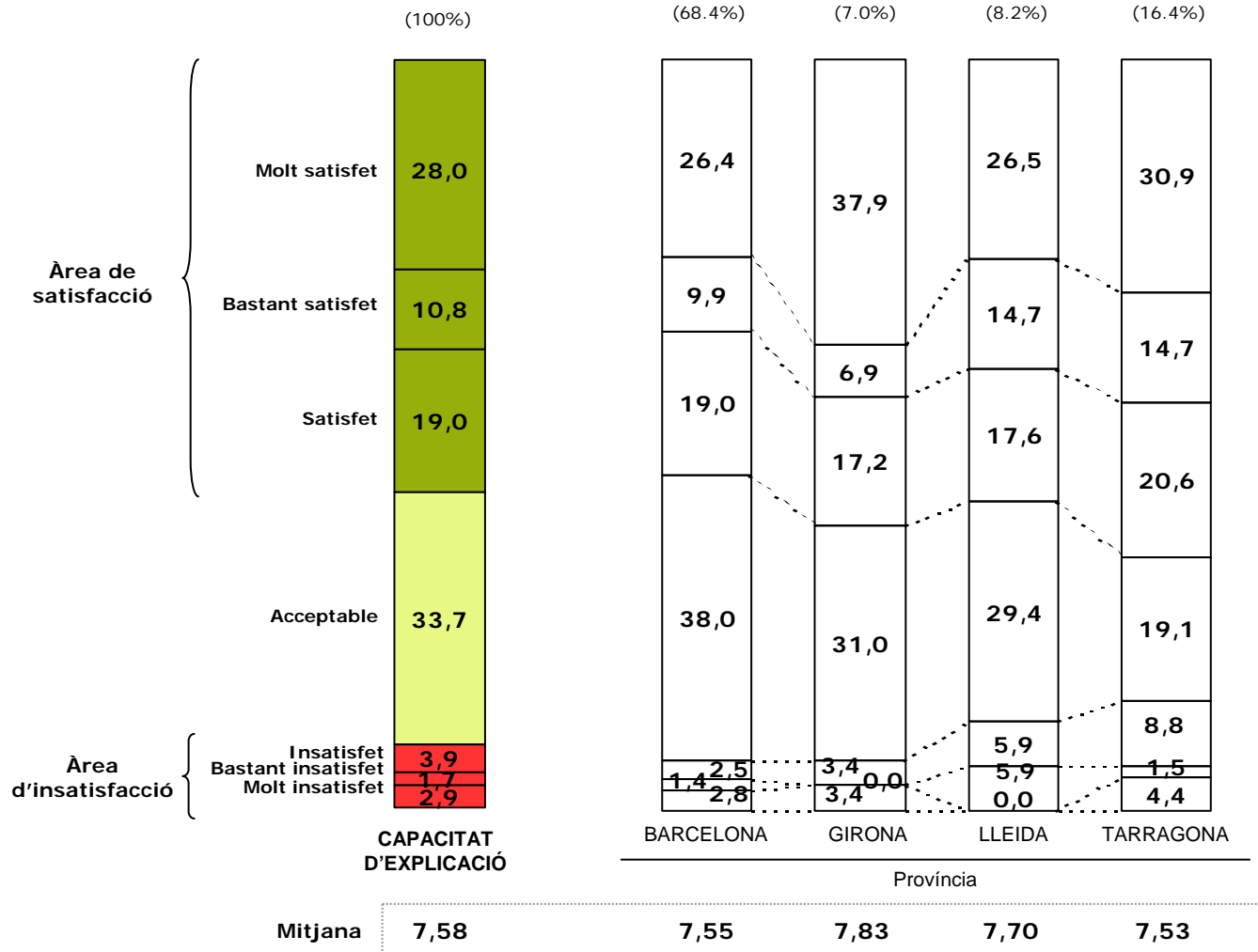
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=415

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 %



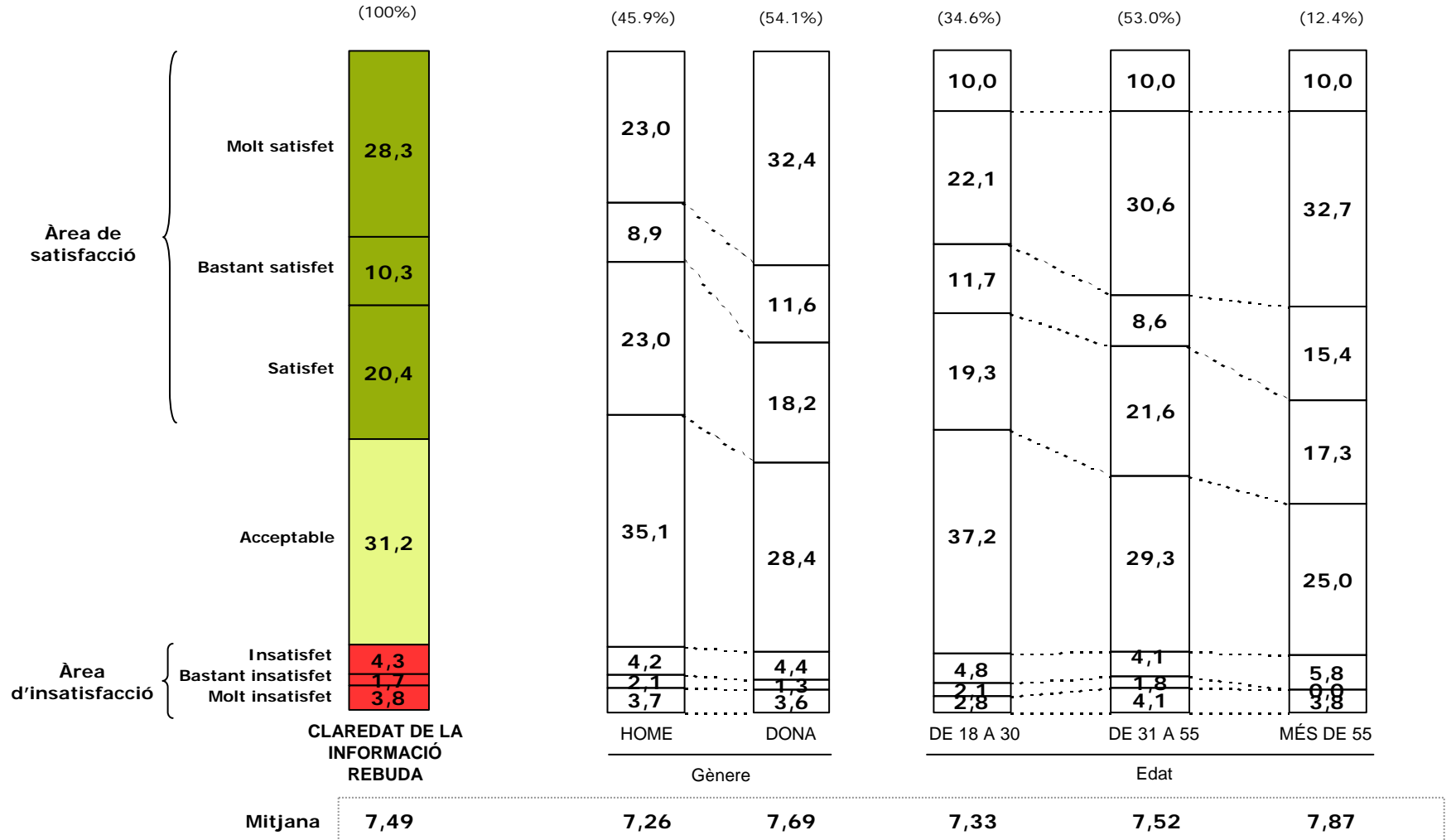
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=417

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 %



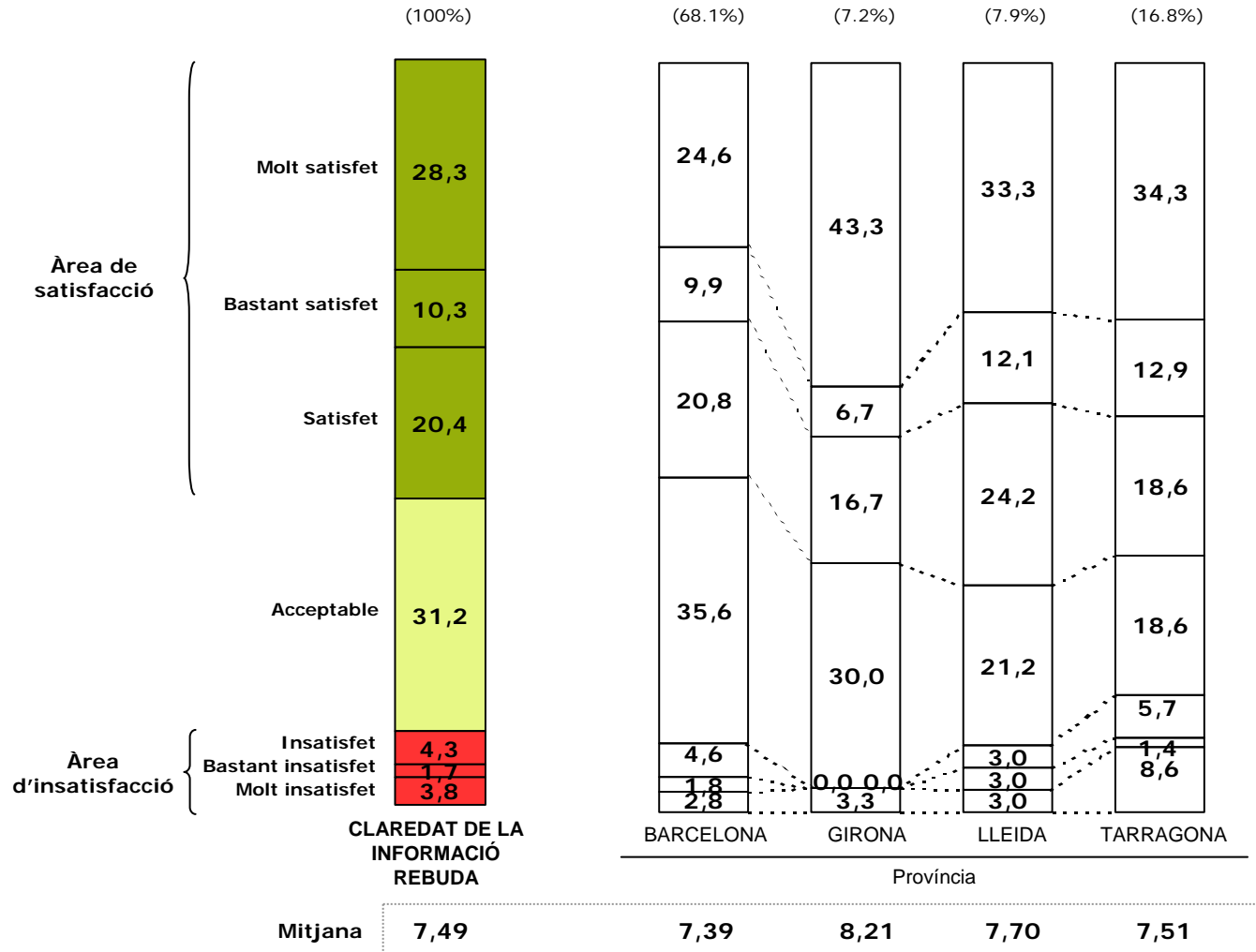
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=417

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 %



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

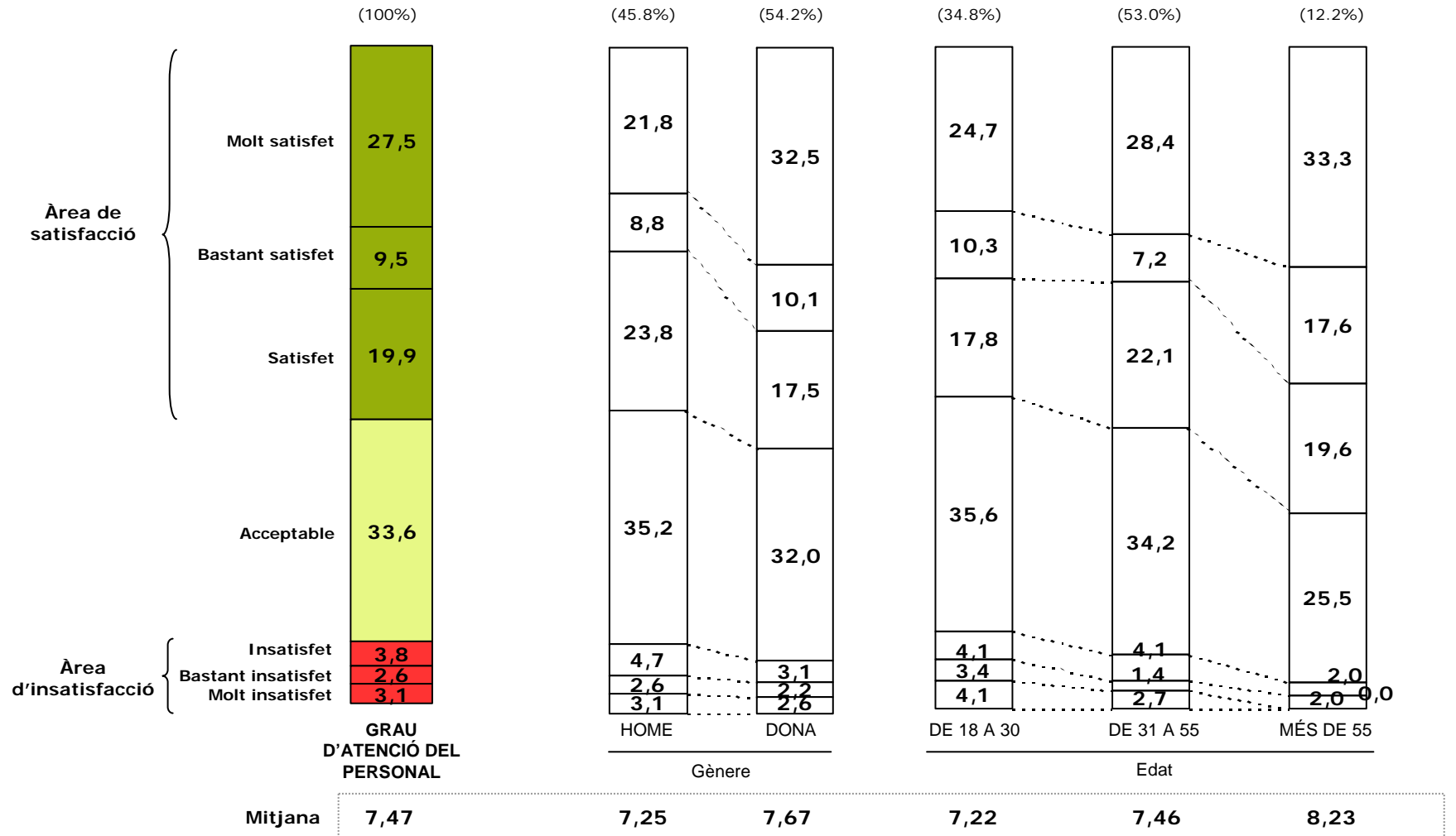
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=422

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 %



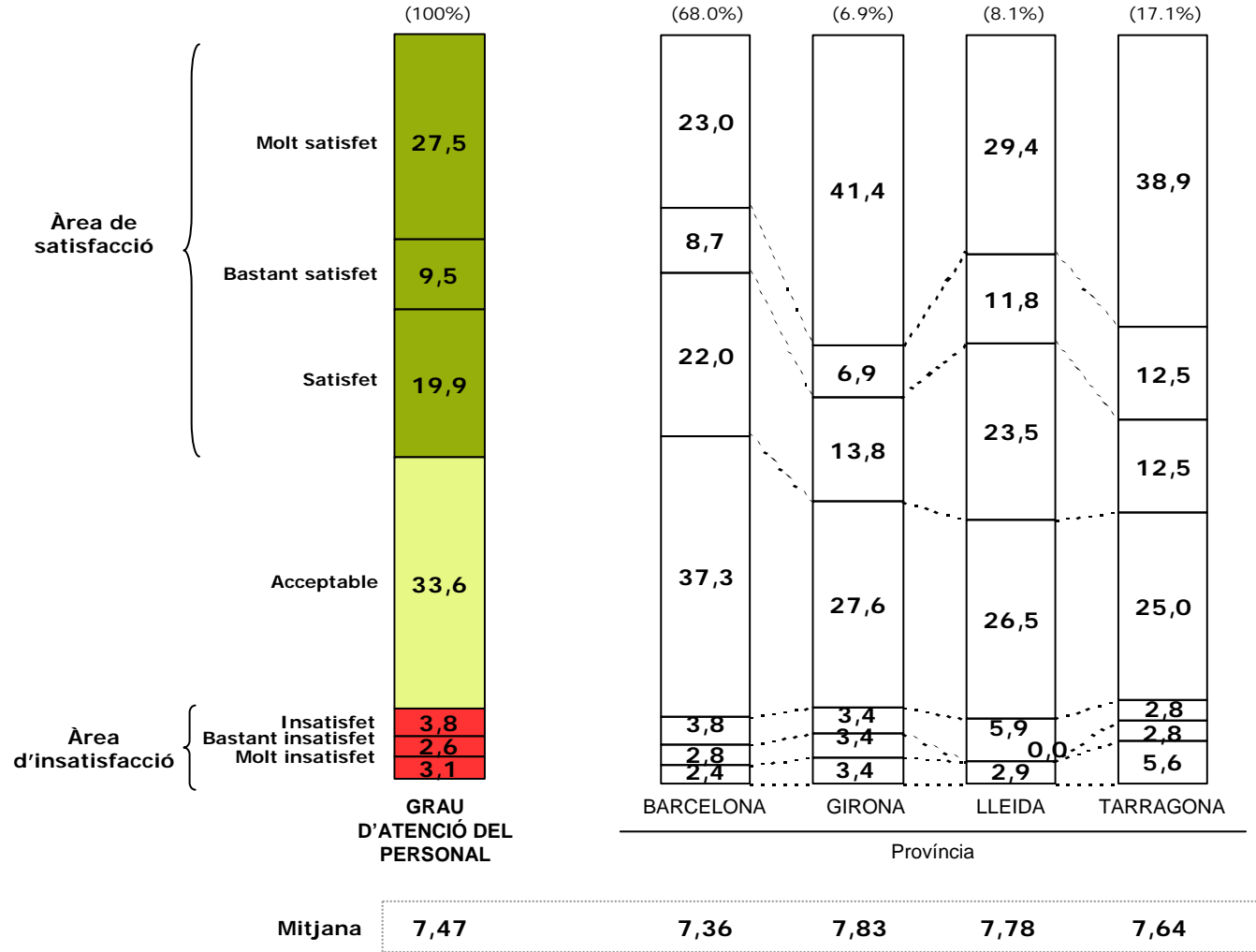
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=422

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 %



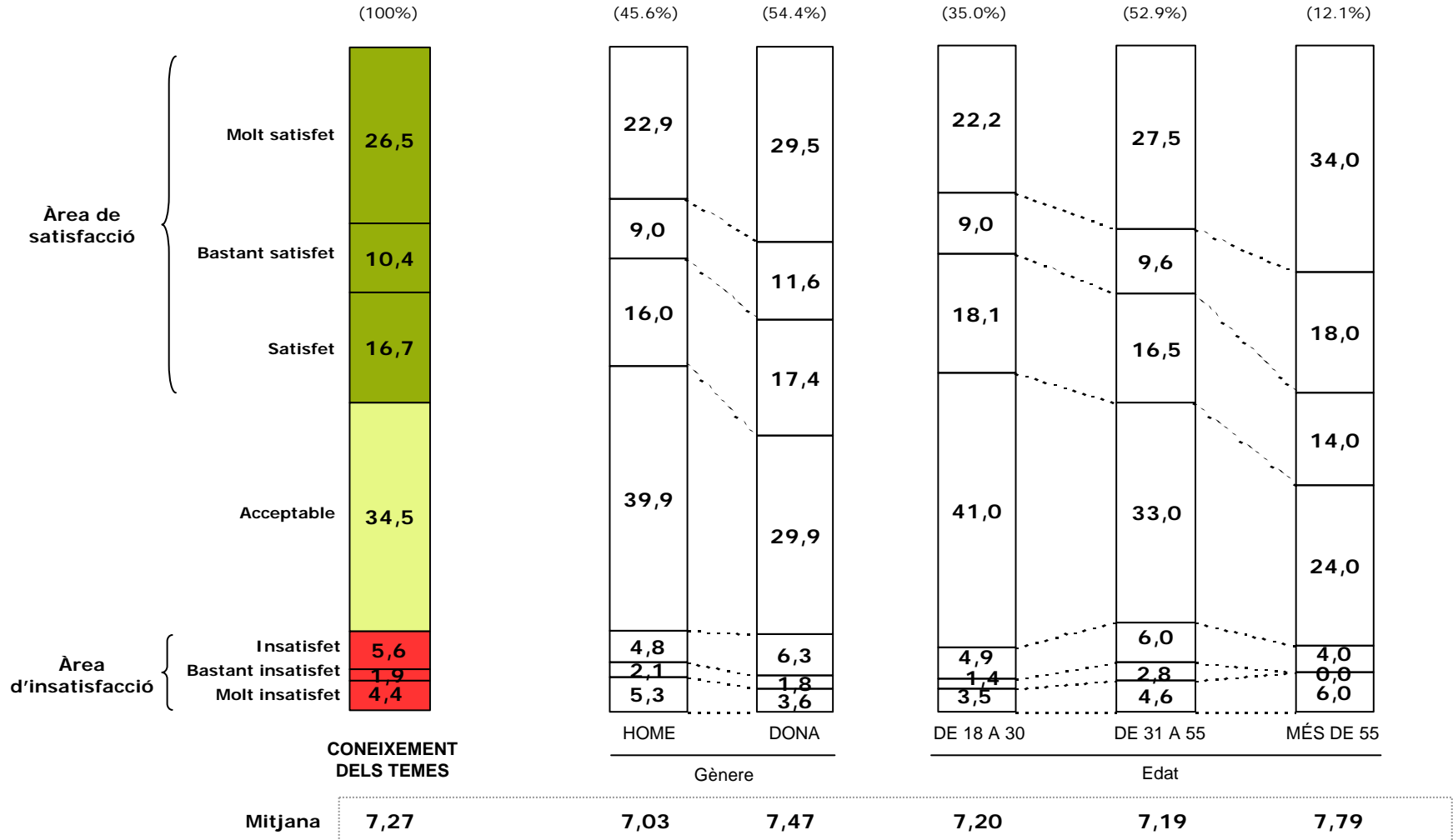
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=412

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 %



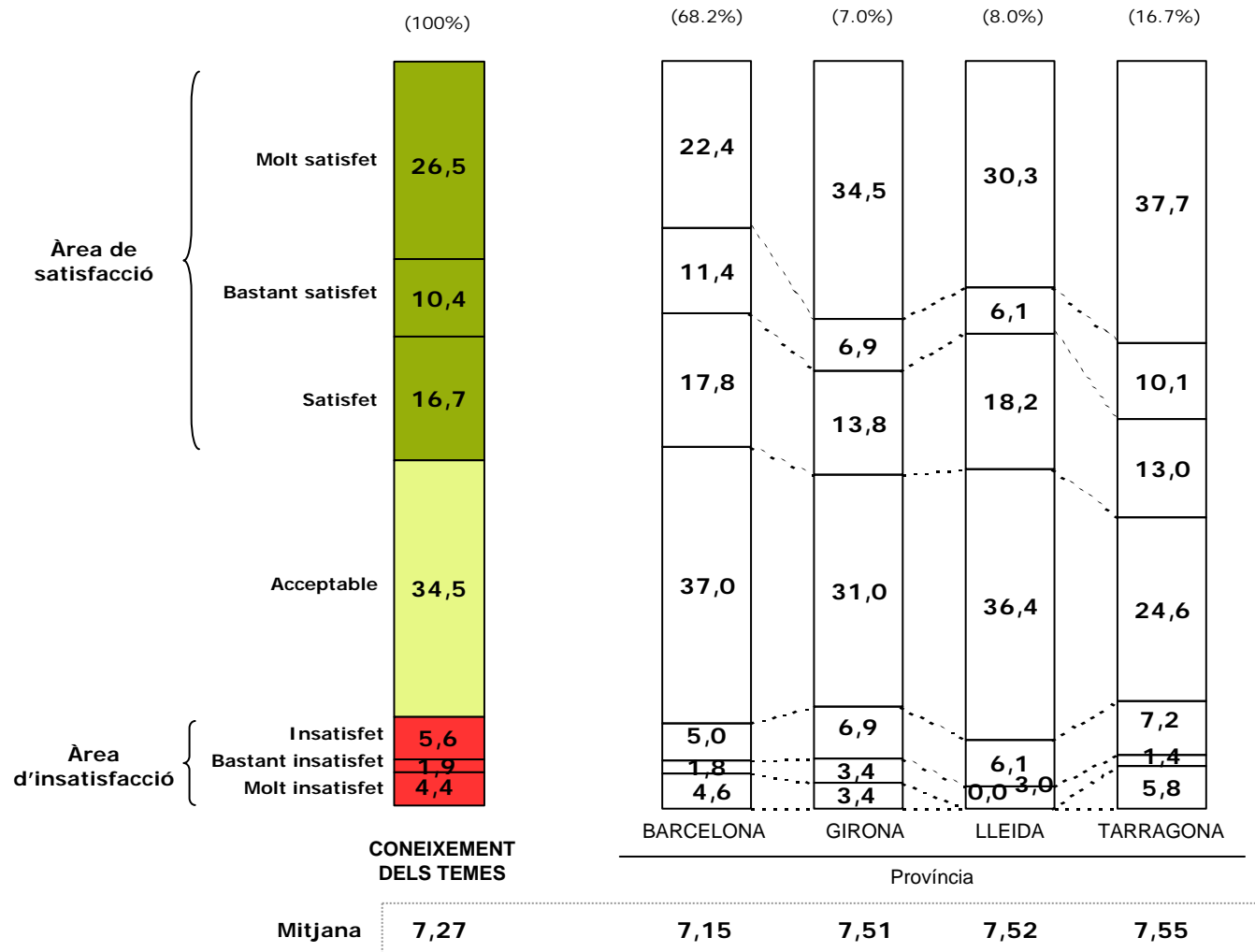
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=412

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 %



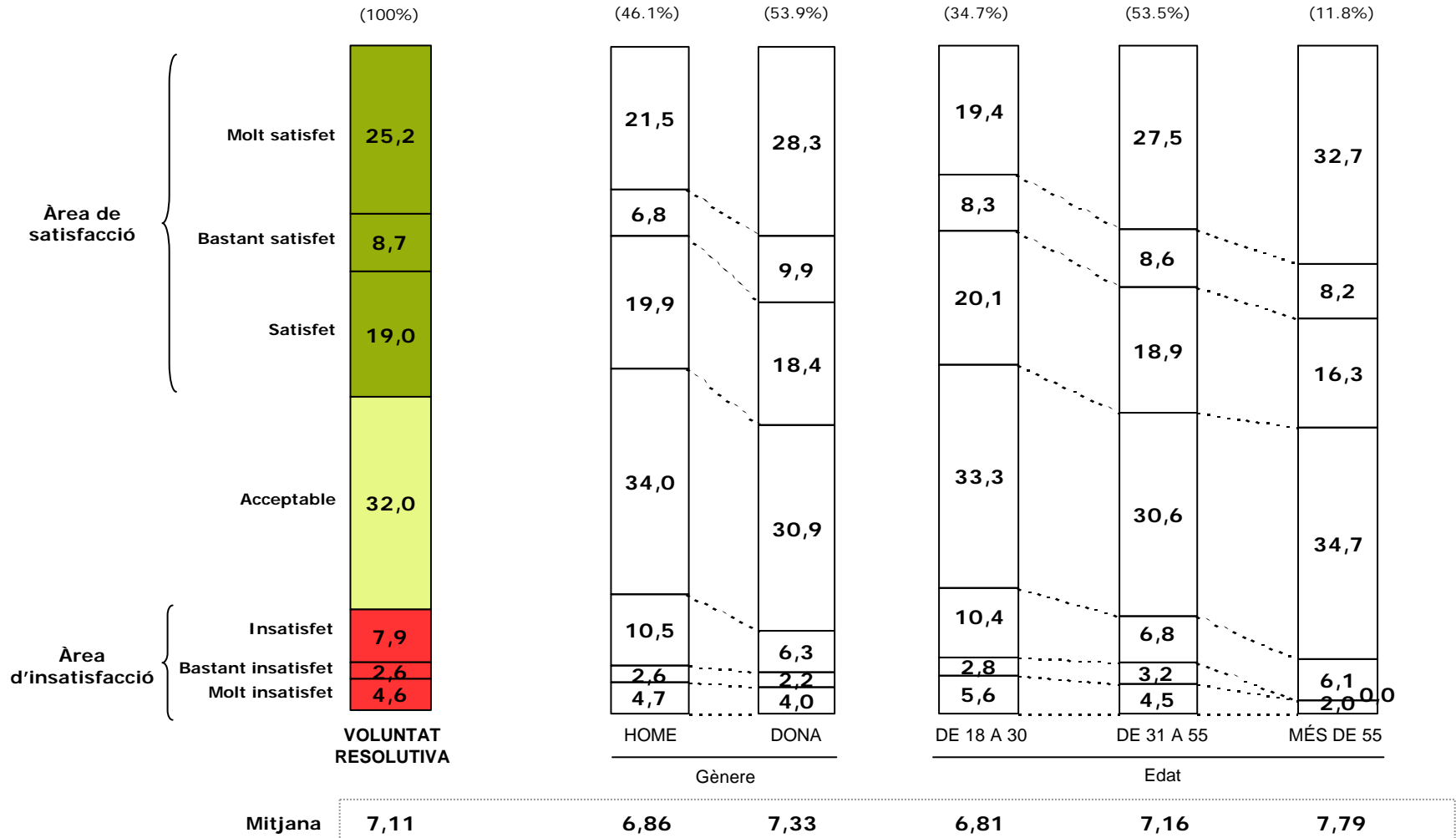
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=416

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 %



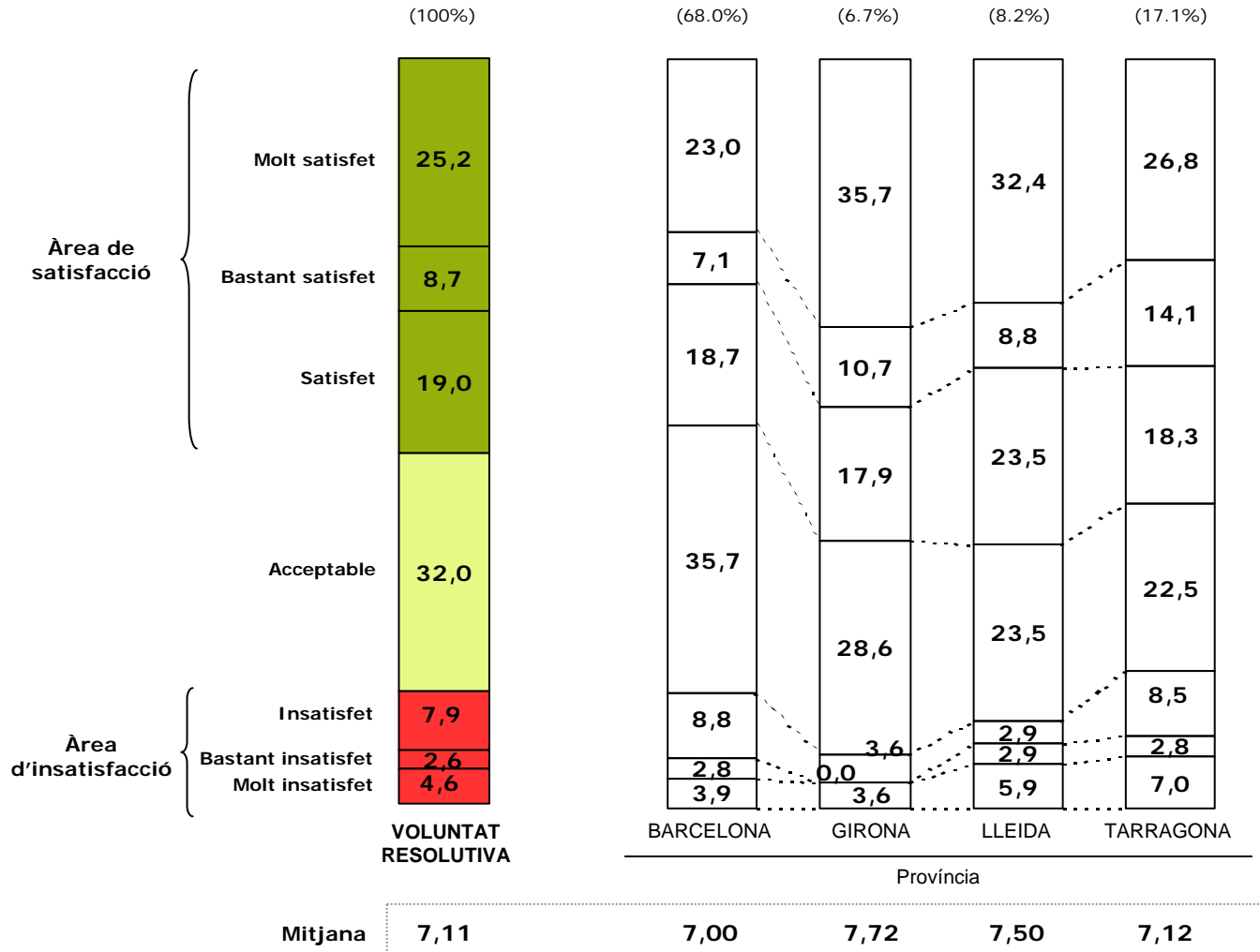
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=416

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 %



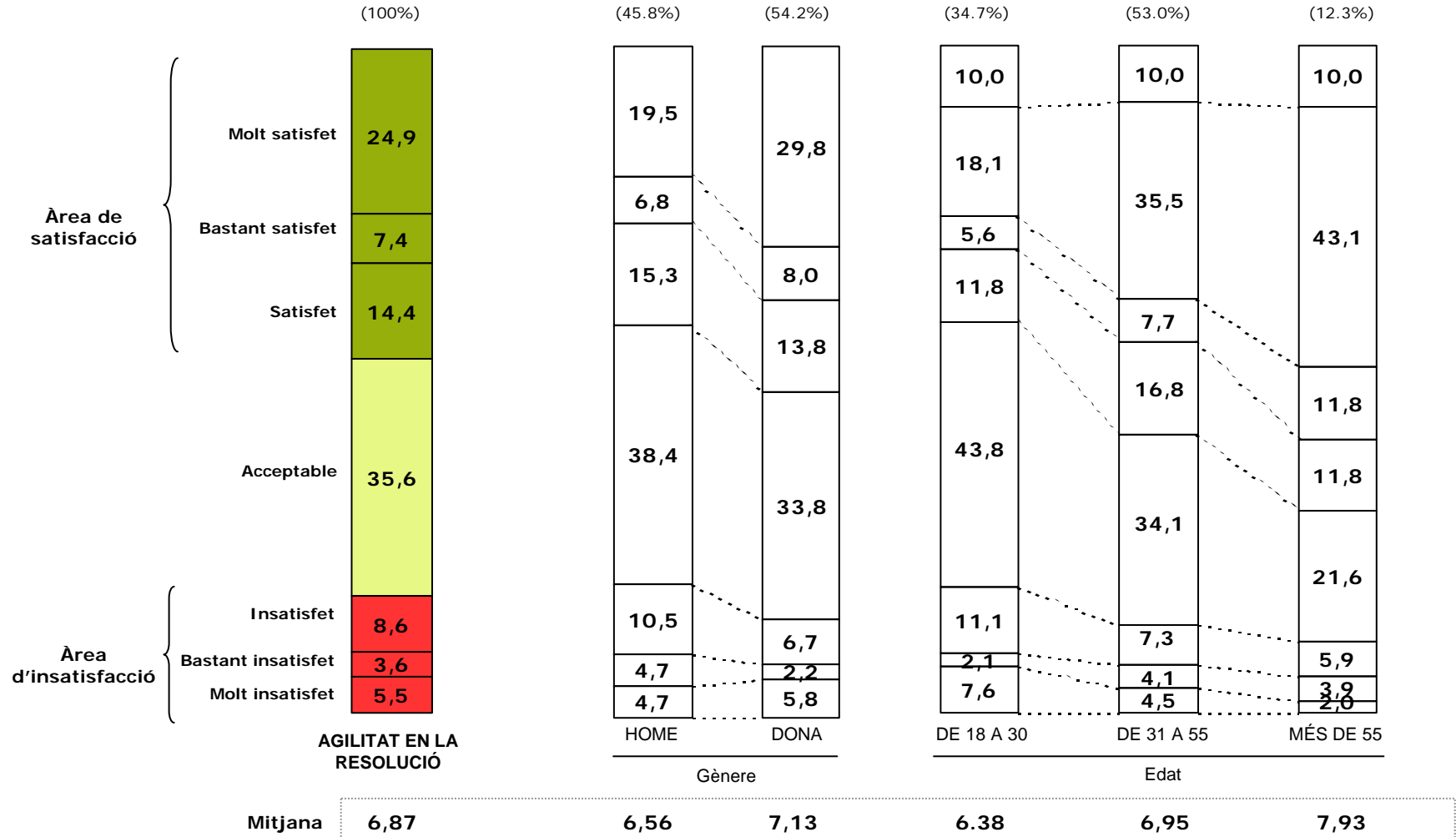
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=418

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 %



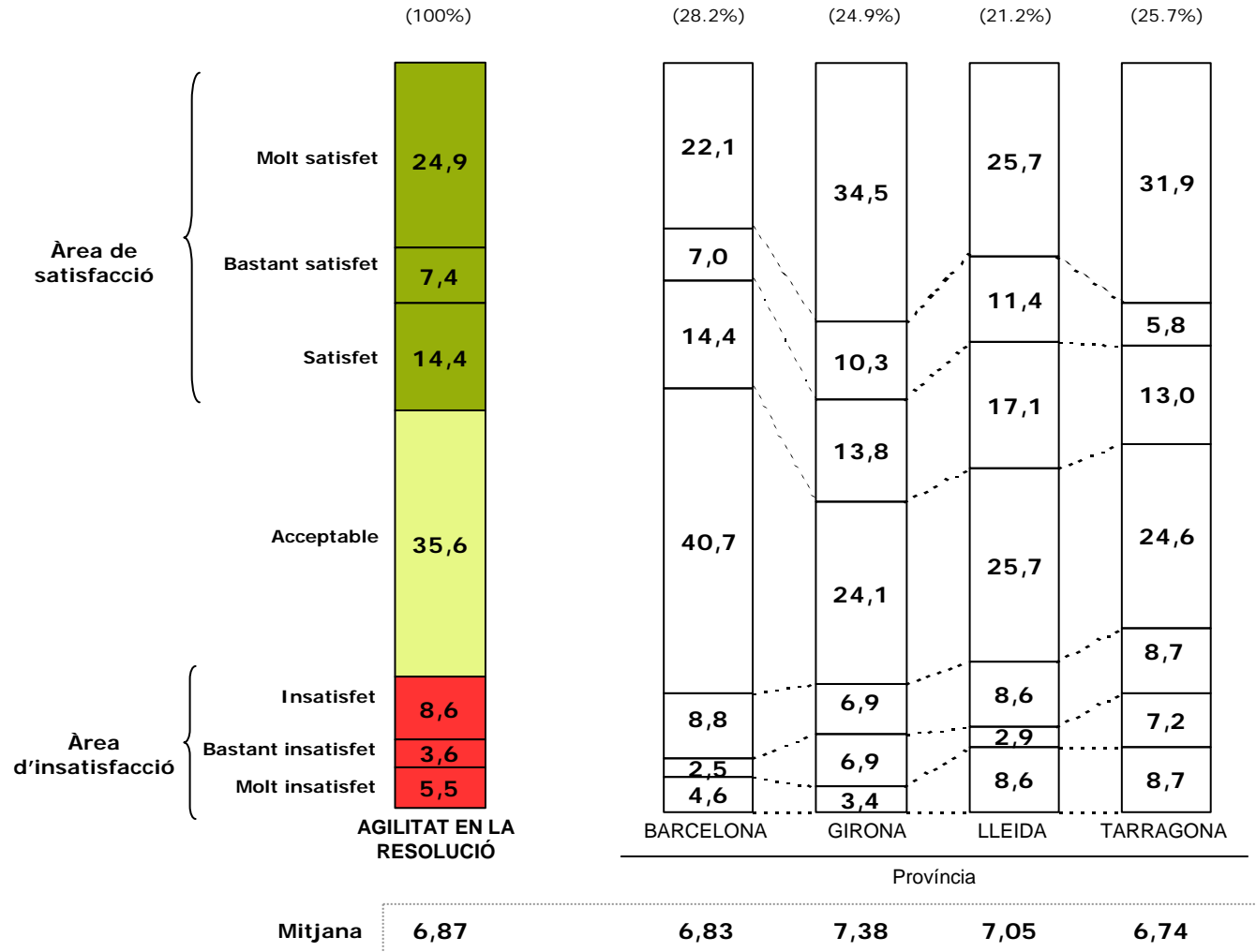
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: Entrevistats=418

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 %



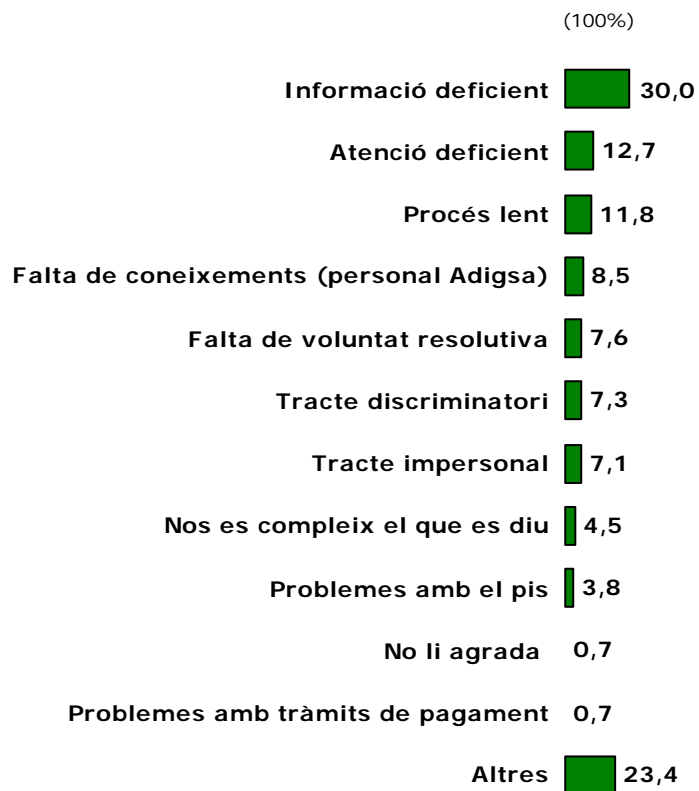
PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

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=112



PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

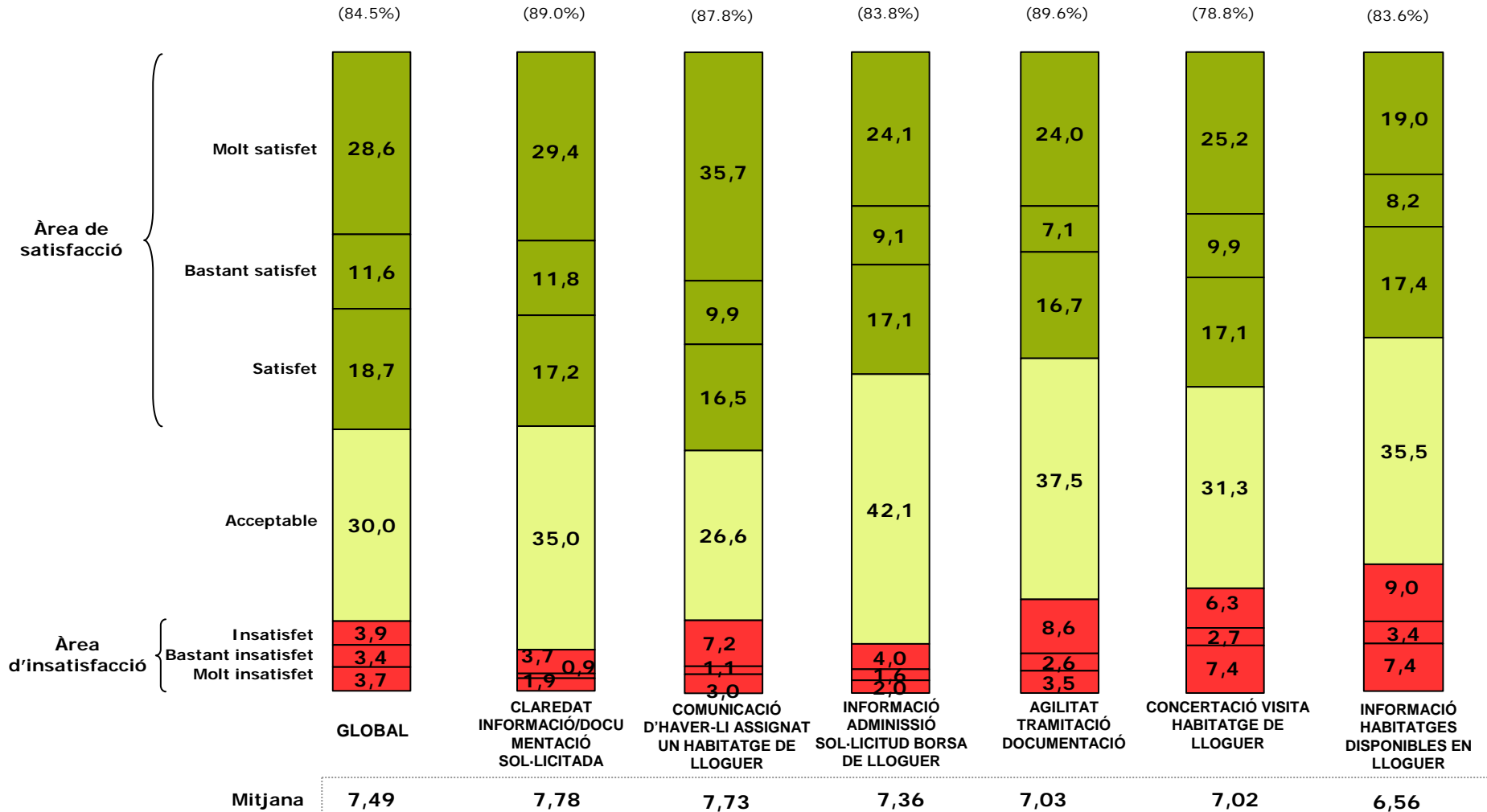
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



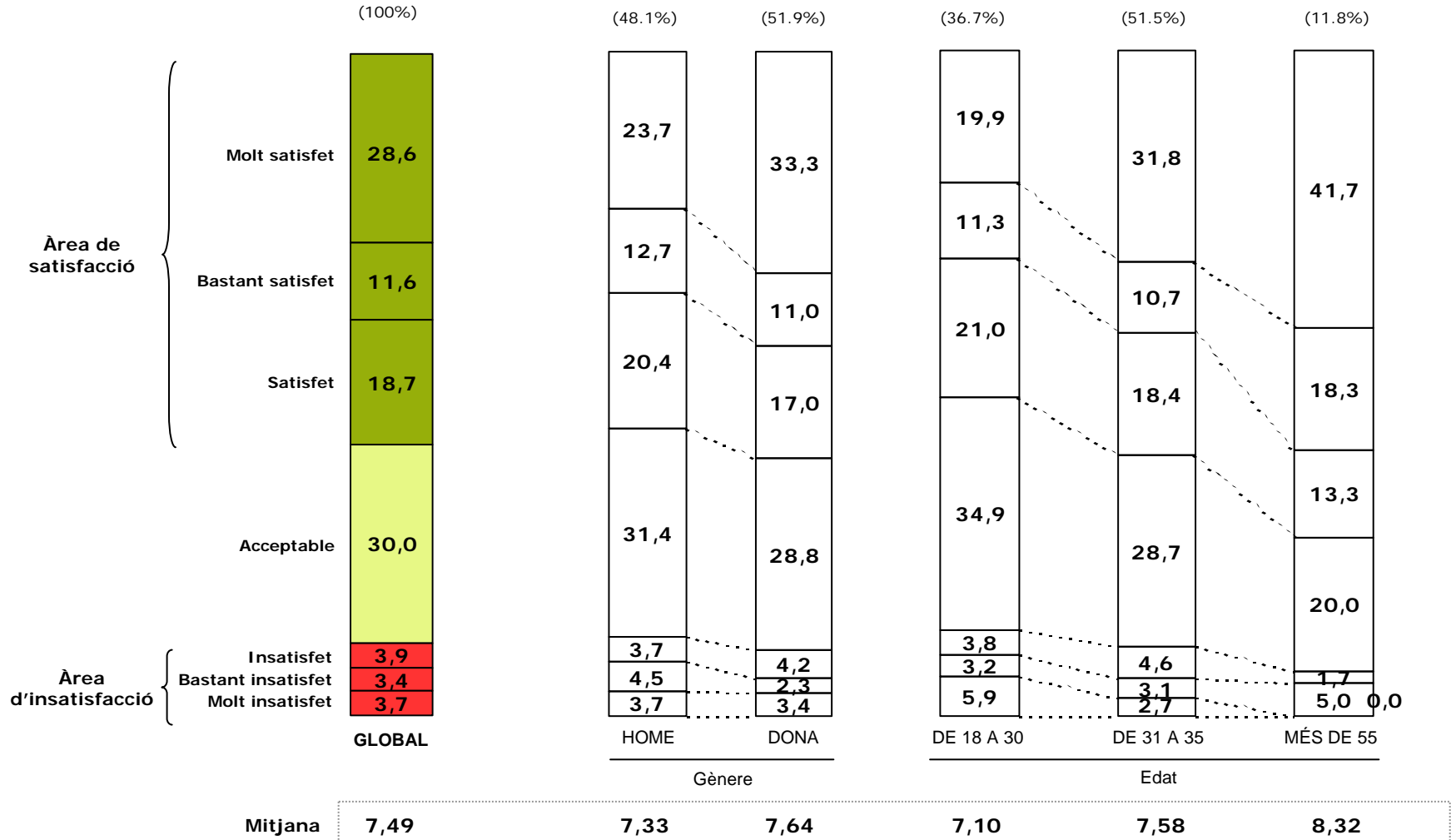
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=509

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



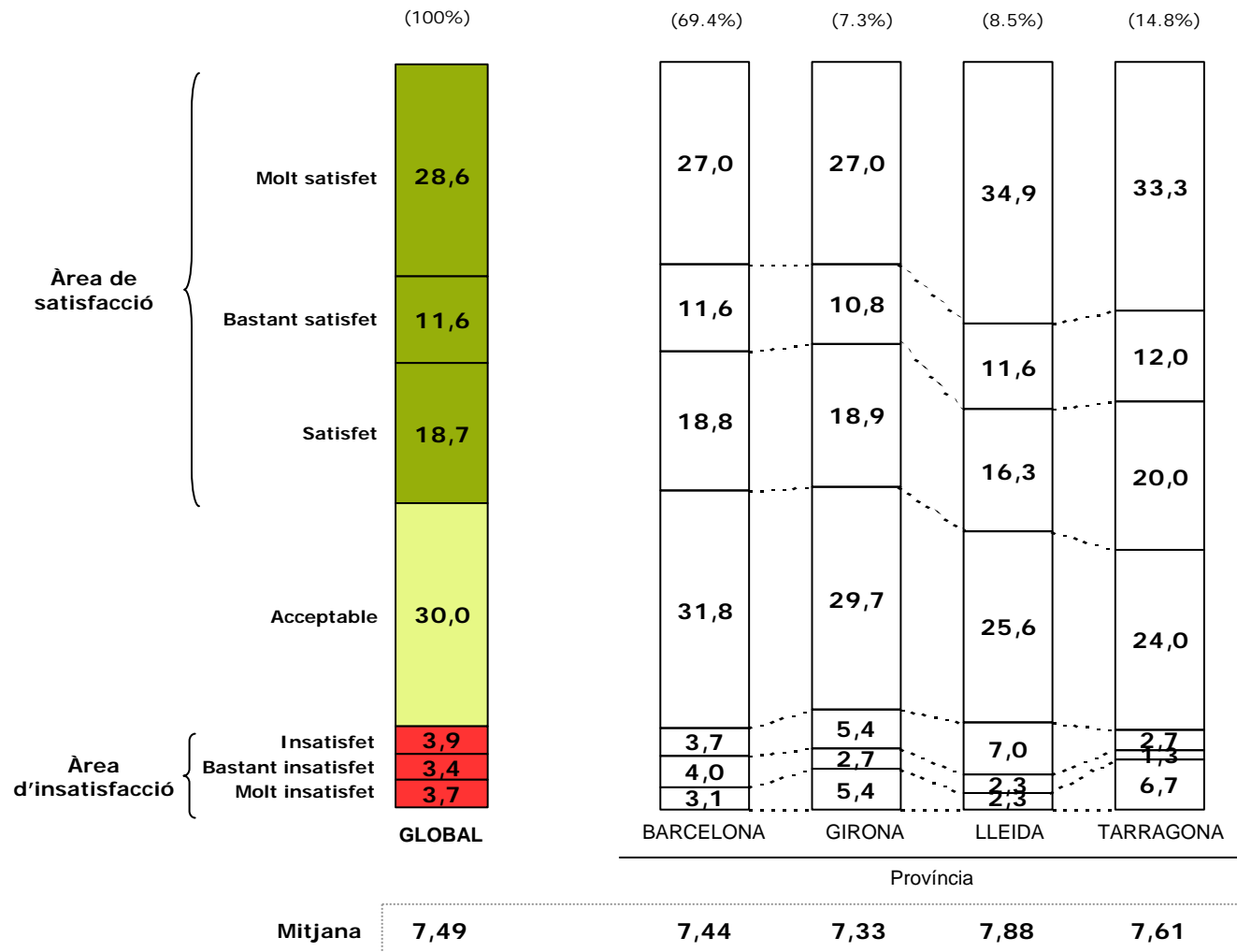
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=509

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



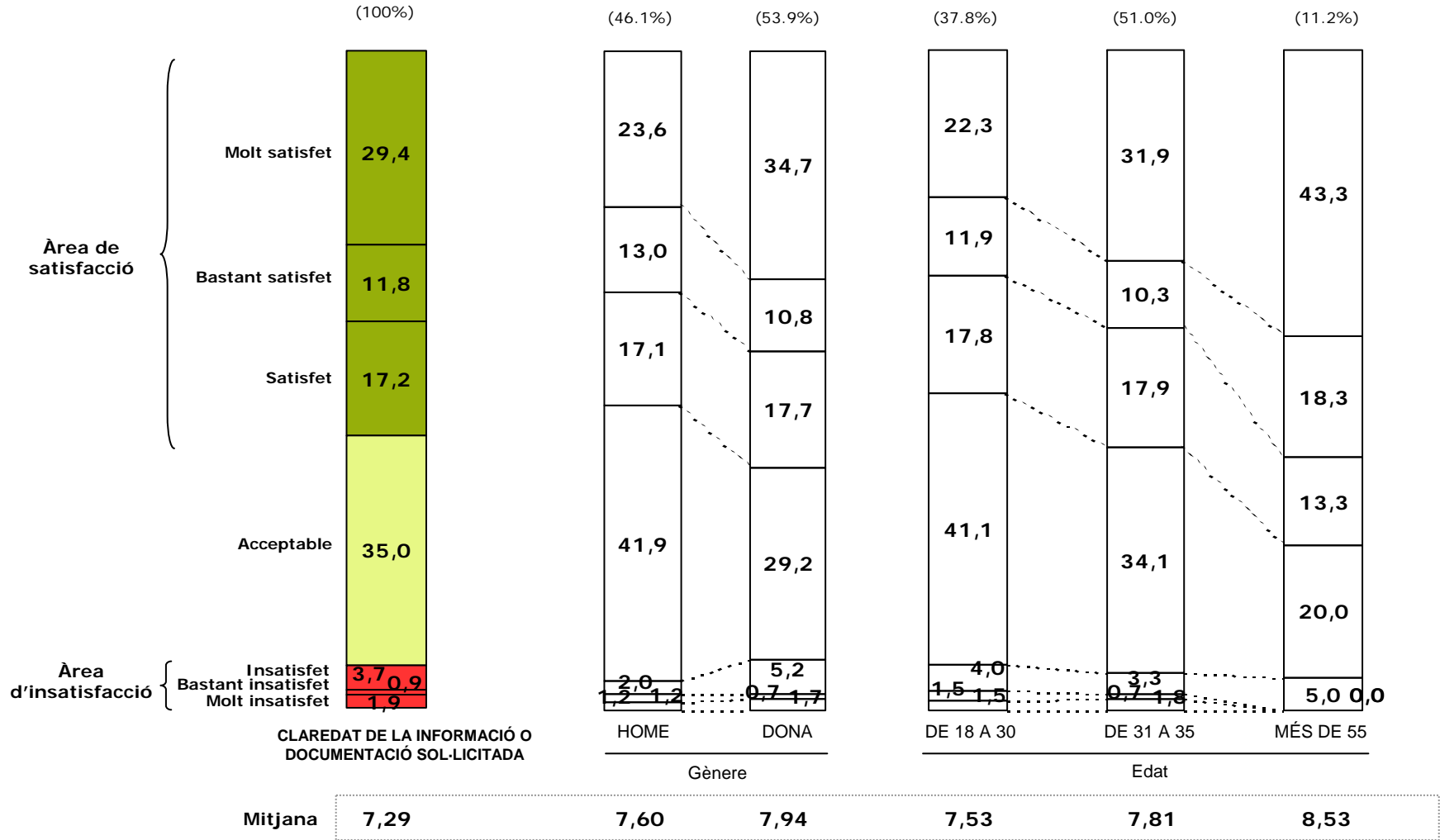
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=534

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



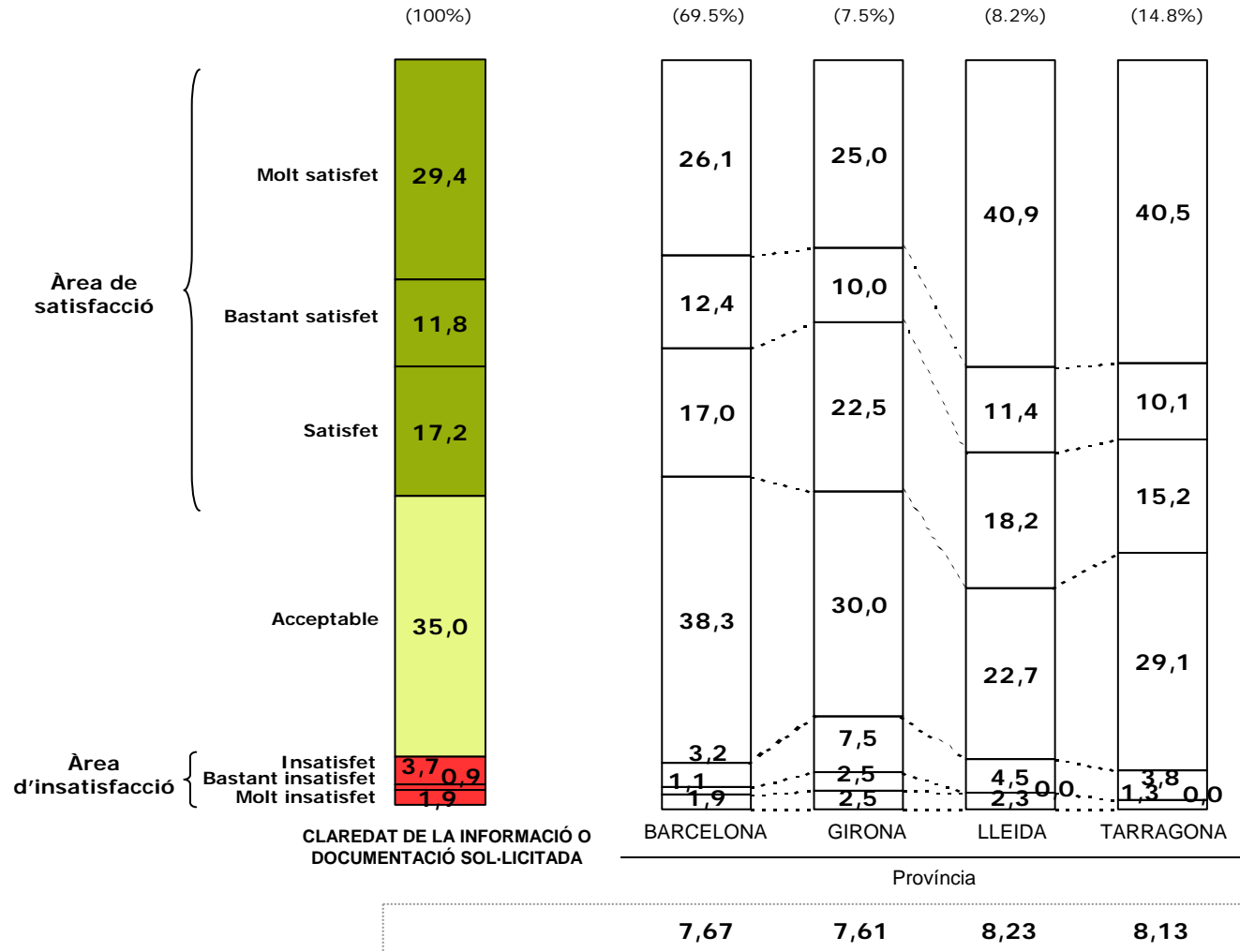
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=534

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



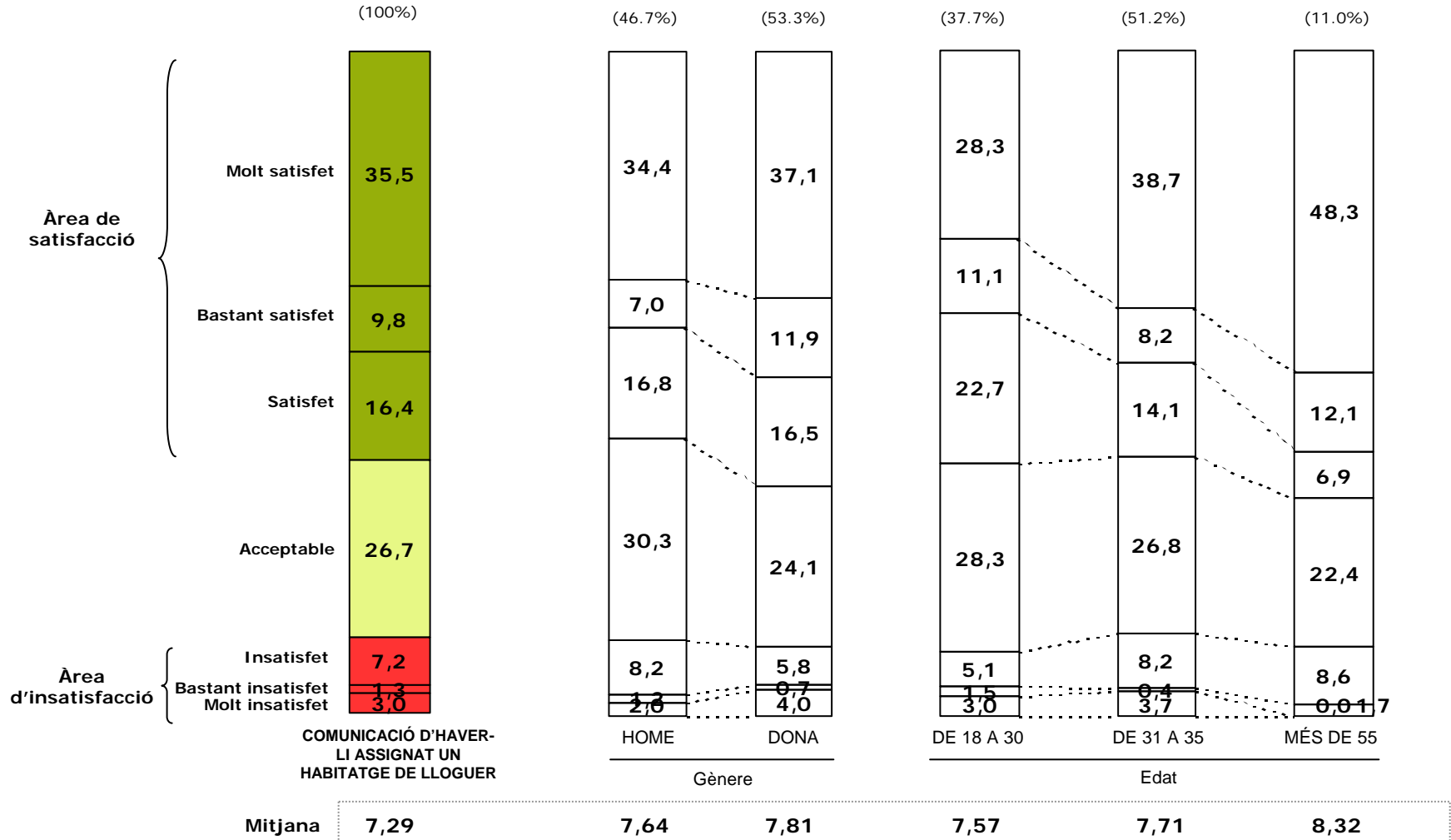
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=527

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



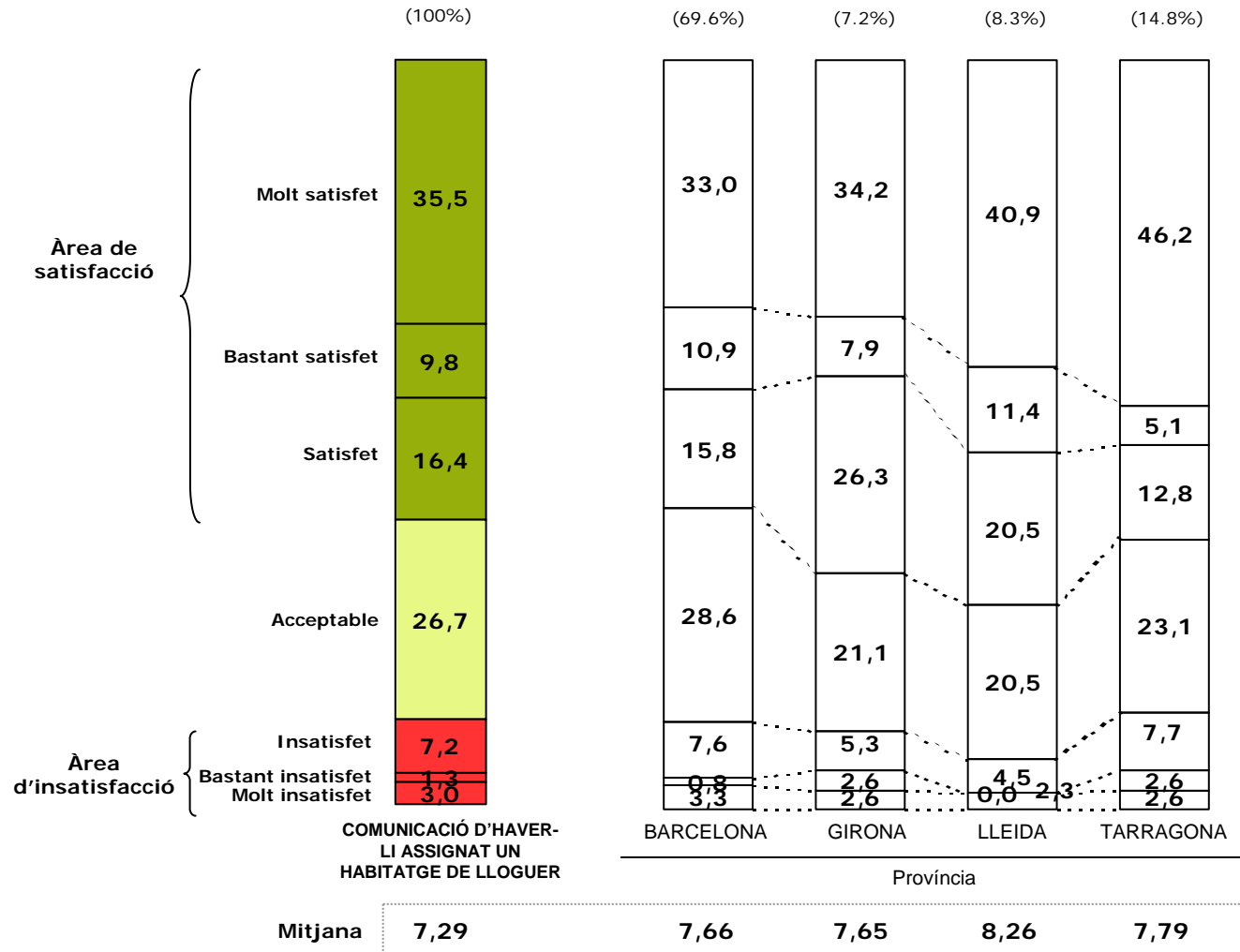
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=527

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



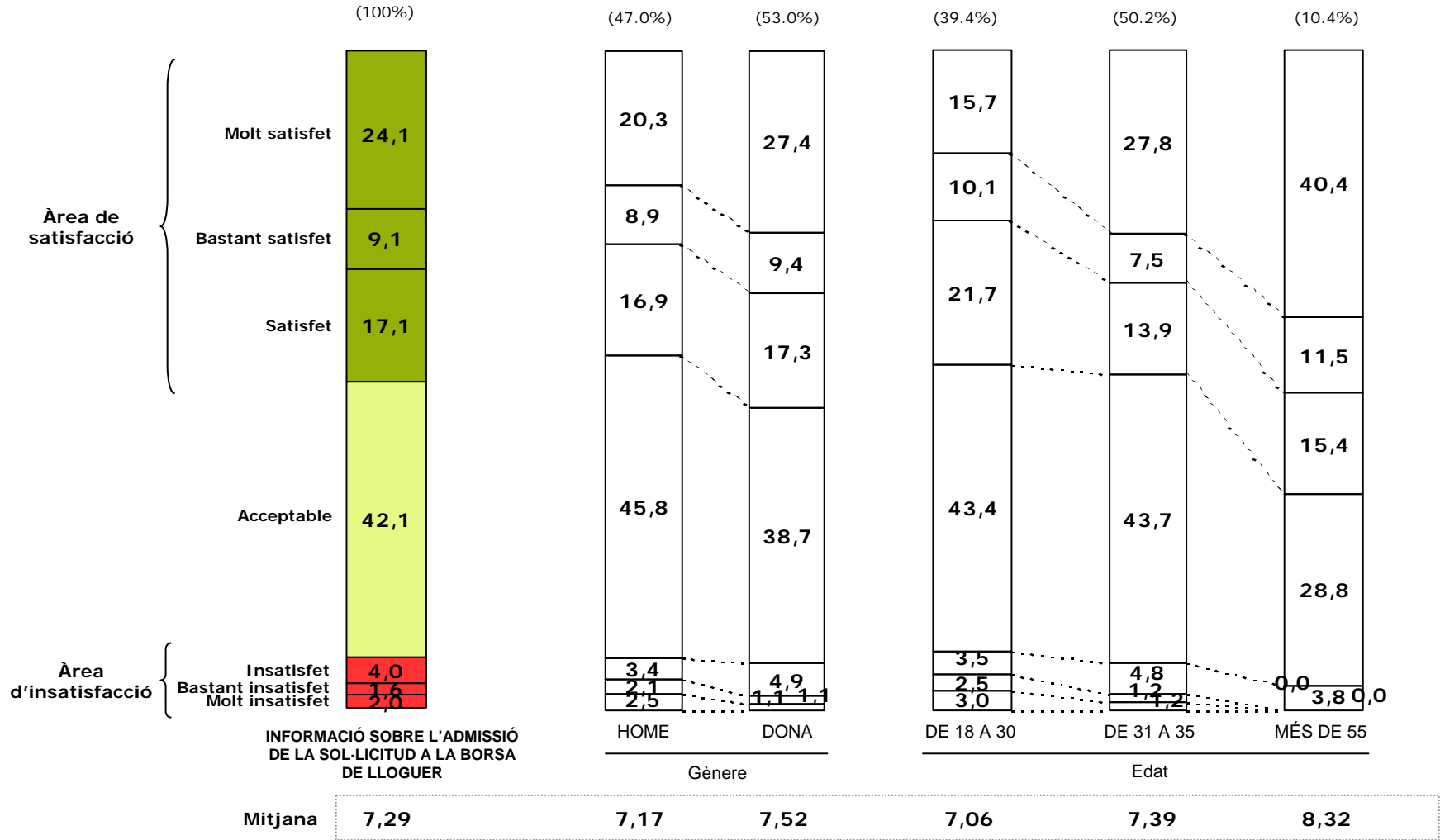
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=503

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



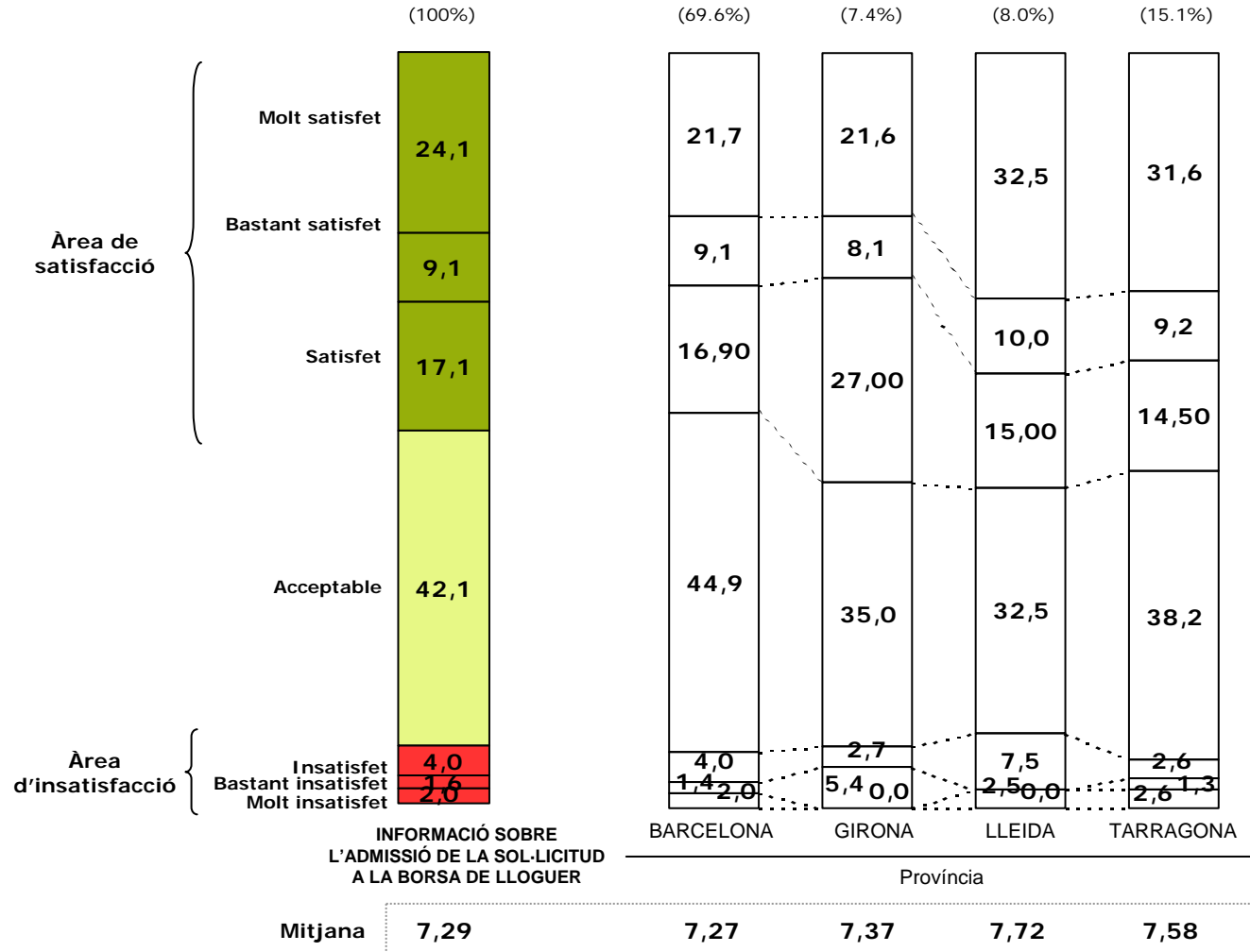
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=503

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



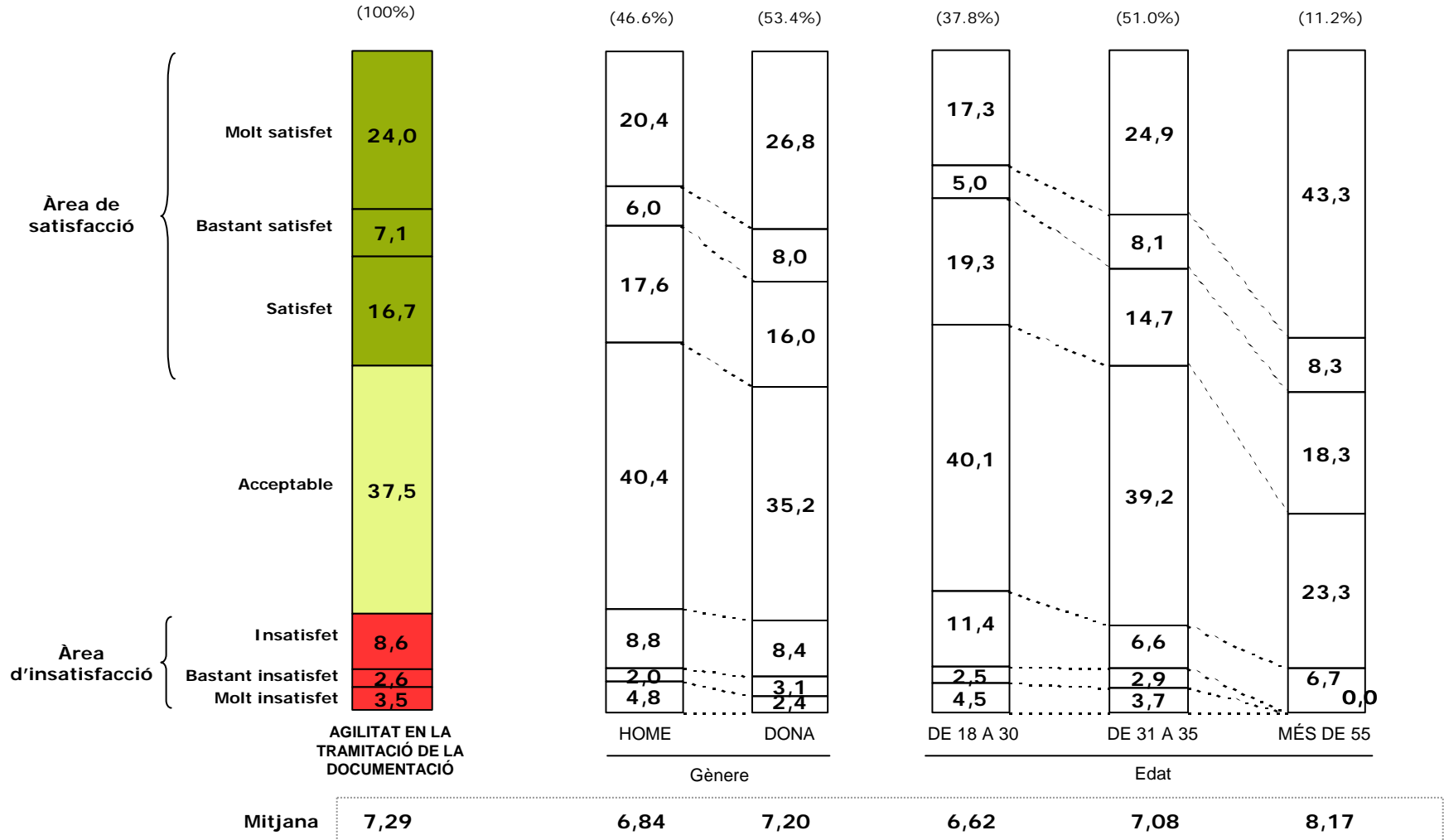
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=539

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



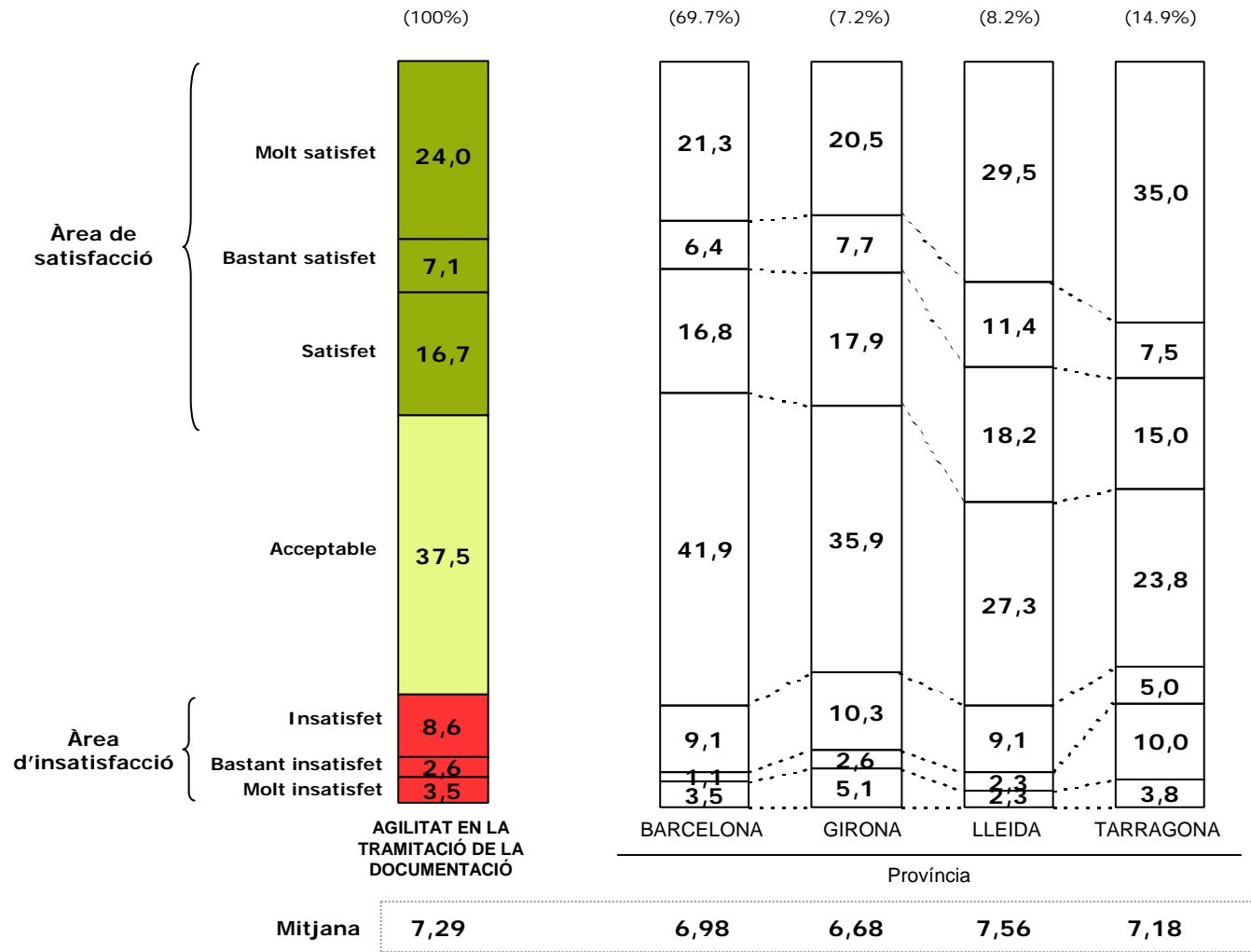
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=539

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



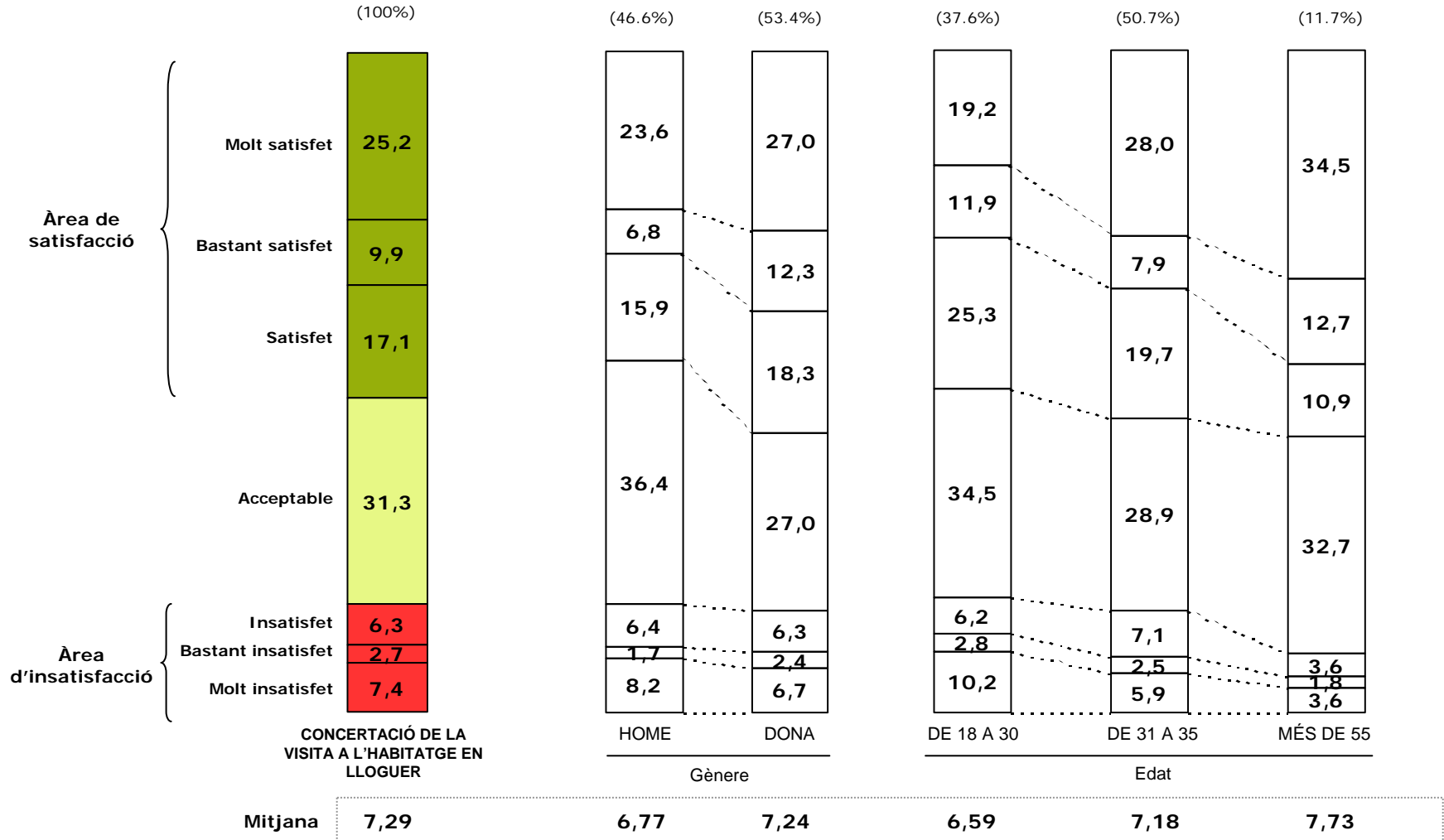
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=473

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



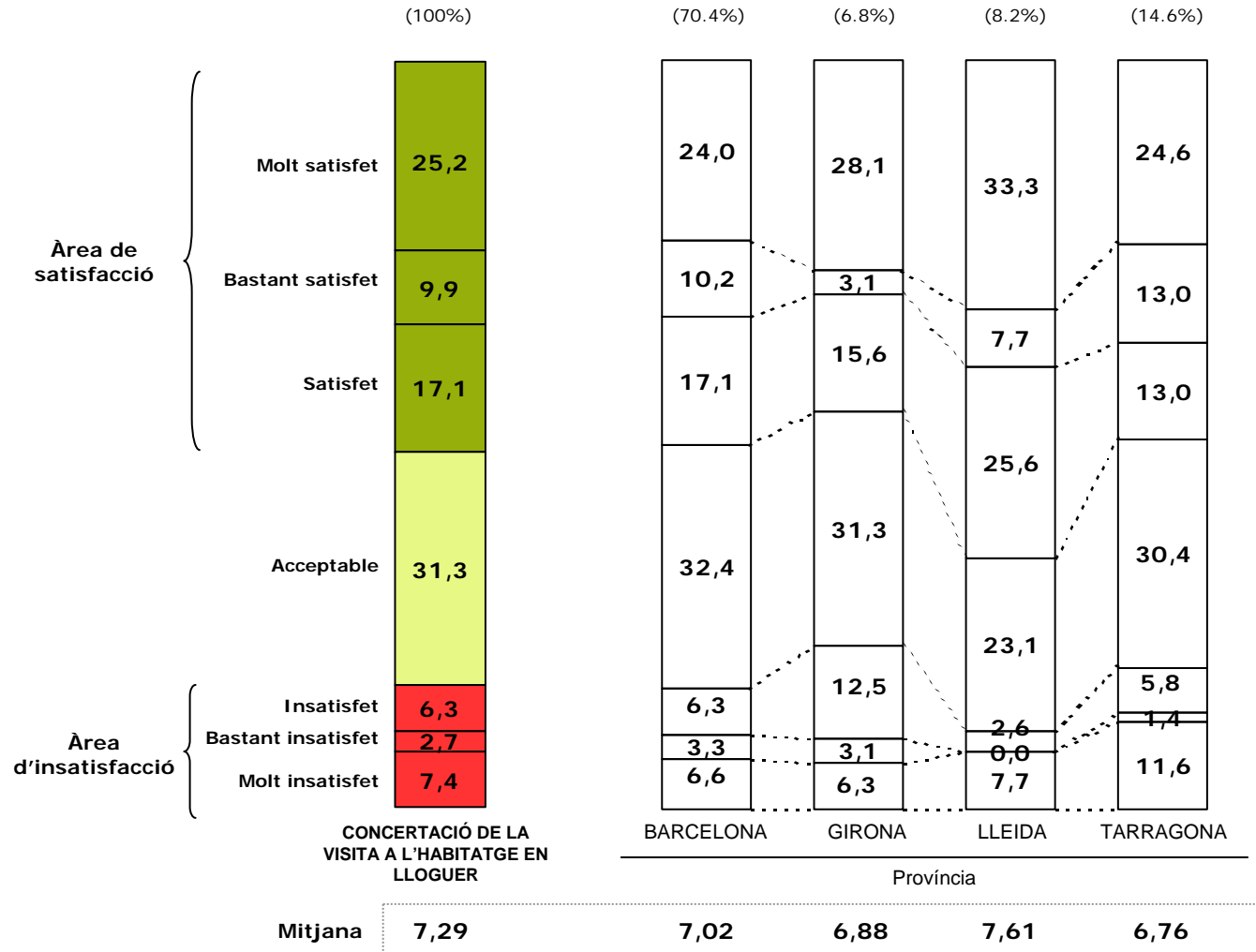
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=473

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



CONCERTACIÓ DE LA VISITA A L'HABITATGE EN LLOGUER

Província

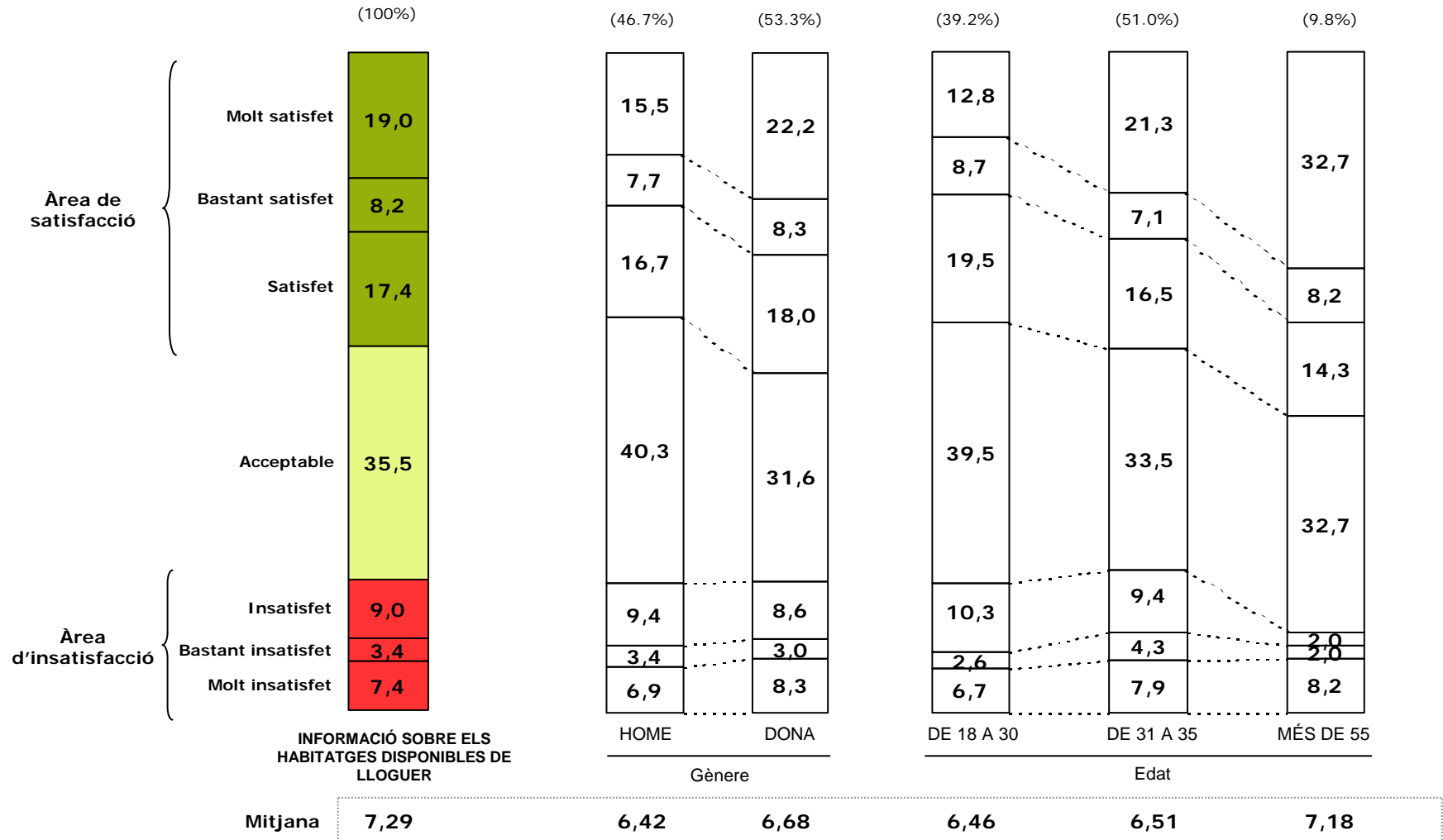
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=499

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



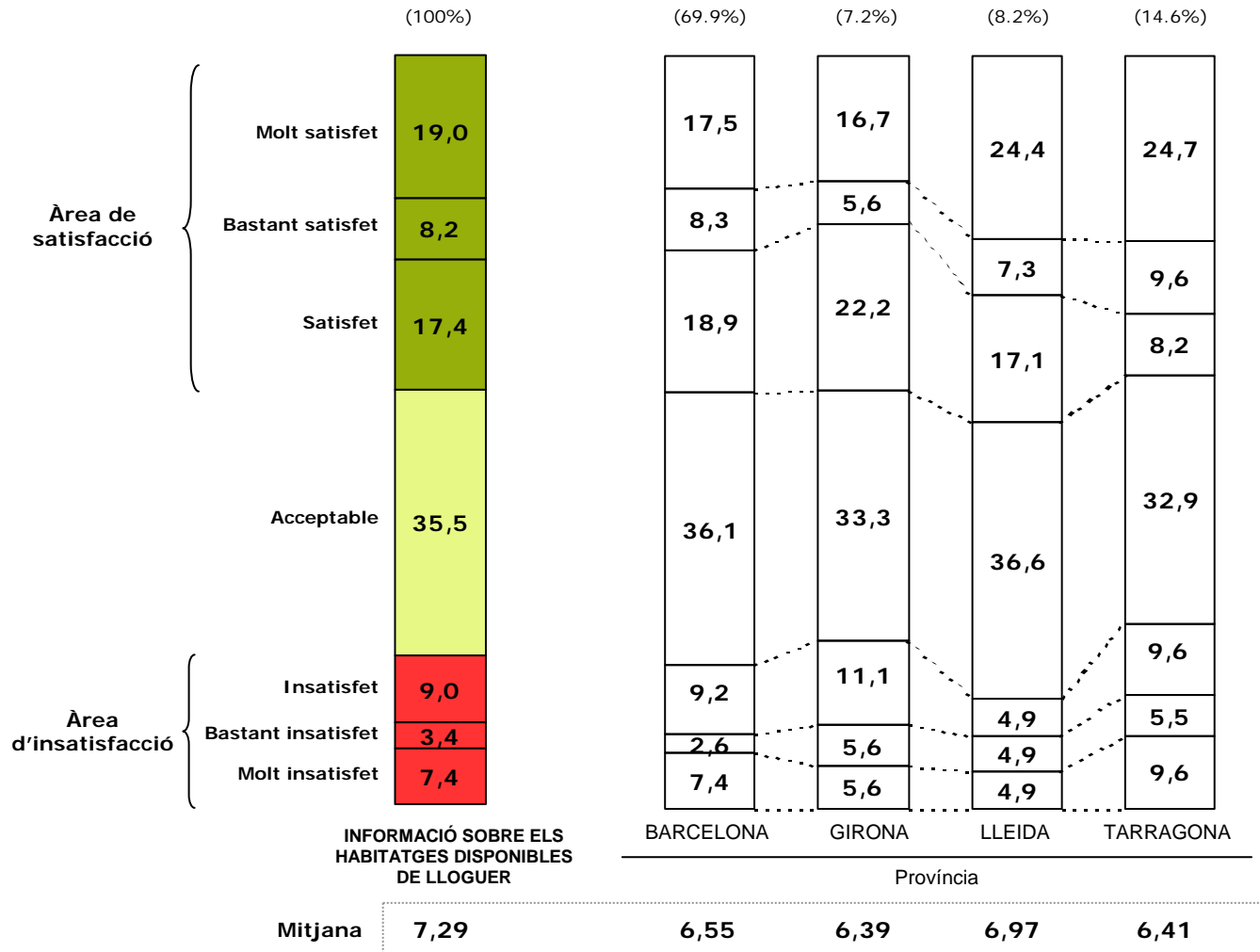
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=499

SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS ABANS DE LA SGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

Resultats en %



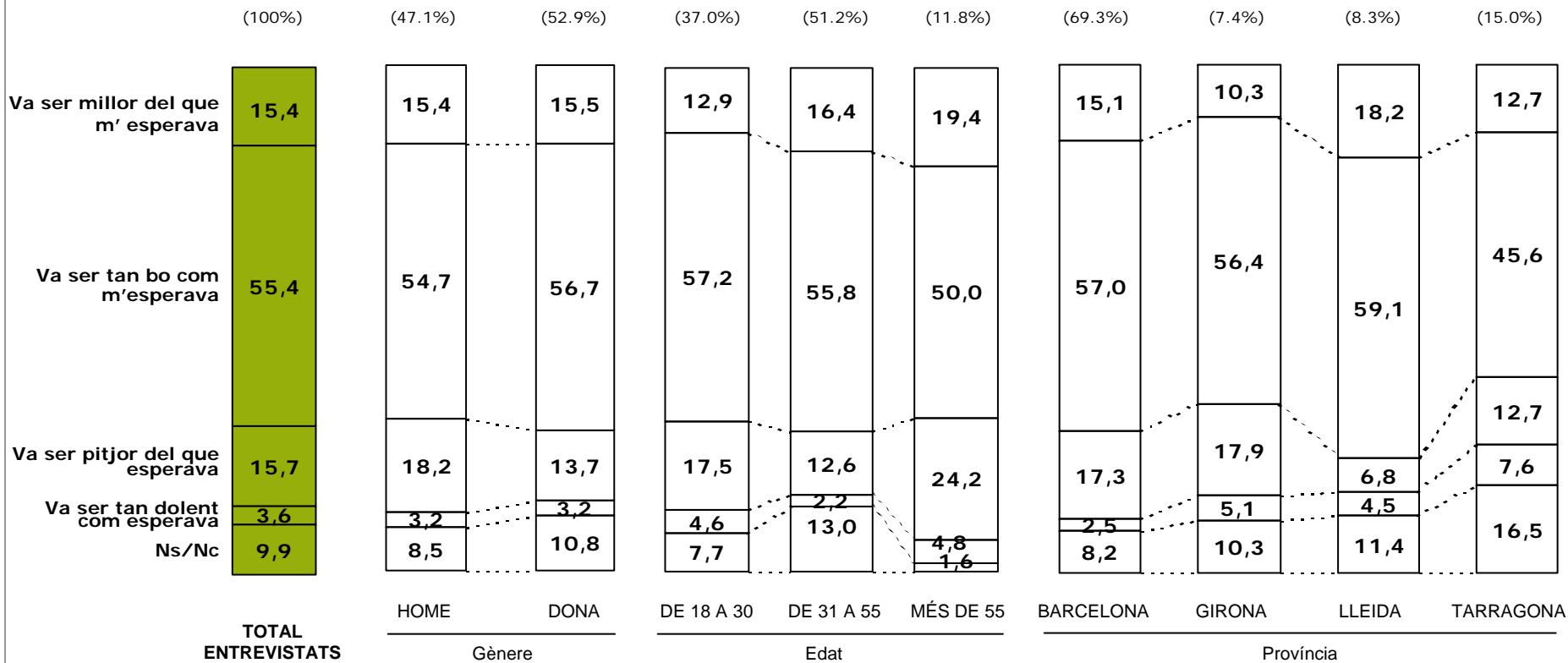
INFORMACIÓ SOBRE ELS HABITATGES DISPONIBLES DE LLOGUER

PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.7 LA VISITA DEL SEU HABITATGE AMB EL PERSONAL D'ADIGSA...

n: Entrevistats=527

Resultats en %



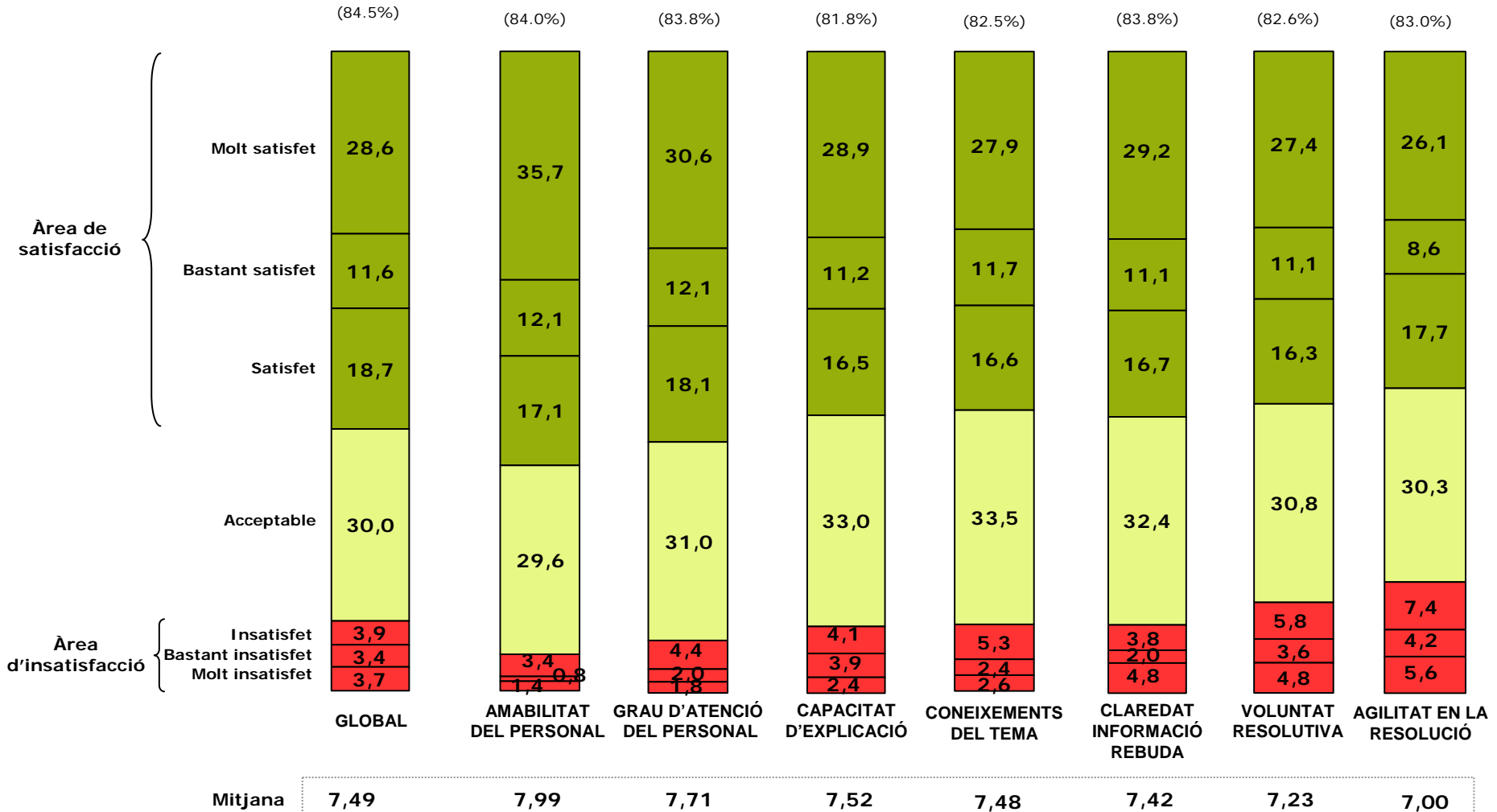
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



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

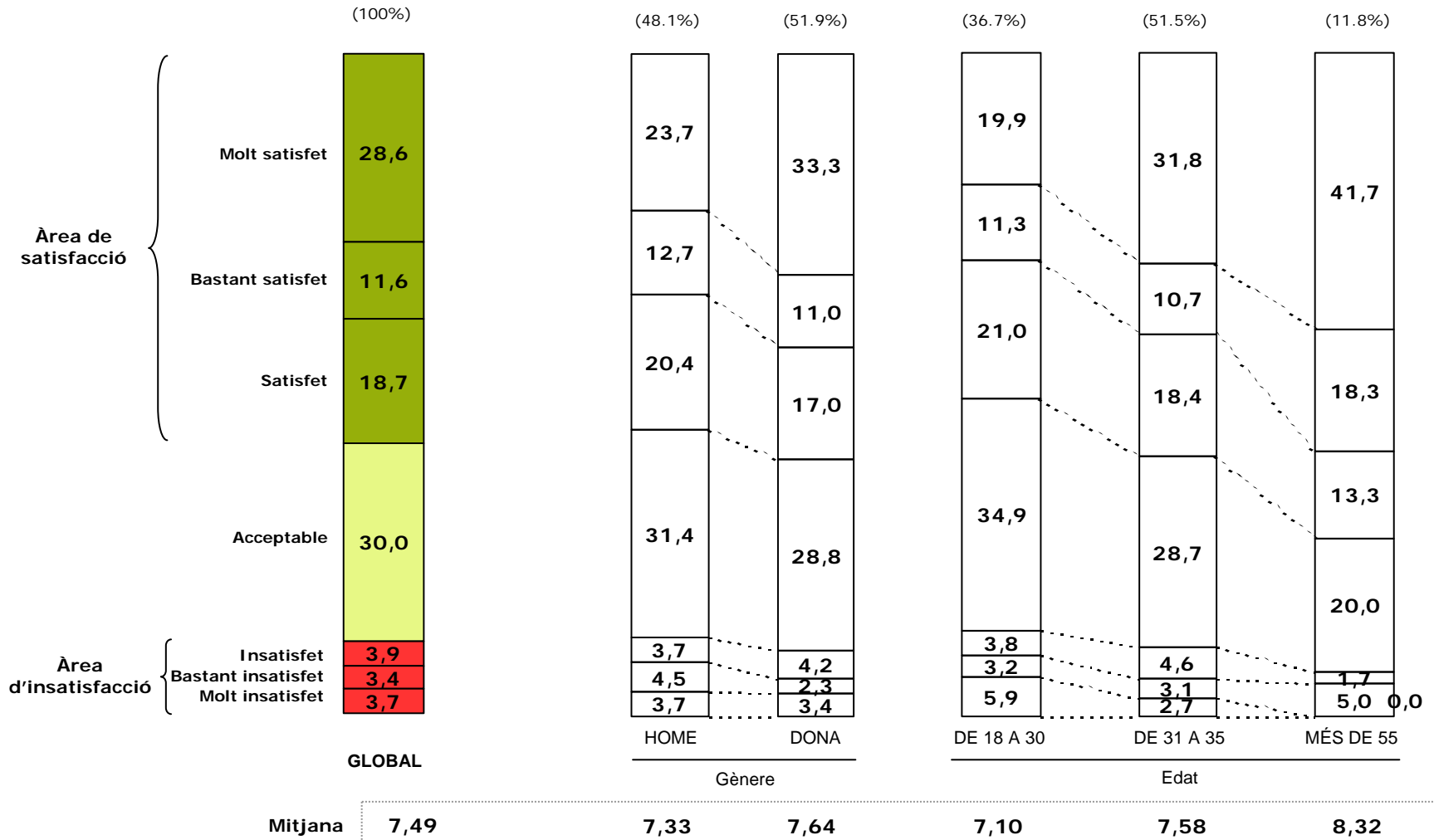
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=509

Resultats en %



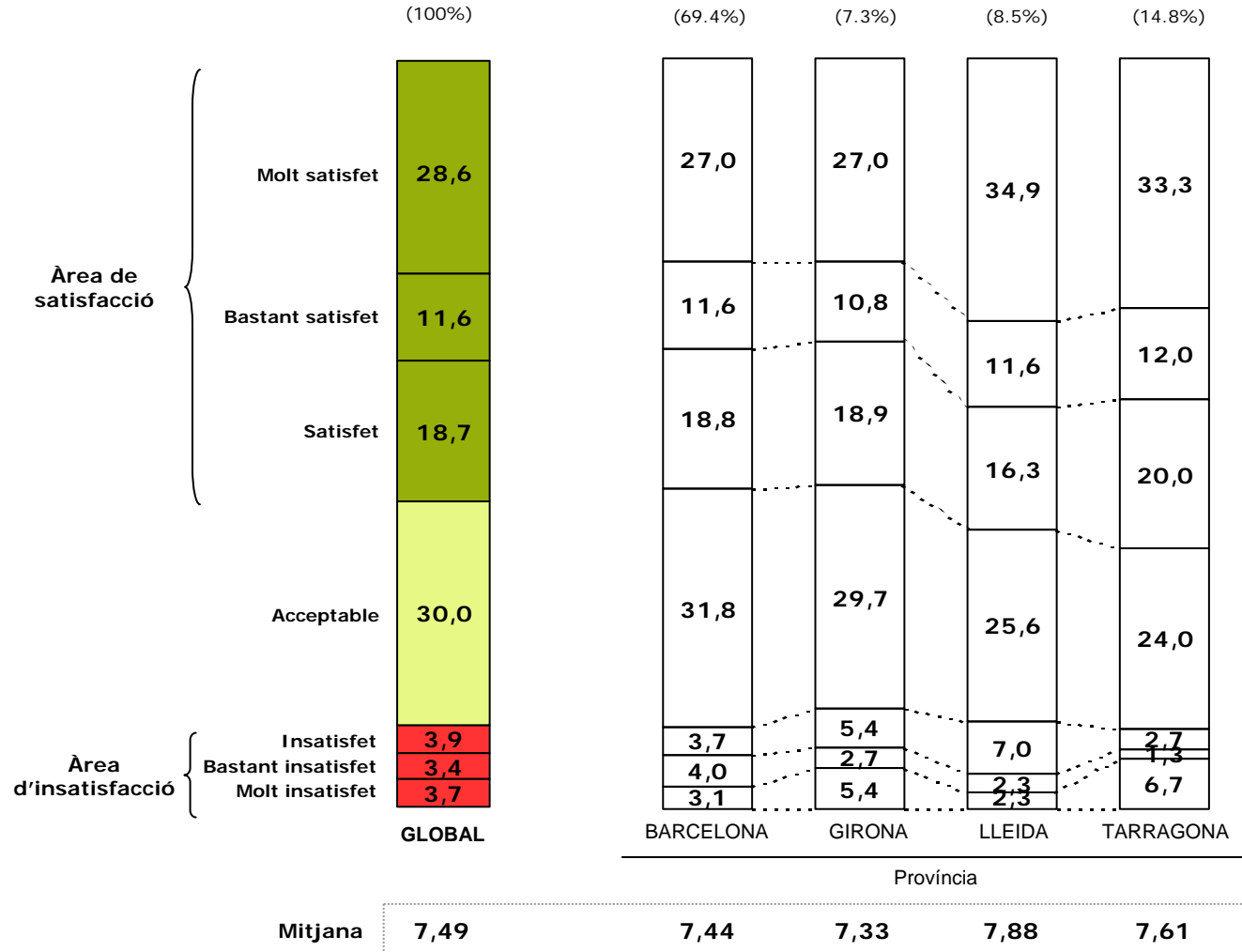
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=509

Resultats en %



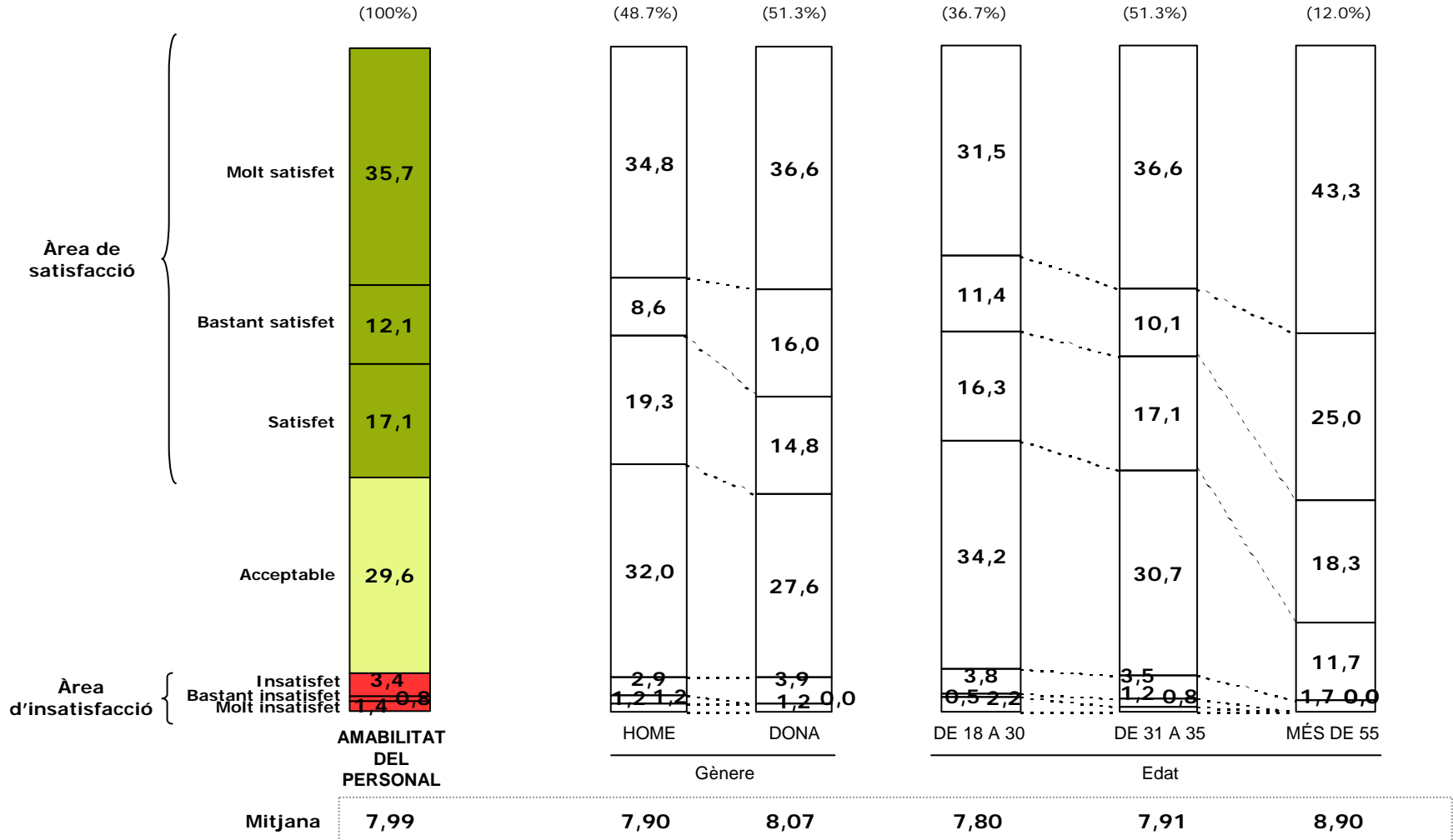
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=504

Resultats en %



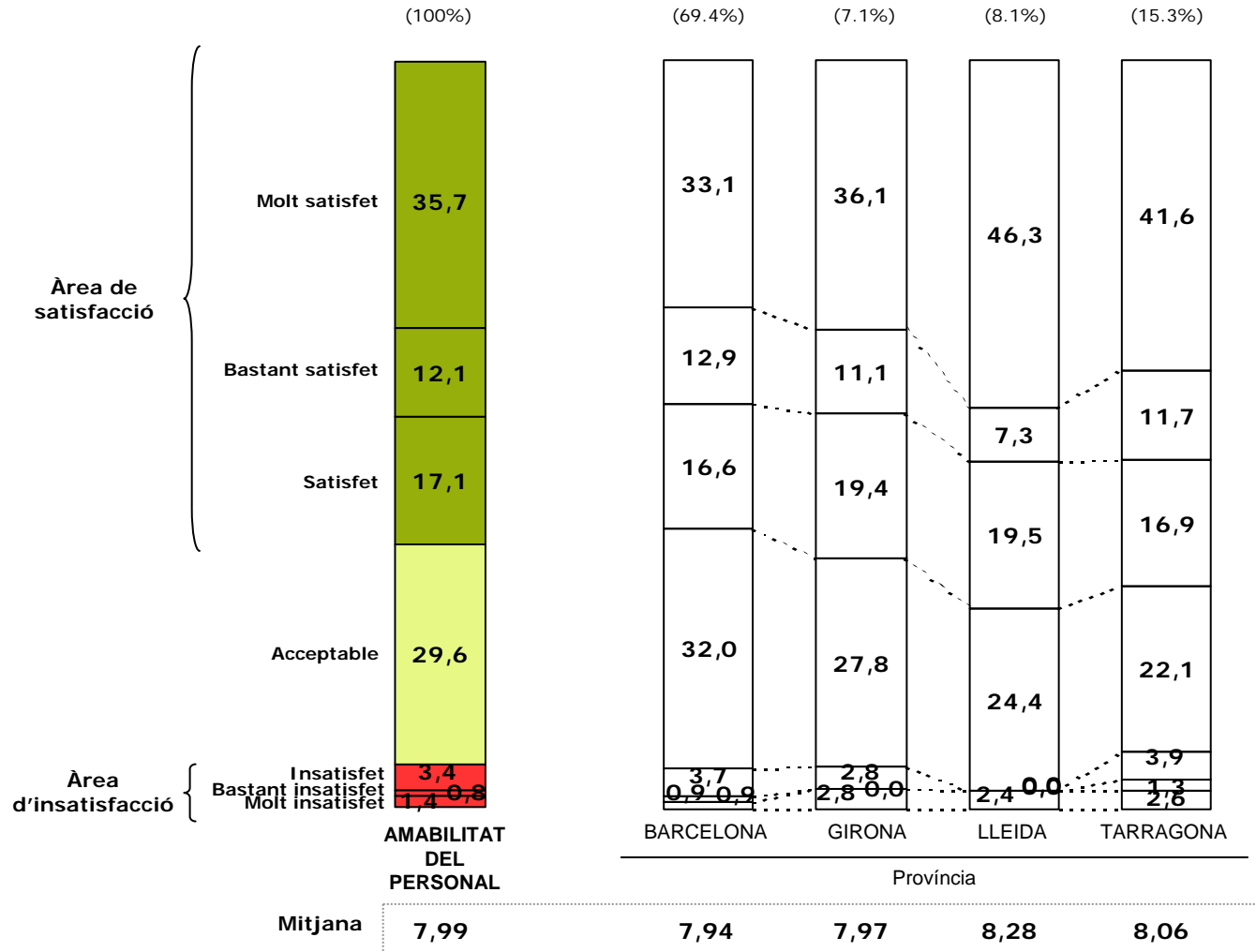
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=504

Resultats en %



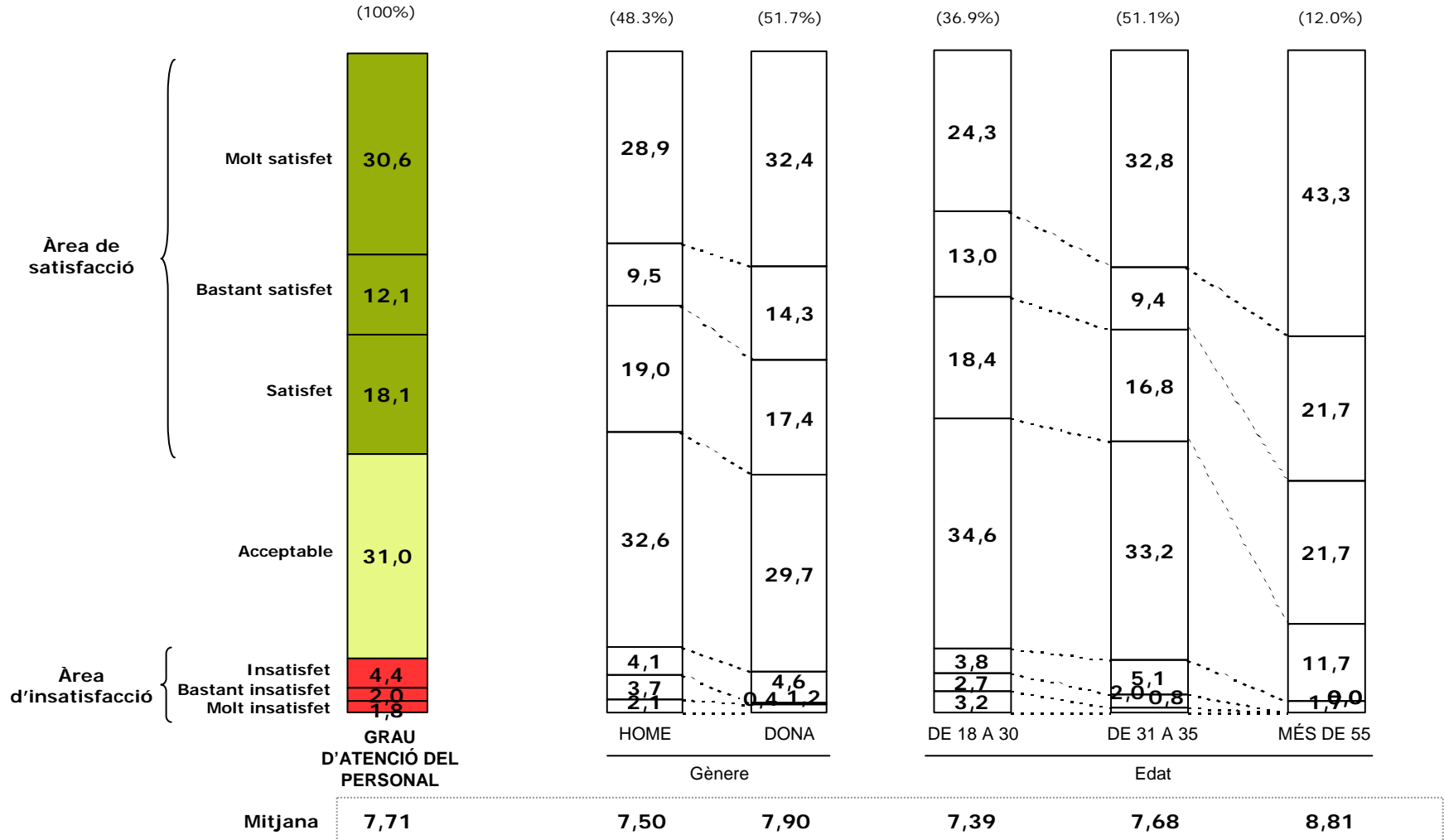
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=505

Resultats en %



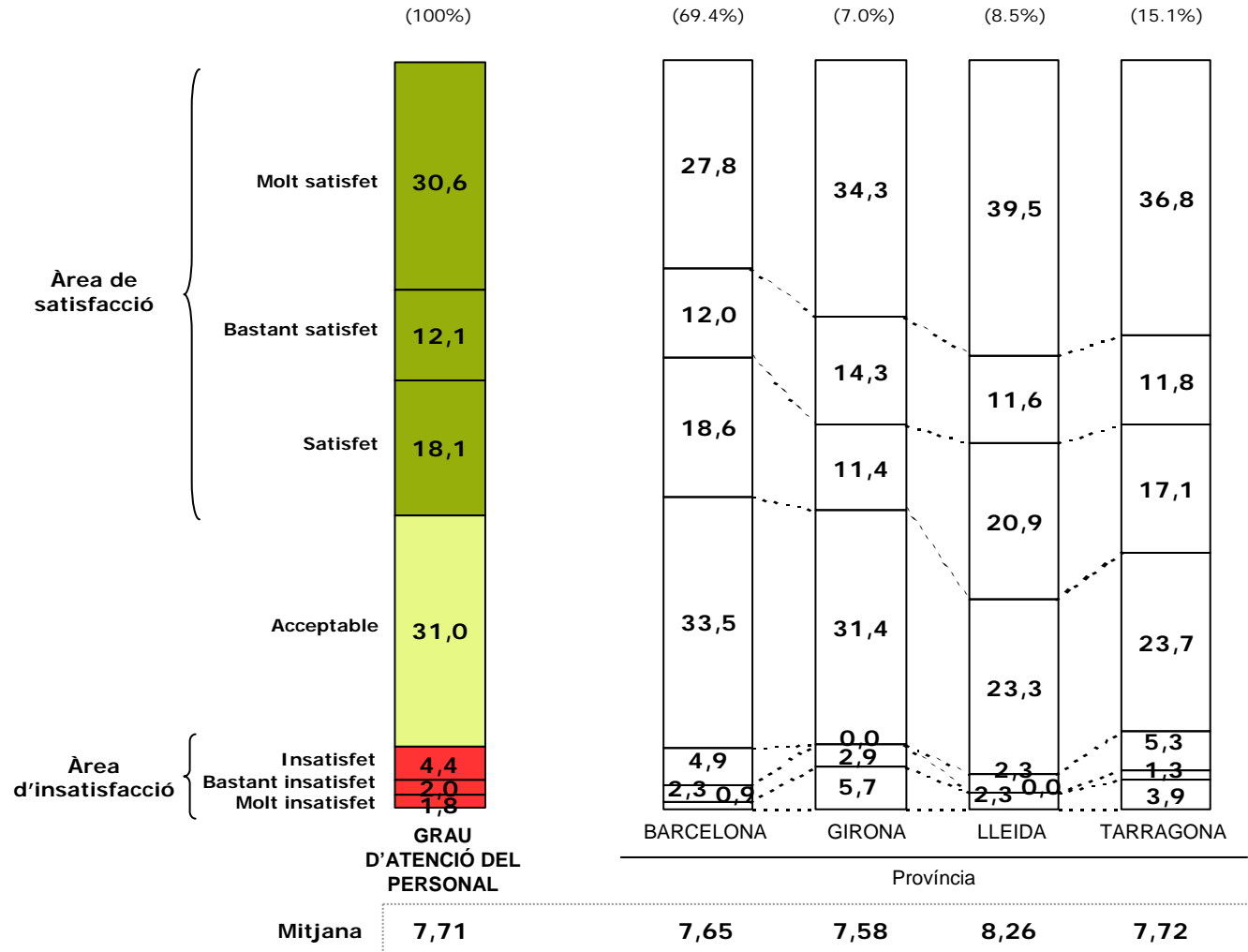
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=505

Resultats en %



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

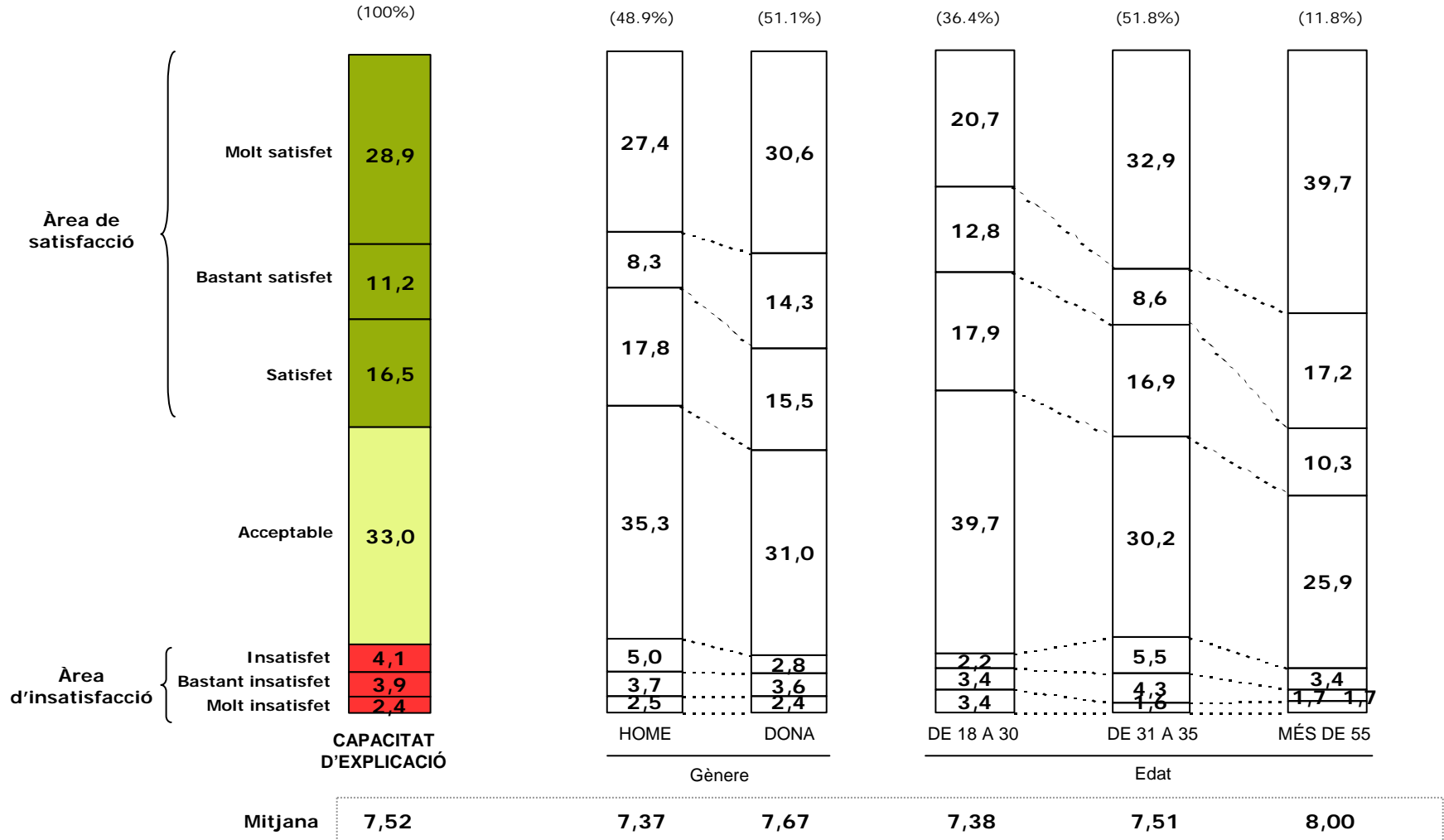
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=491

Resultats en %



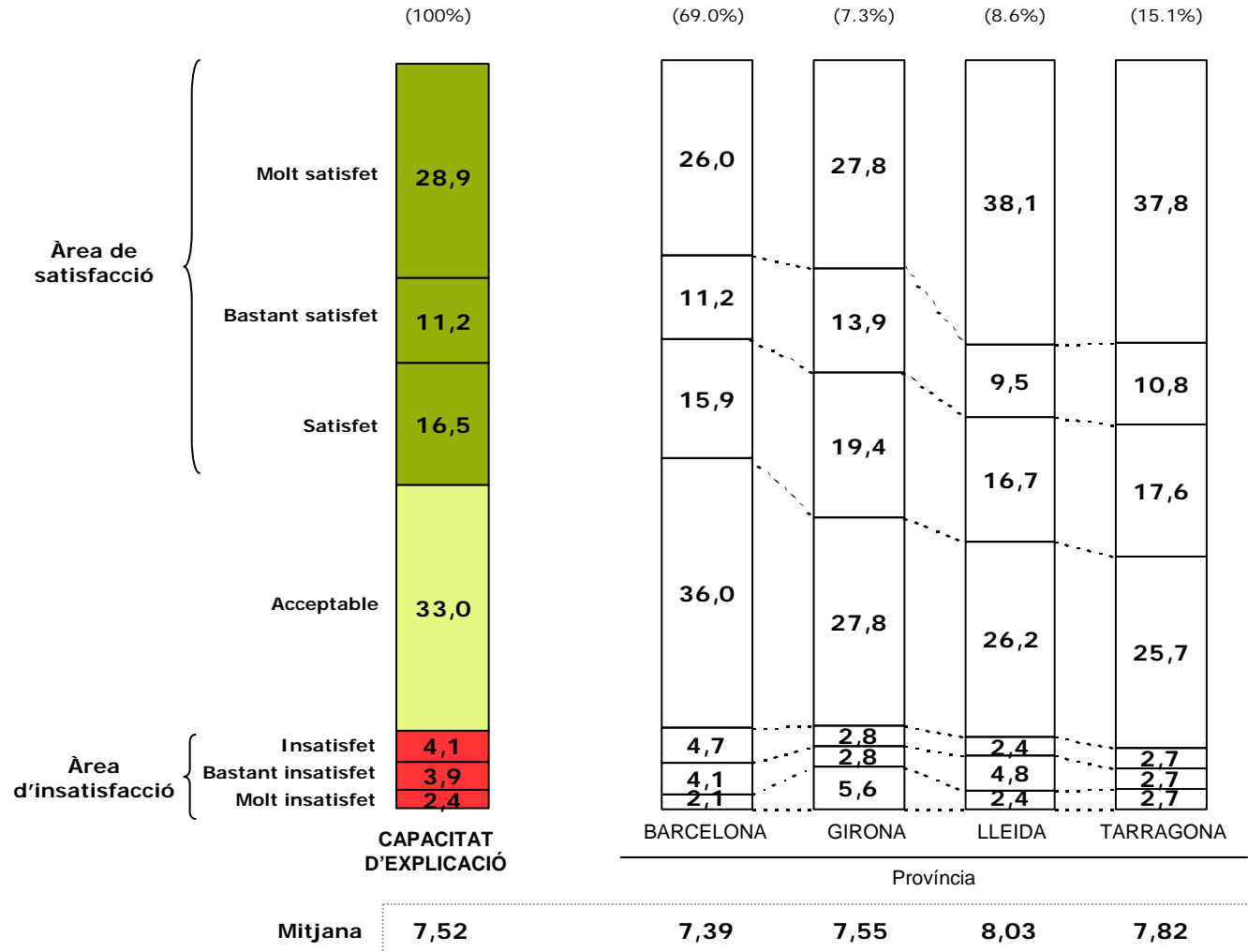
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=491

Resultats en %



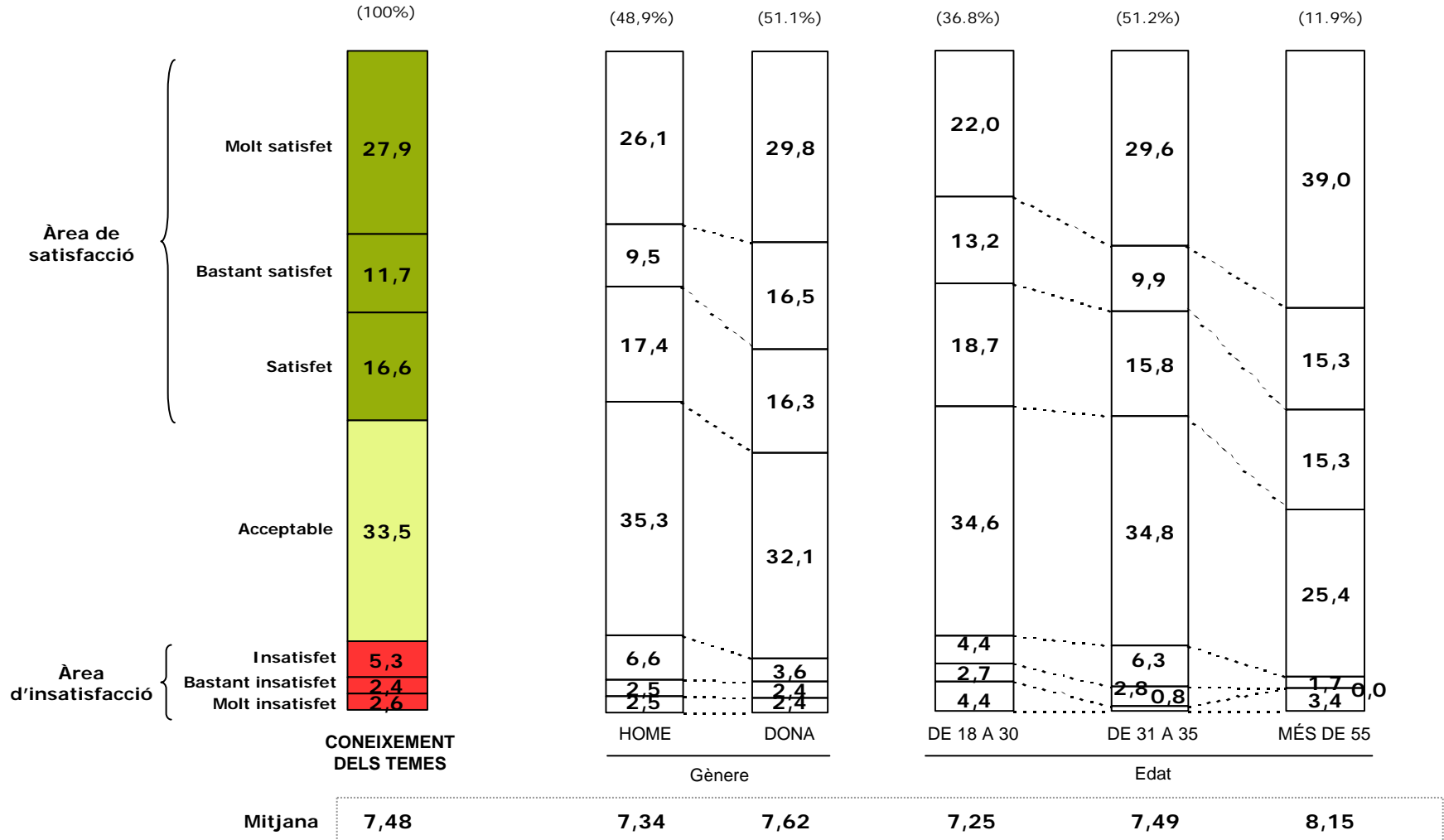
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=495

Resultats en %



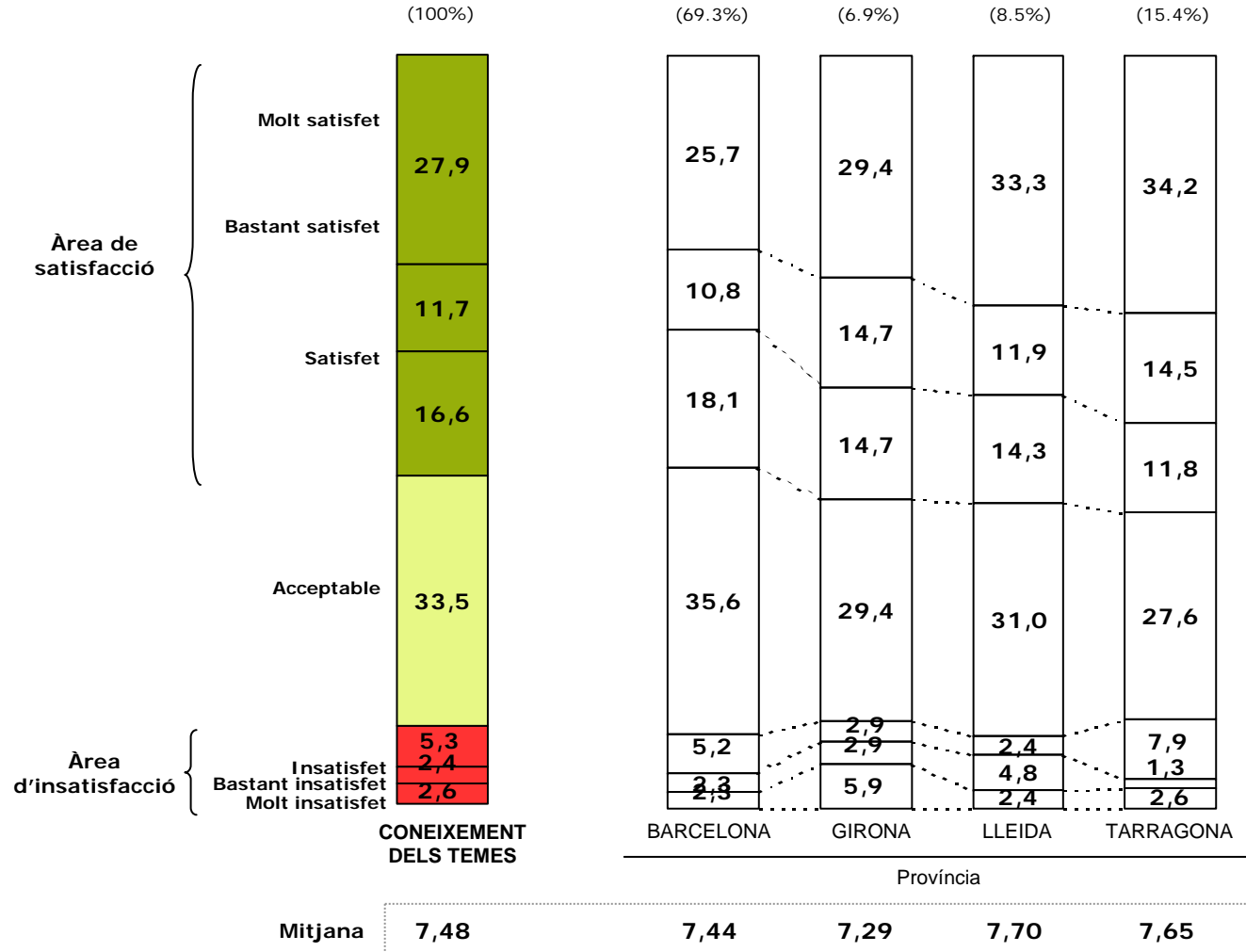
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=495

Resultats en %



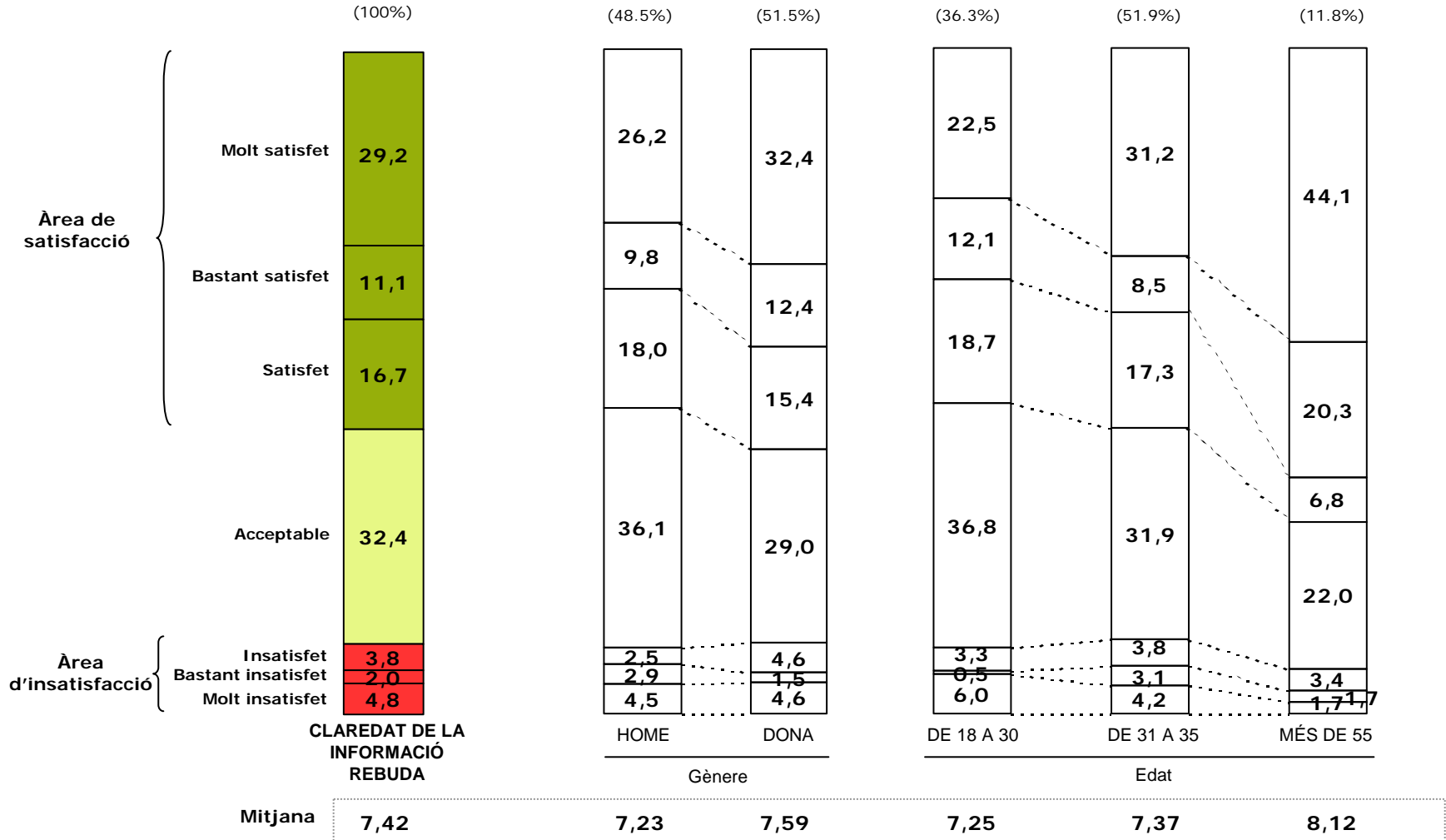
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=503

Resultats en %



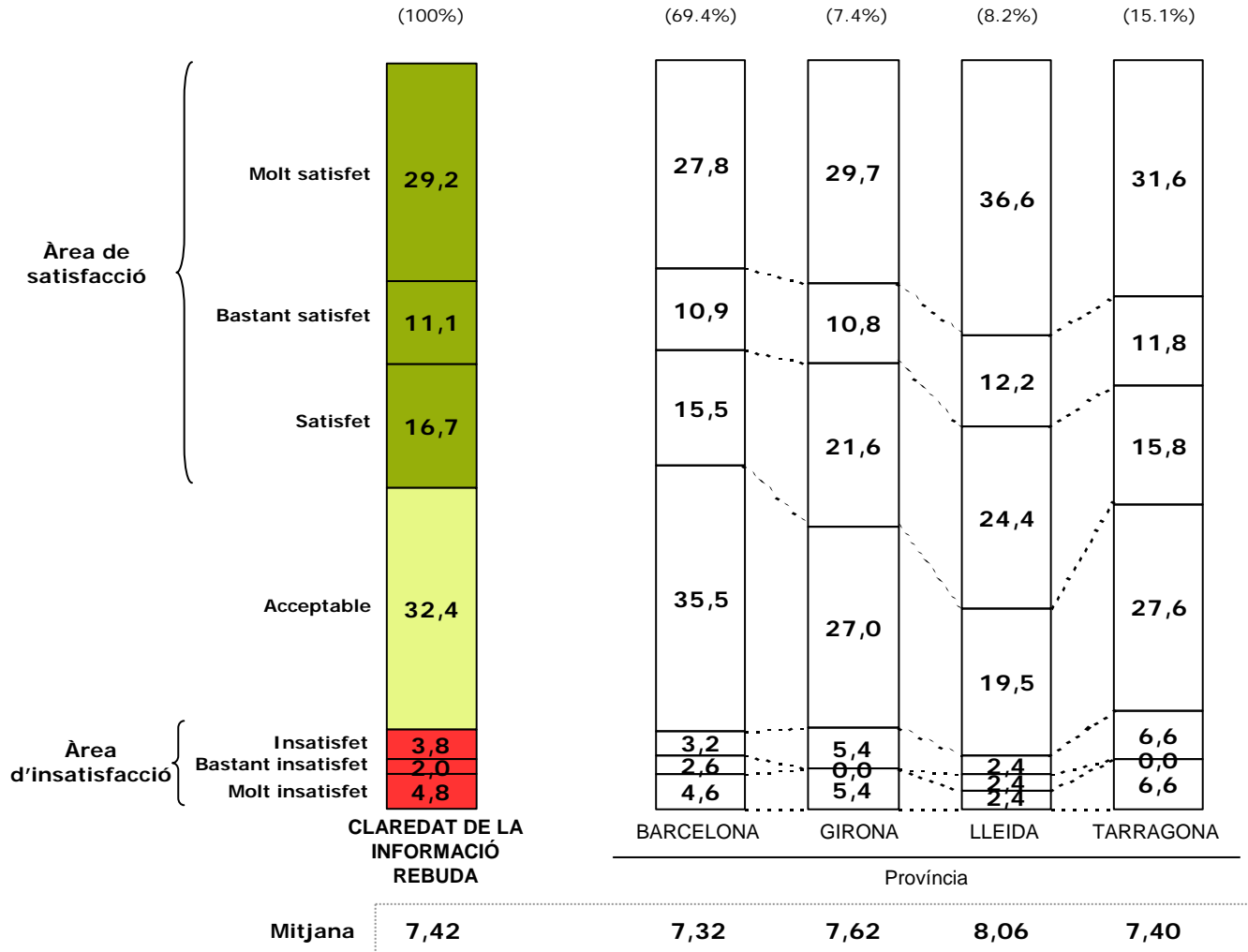
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=503

Resultats en %



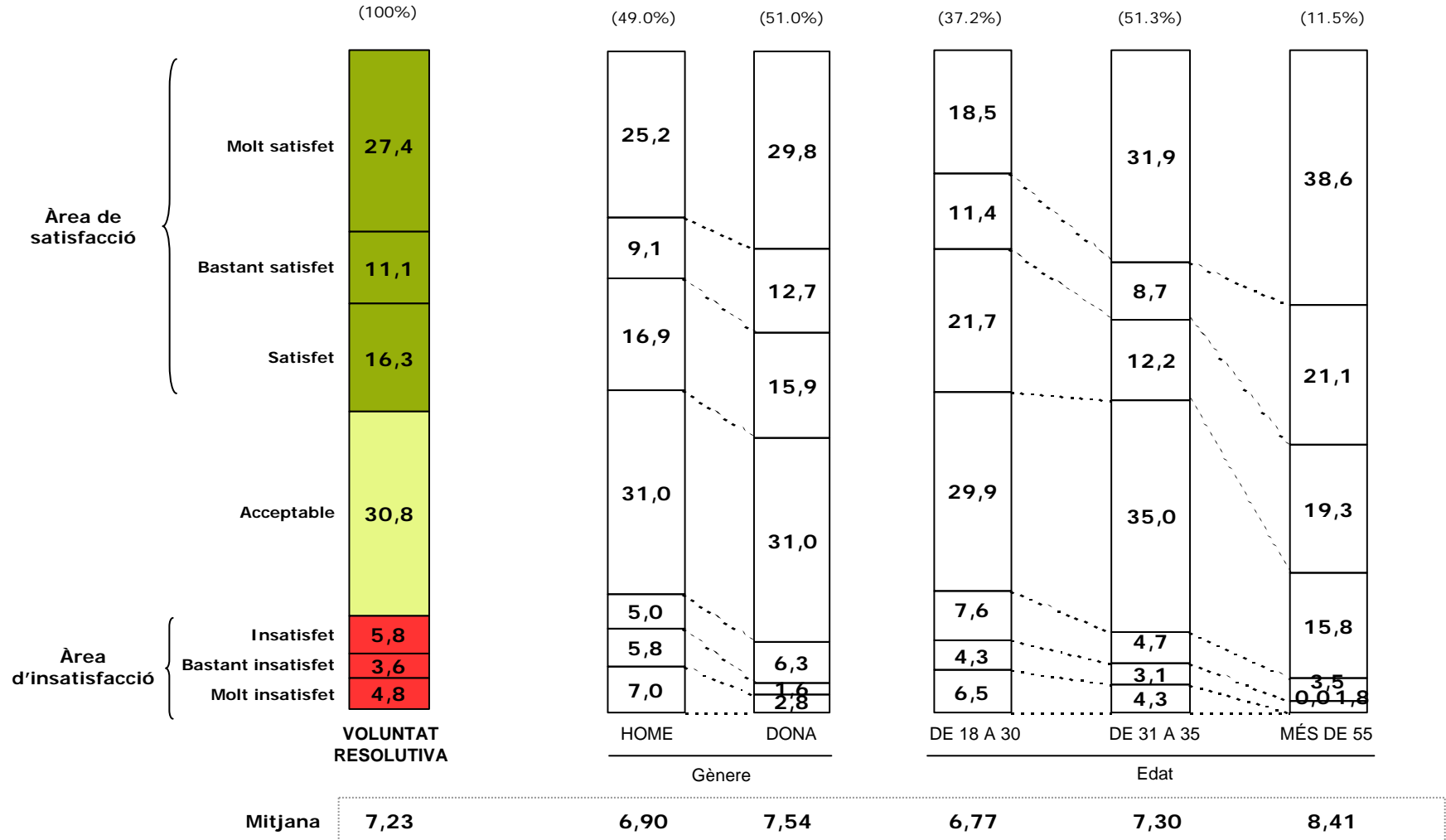
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=496

Resultats en %



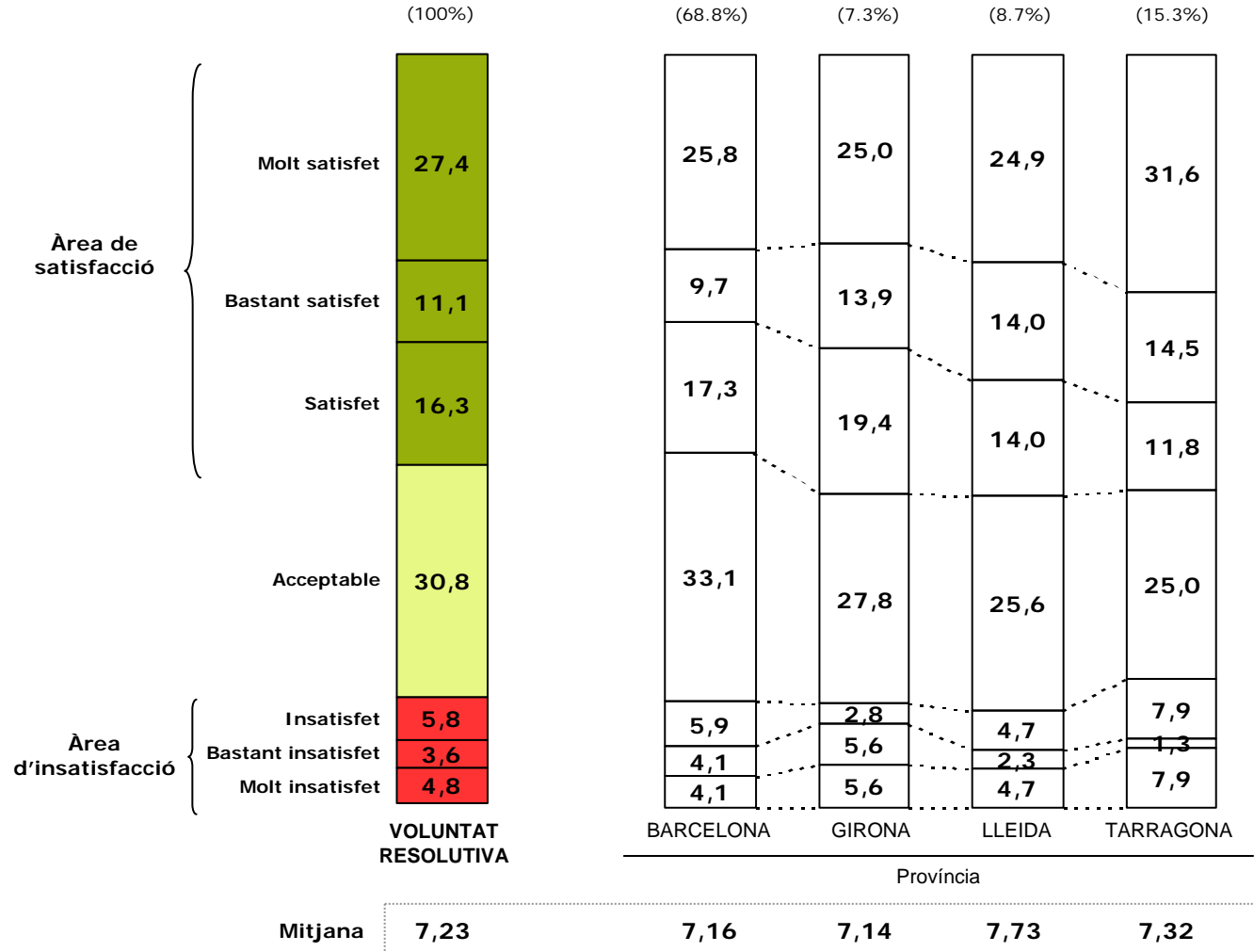
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=496

Resultats en %



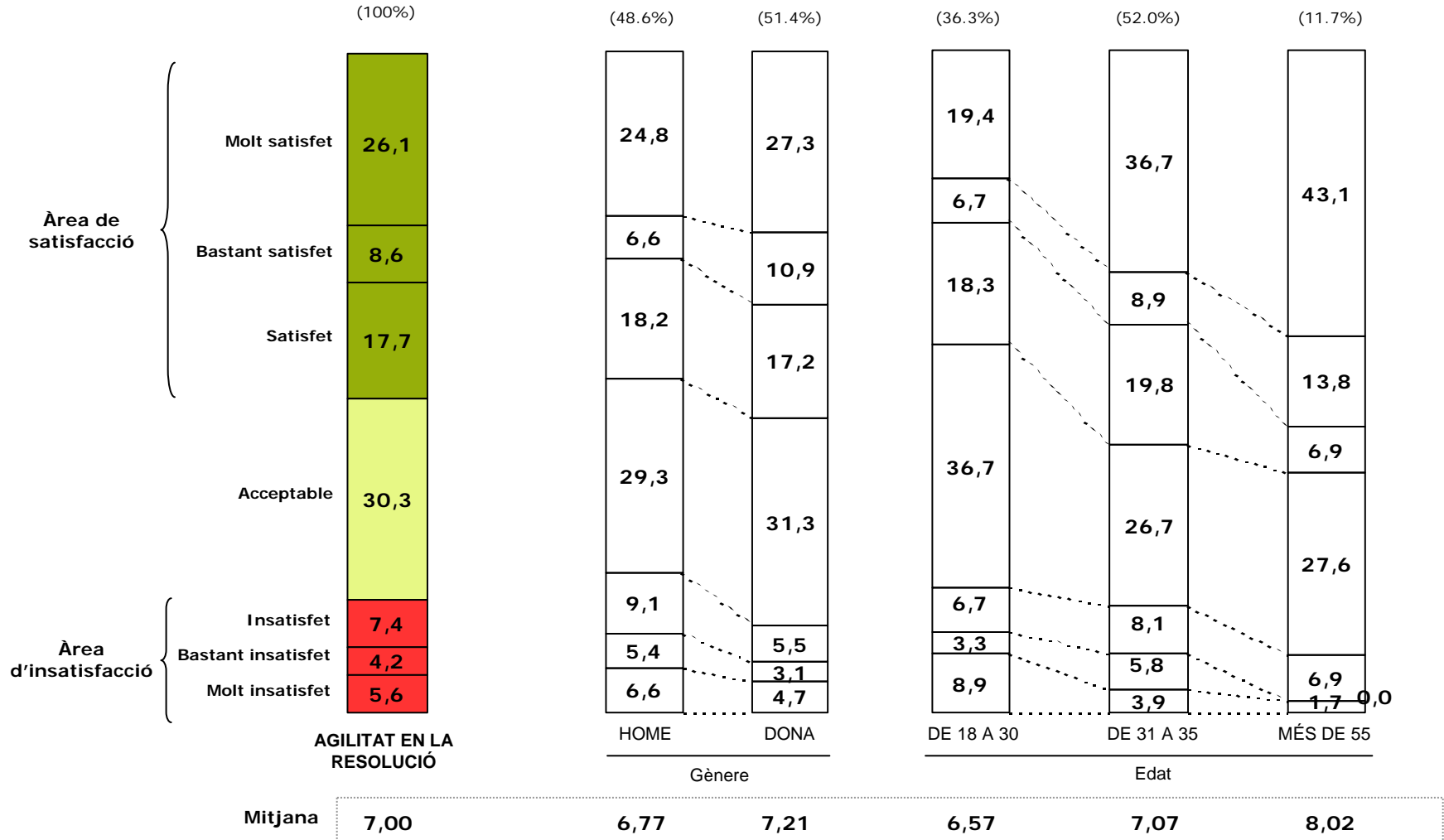
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=498

Resultats en %



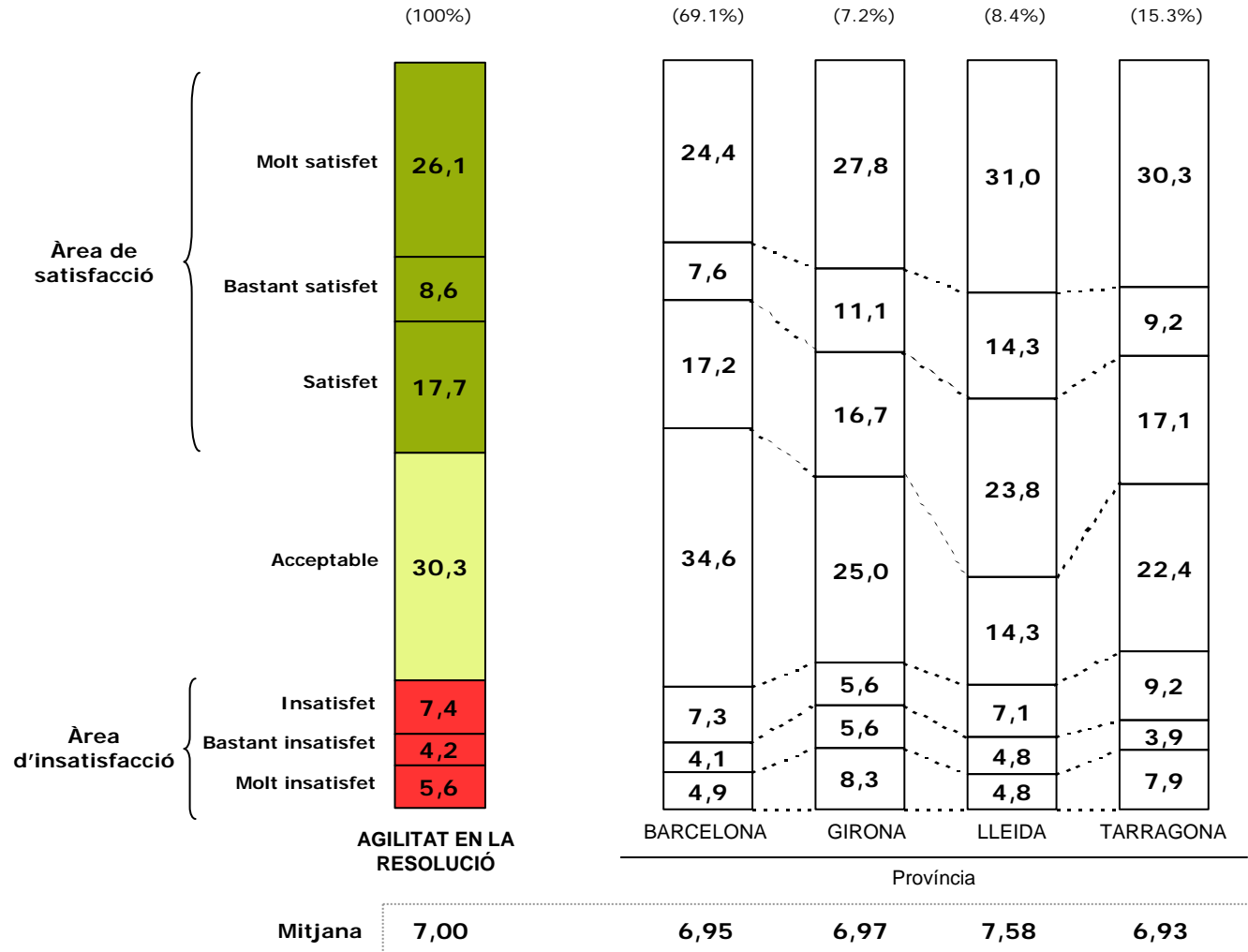
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.8

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT 0 MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=498

Resultats en %



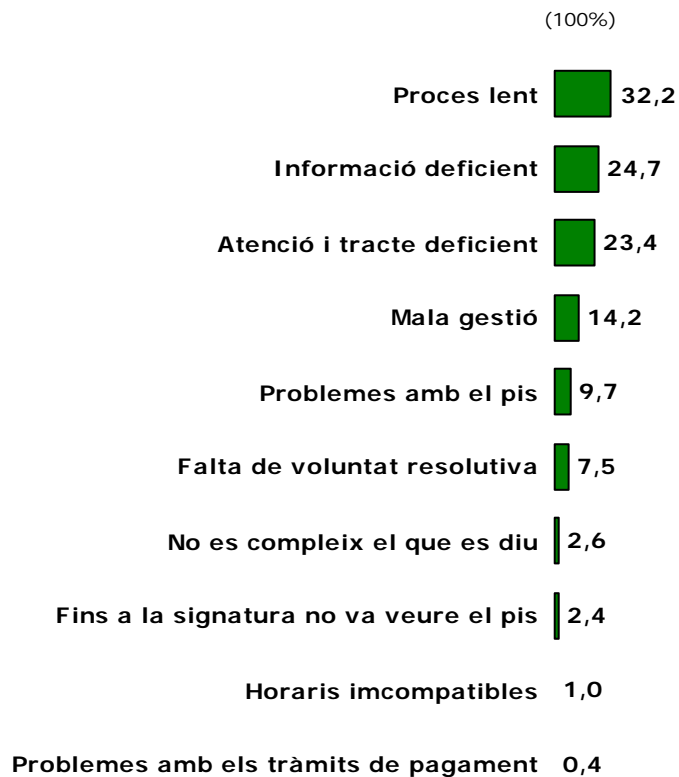
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.10

PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS D'ASSIGNACIÓ DEL SEU HABITATGE PER PART D'ADIGSA?

n: Satisfacció global inferior a 7=131

Resultats en % de casos



PROCÉS CONTRACTE DE LLOGUER

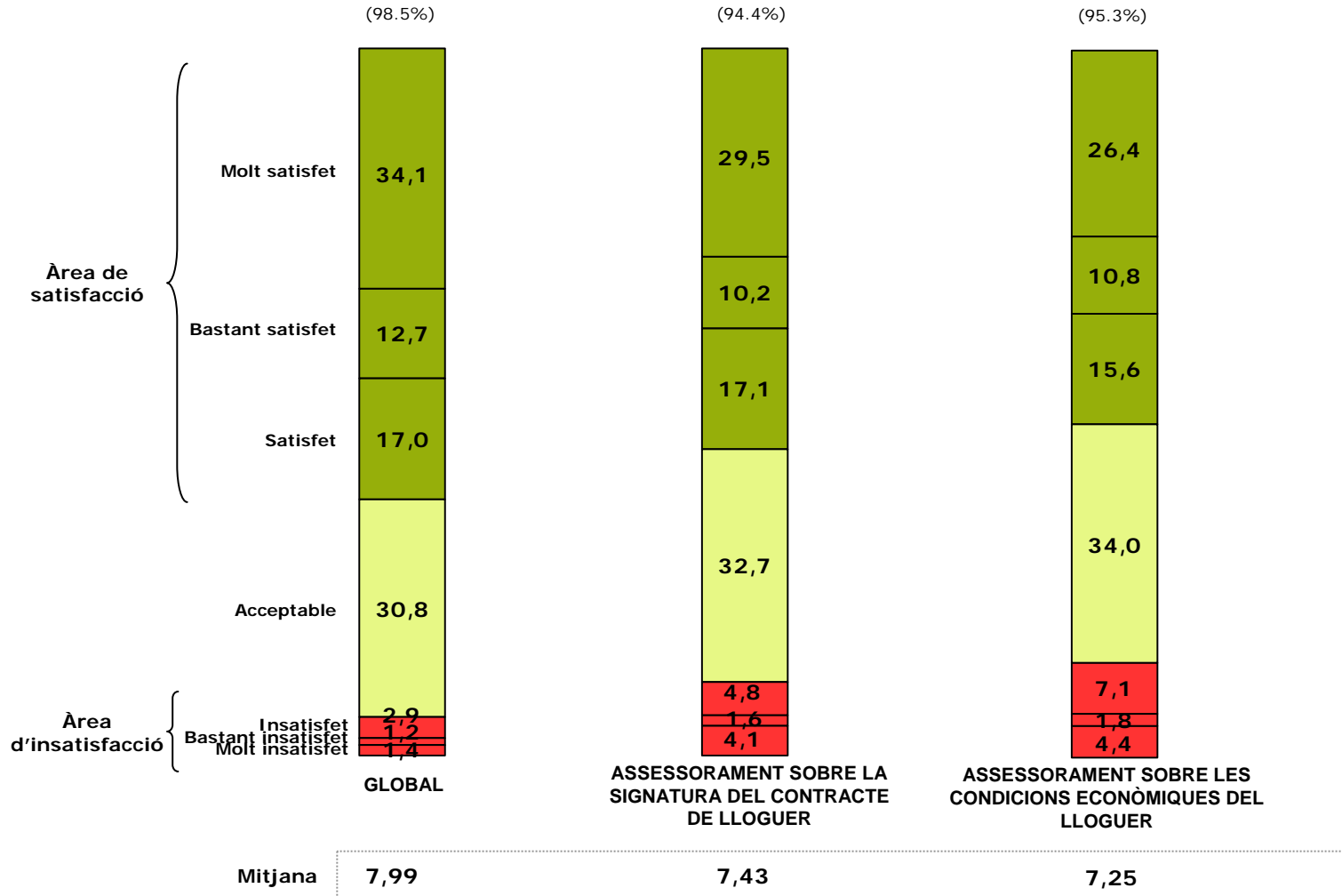
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.11

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Total entrevistats=593

Resultats en %



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

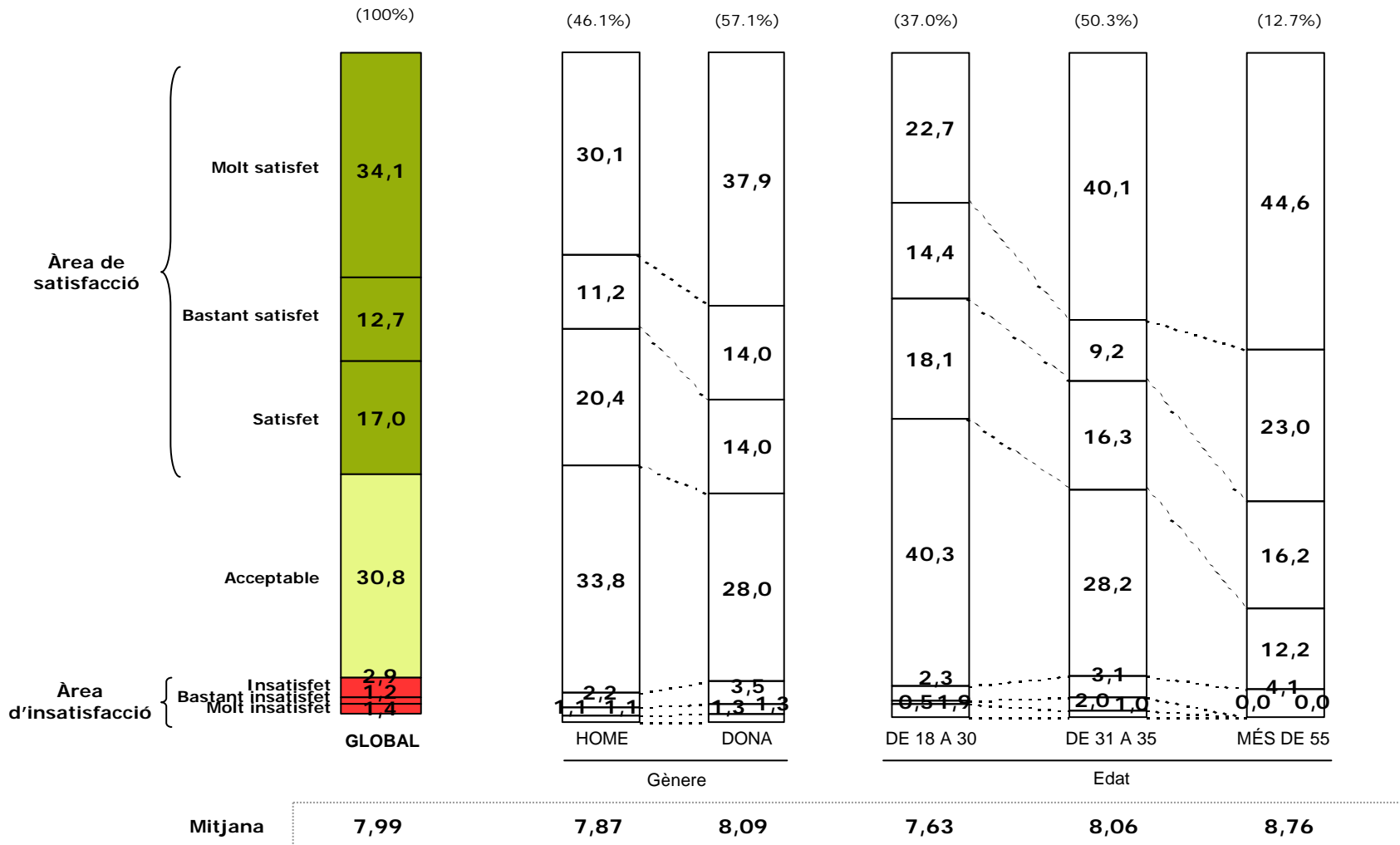
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.11

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=584

Resultats en %



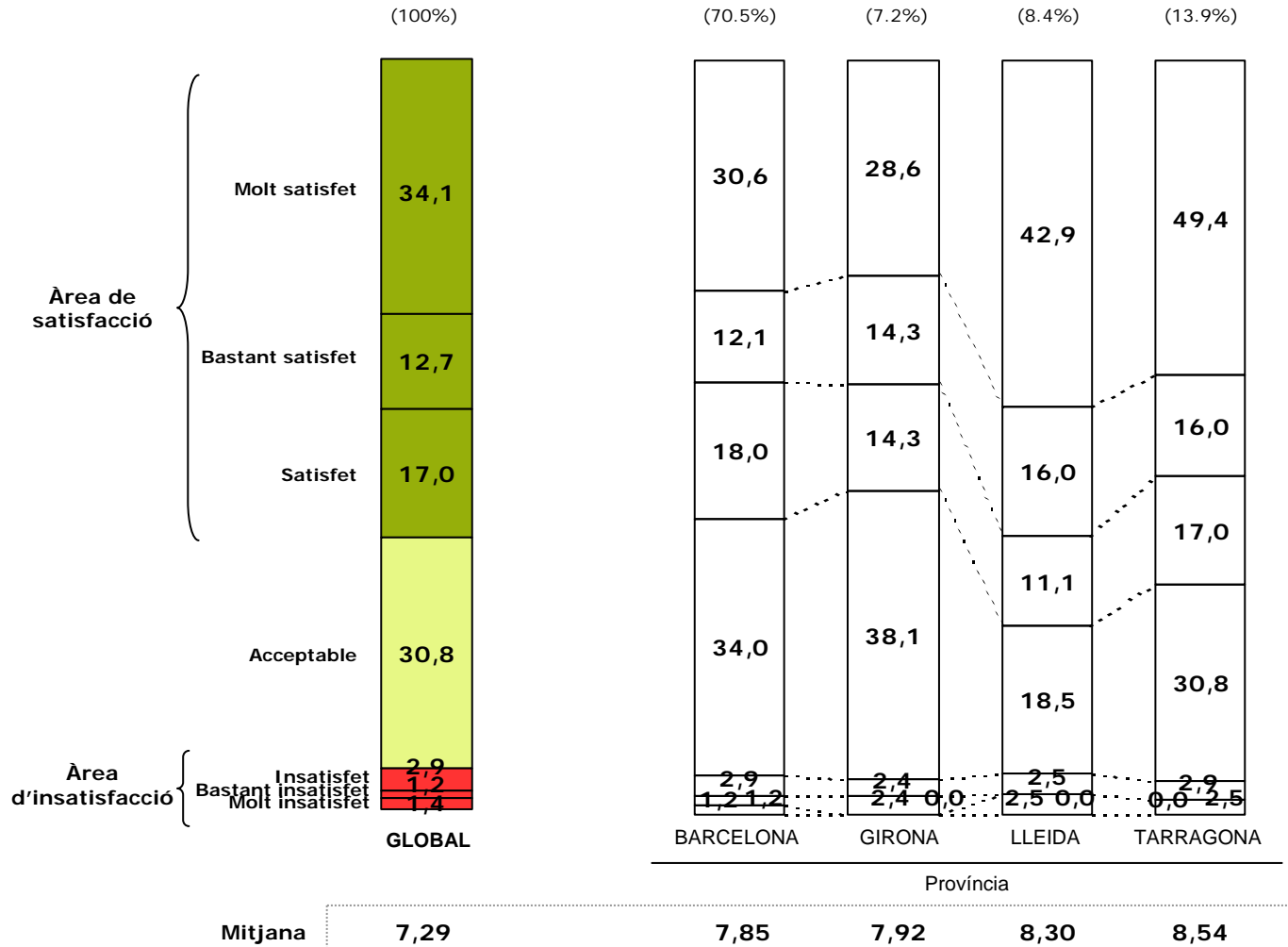
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.11

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=584

Resultats en %



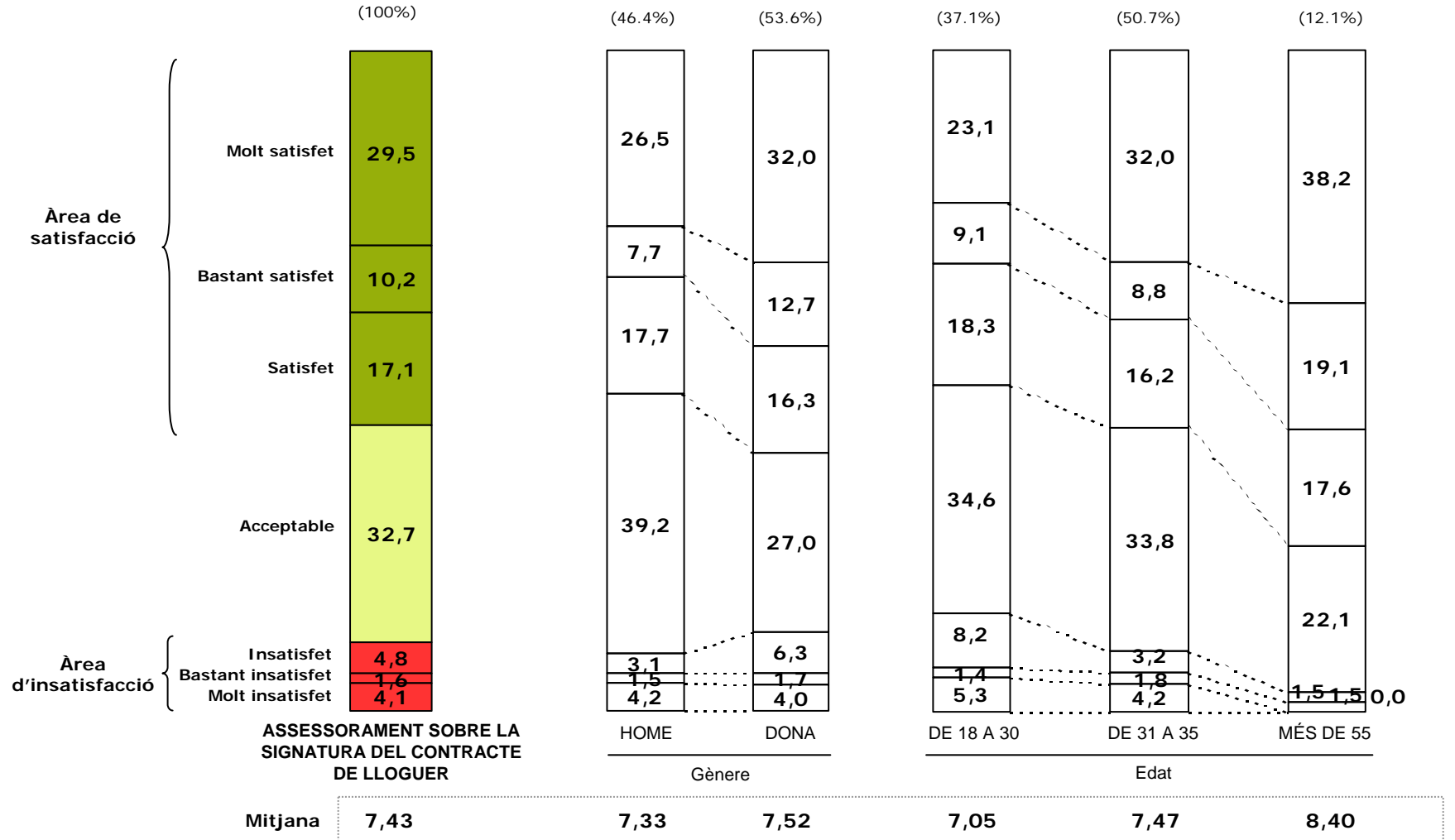
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.11

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=560

Resultats en %



ASSESSORAMENT SOBRE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER

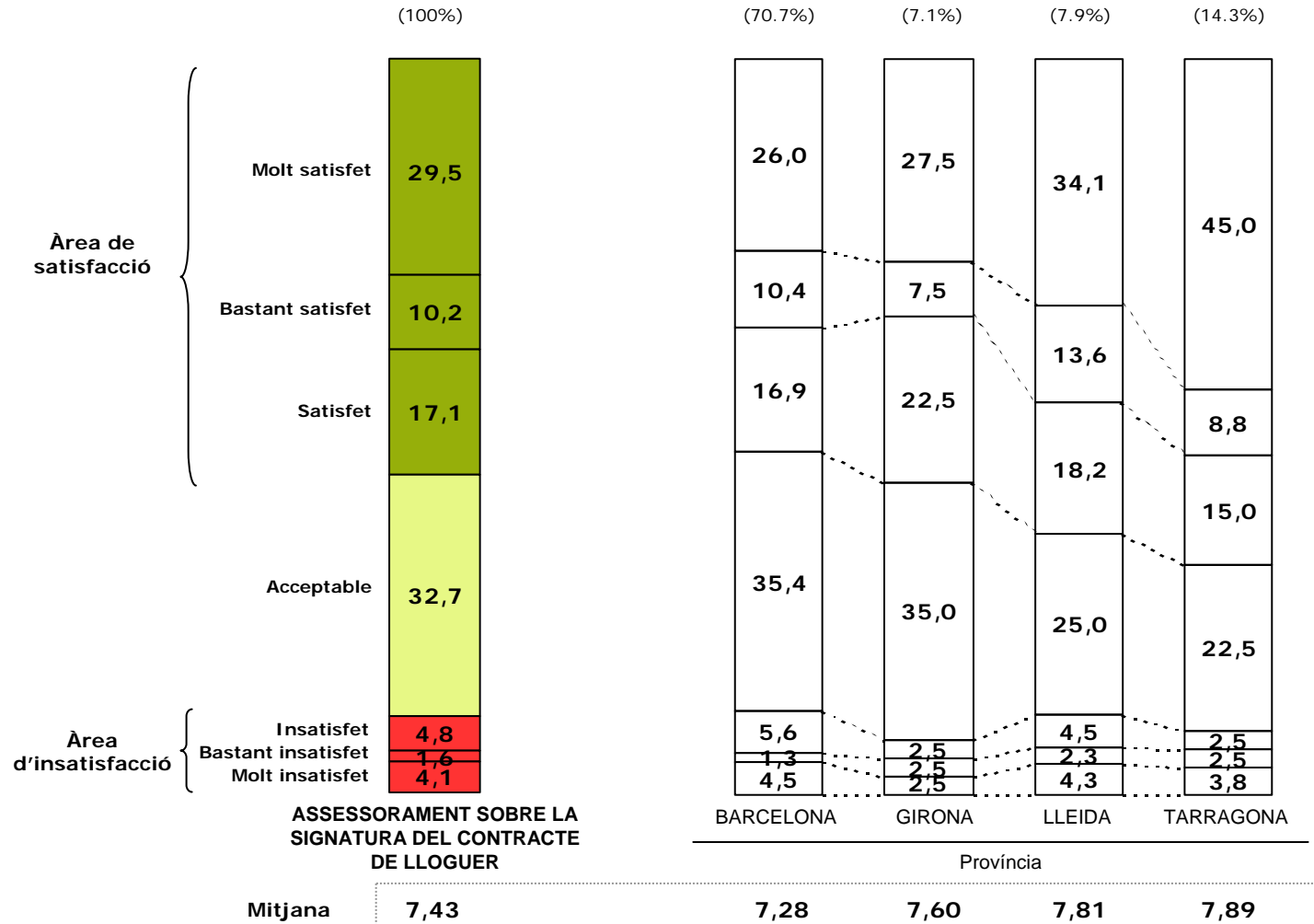
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.11

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=560

Resultats en %



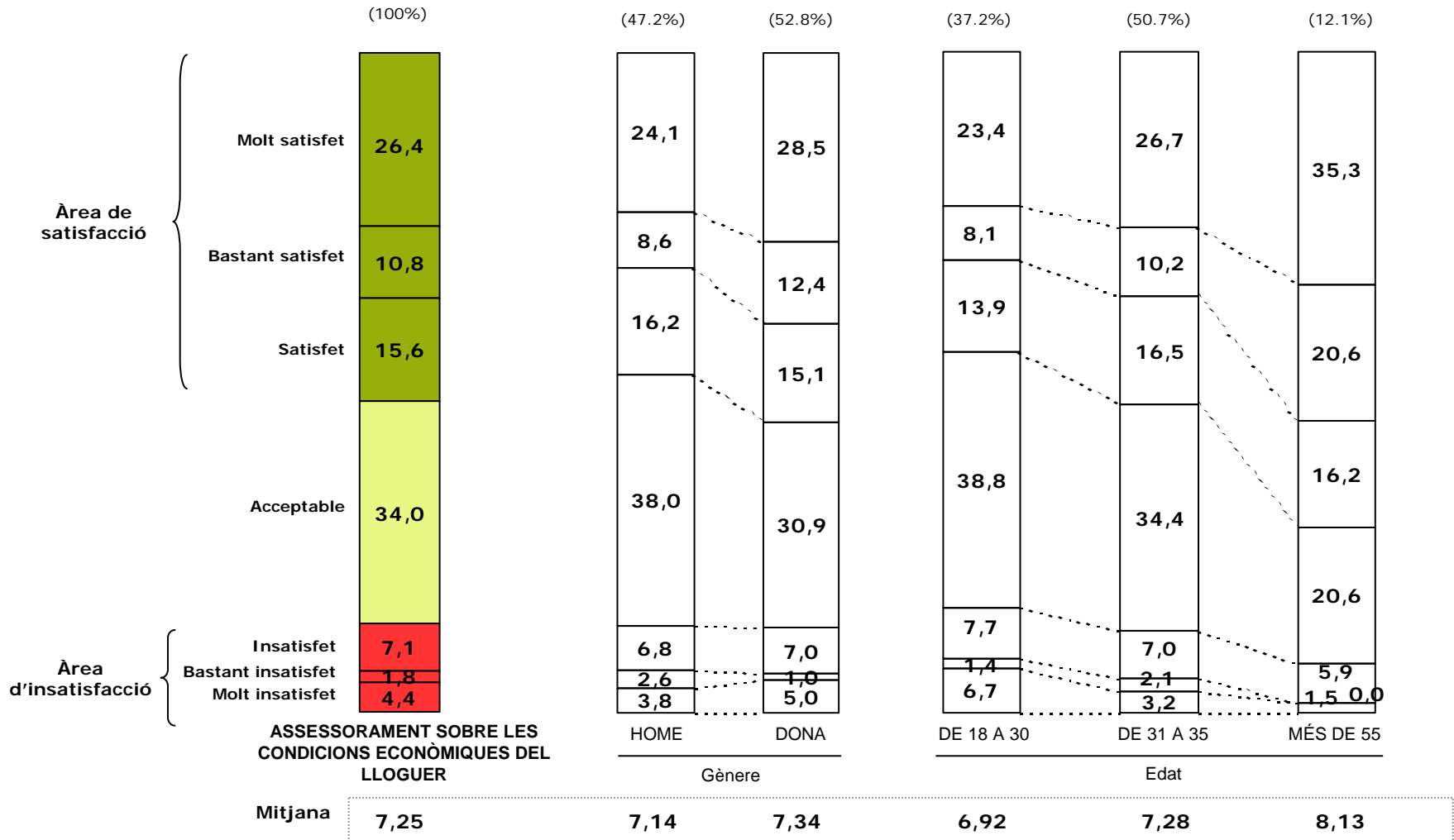
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.11

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=565

Resultats en %



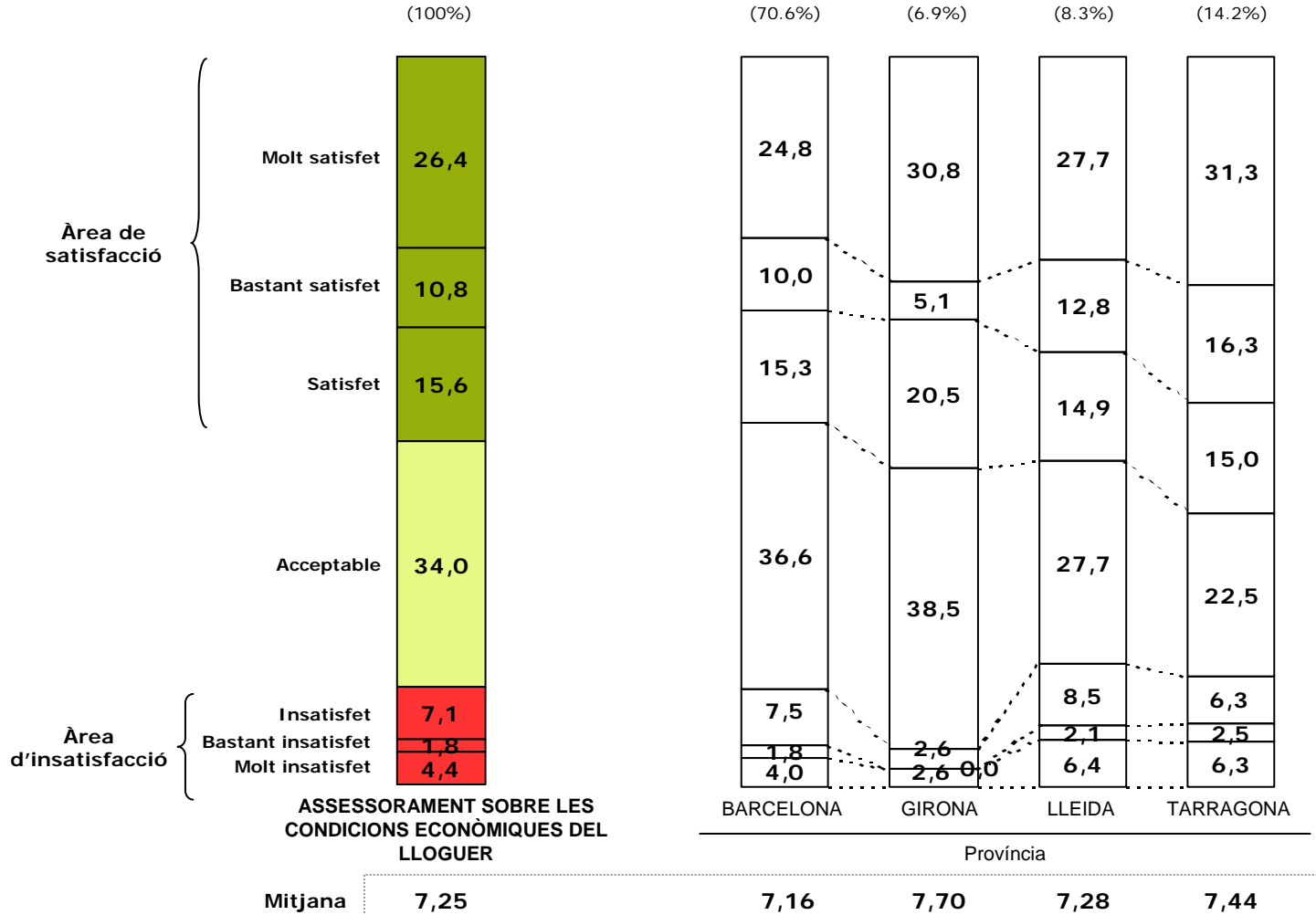
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.11

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=565

Resultats en %



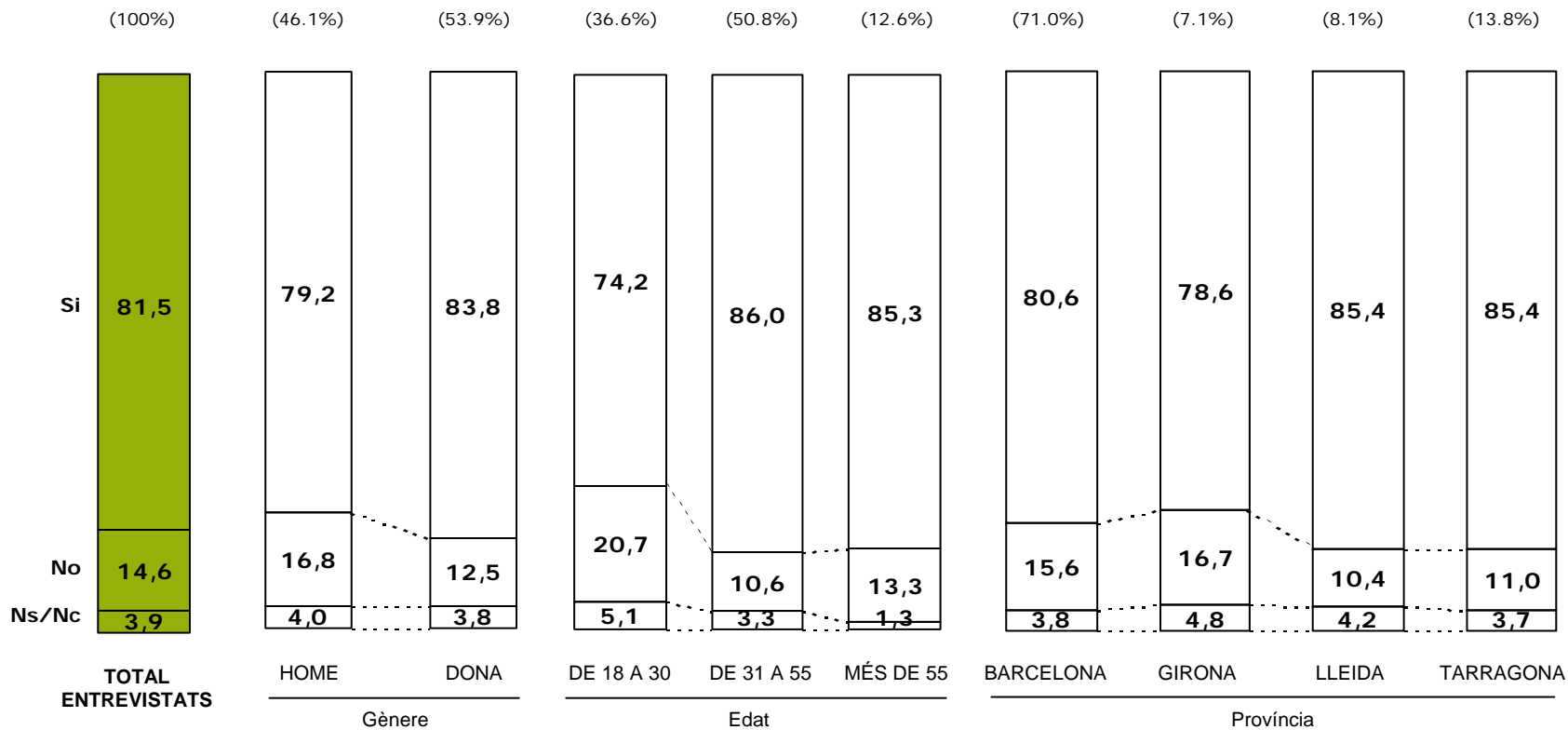
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.12

ES VA COMPLIR AMB LA DATA ESTABLERTA PER LA SGINATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

n: Entrevistats= 593

Resultats en %



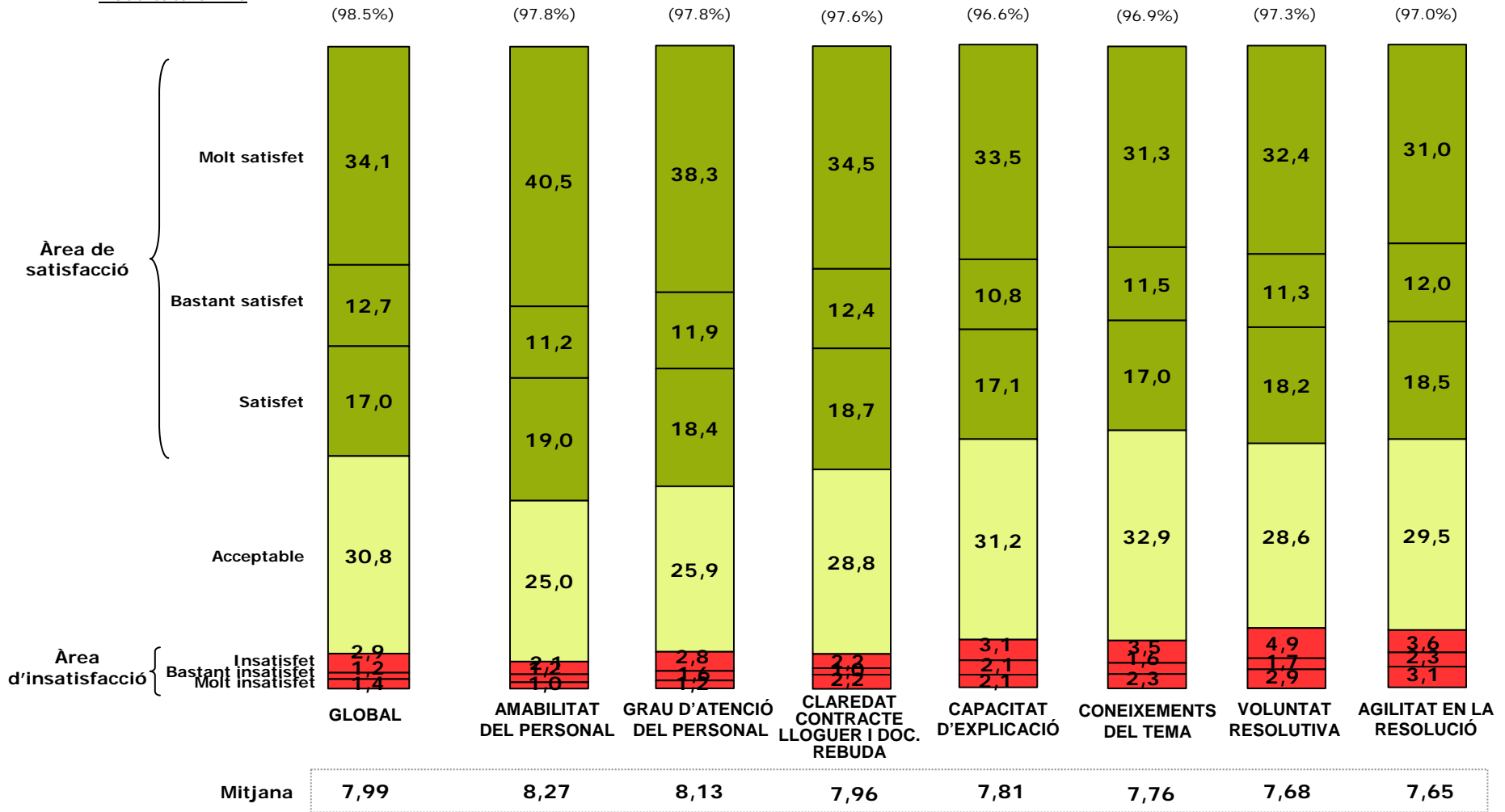
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=593

Resultats en %



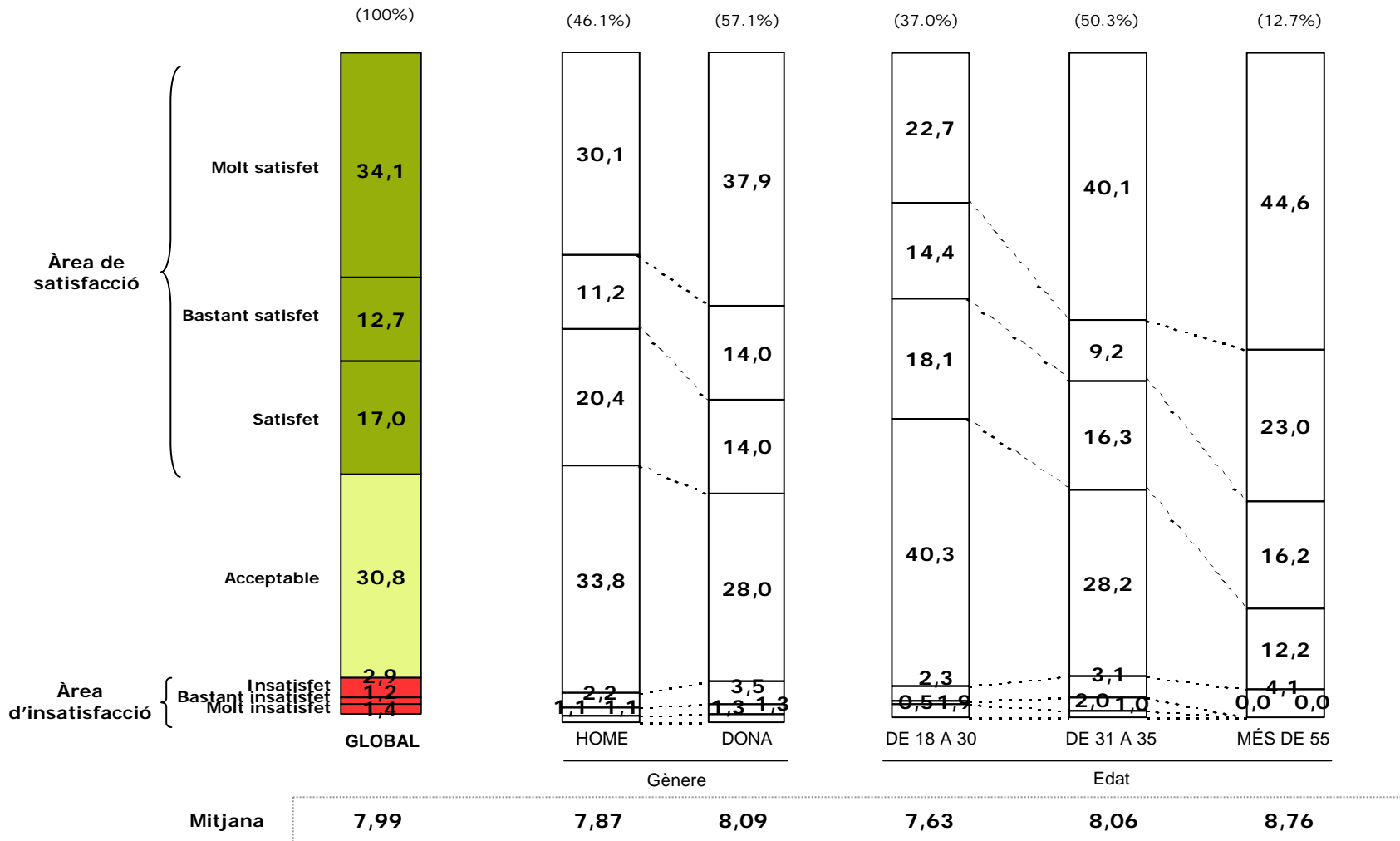
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=584

Resultats en %



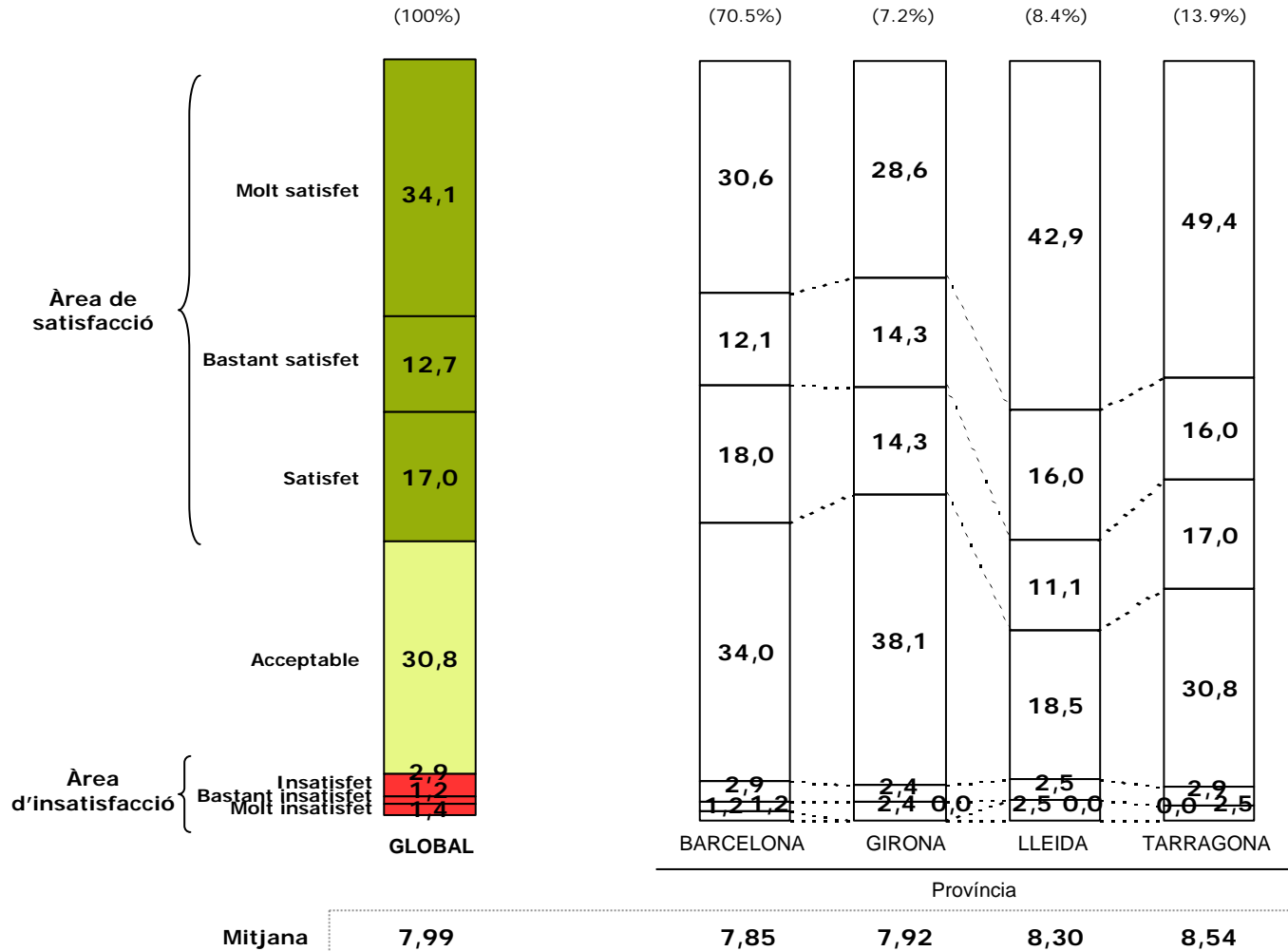
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET ELS SEGÜENTS PROCESSOS DE SDE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=584

Resultats en %



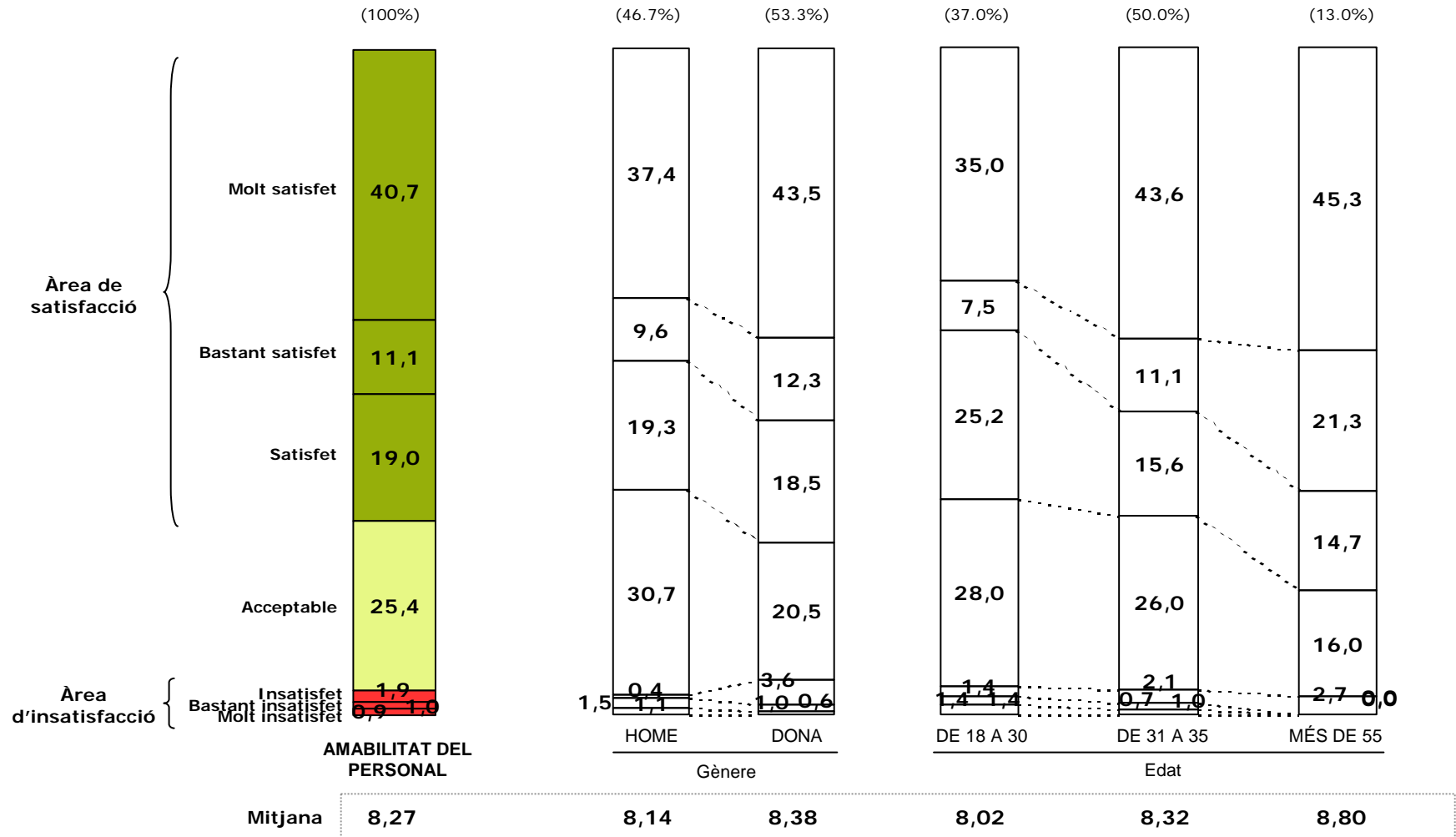
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=580

Resultats en %



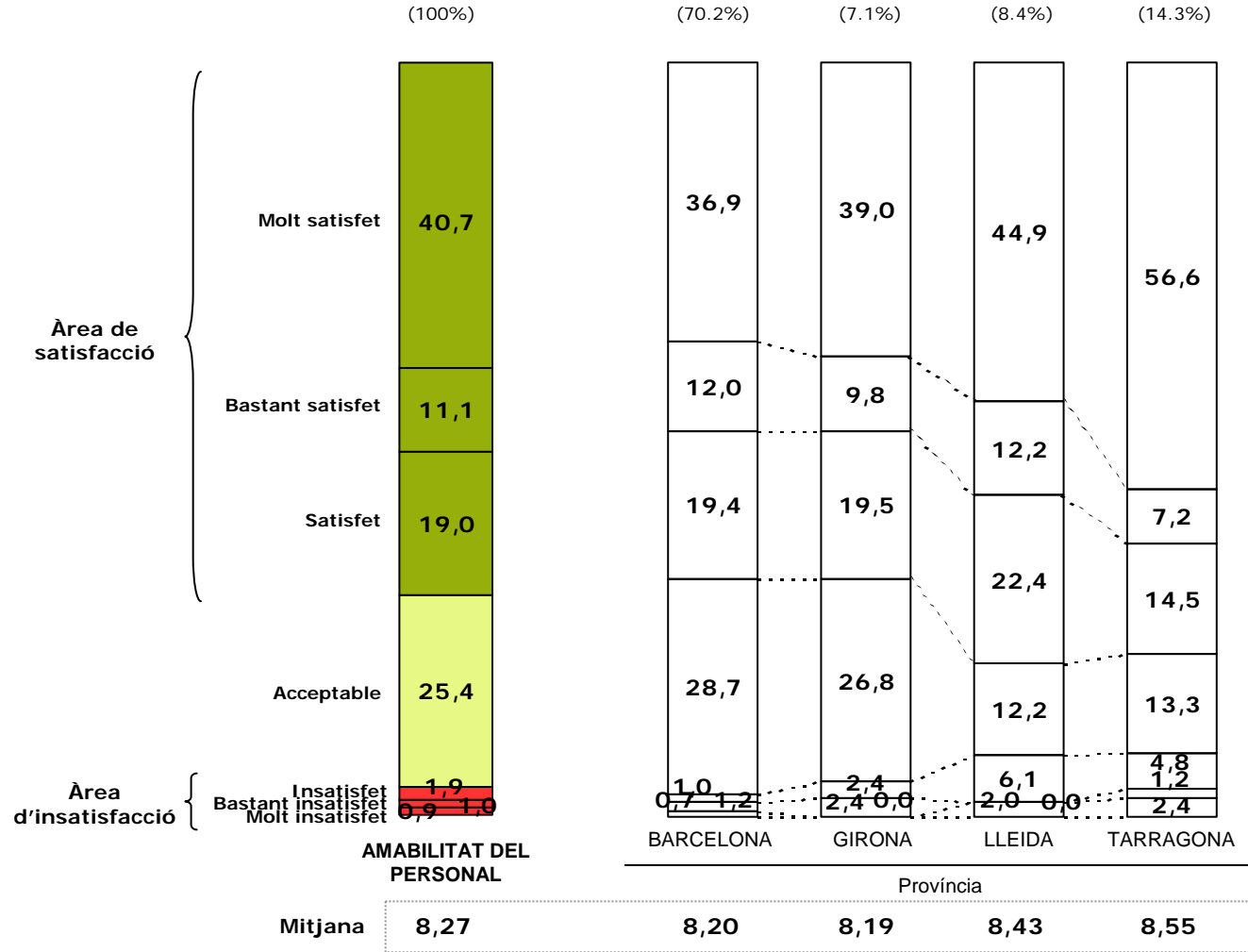
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=580

Resultats en %



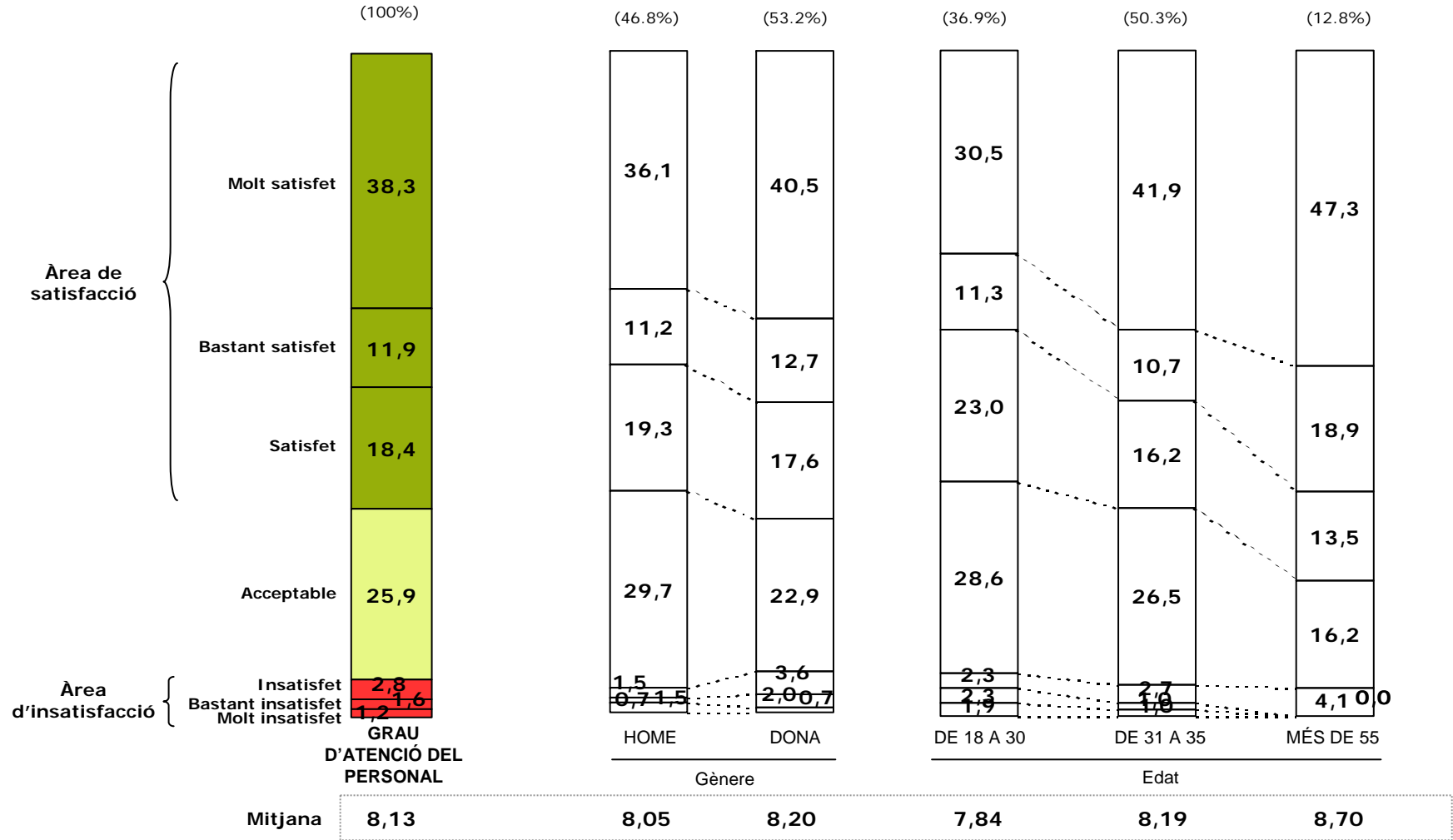
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=580

Resultats en %



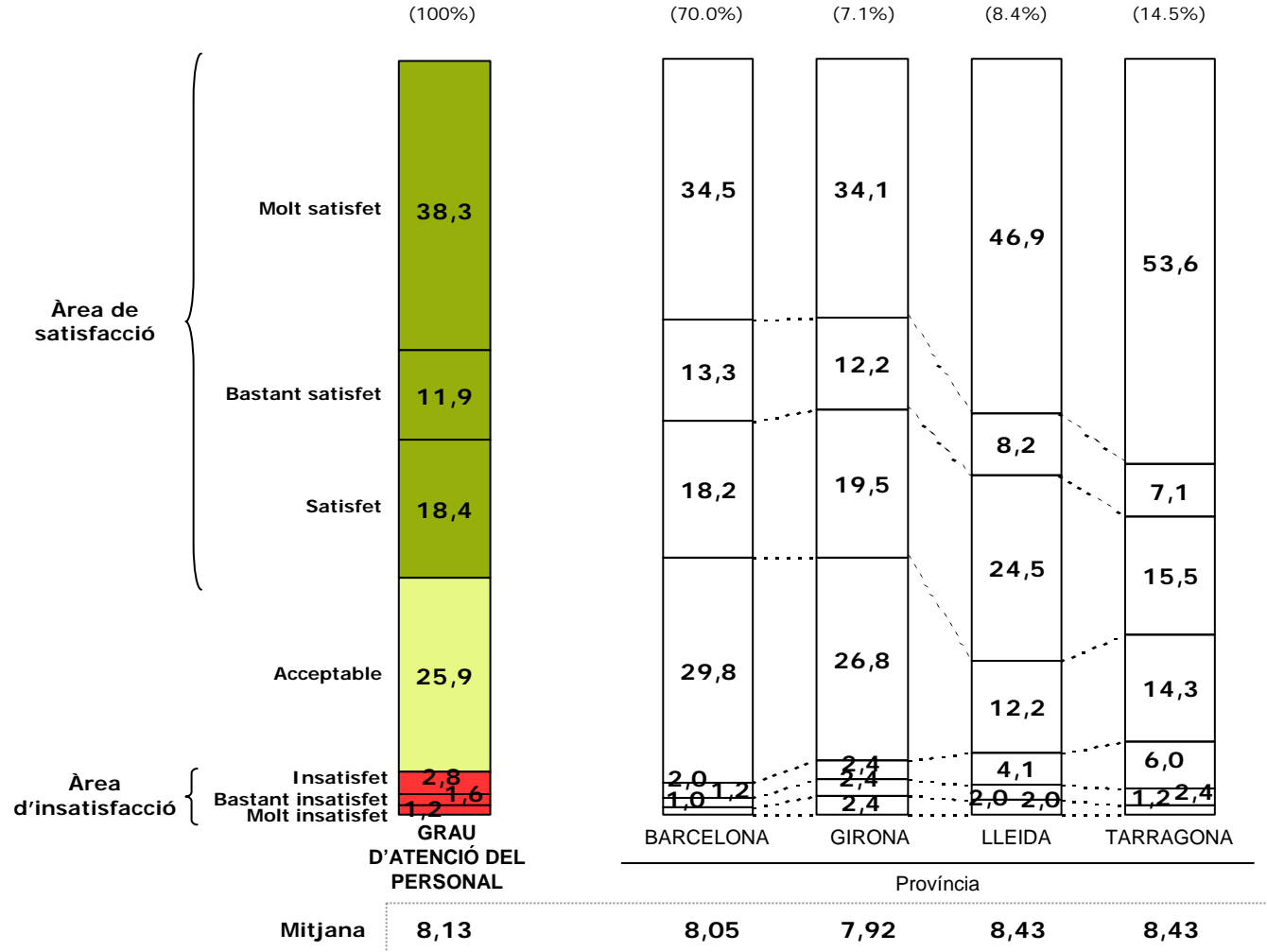
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=580

Resultats en %



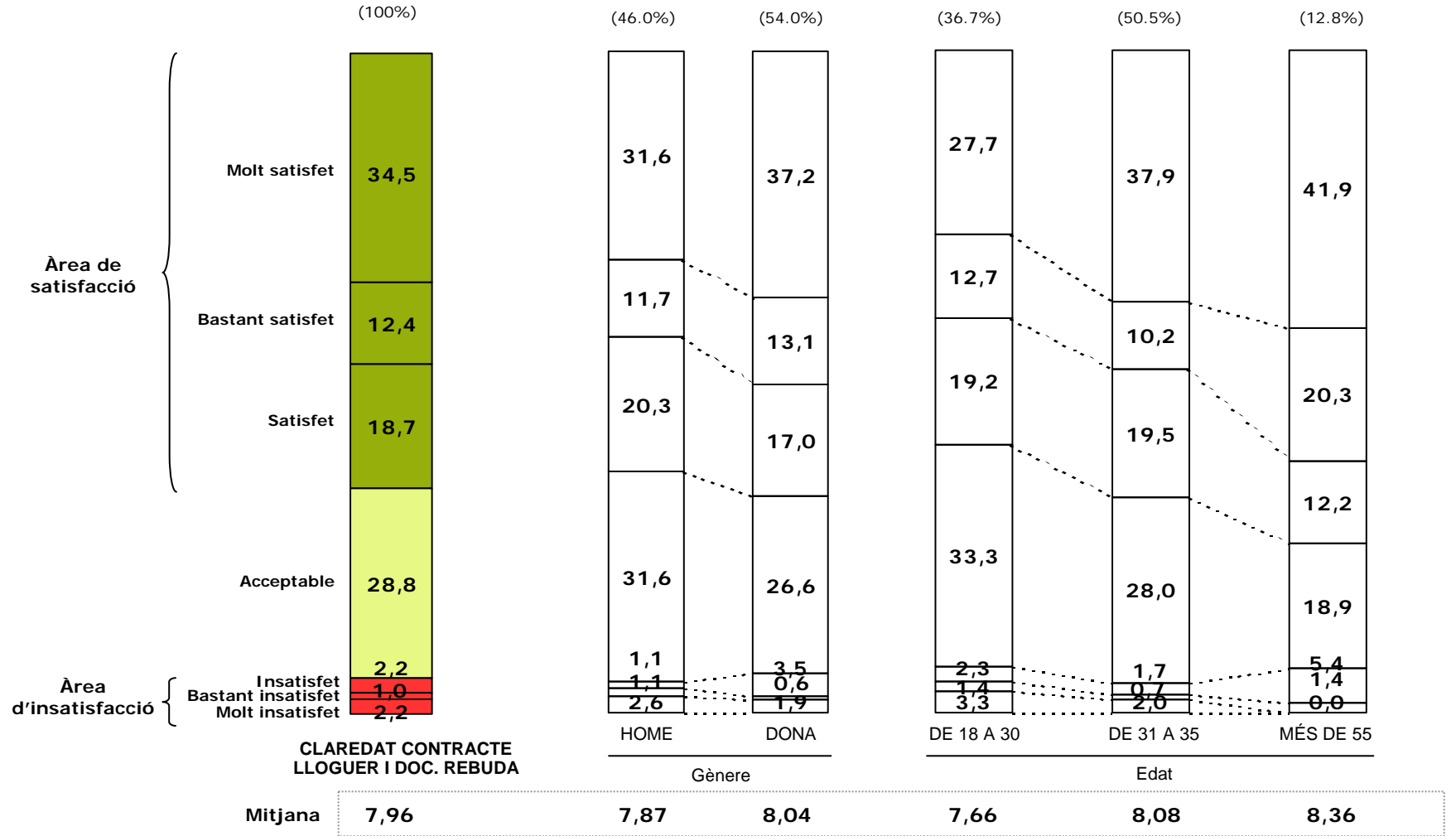
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=579

Resultats en %



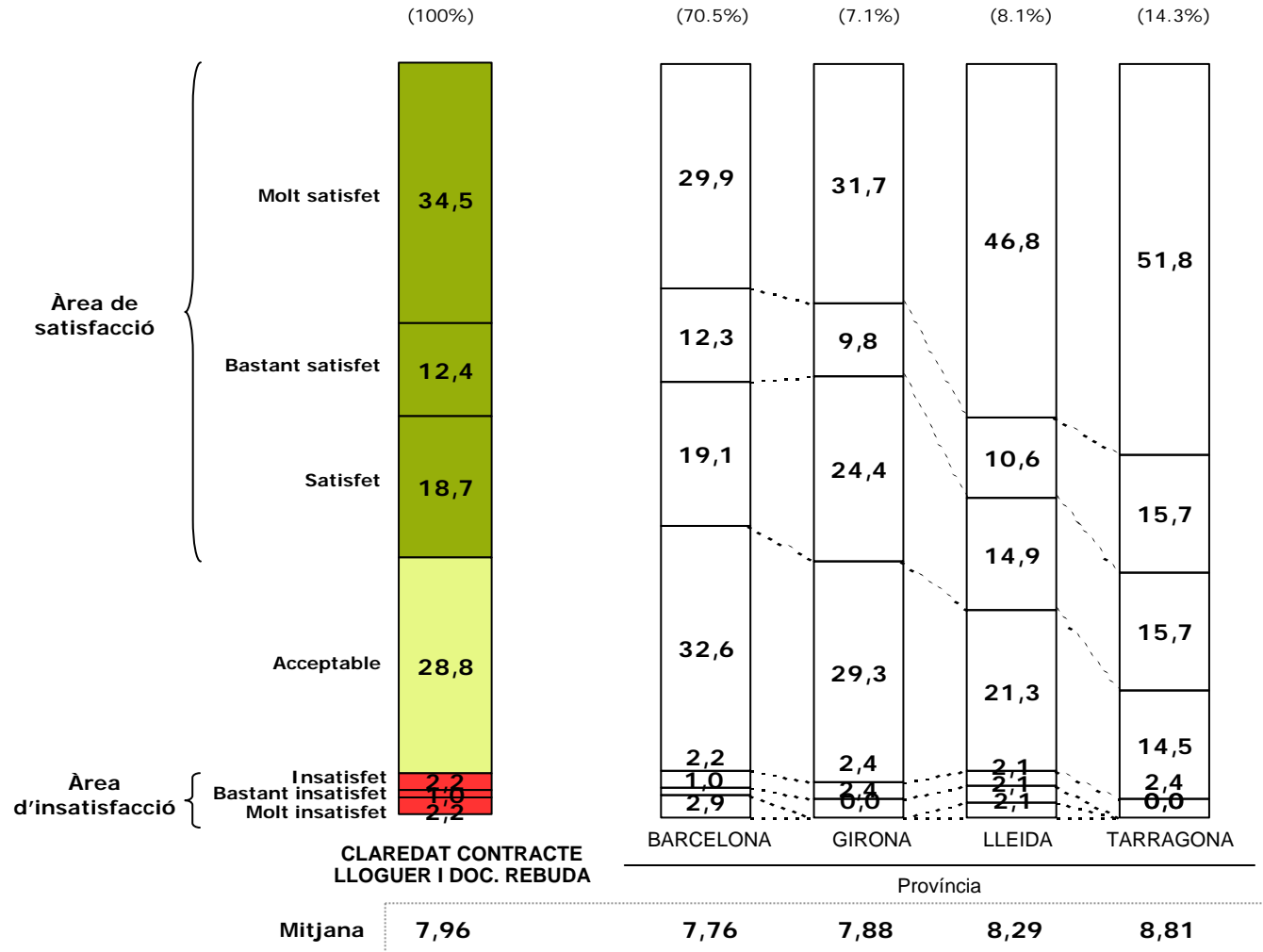
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=579

Resultats en %



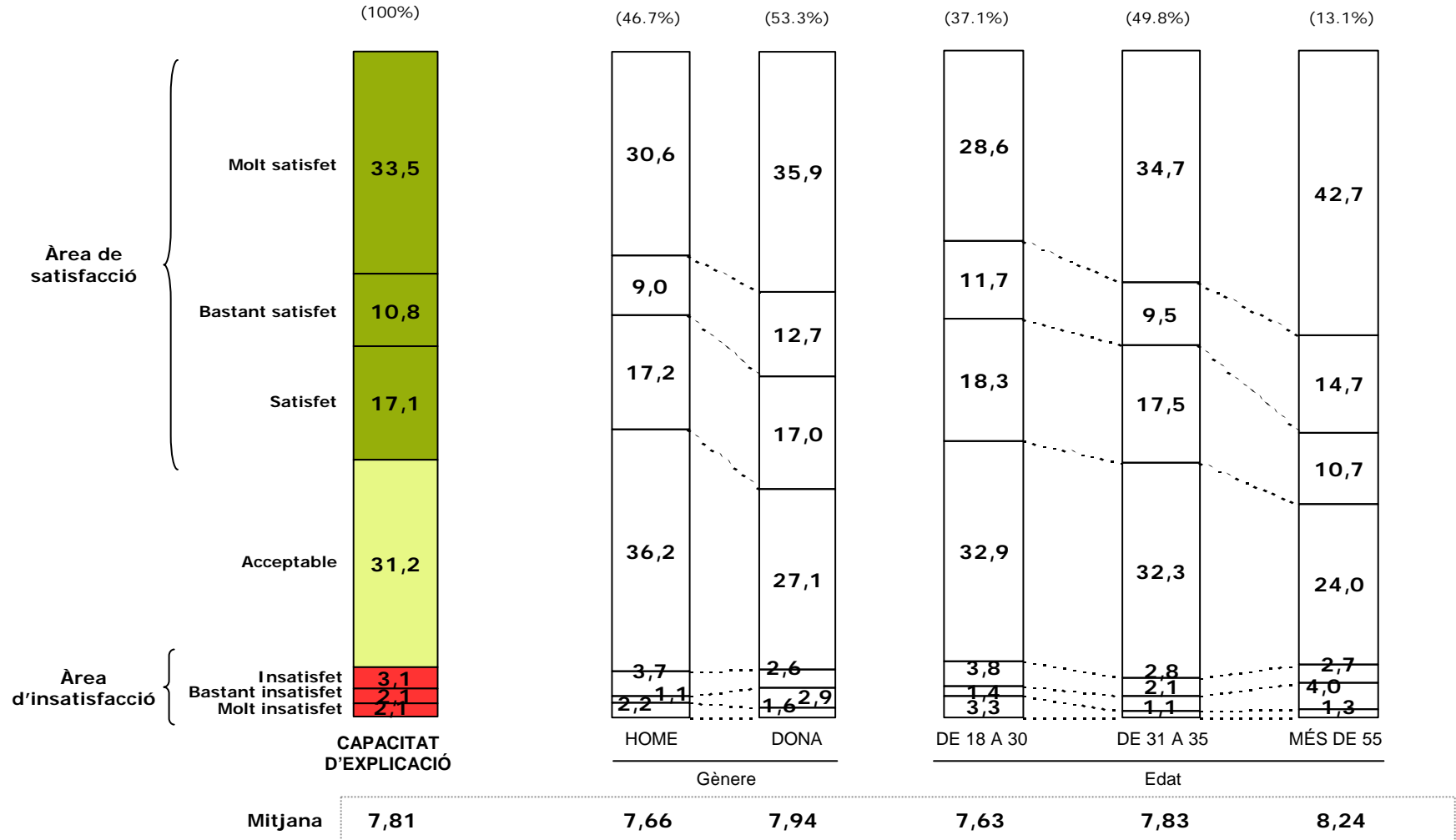
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=573

Resultats en %



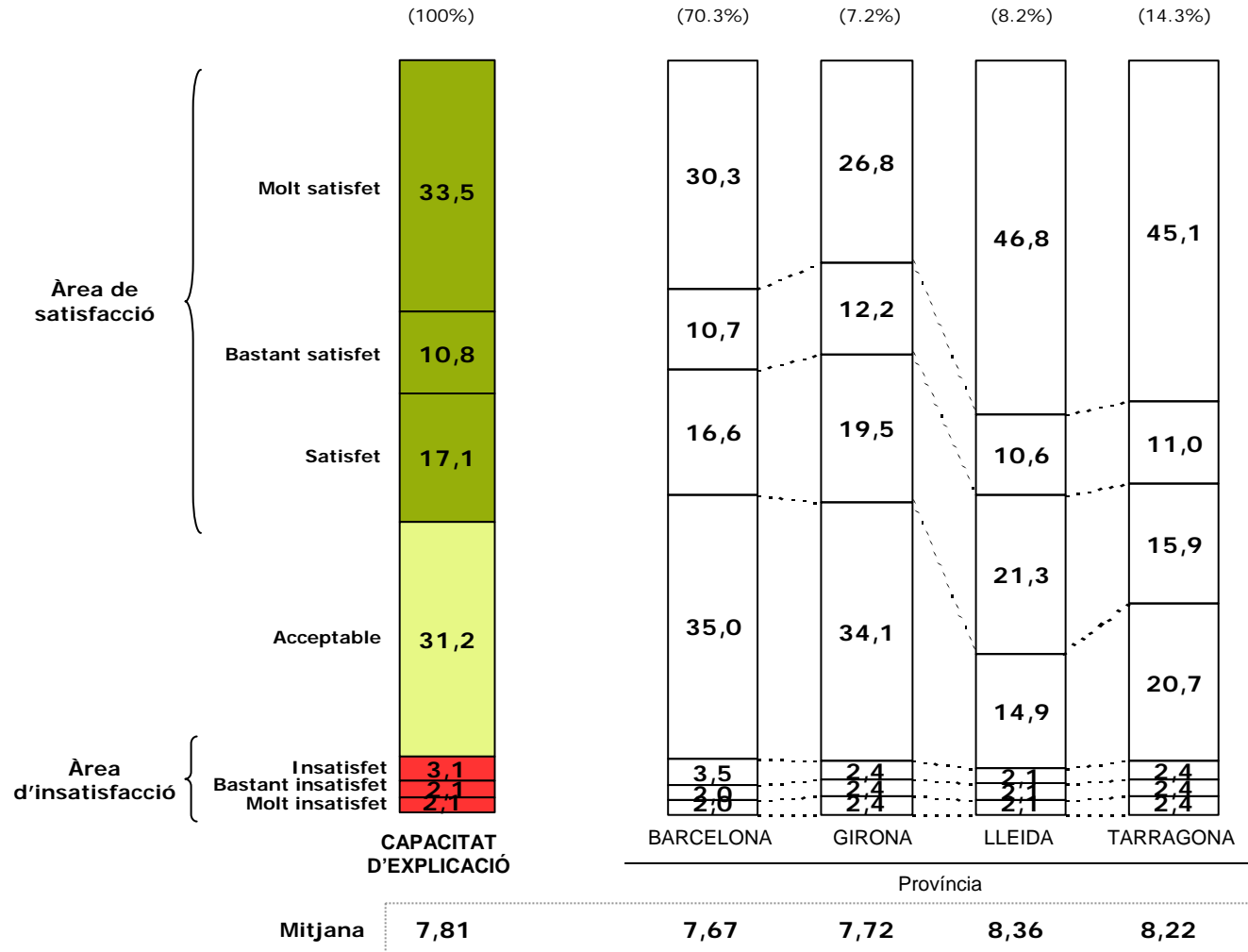
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=573

Resultats en %



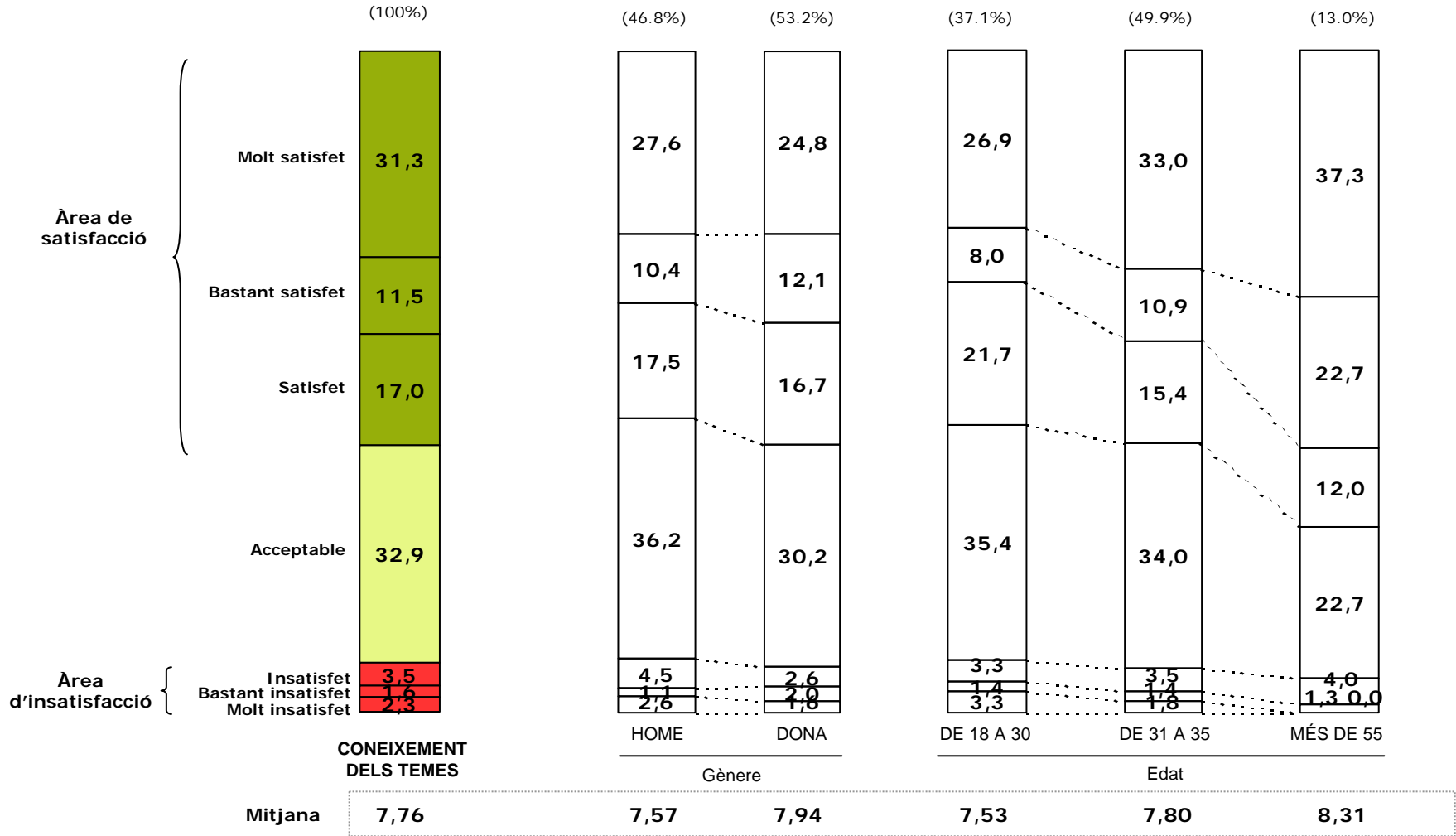
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=575

Resultats en %



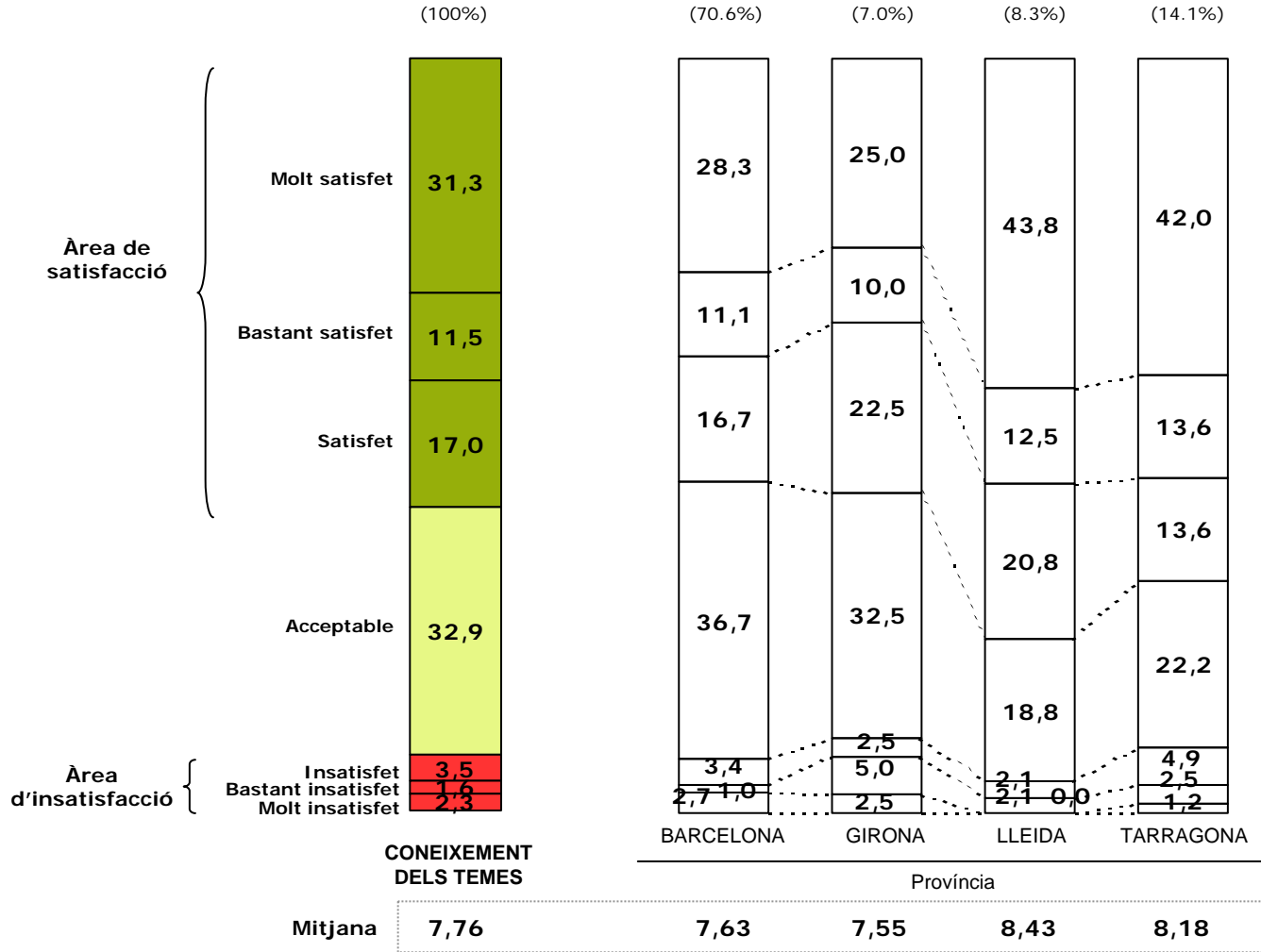
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=575

Resultats en %



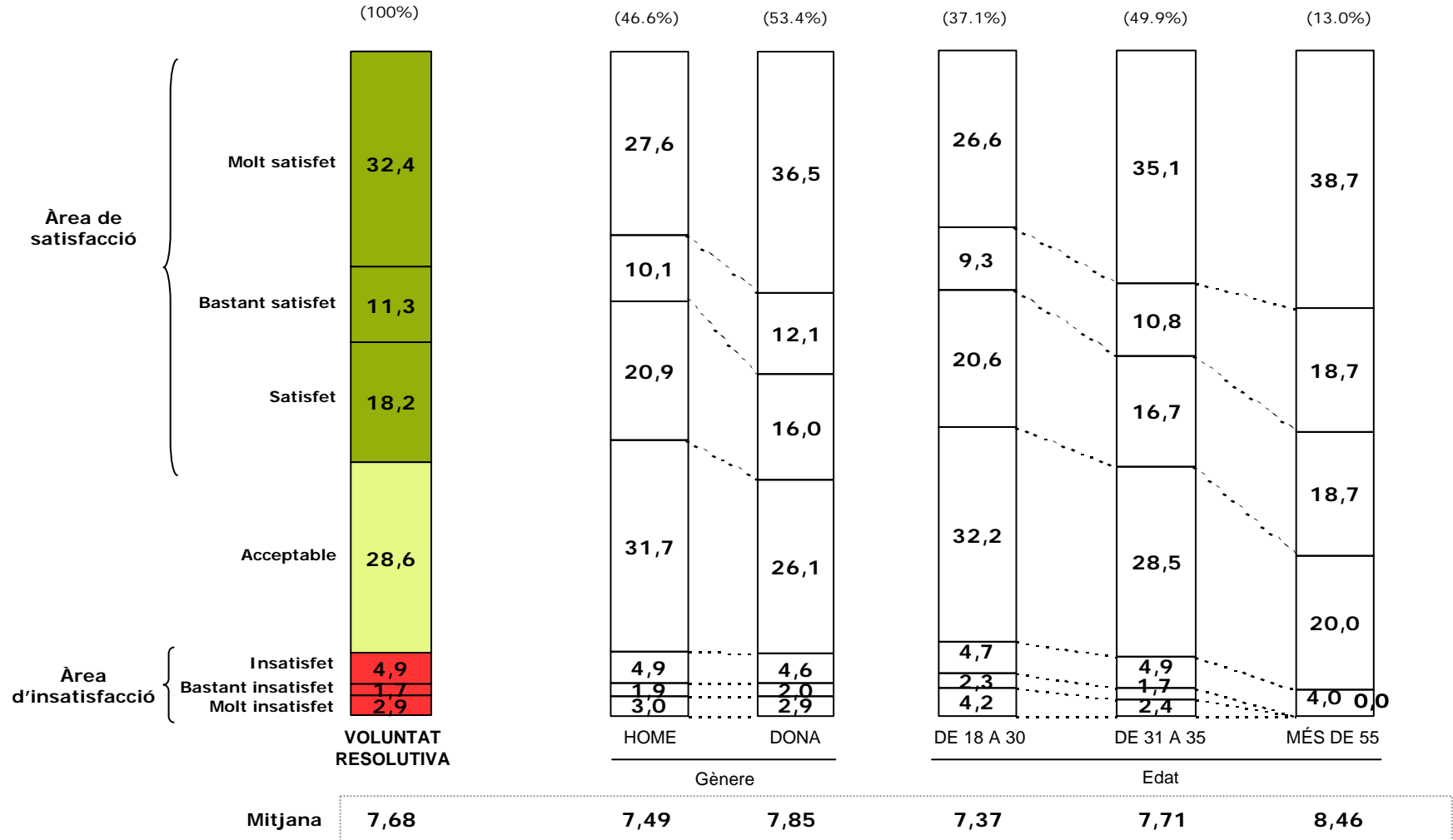
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=577

Resultats en %



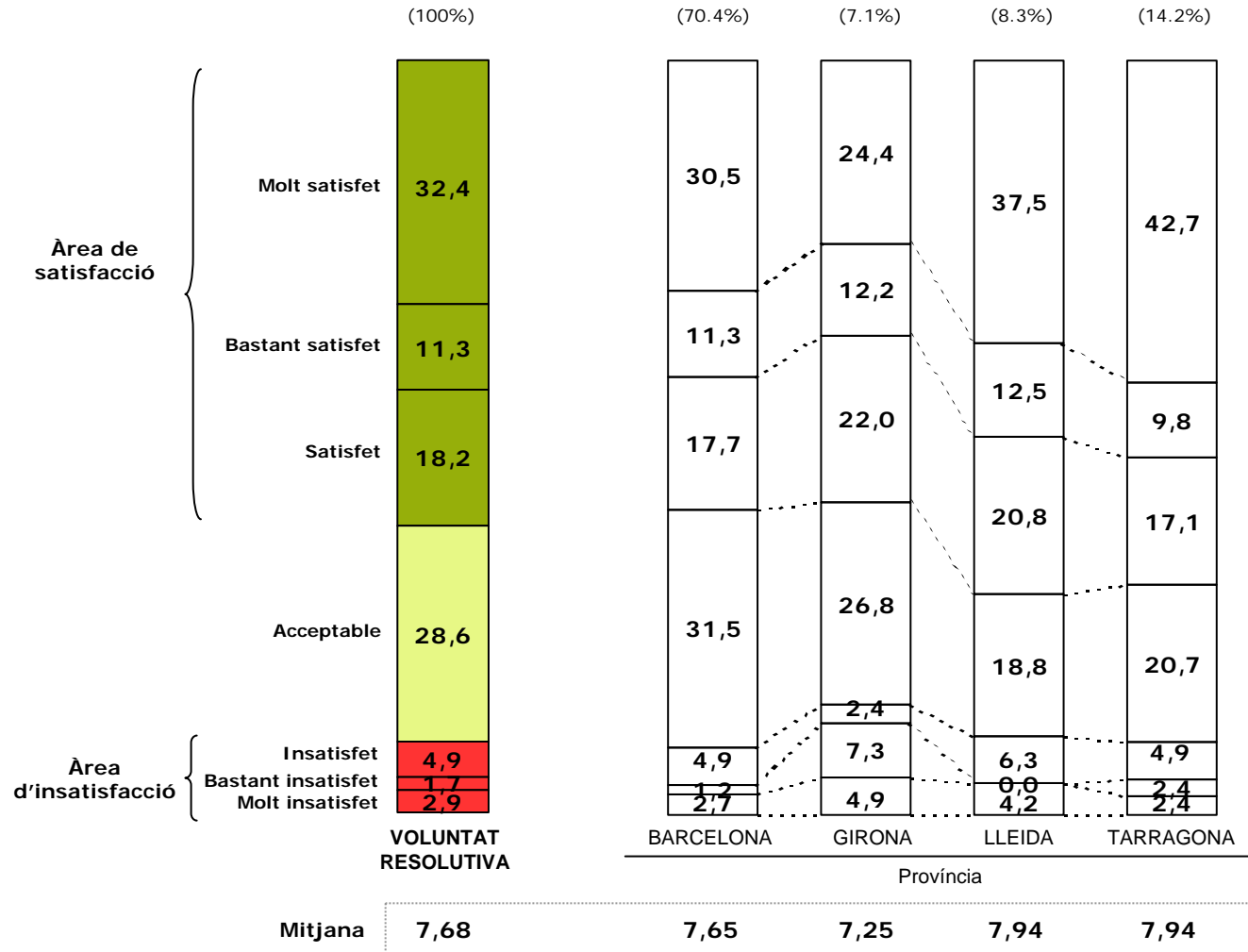
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=577

Resultats en %



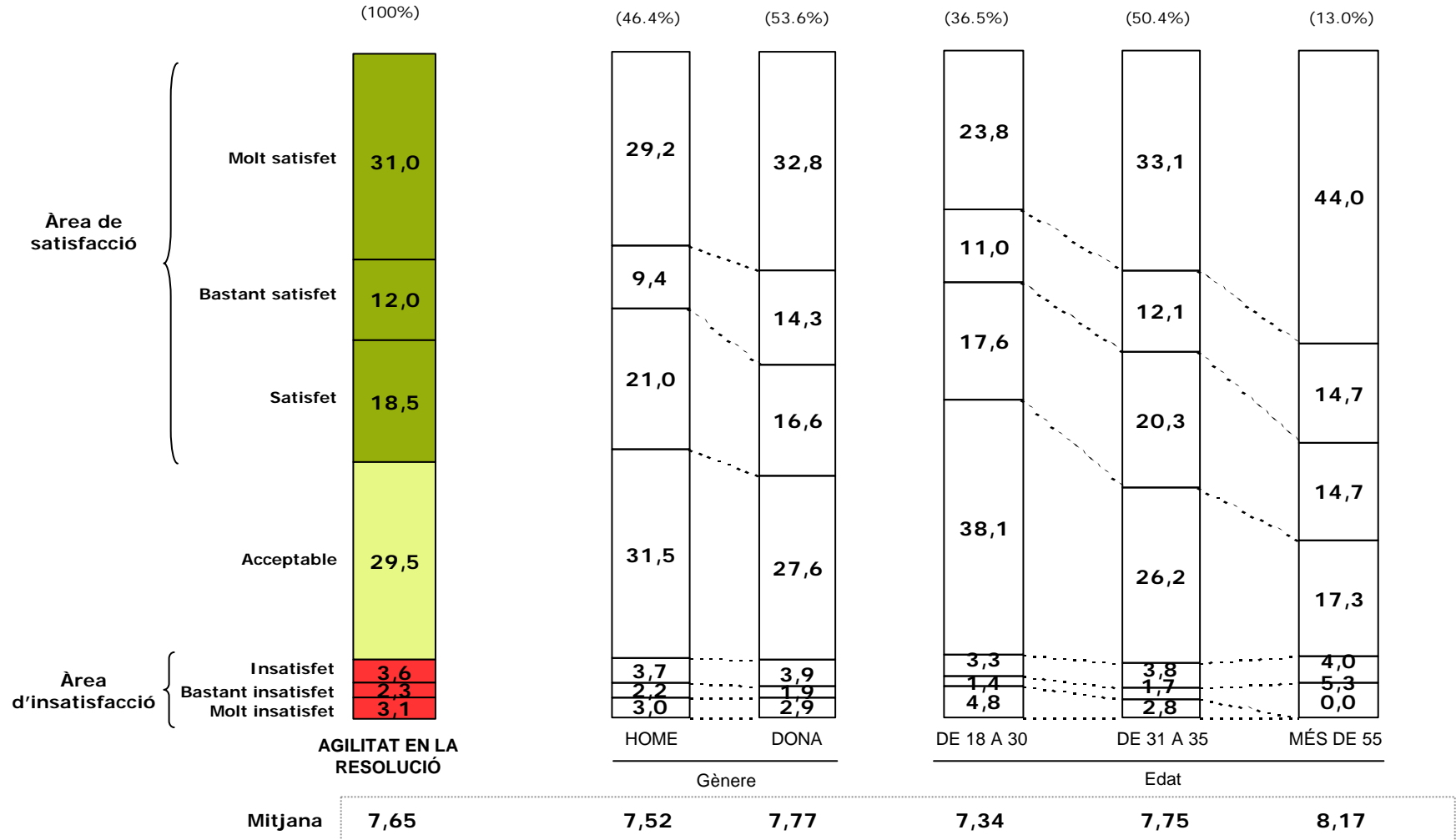
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=577

Resultats en %



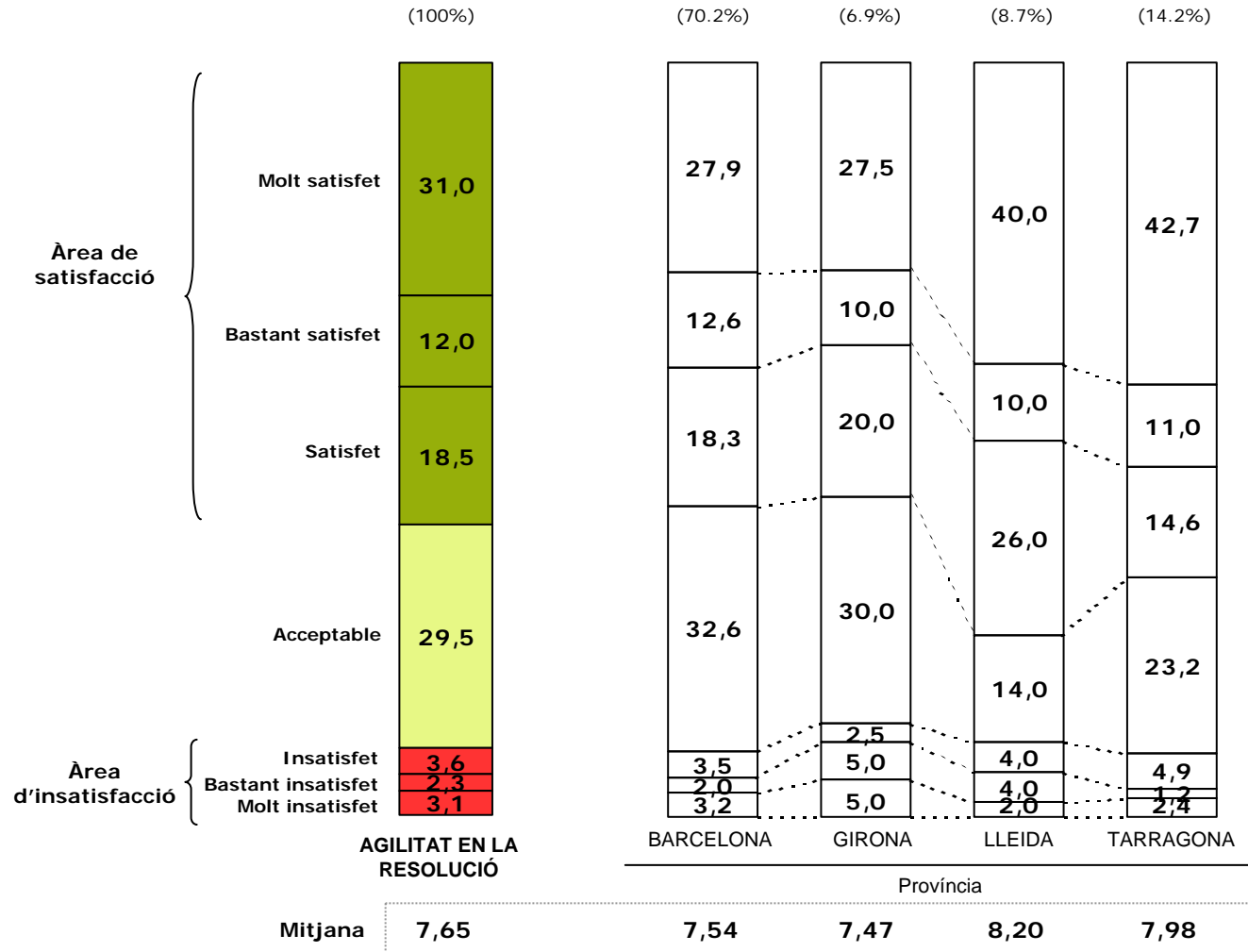
PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

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

n: Entrevistats=577

Resultats en %

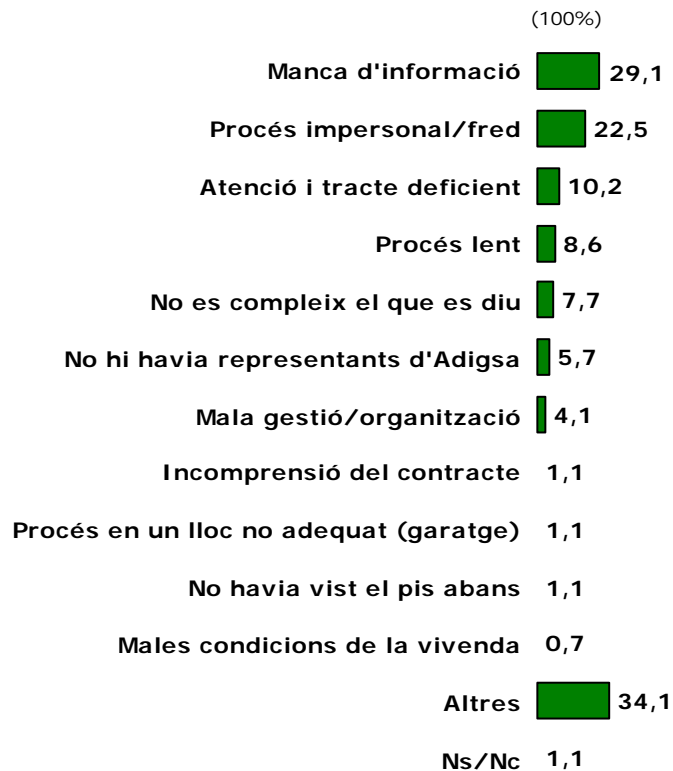


PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.15 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS DE SIGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?

n: Satisfacció global inferior a 7=116

Resultats en % de casos



PROCÉS LLURAMENT D'HABITATGES

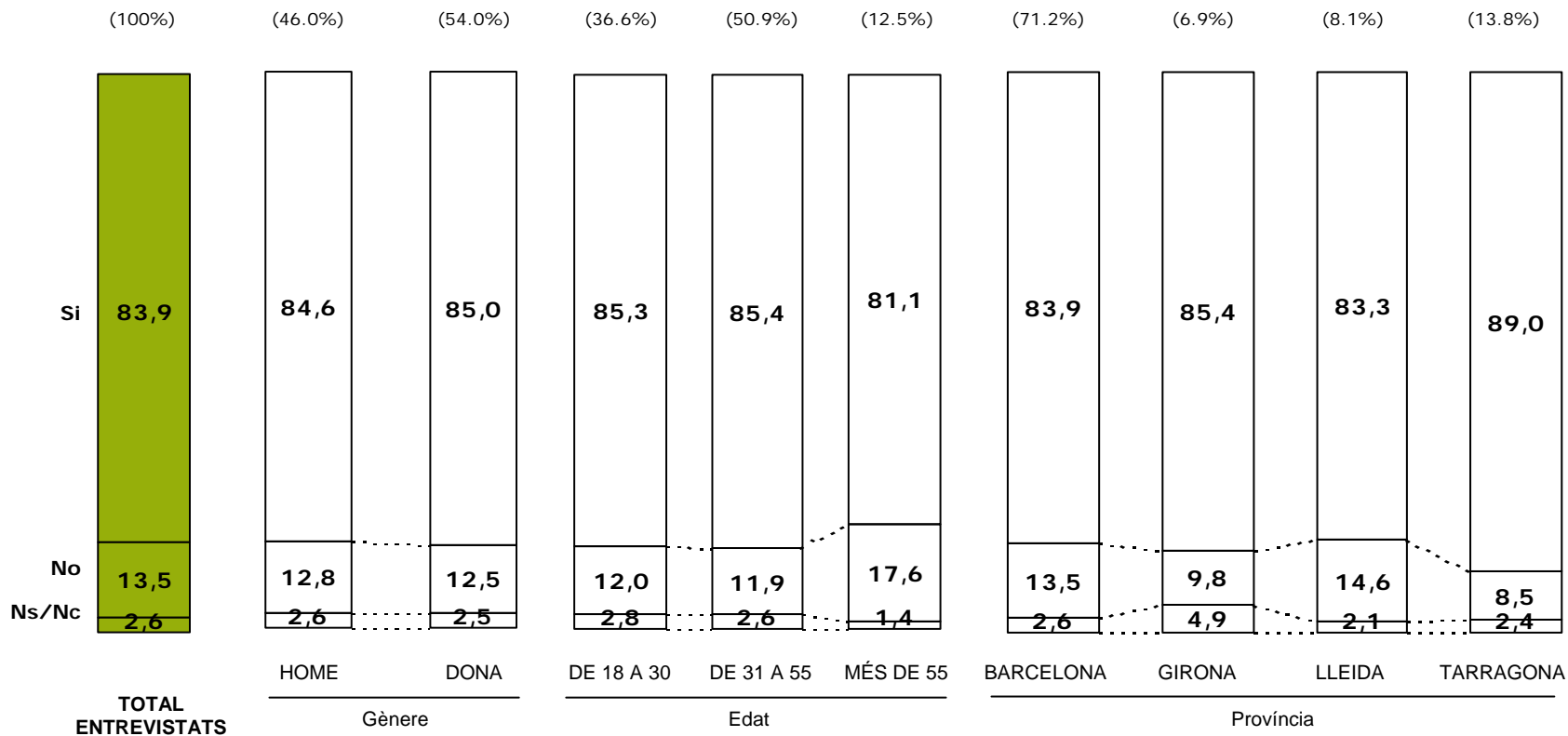
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.16

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

n: Total entrevistats= 593

Resultats en %



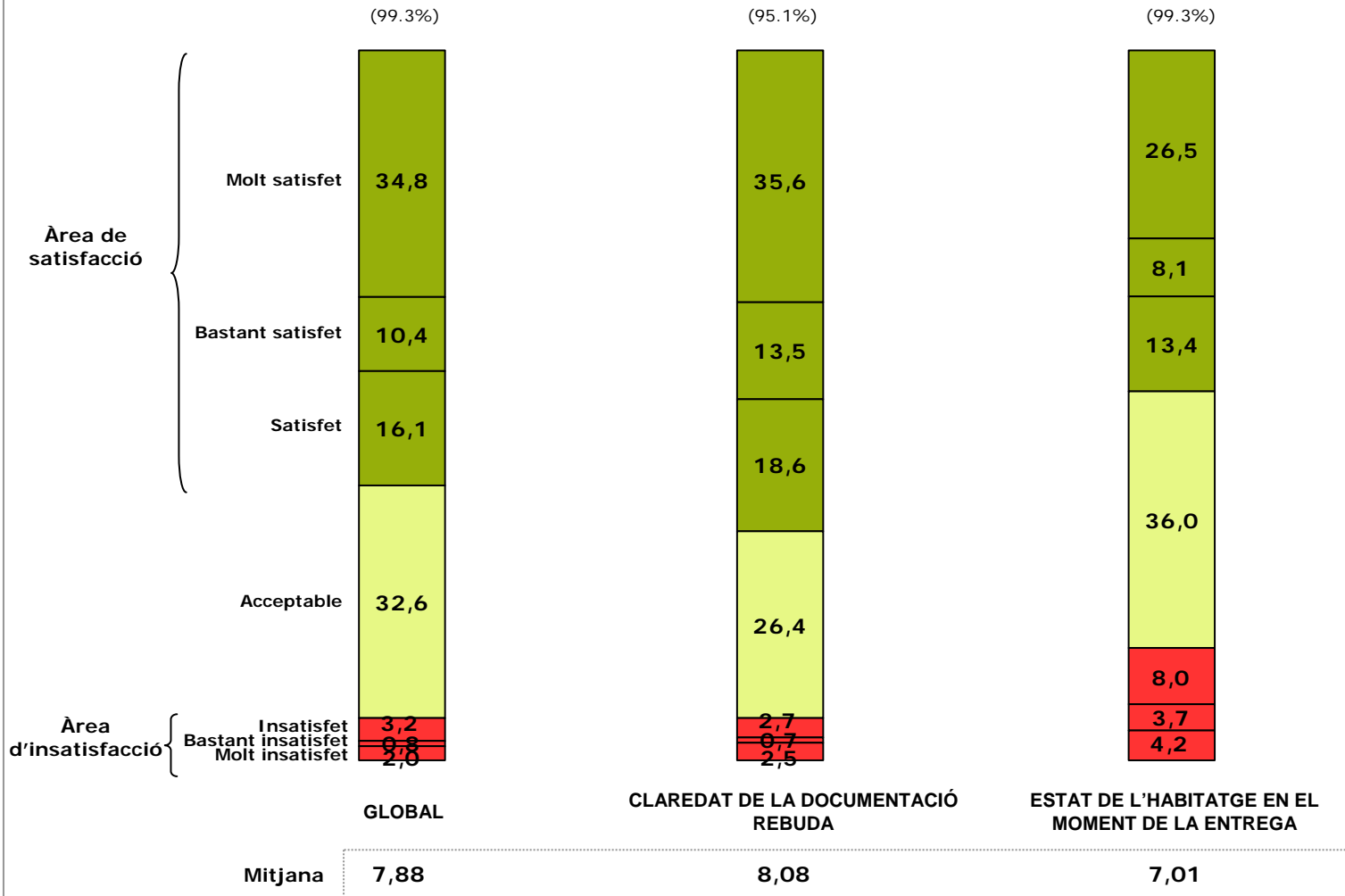
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.17

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: Total entrevistats=593

Resultats en %



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

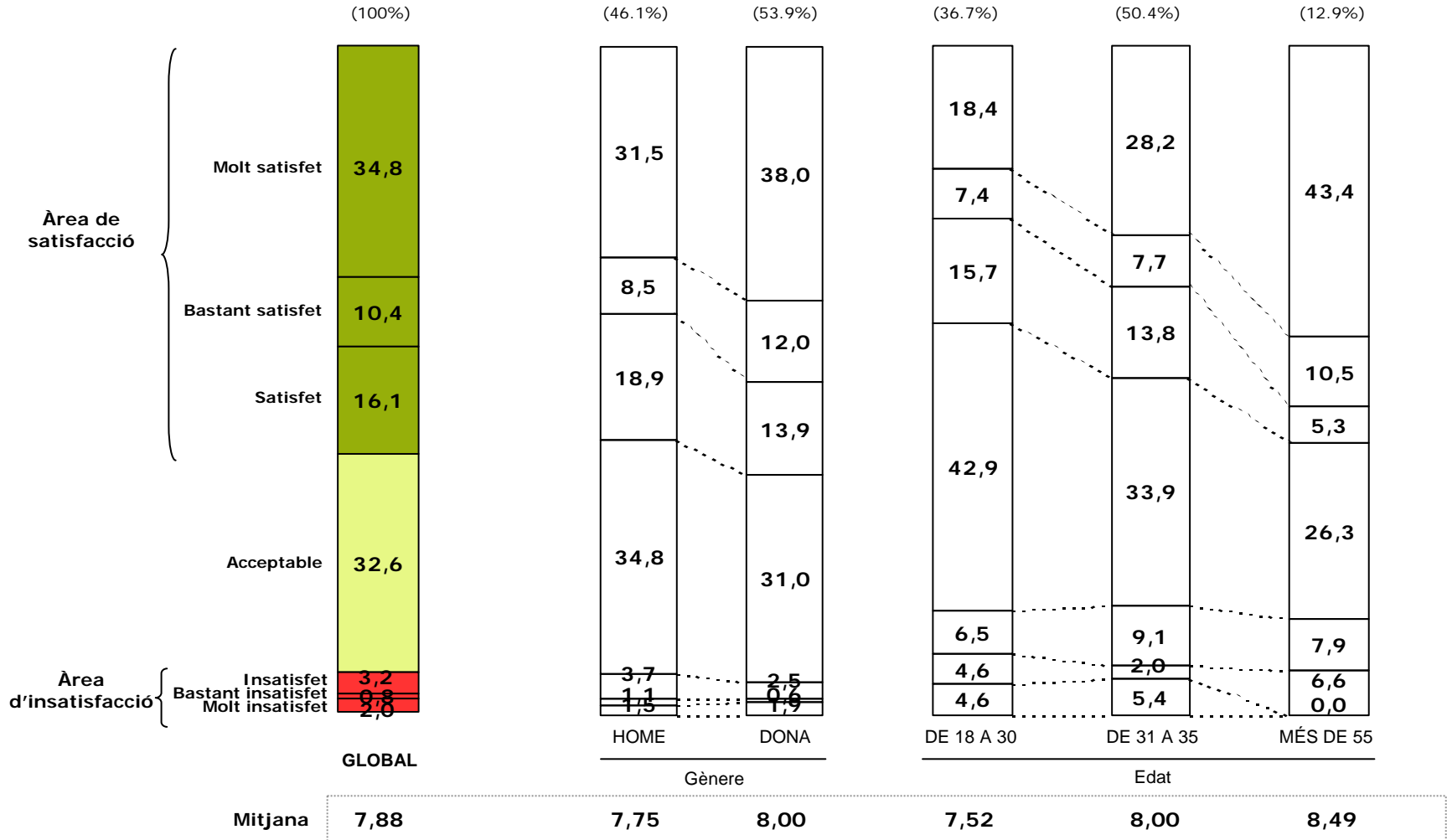
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.17

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=589

Resultats en %



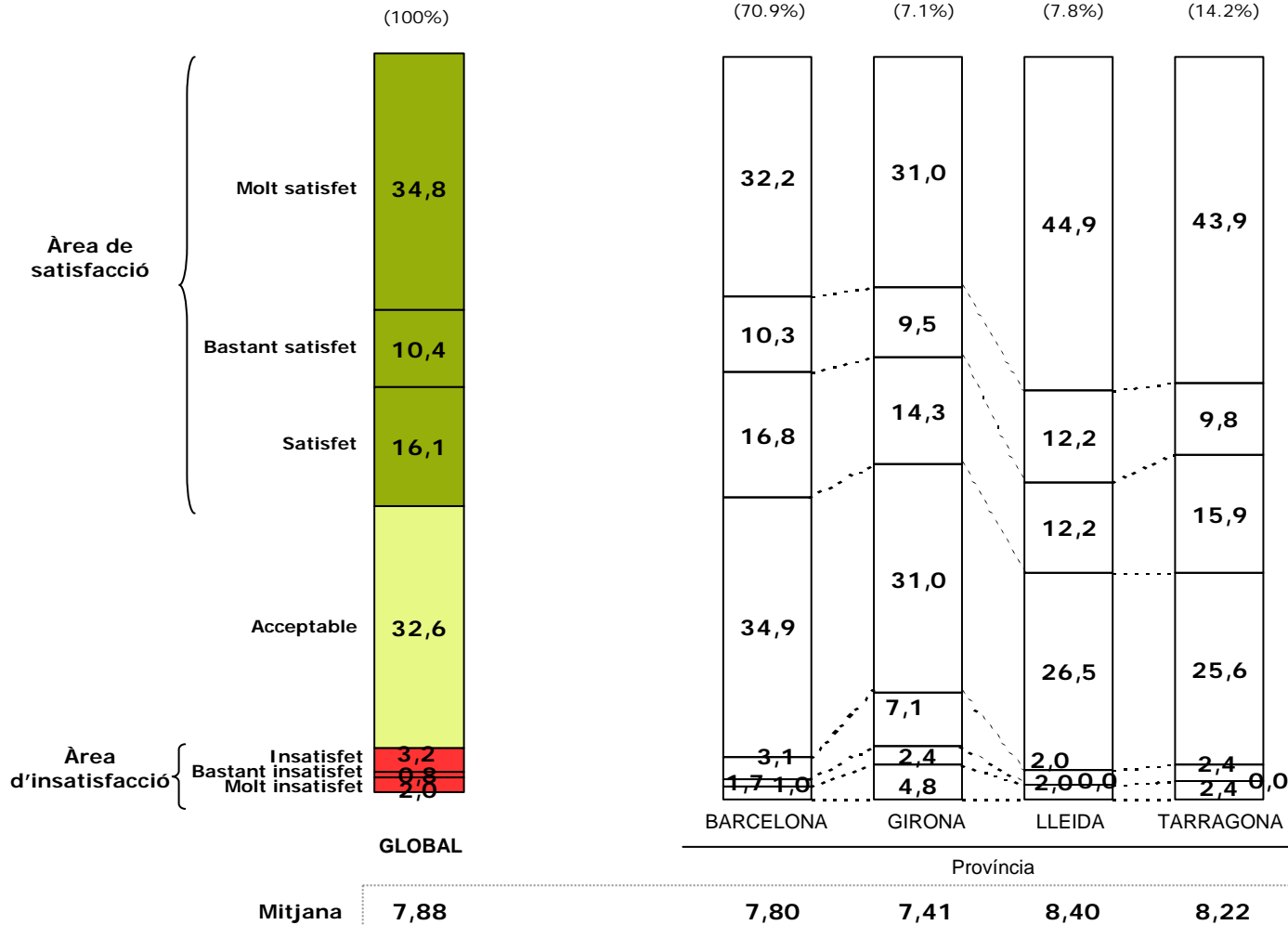
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.17

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL PROCÈS 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=564

Resultats en %



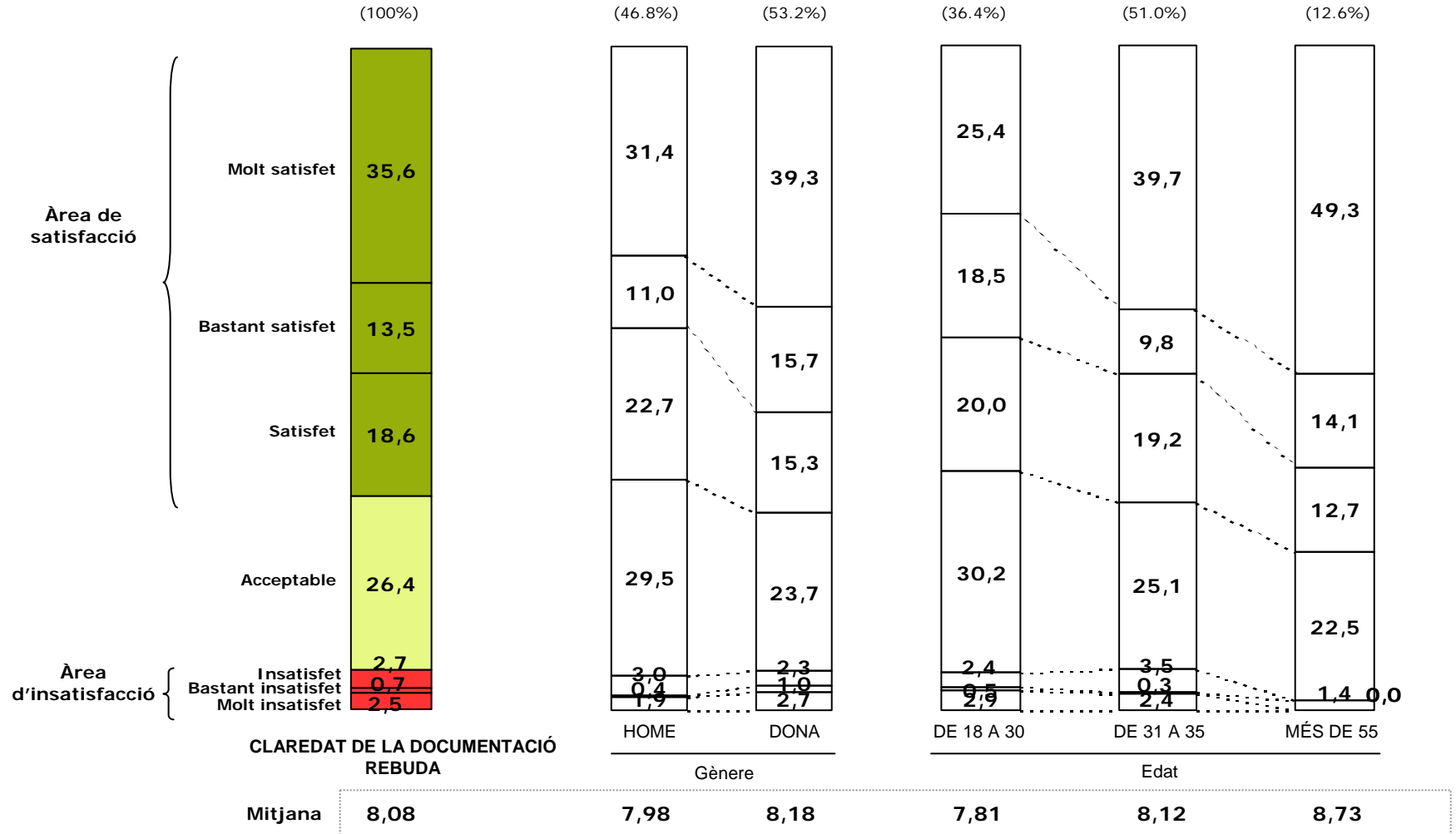
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.17

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=589

Resultats en %



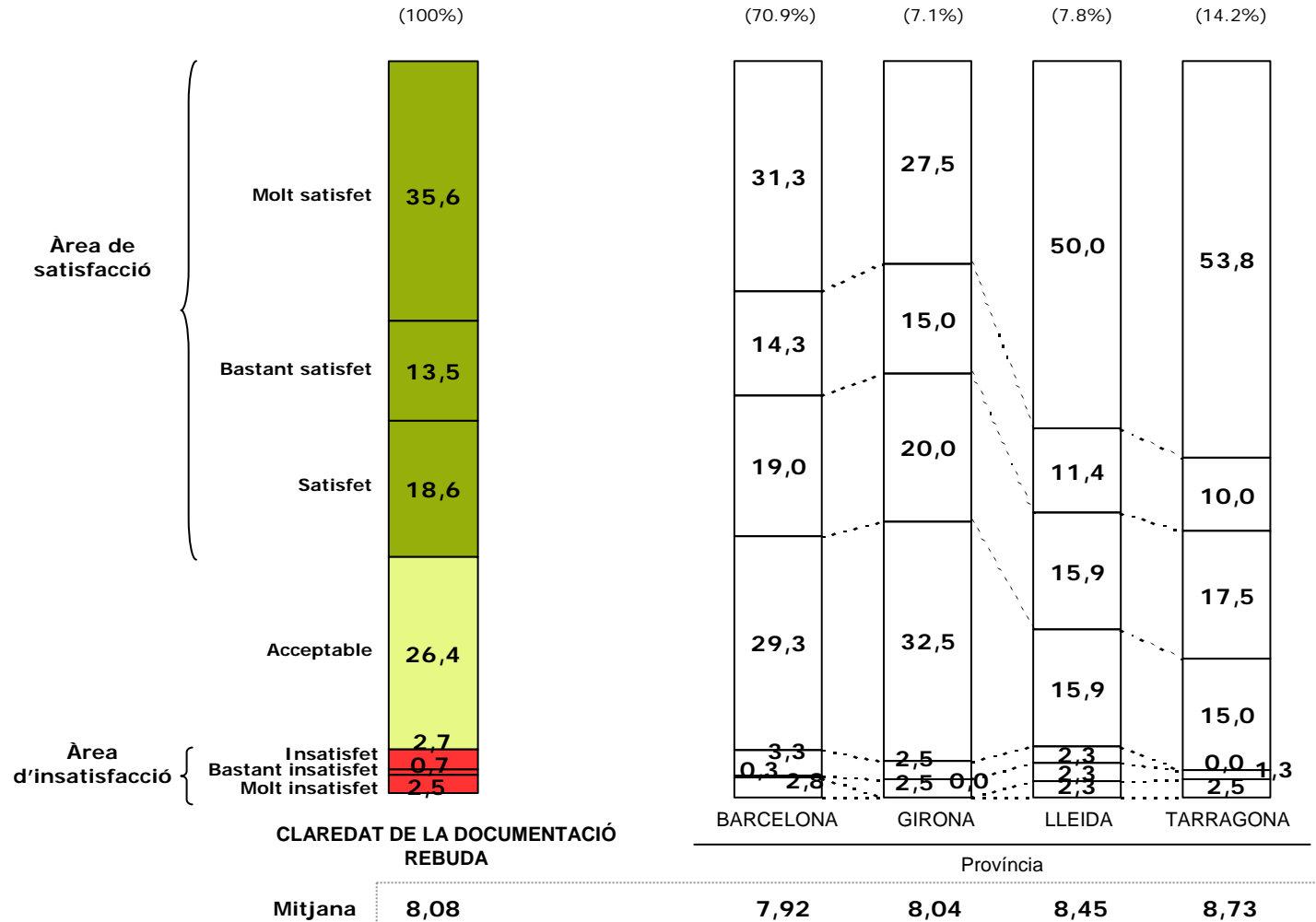
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.17

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=564

Resultats en %



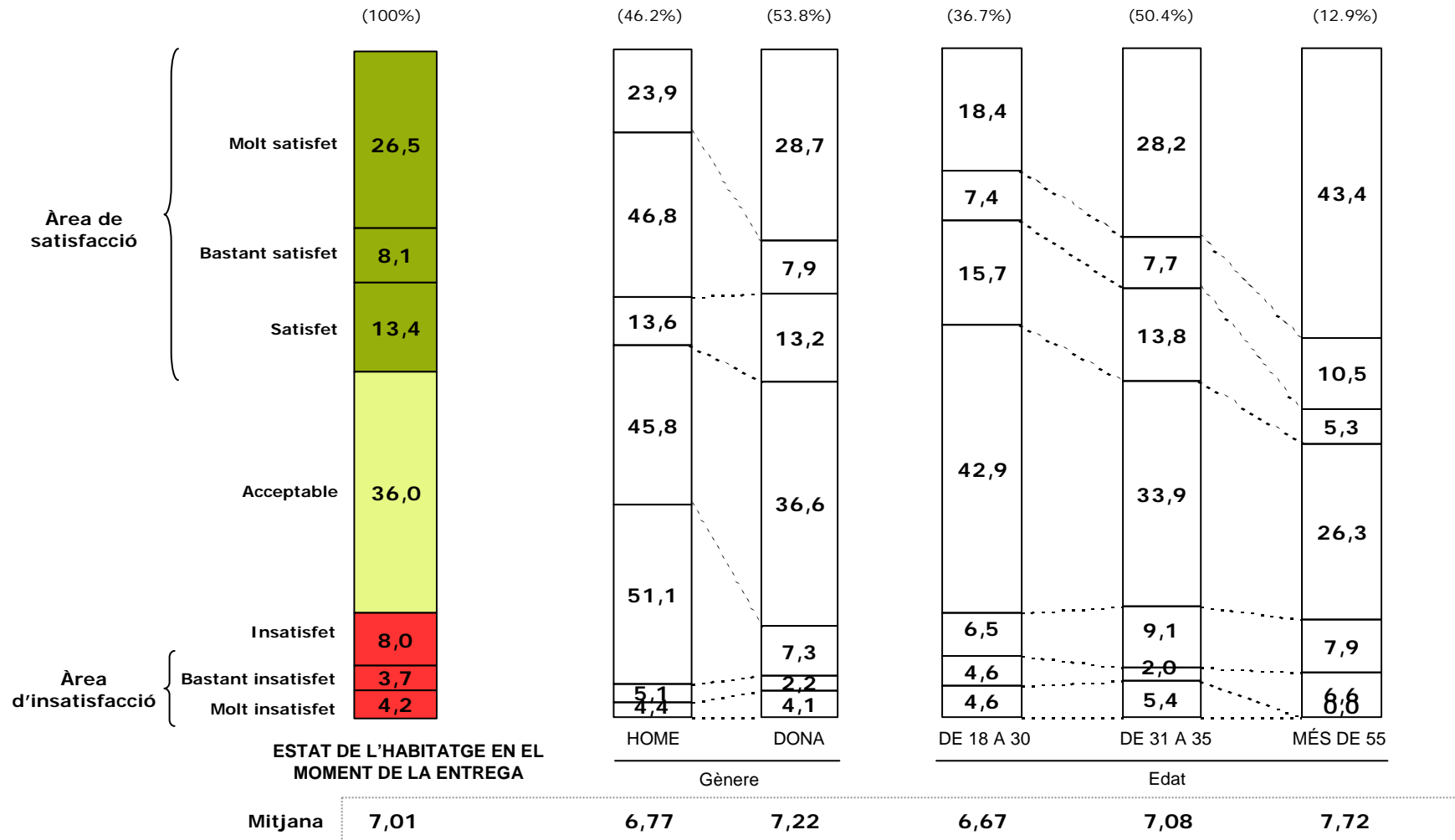
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.17

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=589

Resultats en %



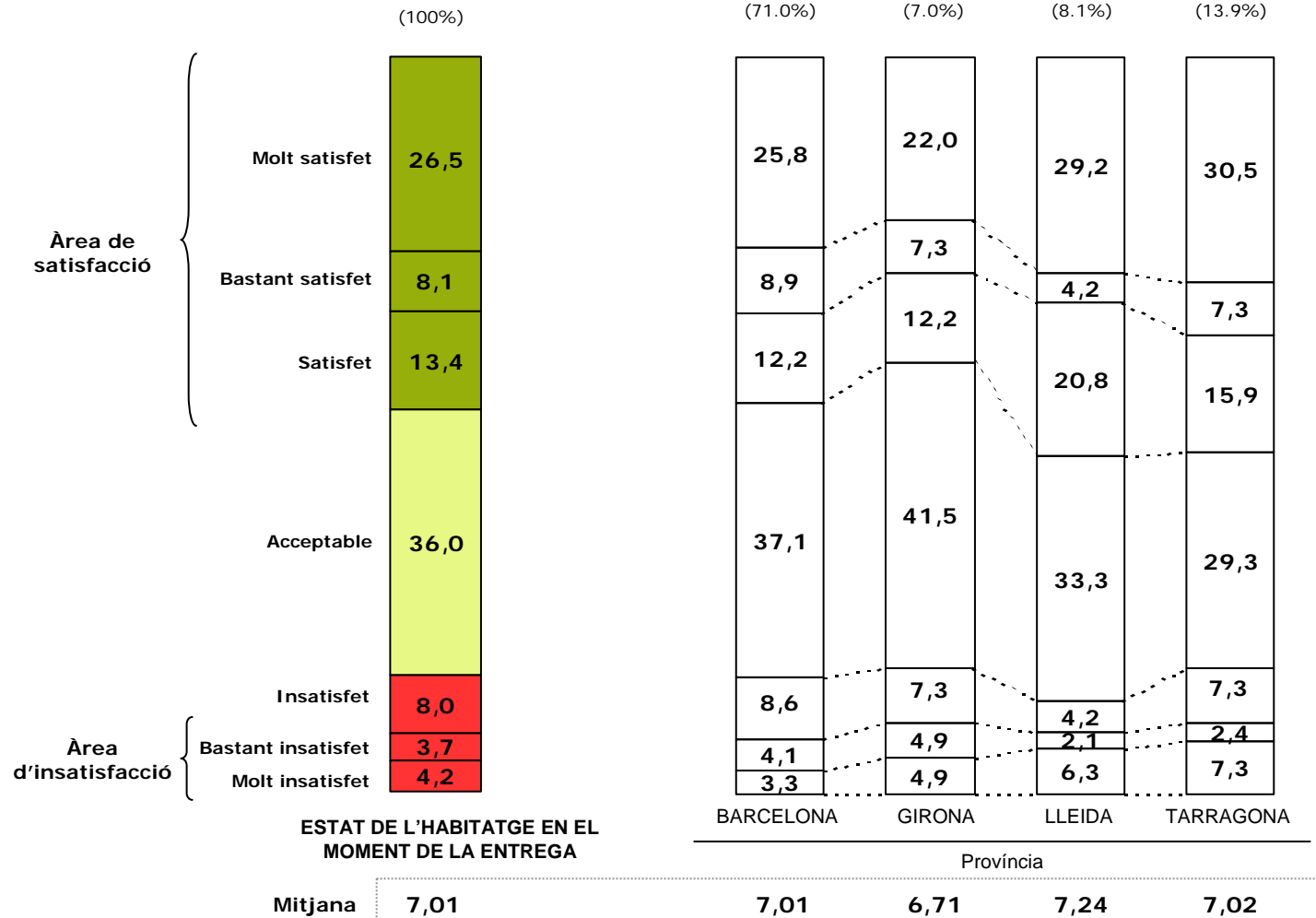
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.17

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=589

Resultats en %



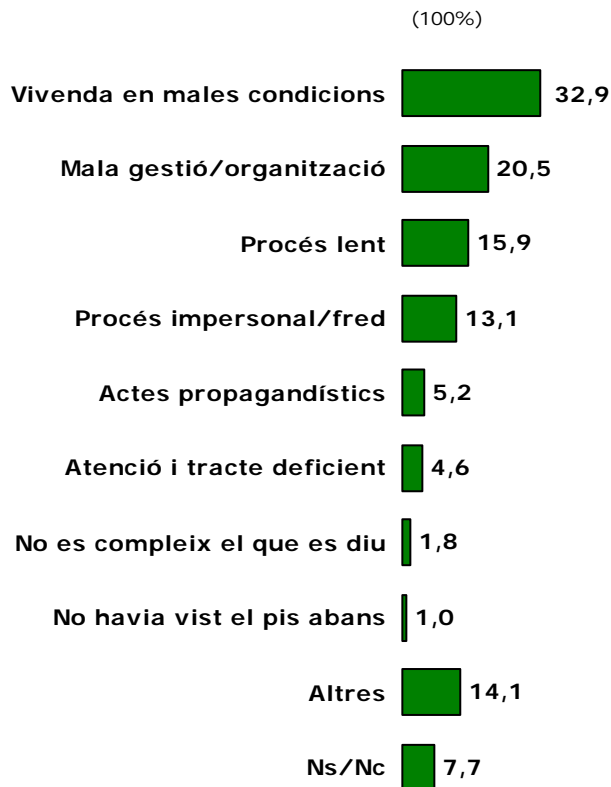
PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.19

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

Resultats en % de casos

n: Satisfacció global inferior a 7=133



ACABATS DE L'HABITATGE

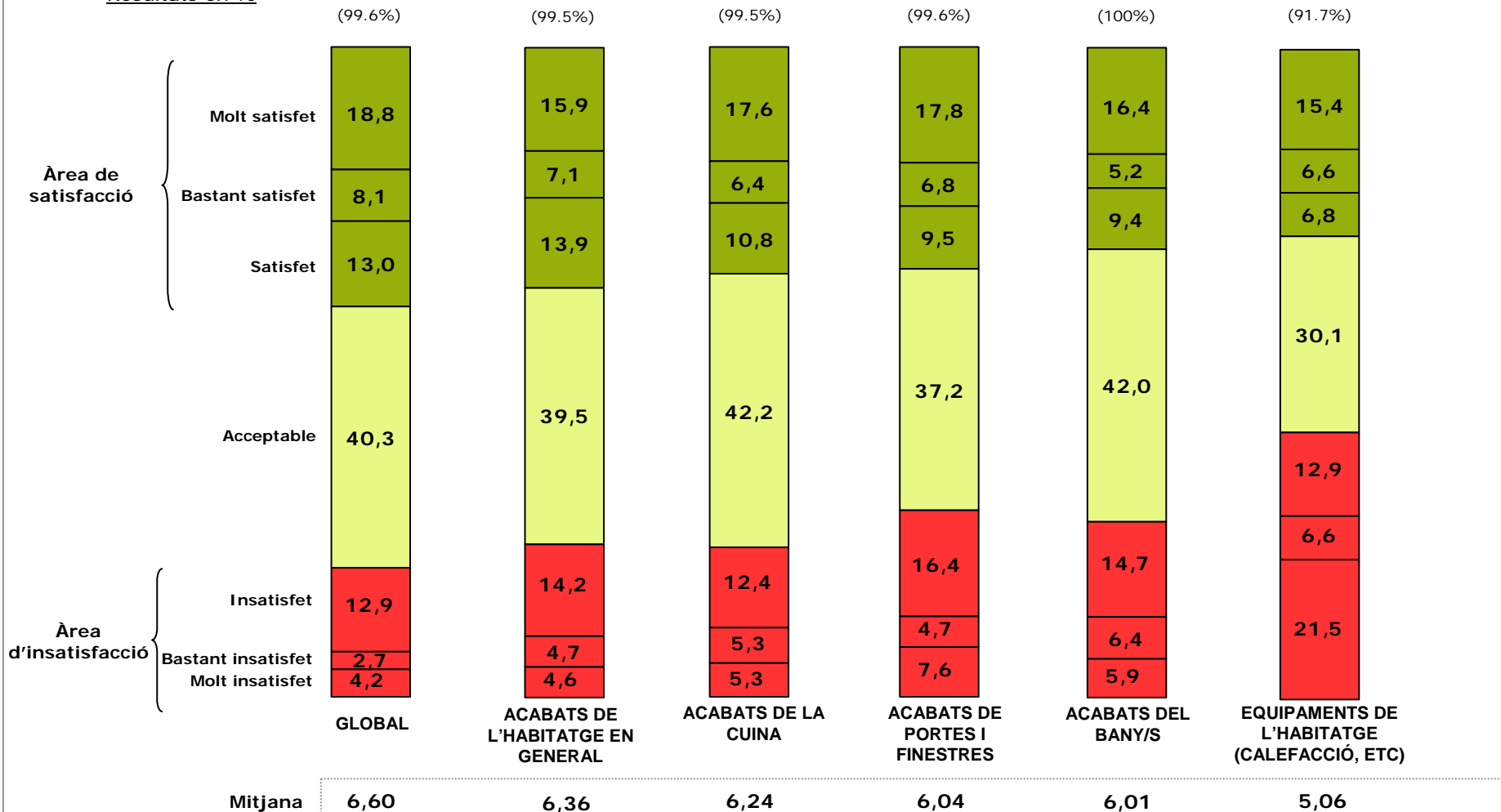
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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: Total entrevistats=593

Resultats en %



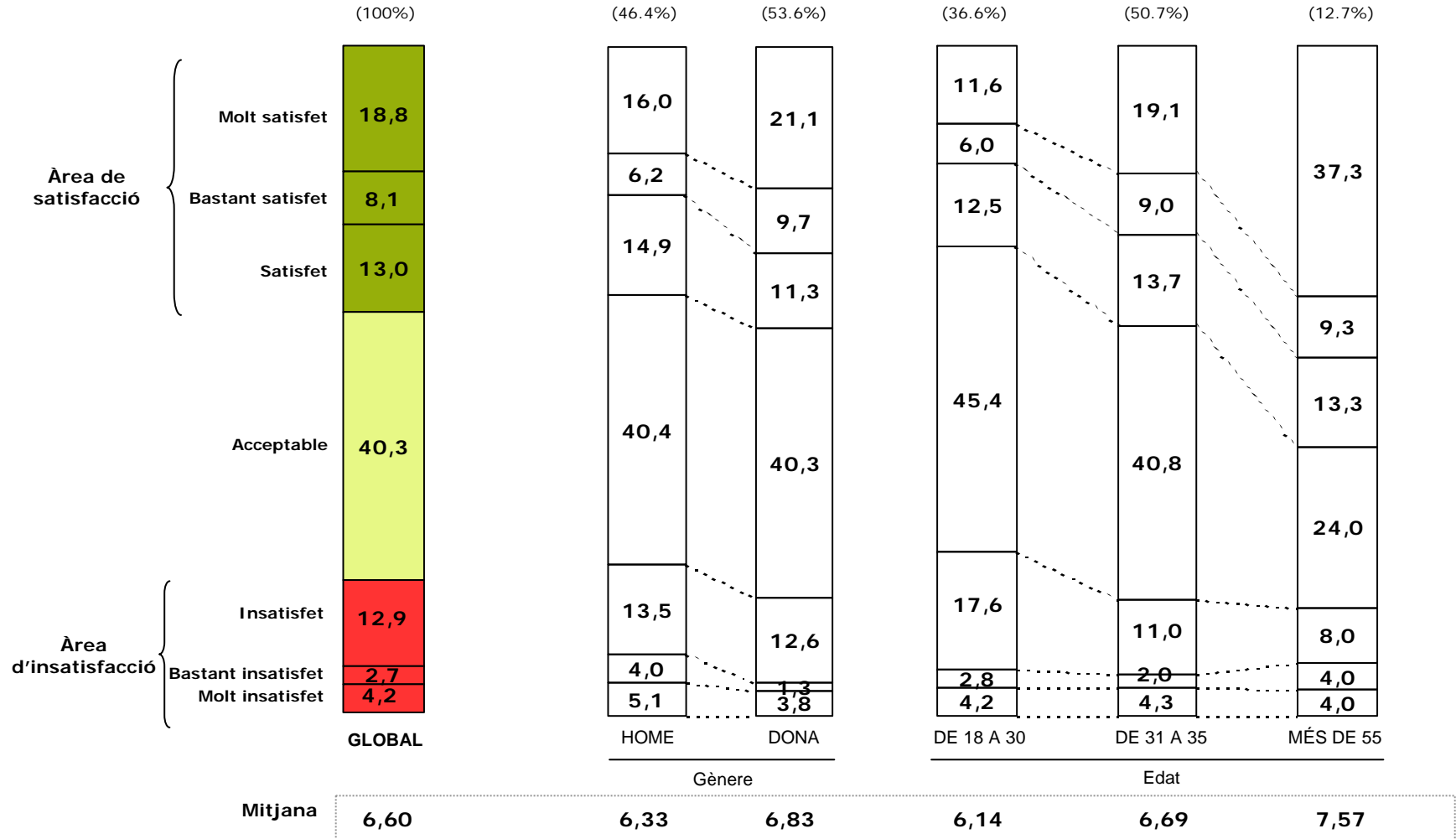
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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 SATISFET?

n: Entrevistats=591

Resultats en %



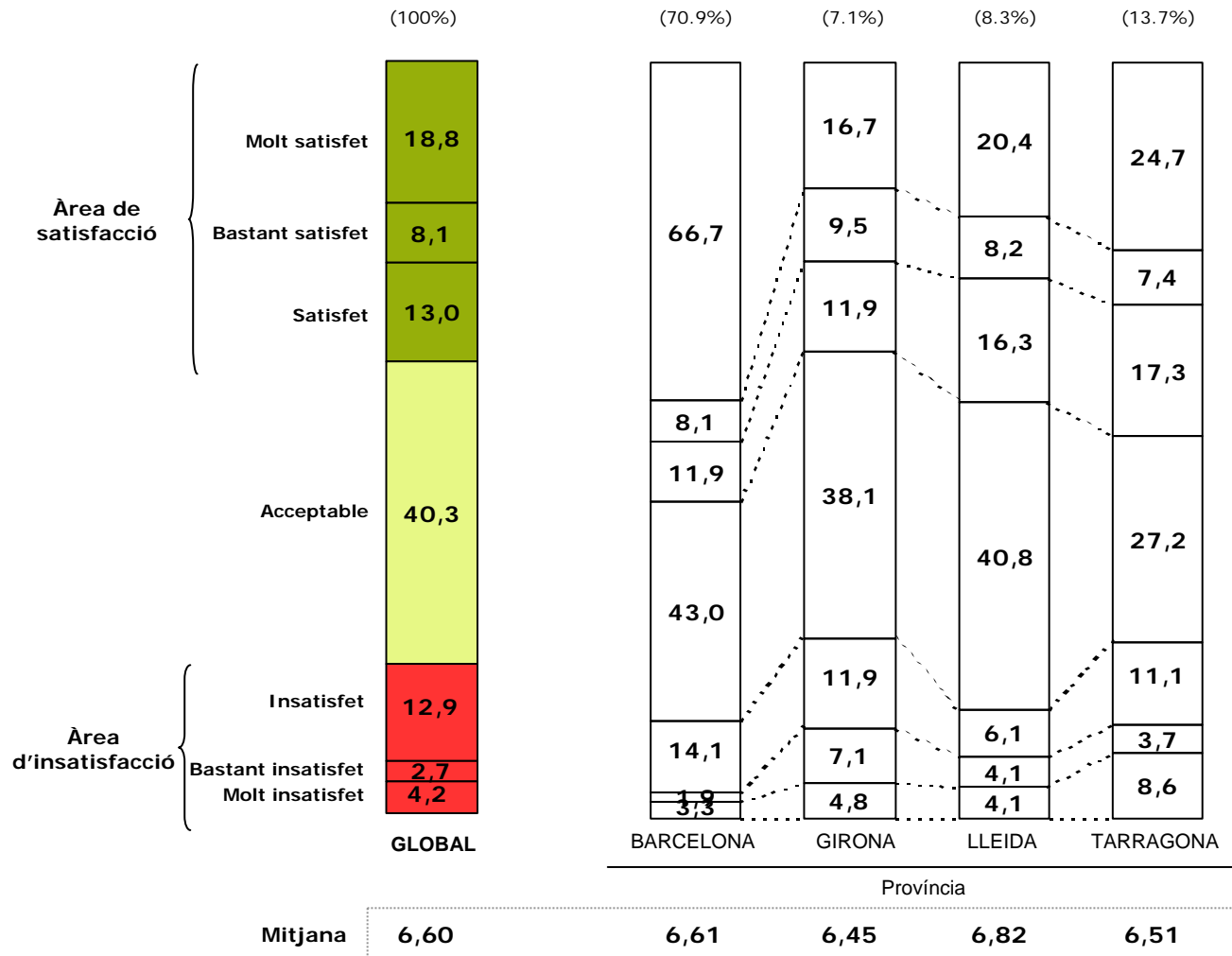
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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=591

Resultats en %



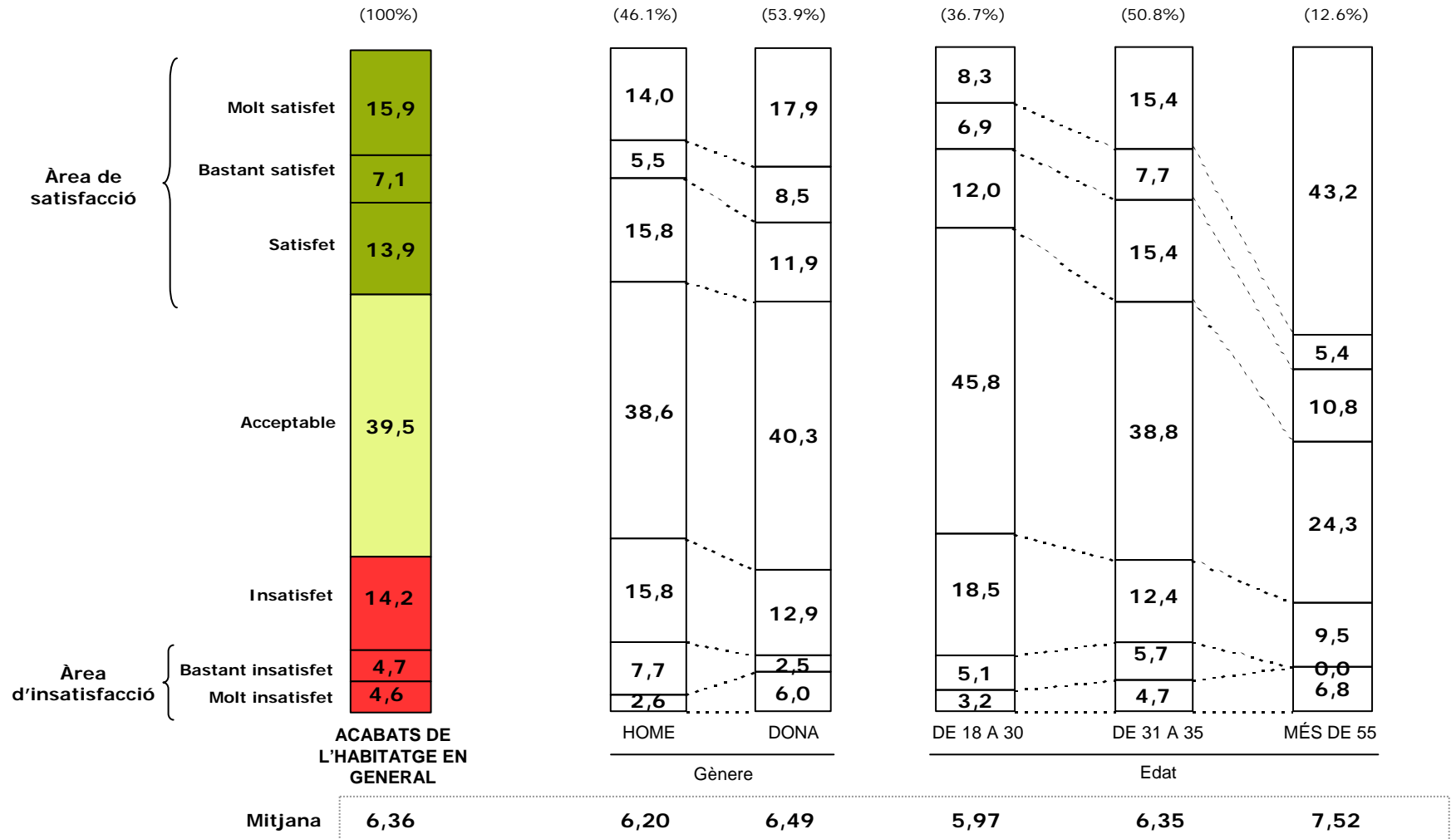
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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 SATISFET?

n: Entrevistats=590

Resultats en %



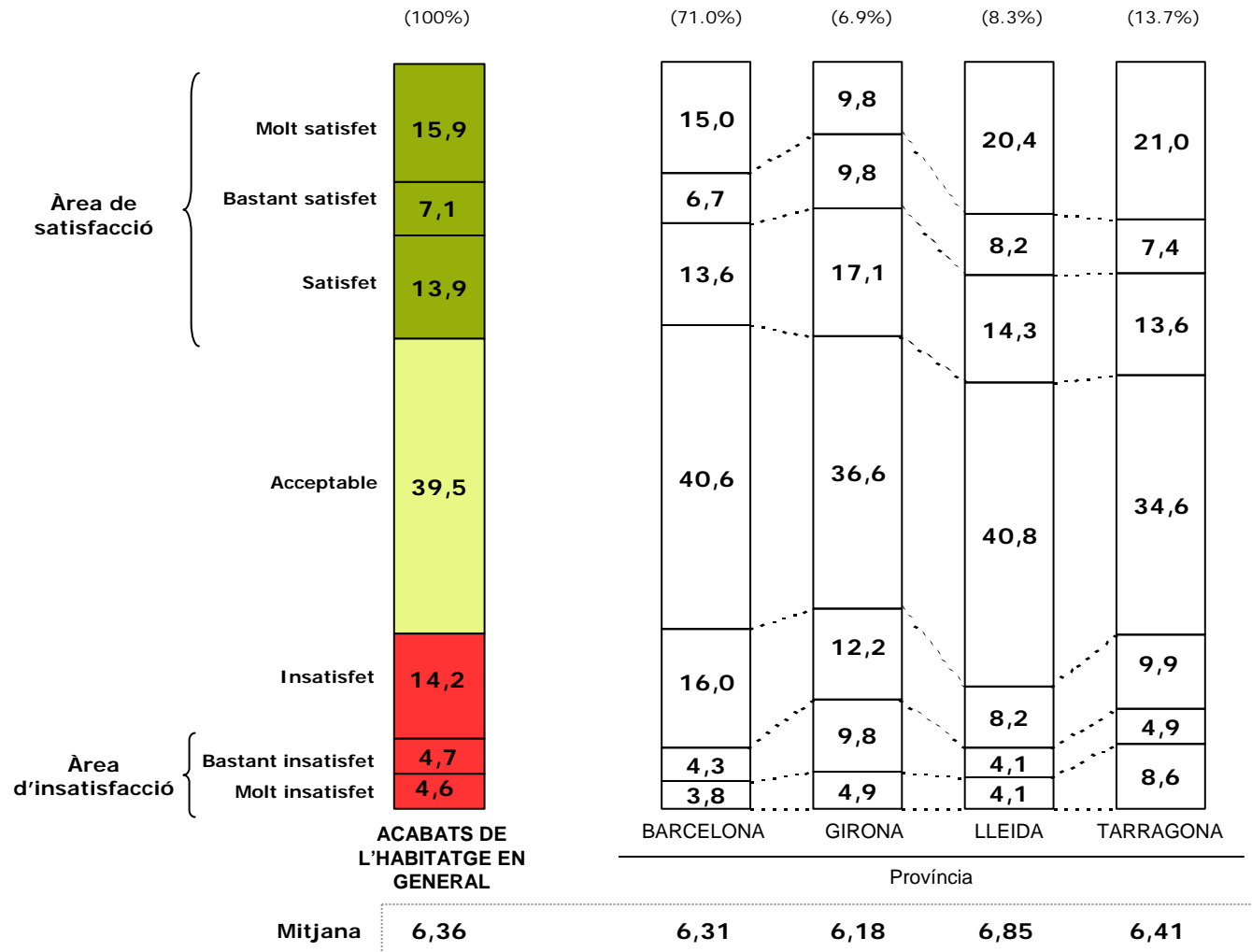
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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=590

Resultats en %



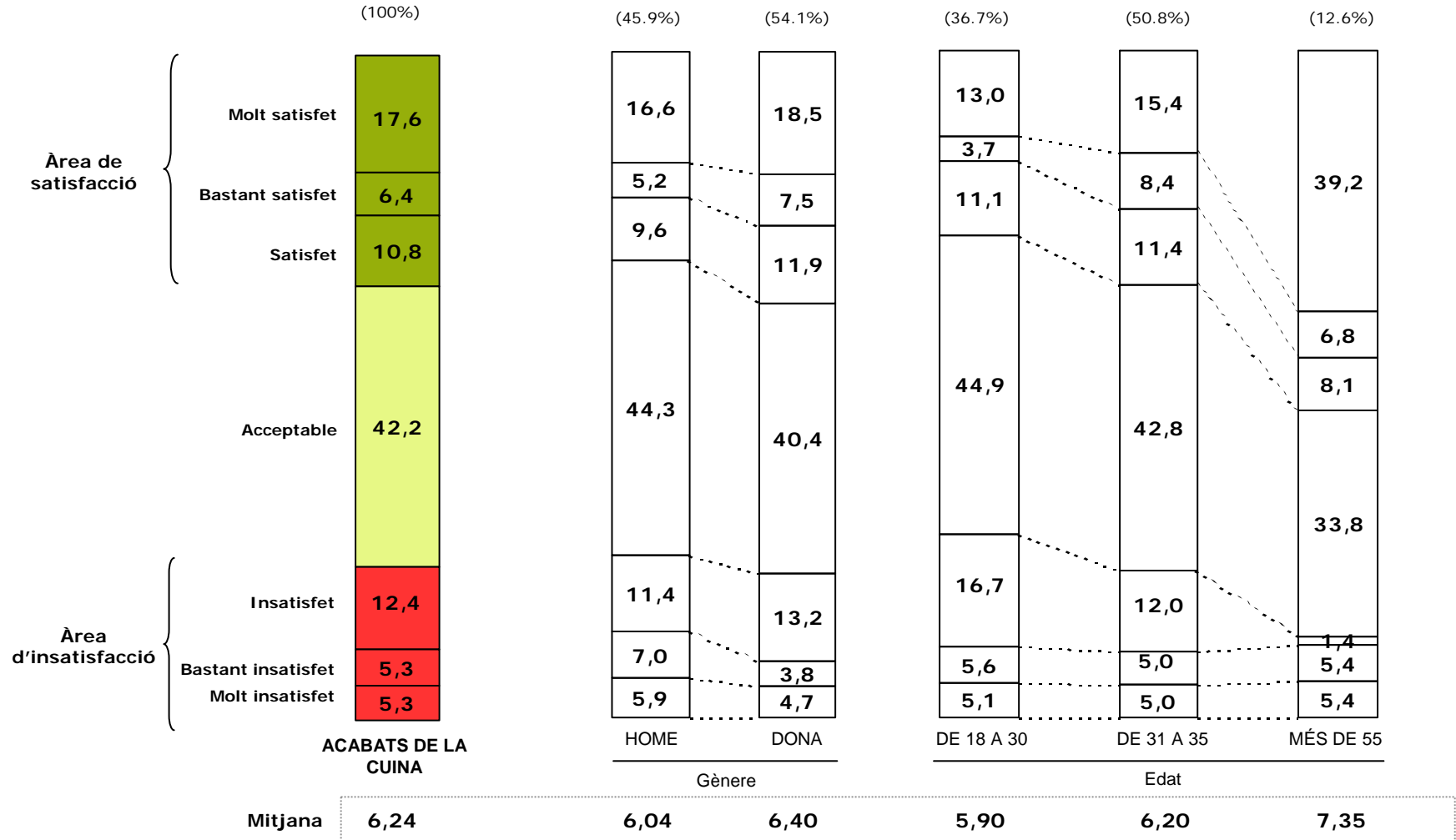
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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 SATISFET?

n: Entrevistats=590

Resultats en %



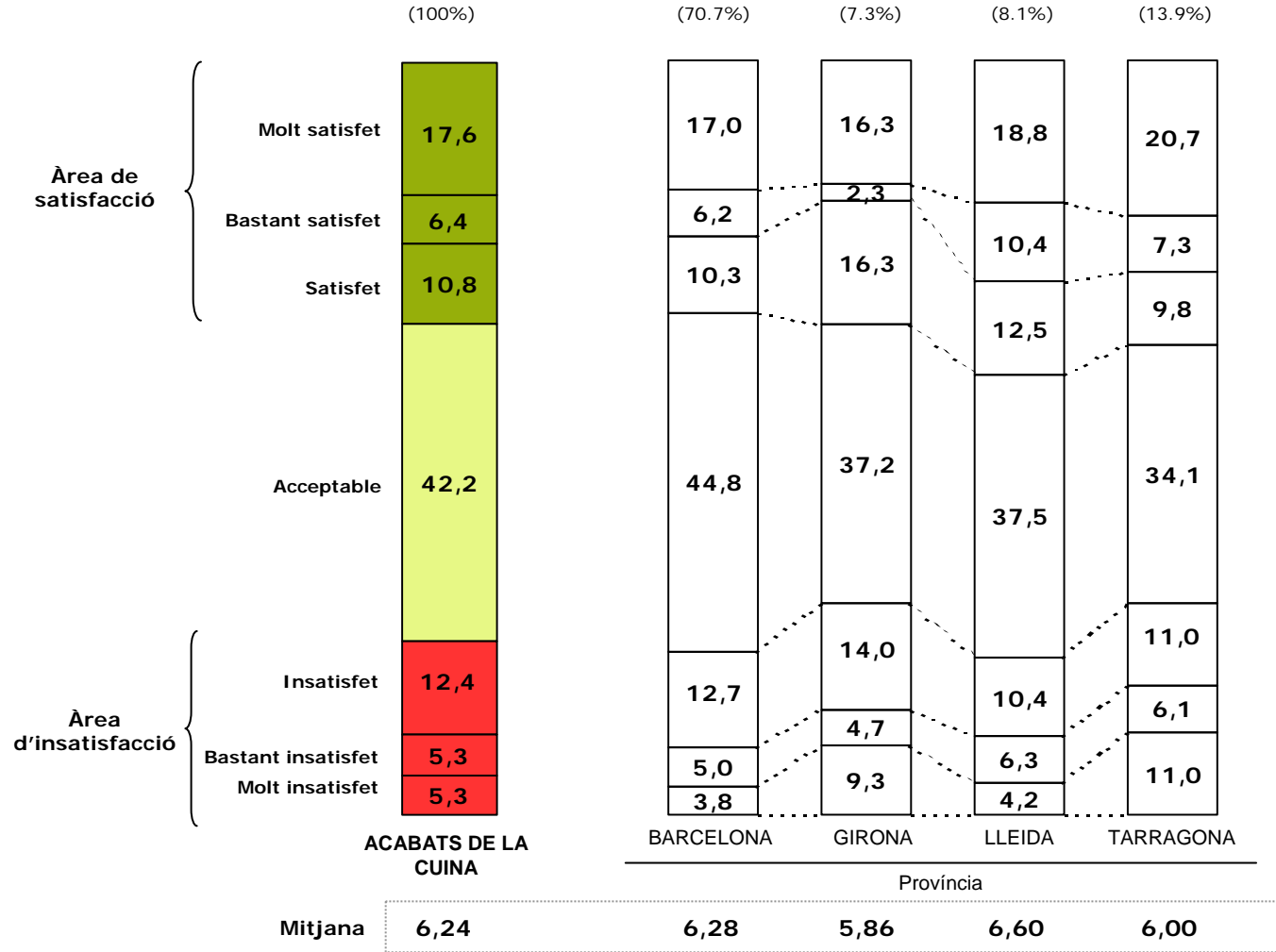
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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=590

Resultats en %



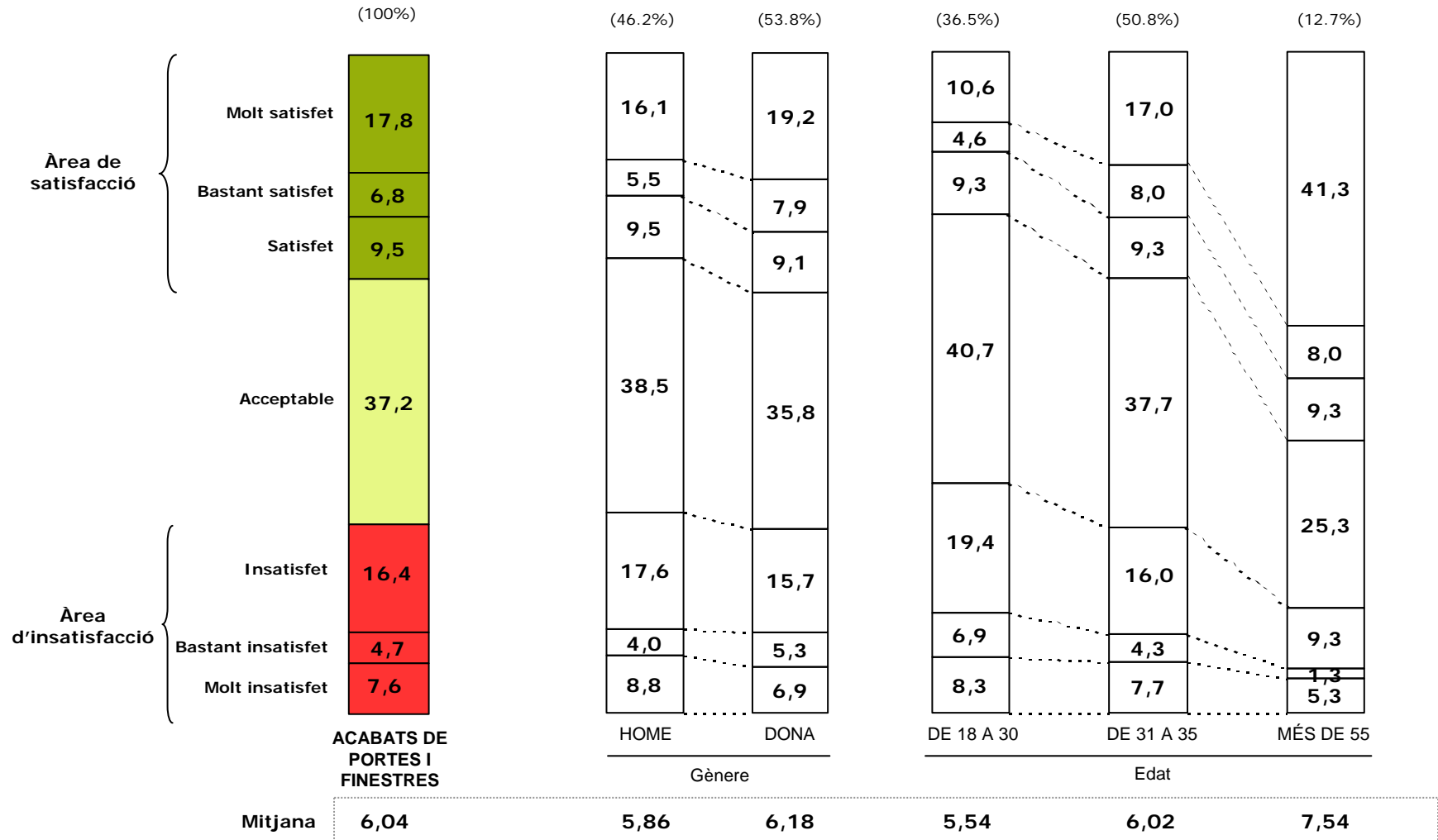
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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 SATISFET?

n: Entrevistats=591

Resultats en %



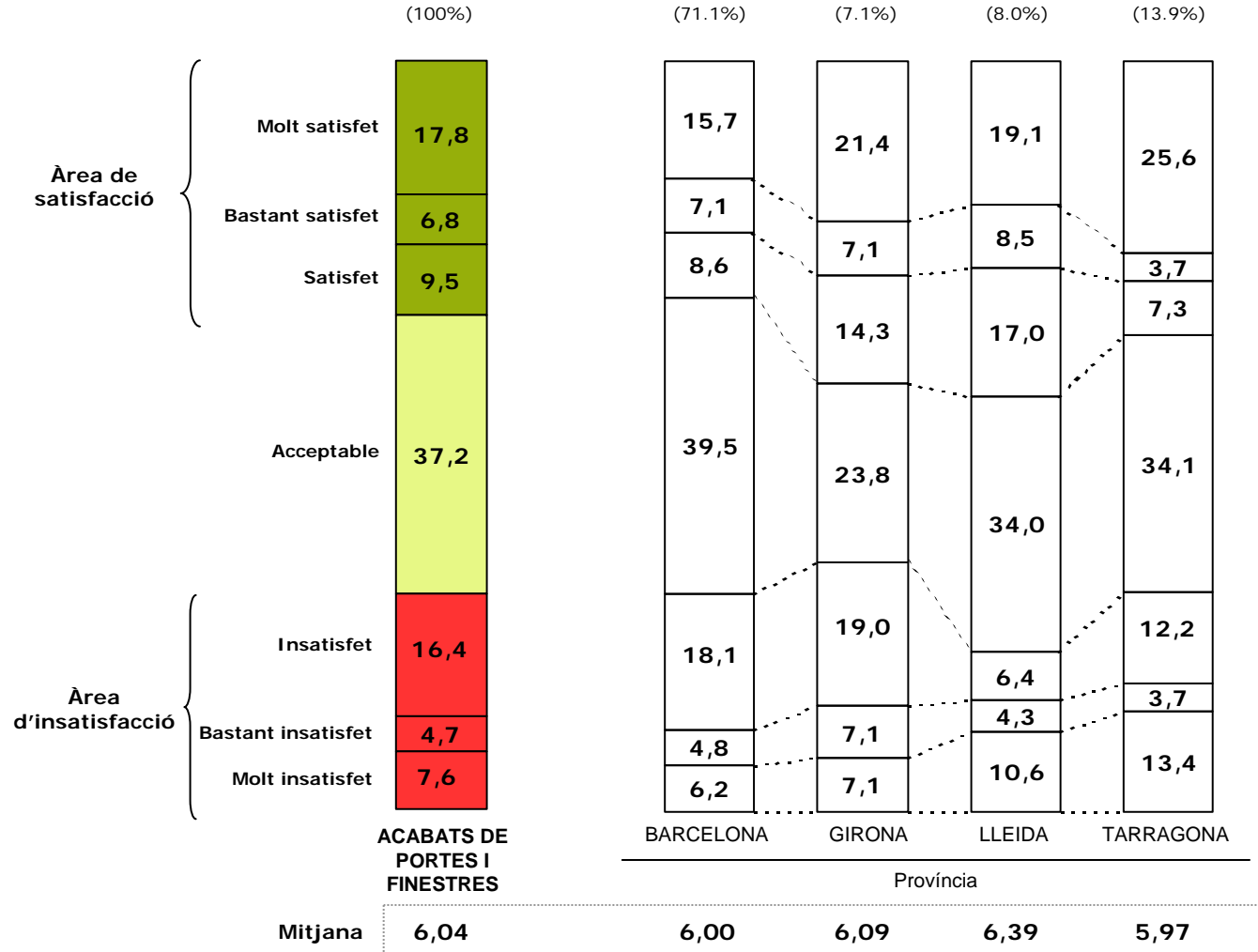
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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=591

Resultats en %



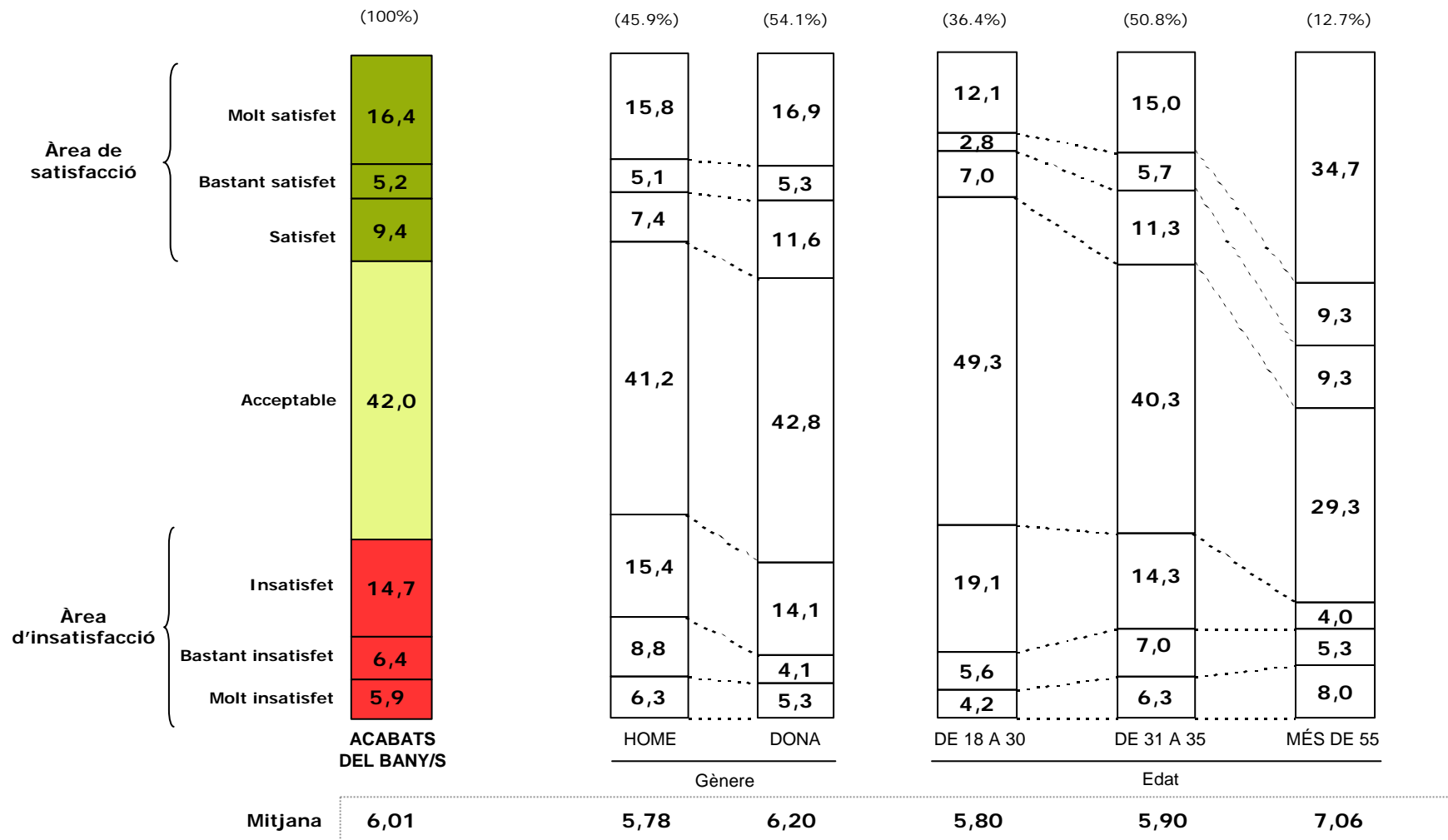
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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=593

Resultats en %



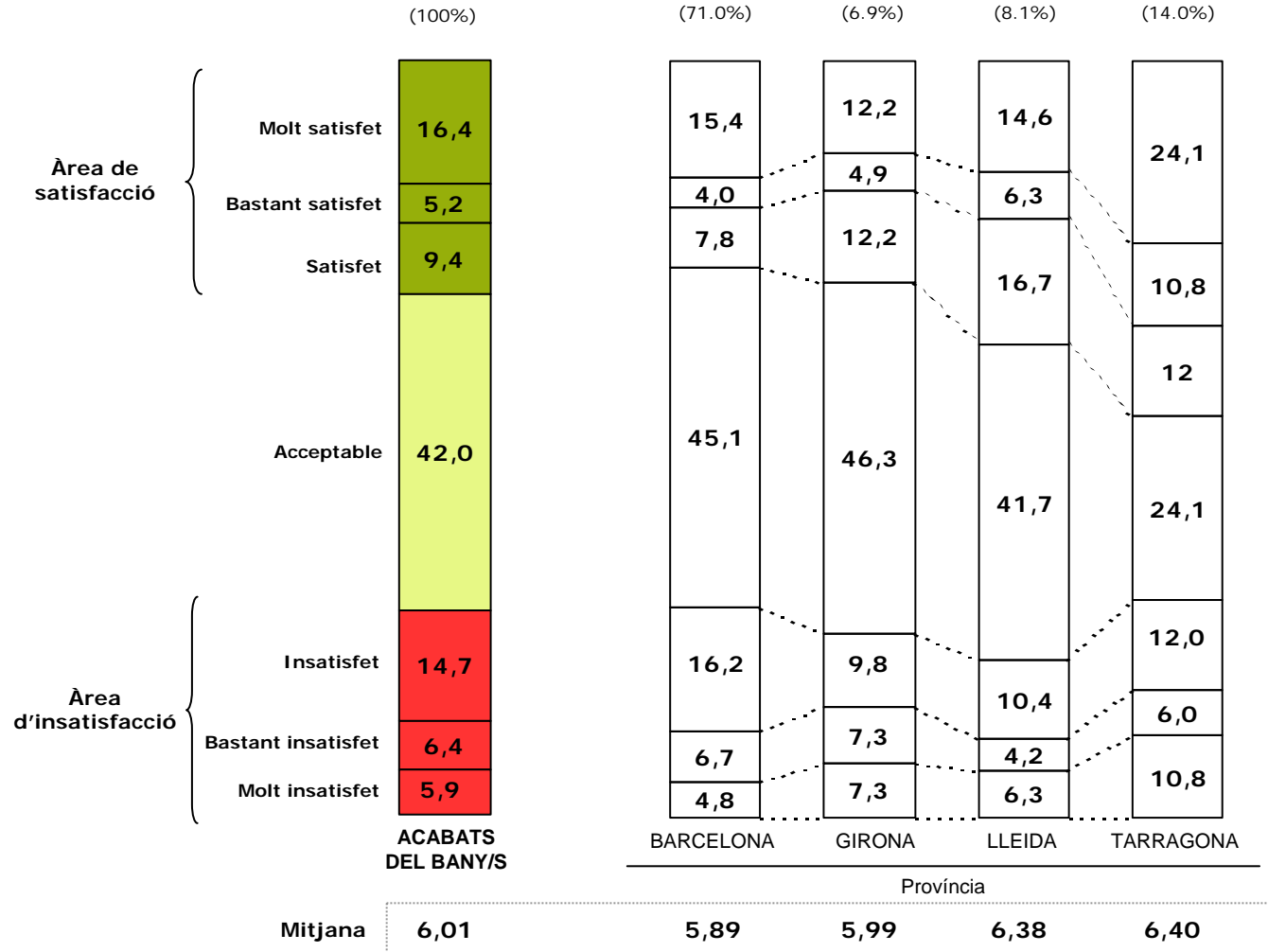
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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=593

Resultats en %



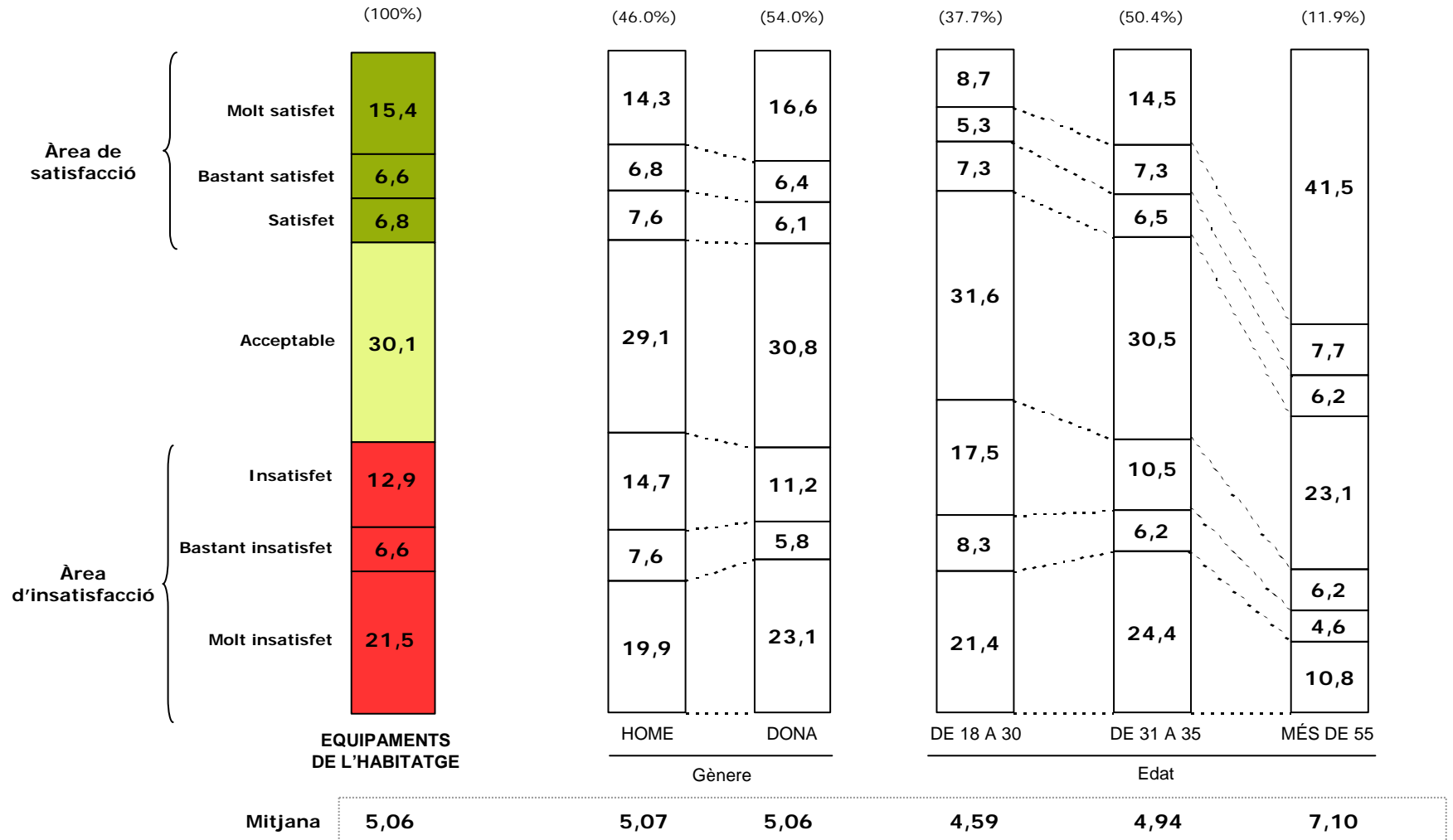
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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=544

Resultats en %



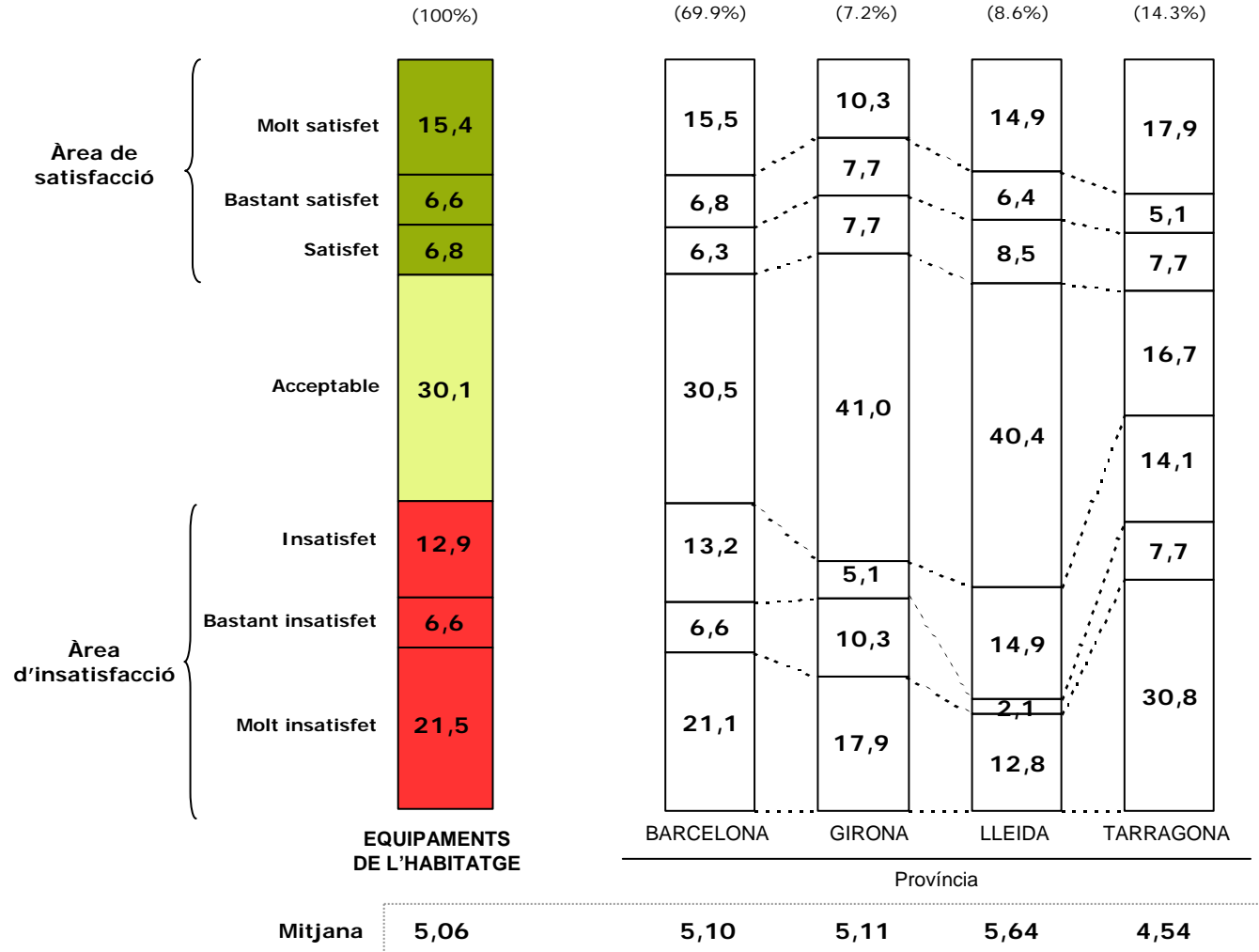
ACABATS DE L'HABITATGE

P.20

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=544

Resultats en %

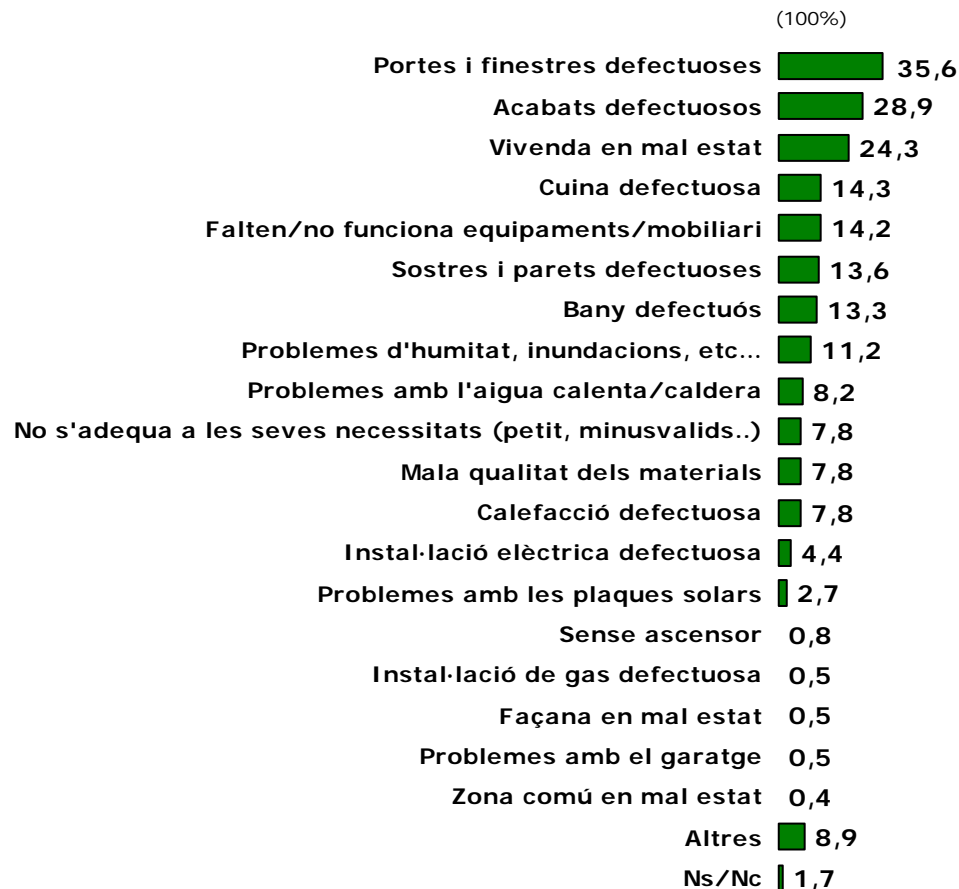


ACABATS DE L'HABITATGE

P.22 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO ESTA SATISFET AMB EL SEU HABITATGE?

n: Satisfacció global inferior a 7=265

Resultats en % de casos



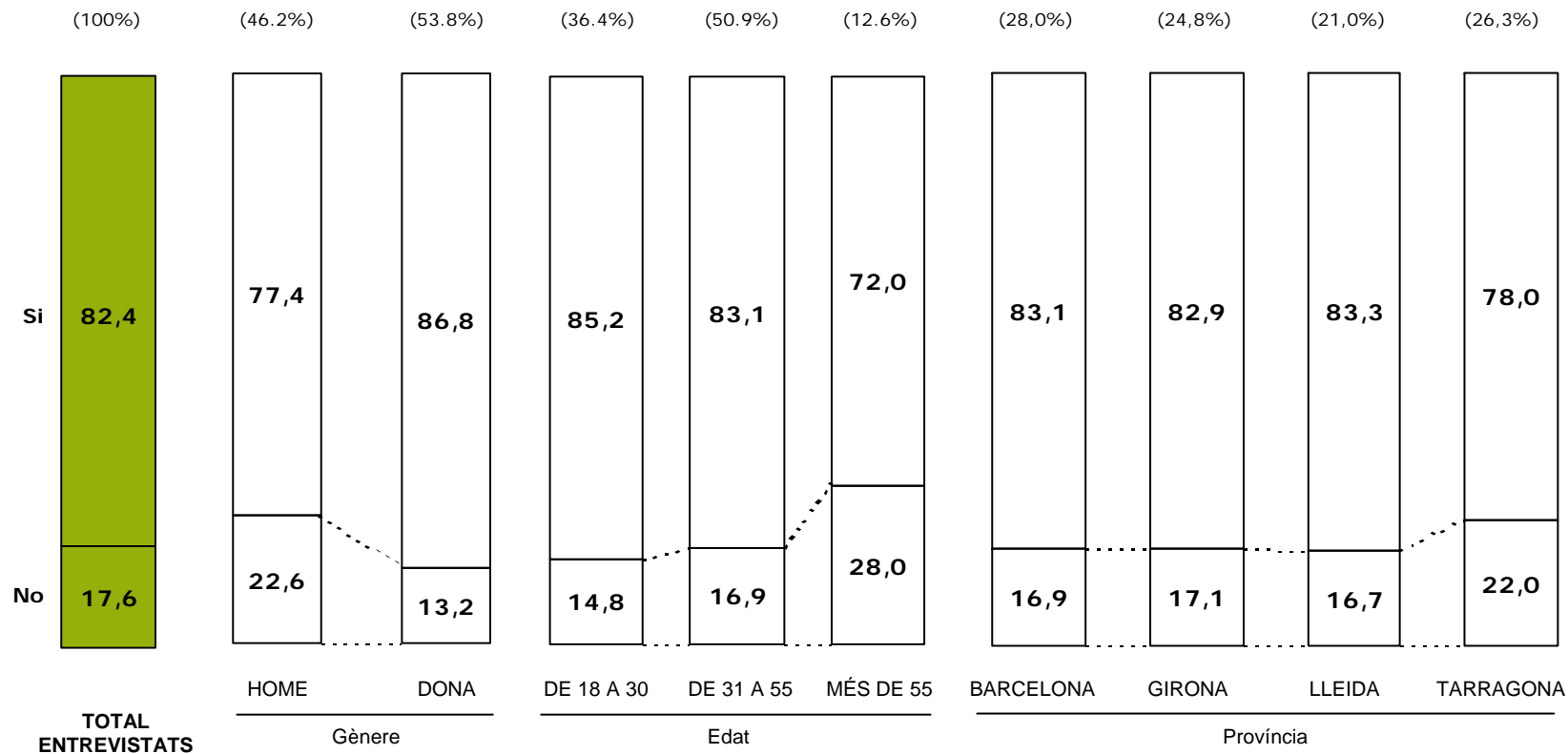
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTOR D'ACTIVITATS)

RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.23 HA CONTACTAT AMB ADIGSA DES DE L'ENTREGA DE CLAUS DE L'HABITATGE?

n: Total entrevistats= 593

Resultats en %



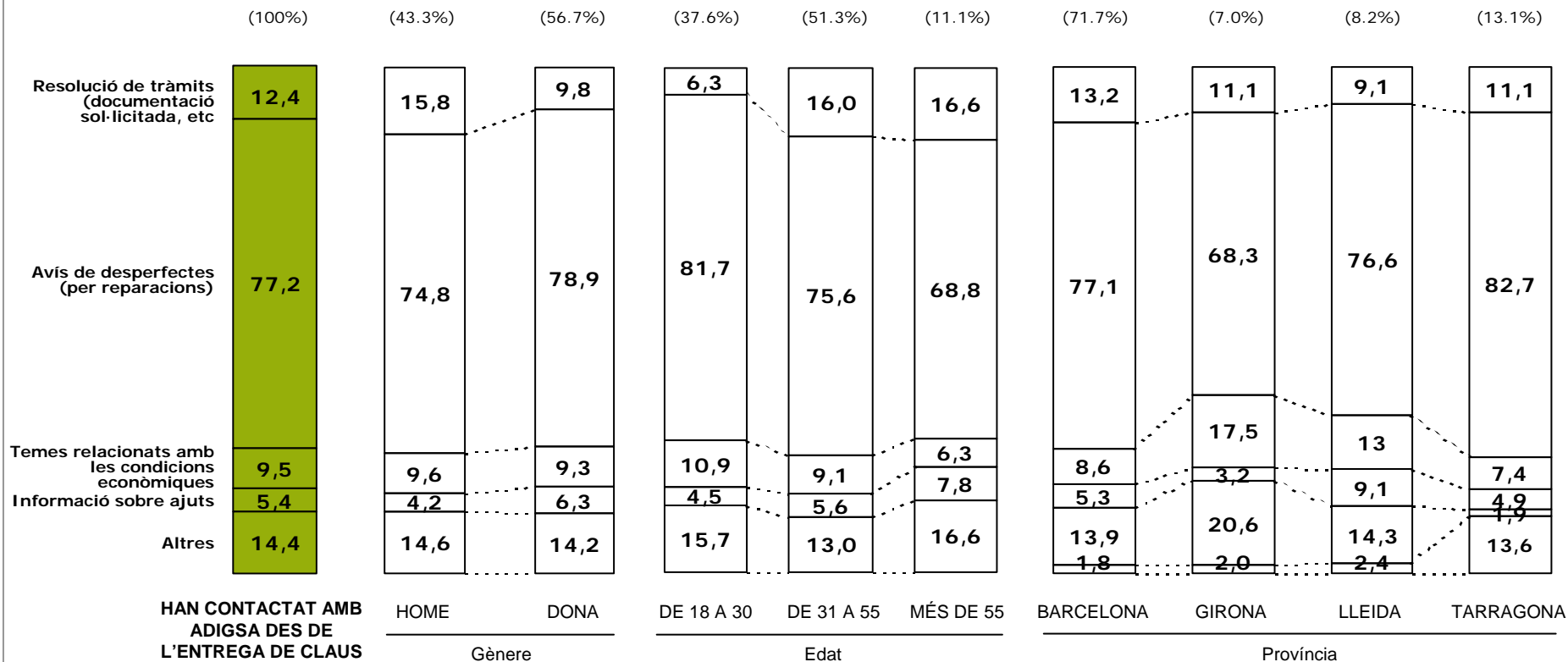
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.24

n: Han contactat amb ADIGSA des de l'entrega de claus= 488

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

Resultats en % de casos



Altres: Com a responsable de la comunitat (15), Consultes sobre la vivenda/comunitat (15), Canvi o renúncia de vivenda (9), Problemes amb els veïns (8), Sol·licitud d'obres (7), Consultes sobre el contracte (5), Incidència en subministres (5), Sol·licitar una vivenda/pàrking (4), Insectes/animals no desitjats (1), Informació general (1).

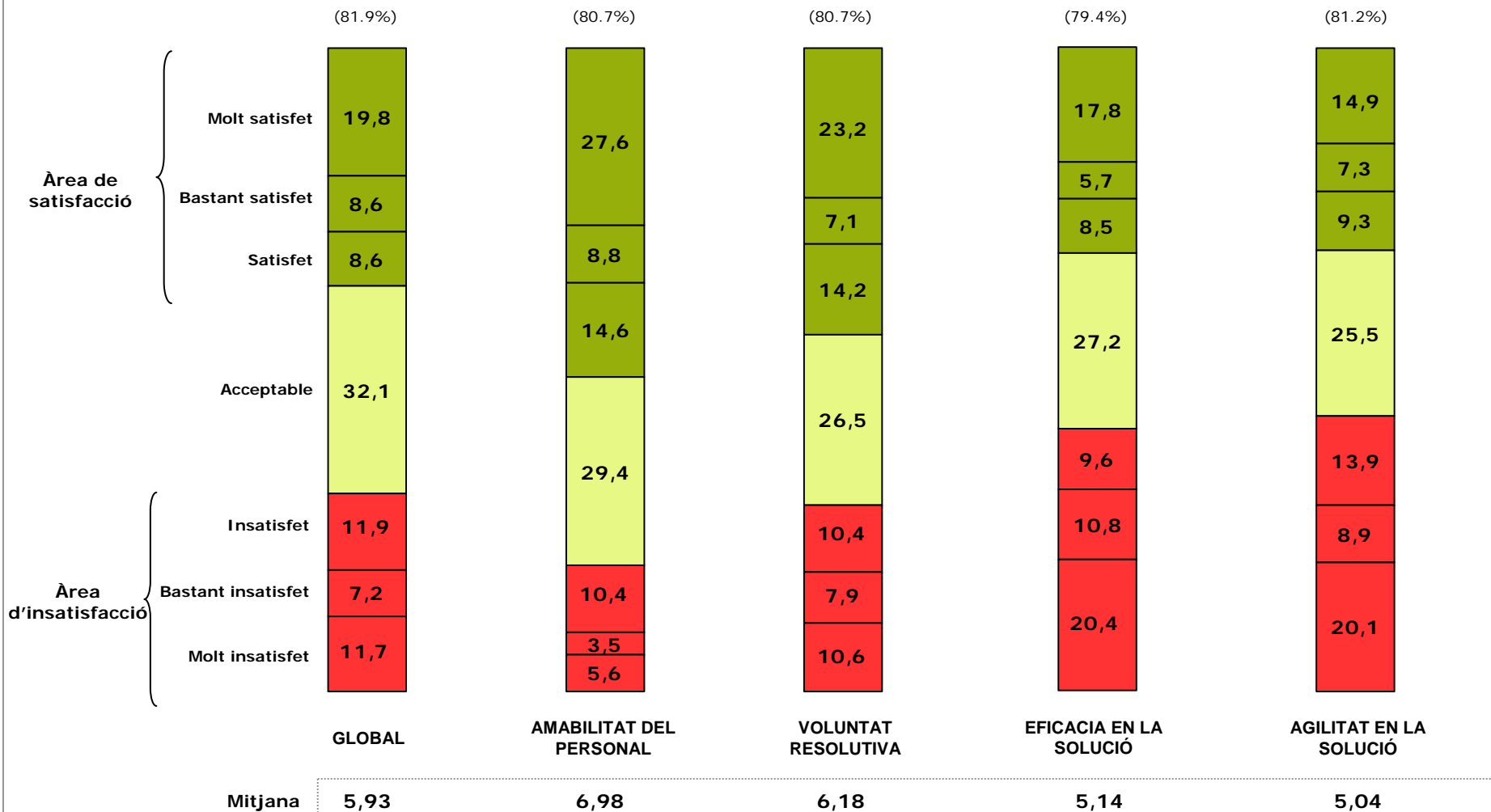
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=593

Resultats en %



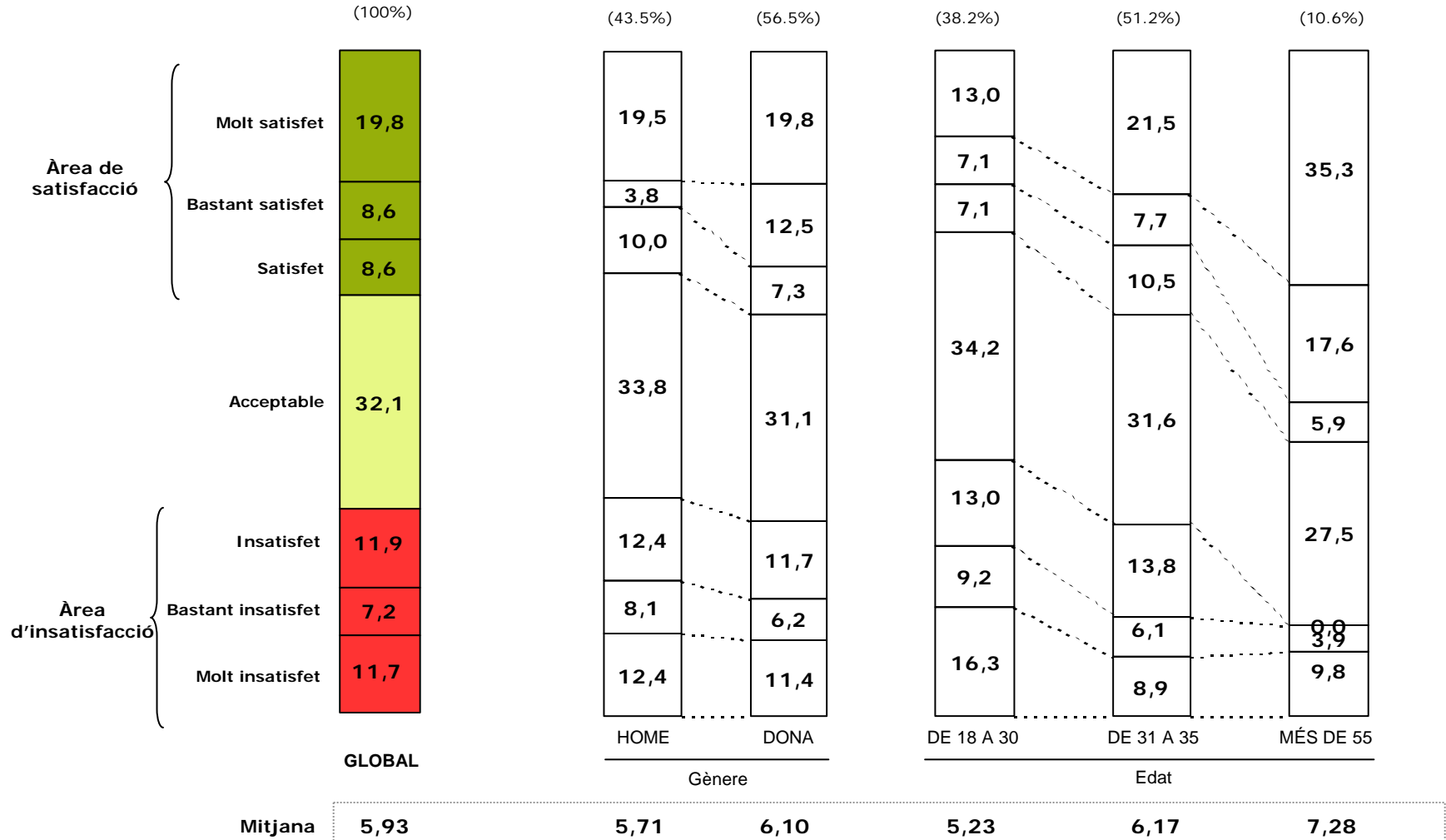
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=486

Resultats en %



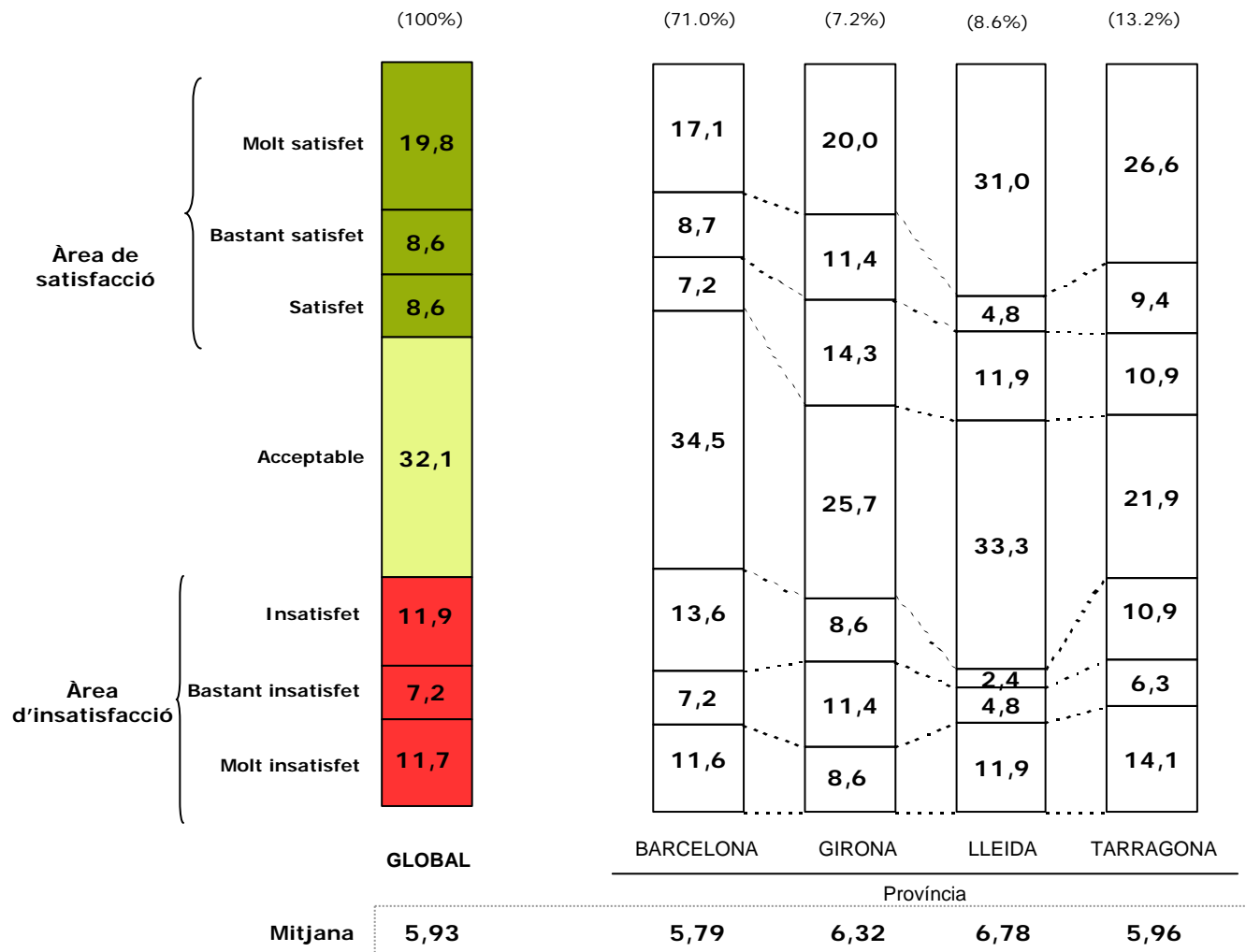
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=486

Resultats en %

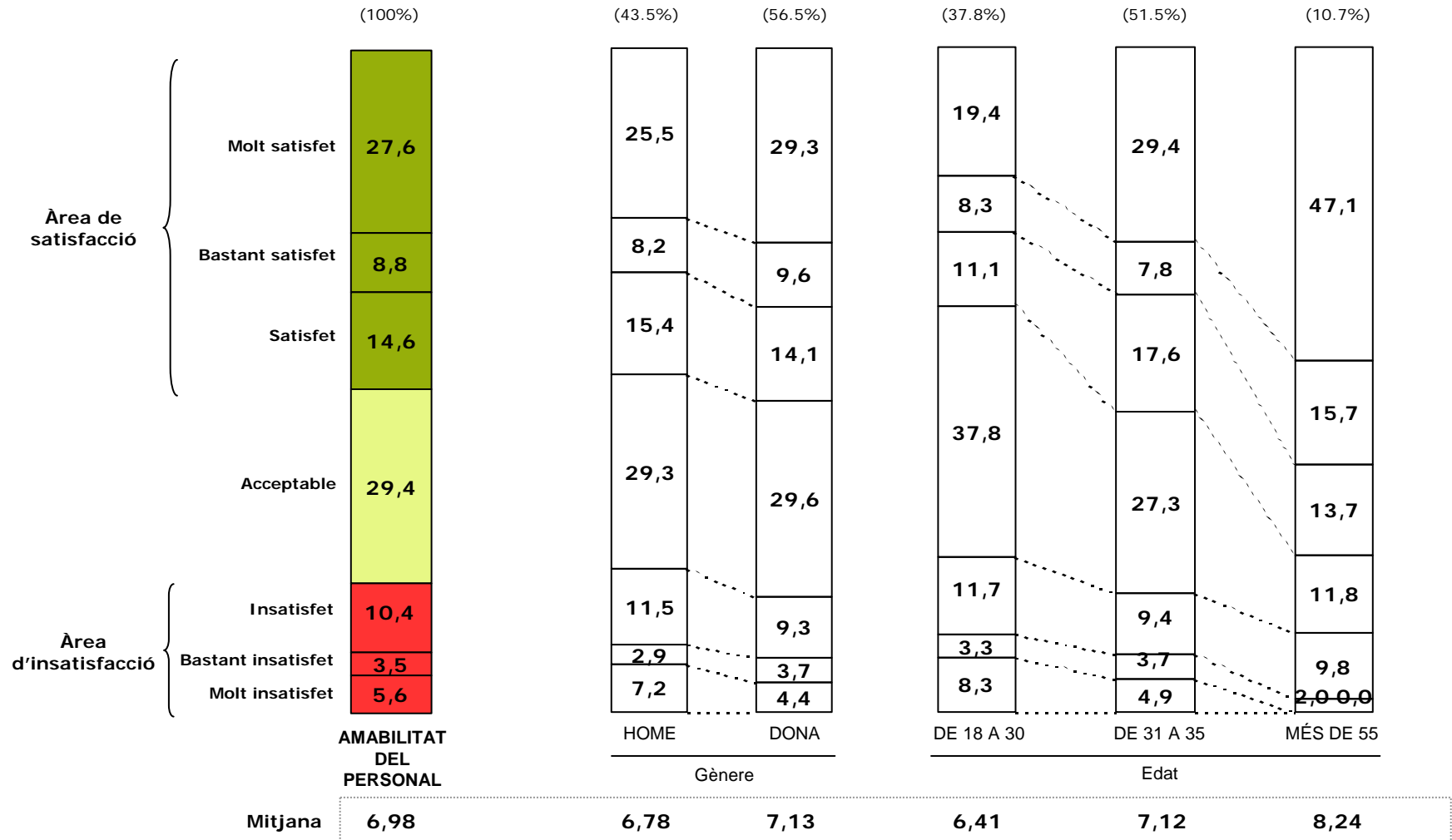


RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=479

Resultats en %



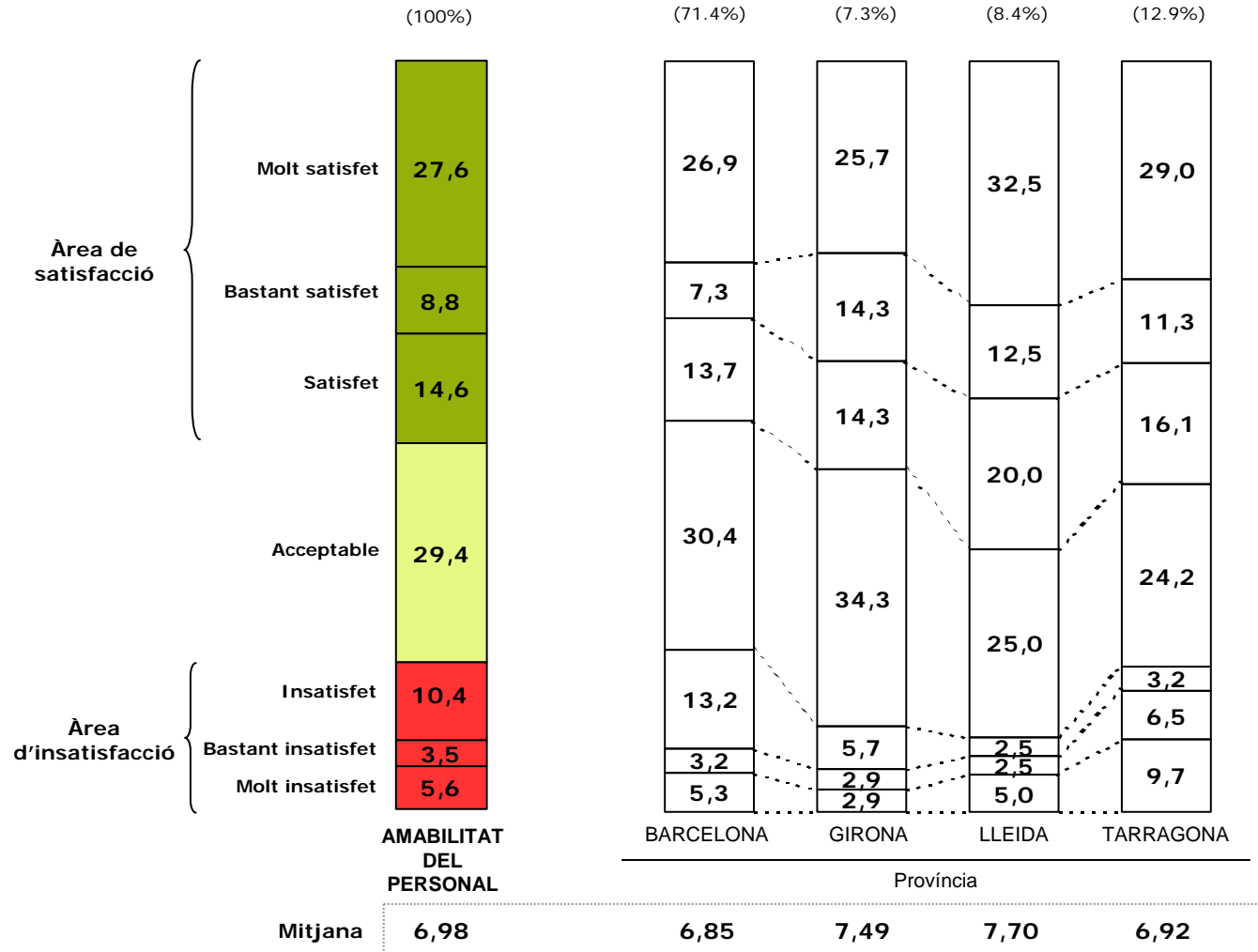
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=479

Resultats en %



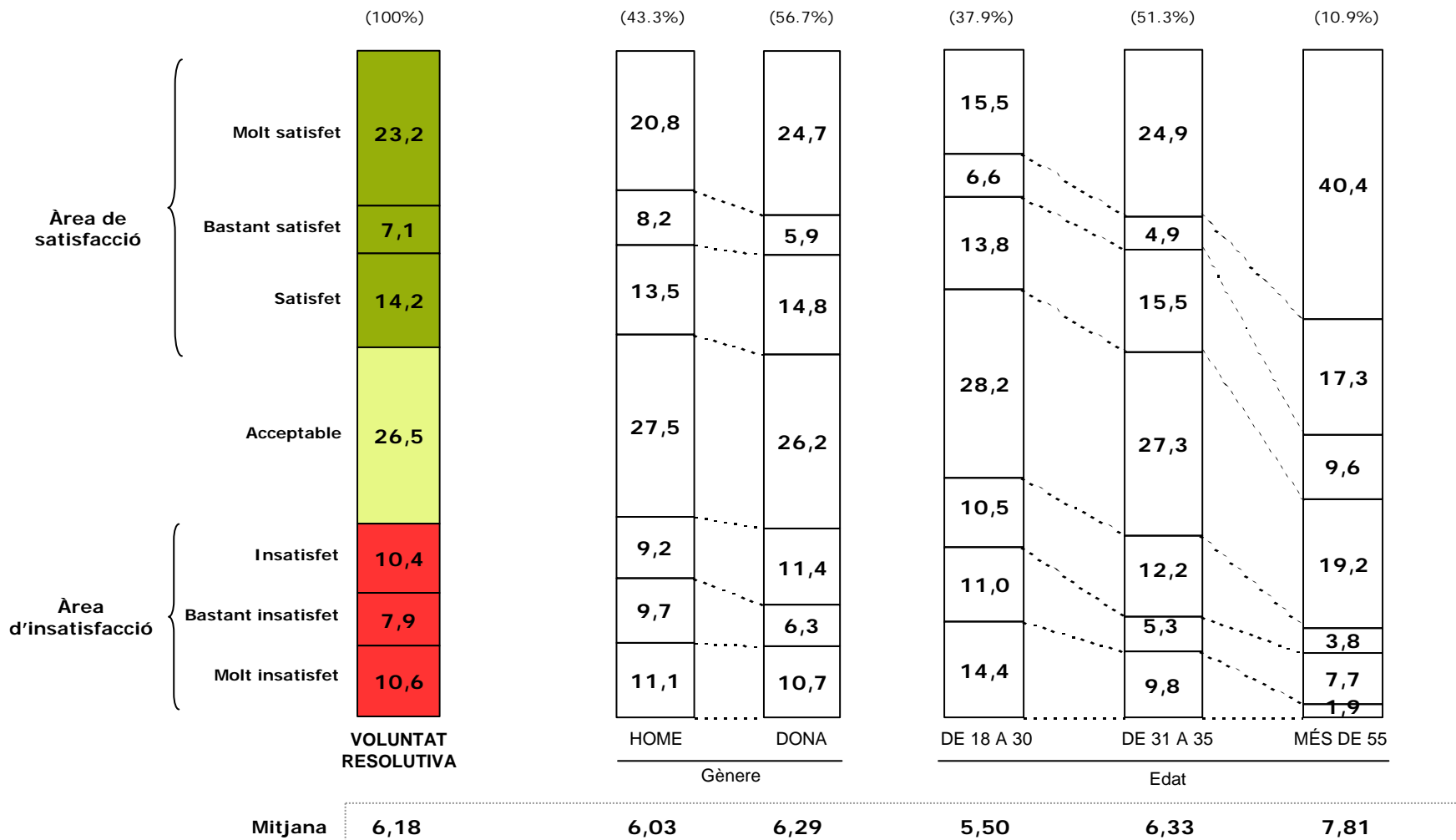
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=479

Resultats en %



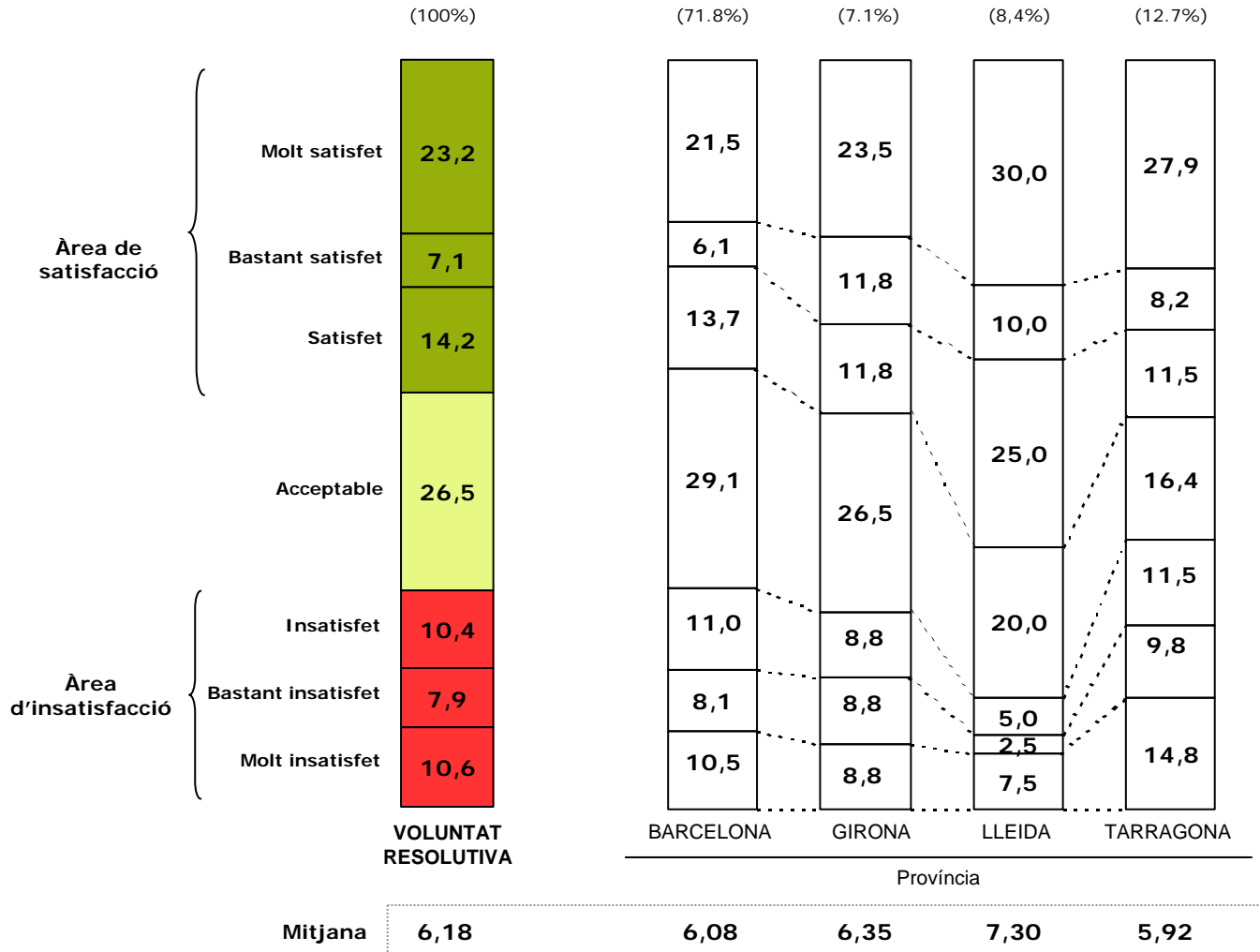
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATSFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=479

Resultats en %



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

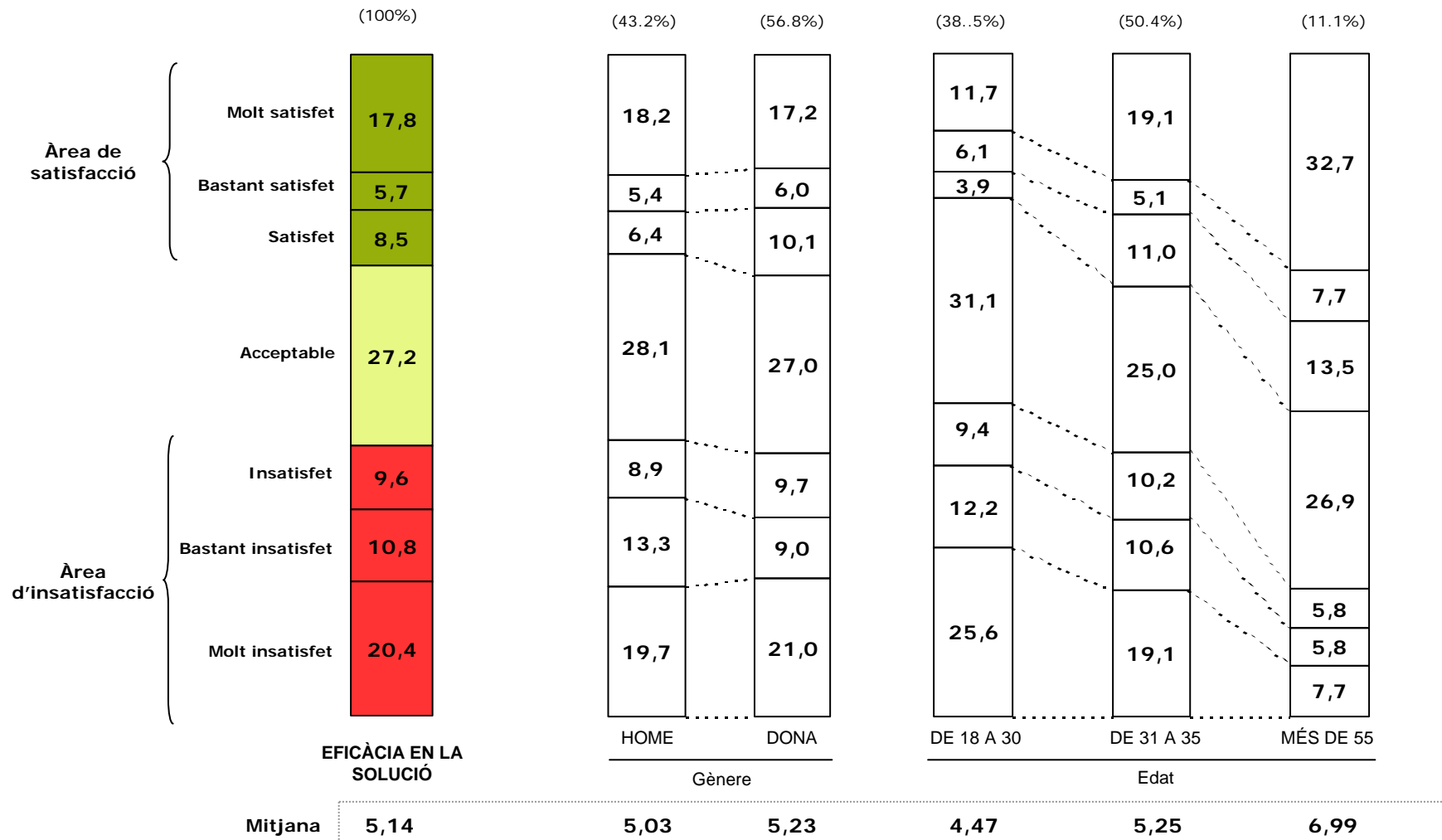
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=471

Resultats en %



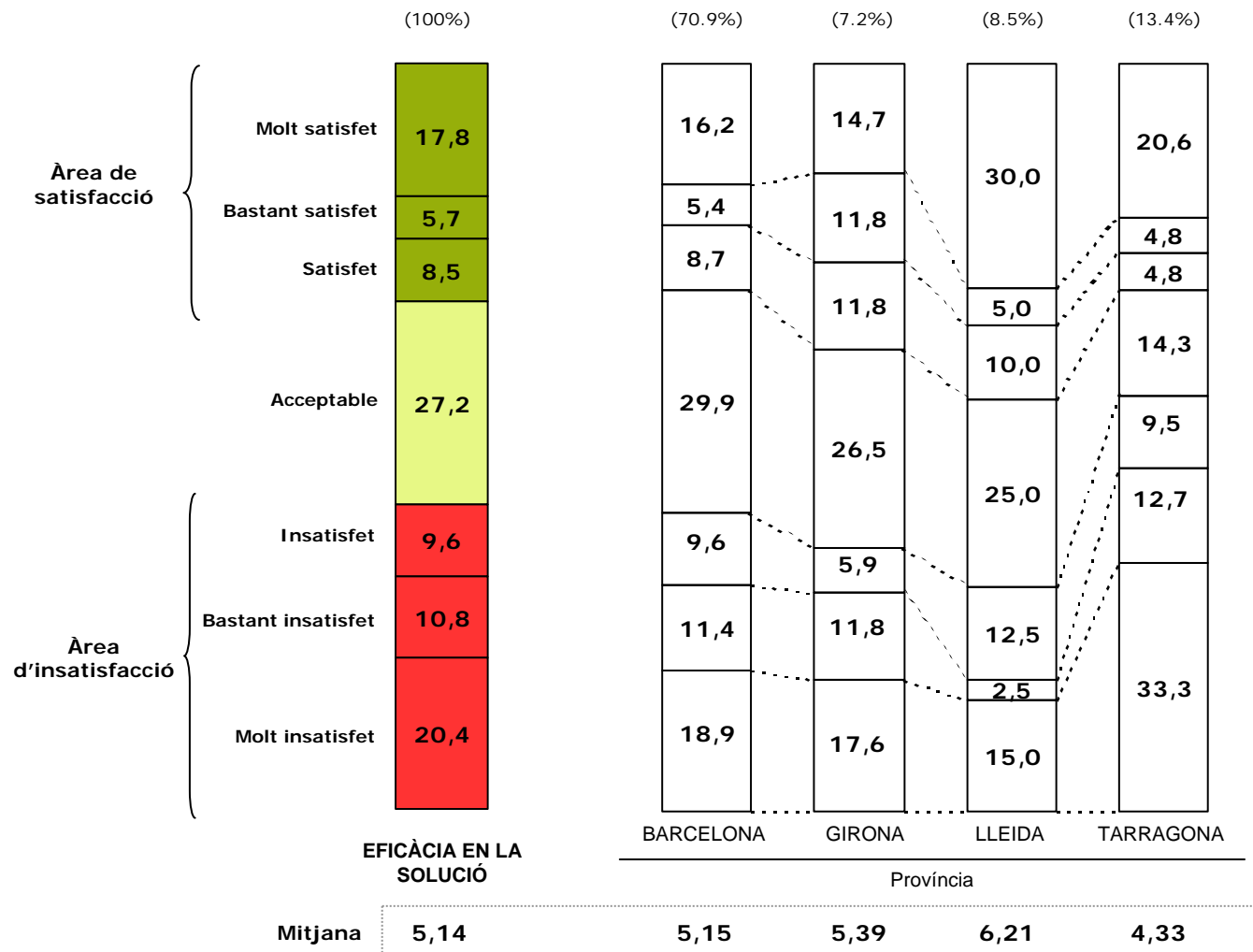
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=471

Resultats en %



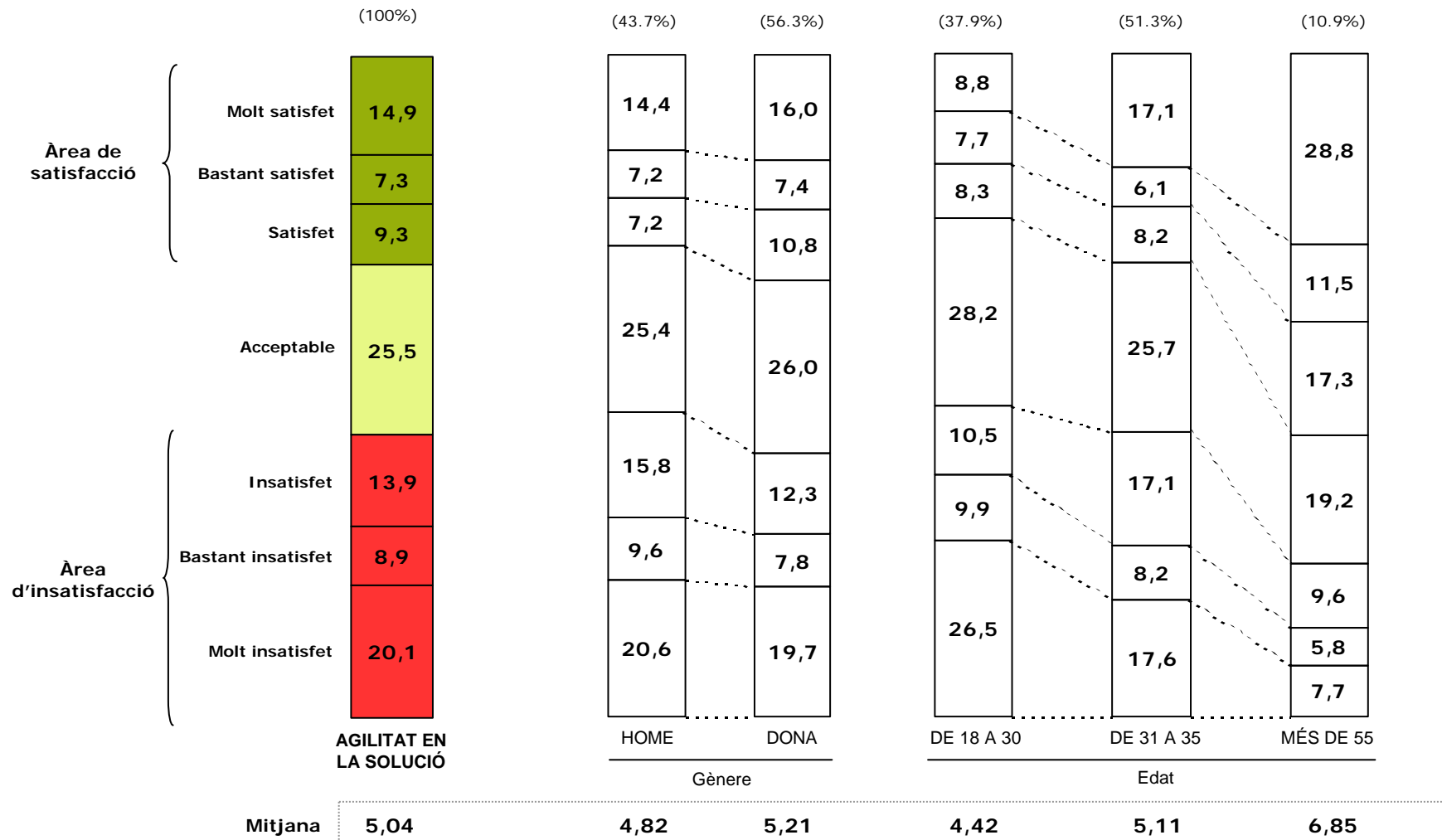
RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=482

Resultats en %

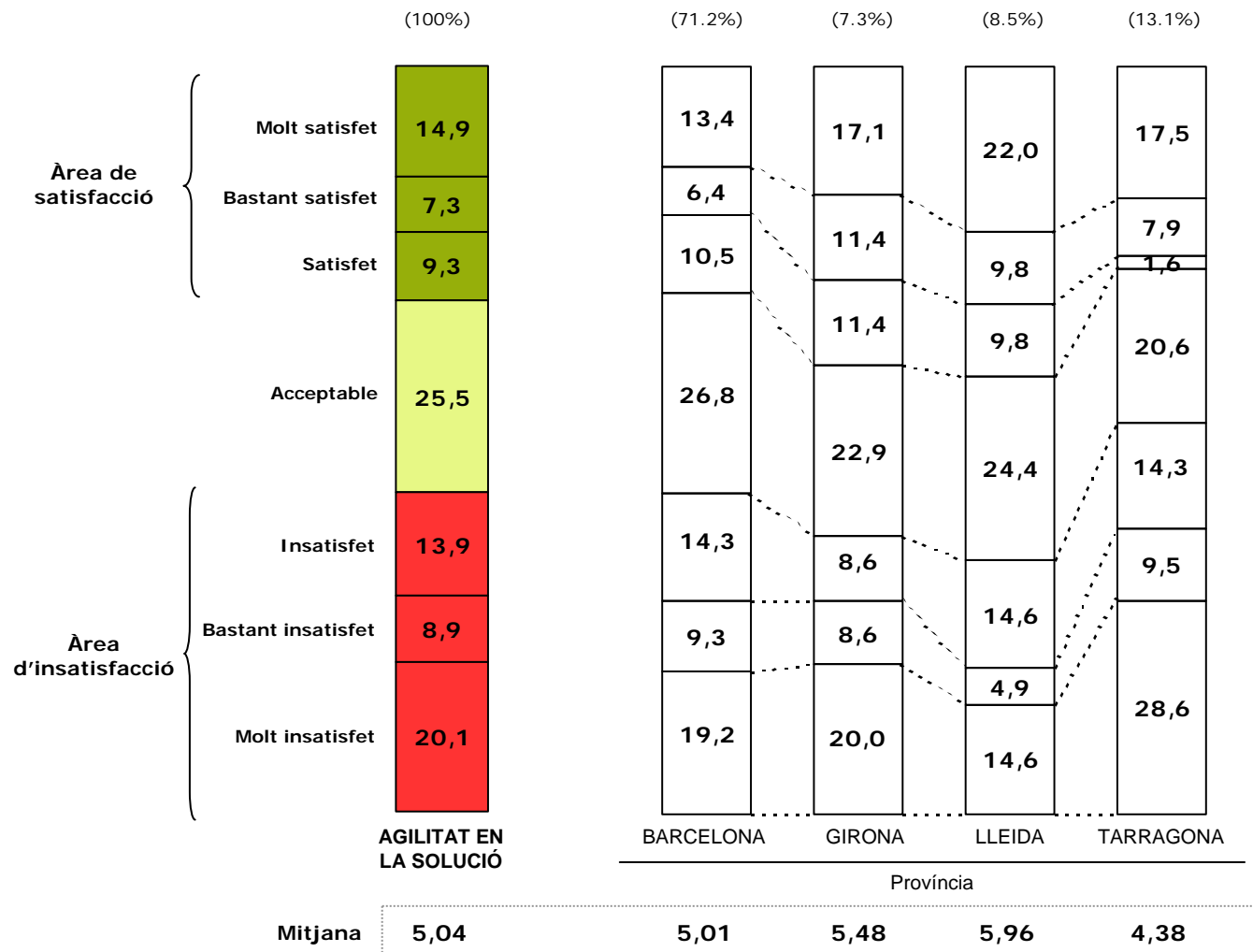


RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES DESPERTE AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=482

Resultats en %

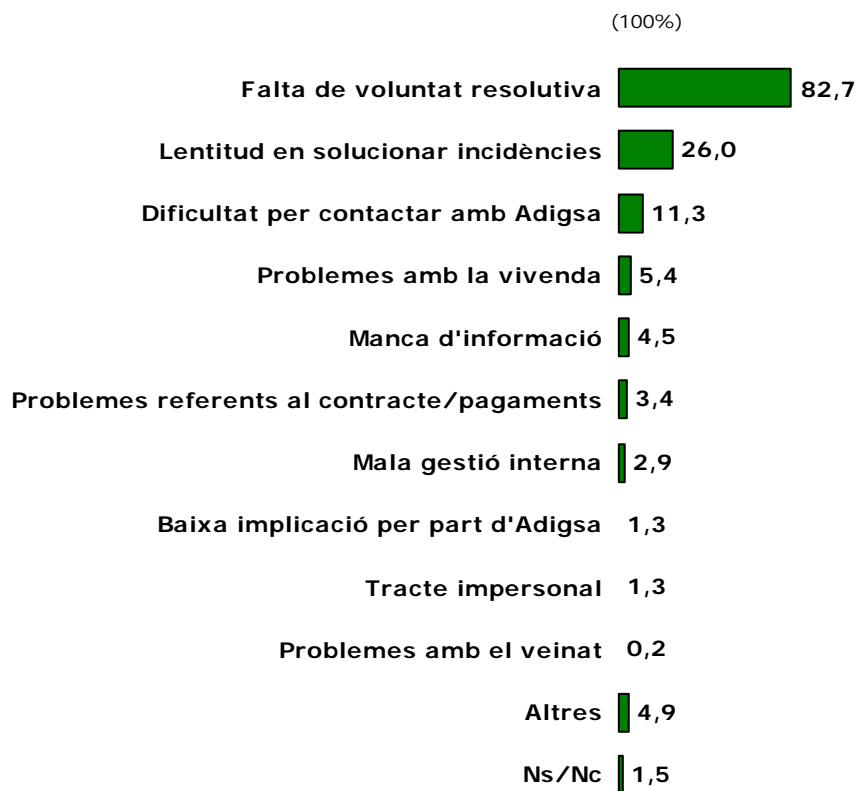


RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.27 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS D'ATENCIÓ DES DE QUE ÉS LLOGATER?

Resultats en % de casos

n: Satisfacció global inferior a 7=244



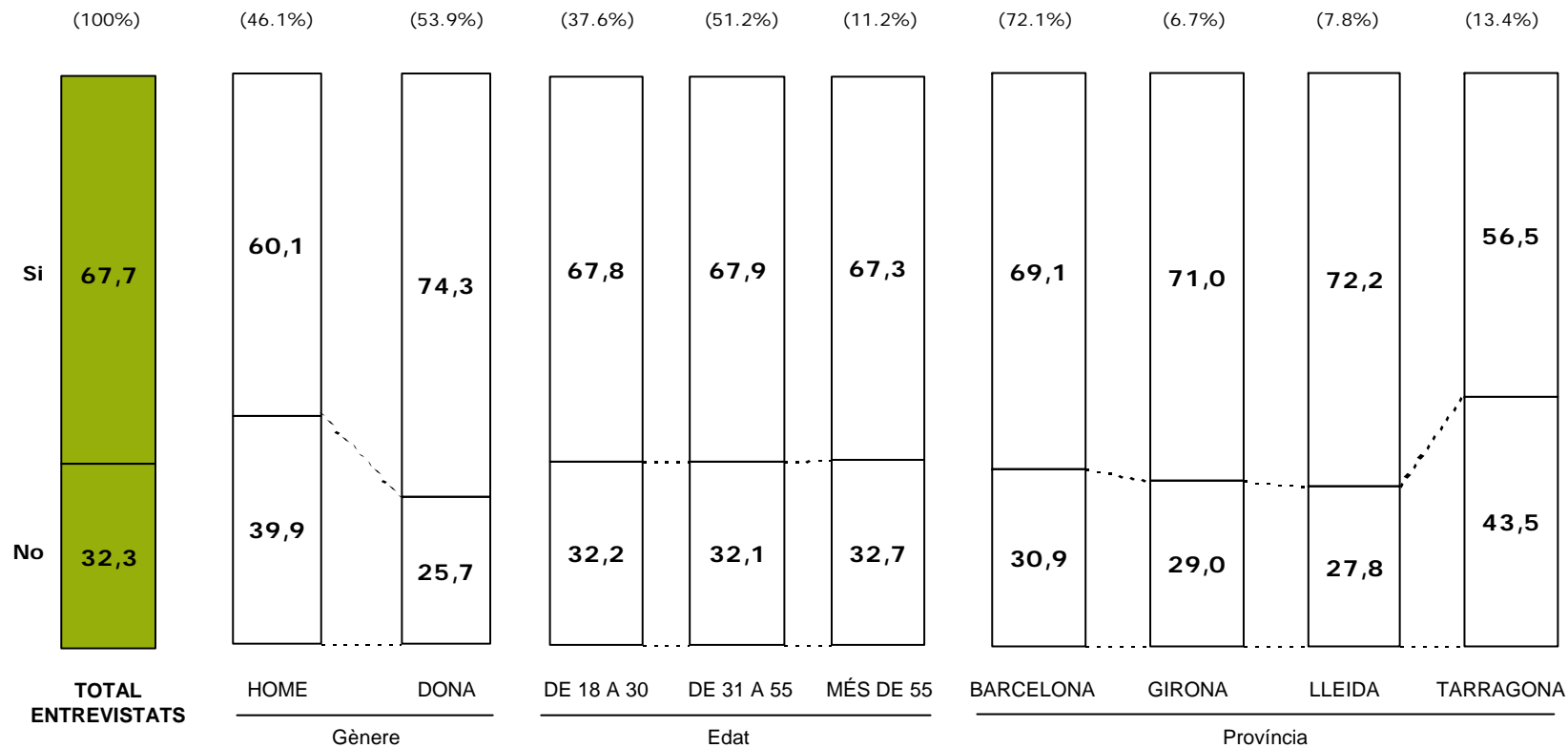
DISPOSICIÓ D'AJUTS

DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.28 HA REBUT ALGUNA CARTA SOBRE AJUDES AL LLOGUER PER PART D'ADIGSA?

n: Entrevistats= 462

Resultats en %



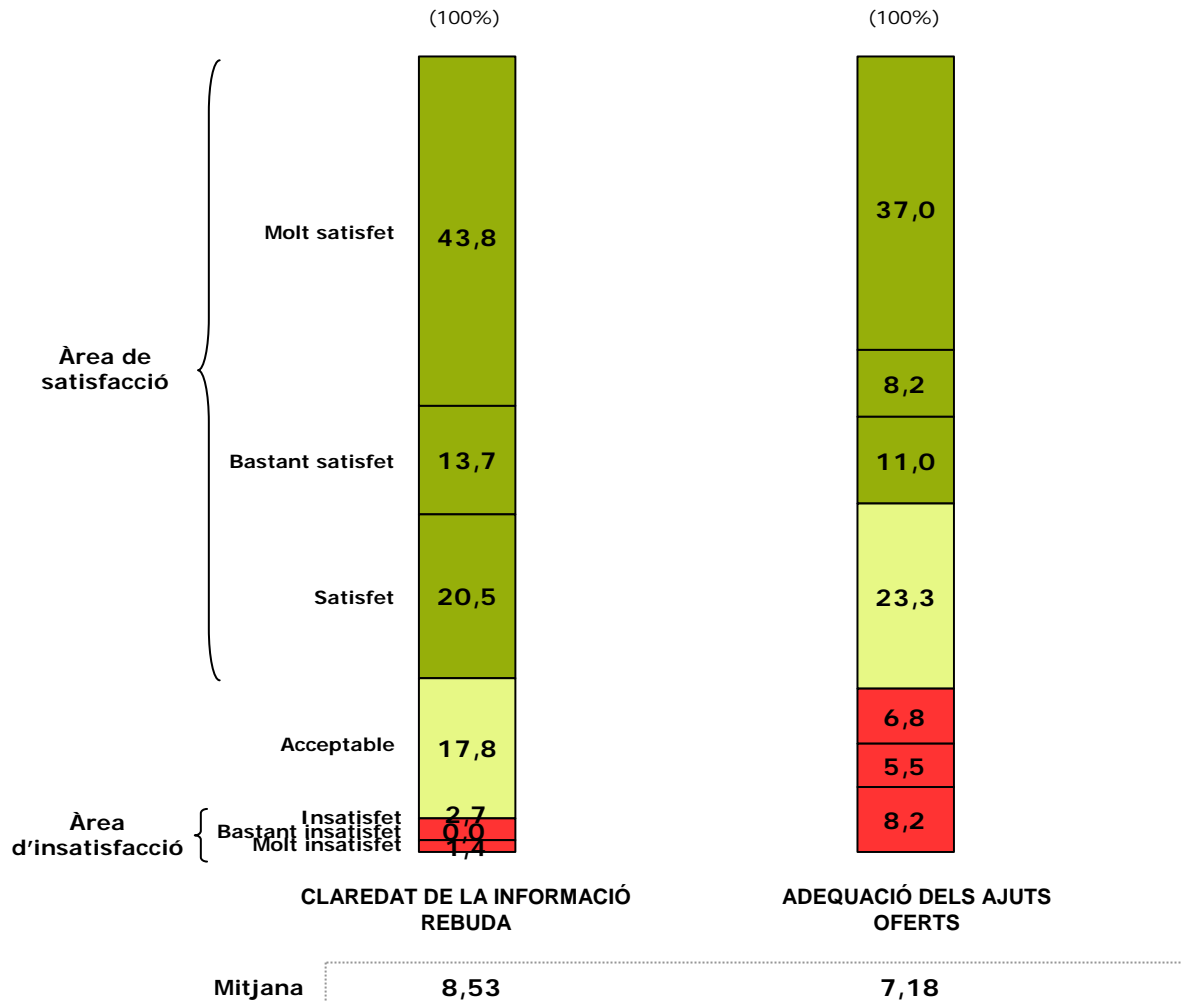
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.29

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LA CARTA REBUDA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSTISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Han rebut carta i ajudes al lloguer=73

Resultats en %



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

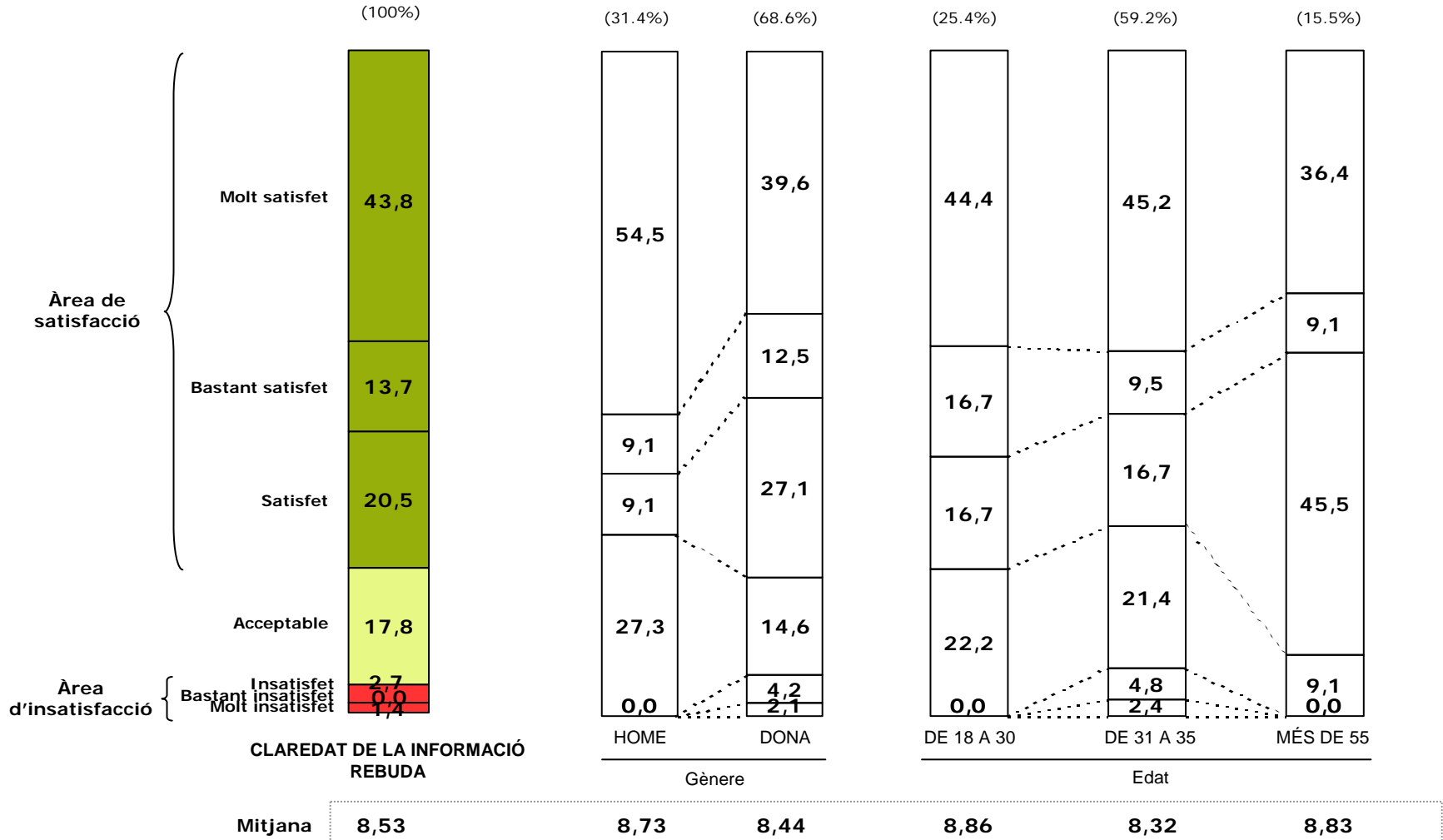
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.29

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LA CARTA REBUDA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSTISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Han rebut carta i ajudes al lloguer=73

Resultats en %



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

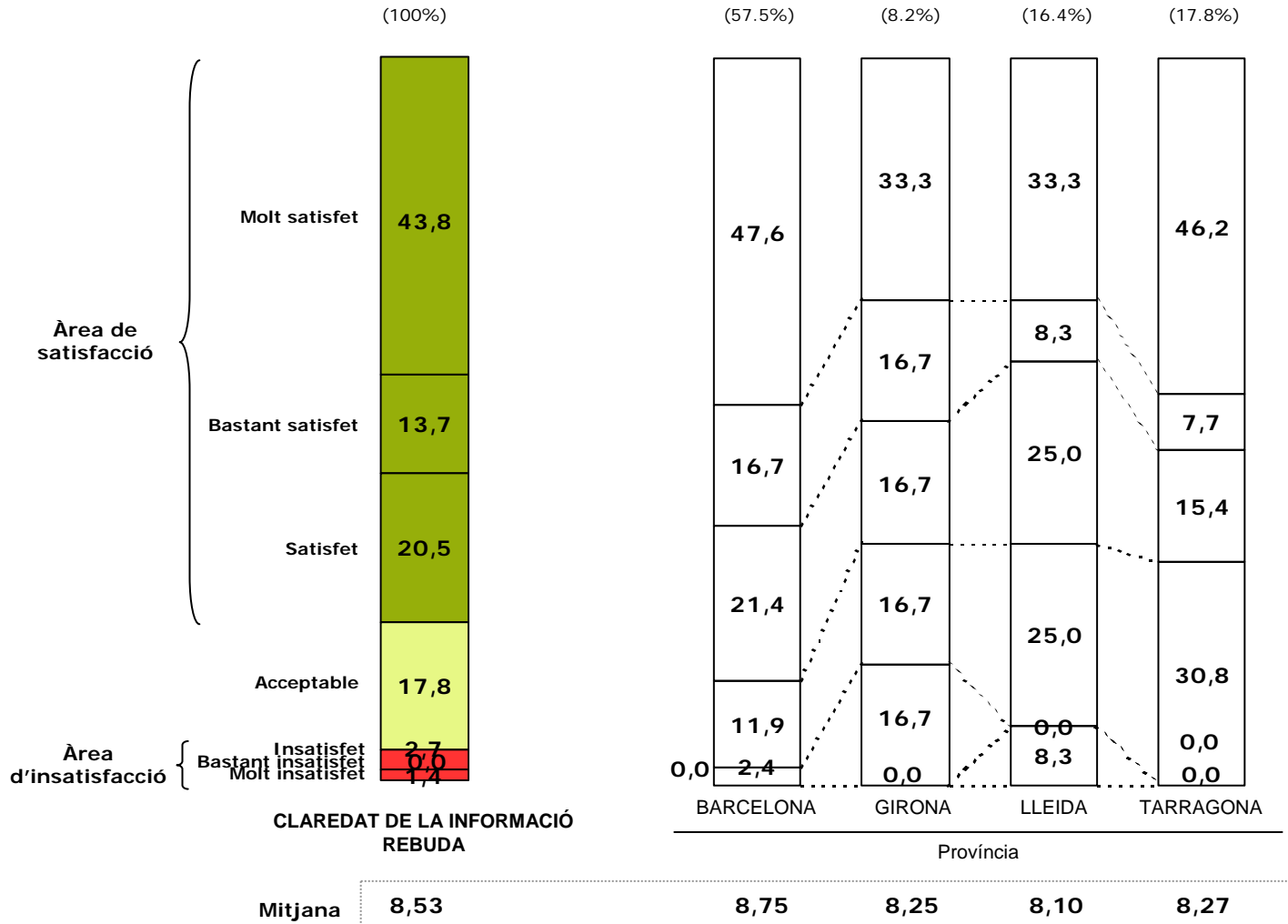
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.29

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LA CARTA REBUDA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSTISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Han rebut carta i ajudes al lloguer=73

Resultats en %



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

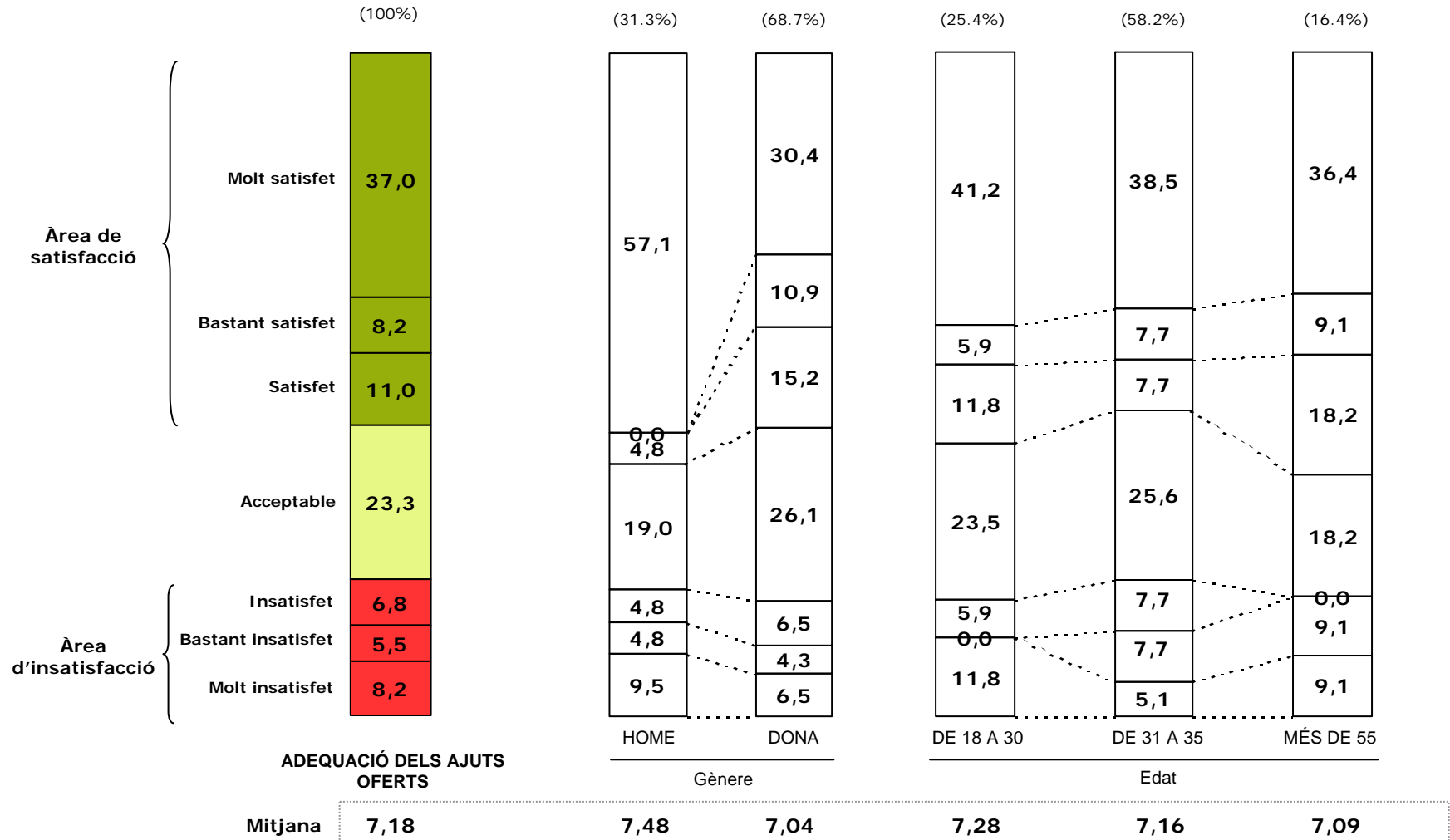
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.29

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LA CARTA REBUDA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSTISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Han rebut carta i ajudes al lloguer=73

Resultats en %



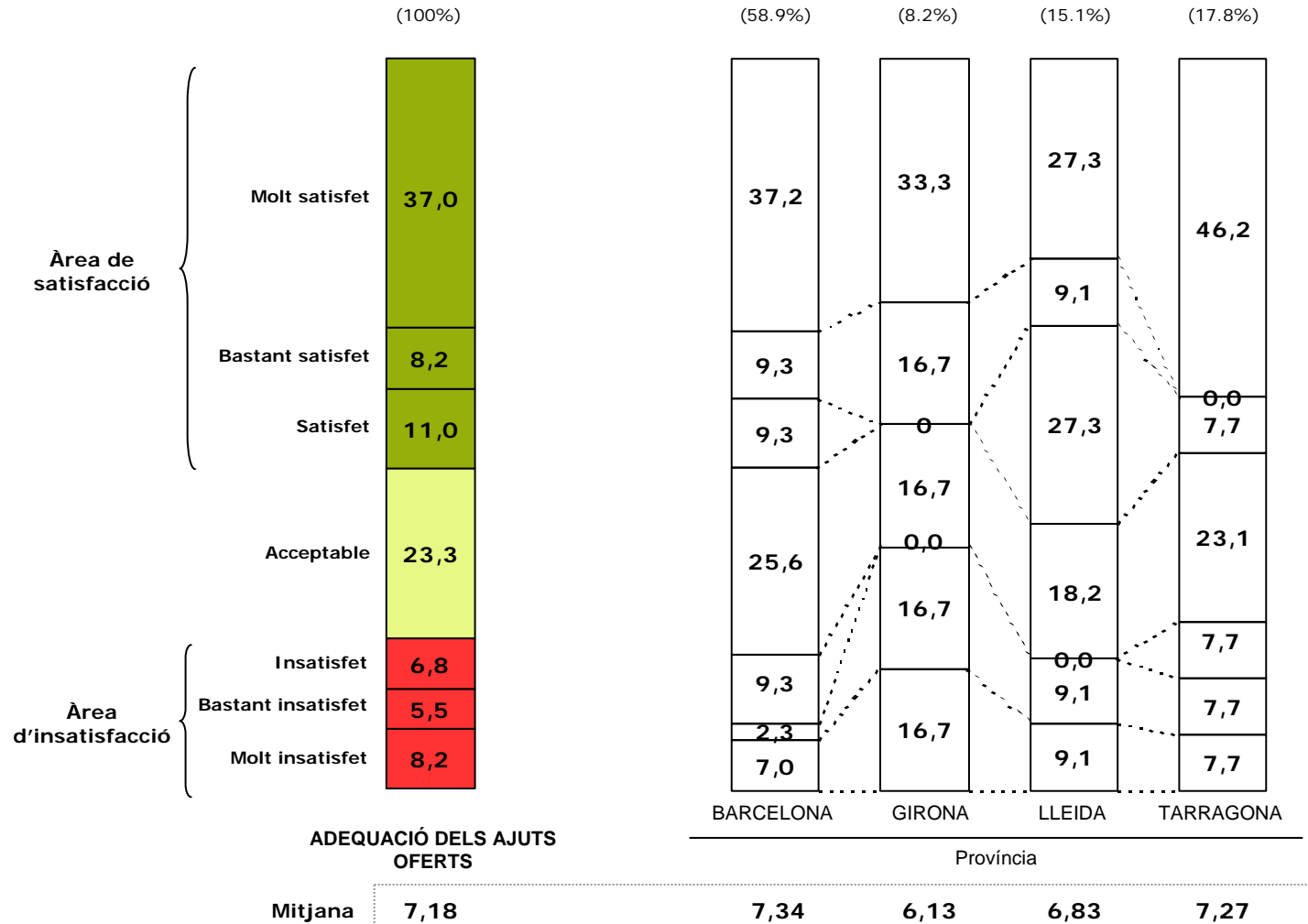
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.29

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LA CARTA REBUDA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSTISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Han rebut carta i ajudes al lloguer=73

Resultats en %



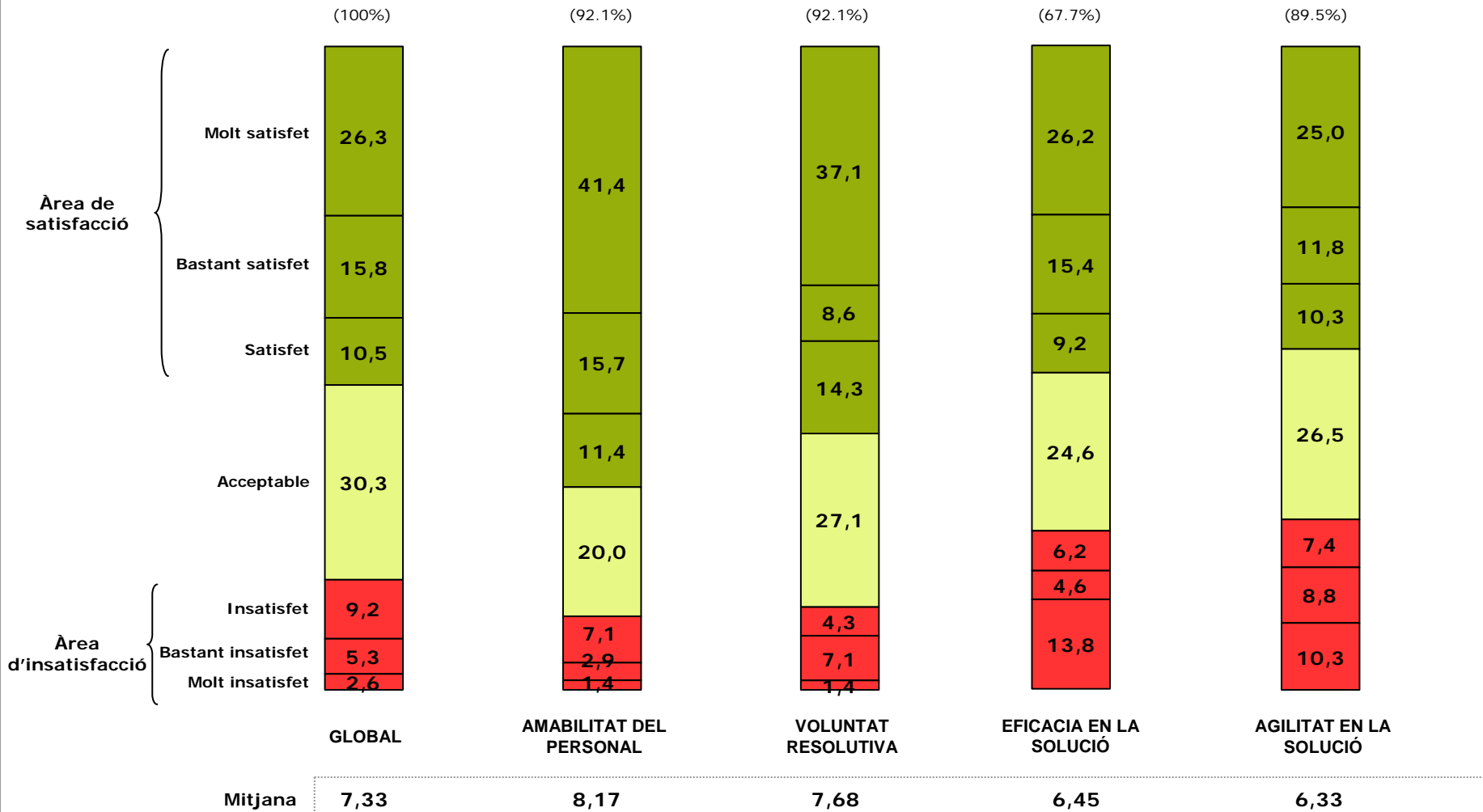
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=76

Resultats en %



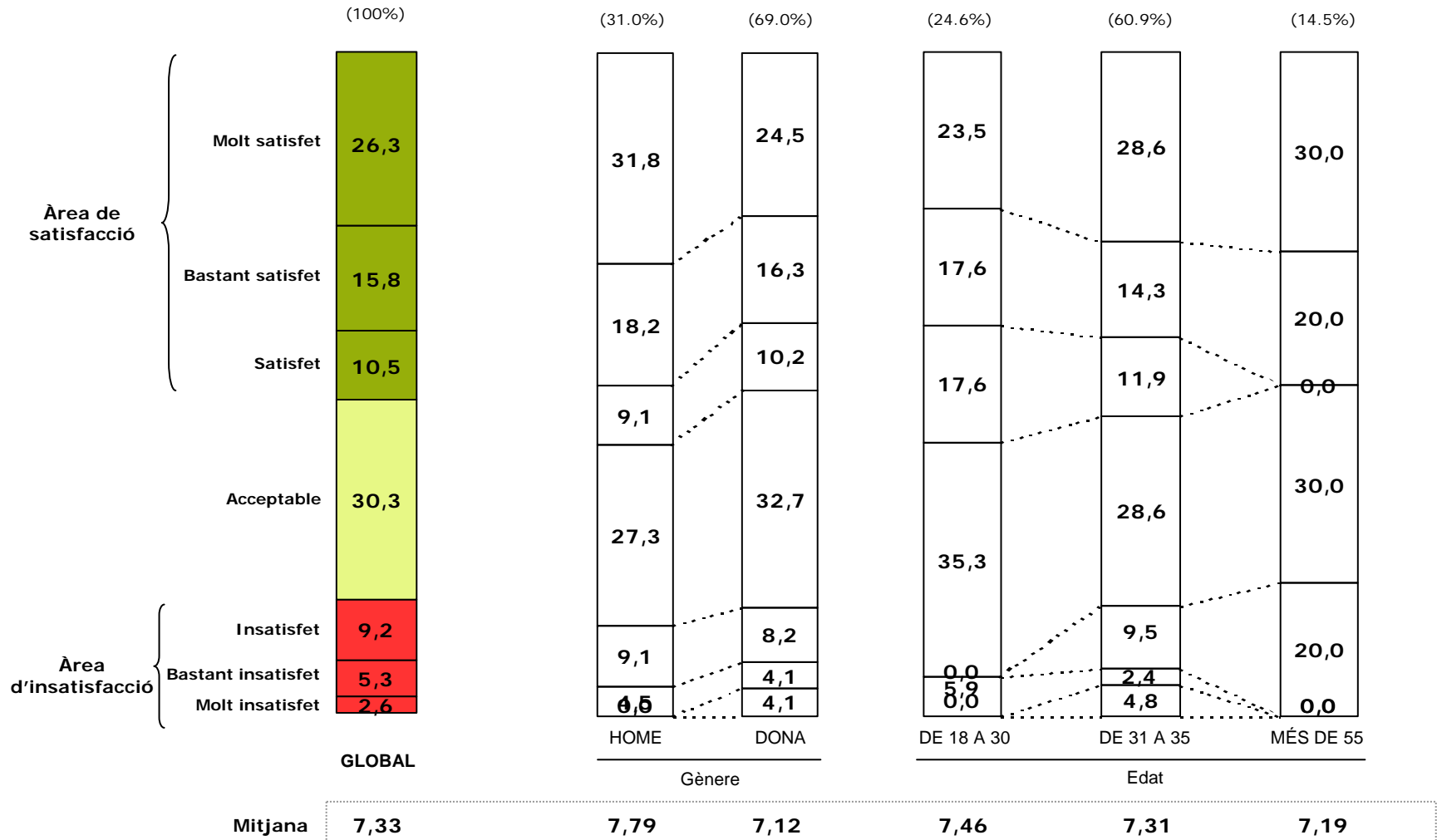
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n:Entrevistats=76

Resultats en %



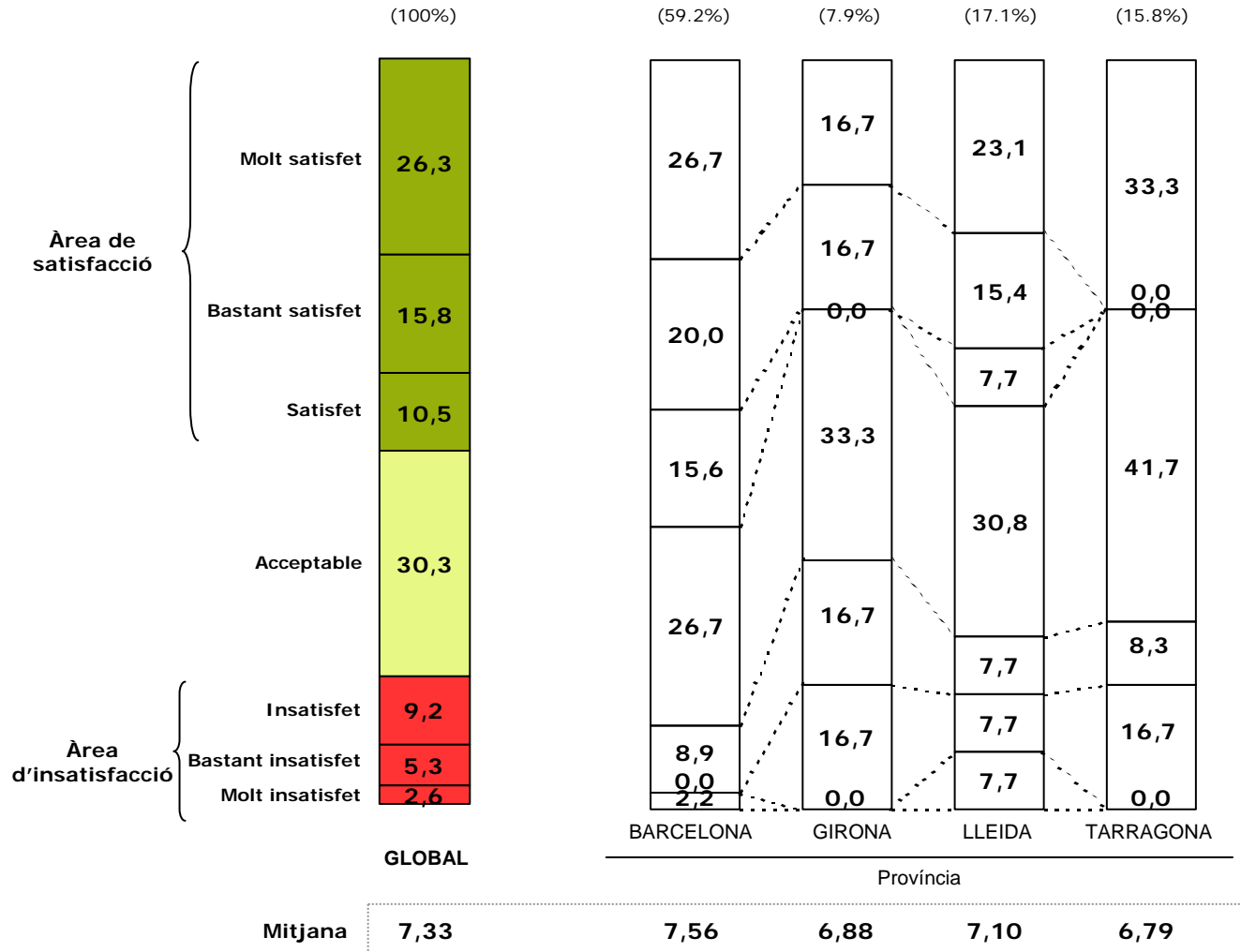
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=76

Resultats en %



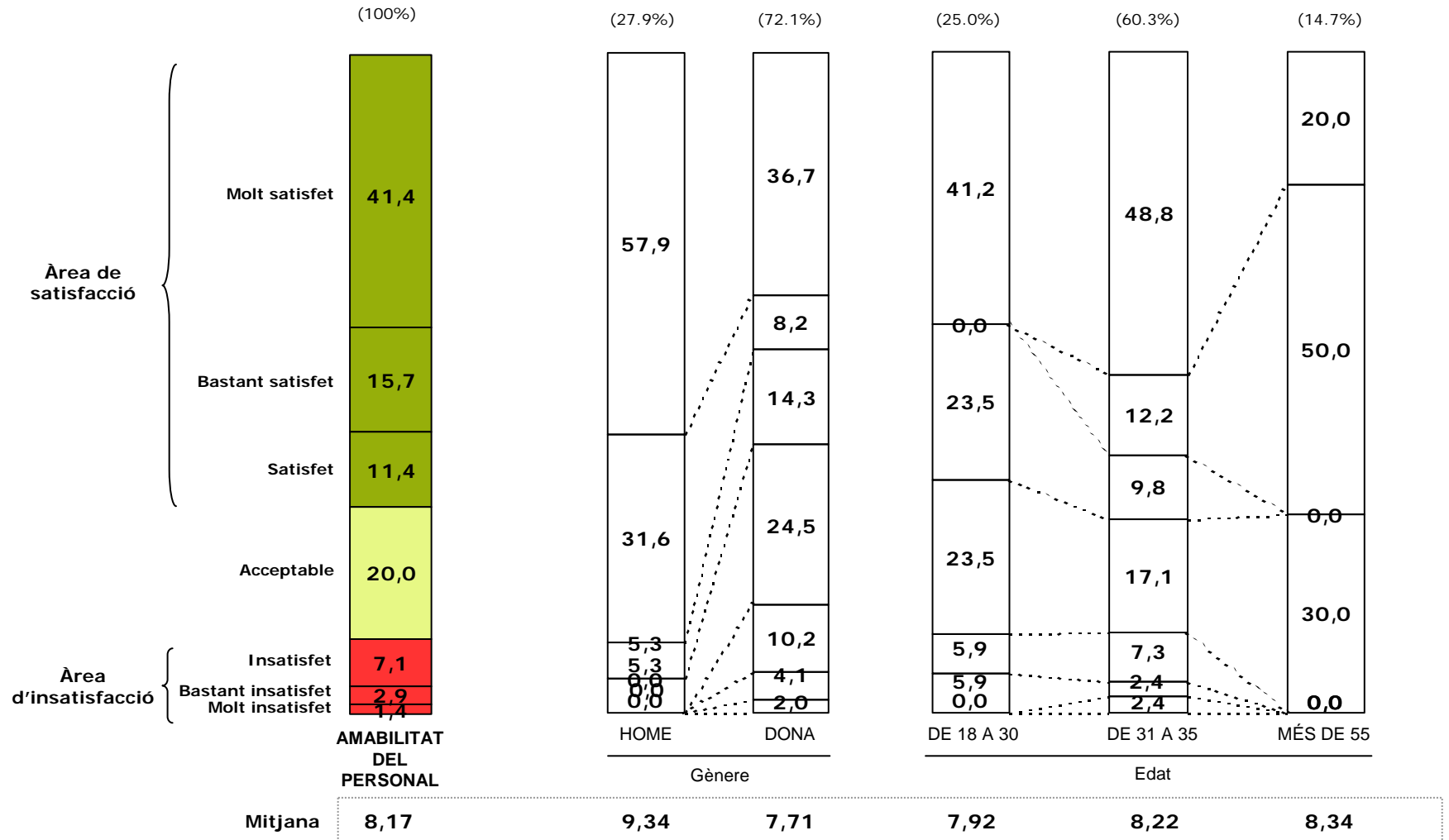
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=70

Resultats en %

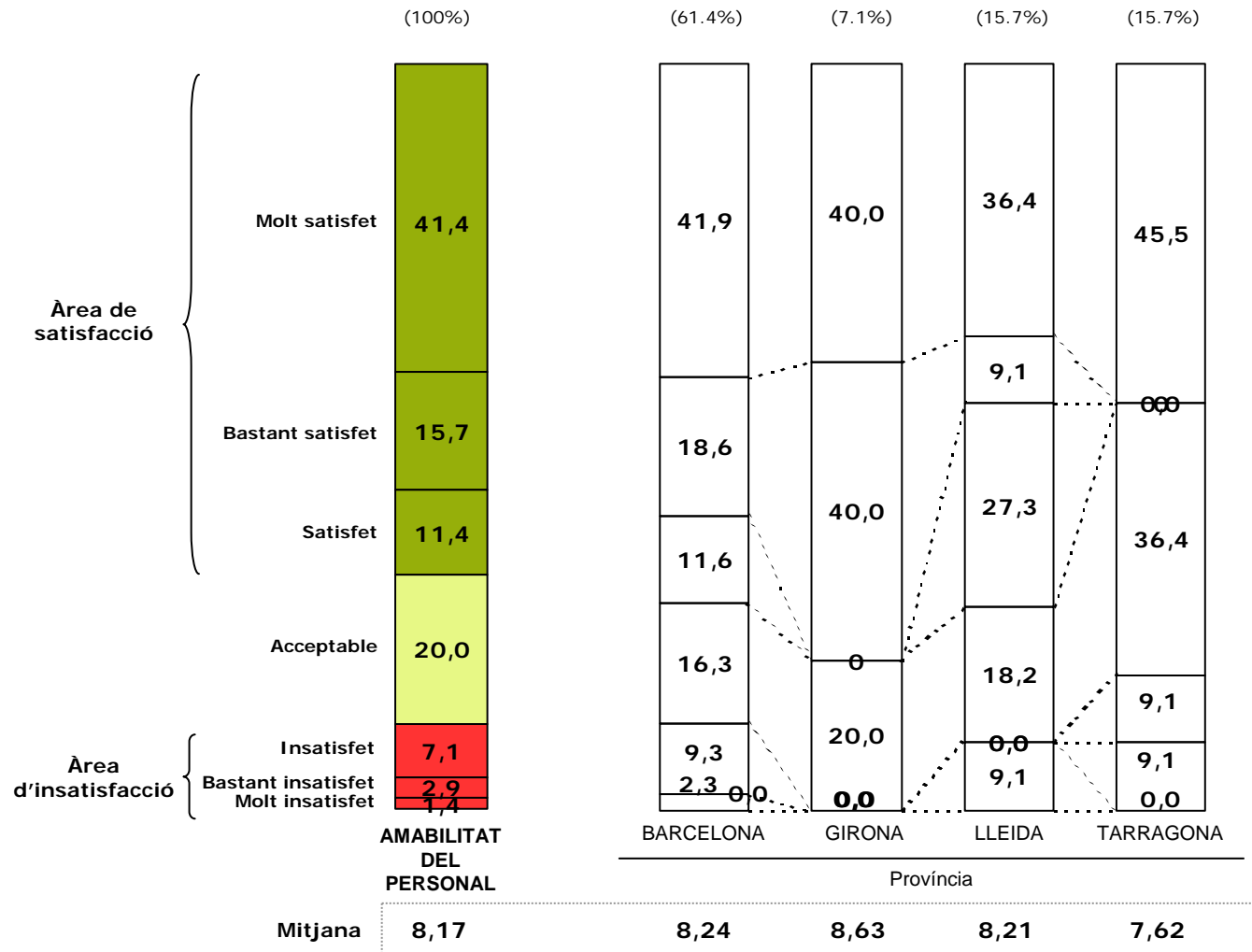


DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=70

Resultats en %



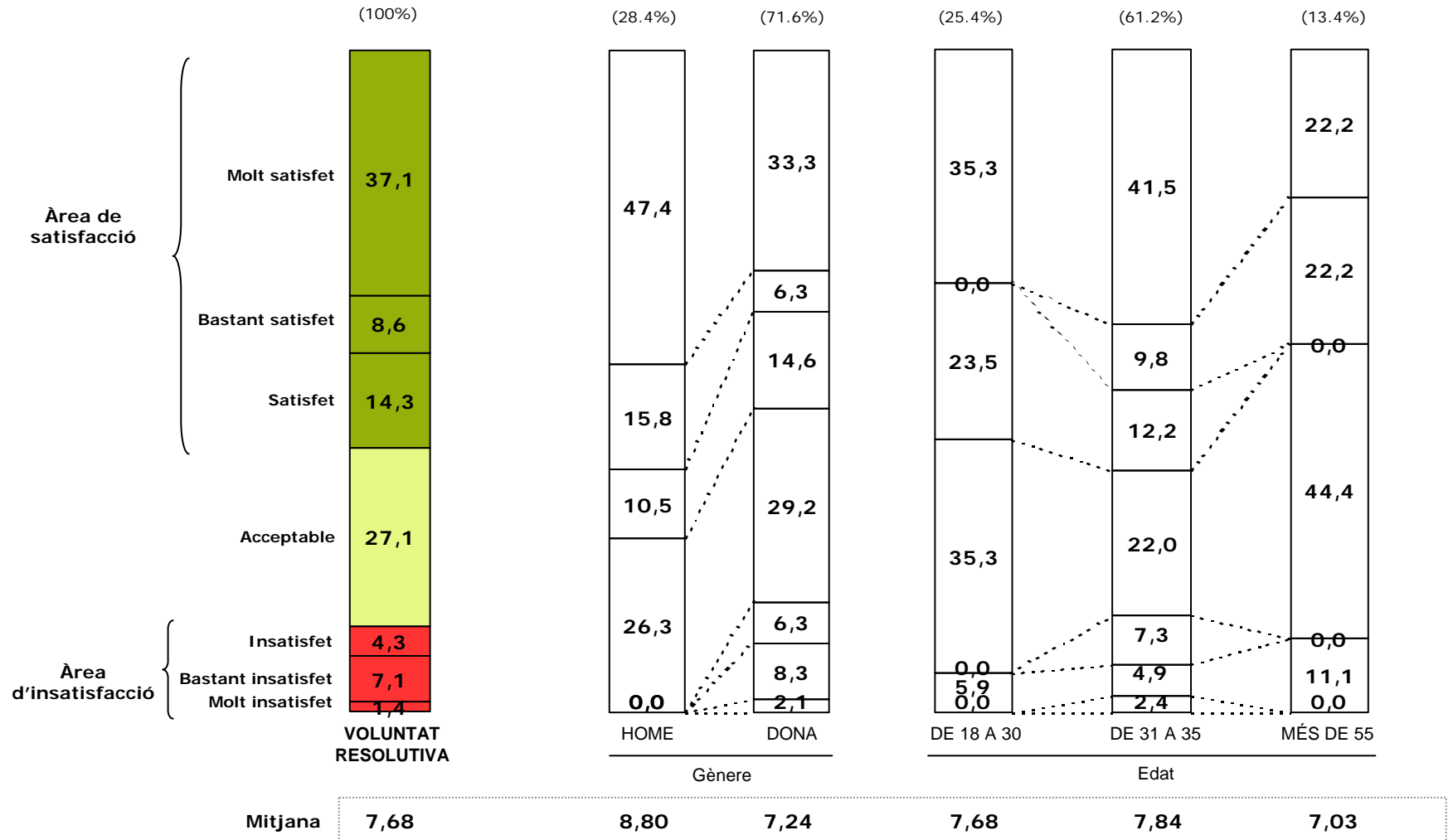
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=70

Resultats en %



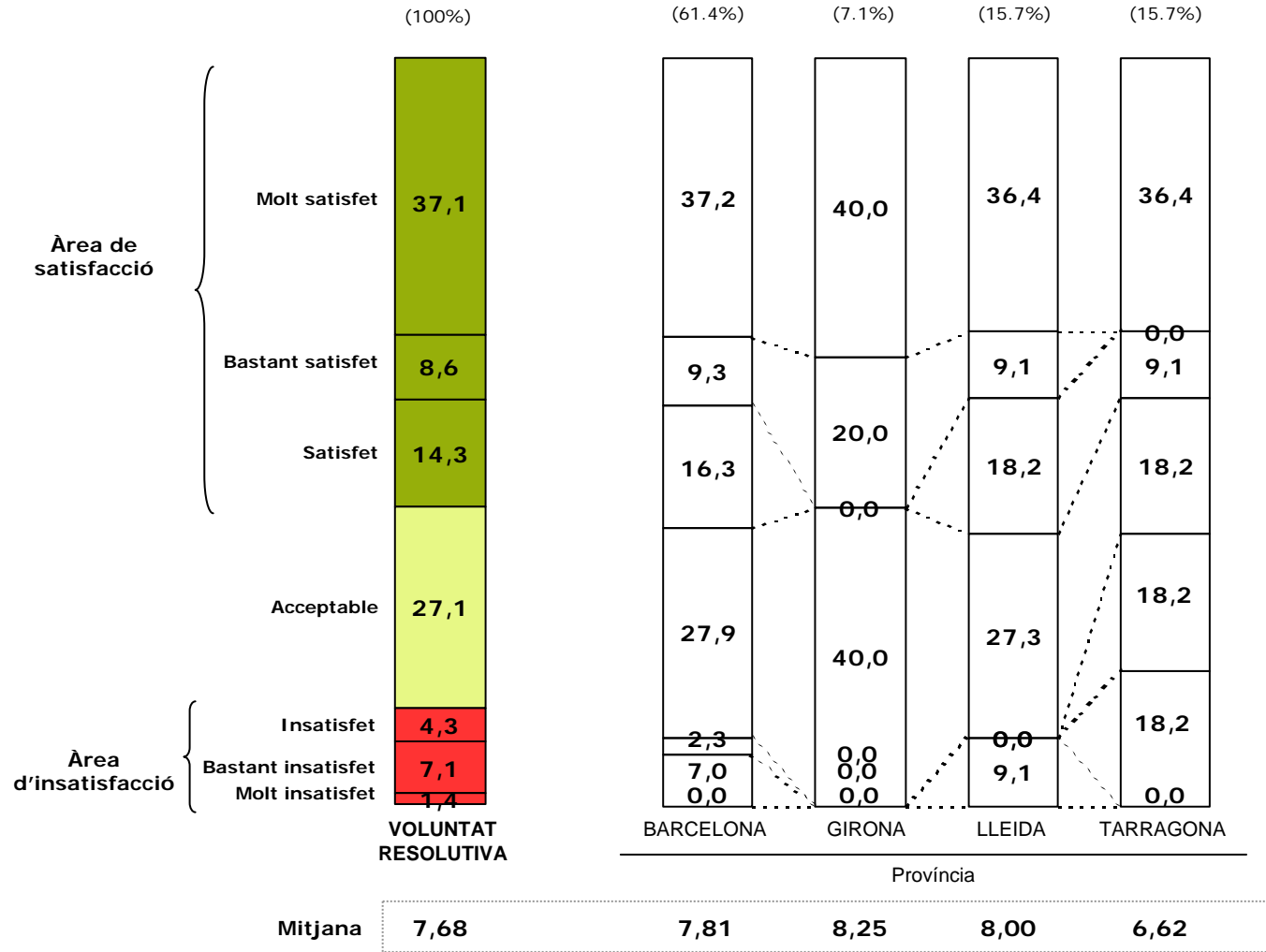
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=70

Resultats en %



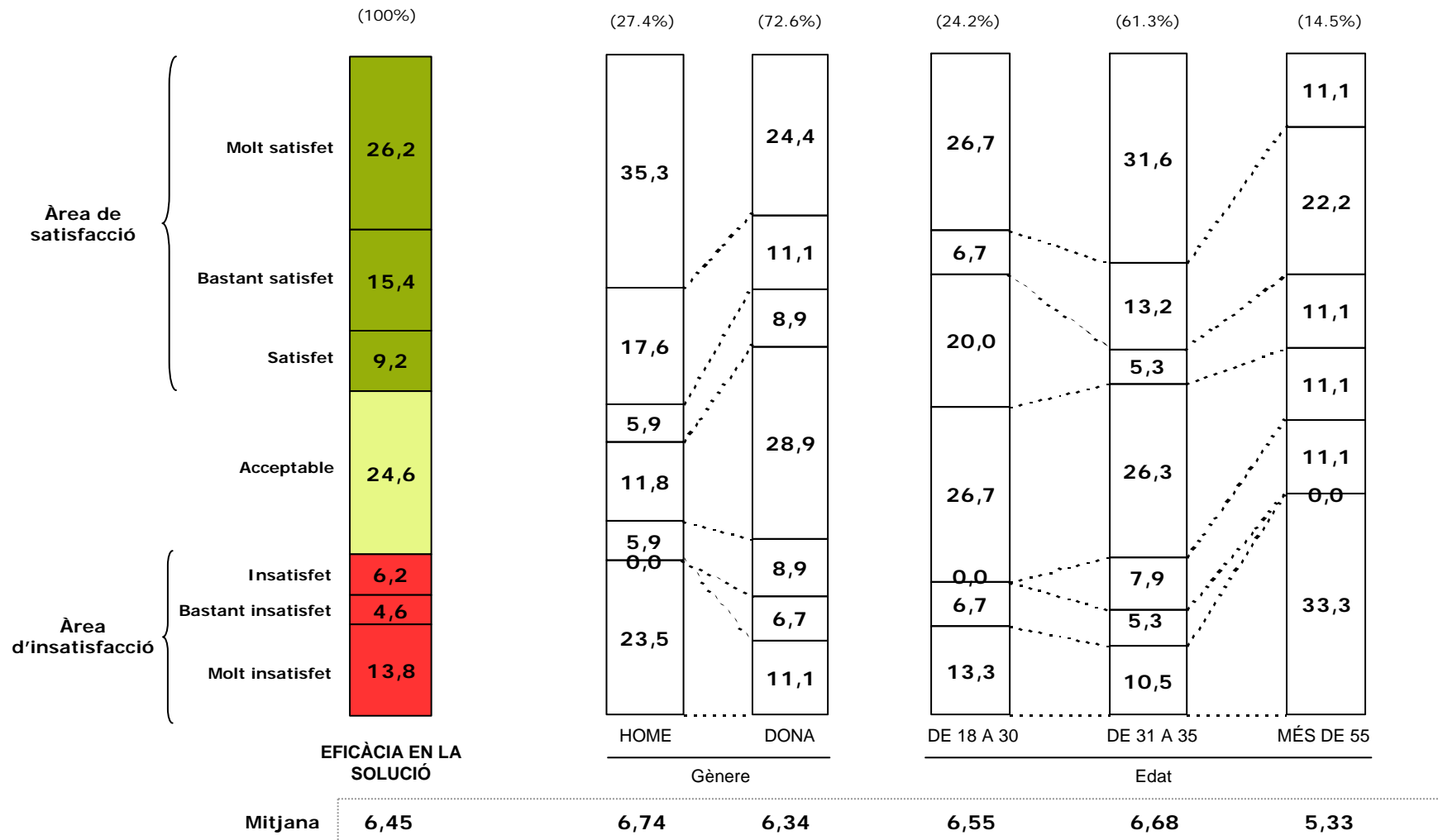
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=65

Resultats en %



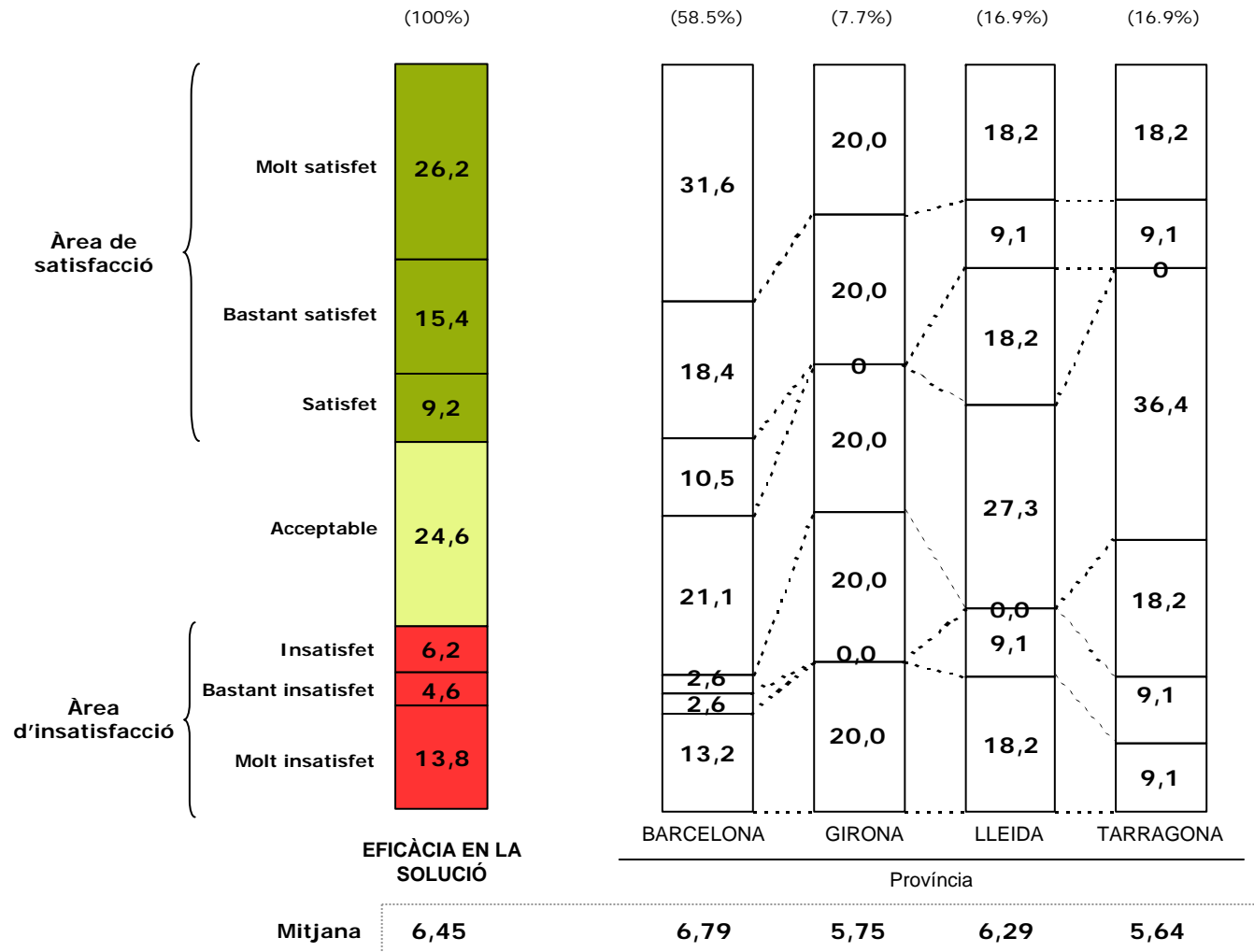
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=65

Resultats en %



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

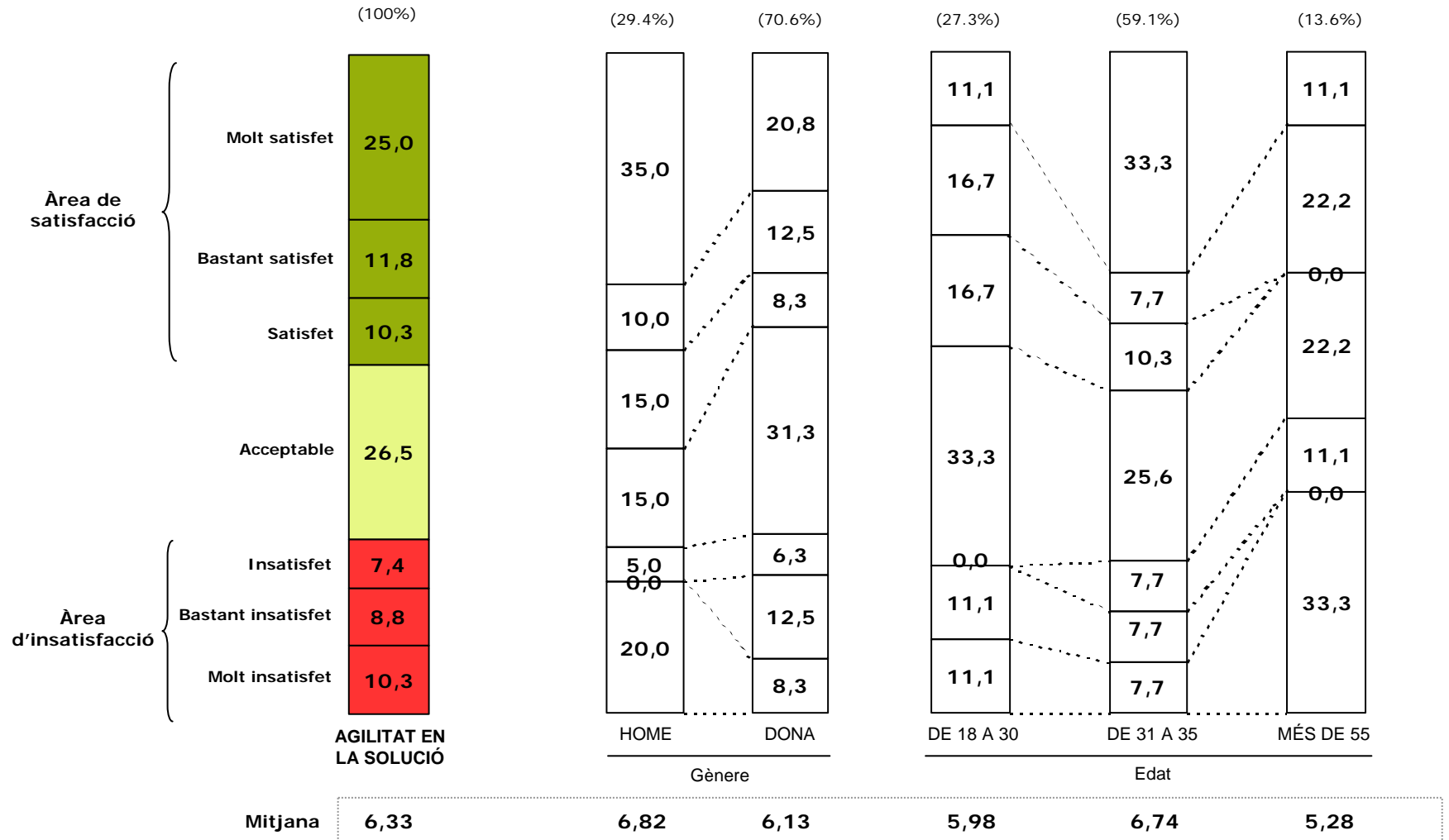
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=68

Resultats en %



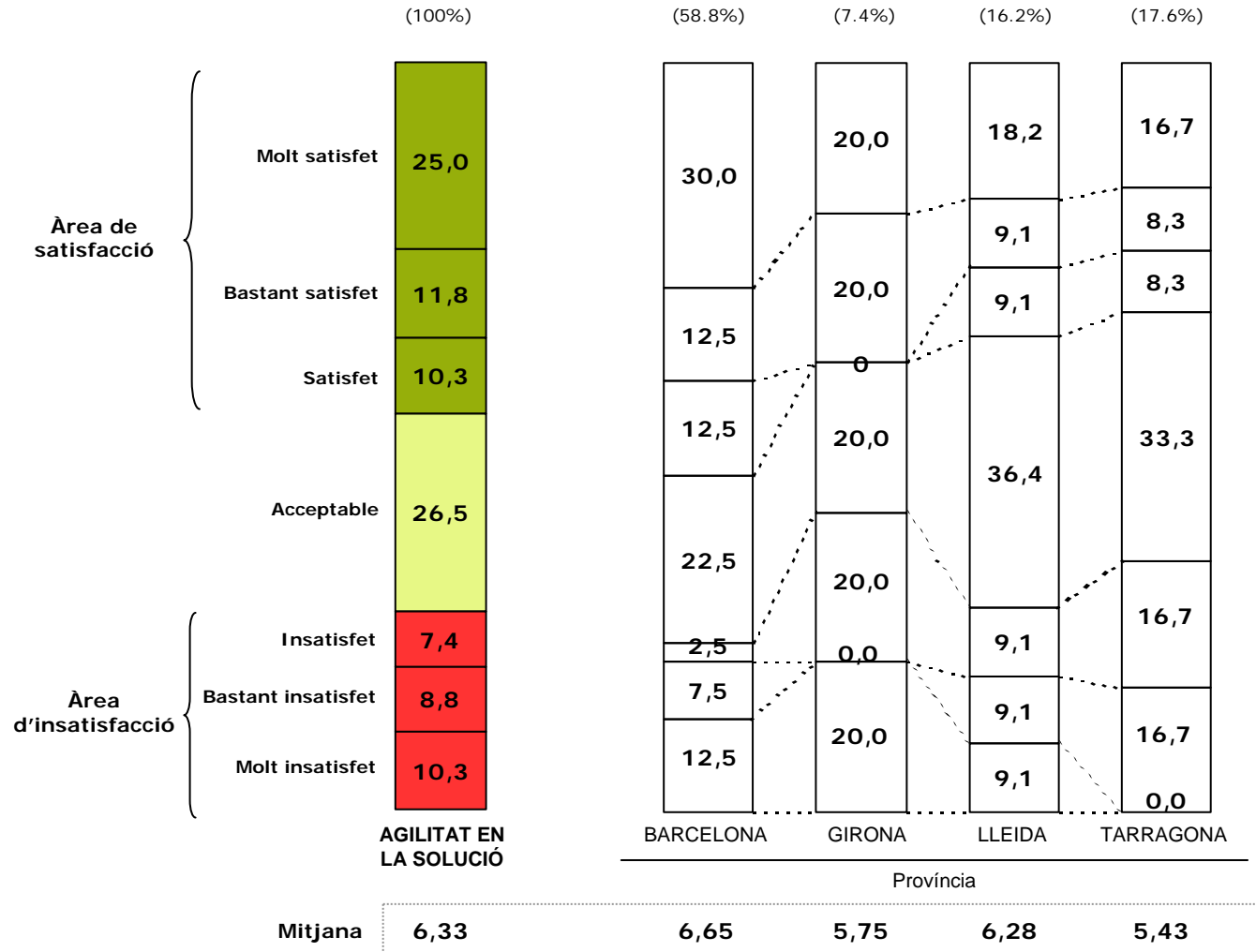
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.30

PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTES AL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=68

Resultats en %



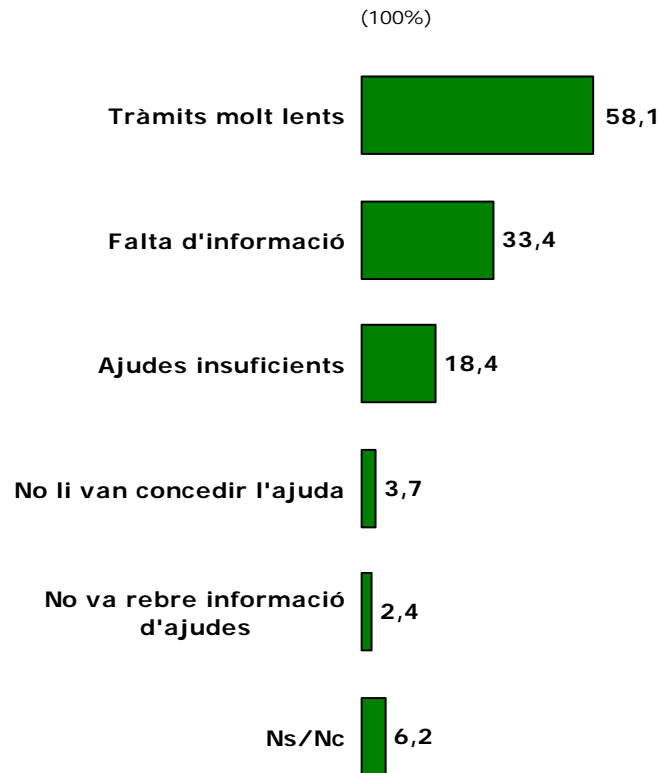
DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.32

PER QUIN/ MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BO EL PROCÉS D'ATENCIÓ RESPECTE AL TEMA D'AJUTS?

Resultats en % de casos

n: Satisfacció global inferior a 7=21



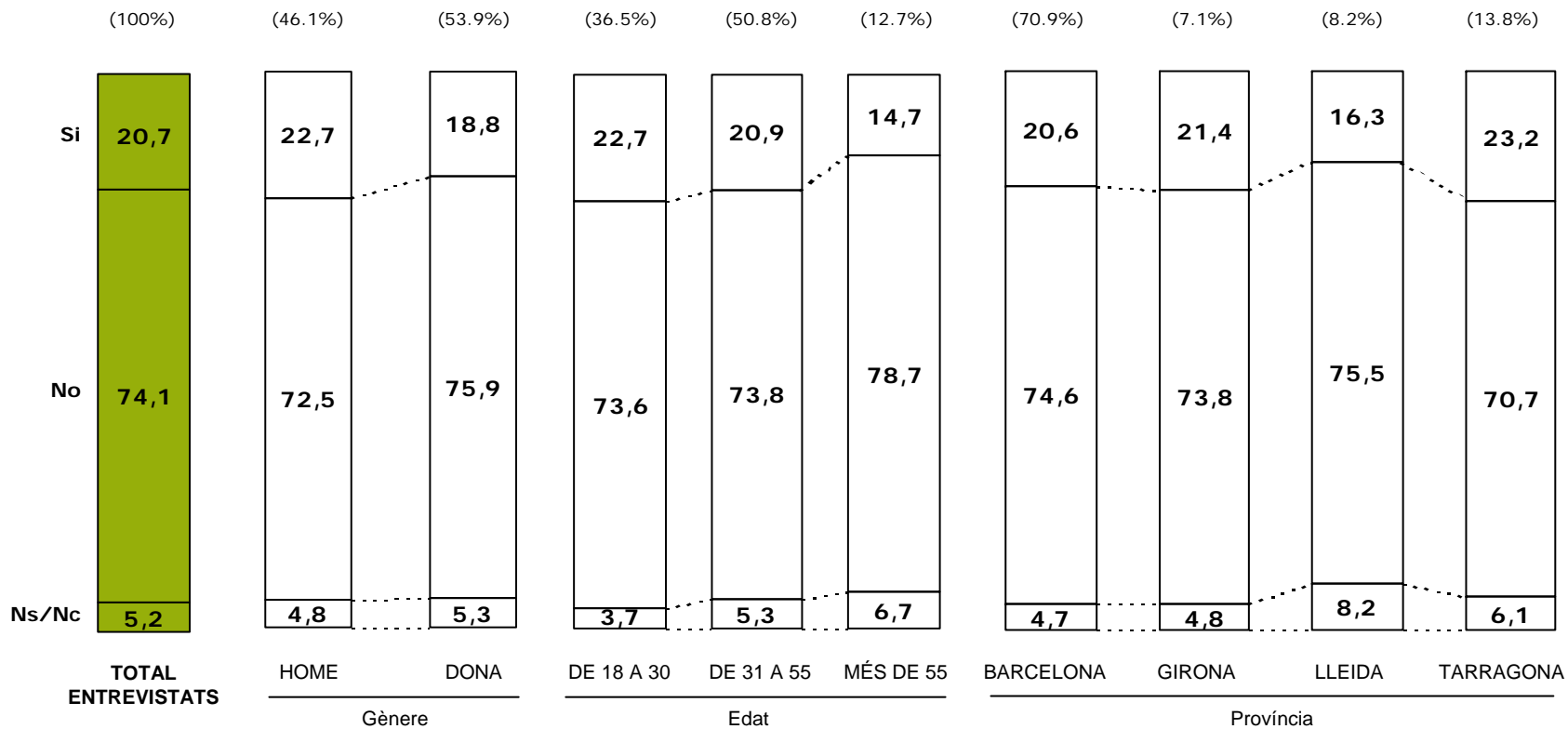
PDOR

PDOR

P.33 HAN FET REHABILITACIONS PER PART D'ADIGSA AL SEU EDIFICI O PIS DE LLOGUER?

n: Entrevistats=595

Resultats en %



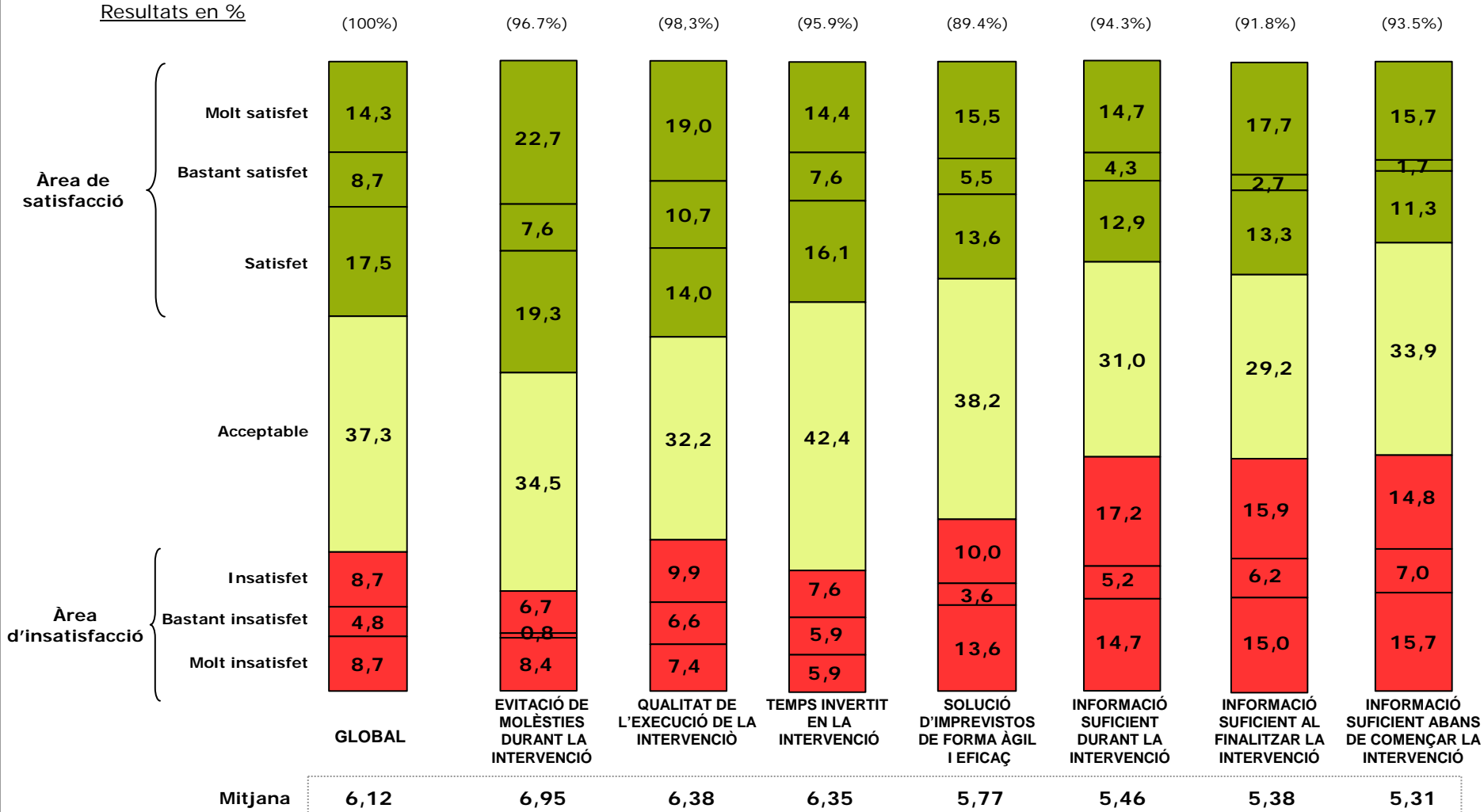
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=123

Resultats en %



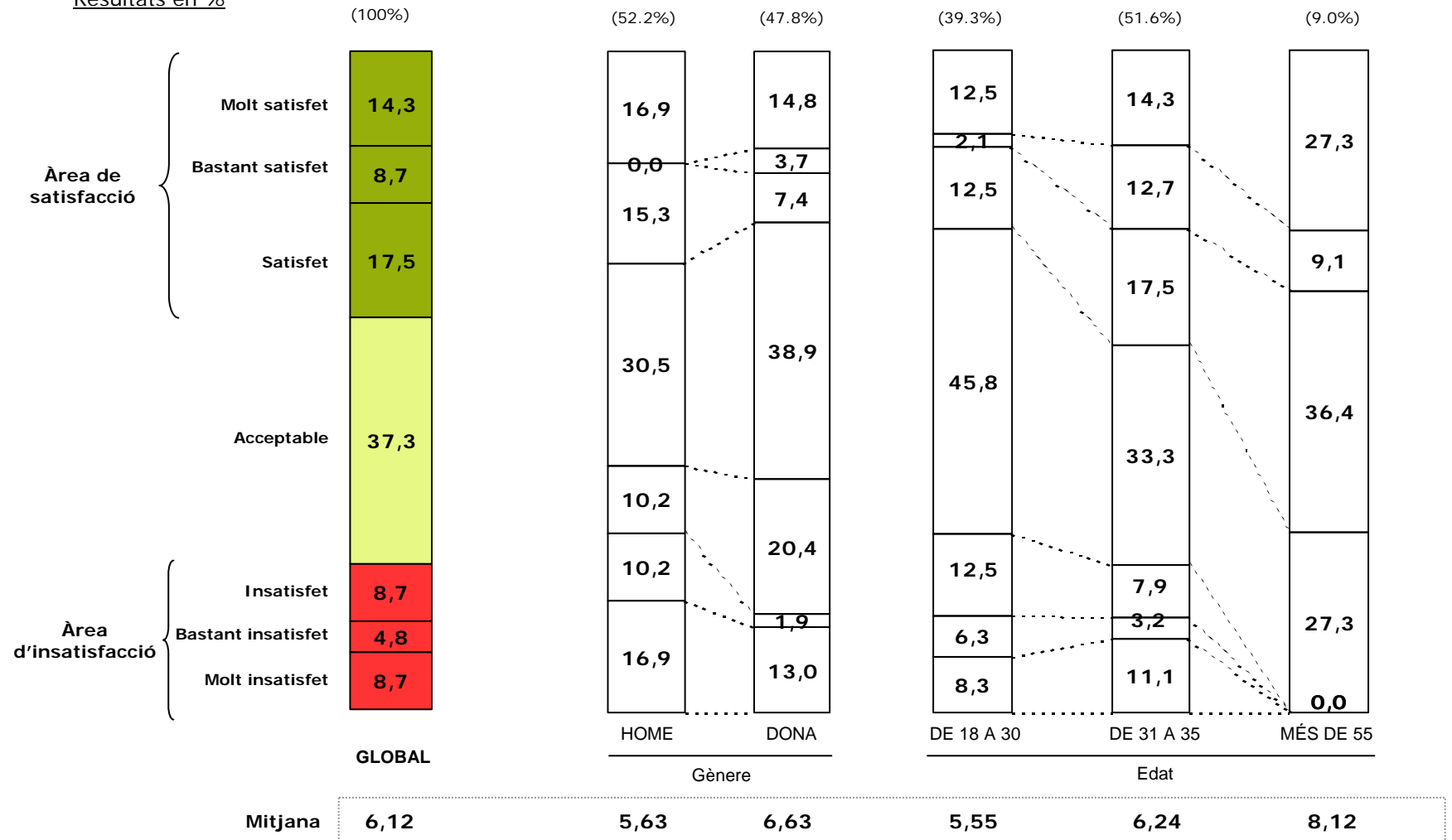
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=123

Resultats en %



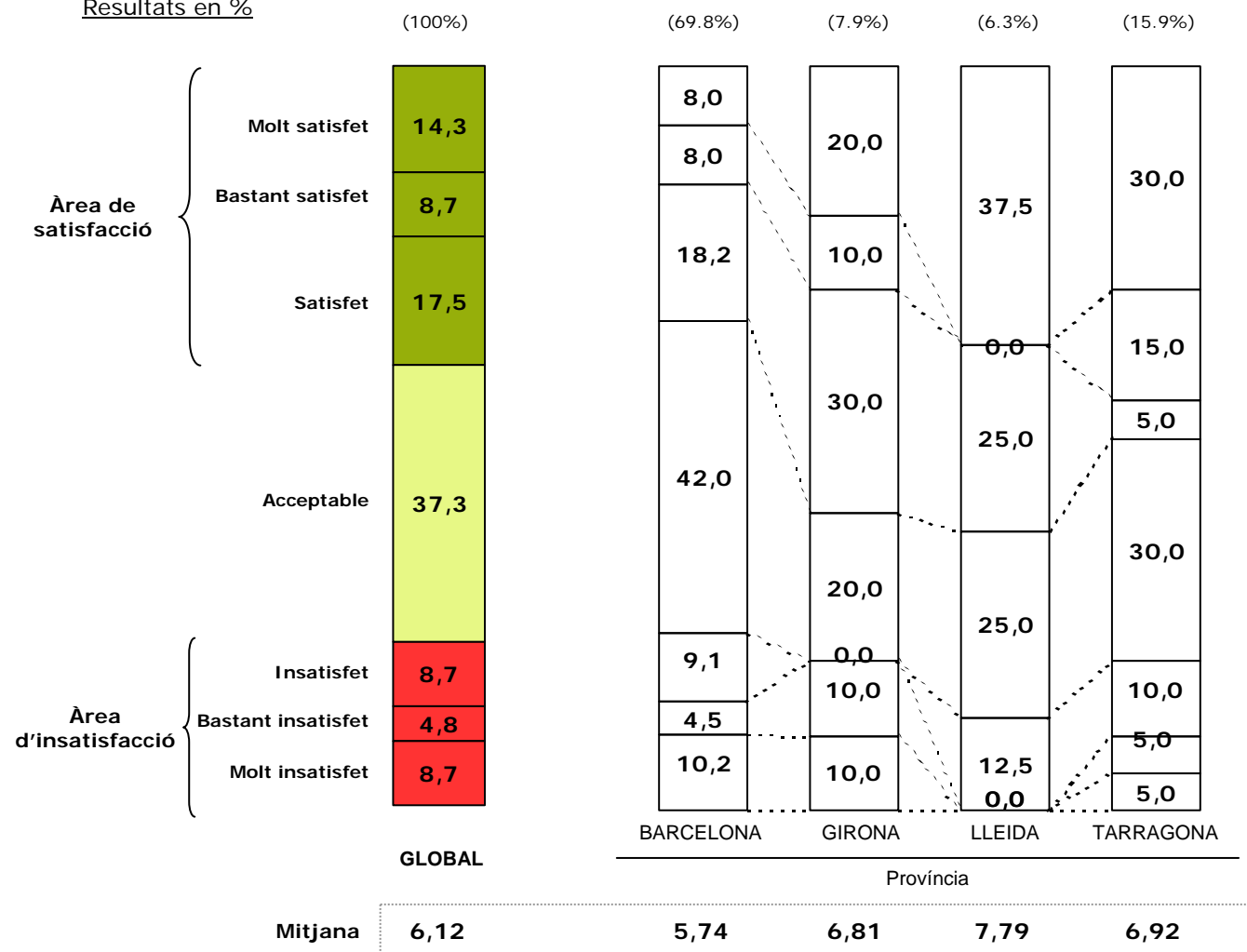
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=123

Resultats en %



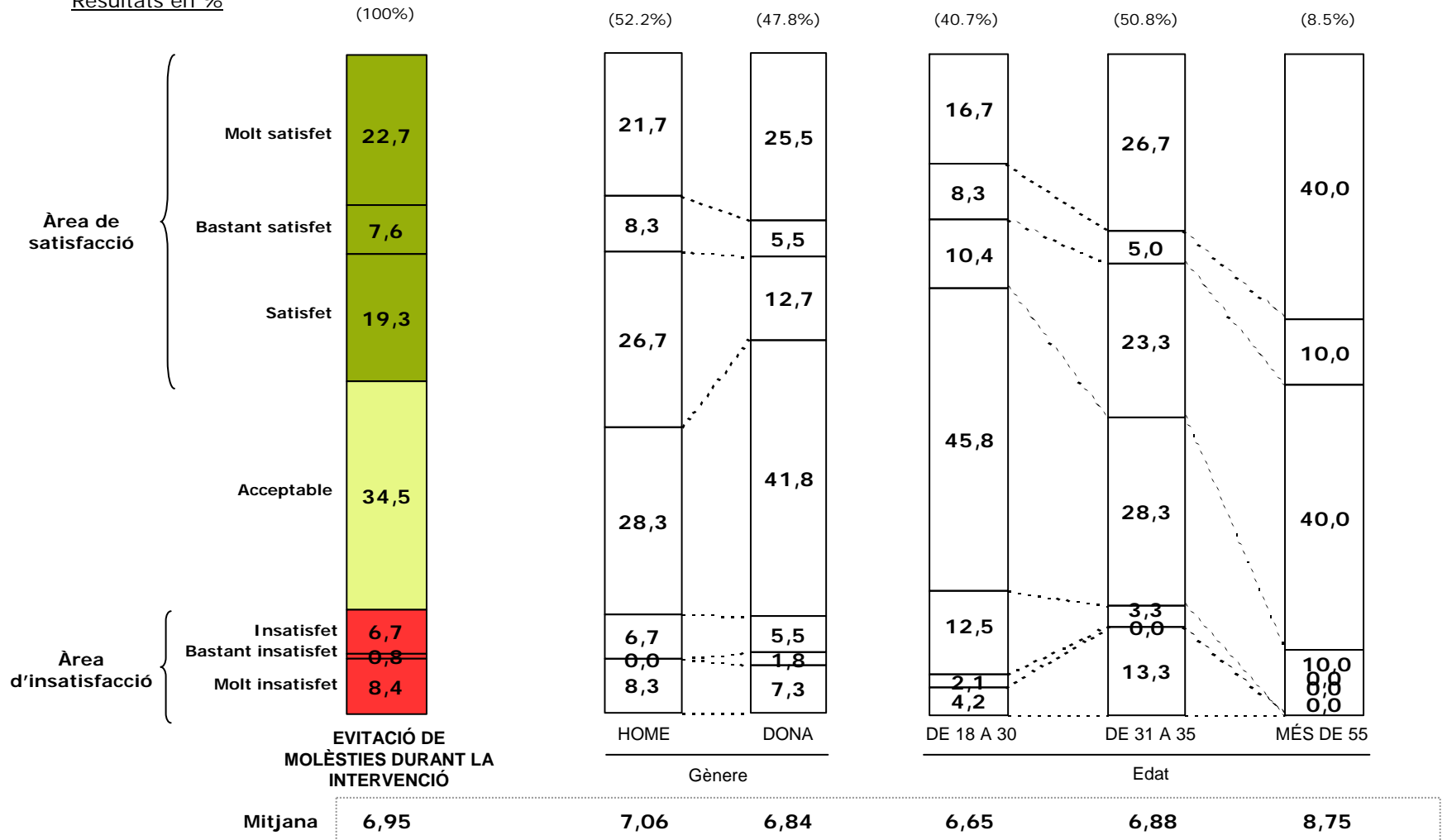
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=119

Resultats en %



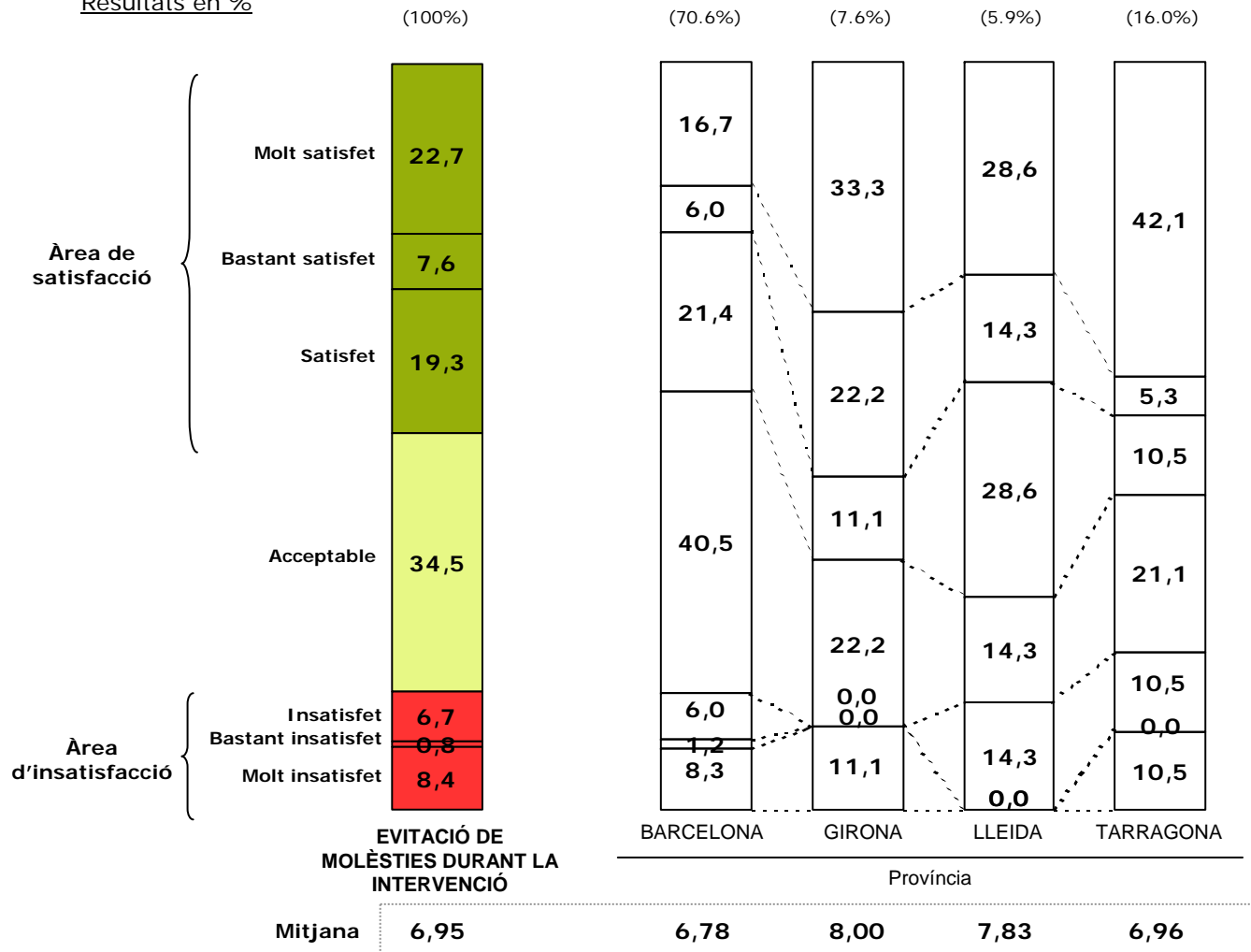
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=119

Resultats en %



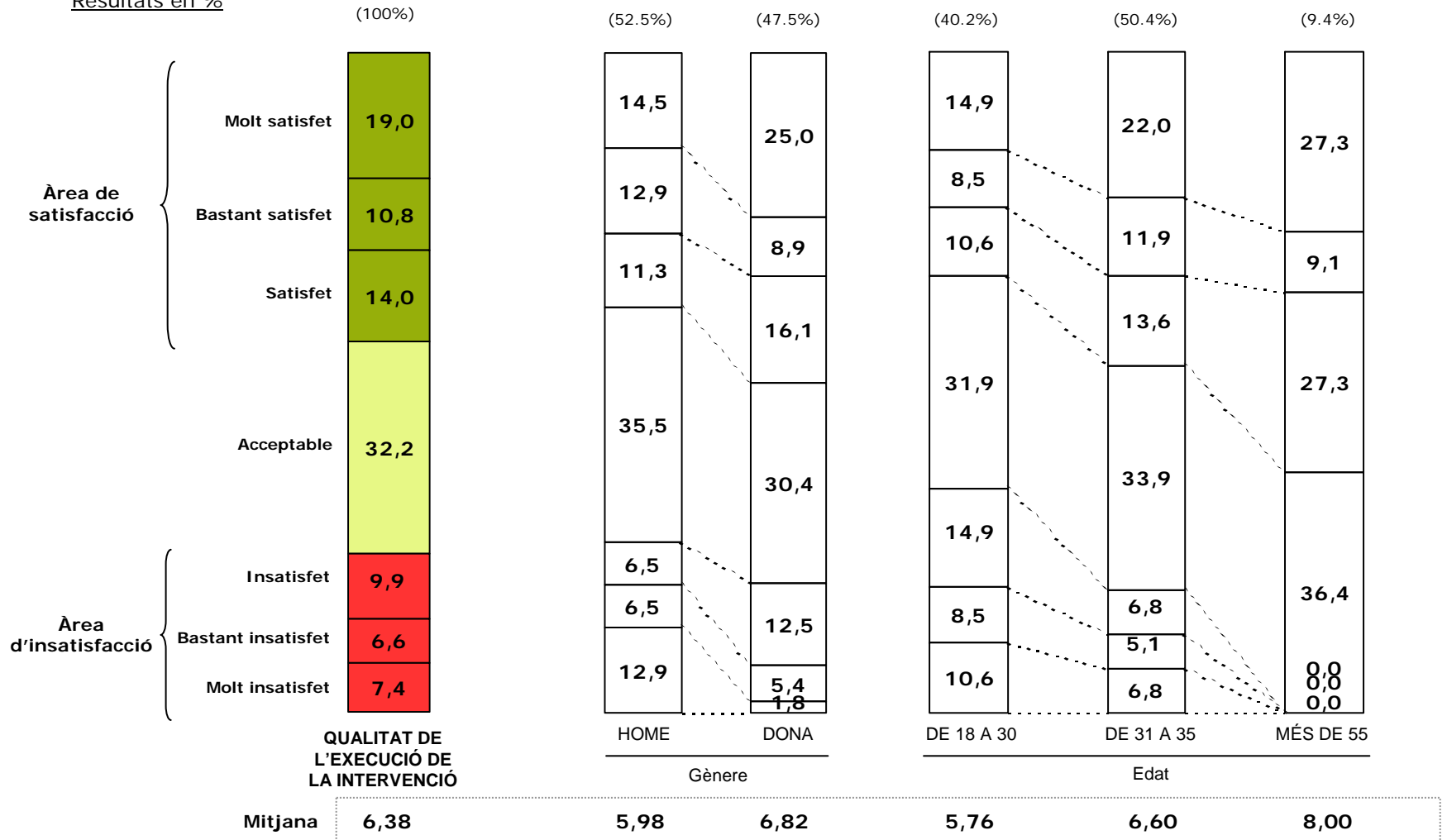
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=121

Resultats en %



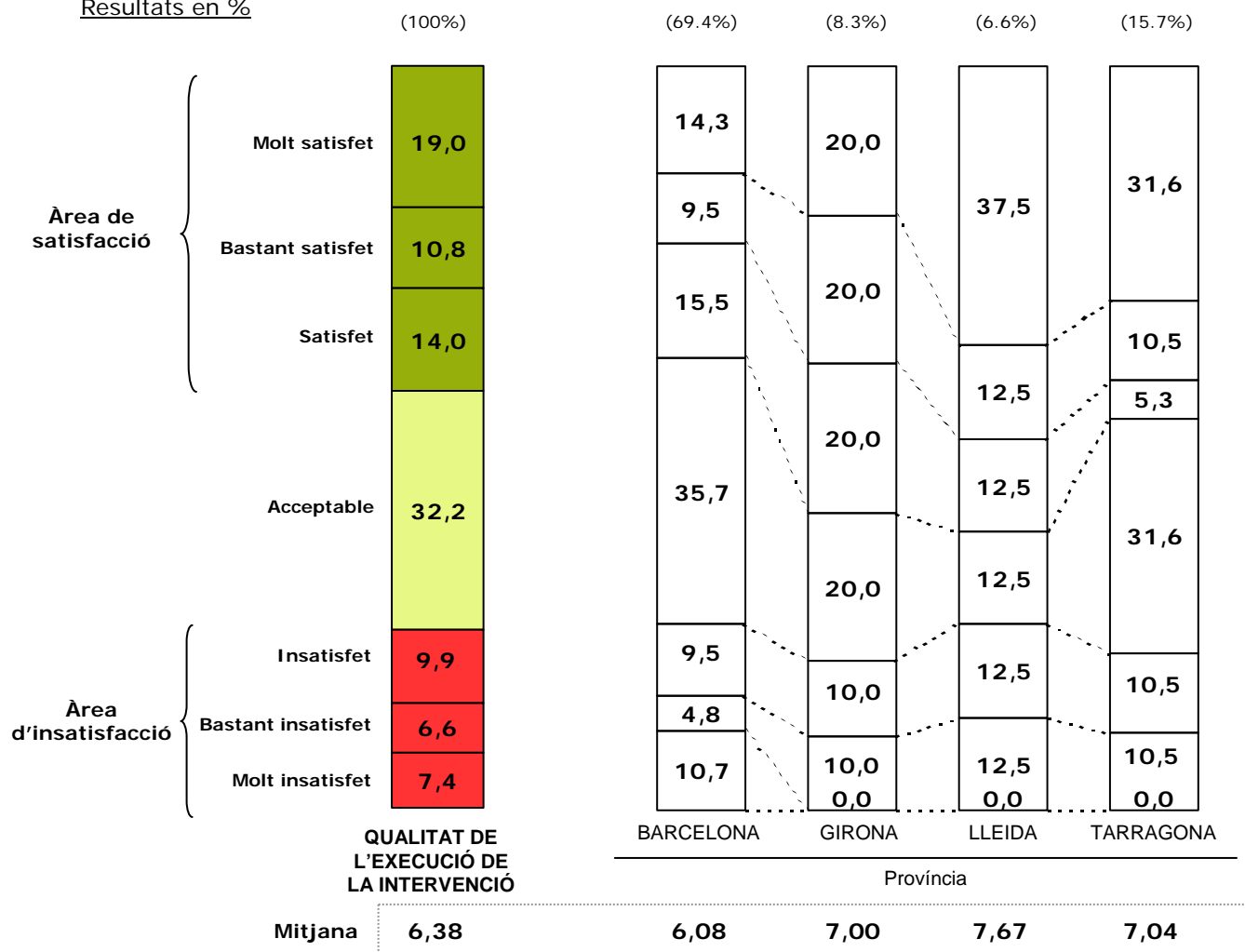
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=121

Resultats en %



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

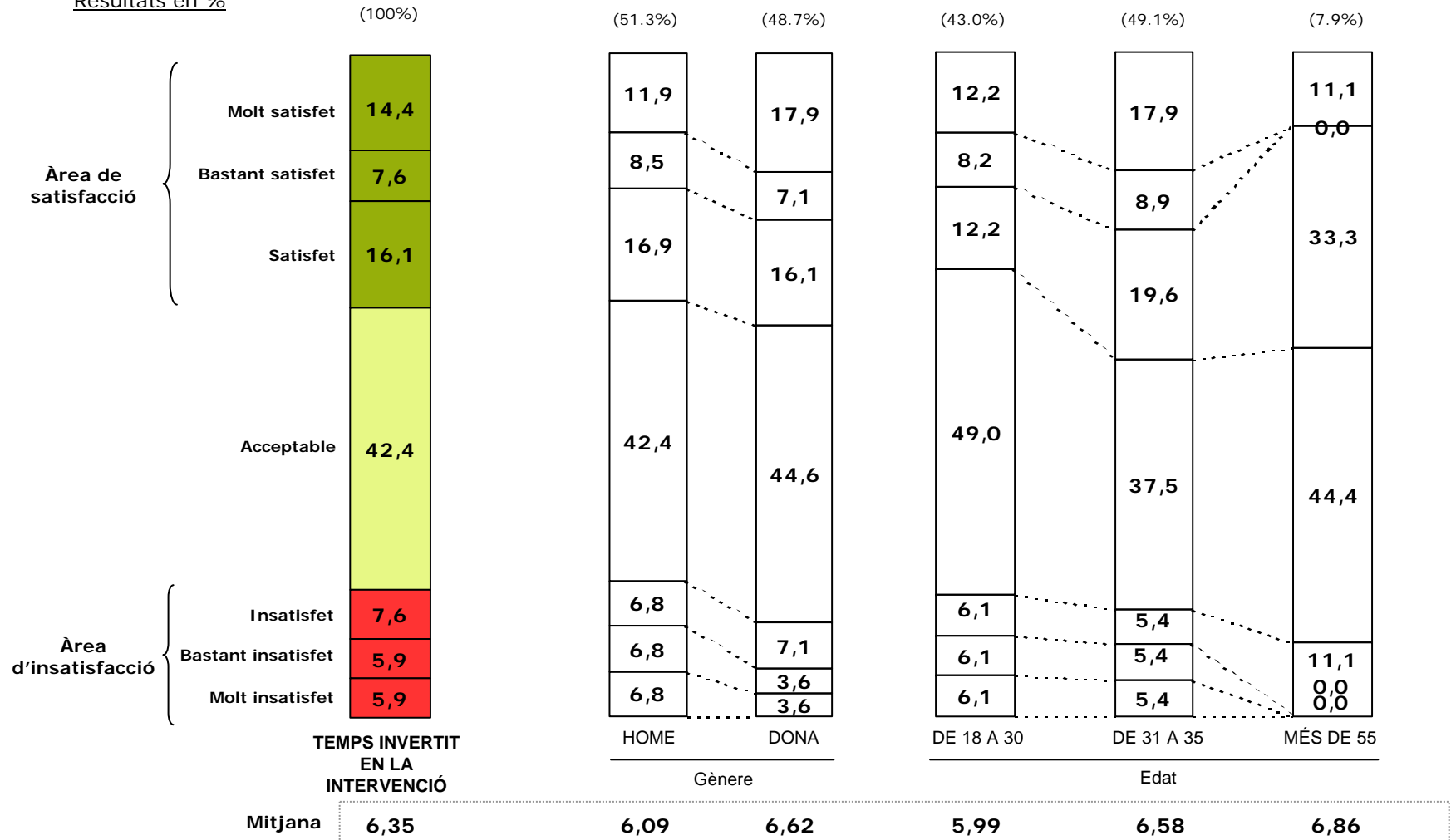
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=118

Resultats en %



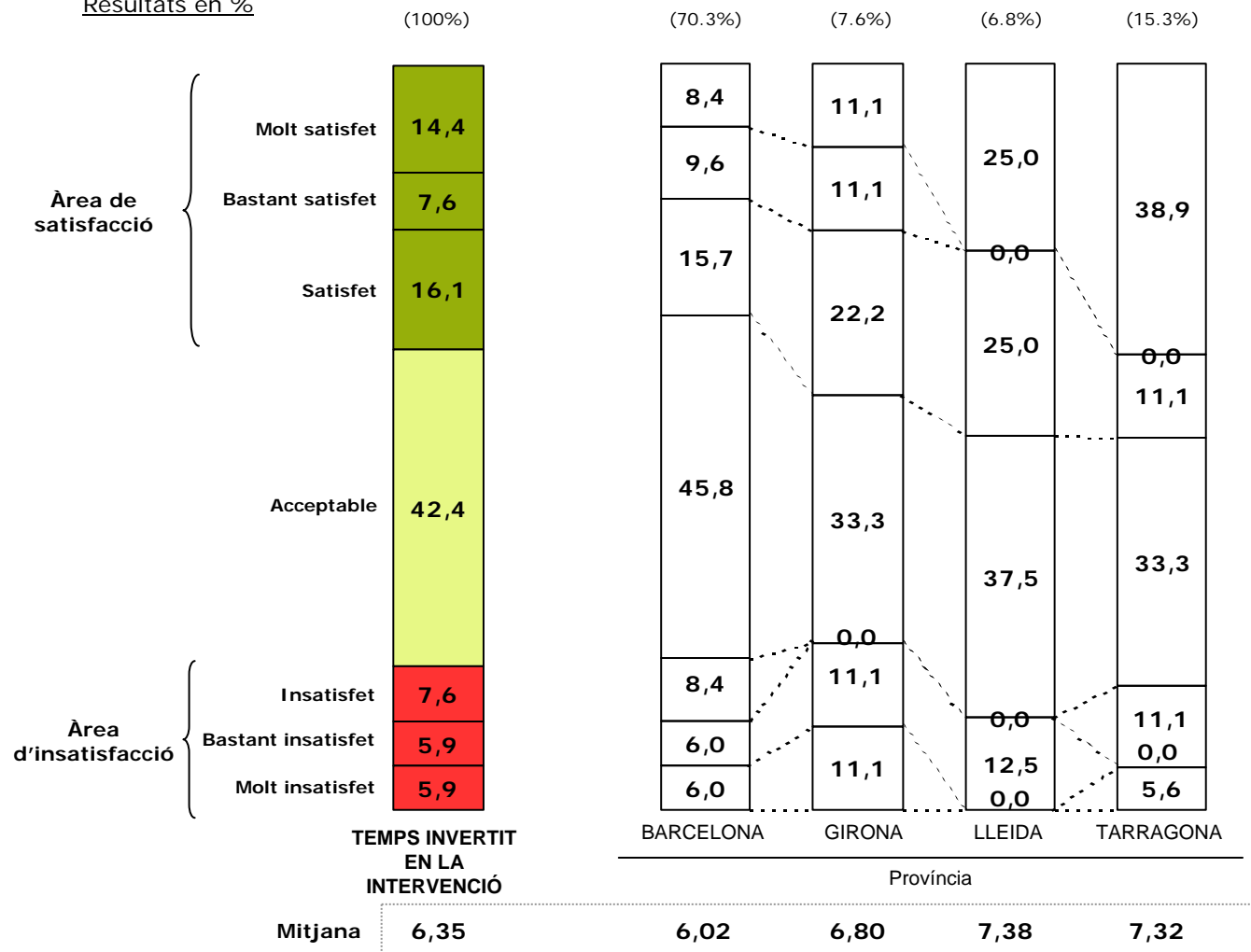
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=118

Resultats en %



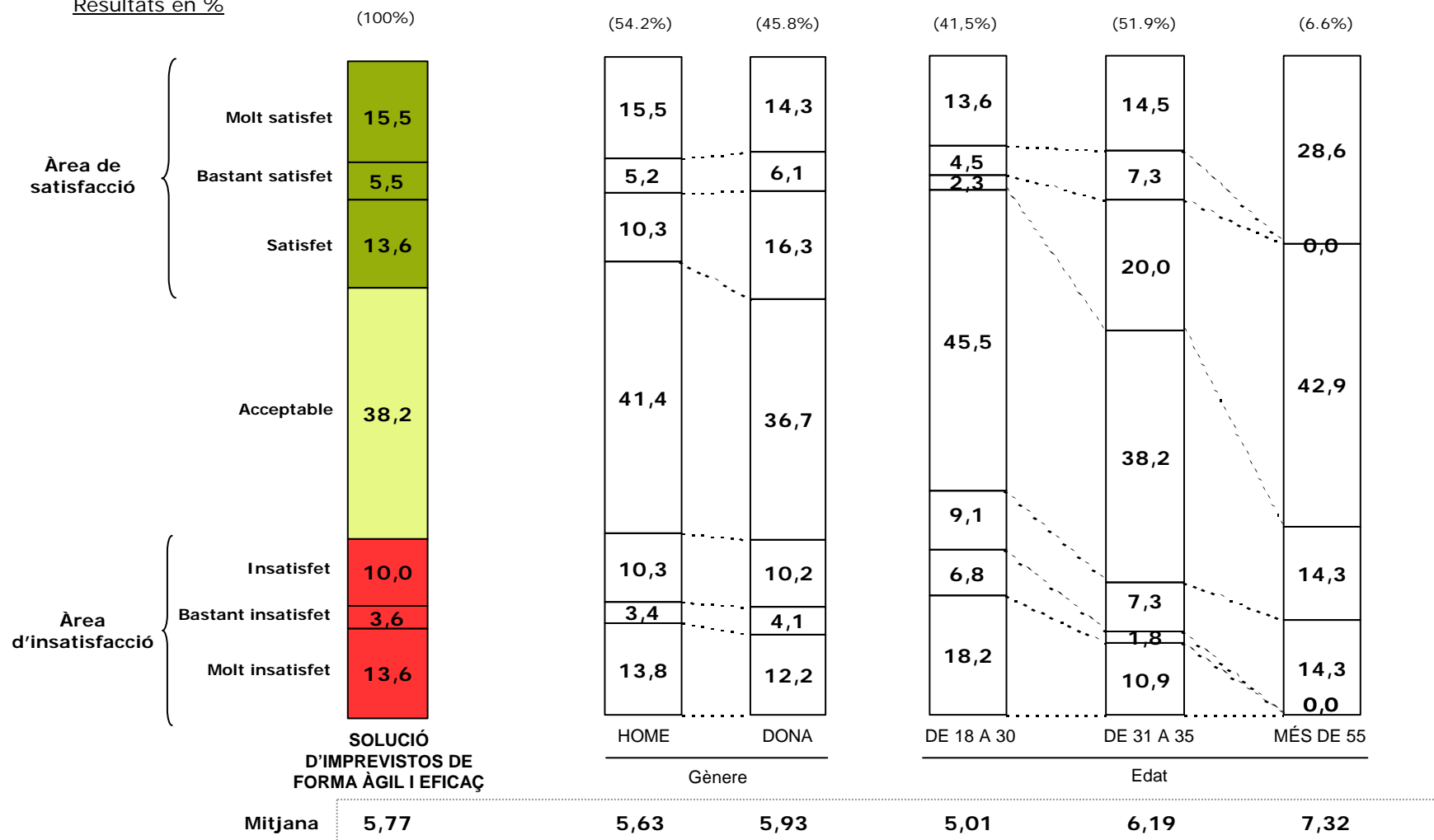
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIÓNS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=110

Resultats en %



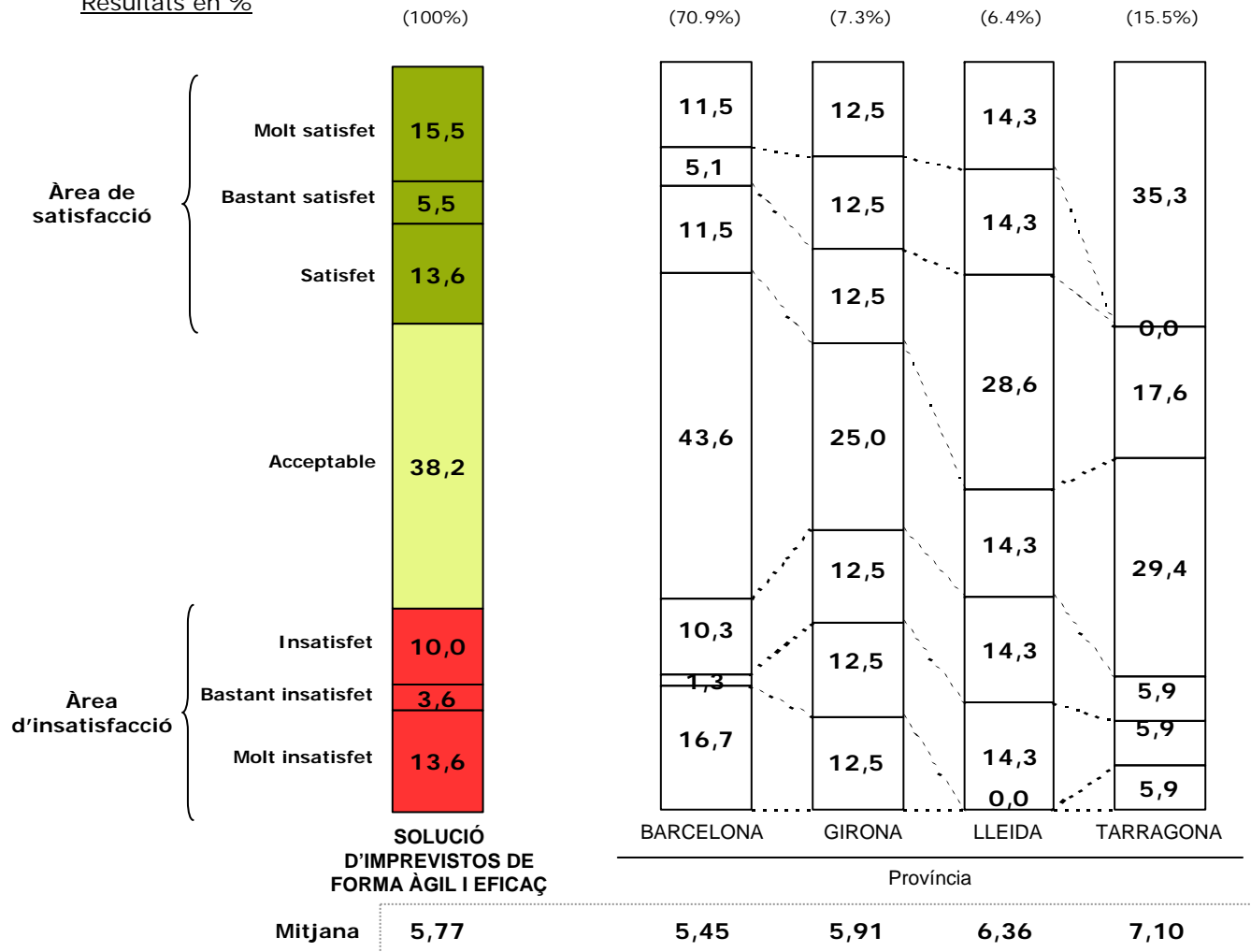
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=110

Resultats en %



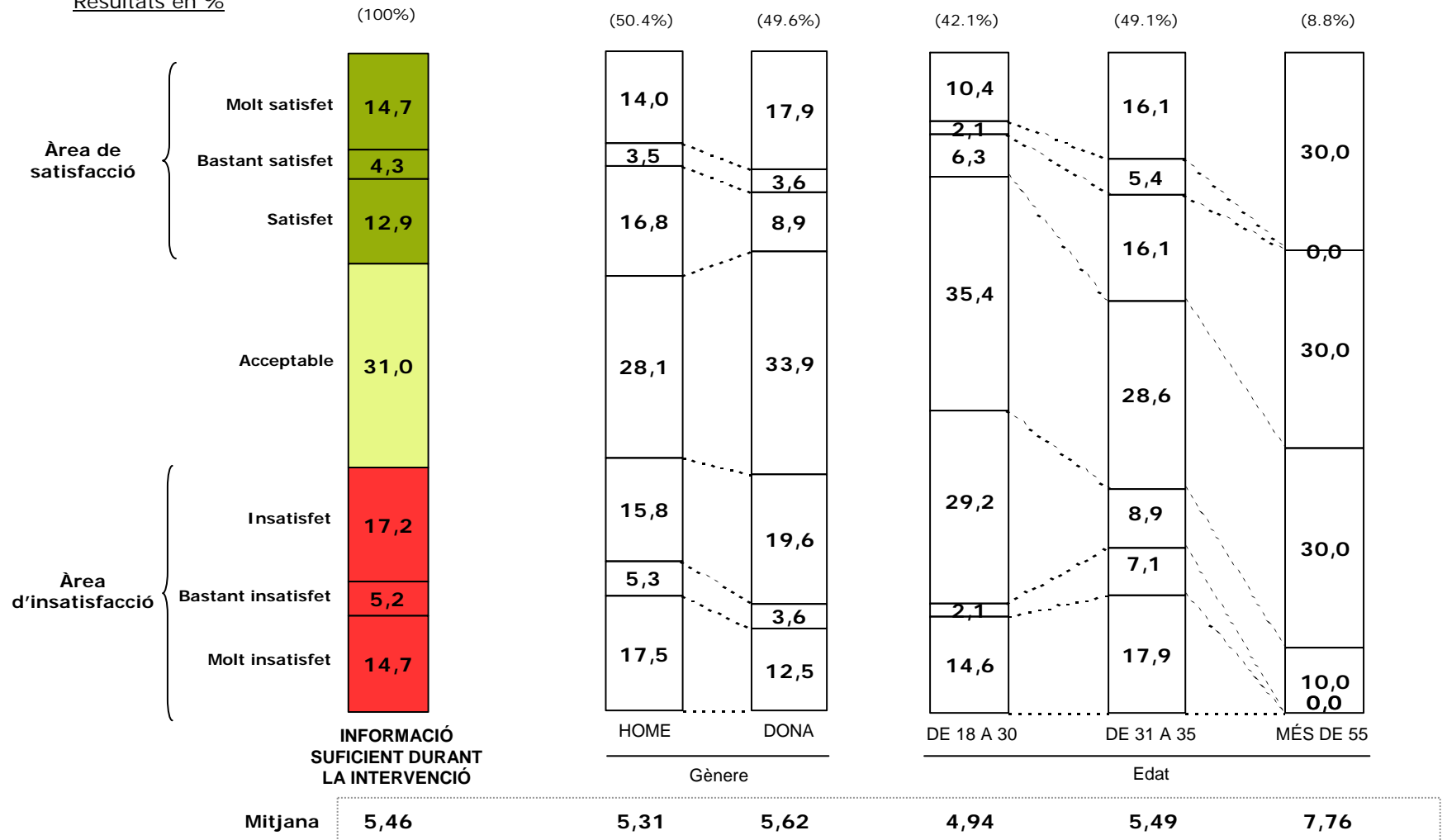
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=116

Resultats en %



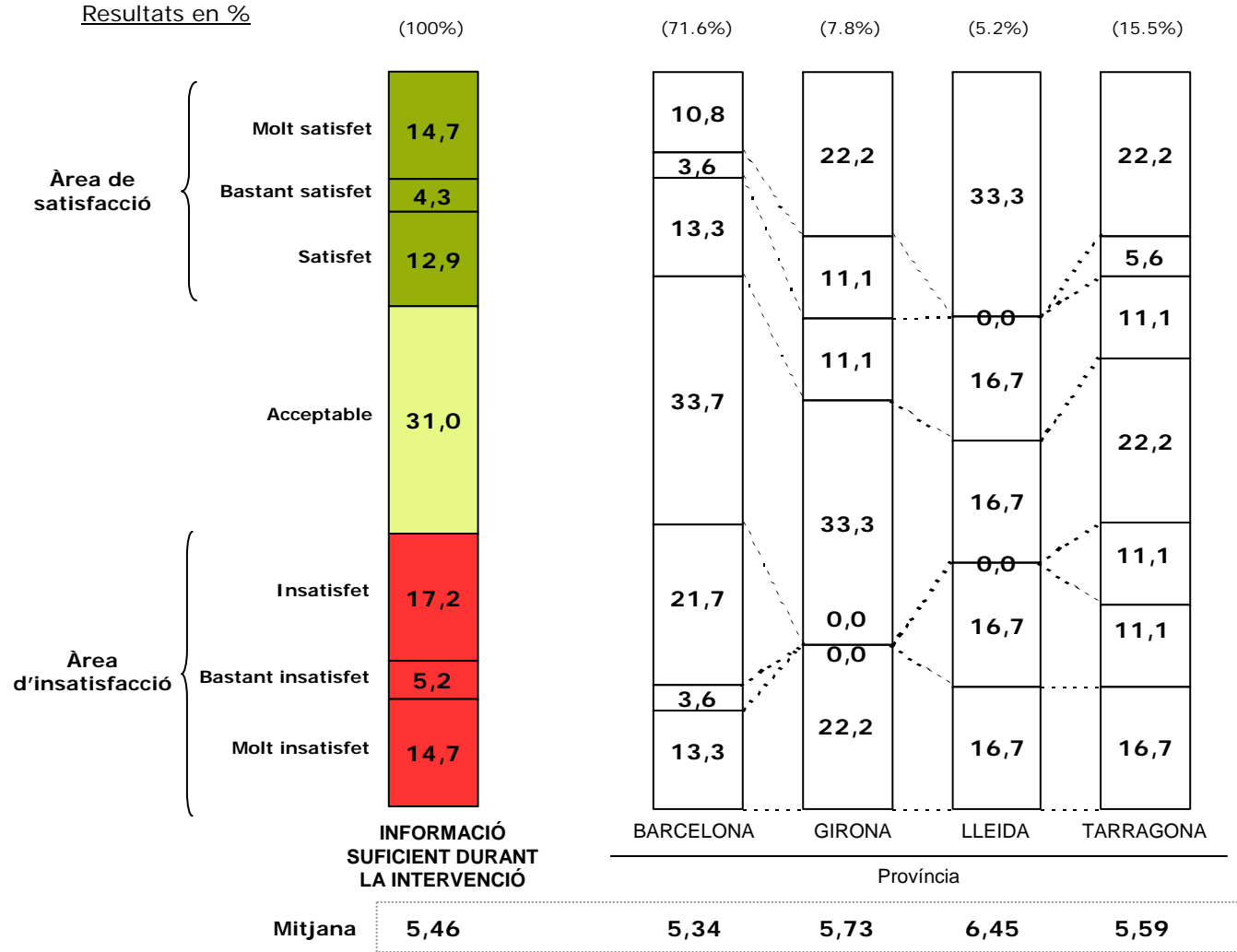
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=116

Resultats en %



INFORMACIÓ SUFICIENT DURANT LA INTERVENCIÓ

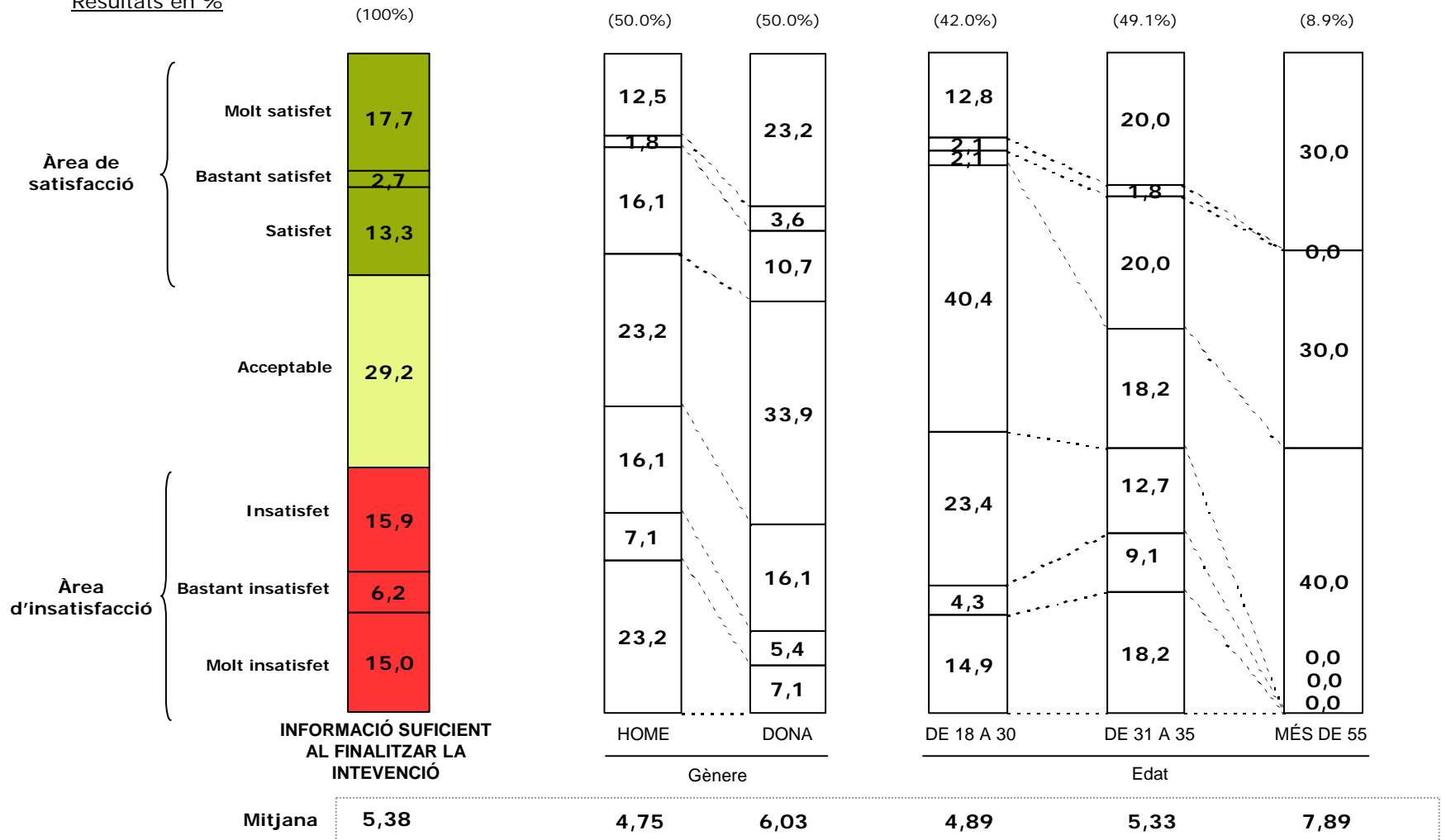
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=113

Resultats en %



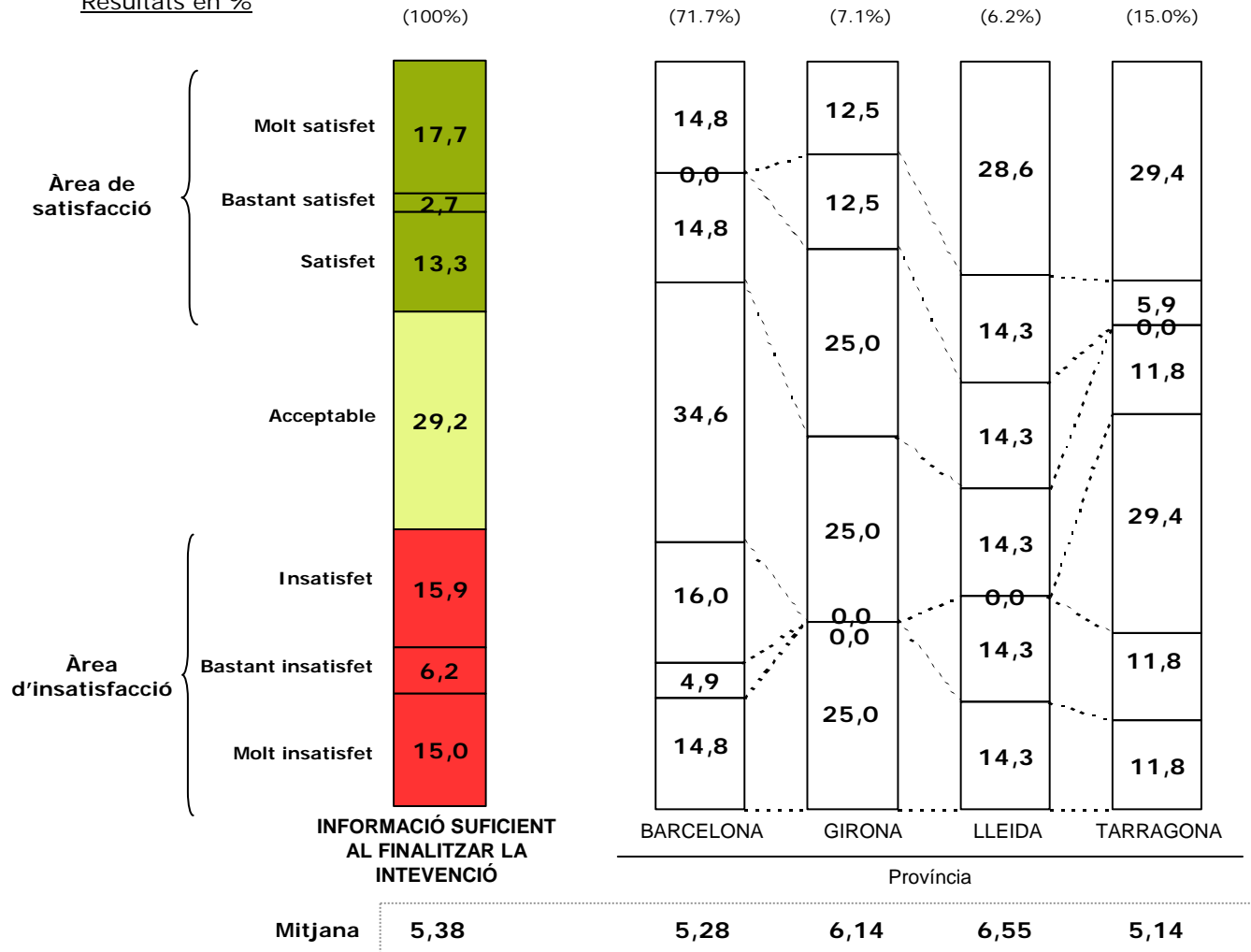
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=113

Resultats en %



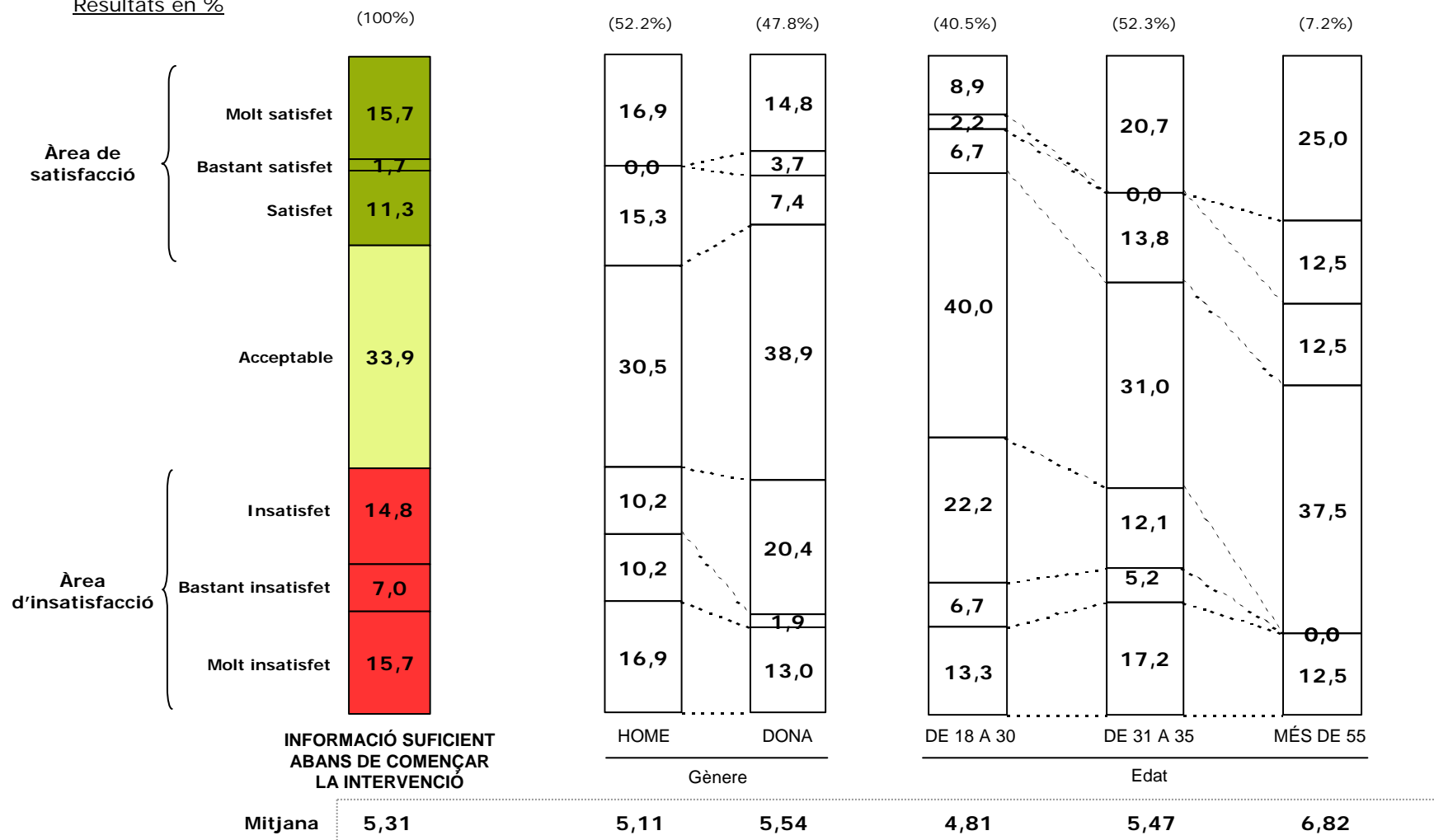
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=115

Resultats en %



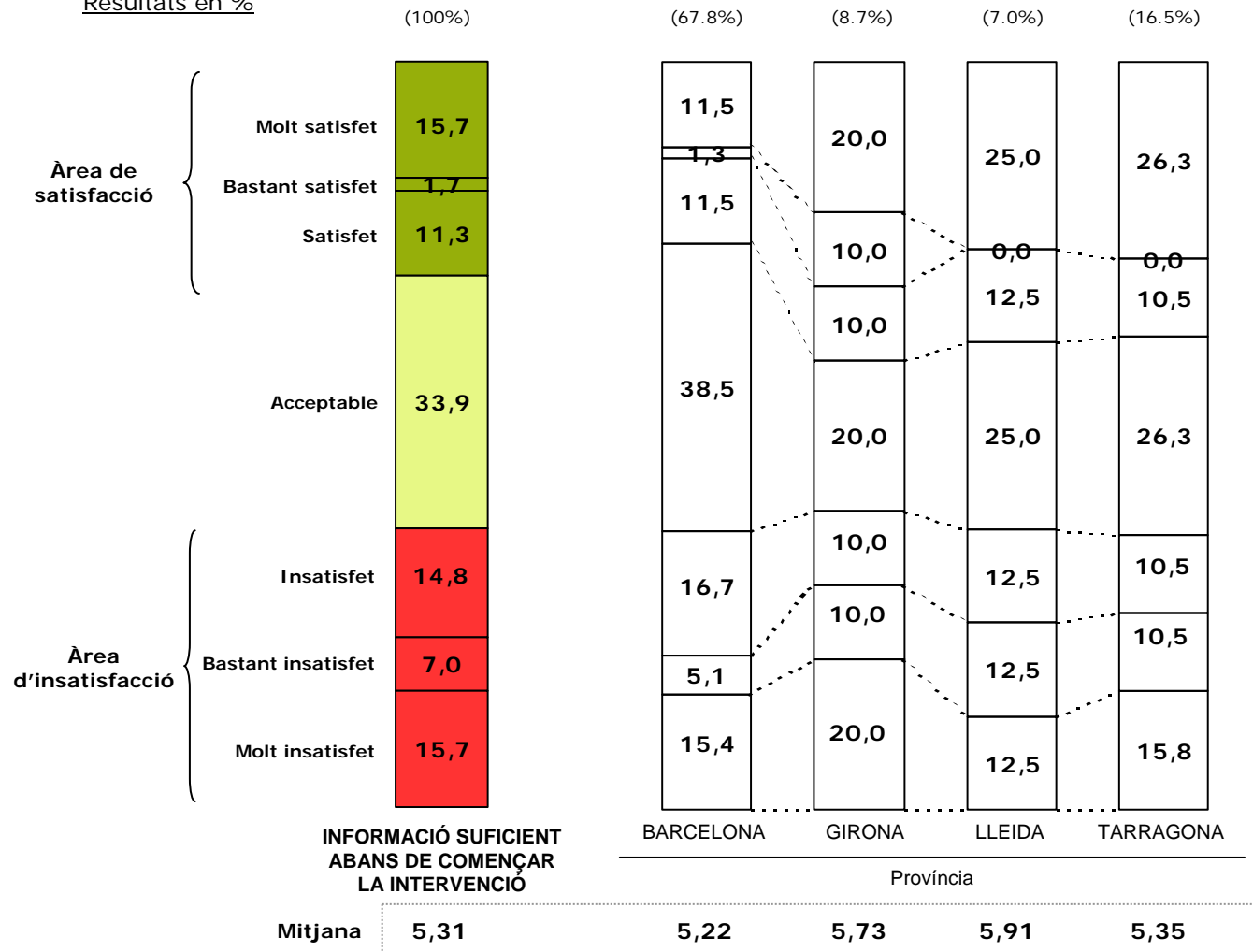
PDOR

P.33

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT ELS EU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUTNUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=115

Resultats en %

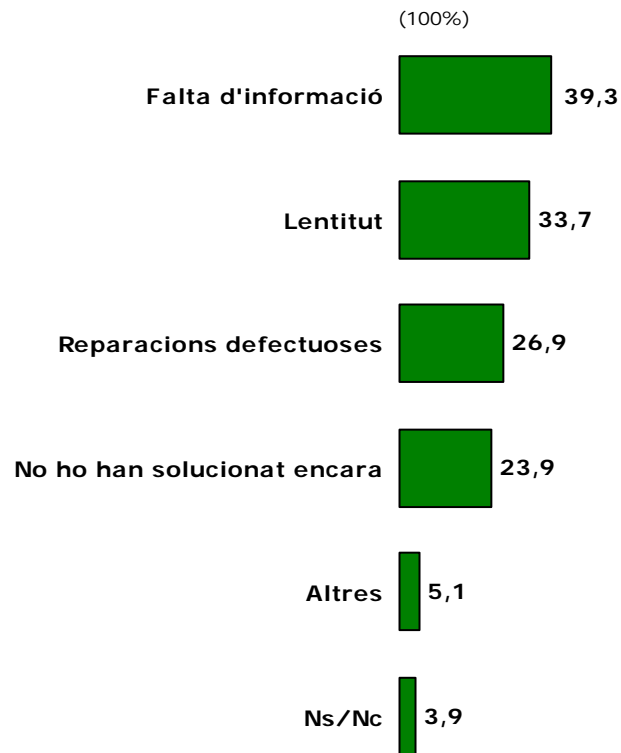


PDOR

P.35 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BONA LA INTERVENCIÓ REALITZADA?

n: Satisfacció global inferior a 7=62

Resultats en % de casos



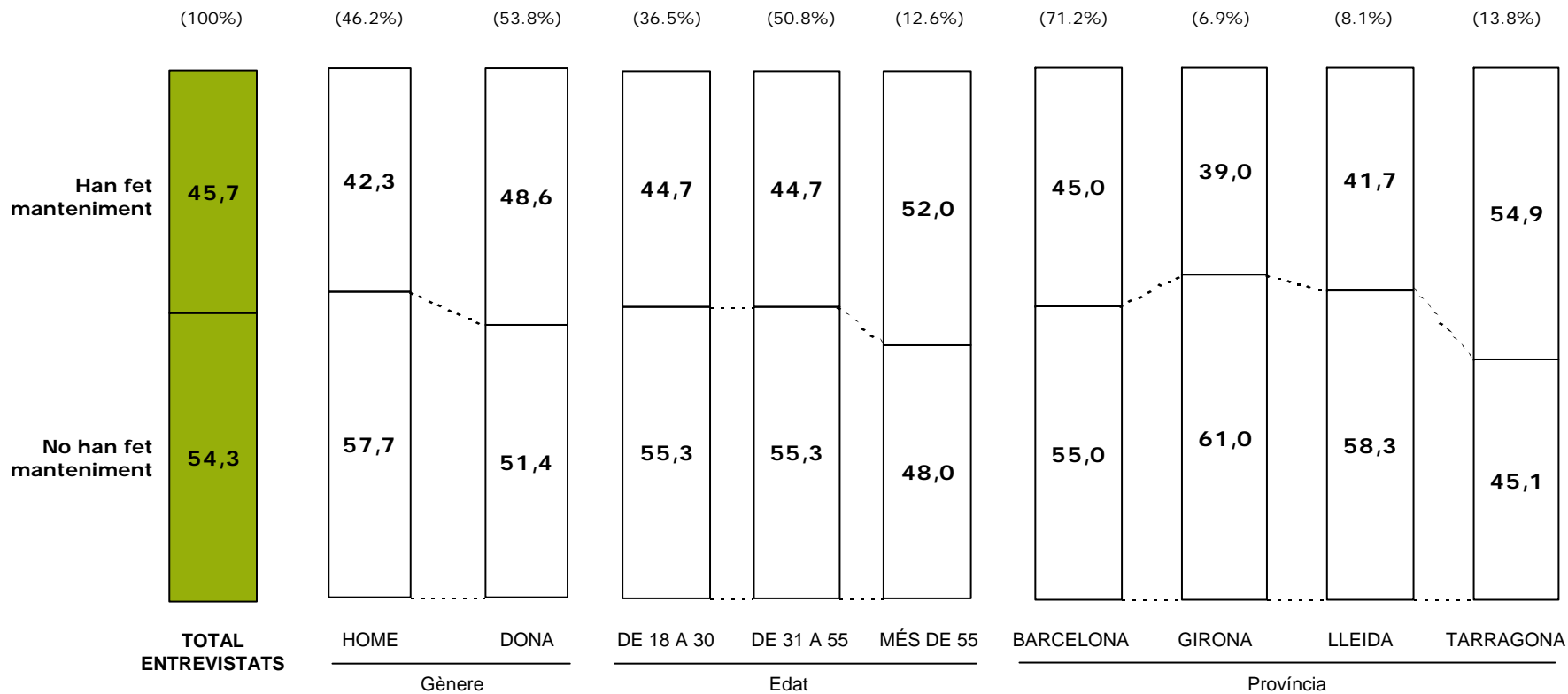
MANTENIMENT

MANTENIMENT

P.36 HAN FET ALGUN MANTENIMENT PER PART D'ADIGSA AL SEU PIS DE LLOGUER?

n: Entrevistats= 593

Resultats en %



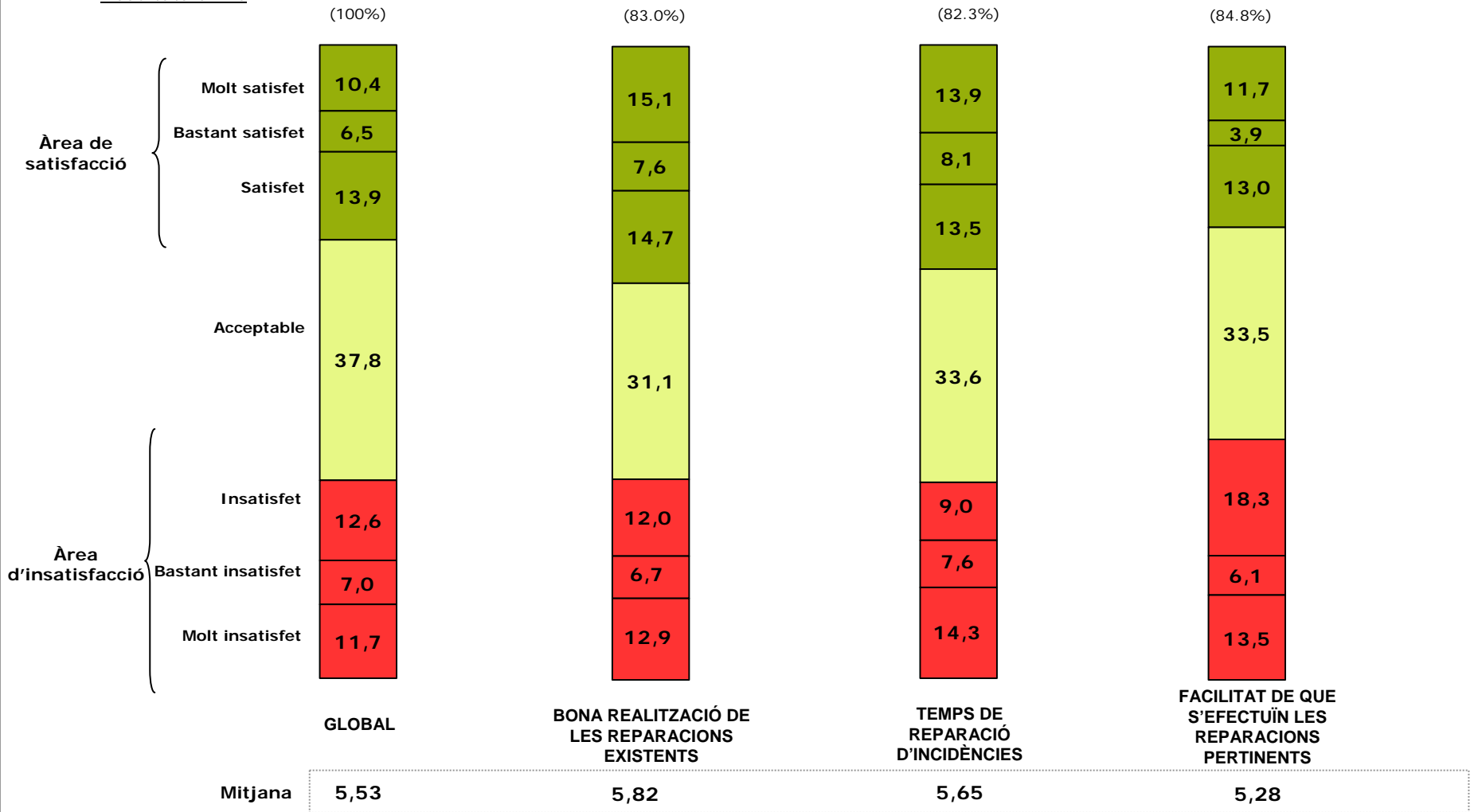
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=271

Resultats en %



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

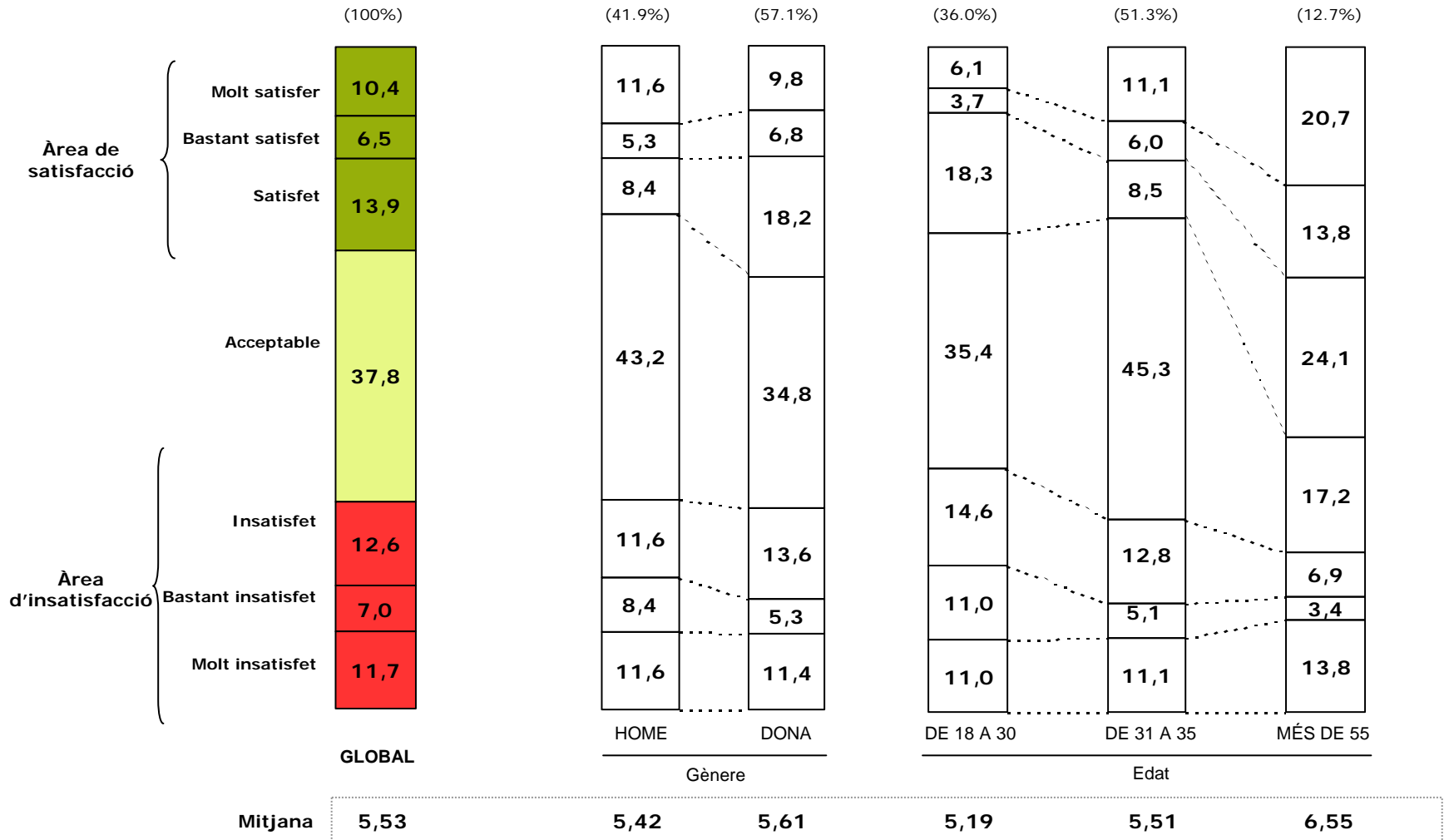
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=230

Resultats en %



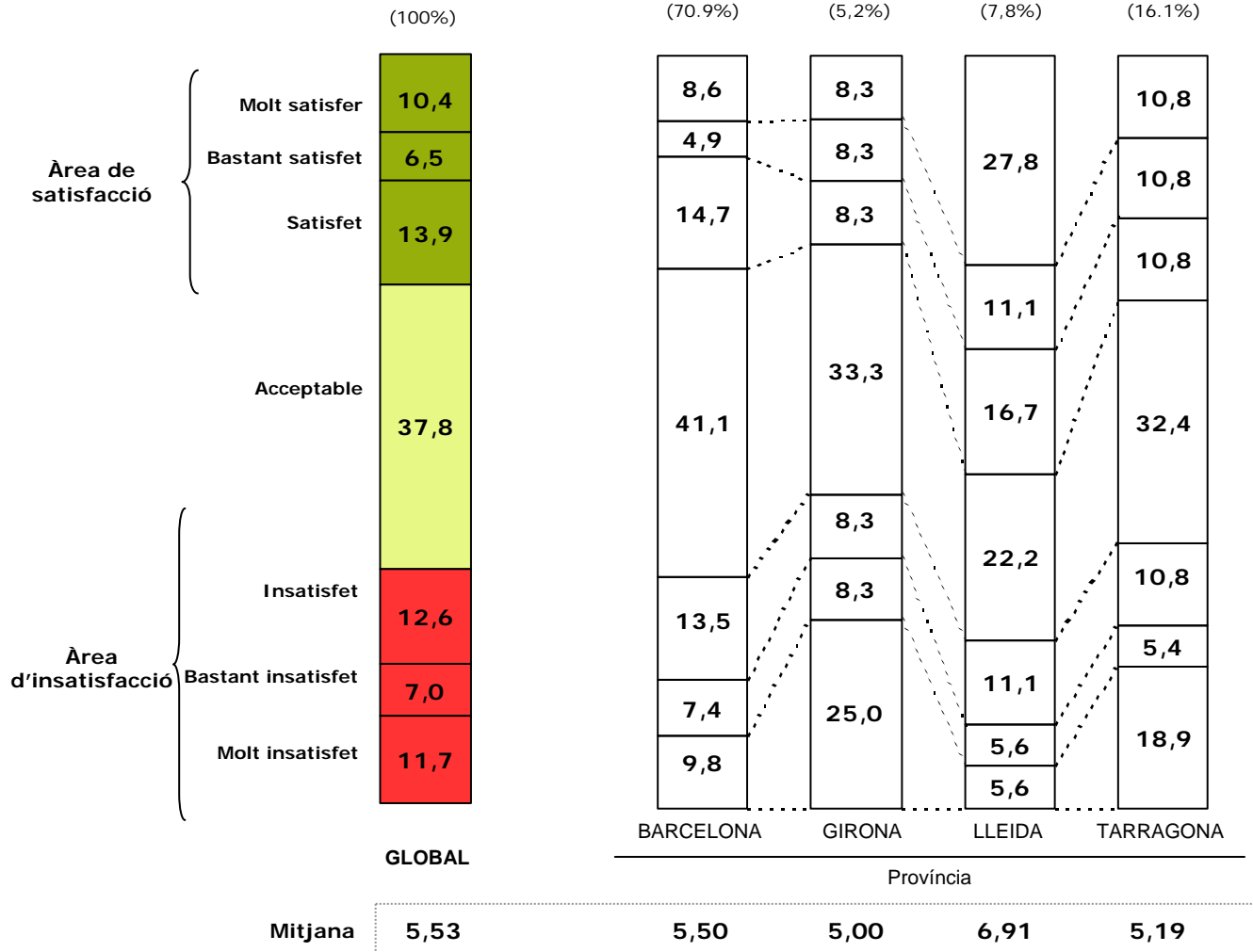
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=230

Resultats en %



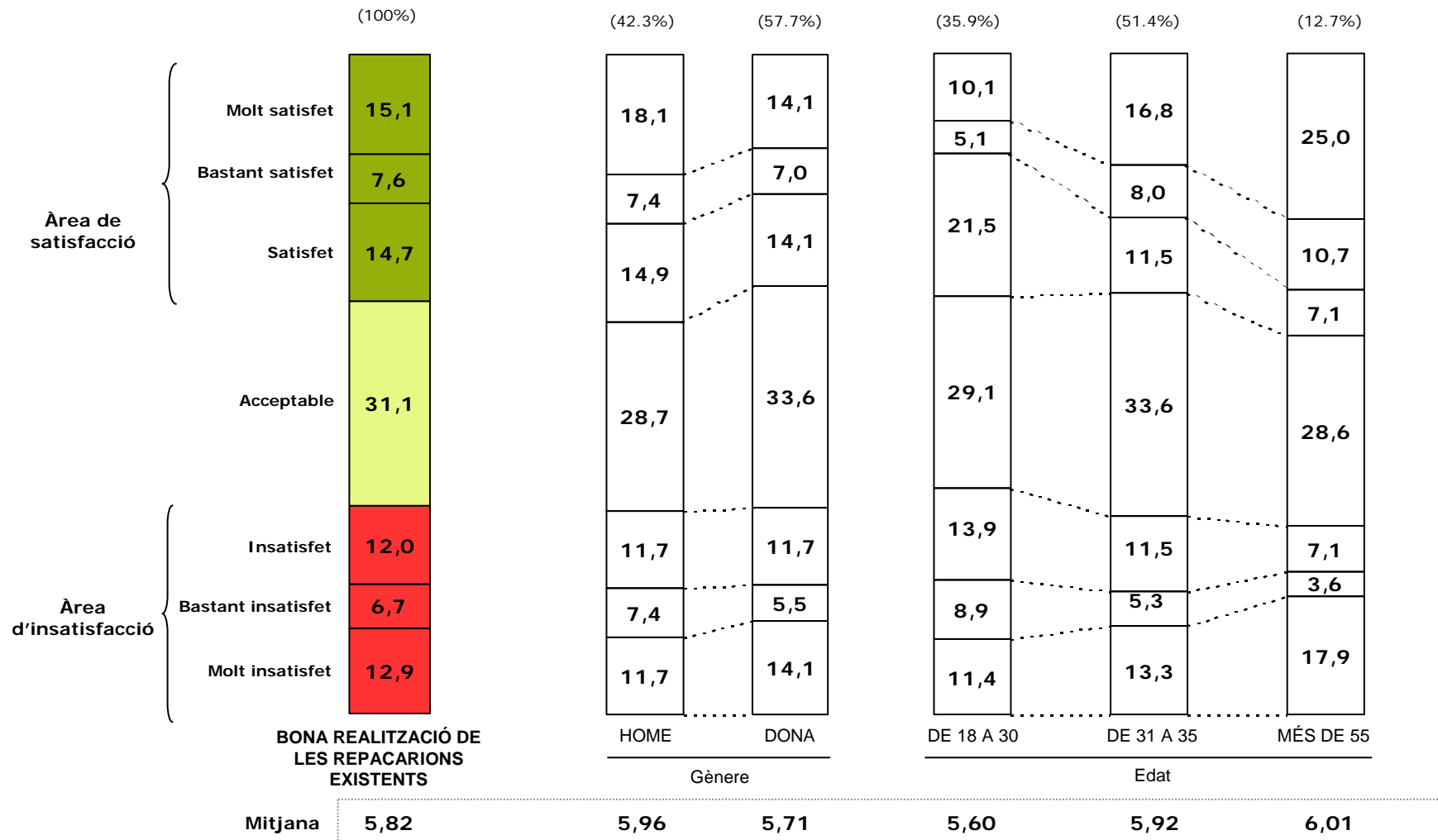
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=225

Resultats en %



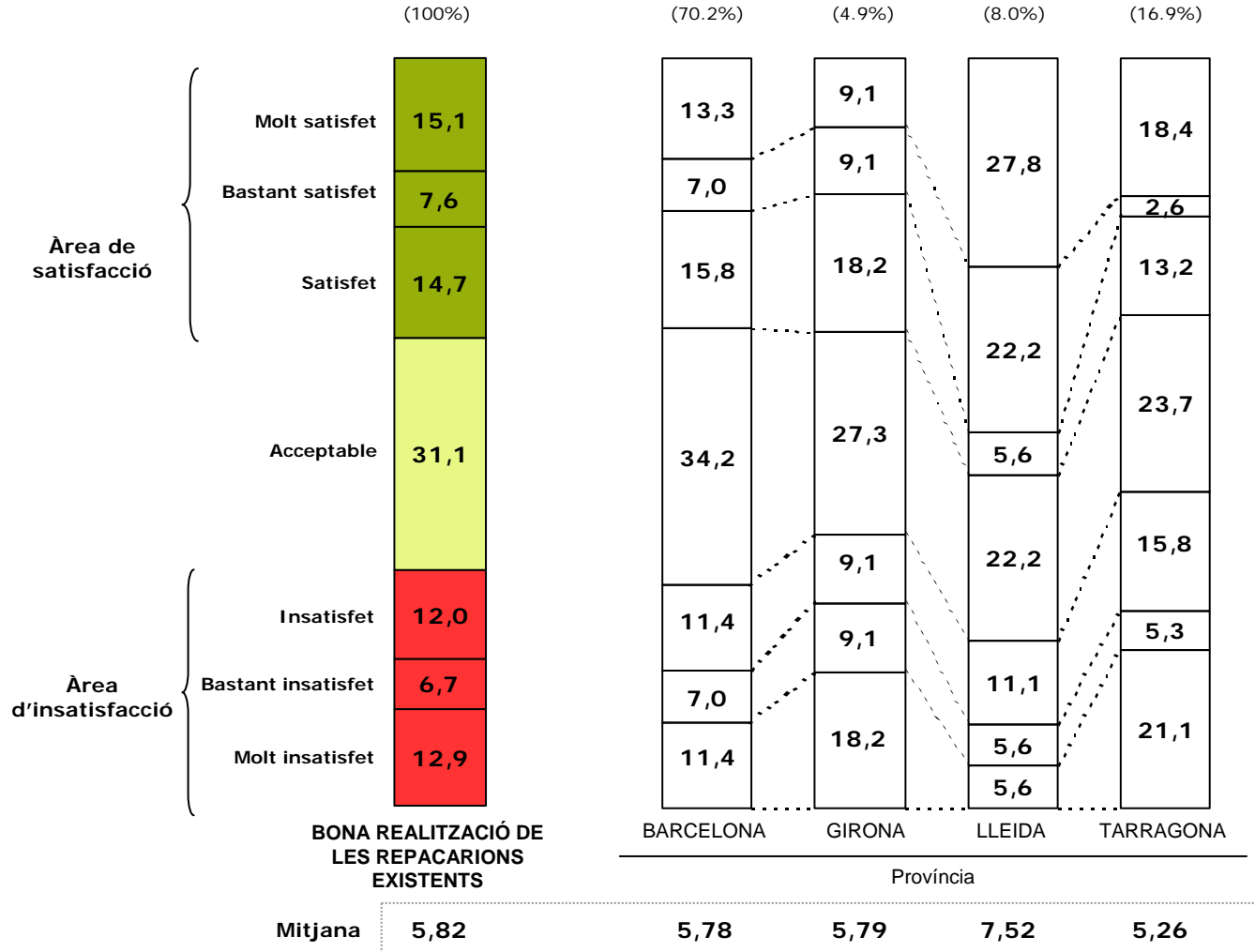
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=225

Resultats en %



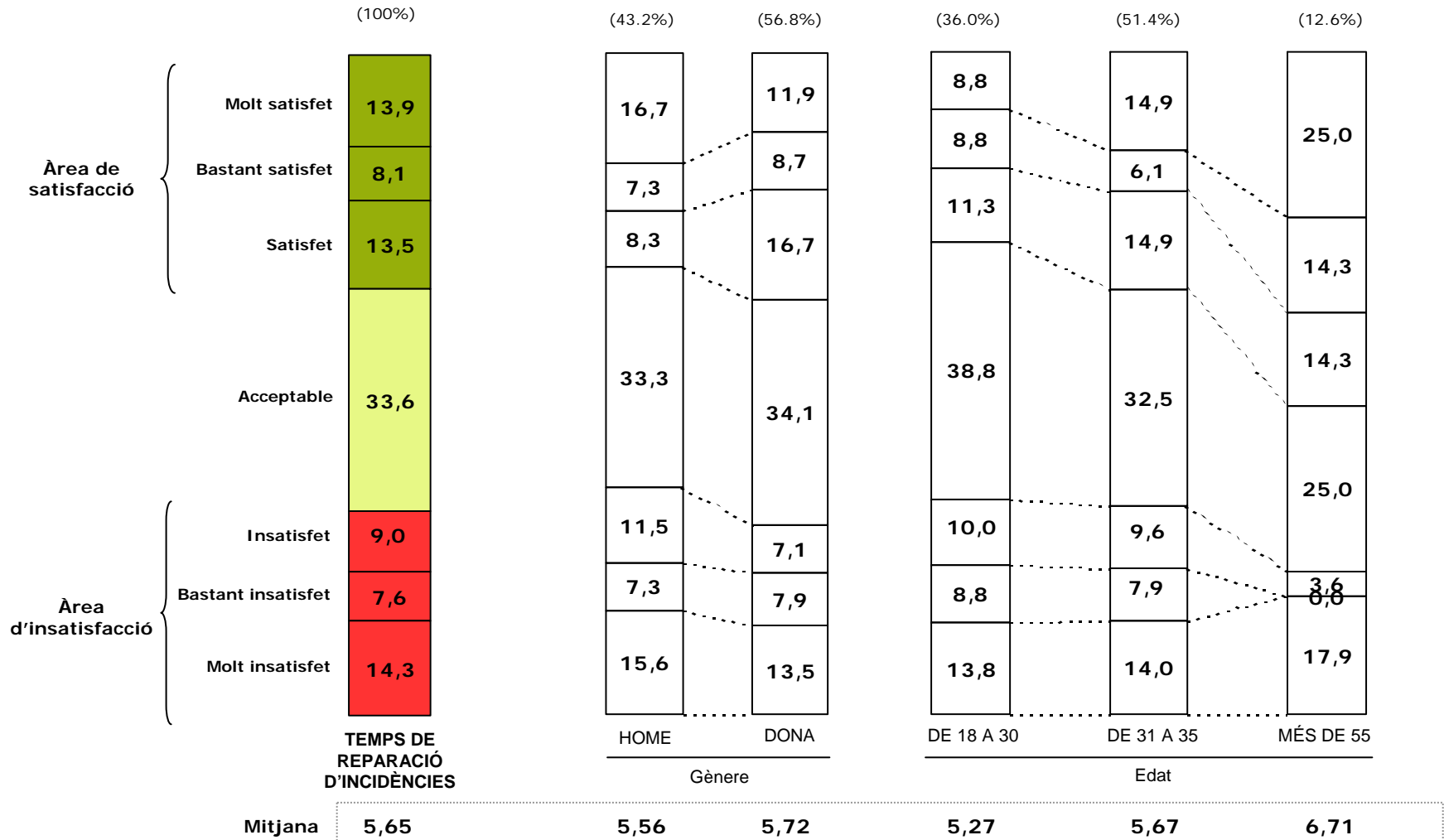
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=223

Resultats en %



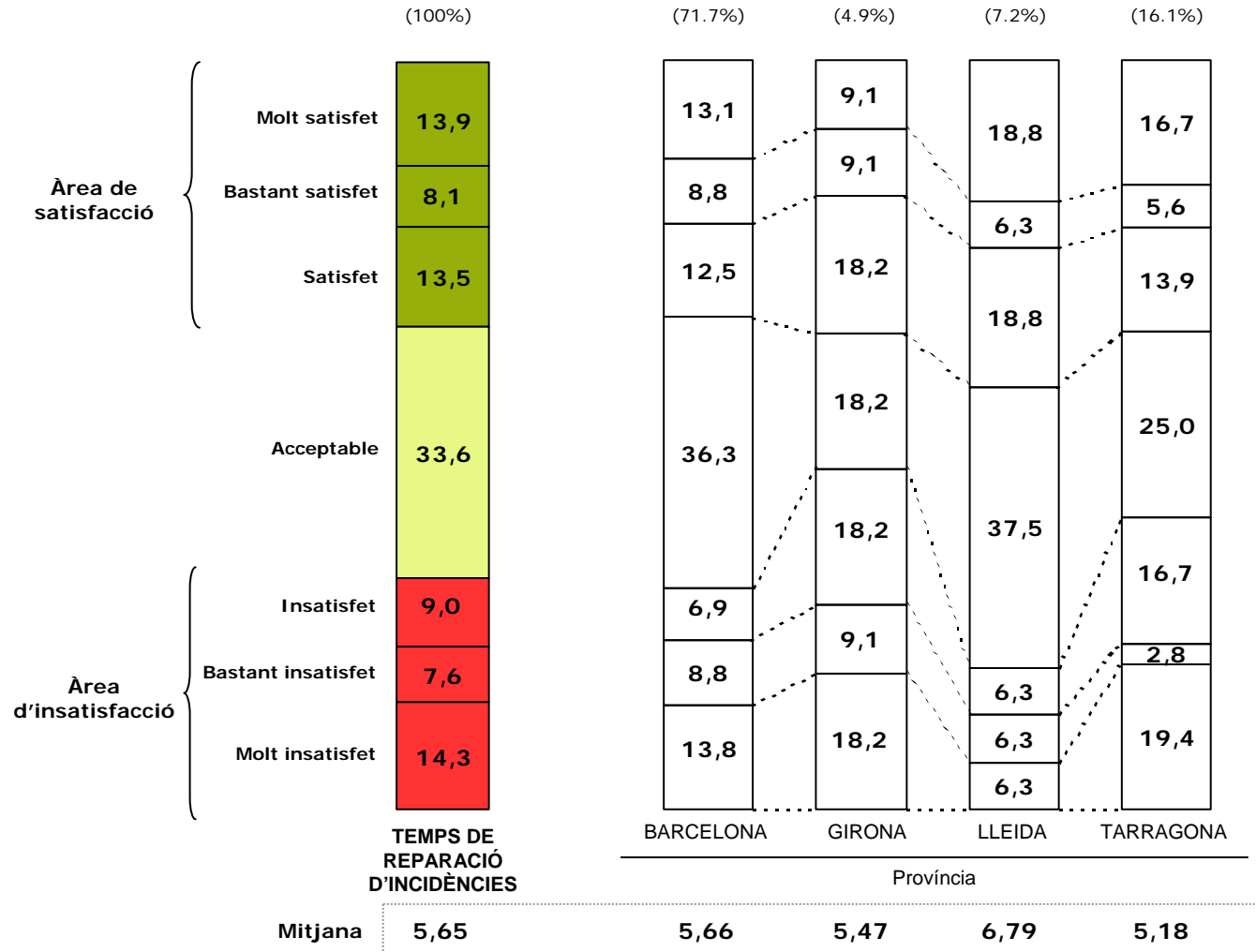
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=223

Resultats en %



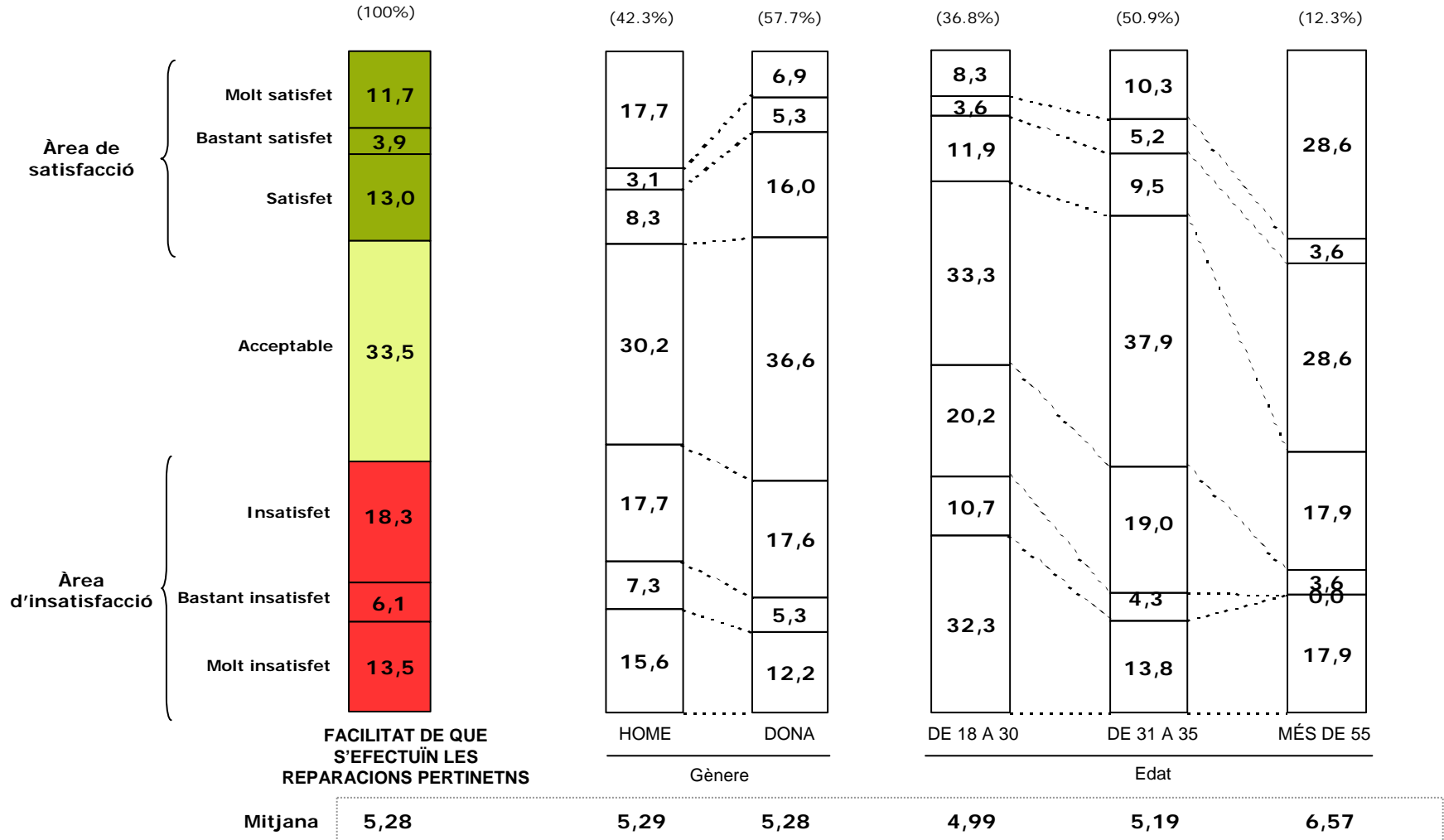
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=230

Resultats en %



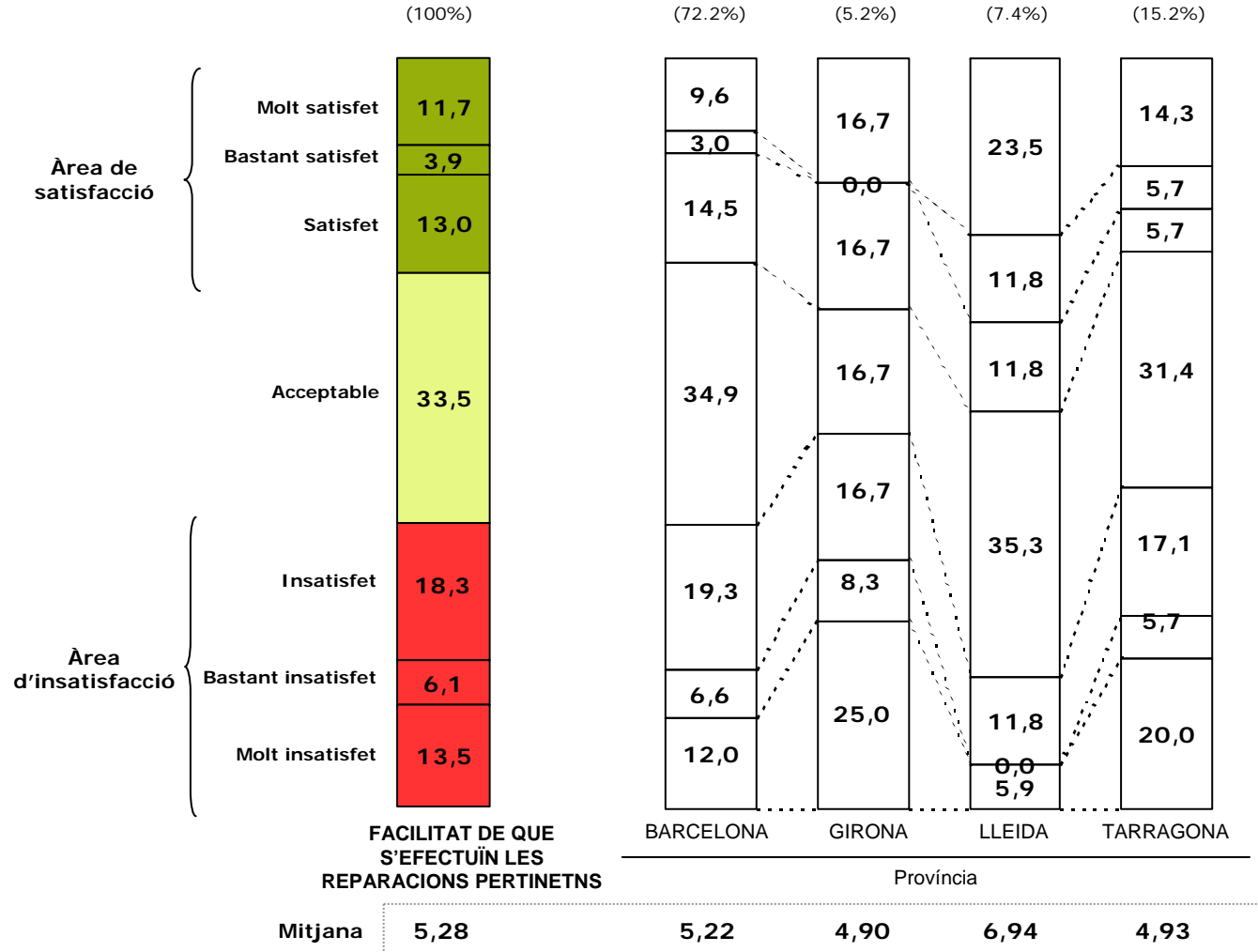
MANTENIMENT

P.36

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SSEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=230

Resultats en %

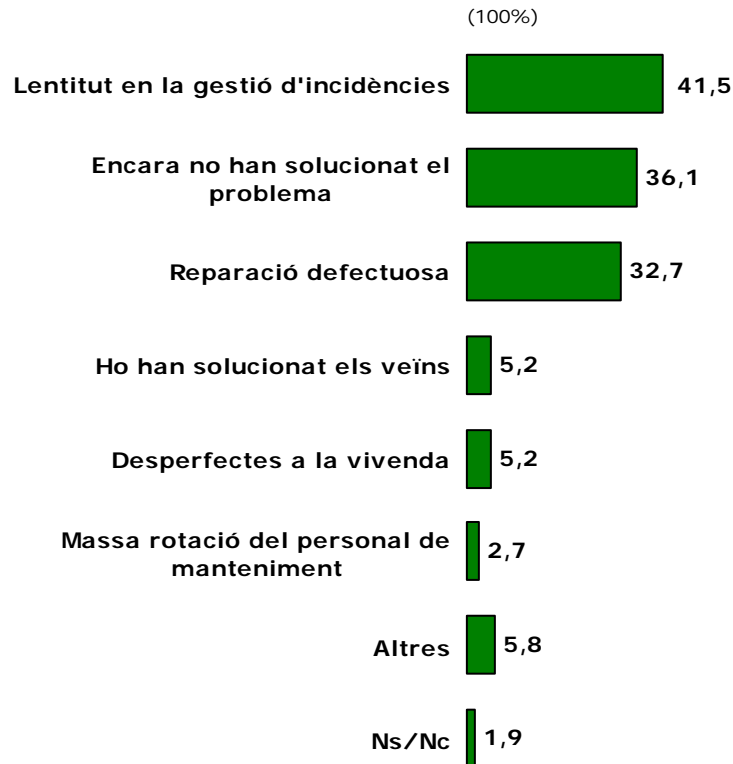


MANTENIMENT

P.38 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BONA LA INTERVENCIÓ REALITZADA?

n: Satisfacció global inferior a 7=127

Resultats en % de casos



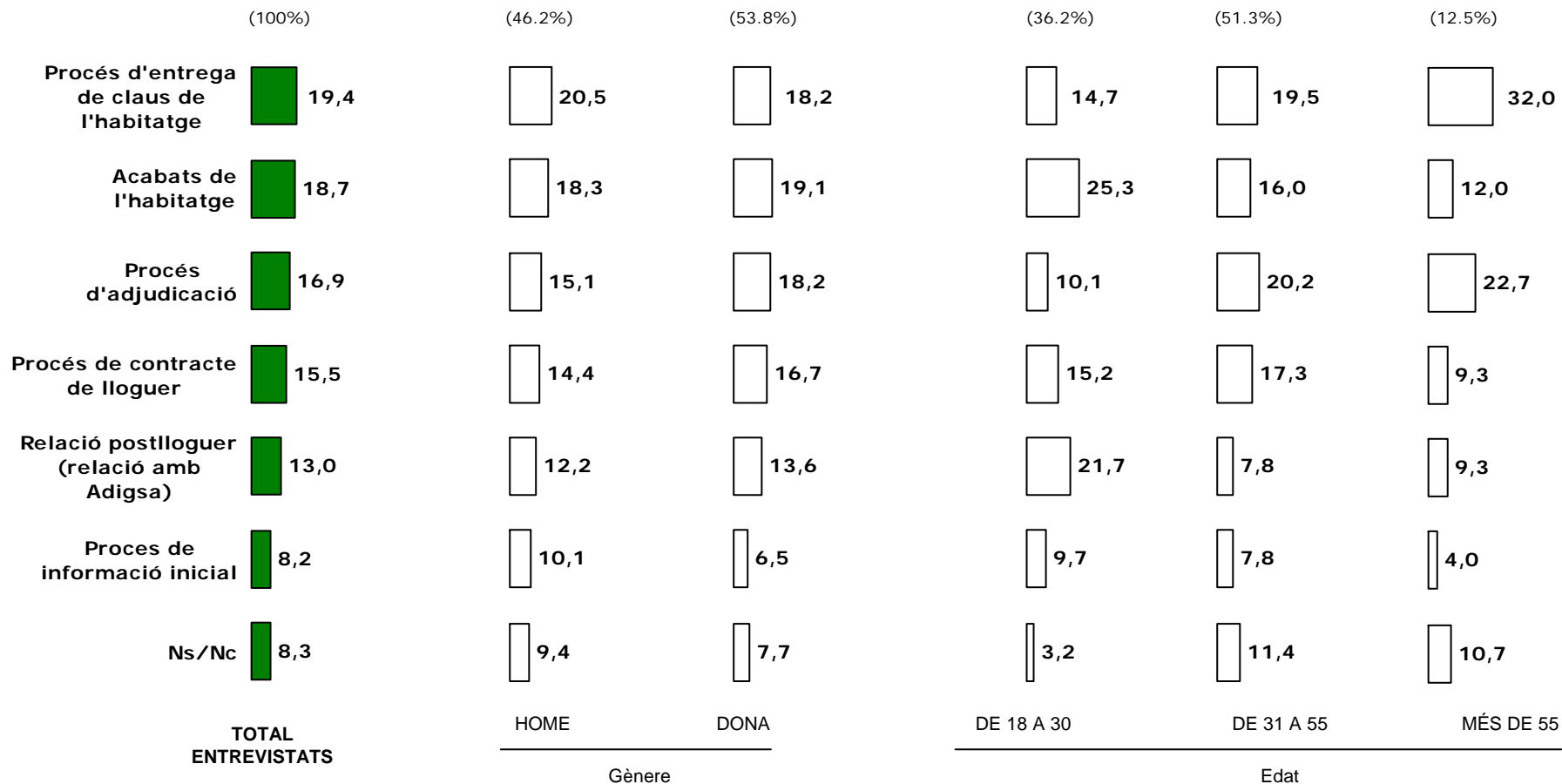
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.39 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ ELS PROCESSOS AVALUATS, QUIN ÉS PER VOSTÈ EL PROCÉS MÉS IMPORTANT? (1ª OPCIO)

n: Total entrevistats=600

Resultats en %

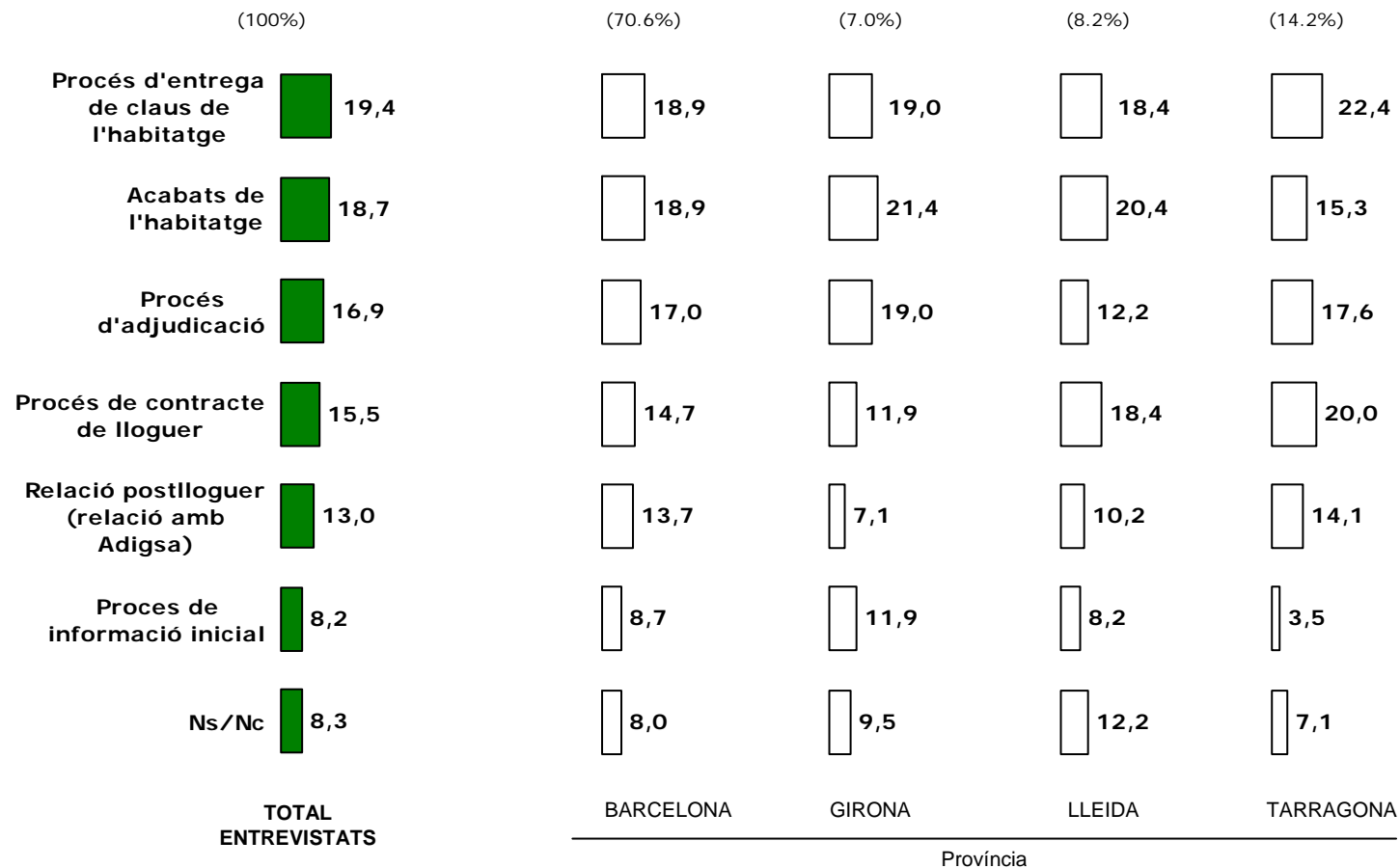


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.39 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ ELS PROCESSOS AVALUATS, QUIN ÉS PER VOSTÈ EL PROCÉS MÉS IMPORTANT? (1^a OPCIÓ)

n: Total entrevistats=600

Resultats en %

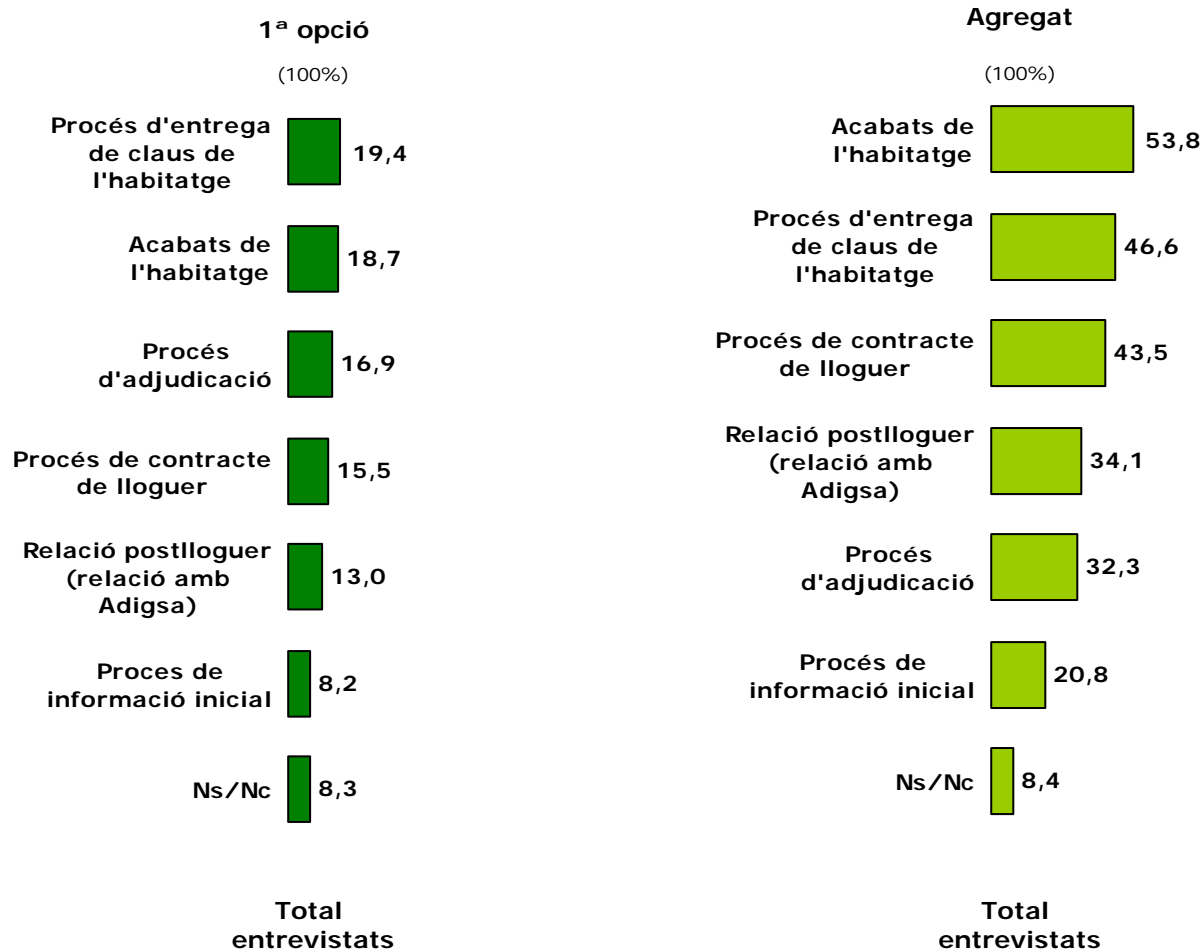


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.39 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ ELS PROCESSOS AVALUATS, QUIN ÉS PER VOSTÈ EL PROCÉS MÉS IMPORTANT?

n: Total entrevistats=600

Resultats en % y % de casos



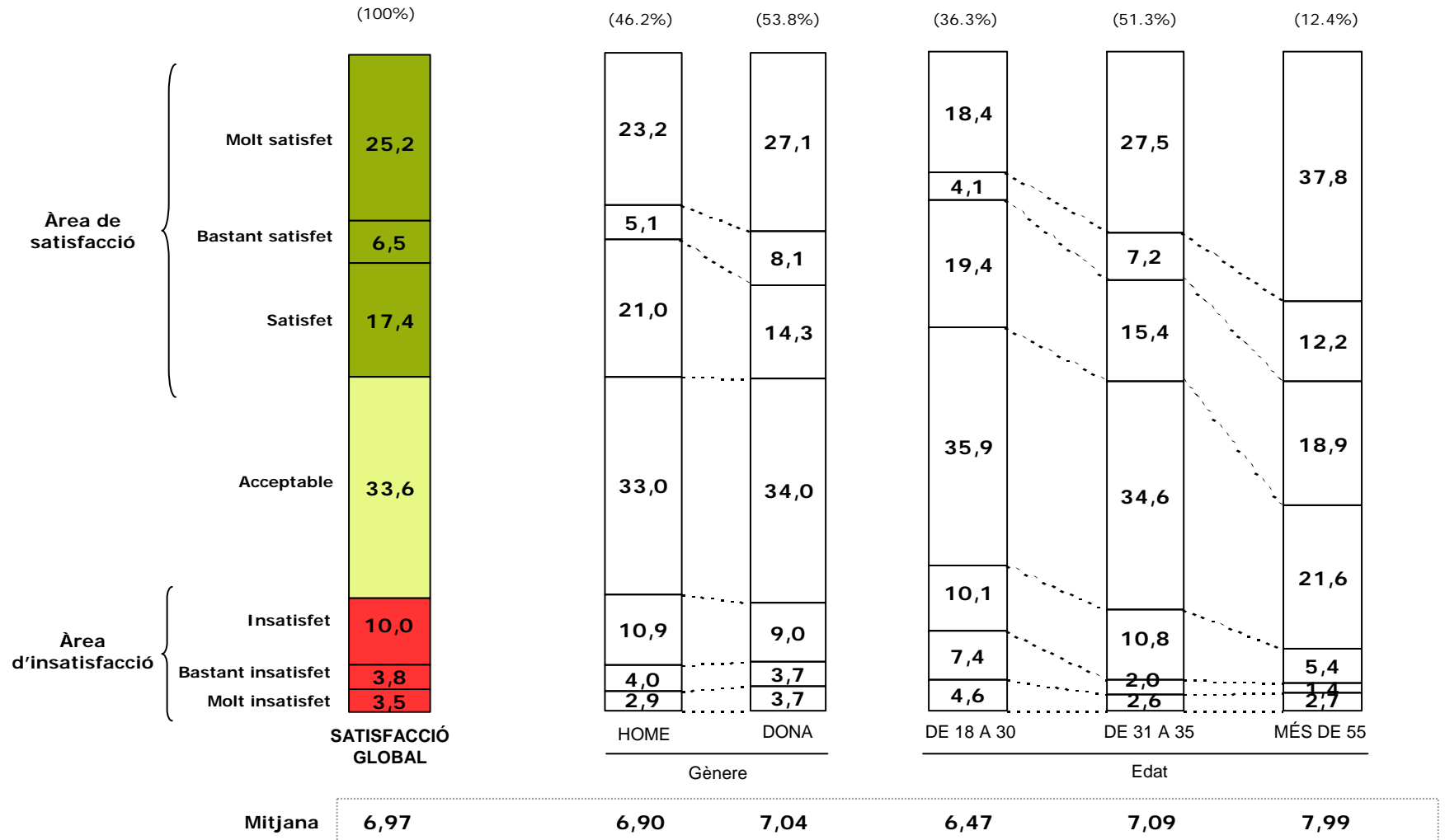
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.40

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



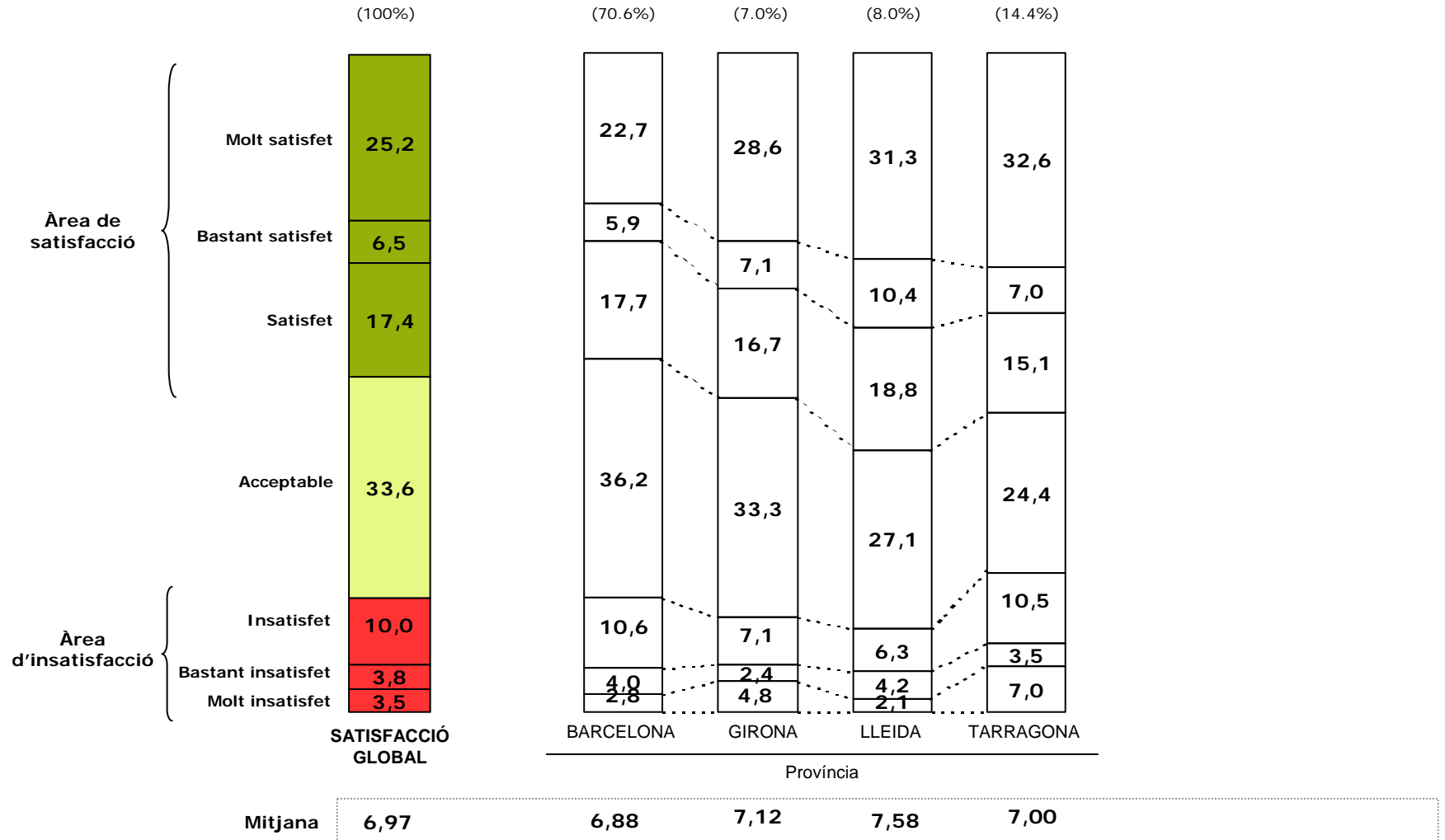
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.40

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en %

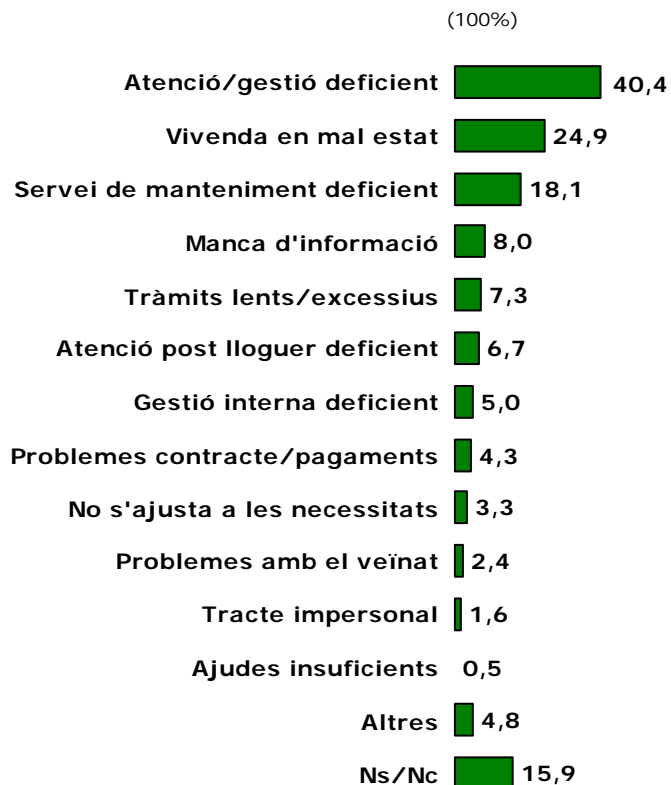


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.41 PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO ESTA SATISFET AMB ADIGSA?

n: Satisfacció global inferior a 7=231

Resultats en % de casos



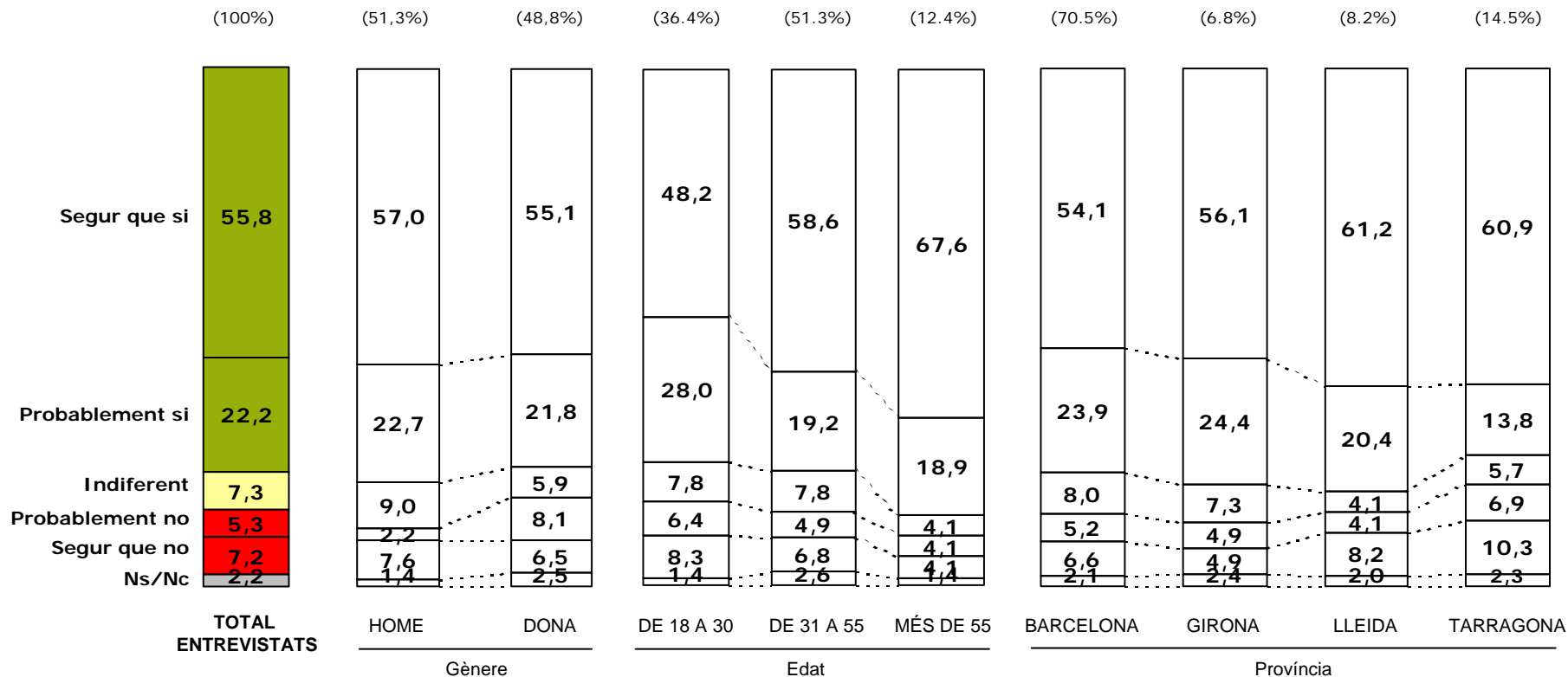
IMPORTANCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.42

n: Total entrevistats=600

EN CAS DE TORNAR A TENIR QUE SOL·LICITAR UN HABITATGE DE LLOGUER, HO TORNARIA A REALITZAR AMB ADIGSA?

Resultats en %



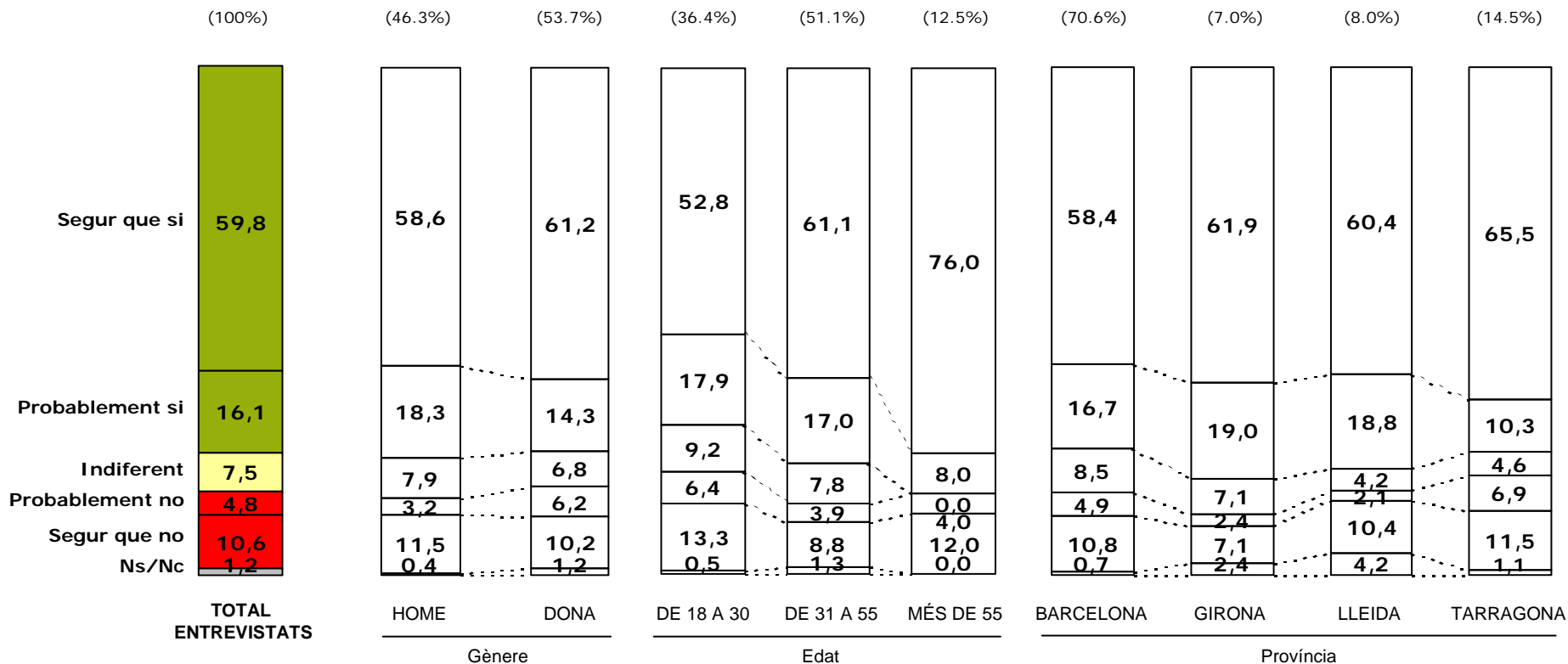
IMPORTANCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.43

n: Total entrevistats=600

RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

Resultats en %



IMPORTANCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

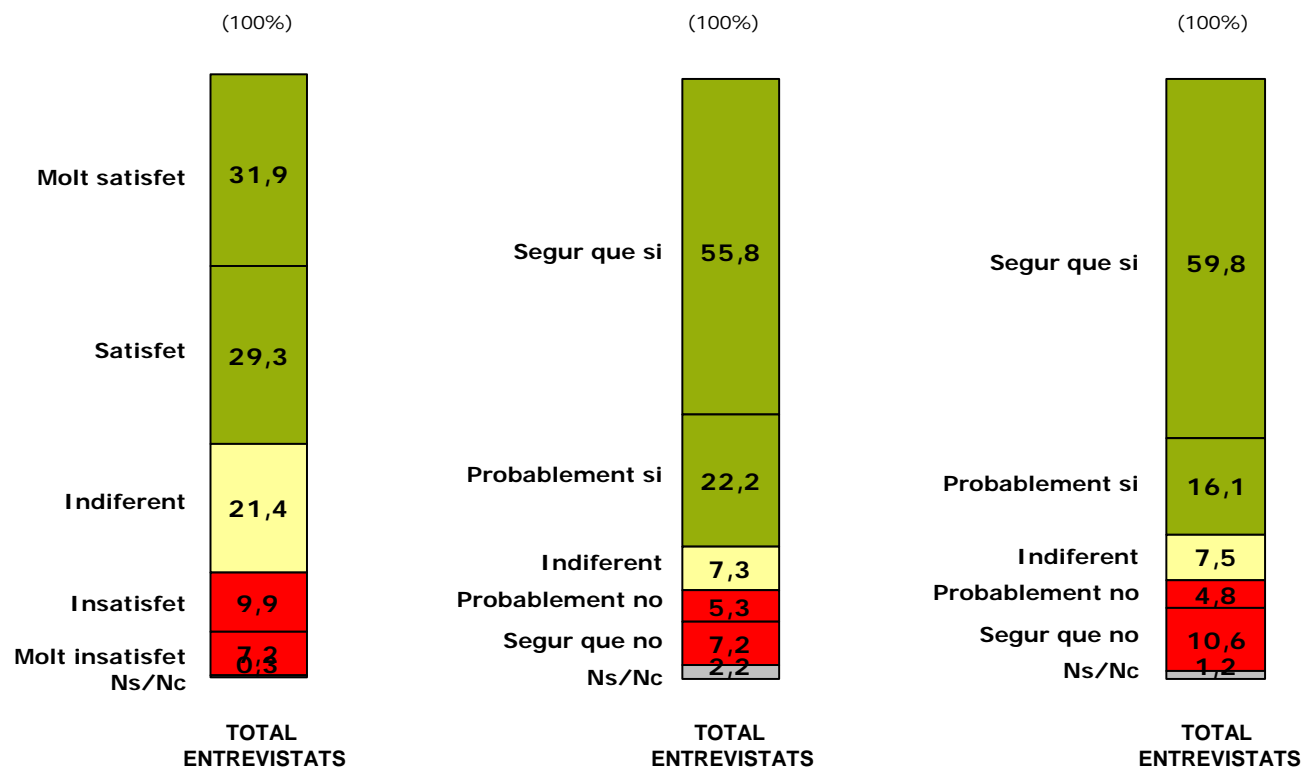
n: Total entrevistats= 600

P.40 VALORI LA SEVA SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA, ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET

P.42 EN CAS DE TORNAR A TENIR QUE SOL·LICITAR UN HABITATGE DE LLOGUER, HO TORNARIA A REALITZAR AMB ADIGSA?

P.43 RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

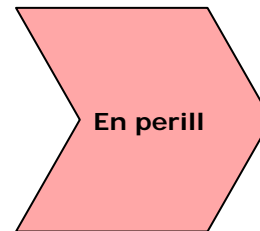
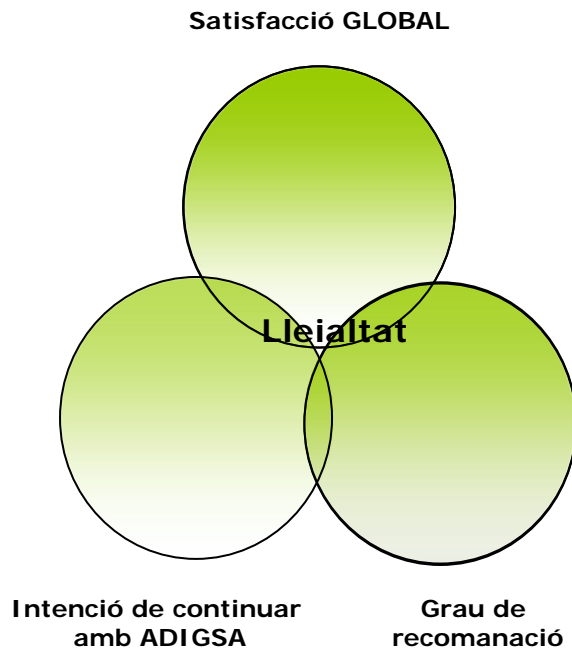
Resultats en %



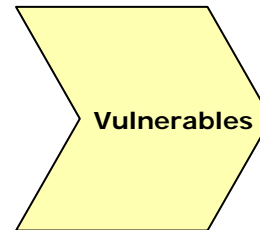
INDEX DE FIDELITAT

ÍNDEX DE FIDELITAT

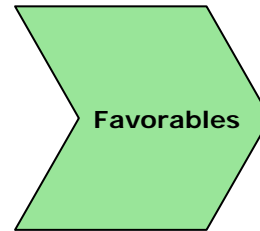
Resultats en %



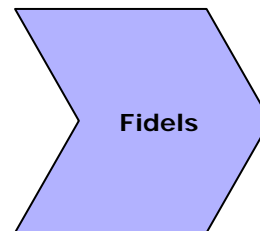
Clients que han respost negativament a qualsevol dels 3 índexs



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



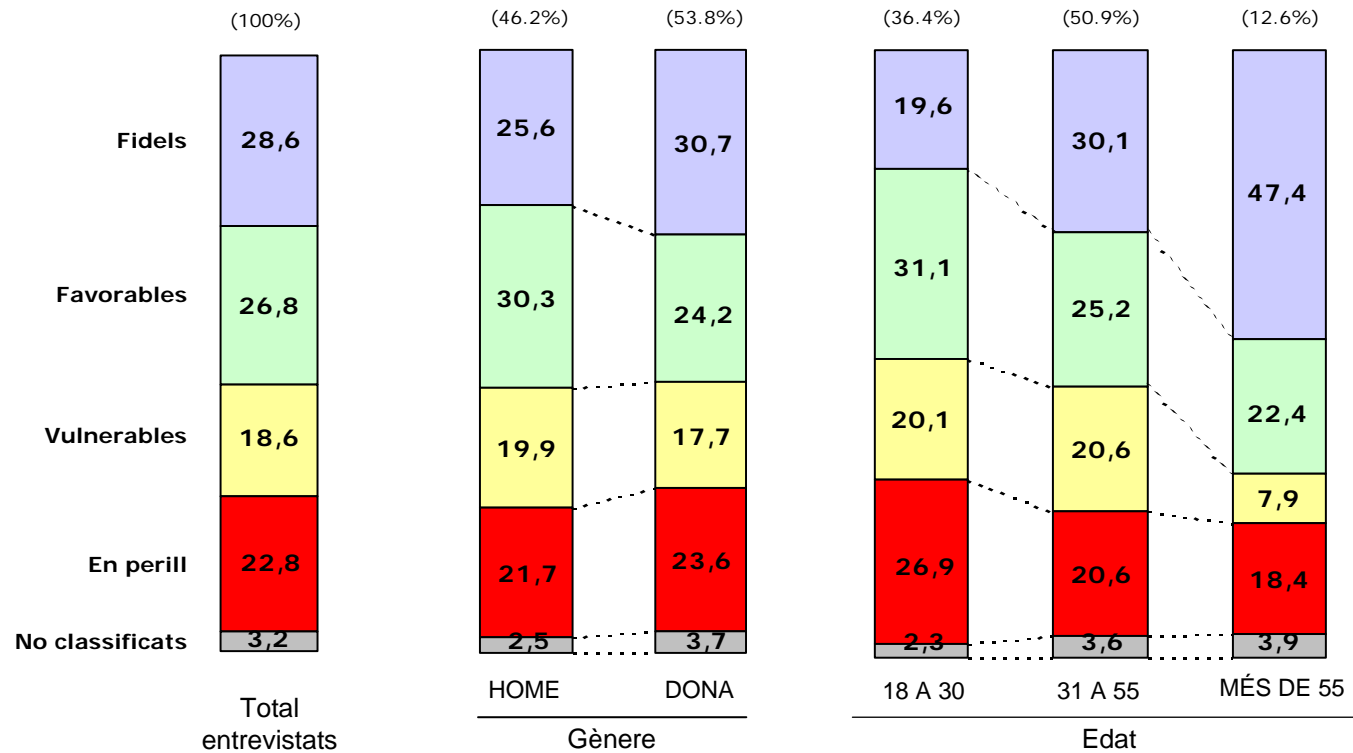
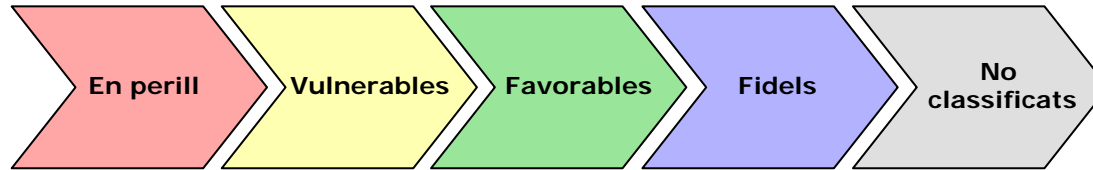
Clients que han respost la màxima puntuació als 3 índexs

INDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 600

ÍNDEX DE FIDELITAT

Resultats en %

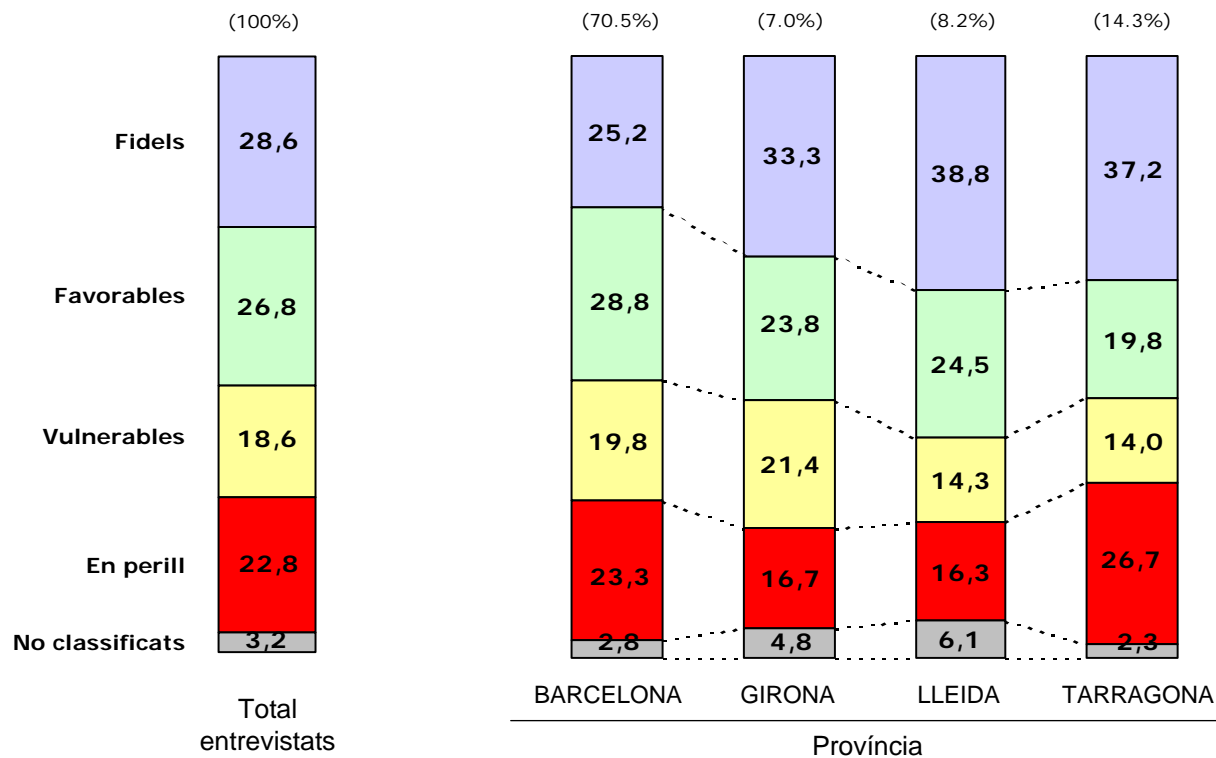
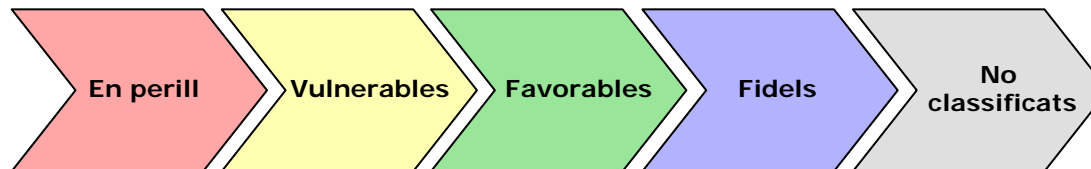


INDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 600

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 lloguer
 Satisfacció amb el procés de lliurament de l'habitatge
 Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
 Satisfacció amb la relació postlloguer de l'habitatge

El anàlisi de regressió lineal de la *Satisfacció global amb Adigsa* no s'han tingut en compte les satisfaccions globals amb *Ajuts, PDOR i Manteniment*.

La explicació és que aquests conceptes no tenien suficient mostra, **podien interferir a l'hora del anàlisi**.

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 a la borsa de lloguer
 Informació sobre els habitatges disponibles de lloguer
 Concertació de la visita a l'habitatge en lloguer
 Comunicació d'esser adjudicatari de l'habitatge de lloguer
 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

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 de contracte de lloguer**

Variables explicatives:

Assessorament sobre les condicions econòmiques del lloguer
Assessorament sobre la signatura del contracte de lloguer
Amabilitat del personal
Grau d'atenció del personal
Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
Coneixements dels temes
Capacitat d'explicació
Agilitat en la resolució
Claredat del contracte de lloguer i documentació rebuda

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

Variables explicatives:

Claredat de la documentació rebuda (butlletins de contractació de serveis, còpies últims rebuts pagats, 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 postlloguer**

Variables explicatives:

Amabilitat del personal
Voluntat resolutiva (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

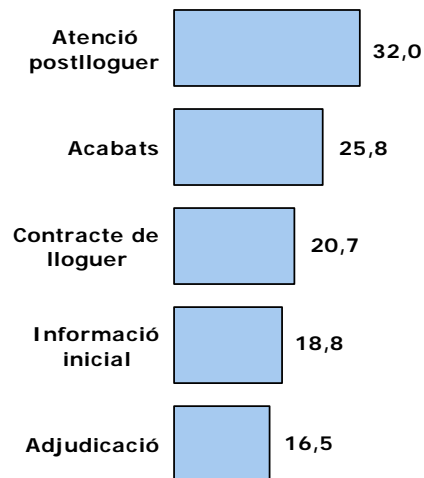
Variable a explicar: **SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA**

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

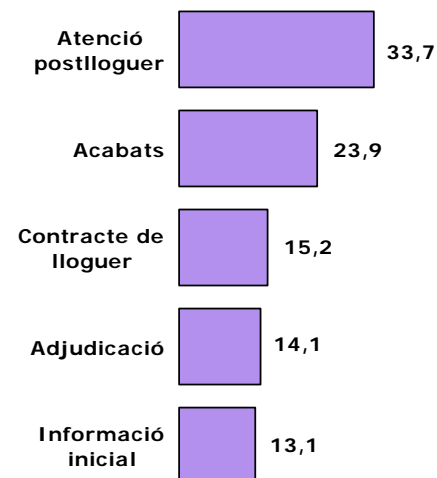
- Satisfacció amb el procés inicial d'informació
- Satisfacció amb el procés d'adjudicació de l'habitatge
- Satisfacció amb el procés del contracte de lloguer
- Satisfacció amb el procés de lliurament de l'habitatge (*exclosa*)
- Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
- Satisfacció amb la relació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

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 81.4%

■ 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.

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

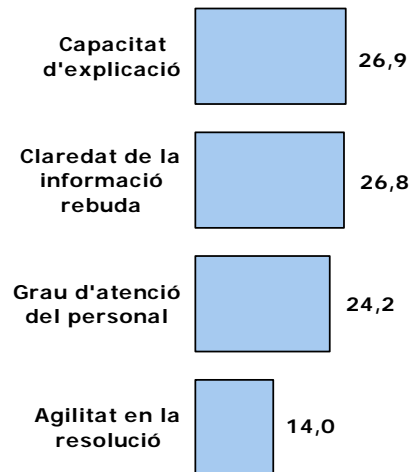
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés inicial d'informació**

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

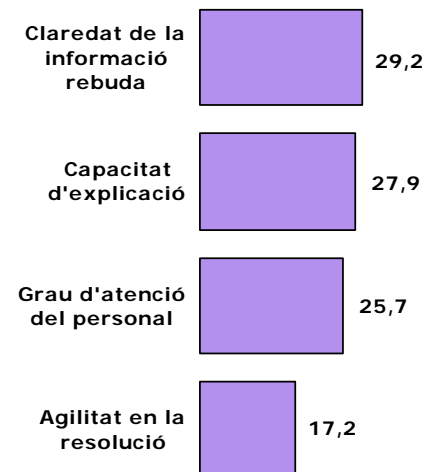
- Amabilitat del personal
- Grau d'atenció del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
- Coneixements dels temes (exclosa)
- Capacitat d'explicació
- Agilitat en la resolució
- Claredat de la informació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 76.4%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

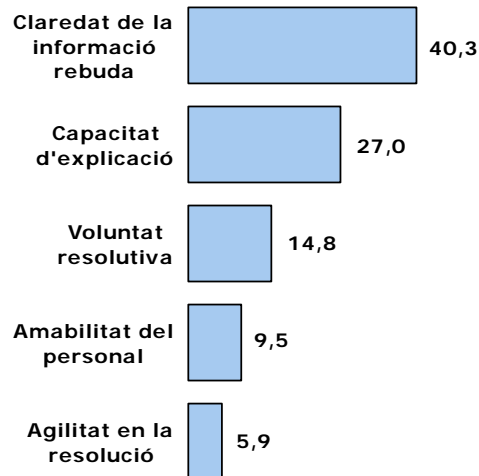
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés d'adjudicació**

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

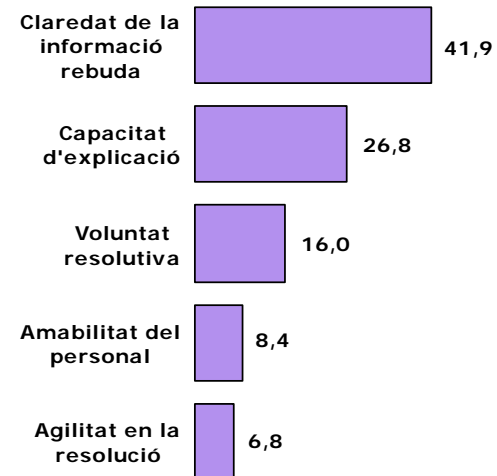
- Claredat de la informació o documentació sol·licitada (*exclosa*)
- Agilitat en la tramitació de la documentació sol·licitada (*exclosa*)
- Informació sobre l'admissió de la sol·licitud a la borsa de lloguer (*exclosa*)
- Informació sobre els habitatges disponibles de lloguer (*exclosa*)
- Concertació de la visita a l'habitatge en lloguer (*exclosa*)
- Comunicació d'esser adjudicatari de l'habitatge de lloguer (*)
- Amabilitat del personal
- Grau d'atenció del personal (*exclosa*)
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
- Coneixements dels temes (*exclosa*)
- Capacitat d'explicació
- Agilitat en la resolució
- Claredat de la informació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 92.0%

■ 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.

205 (*) En l'anàlisi se ha prescindit de la variable "Comunicació d'esser adjudicatari de l'habitatge de lloguer" ja que estava molt correlacionada (>70%) amb altres variables.

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

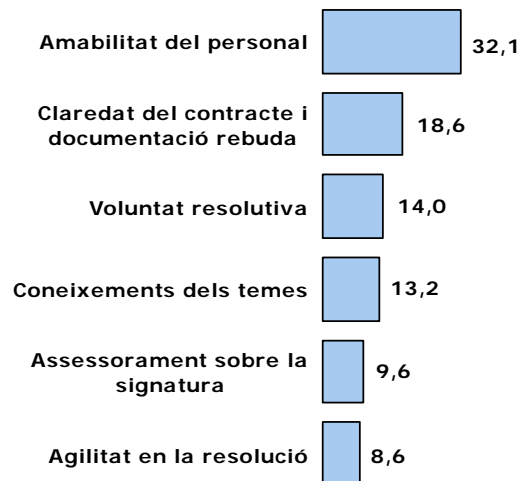
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de contracte de lloguer**

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

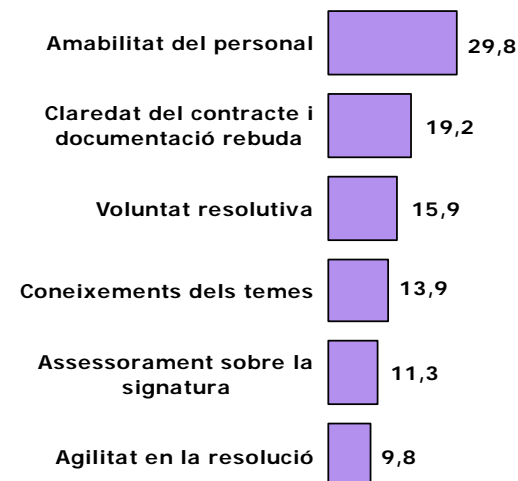
- Assessorament sobre les condicions econòmiques del lloguer (*exclosa*)
- Assessorament sobre la signatura del contracte de lloguer
- Amabilitat del personal
- Grau d'atenció del personal (*exclosa*)
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
- Coneixements dels temes
- Capacitat d'explicació (*exclosa*)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

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 75.6%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

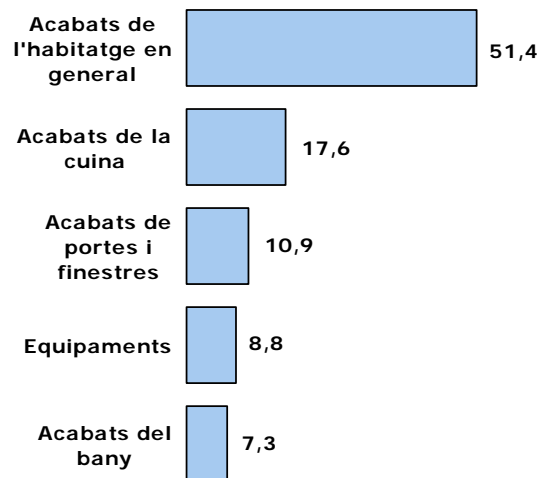
Variable a explicar: **Satisfacció global amb els acabats de l'habitatge**

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

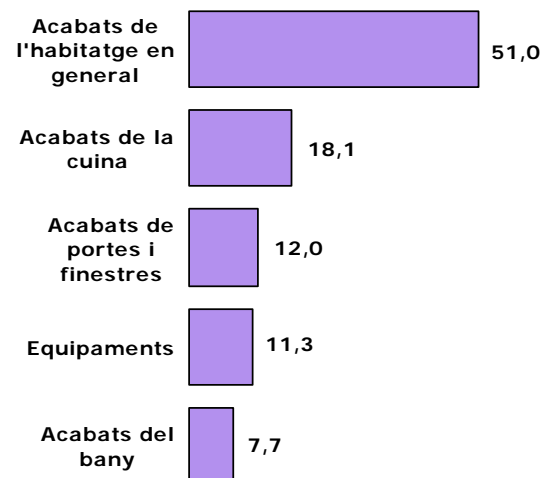
- Acabats del bany
- Acabats de la cuina
- Acabats de portes i finestres
- Acabats de l'habitatge en general
- Equipaments de l'habitatge

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 89.0%

■ 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

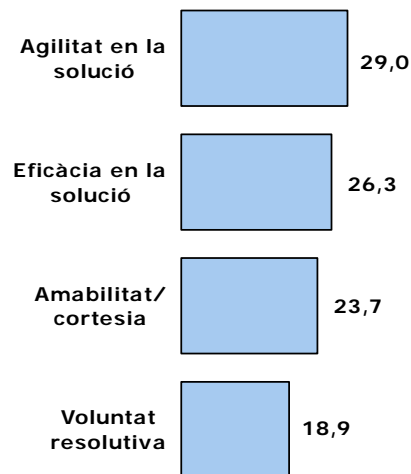
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de postlloguer**

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

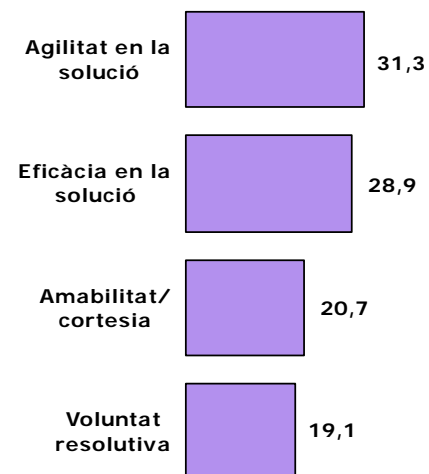
- Amabilitat del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
- Agilitat en la resolució
- Eficàcia en la solució

Coeficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 79.1%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

En l'estudi per a **determinar l'existència de diferents tipus d'usuaris de lloguer** hem utilitzat les preguntes P4, P9, P14, P18, P21, P26 i P40 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 P42 i P43 (on 1 és negatiu i 2 és positiu). Es detallen a continuació:

- P4 - Satisfacció amb el procés inicial d'informació
- P9 - Satisfacció amb el procés d'adjudicació de l'habitatge
- P14 - Satisfacció amb el procés del contracte de lloguer
- P18 - Satisfacció amb el procés de lliurament de l'habitatge
- P21 - Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
- P26 - Satisfacció amb la relació postlloguer de l'habitatge
- P40 – Satisfacció global amb ADIGSA
- P42 – Tornaria a sol·licitar un habitatge de lloguer amb ADIGSA
- P43 – 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 600 individus situats d'un total de 600).

La **segmentació final** queda representada:

- grup 1** - 245 individus, 40.8%
- grup 2** - 218 individus, 36.3%
- grup 3** - 137 individus, 22.8%

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 lloguer.

ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

No satisfets amb ADIGSA

Tenen una visió molt negativa d'ADIGSA i estan insatisfets en tots els aspectes del procés de lloguer.

Fins i tot una bona part no tornarien a sol·licitar un habitatge de lloguer, ni recomanarien a ADIGSA.

1
245 CASOS
40.8%
INSATISFETS

Tenen una visió negativa d'ADIGSA a causa del procés final del lloguer, bàsicament per una insatisfacció amb els acabats i la relació postlloguer.

També mostren certa insatisfacció amb el procés inicial d'informació.

Encara que tornarien a sol·licitar un habitatge de lloguer i recomanarien a ADIGSA.

3
137 CASOS
22.8%
INSATISFETS
PEL PROCÉS FINAL

No tornaria a sol·licitar un habitatge de lloguer amb ADIGSA

No recomanaria ADIGSA als seus familiars i/o amics

Tornaria a sol·licitar un habitatge de lloguer amb ADIGSA

Recomanaria ADIGSA als seus familiars i/o amics

2
218 CASOS
36.3%
SATISFETS

Tenen una visió molt positiva d'ADIGSA i estan molt satisfets en tots els aspectes del procés de lloguer.

Els acabats és el procés més dèbil.

De totes formes tornarien a sol·licitar un habitatge de lloguer, i recomanarien a ADIGSA.

Satisfets amb ADIGSA

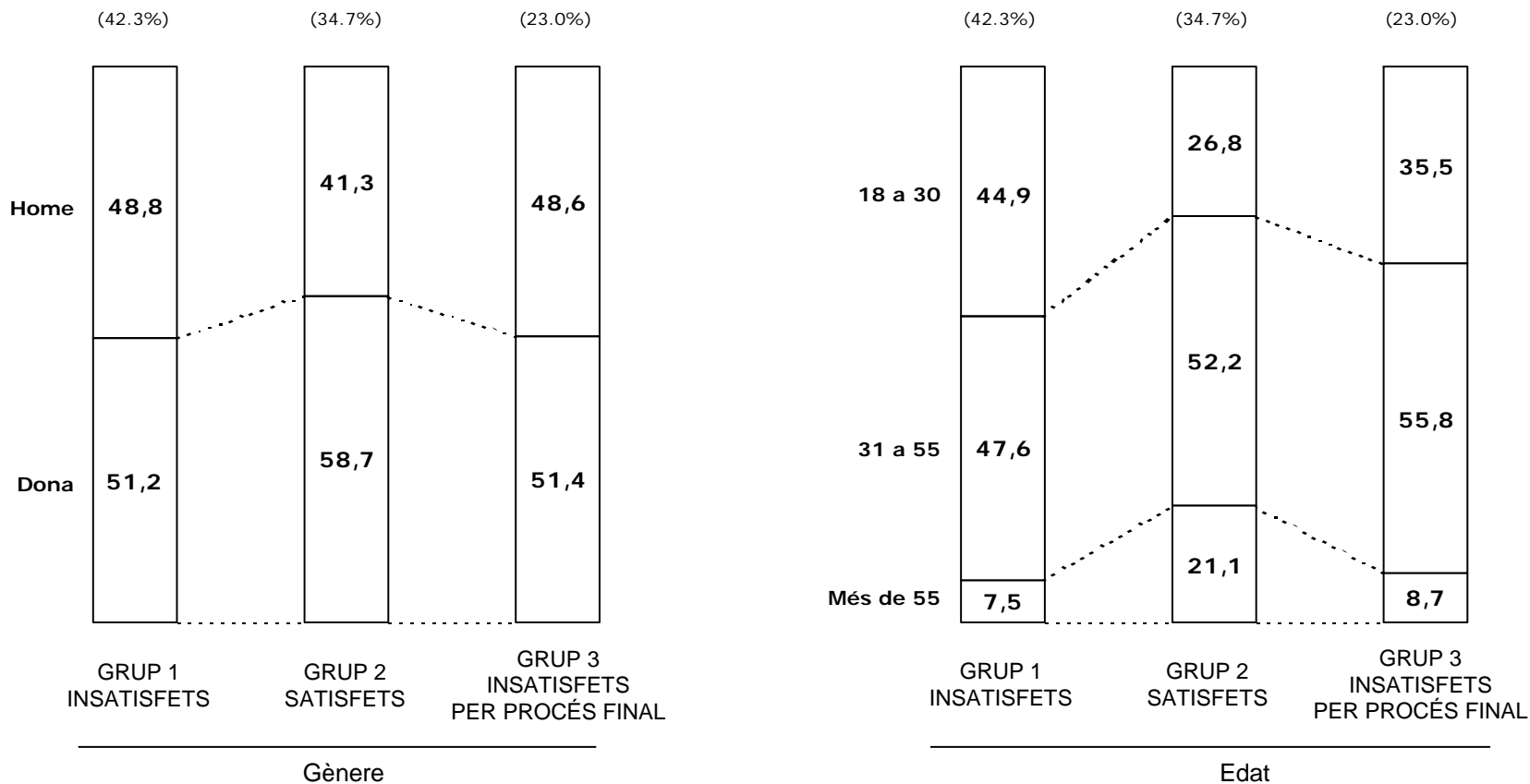
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 600

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

Resultats en %



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

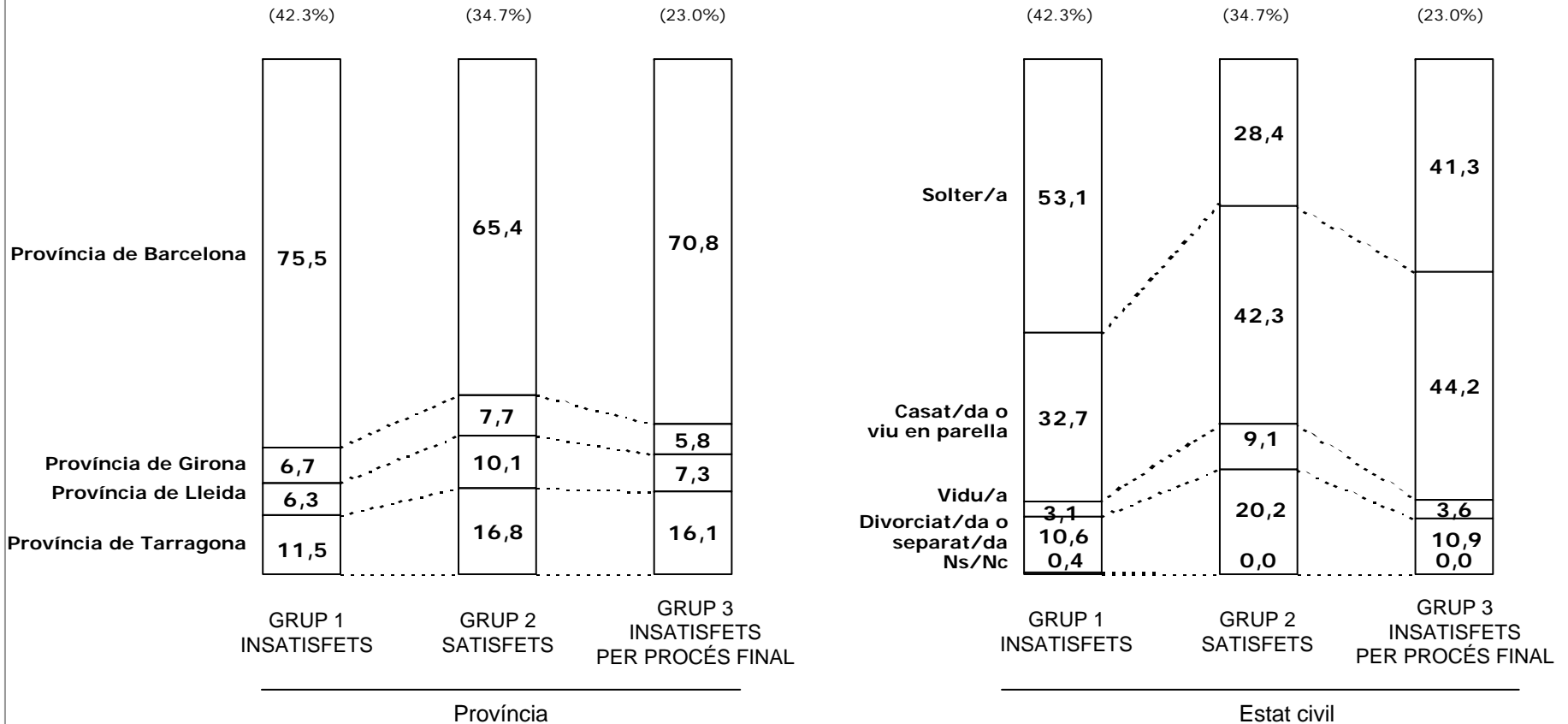
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 600

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

Resultats en %



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

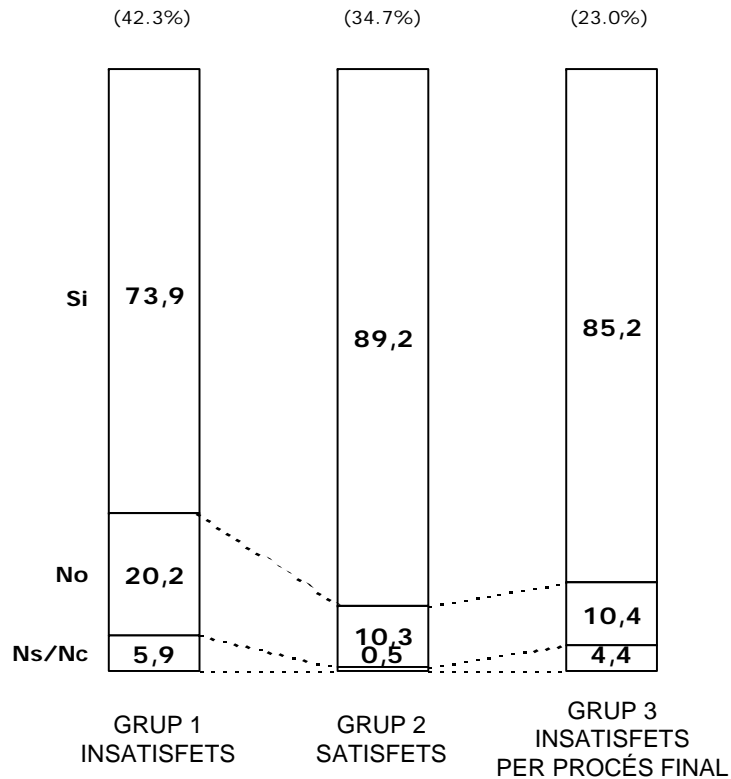
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

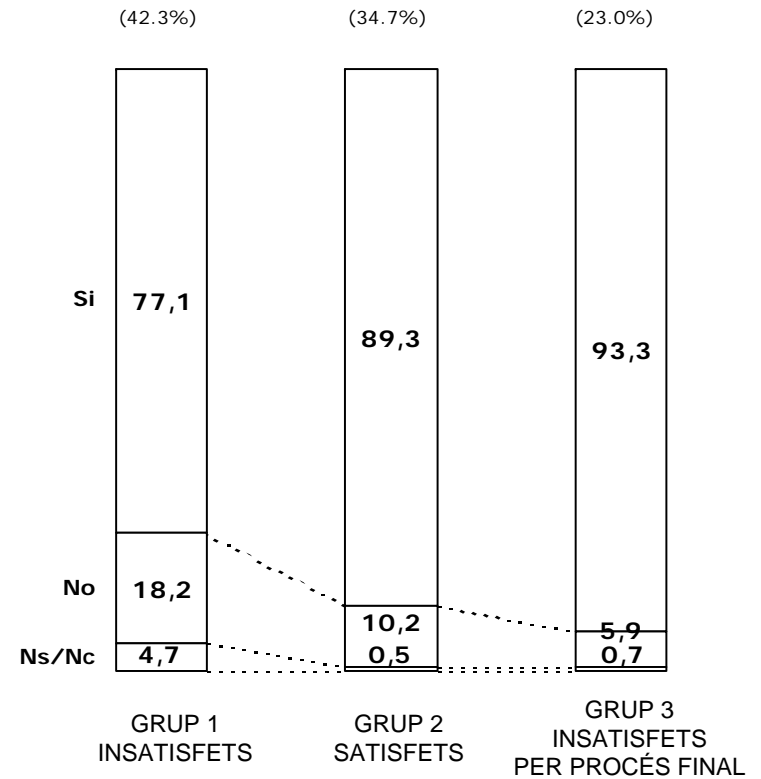
n: Total Clúster= 600

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

Resultats en %



Van complir amb la data establerta per la signatura del contracte de lloguer?



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

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

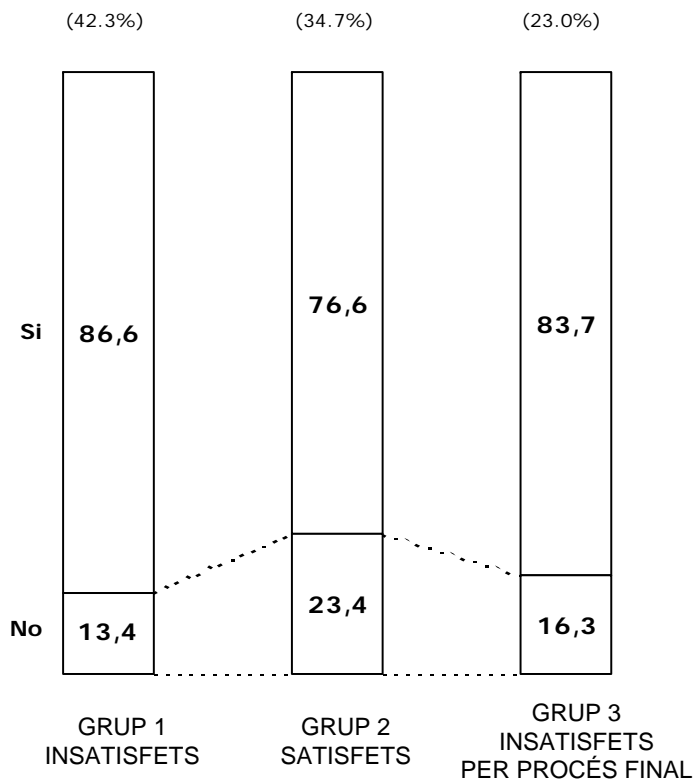
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

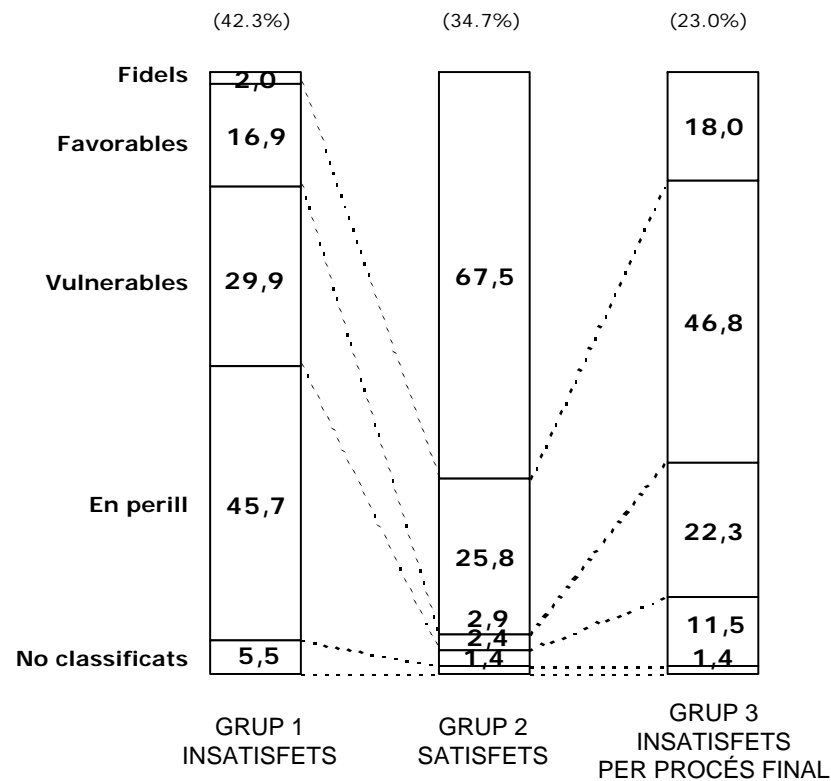
n: Total Clúster= 600

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

Resultats en %



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



Índex de fidelitat

Els Insatisfets s'han posat en contacte amb Adigsa en major proporció des de l'entrega de l'habitatge. En relació al índex de fidelitat, s'observa que es correspon en gran mesura amb la distribució dels grups del clúster.