



marketing research



INFORME DE RESULTATS

ESTUDI DE SATISFACCIÓ - COMPRA ADIGSA (2009)



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:



Gener 2010

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

INTRODUCCIÓ

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

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

OBJECTIUS DEL ESTUDI

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

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

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

FITXA TÈCNICA

- **UNIVERS:** Persones que disposen d'un habitatge de compravenda gestionat per **ADIGSA**
- **ÀMBIT:** Residents en les províncies de **Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona**.
- **MOSTRA: 761 enquestes telefòniques vàlides**, amb un marge de error global de +/- 3,52% (segons un univers de 12745 habitatges de compravenda a partir de 1985) per un nivell de confiança del 95,5% i en el supòsit de màxima indeterminació (K=2 P=Q=50%)
- **ANÀLISI DEL ESTUDI:** Resultats globals ponderats en funció de cada una de las zones: Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona. Els resultats de cada zona es presenten amb l'error estadístic que representa el número de enquestes realitzades en cada una de elles.

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

Compravenda

Mostra sense ponderar			Mostra ponderada			
	Freqüència	Percentatge (%)		Univers	Freqüència	Percentatge (%)
Província de Barcelona	455	59,8	Província de Barcelona	9912	583	77,7
Província de Girona	102	13,4	Província de Girona	795	47	6,3
Província de Lleida	102	13,4	Província de Lleida	856	50	6,7
Província de Tarragona	102	13,4	Província de Tarragona	1182	70	9,3
Total	761	100,0	Total	12745	750	100,0

- **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 19 d'octubre de 2009 al 4 de novembre de 2009

FITXA TÈCNICA

- **PERFIL TELEFÒNIC DEL ESTUDI:**

En aquesta pàgina presentem els principals índexs telefònics del estudi:

Total de trucades realitzades:	8677
Total de contactes realitzats:	2438
Contactes realitzats on existeix enquesta:	1104
Enquestes finalitzades amb èxit:	761
Enquestes vàlides:	761

Temps mig d'enquesta: 13 minuts i 19 segons

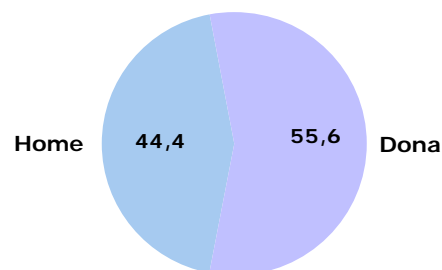
DADES DE CLASSIFICACIÓ

DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 750

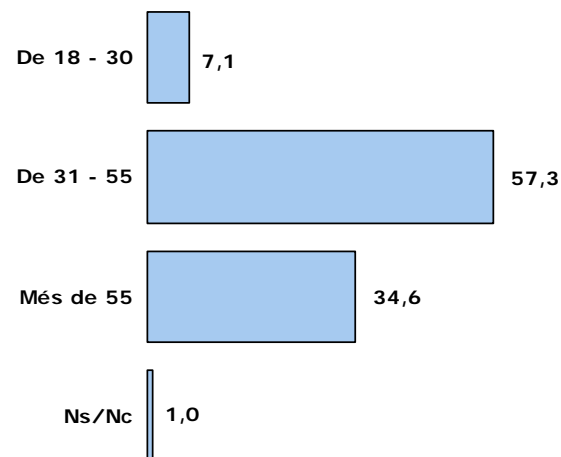
GÈNERE

Resultats en %



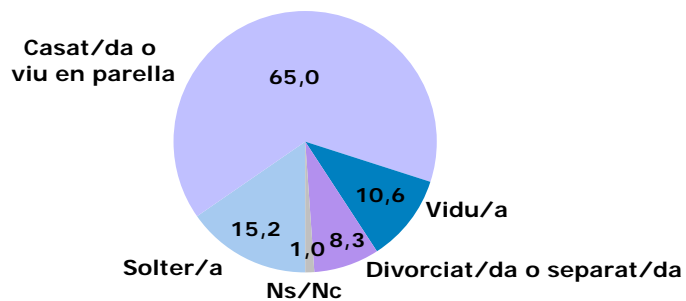
EDAT

Resultats en %



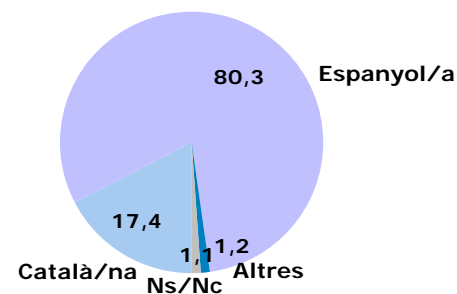
ESTAT CIVIL

Resultats en %



NACIONALITAT

Resultats en %

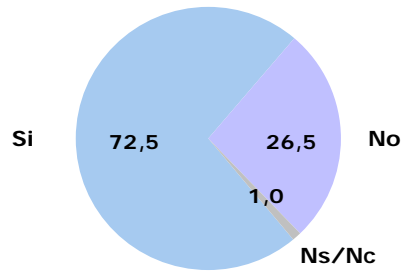


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 750

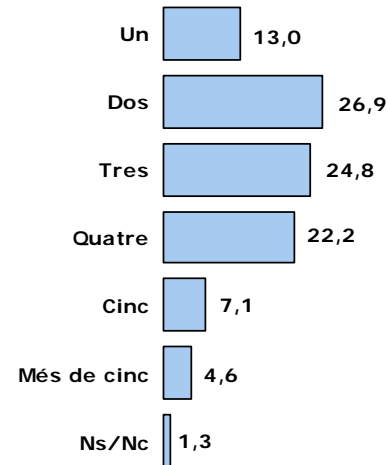
ÉS VOSTÈ EL PRINCIPAL RESPONSABLE DE LA LLAR (APORTA MAJORS INGRESSOS)

Resultats en %



NOMBRE TOTAL DE PERSONES A LA LLAR

Resultats en %

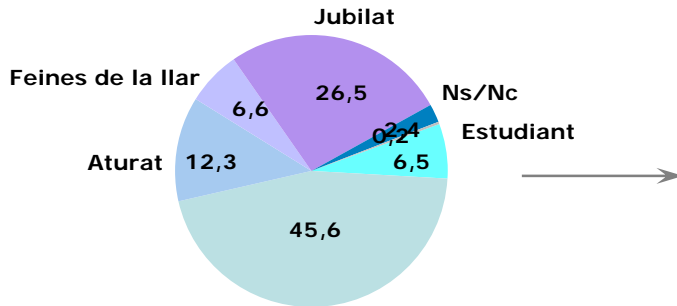


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 750

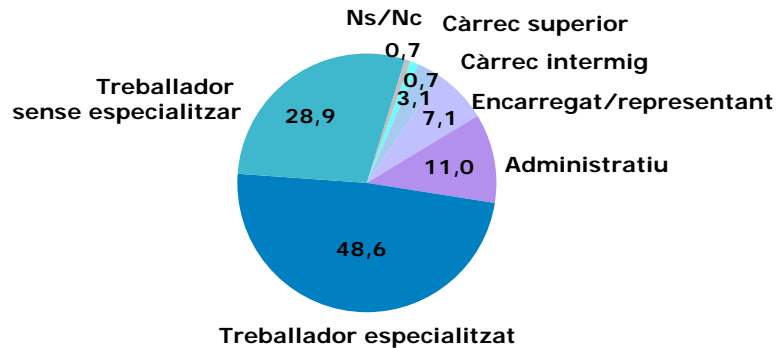
SITUACIÓ LABORAL ACTUAL DE L'ENTREVISTAT/DA

Resultats en %



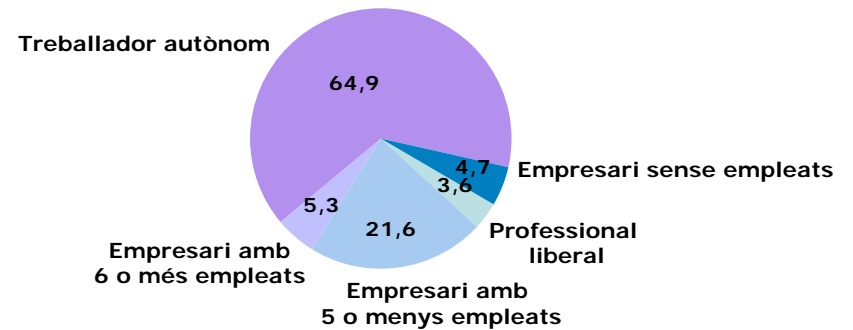
Base: Treballa per compte aliè (n=342)

Resultats en %



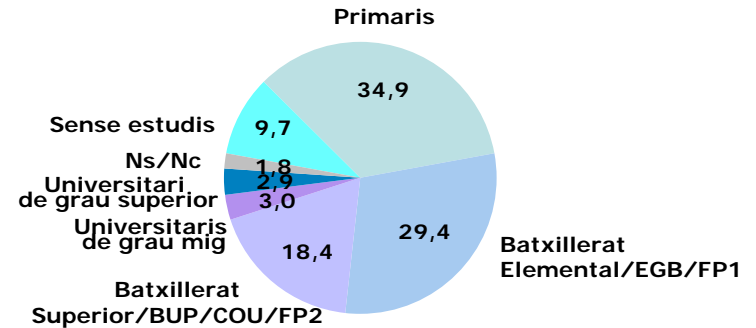
Base: Treballa per compte propi (n=48)

Resultats en %



NIVEL D'ESTUDIS COMPLETS DE L'ENTREVISTAT

Resultats en %

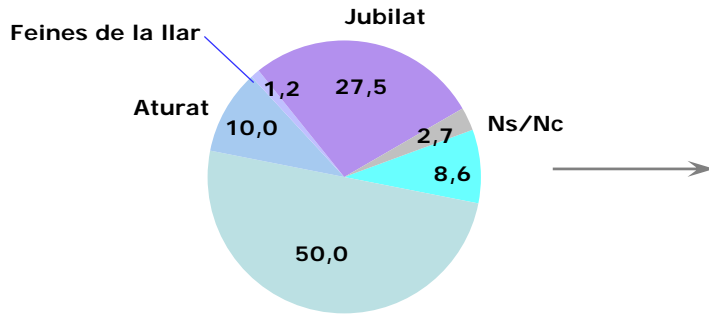


DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 750

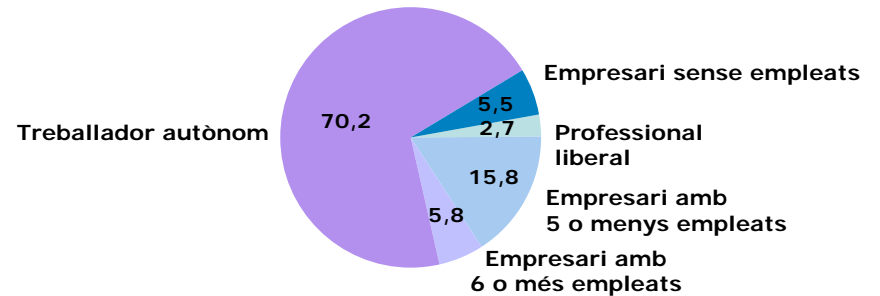
SITUACIÓ LABORAL ACTUAL DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

Resultats en %



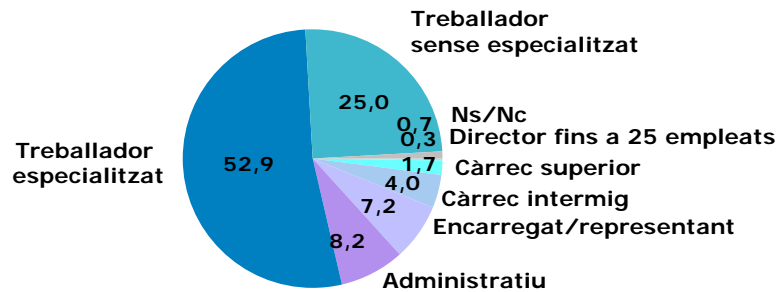
Base: Treballa per compte propi (n=64)

Resultats en %



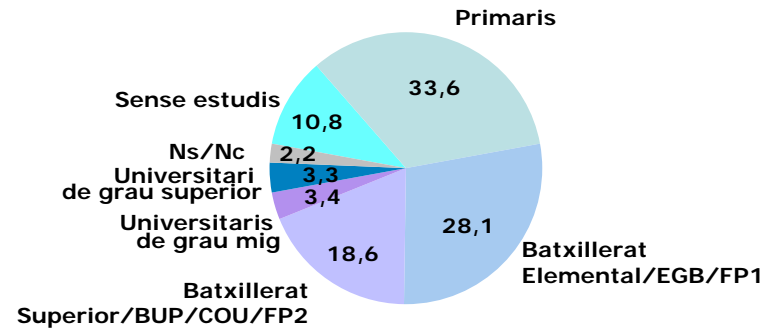
Base: Treballa per compte aliè (n=375)

Resultats en %



NIVELL D'ESTUDIS COMPLETS DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

Resultats en %



PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.1

n: No finalistes=496

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

Resultats en %

	(100%)	(44.9%)	(55.1%)	(7.9%)	(63.4%)	(27.9%)
Ajuntament	44,5	40,2	47,3	46,2	45,9	41,3
Amics/veïns	13,8	18,3	10,2	20,5	13,7	12,3
Assistent/benestar/serveis socials	5,9	4,9	6,9	2,6	7,3	4,3
Familiars	5,5	5,8	5,5	7,7	6,1	4,3
Oficina d'Adigsa	5,3	6,3	4,4	5,1	5,1	4,3
Per obligació (enderroc, remodelació, canvi)	3,0	2,2	3,6	0,0	2,2	6,5
Prensa (anuncis, articles)	2,6	2,7	2,9	0,0	2,9	2,9
Oficina de l'Habitatge	2,0	1,3	2,5	2,6	1,0	4,3
Associació de veïns	1,8	0,9	2,5	2,6	1,9	0,7
Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)	1,0	1,3	1,1	7,7	0,3	0,7
Per internet	1,0	1,8	0,4	2,6	1,3	0,0
Per telèfon	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	5,3	5,8	4,7	2,6	4,5	7,2
Ns/Nc	8,3	8,5	8,0	0,0	8,0	10,9
TOTAL ENTREVISTATS		HOME	DONA	DE 18 A 30	DE 31 A 55	MÉS DE 55
		Gènere		Edat		

Altres: Vivien per la zona (5 casos), Generalitat (4 casos), Per un promotor/ immobiliària (3 casos), A través del banc (3 casos), Ho tenia de lloguer i li van donar la possibilitat de compra (3 casos), A la seva feina (3 casos), Ministeri de l'Habitatge (2 casos), Compra particular (2 casos), Ràdio (2 casos), Herència, Canvi d'habitatge i Sol·licitud (1 cas respectivament)

PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.1

n: No finalistes=496

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

Resultats en %

	(100%)	(68.2%)	(8.7%)	(9.7%)	(13.4%)
Ajuntament	44,5	40,1	62,8	62,5	42,4
Amics/veïns	13,8	13,4	14,0	8,3	19,7
Assistent/benestar/serveis socials	5,9	6,5	4,7	2,1	6,1
Familiars	5,5	5,6	2,3	2,1	9,1
Oficina d'Adigsa	5,3	4,2	2,3	2,1	15,2
Per obligació (enderroc, remodelació, canvi)	3,0	3,9	2,3	2,1	0,0
Prensa (anuncis, articles)	2,6	2,7	2,3	4,2	1,5
Oficina de l'Habitatge	2,0	2,7	0,0	0,0	1,5
Associació de veïns	1,8	2,4	0,0	2,1	0,0
Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)	1,0	1,5	0,0	0,0	0,0
Per internet	1,0	1,5	0,0	0,0	0,0
Per telèfon	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	5,3	5,3	7,0	6,3	3,0
Ns/Nc	8,3	10,4	2,3	8,3	1,5
TOTAL ENTREVISTATS		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA

Província

Altres: Vivien per la zona (5 casos), Generalitat (4 casos), Per un promotor/ immobiliària (3 casos), A través del banc (3 casos), Ho tenia de lloguer i li van donar la possibilitat de compra (3 casos), A la seva feina (3 casos), Ministeri de l'Habitatge (2 casos), Compra particular (2 casos), Ràdio (2 casos), Herència, Canvi d'habitatge i Sol·licitud (1 cas respectivament)

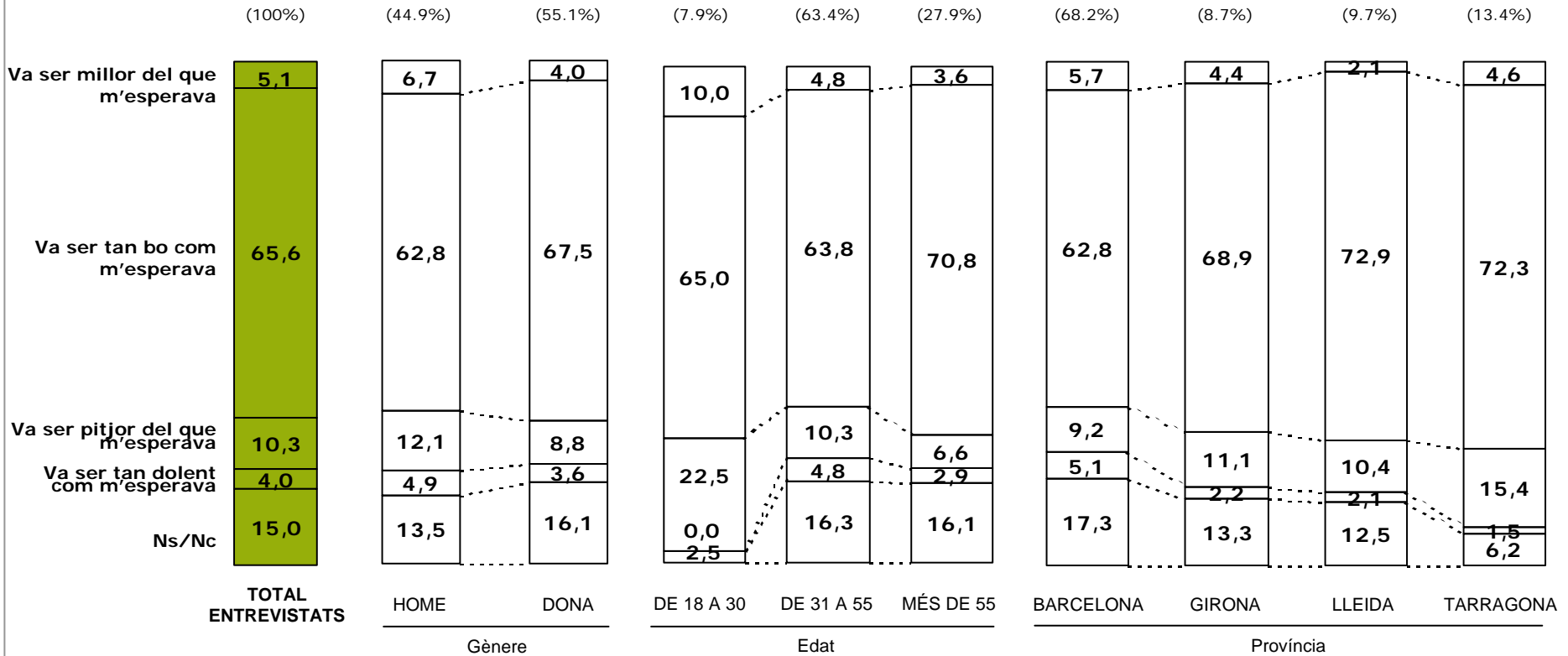
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.2

n: No finalistes=496

EL SERVEI INFORMATIU INICIAL REBUT D'ADIGSA...

Resultats en %



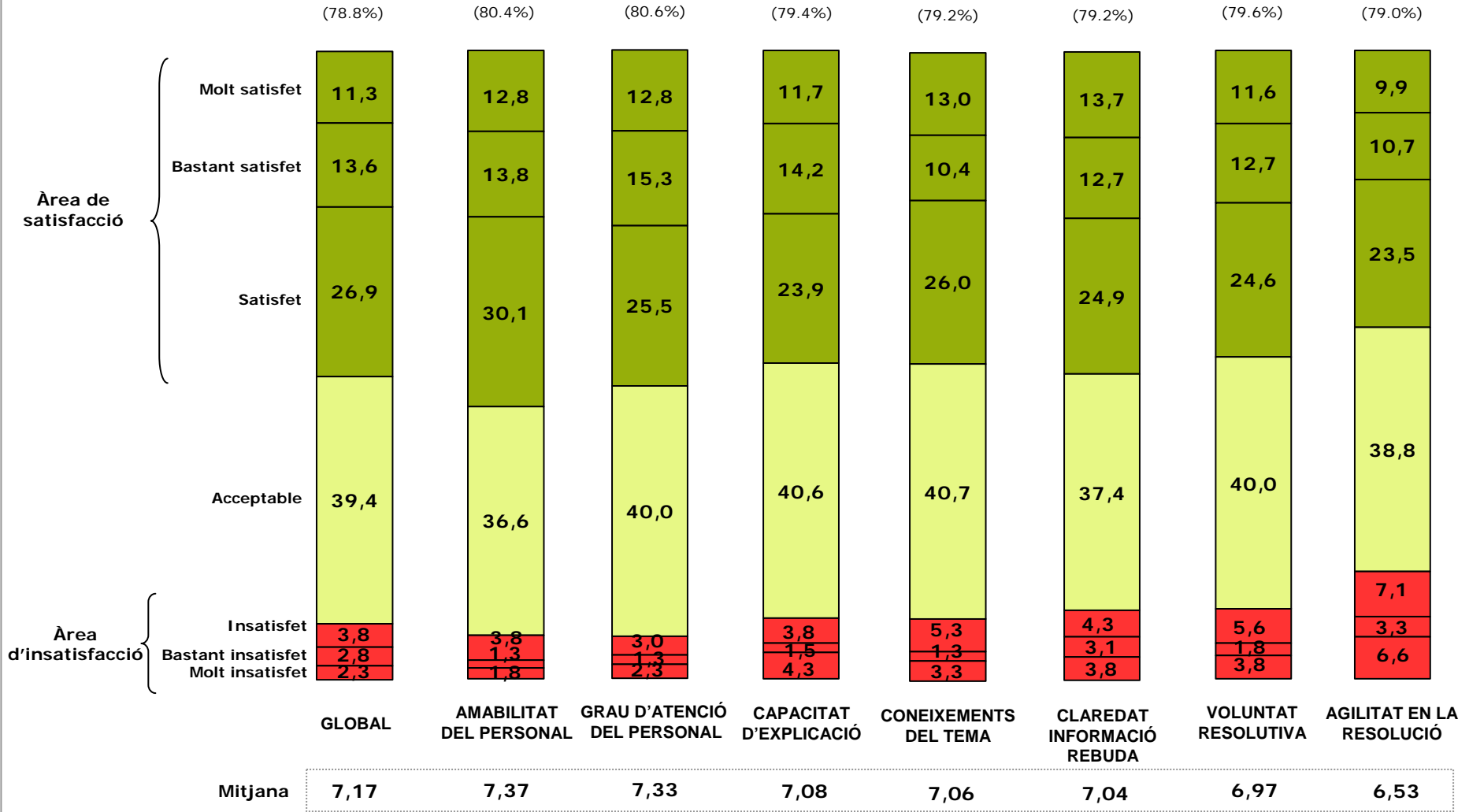
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=496

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 %



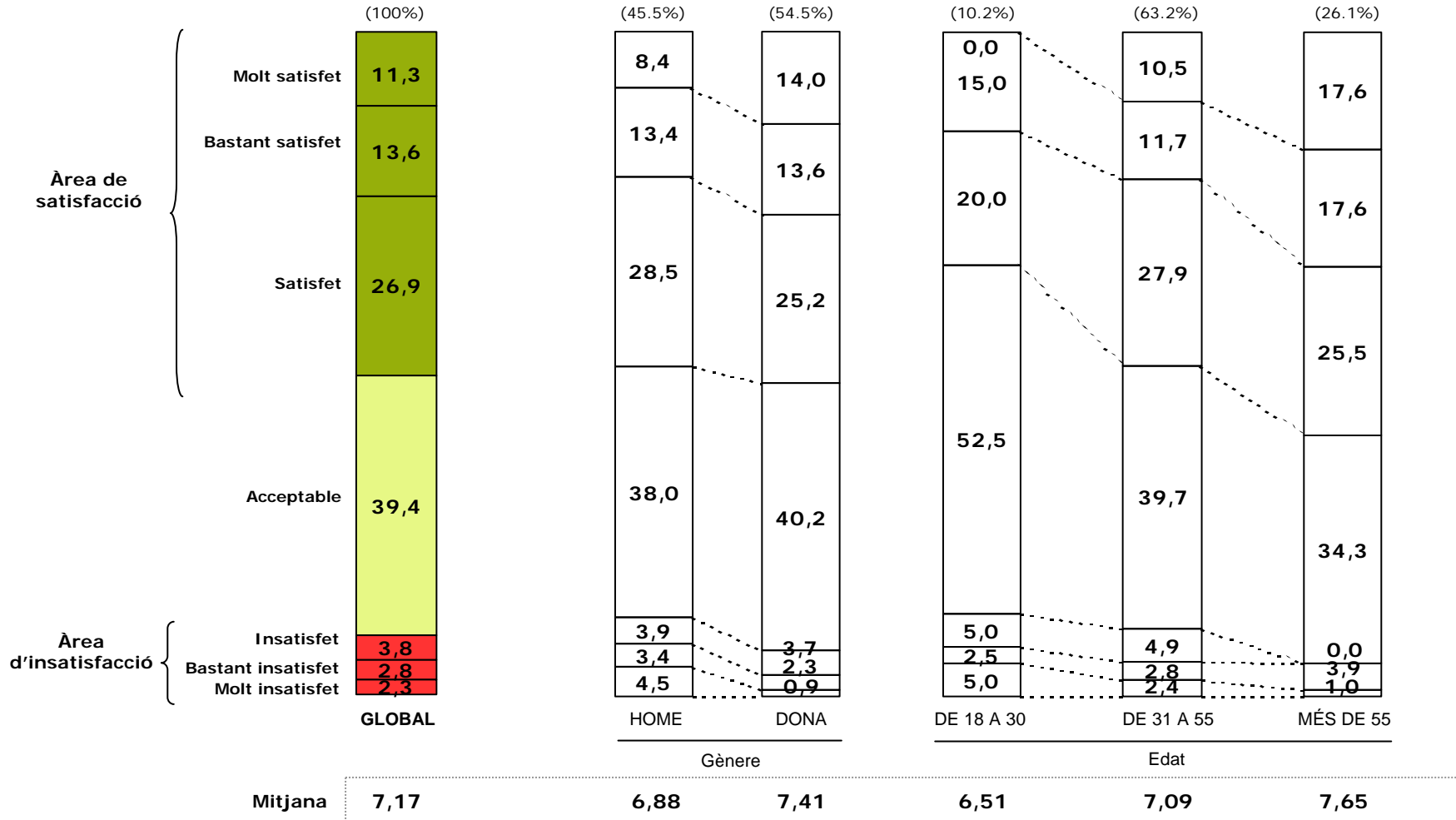
■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=391

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 %



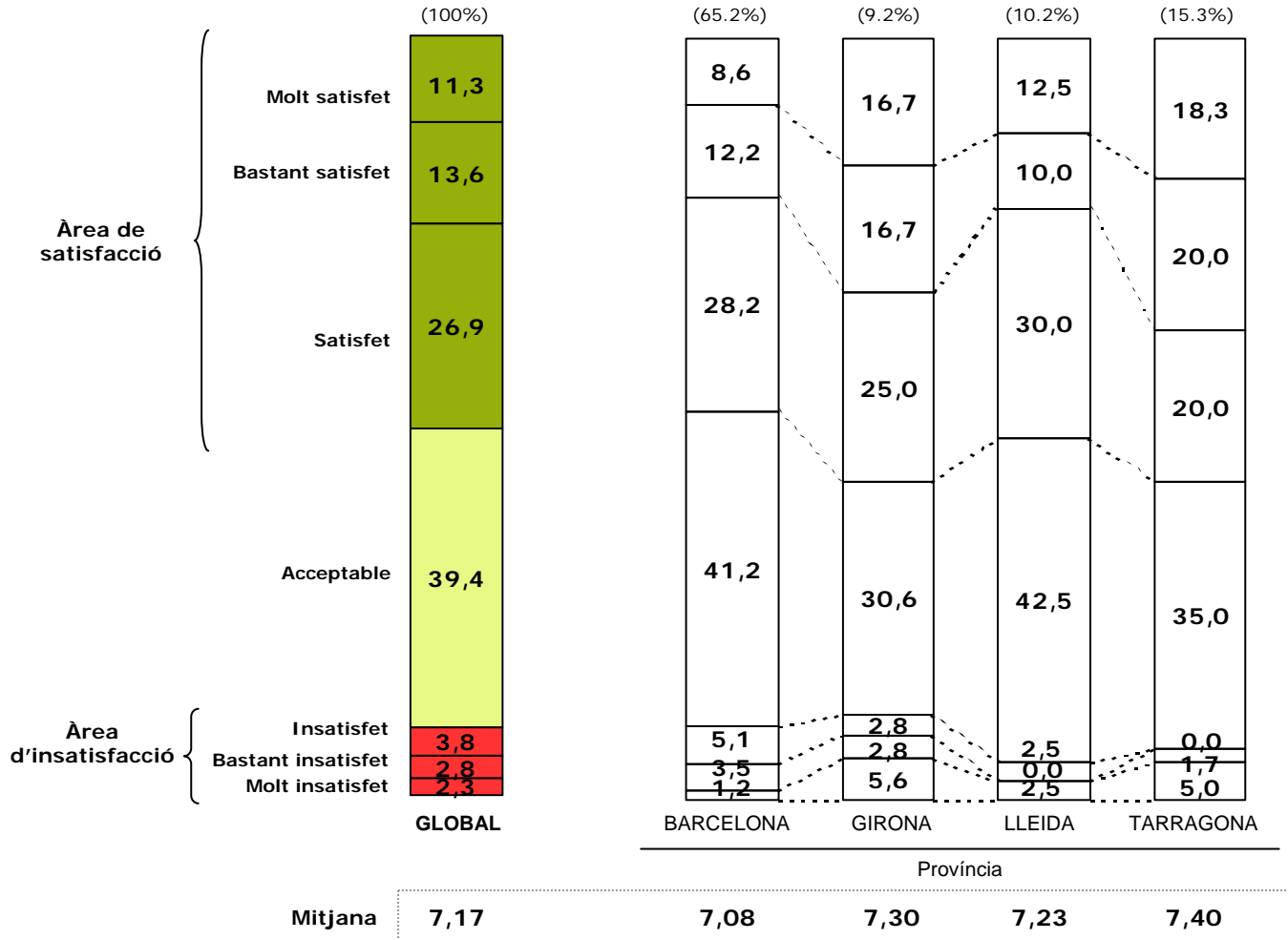
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=391

Resultats en %



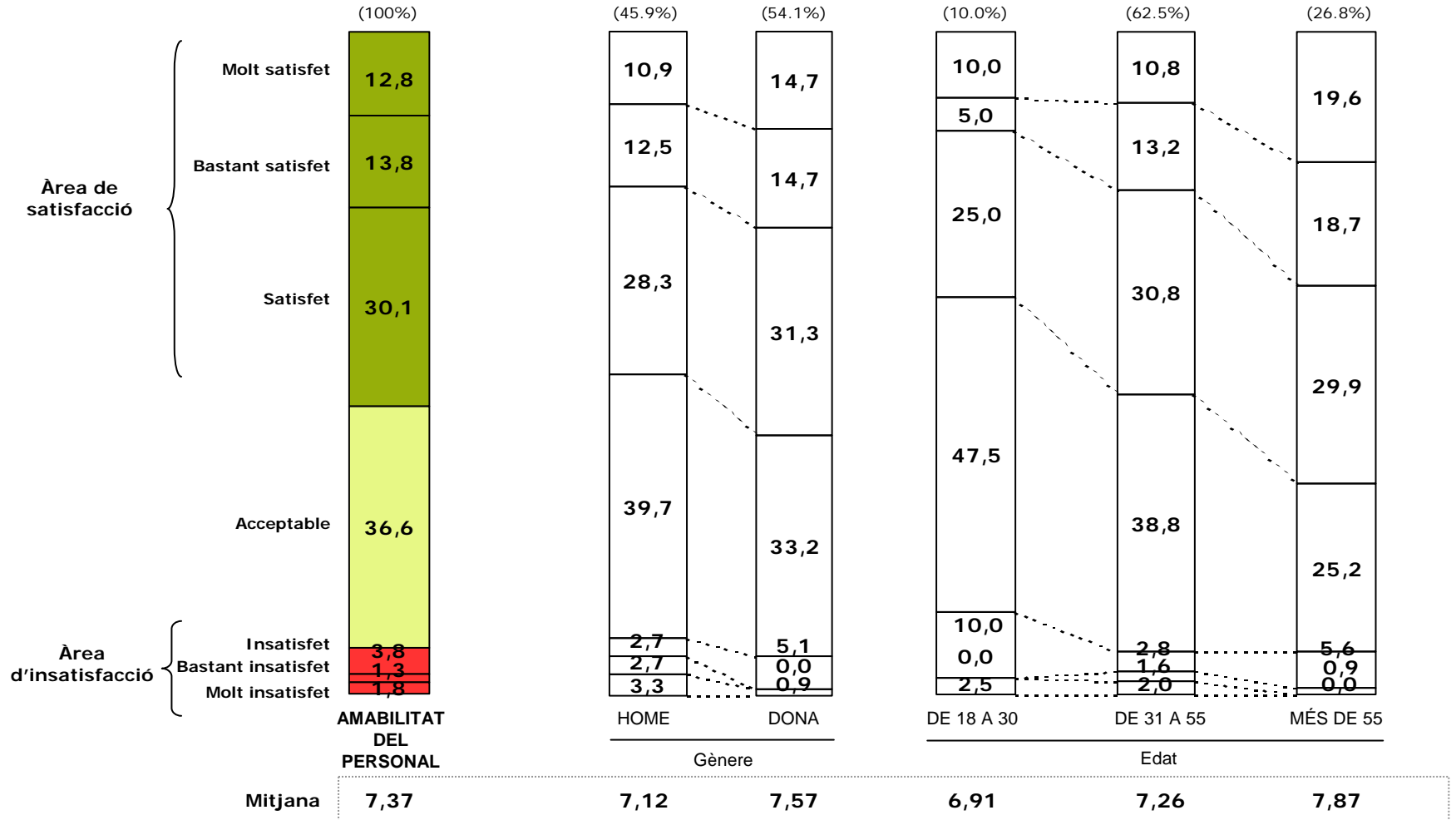
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=399

Resultats en %

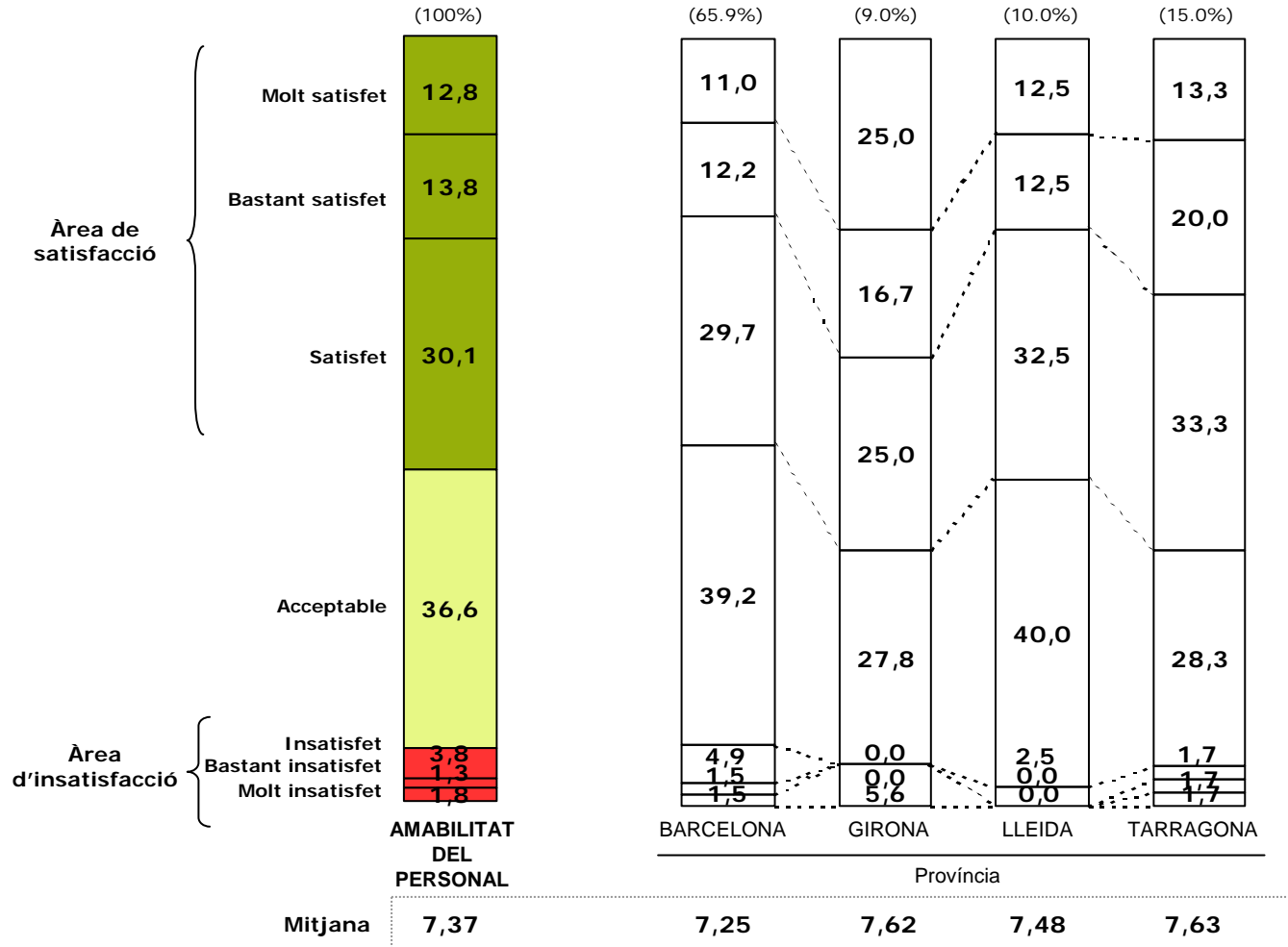


PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=399

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 %



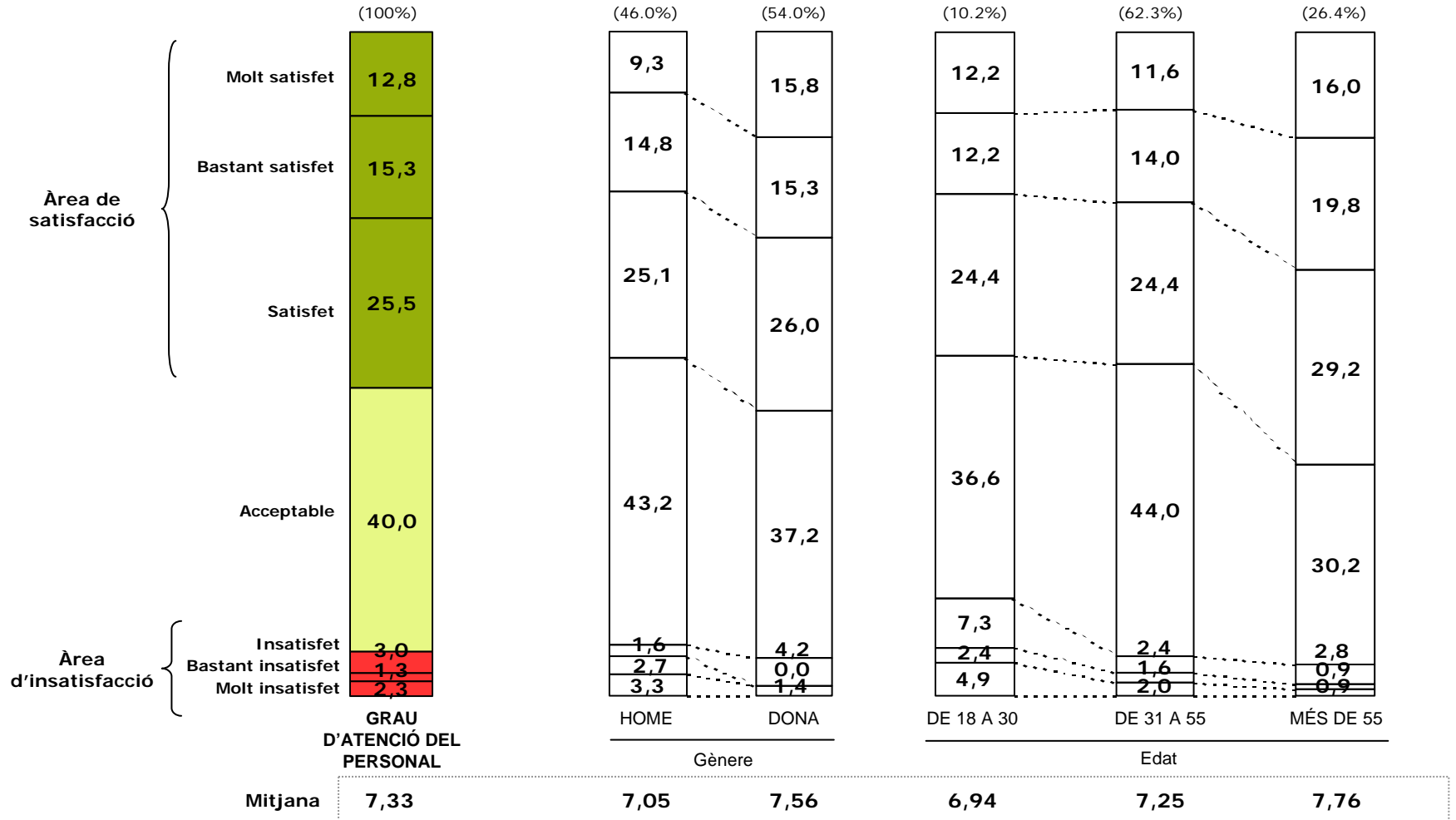
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=400

Resultats en %



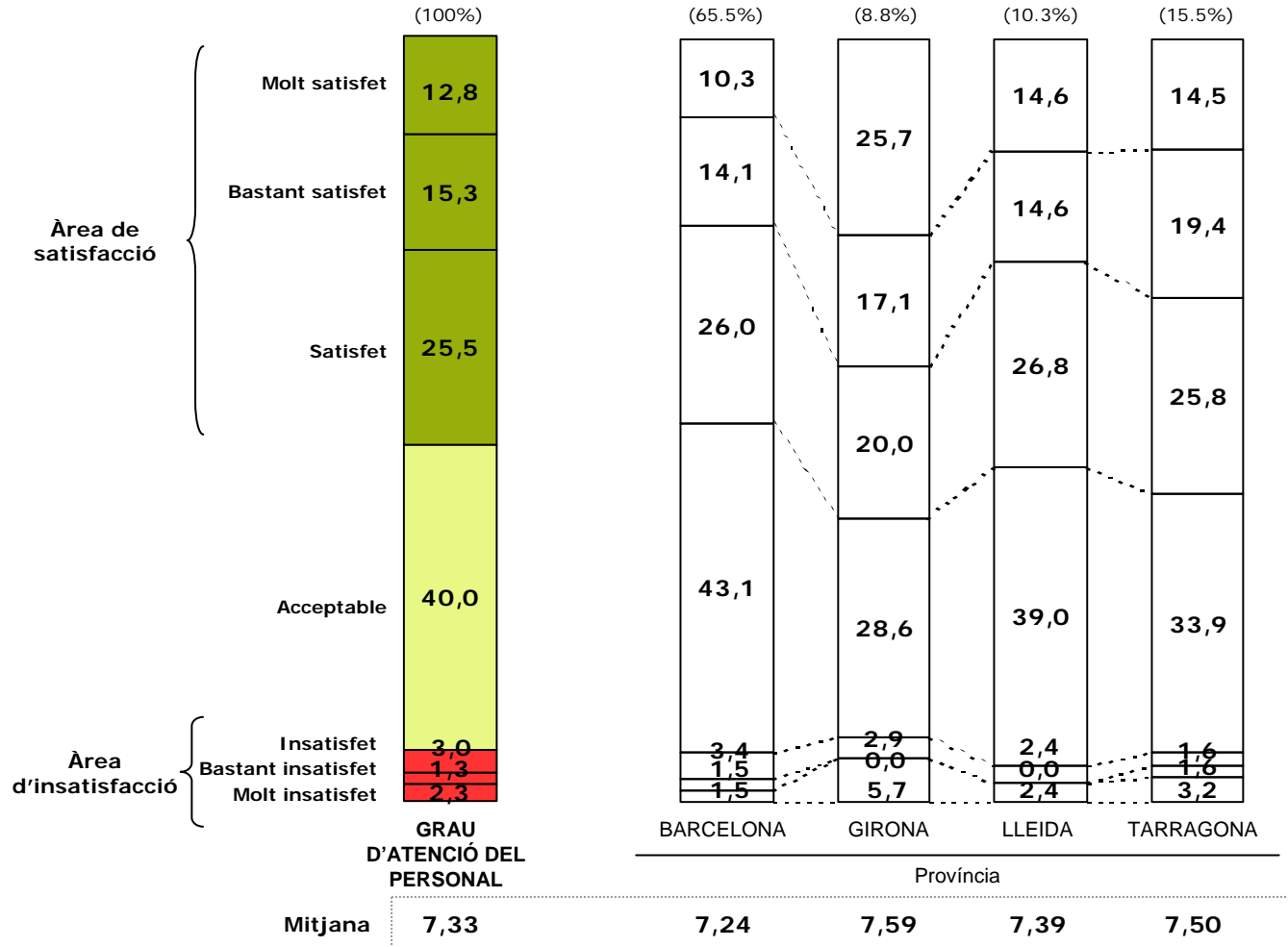
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=400

Resultats en %



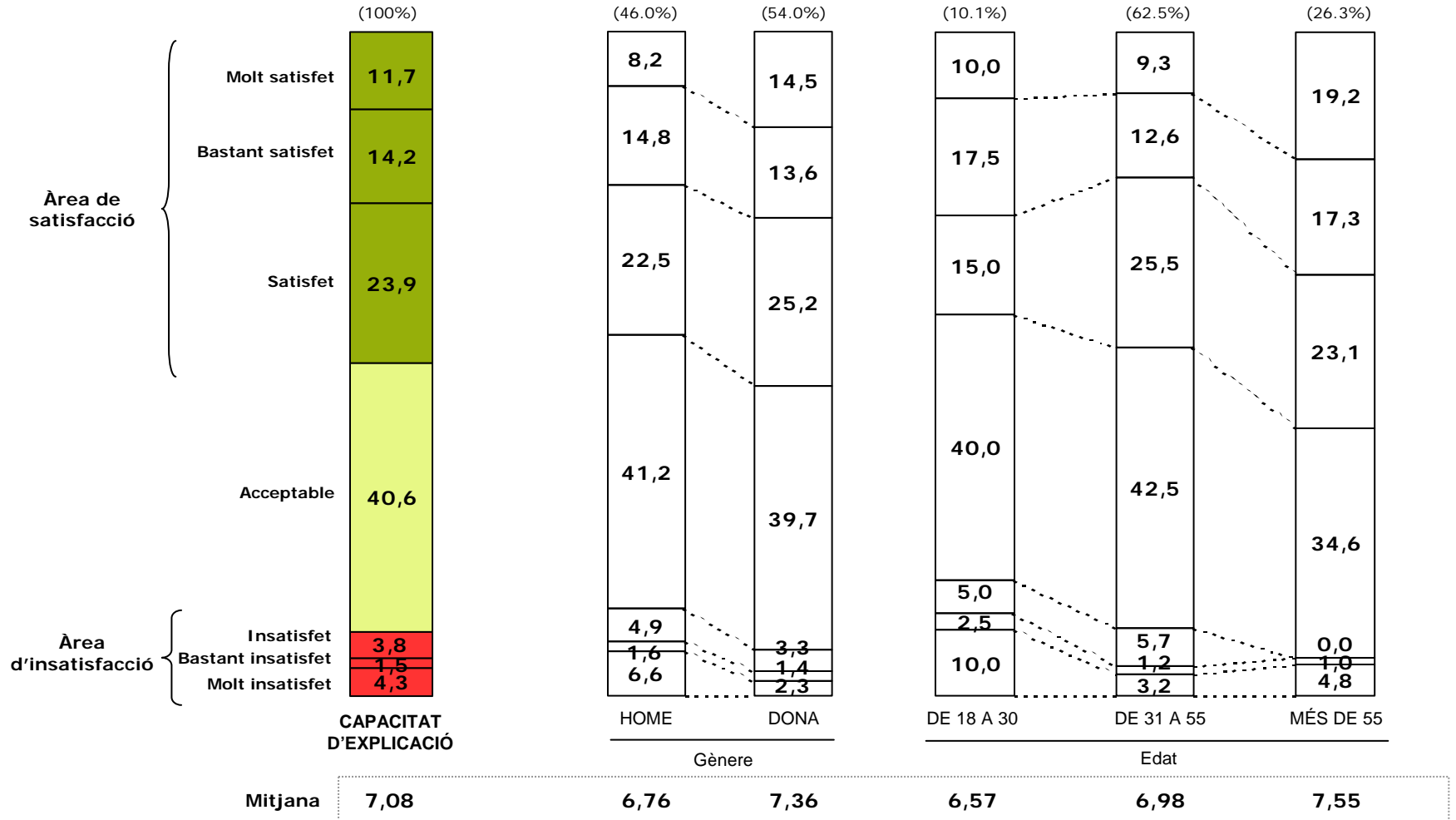
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=394

Resultats en %



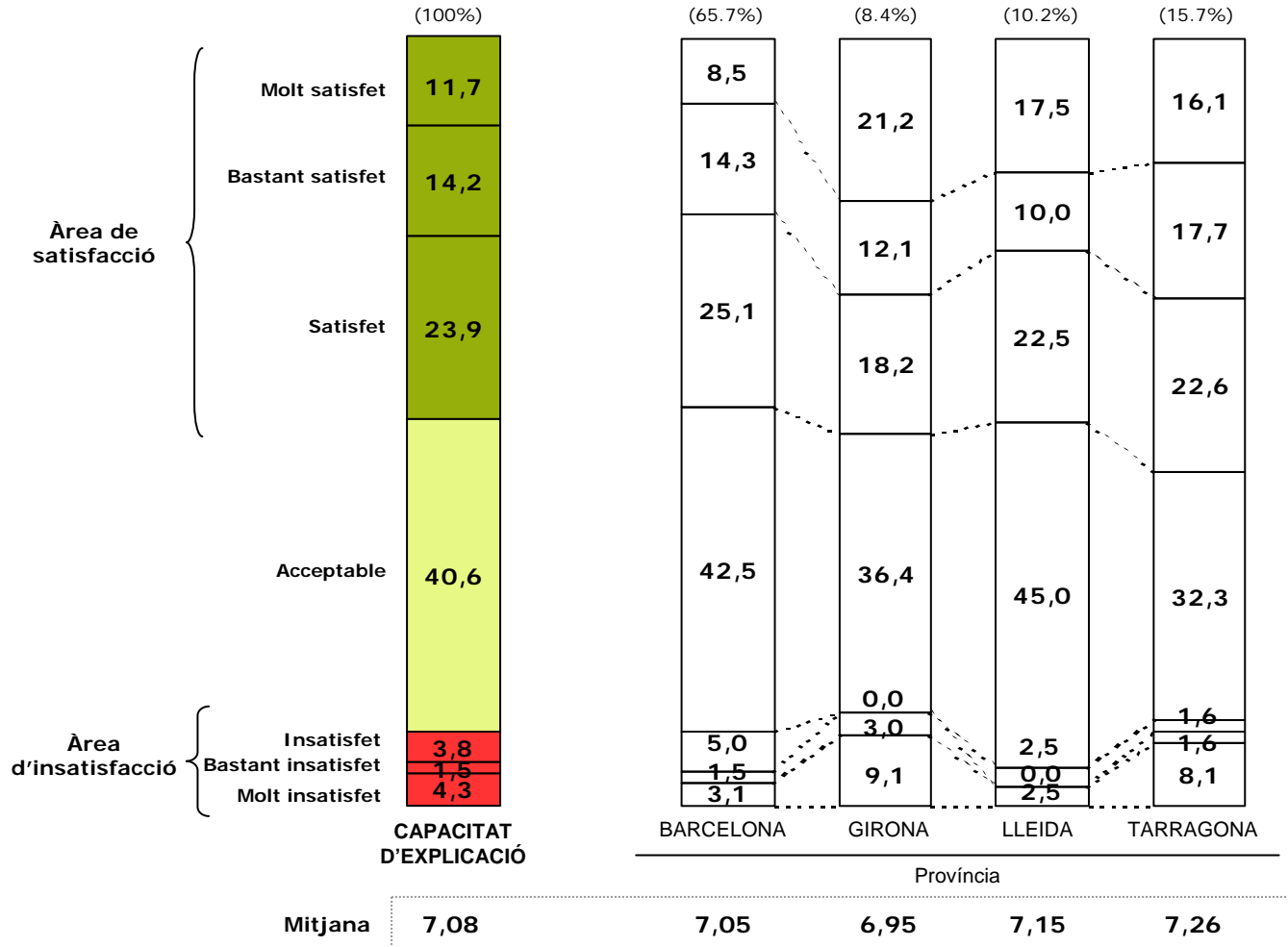
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=394

Resultats en %



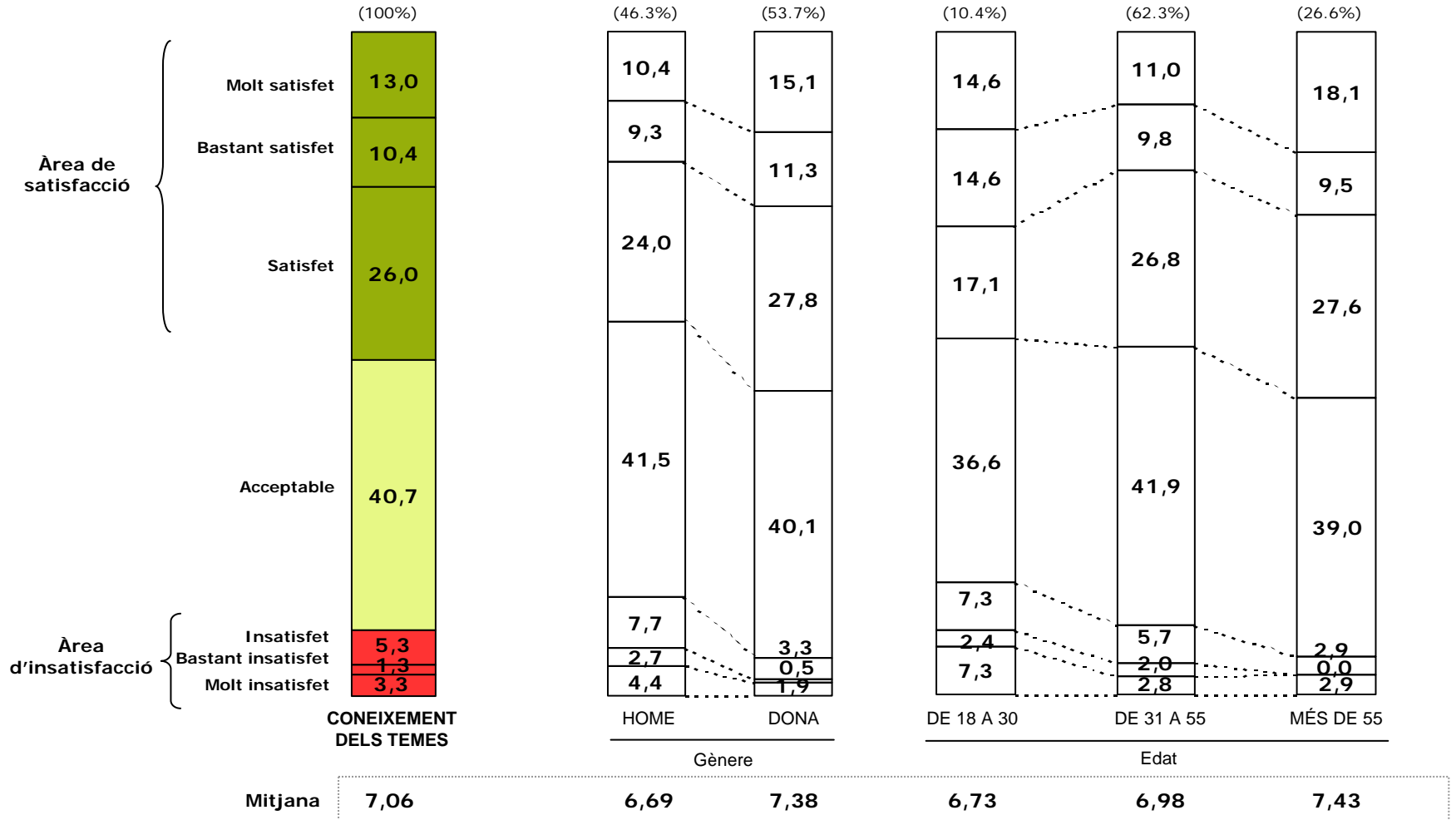
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=393

Resultats en %



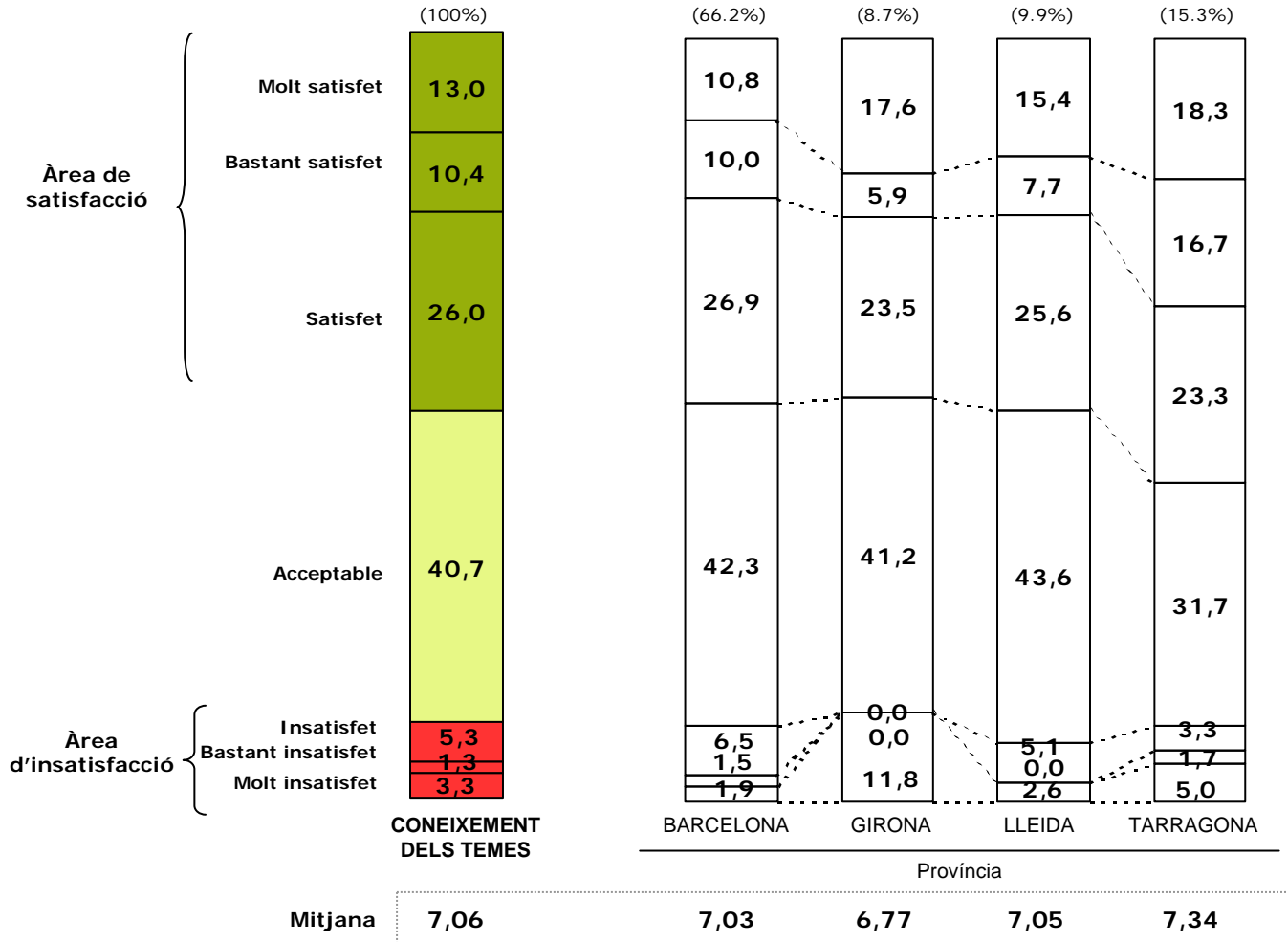
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=393

Resultats en %

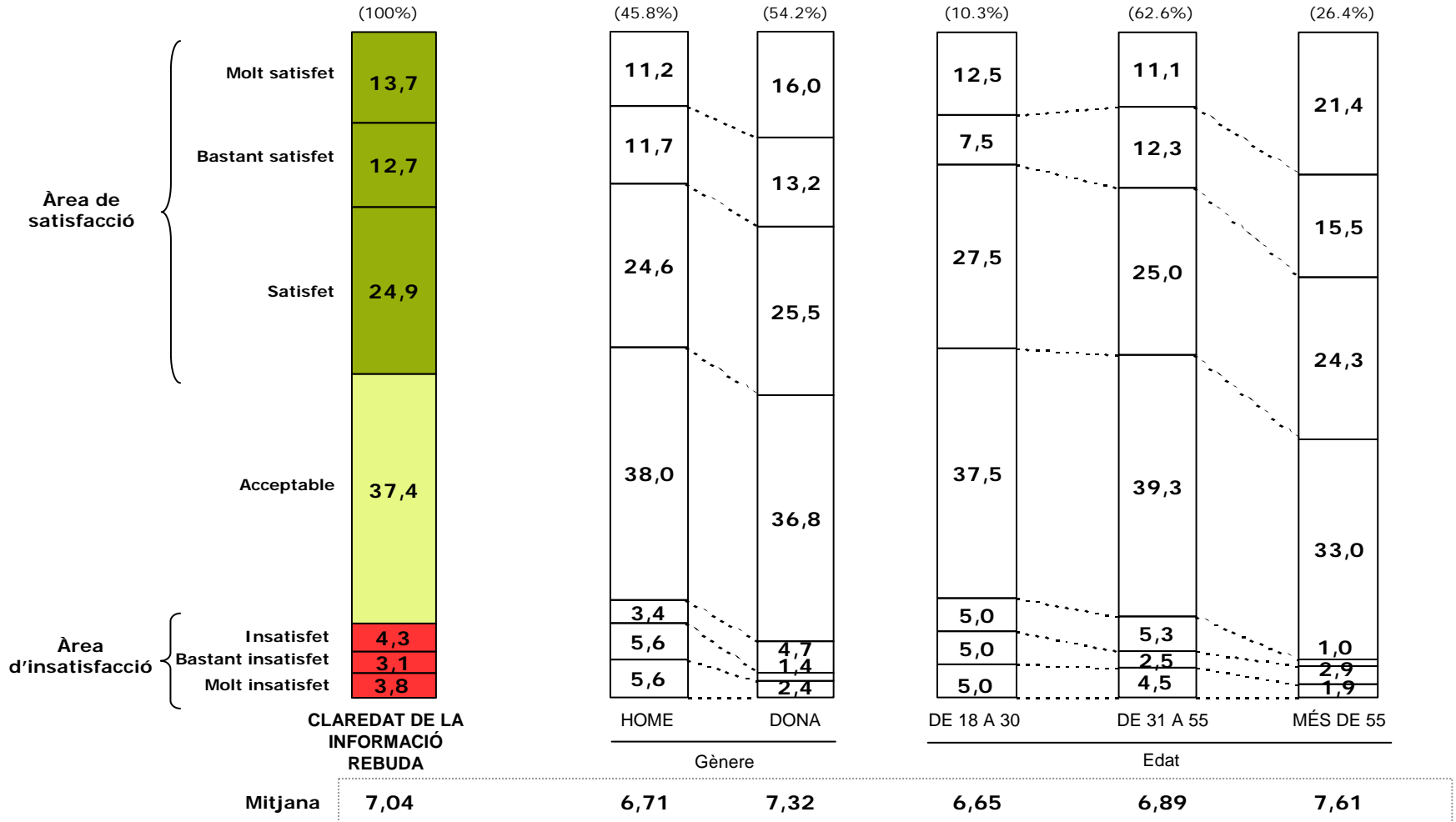


PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=393

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 %



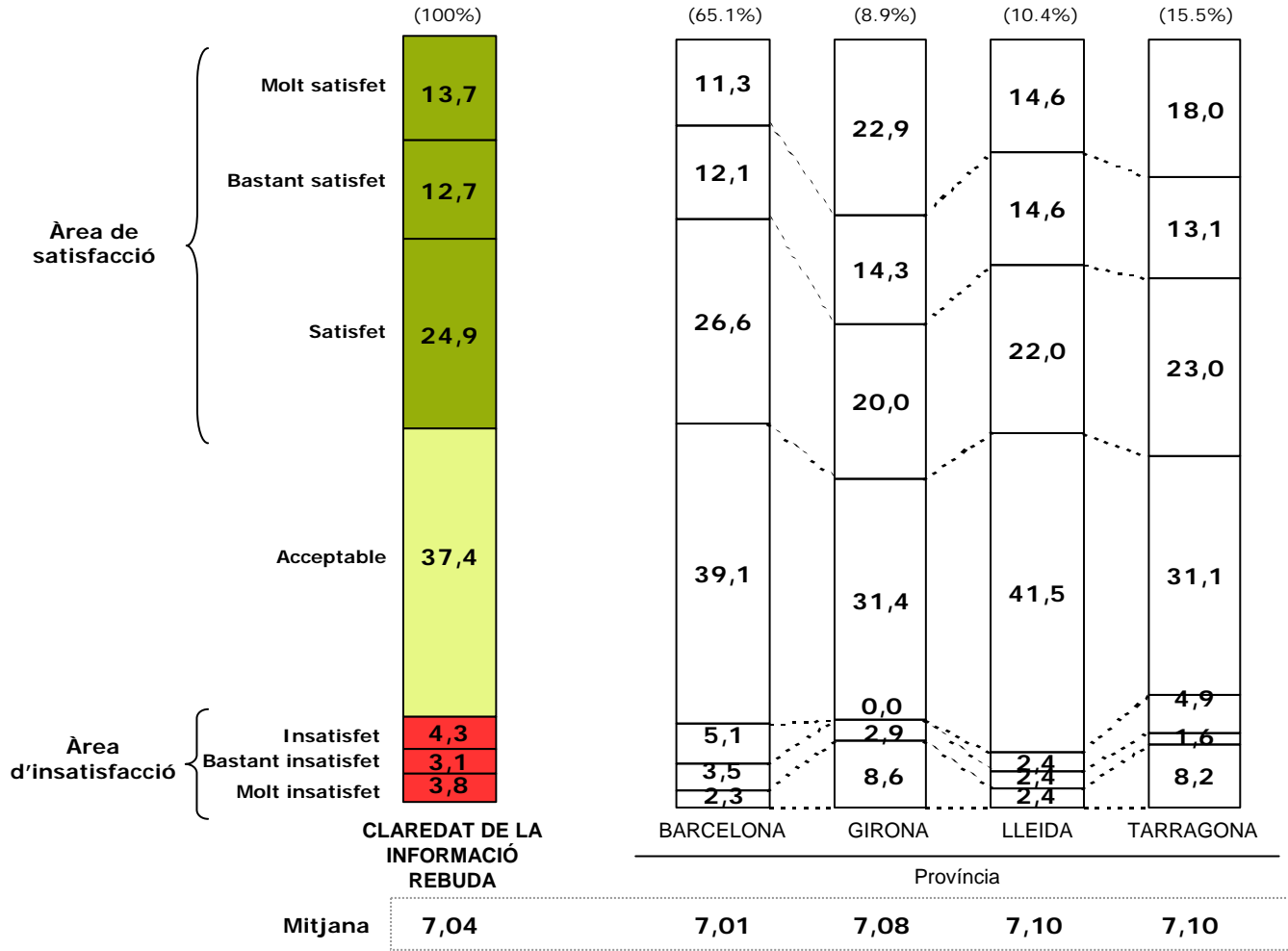
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=393

Resultats en %

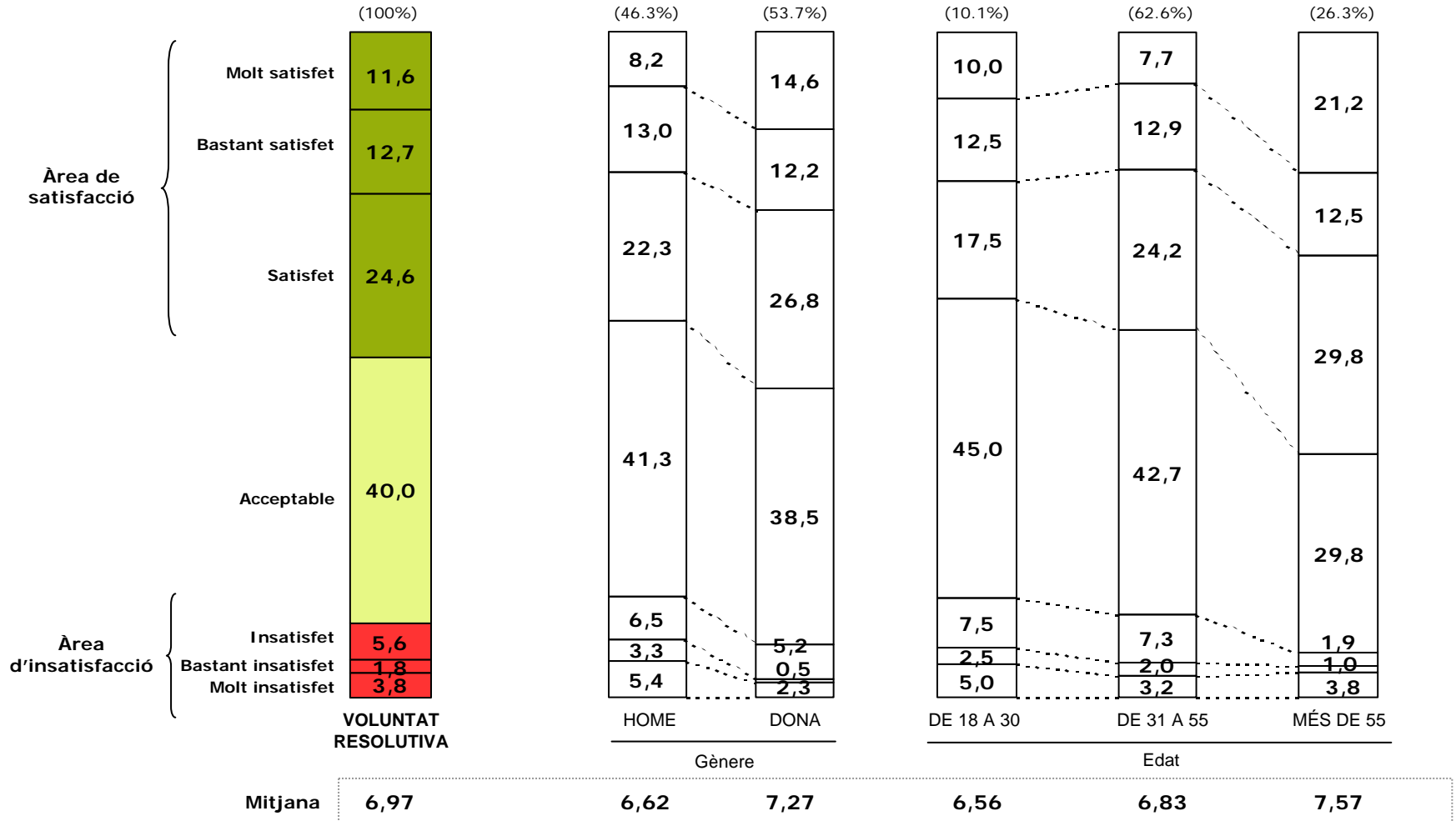


PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=395

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 %

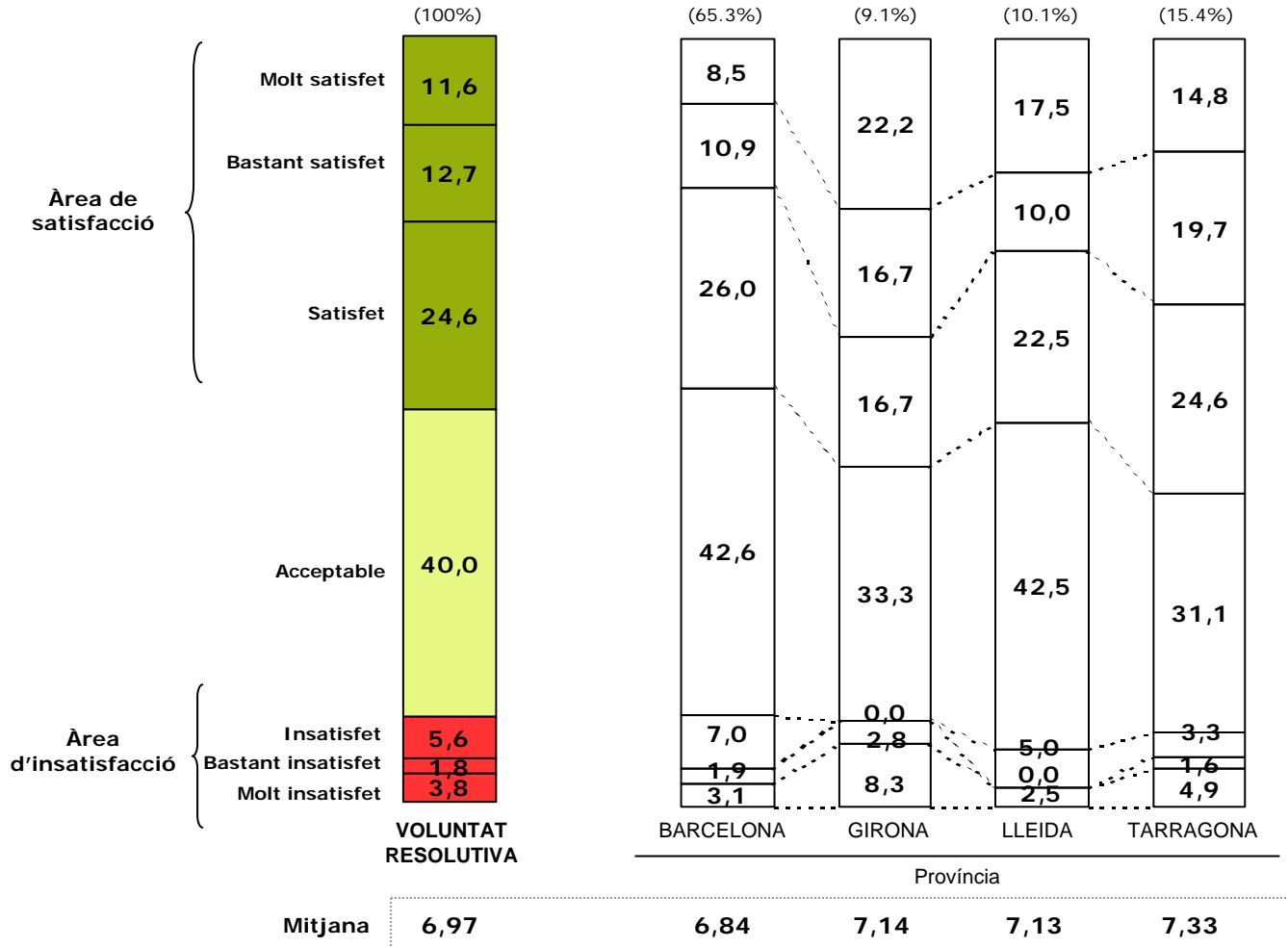


PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=395

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 %



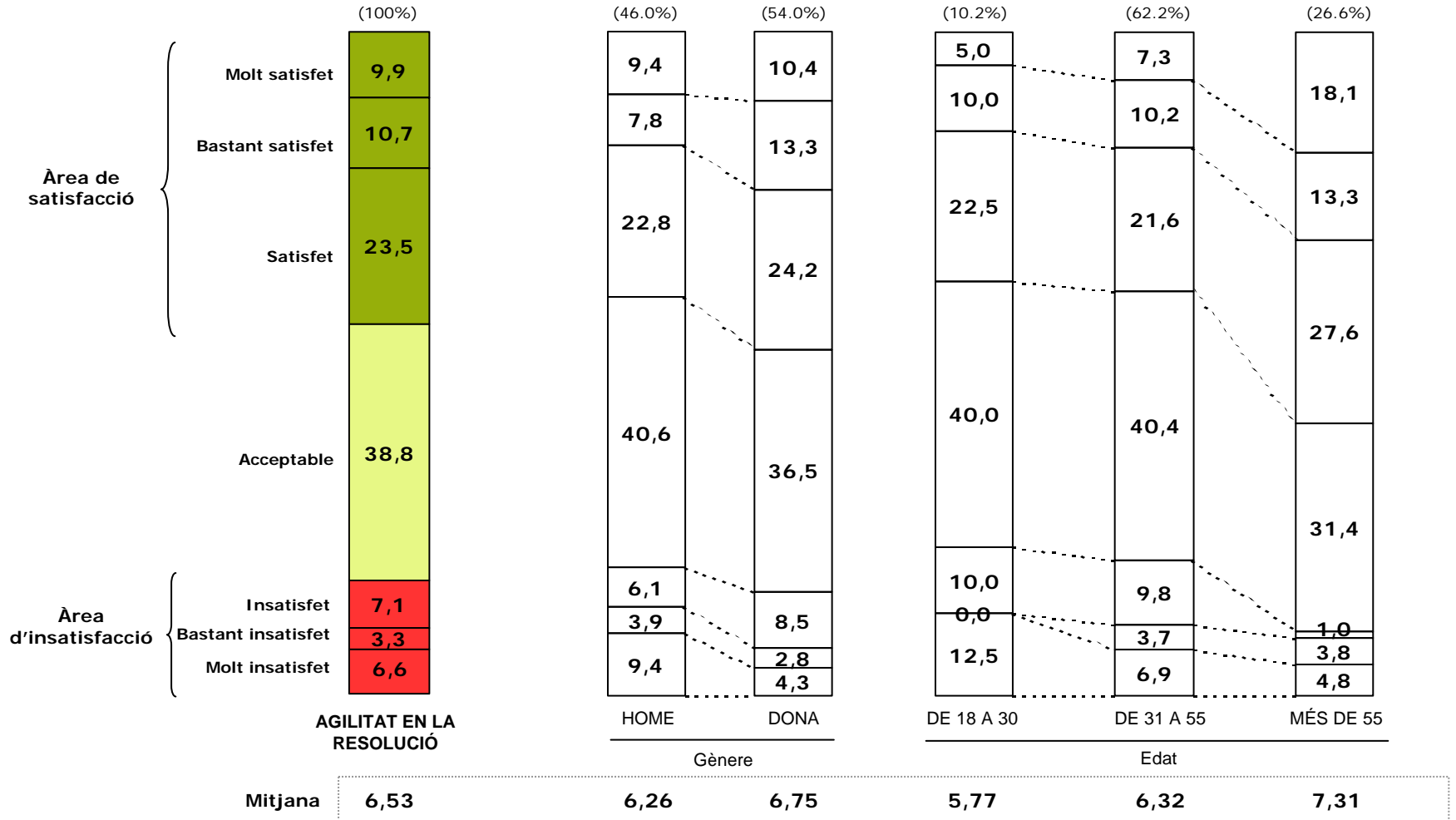
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=392

Resultats en %



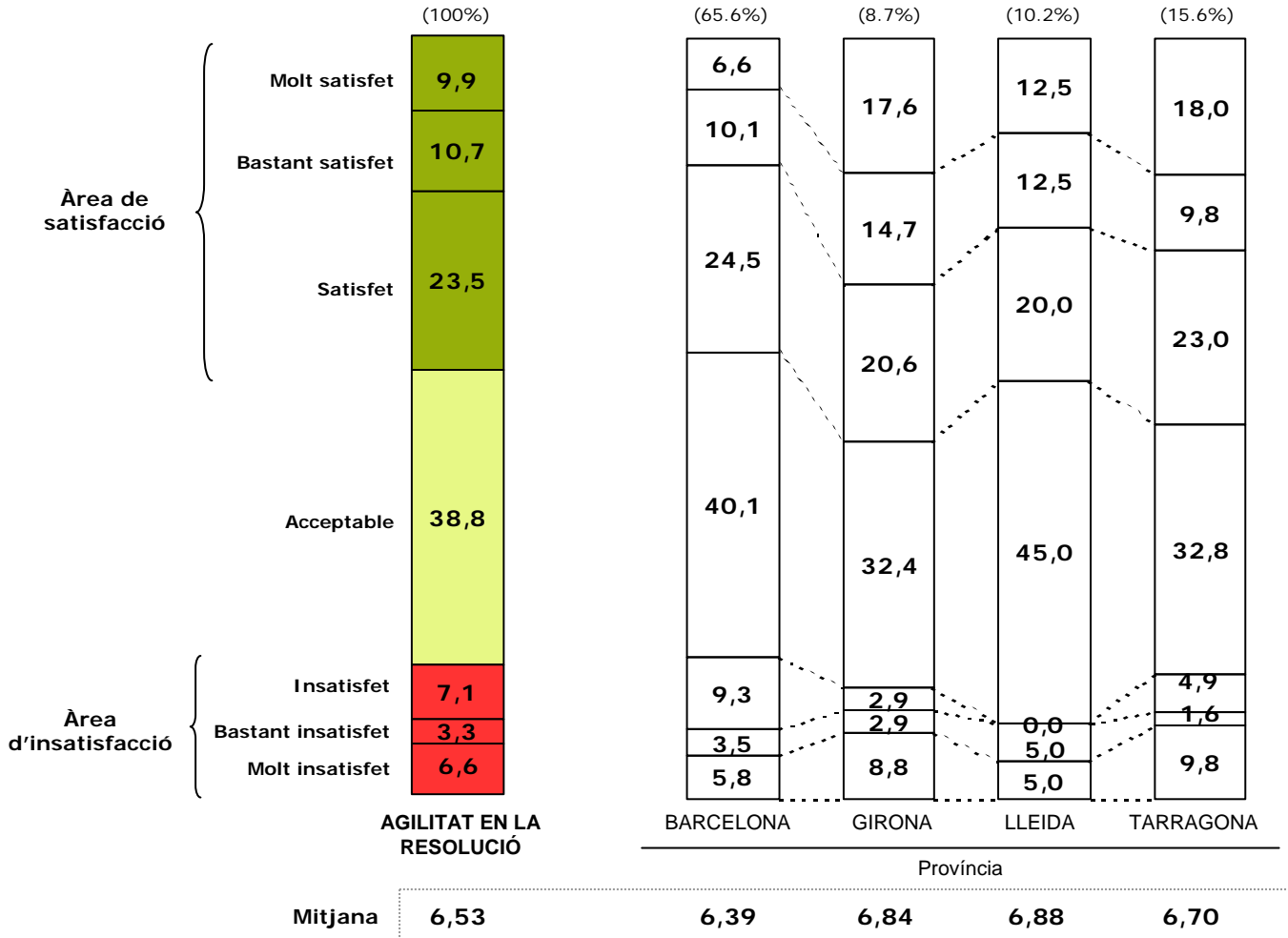
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=392

Resultats en %



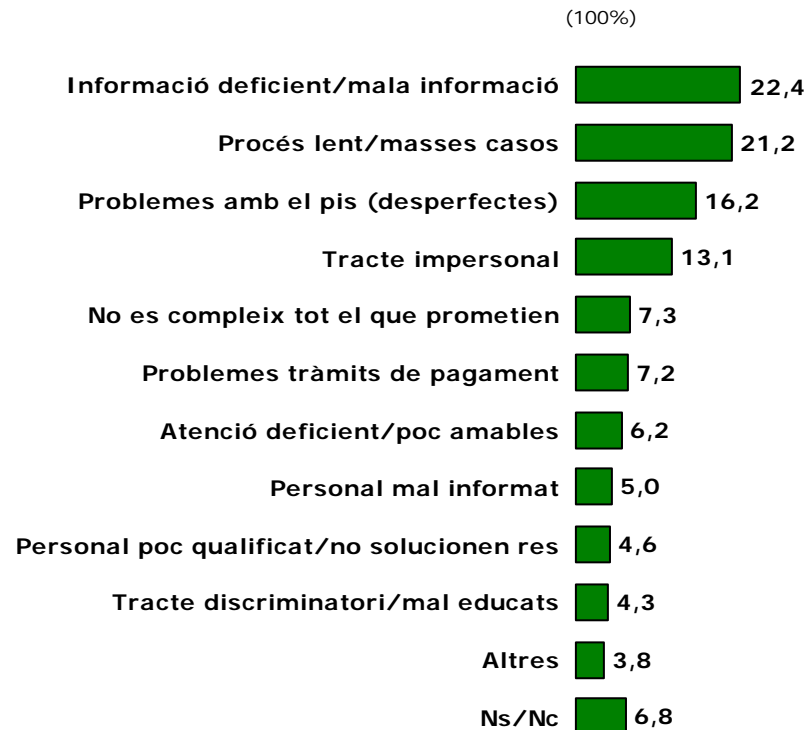
PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.5

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

Resultats en % de casos

n: Satisfacció global inferior a 7=99



PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

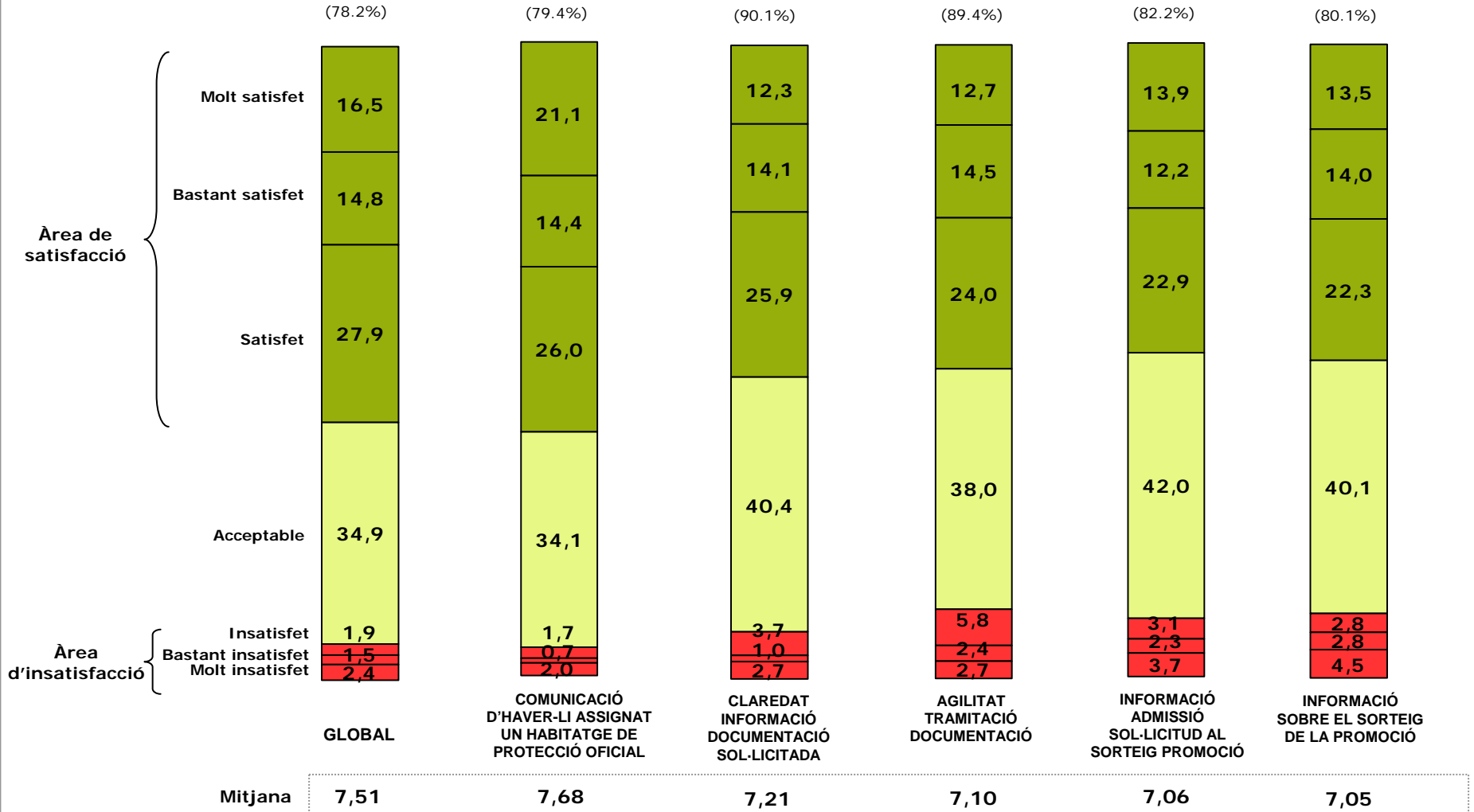
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Total entrevistats=750

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

Resultats en %



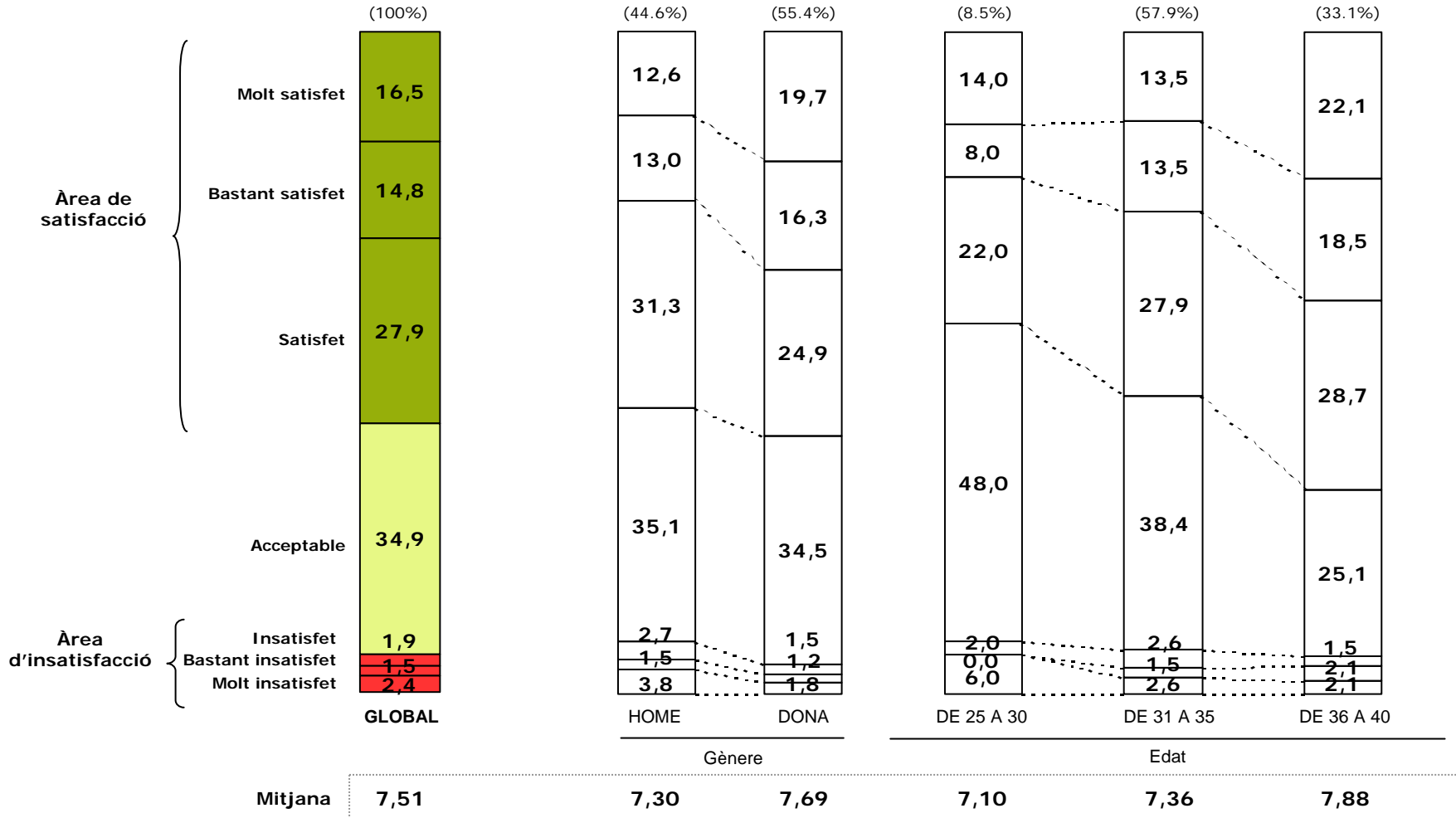
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=587

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

Resultats en %



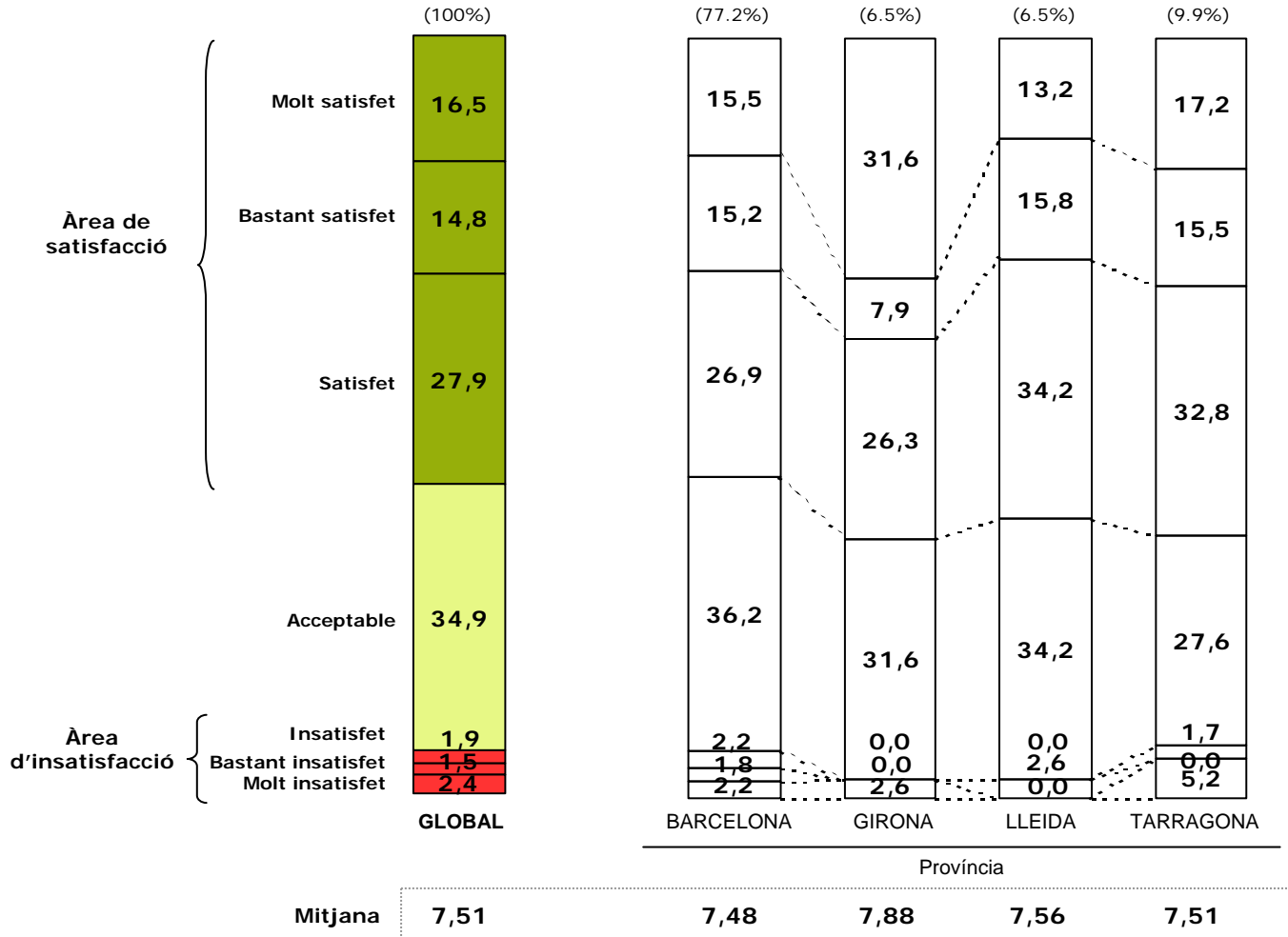
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=587

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

Resultats en %



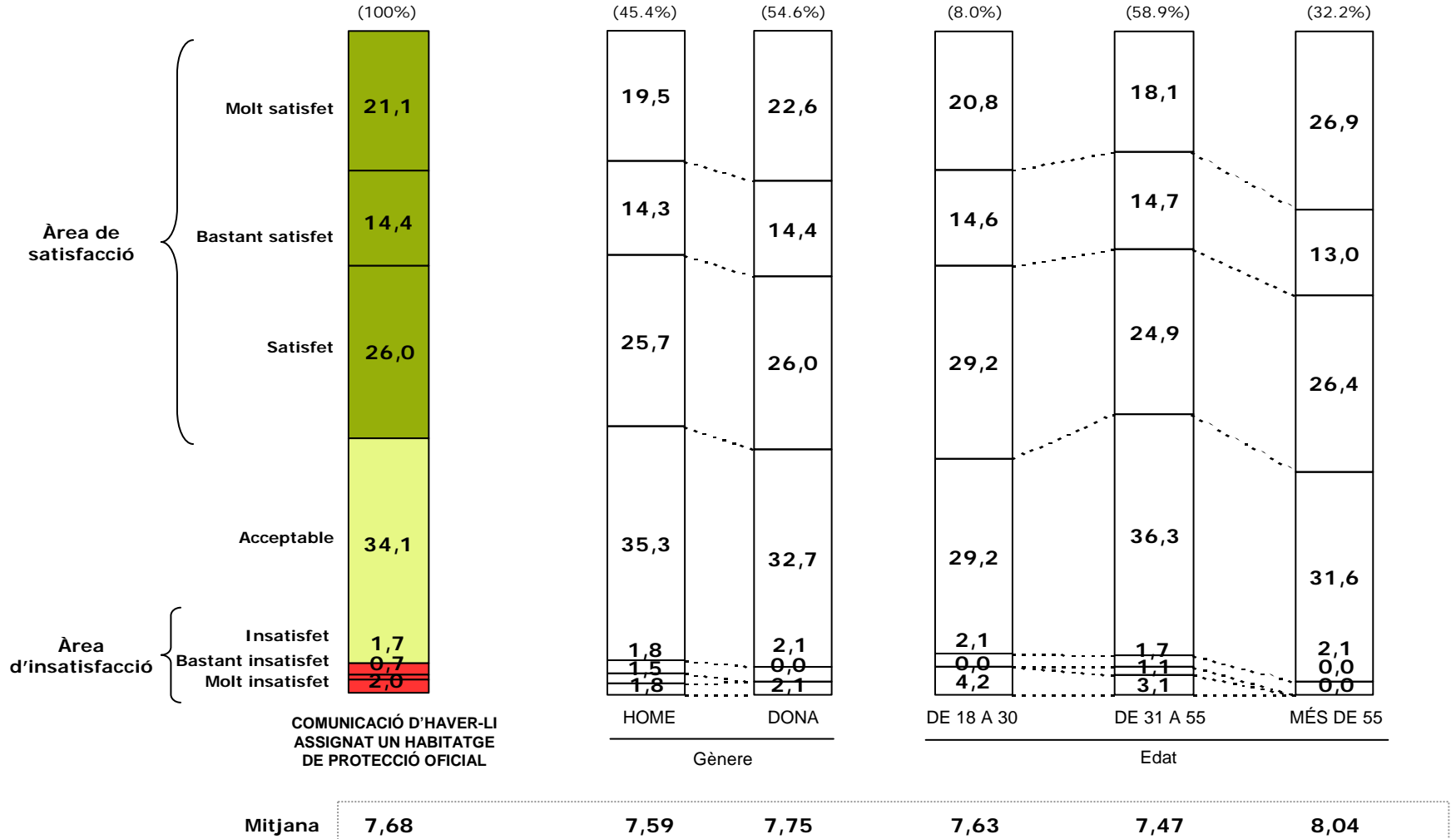
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=596

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

Resultats en %



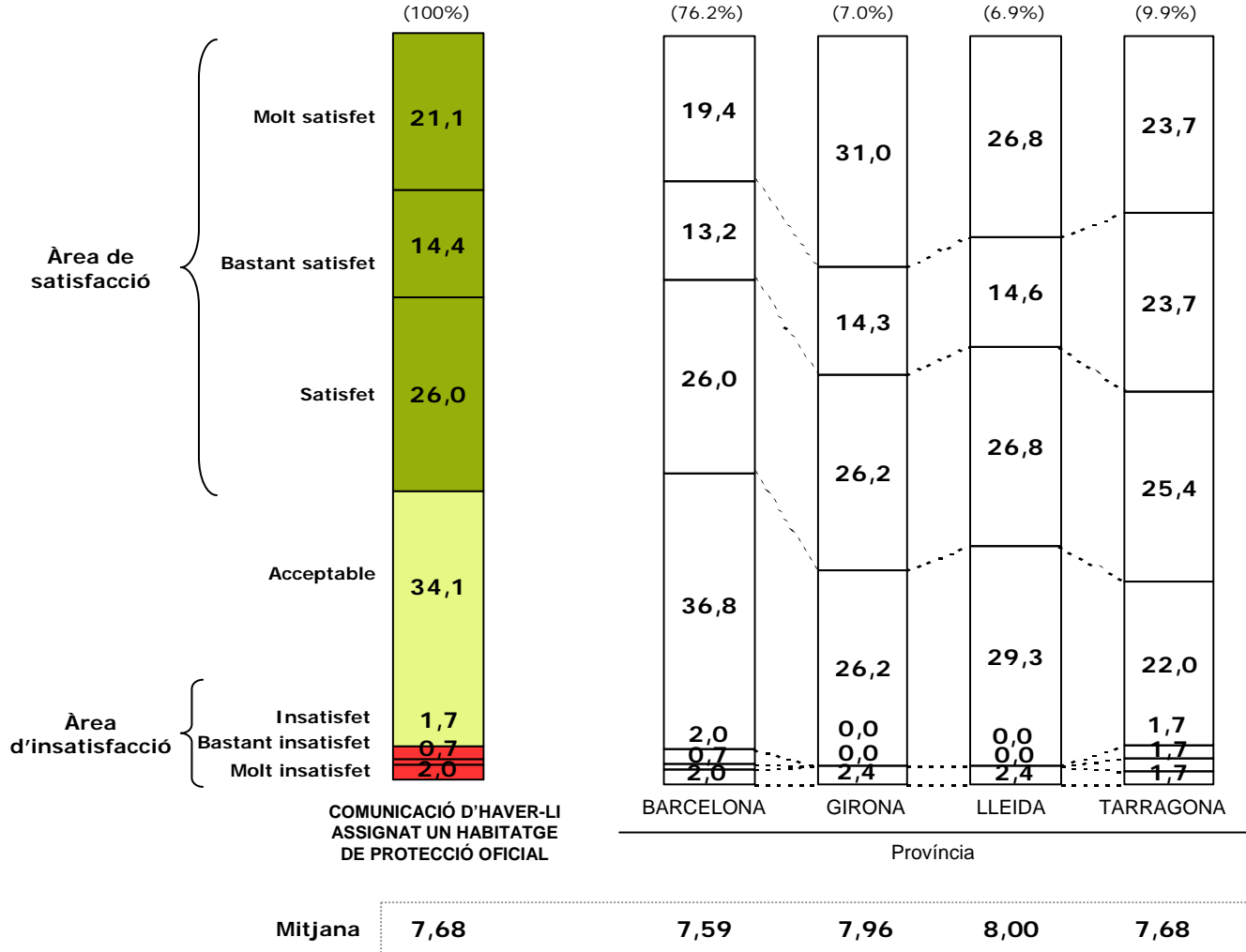
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=596

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

Resultats en %



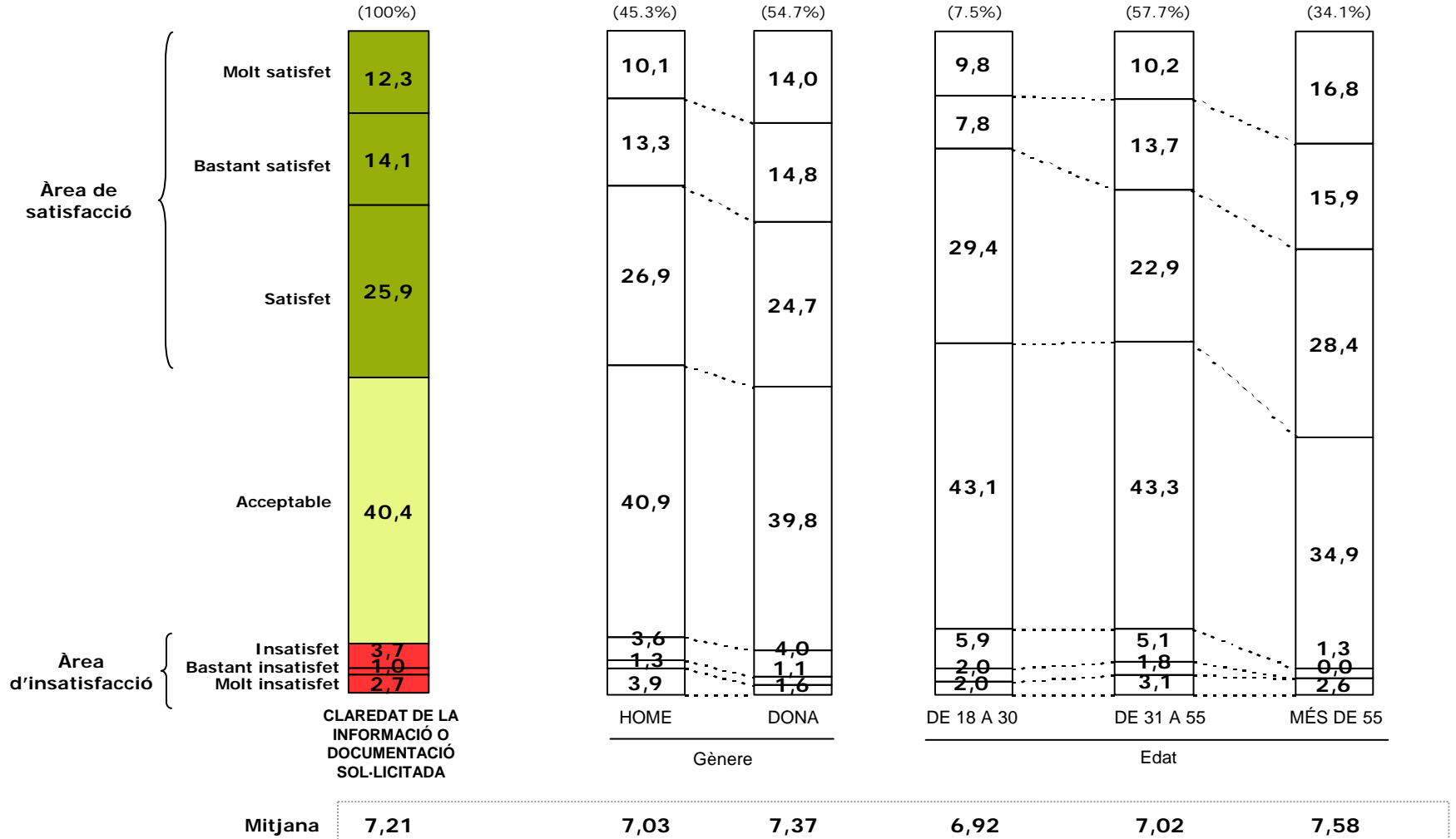
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=676

P.6

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

Resultats en %



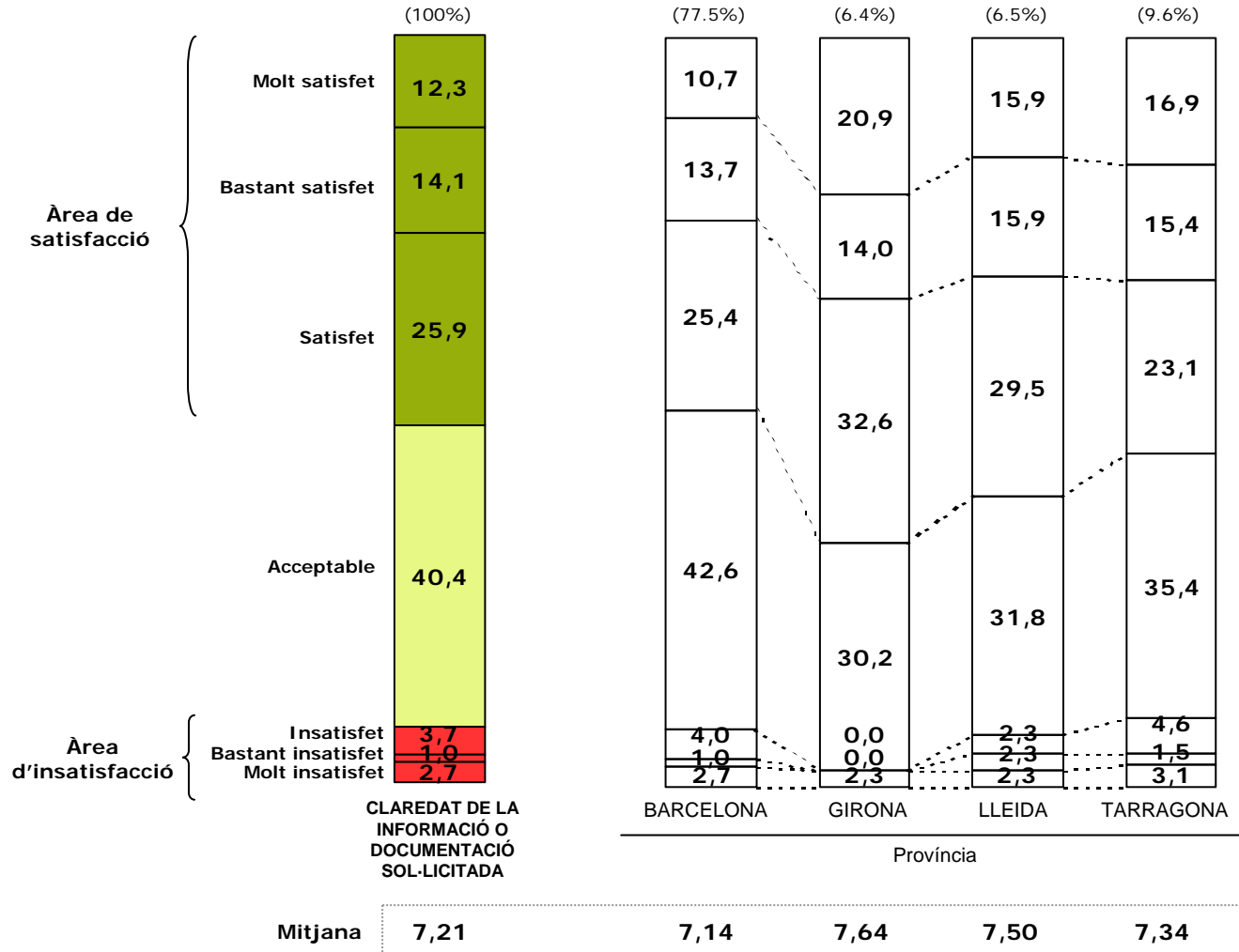
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=676

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

Resultats en %



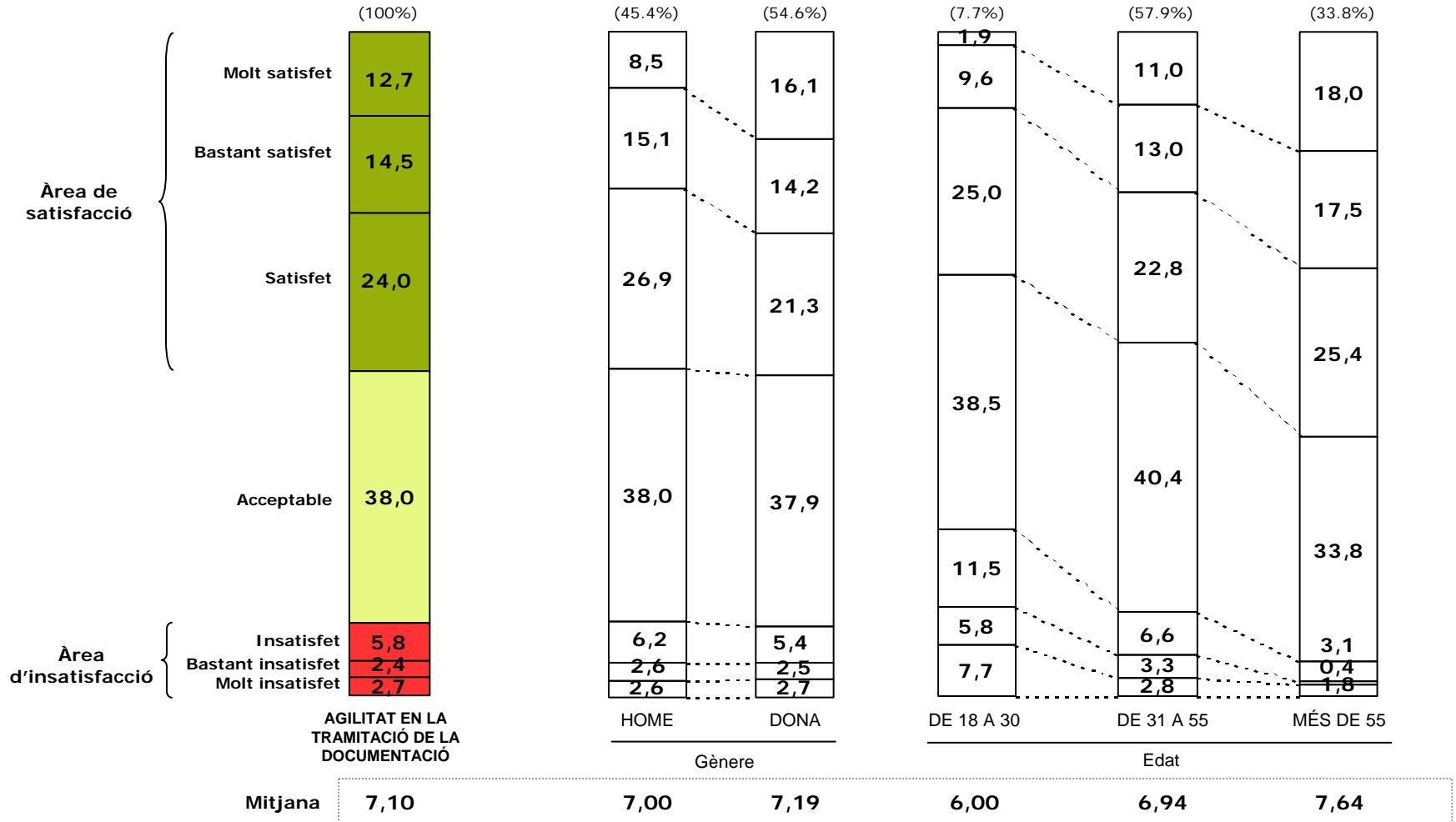
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=671

P.6

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

Resultats en %



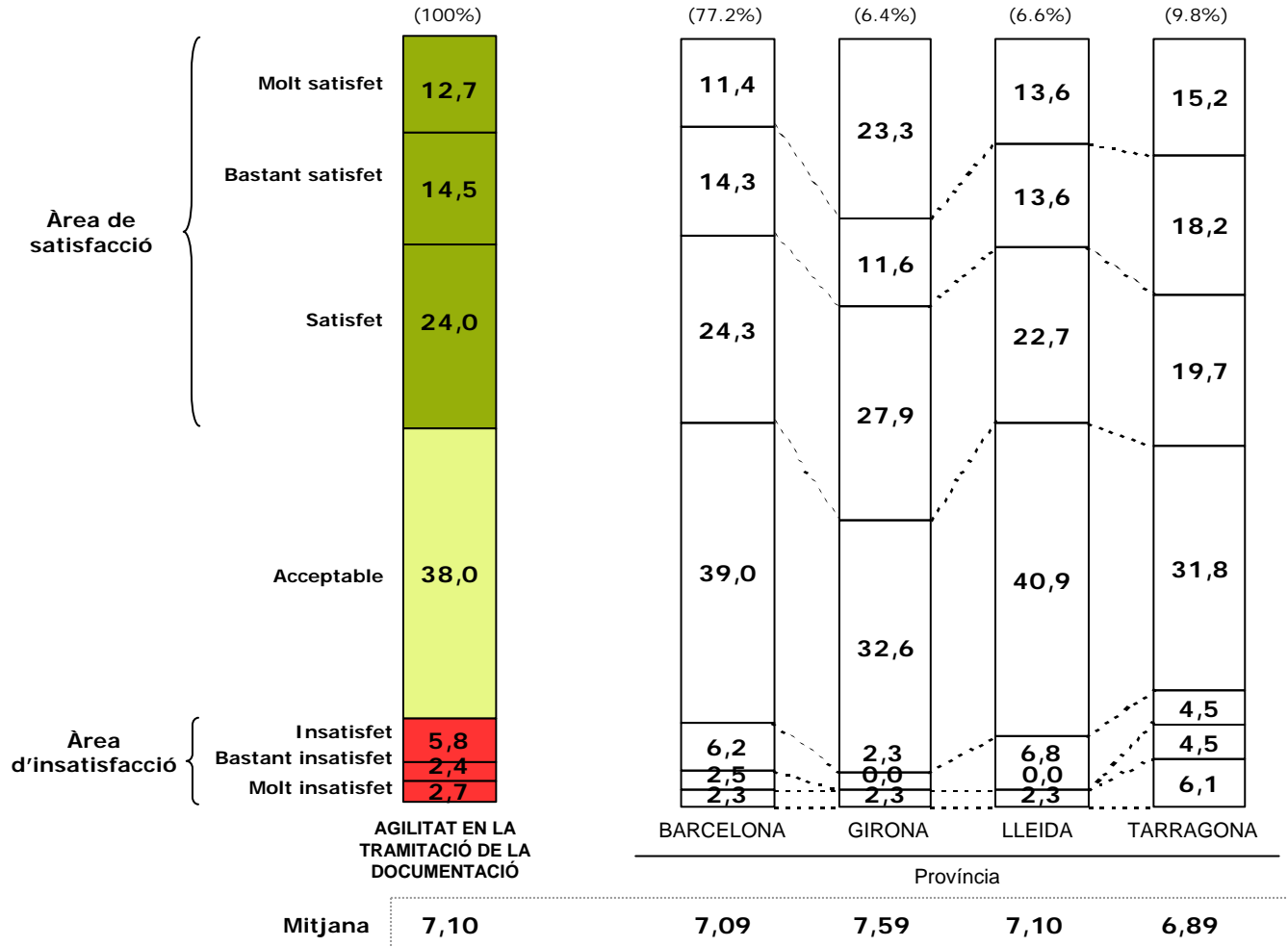
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=671

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

Resultats en %



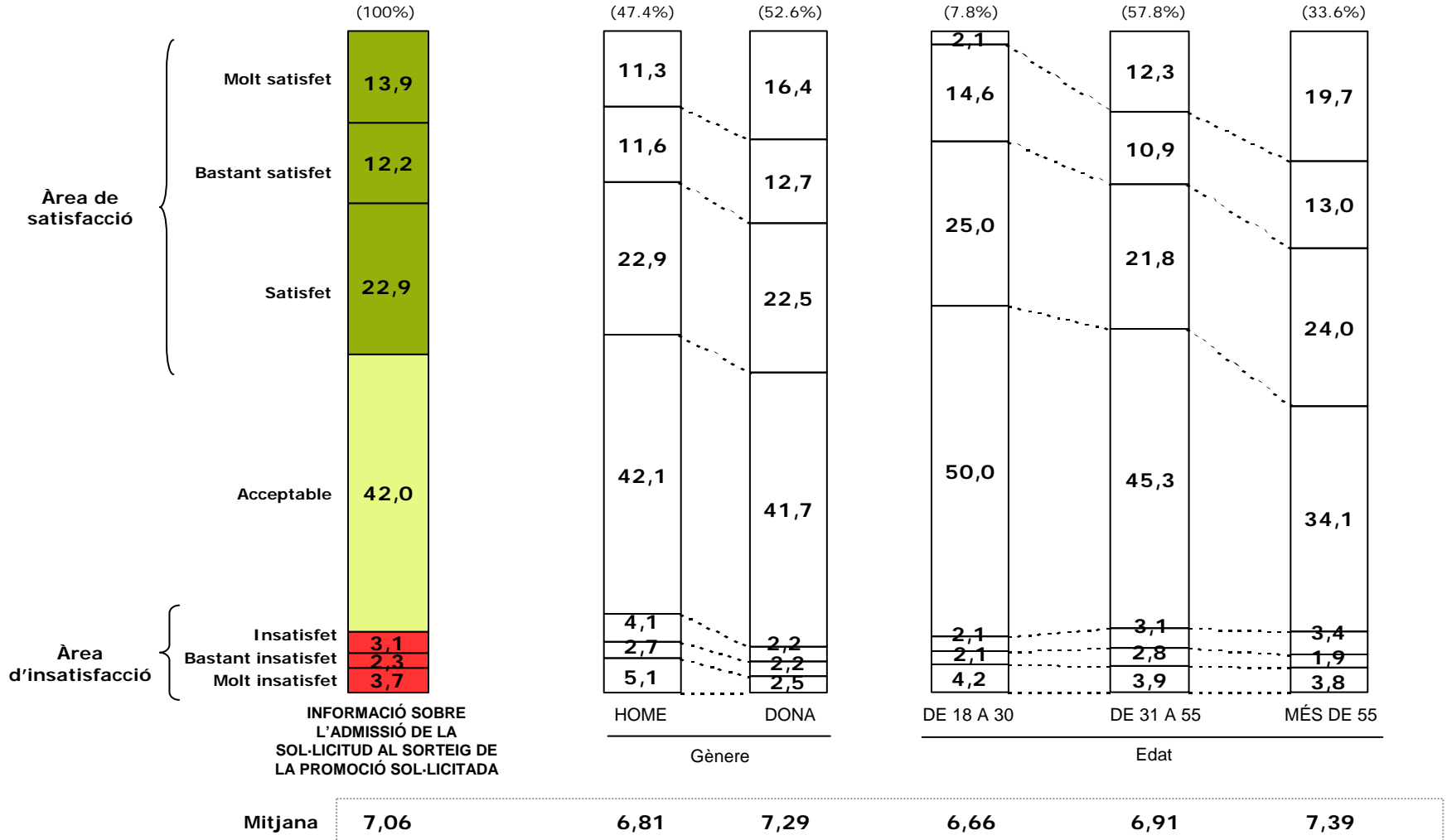
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=617

P.6

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

Resultats en %



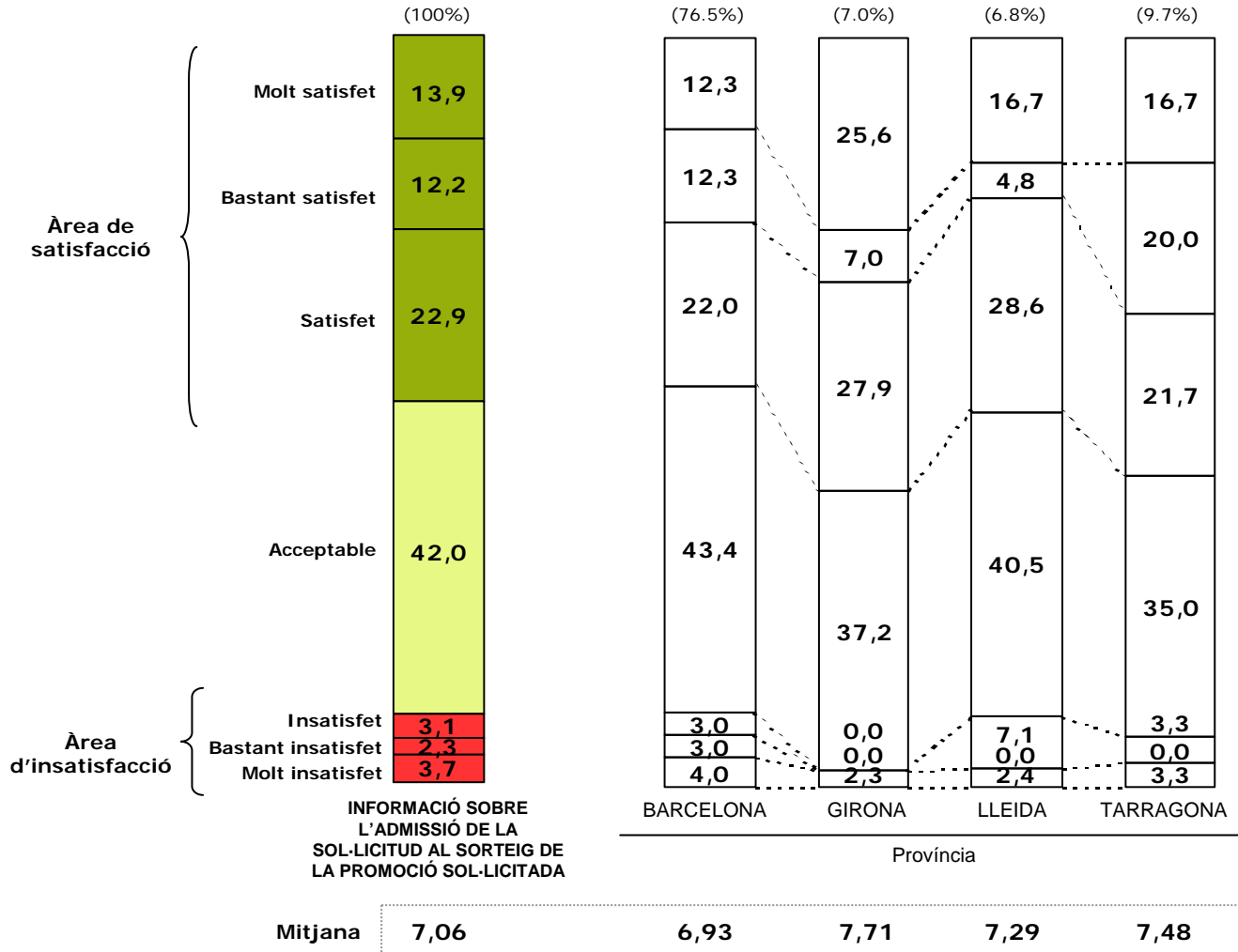
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=617

P.6

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

Resultats en %



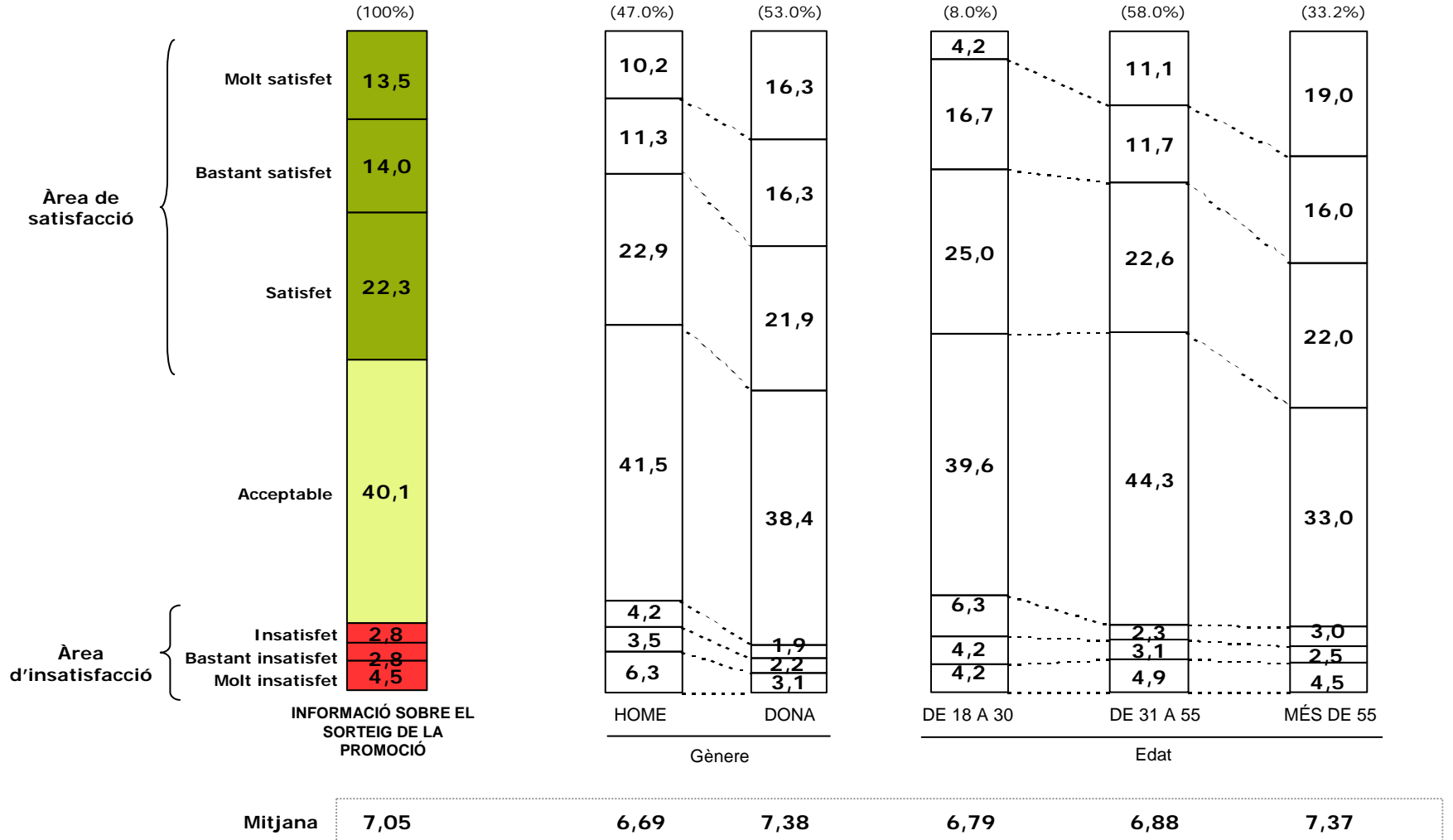
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=601

P.6

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

Resultats en %



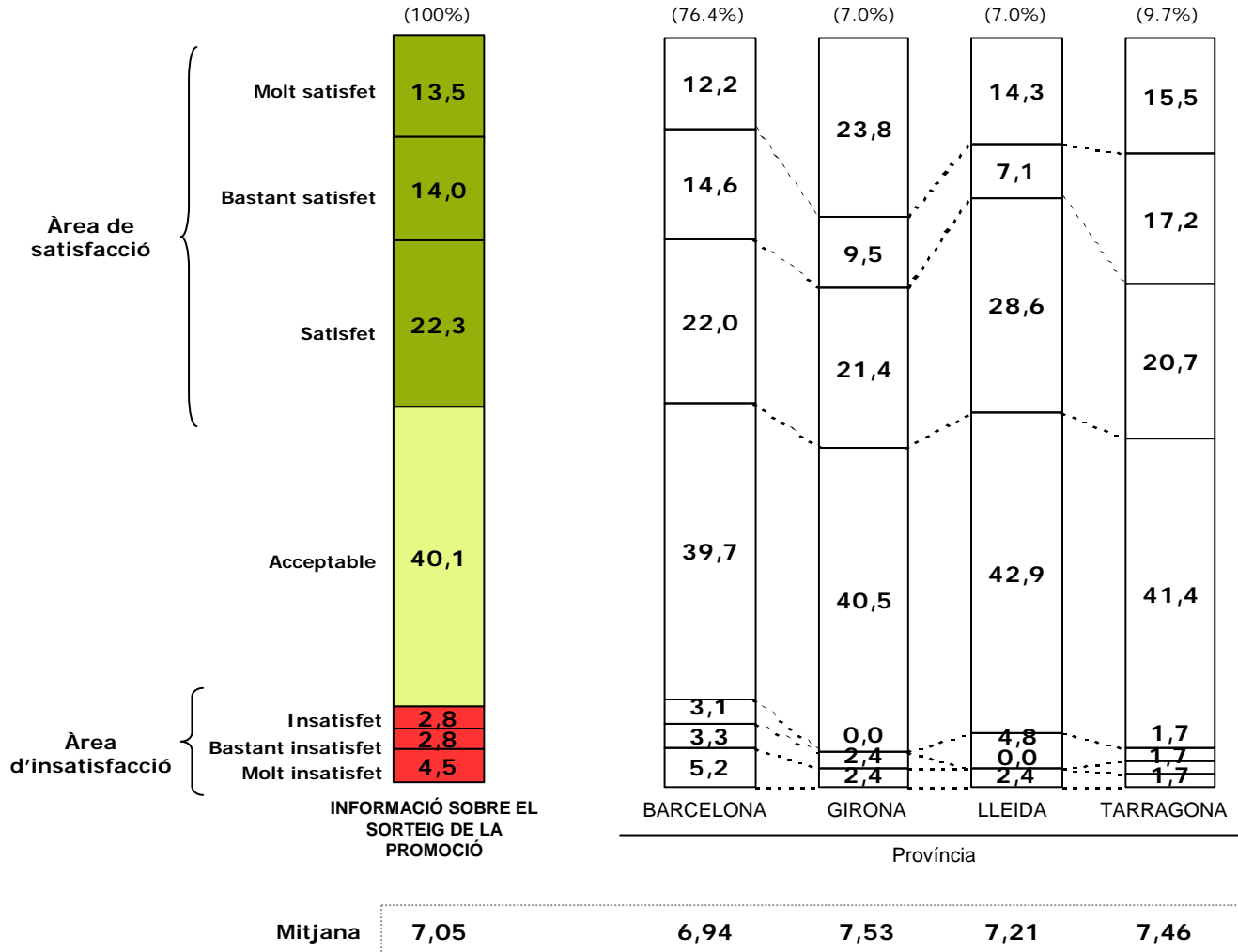
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=601

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

Resultats en %

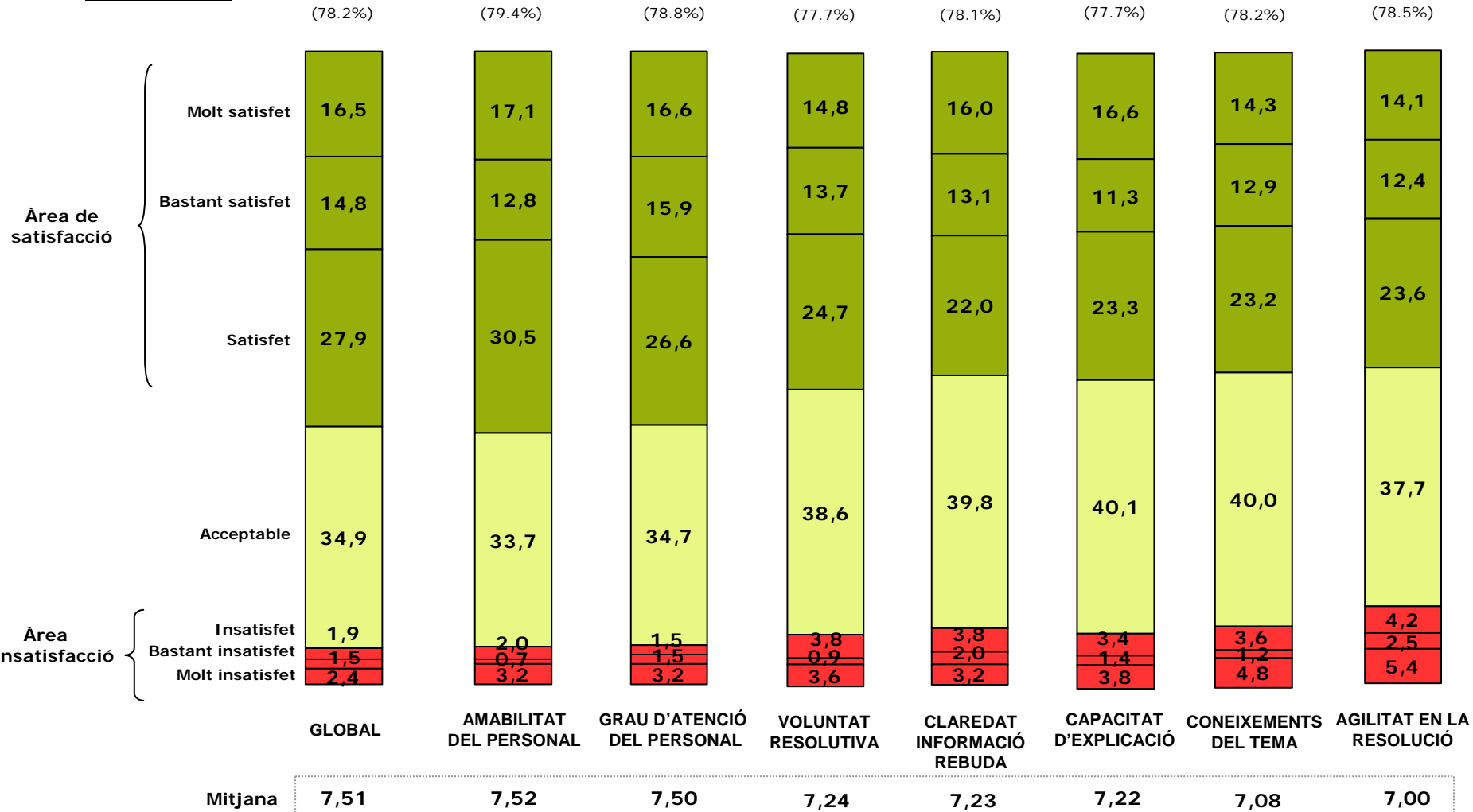


PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.7 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VA TOCAR L'HABITATGE ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Total entrevistats=750

Resultats en %



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

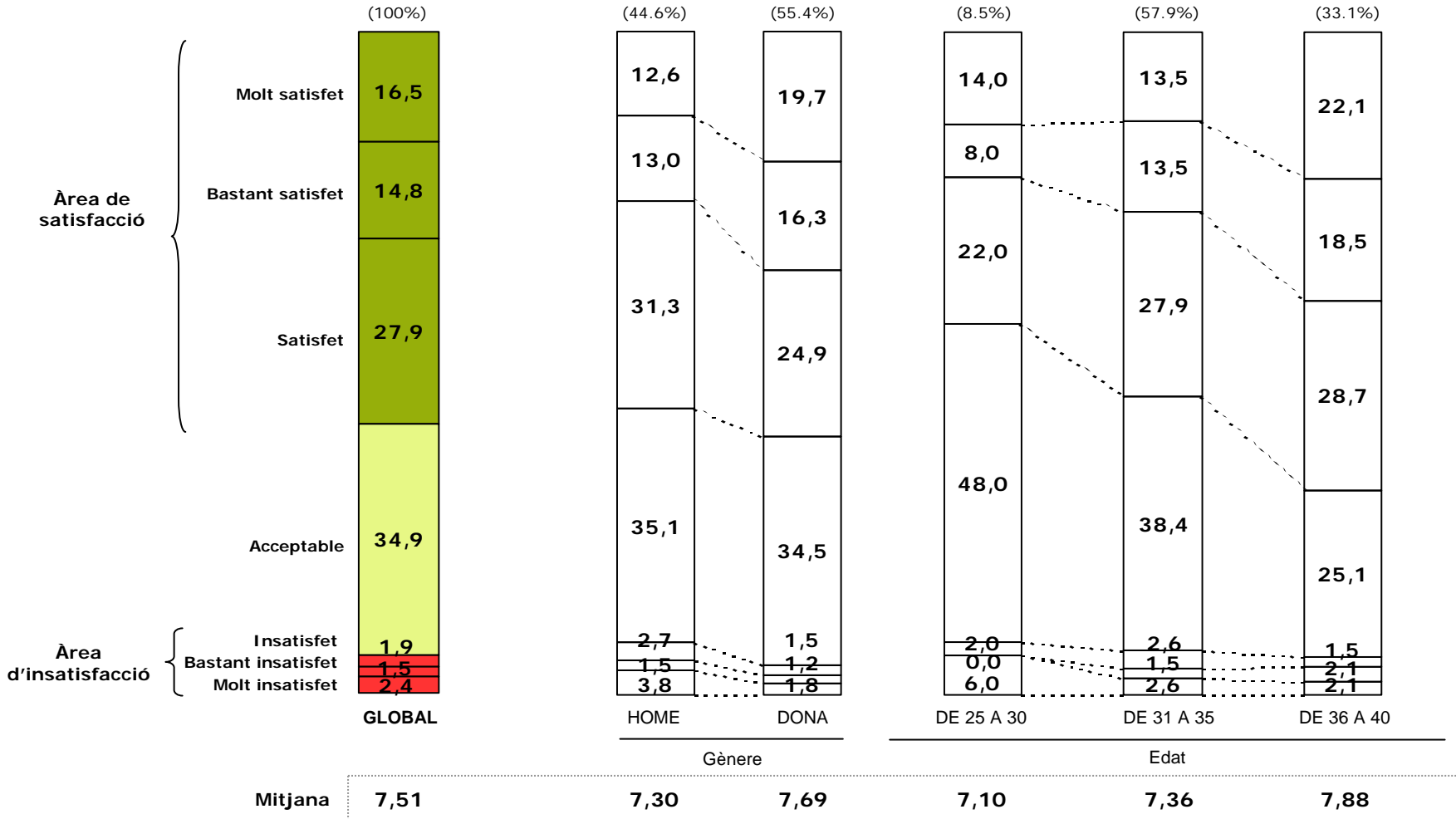
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.7

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

n: Entrevistats=587

Resultats en %

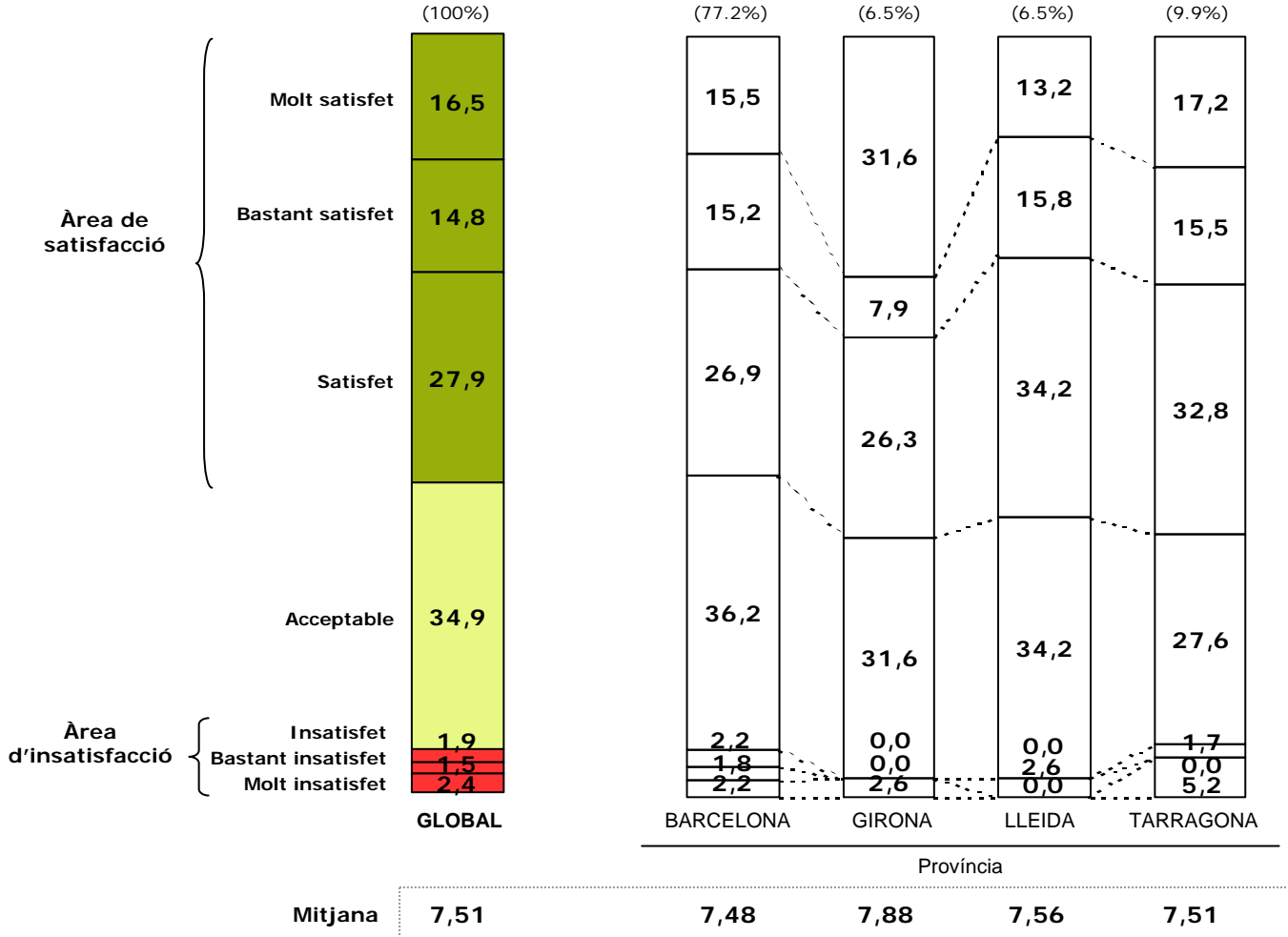


PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=587

P.7 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VA TOCAR L'HABITATGE ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



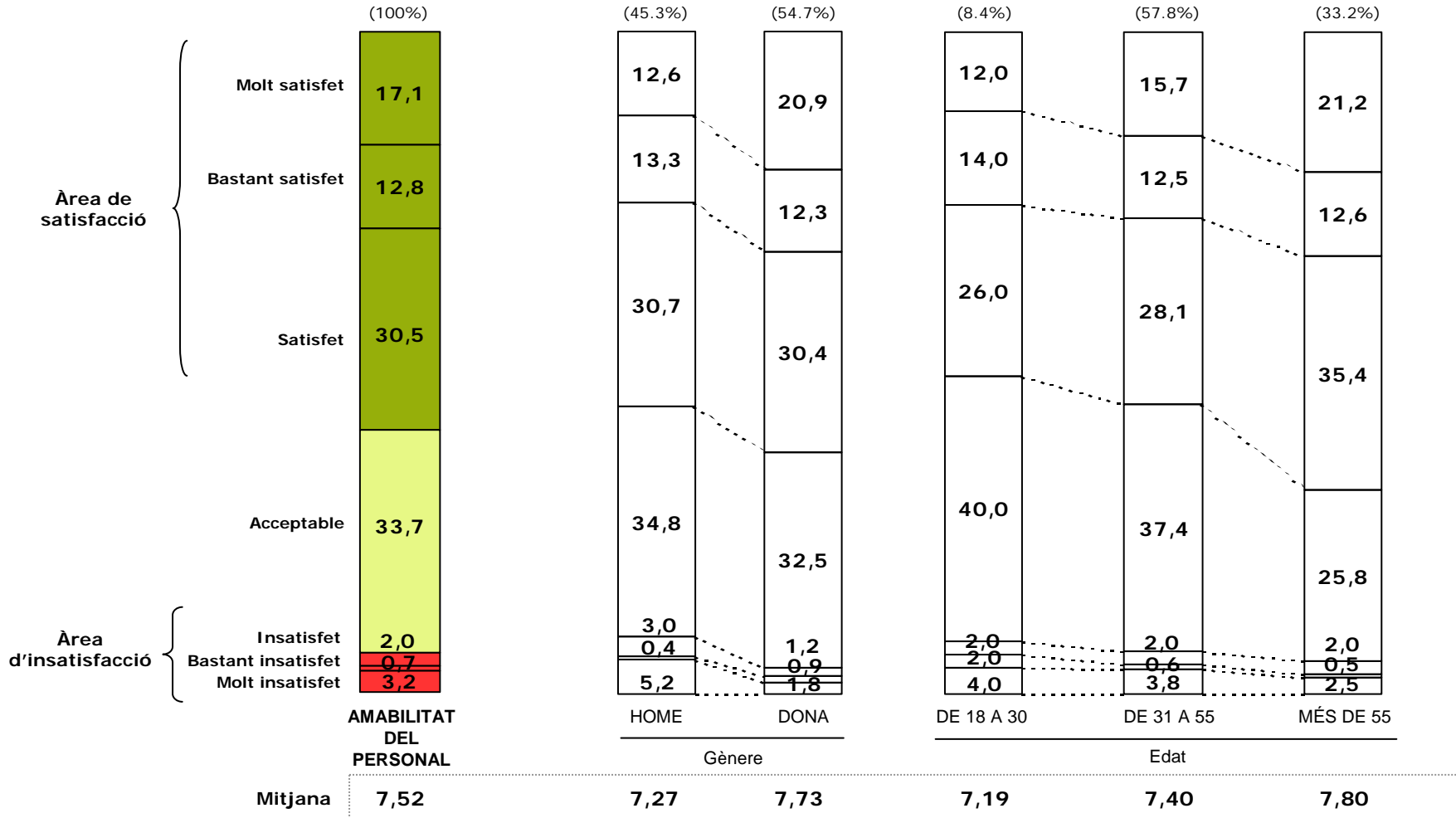
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=596

P.7

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

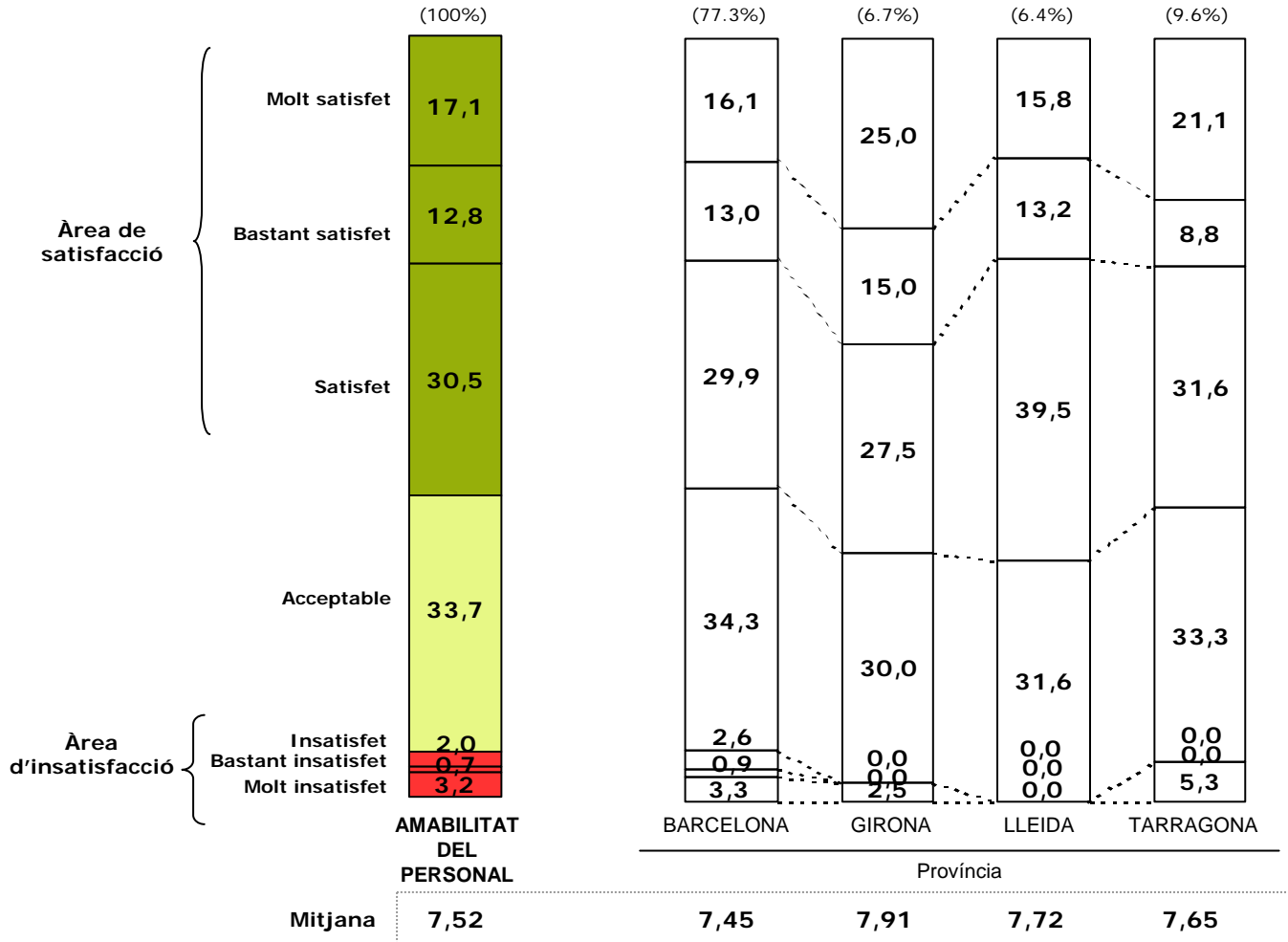
Resultats en %



PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=596

P.7 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VA TOCAR L'HABITATGE ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?
Resultats en %



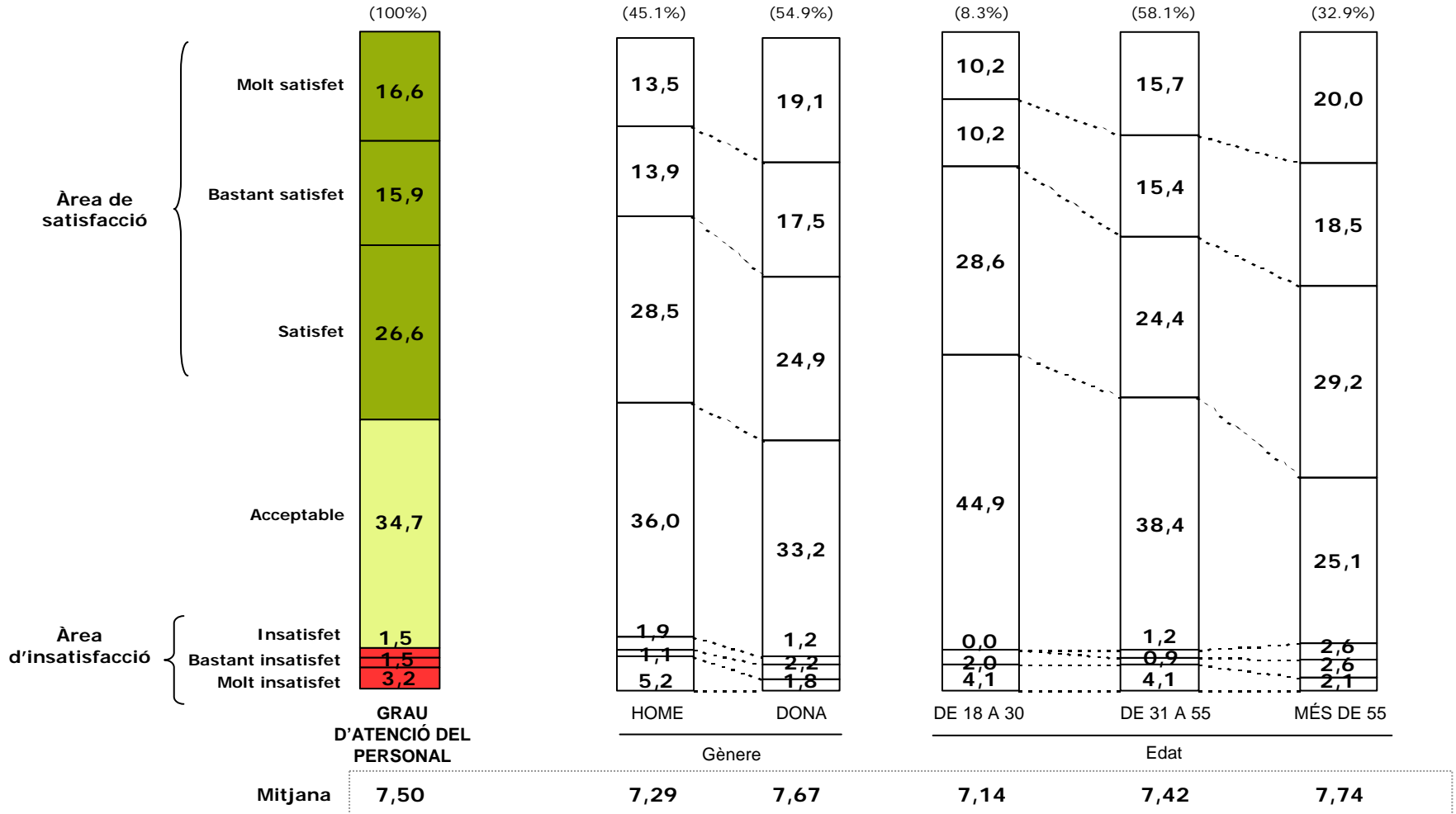
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=591

P.7

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

Resultats en %



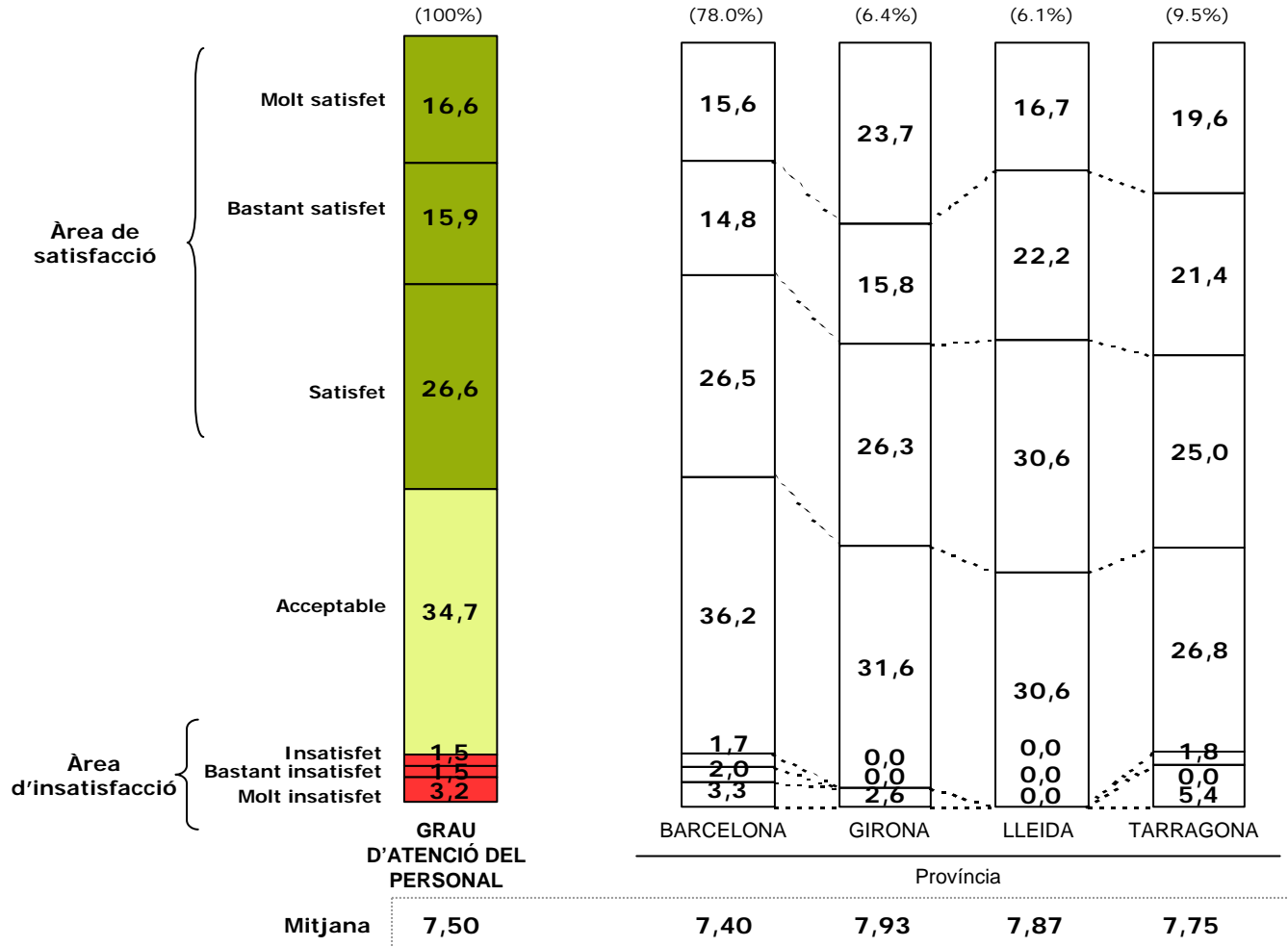
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=591

P.7

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

Resultats en %



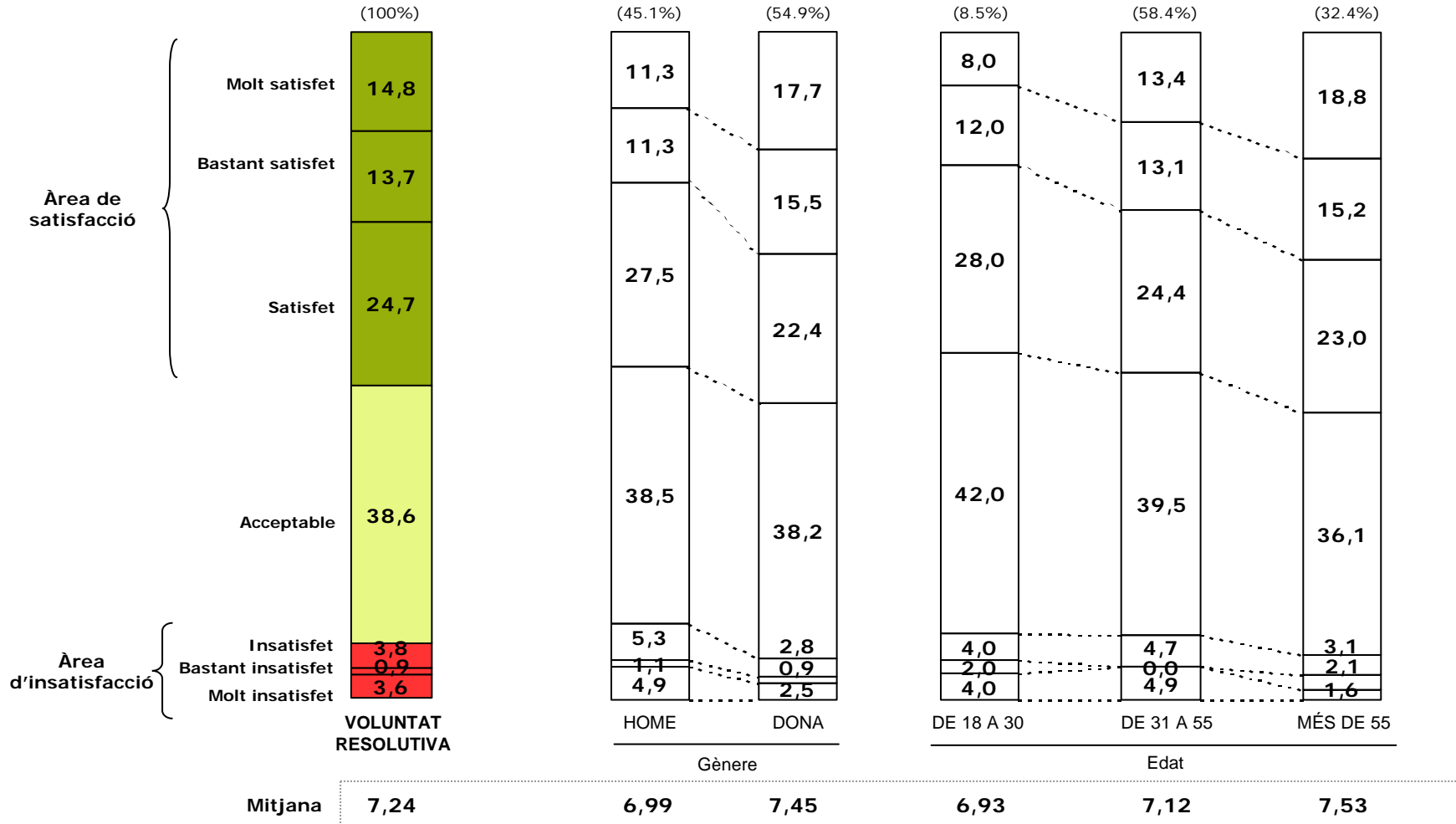
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=583

P.7

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

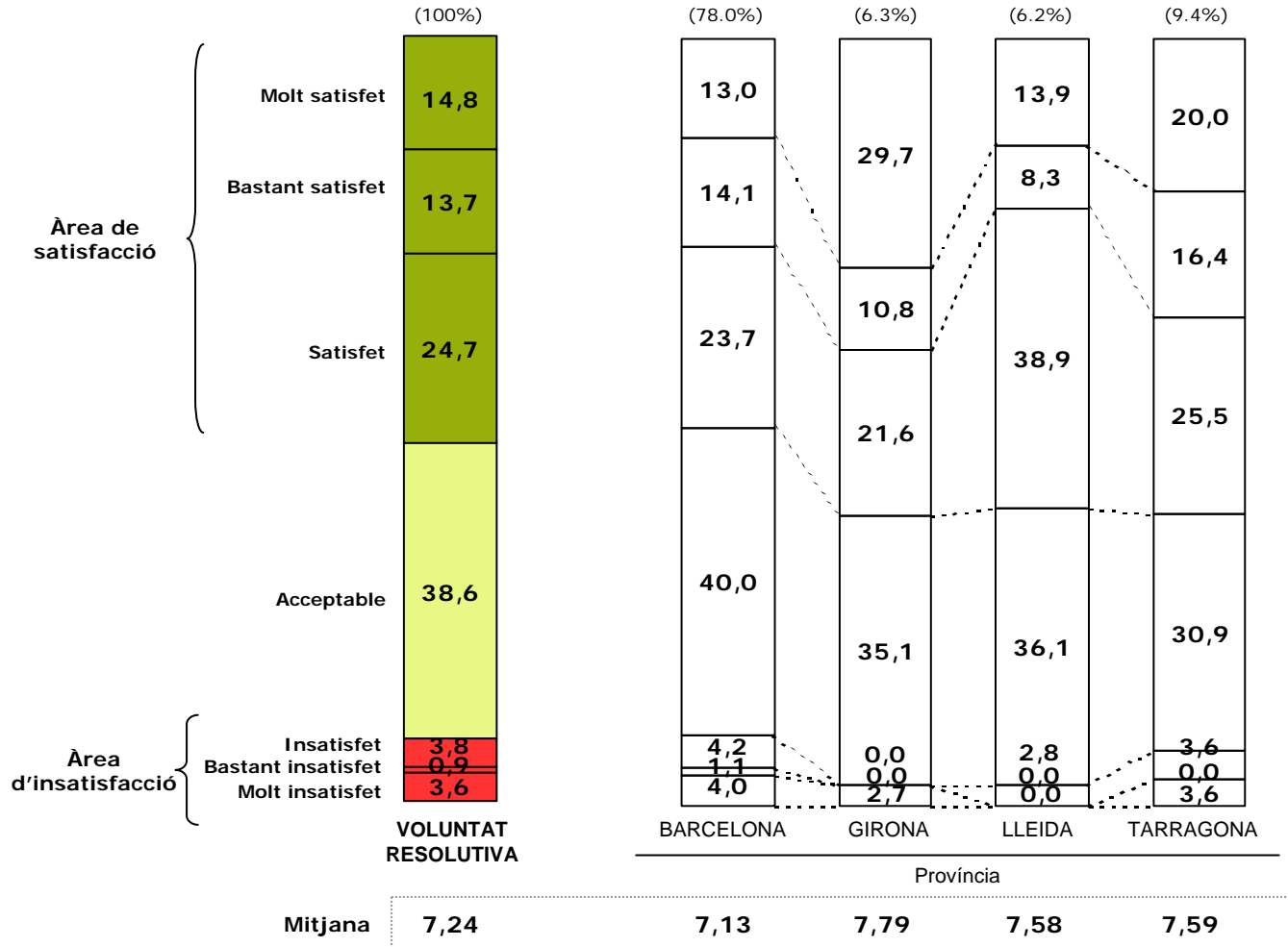
Resultats en %



PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=583

P.7 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VA TOCAR L'HABITATGE ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?
Resultats en %



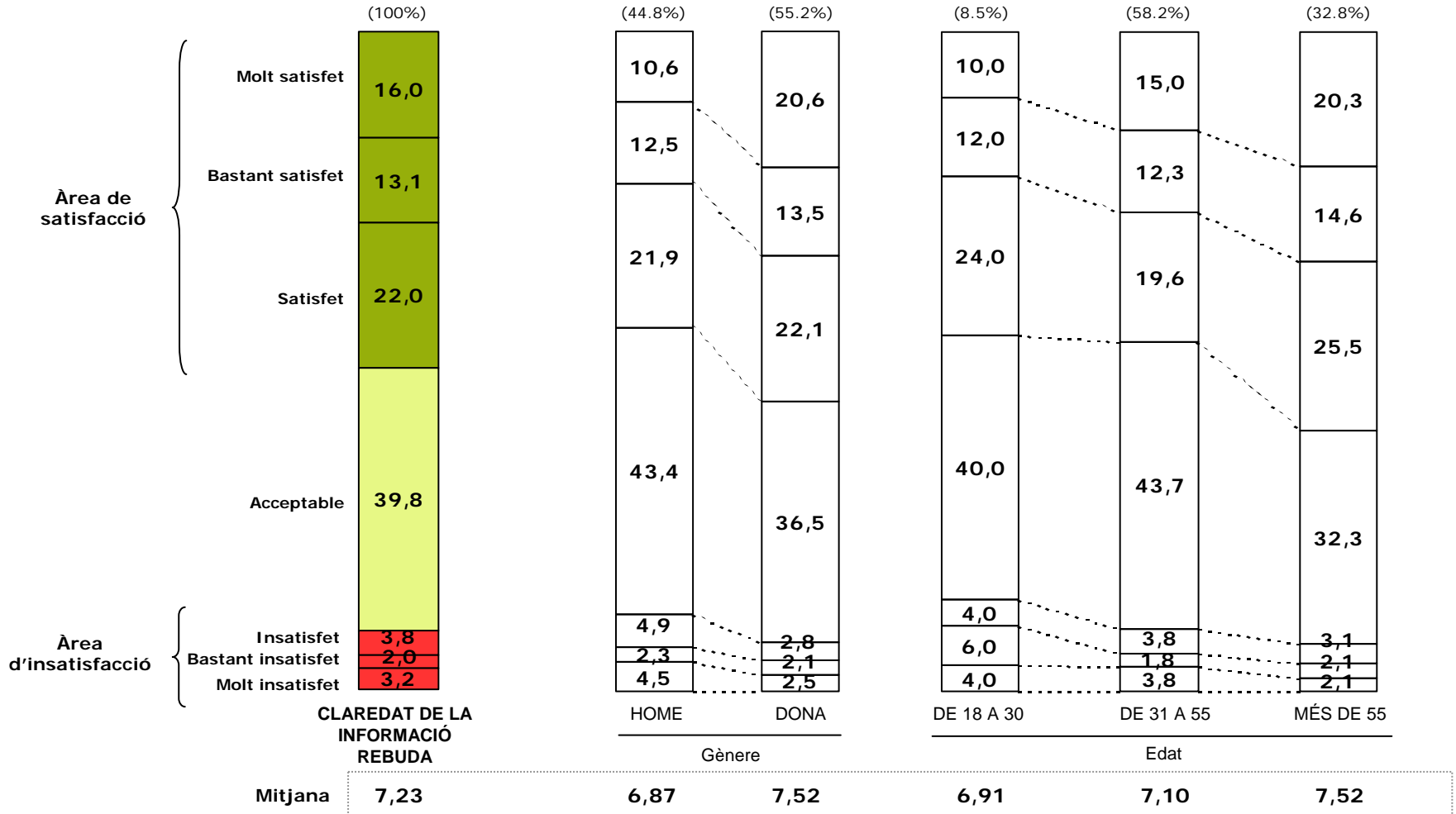
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=586

P.7

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

Resultats en %



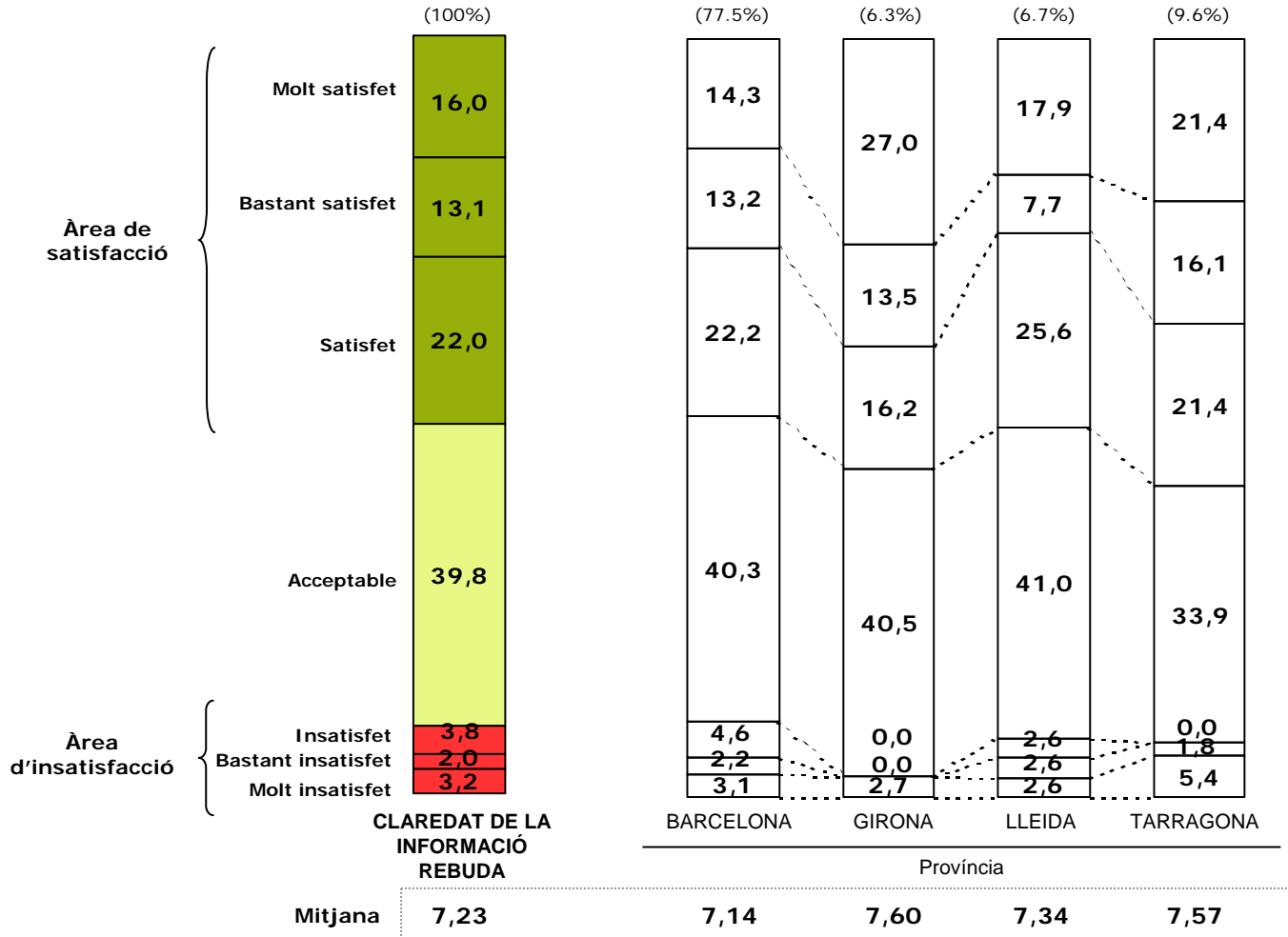
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=586

P.7

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

Resultats en %



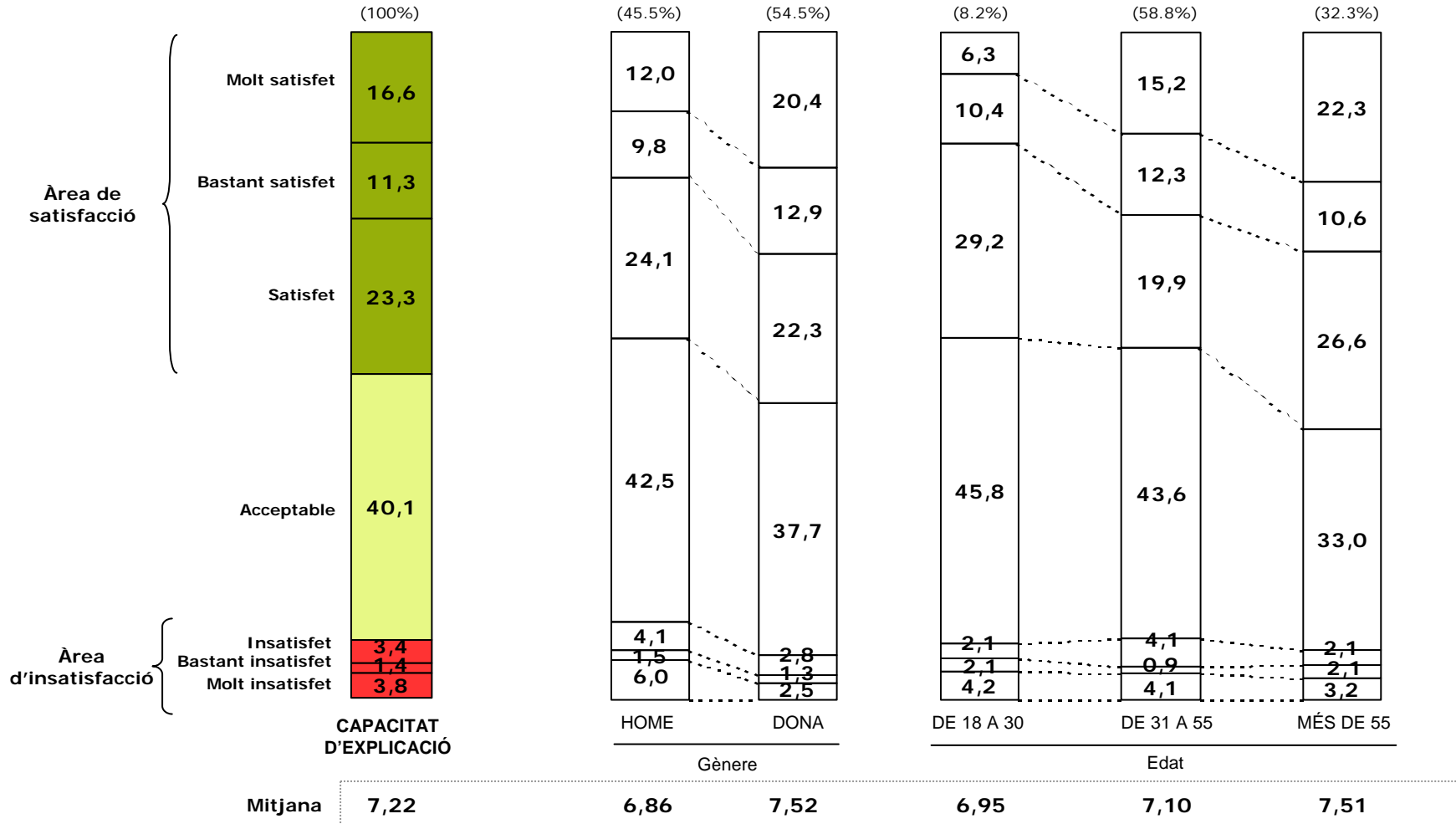
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=583

P.7

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

Resultats en %



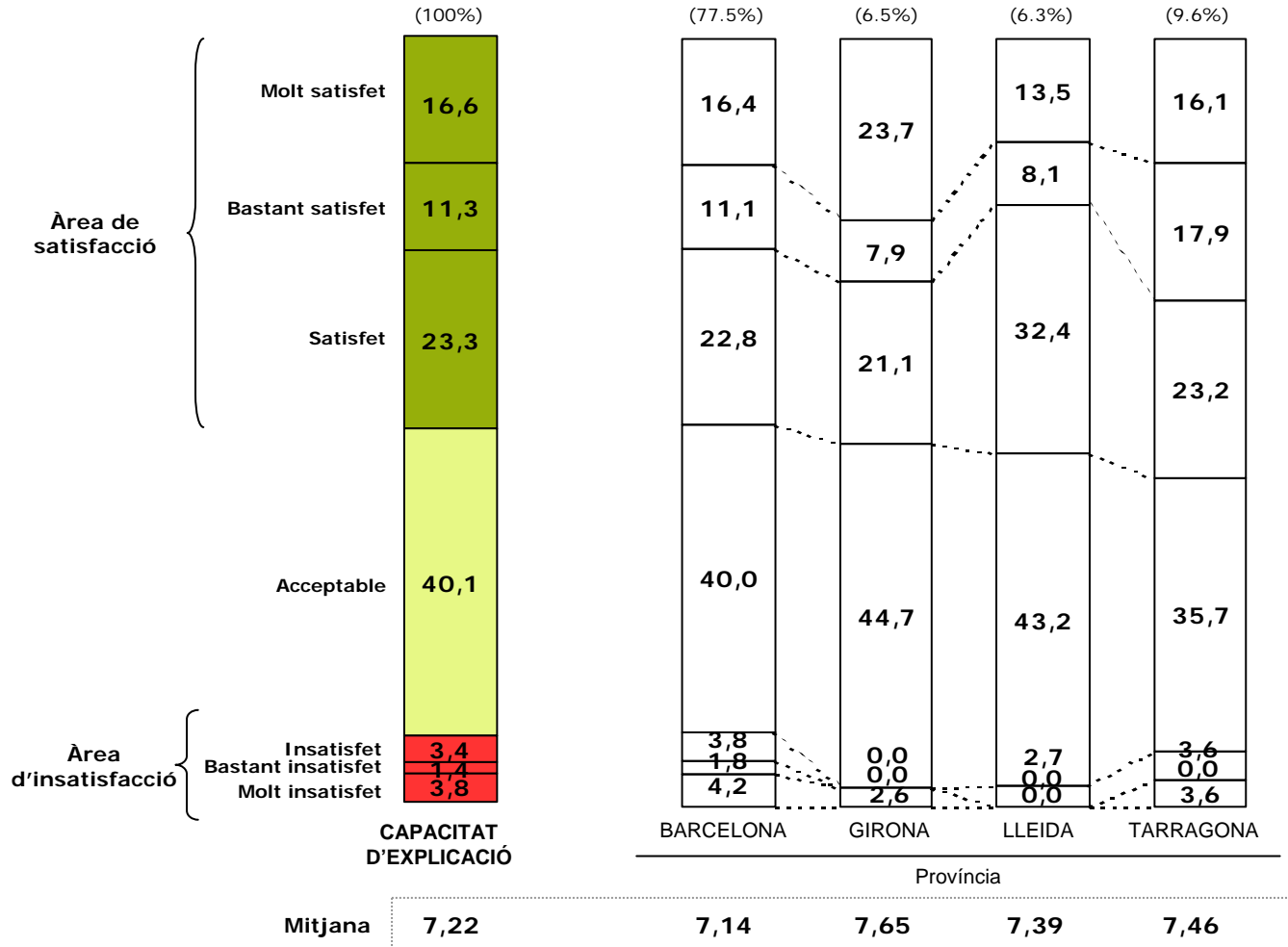
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=583

P.7

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

Resultats en %

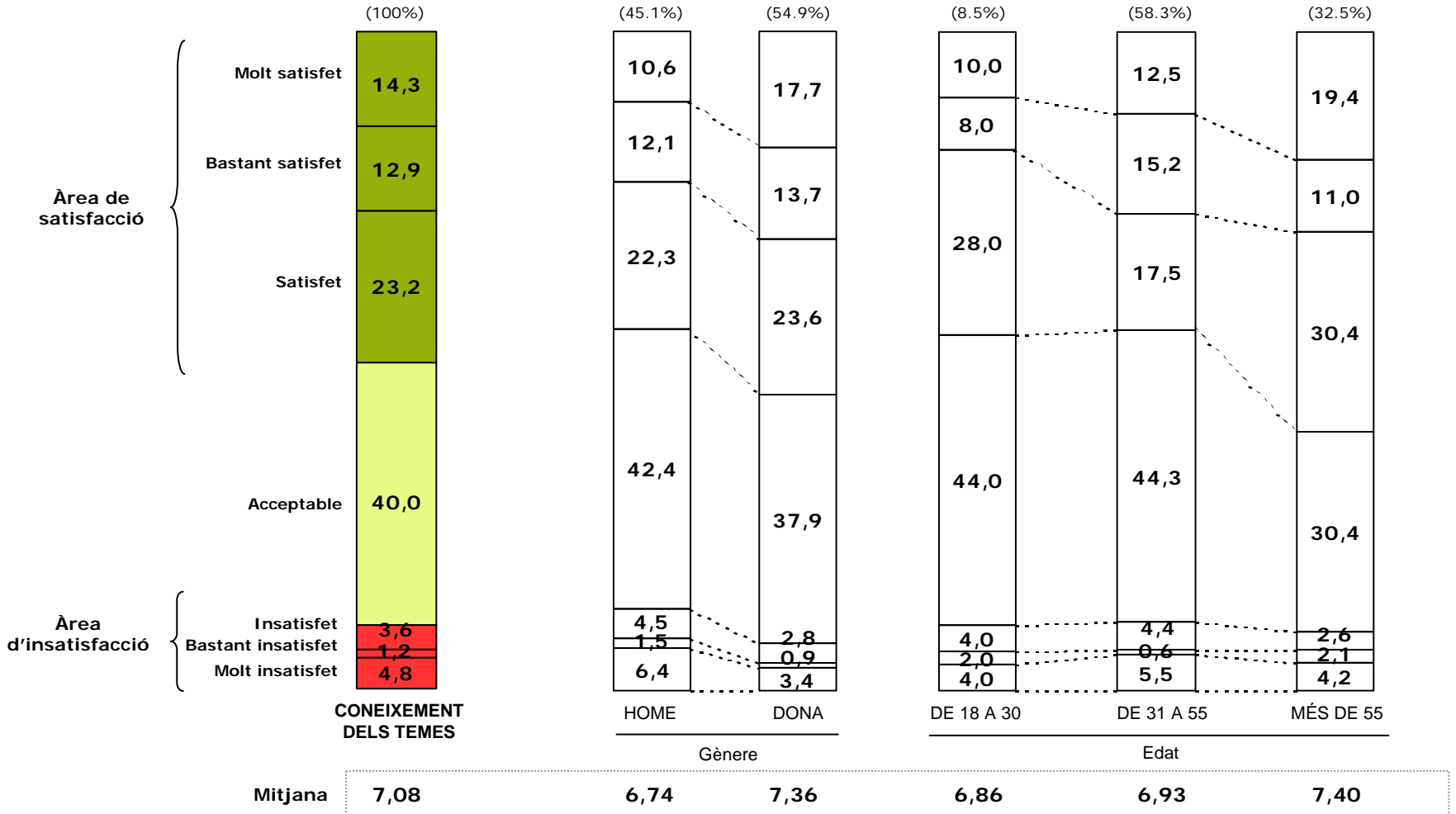


PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=587

P.7 PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES PER PART D'ADIGSA FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VA TOCAR L'HABITATGE ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



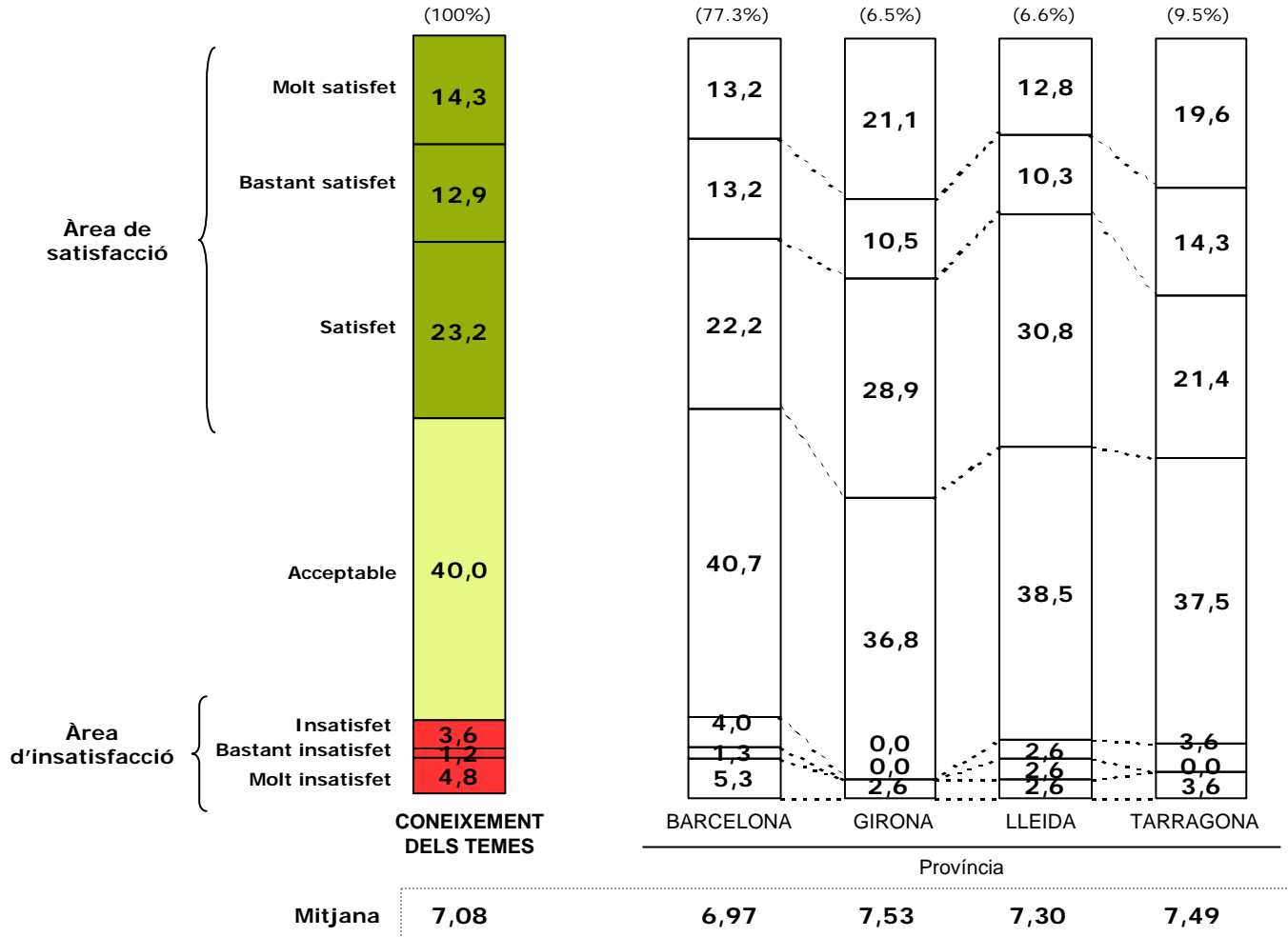
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=587

P.7

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

Resultats en %



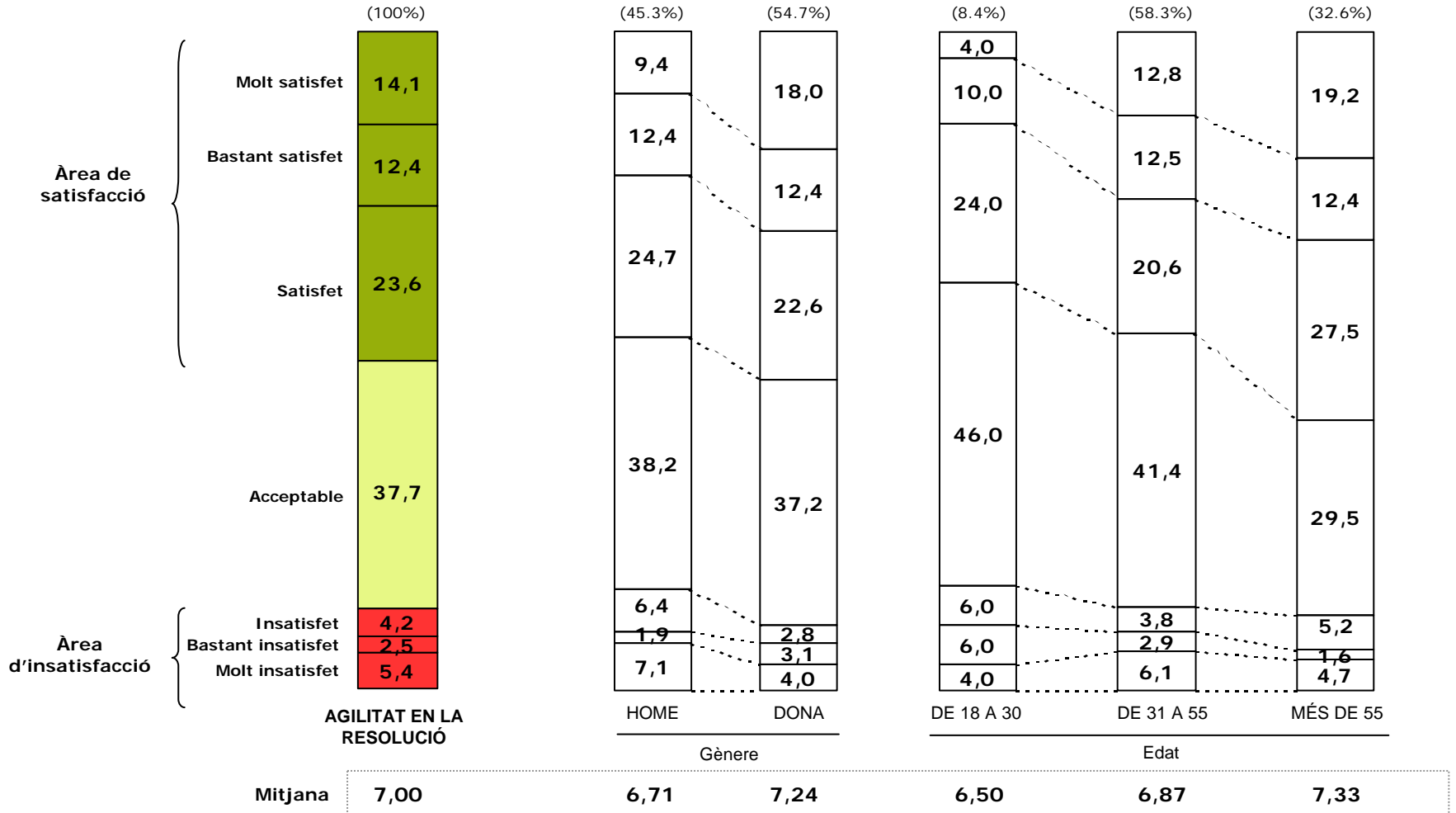
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.7

n: Entrevistats=589

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

Resultats en %



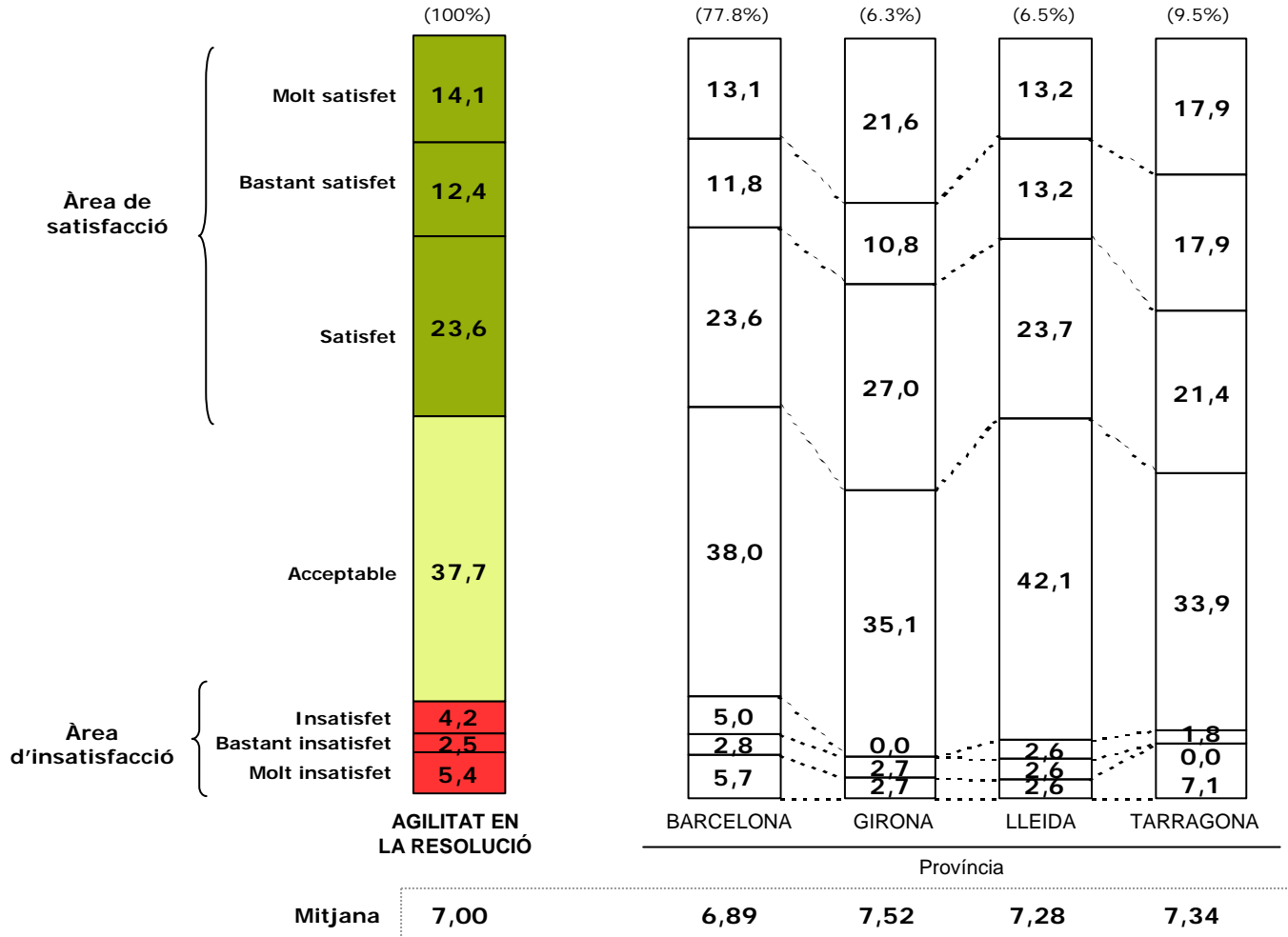
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=589

P.7

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

Resultats en %



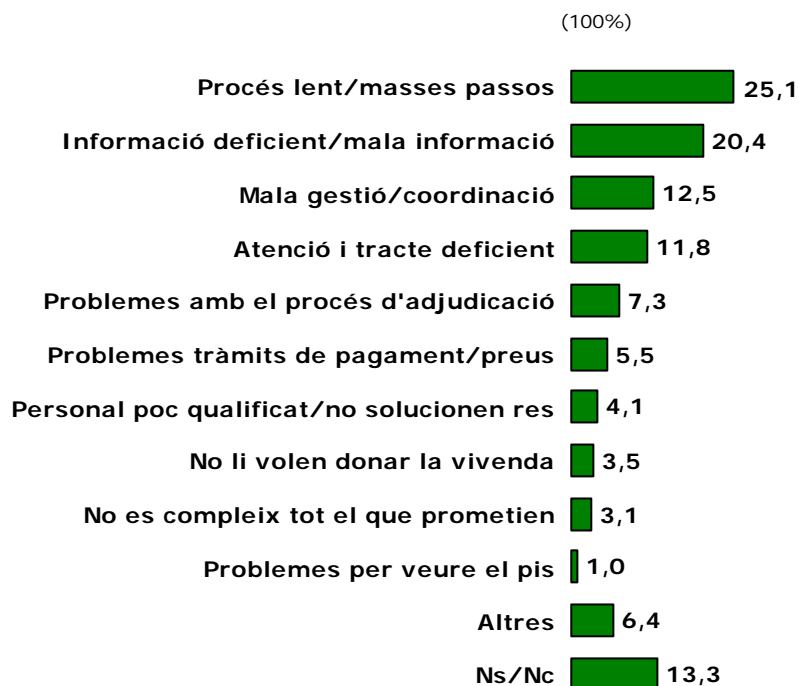
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Satisfacció global inferior a 7=124

P.9

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

Resultats en % de casos



PROCÉS CONTRACTE DE COMPRAVENDA

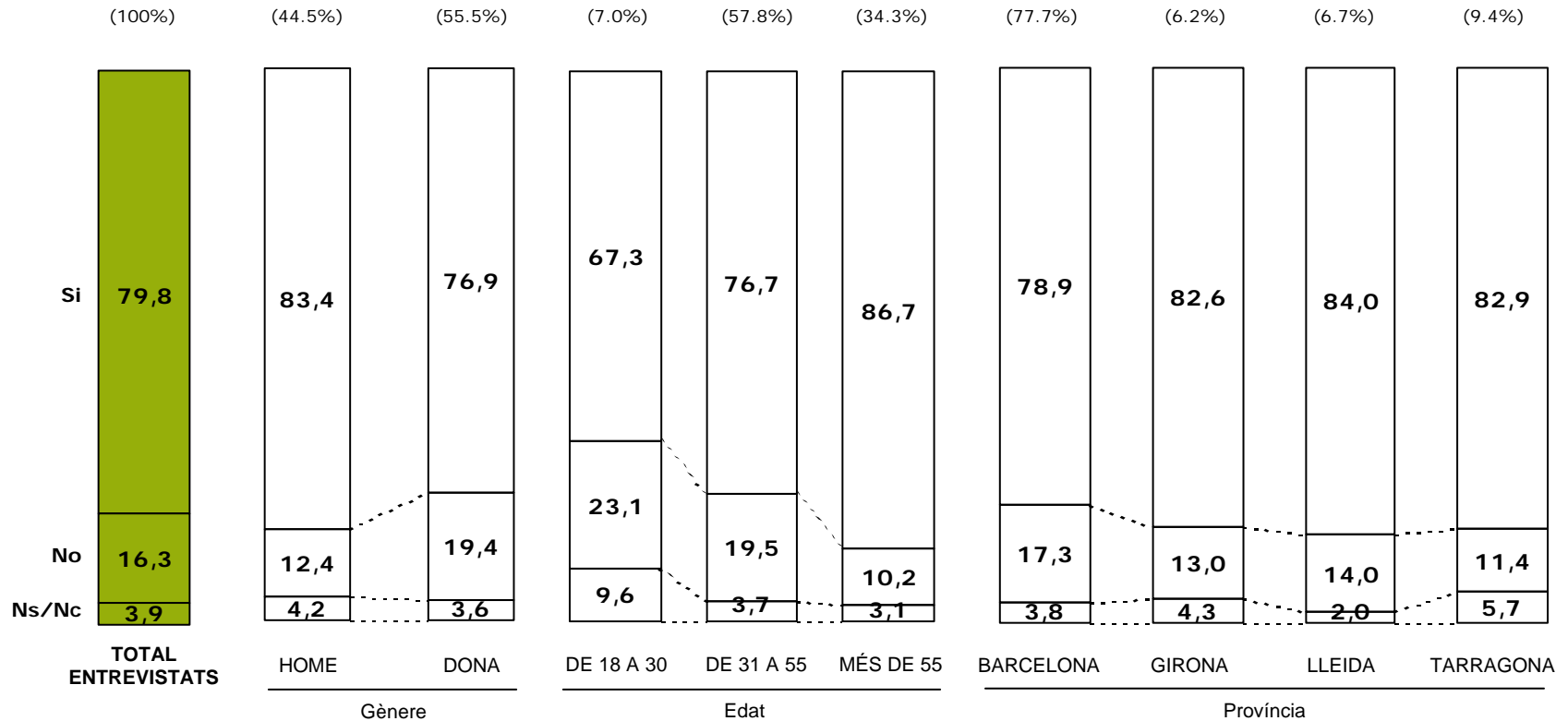
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.10

n: Entrevistats=743

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

Resultats en %



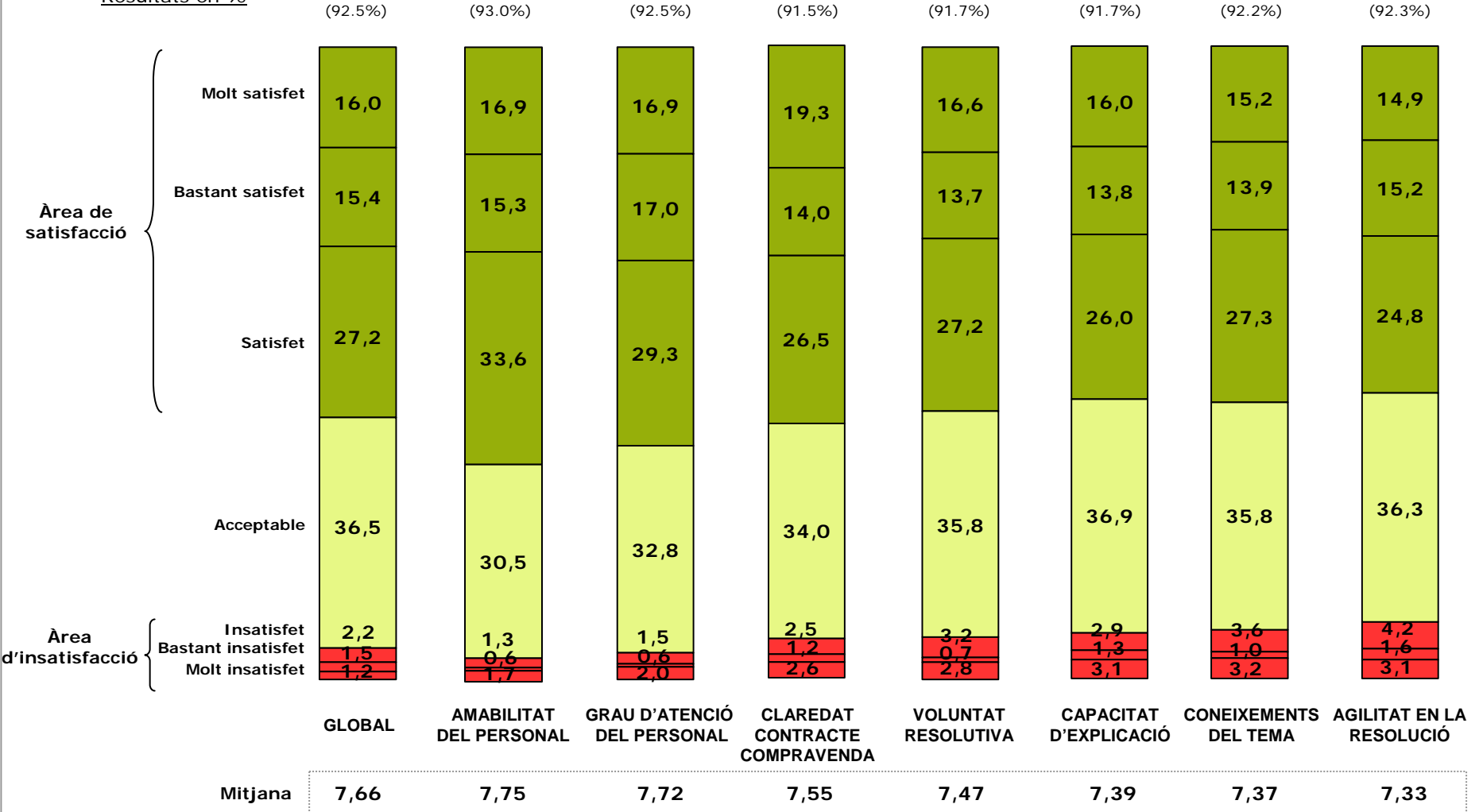
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

n: Entrevistats=743

P.11

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

Resultats en %



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

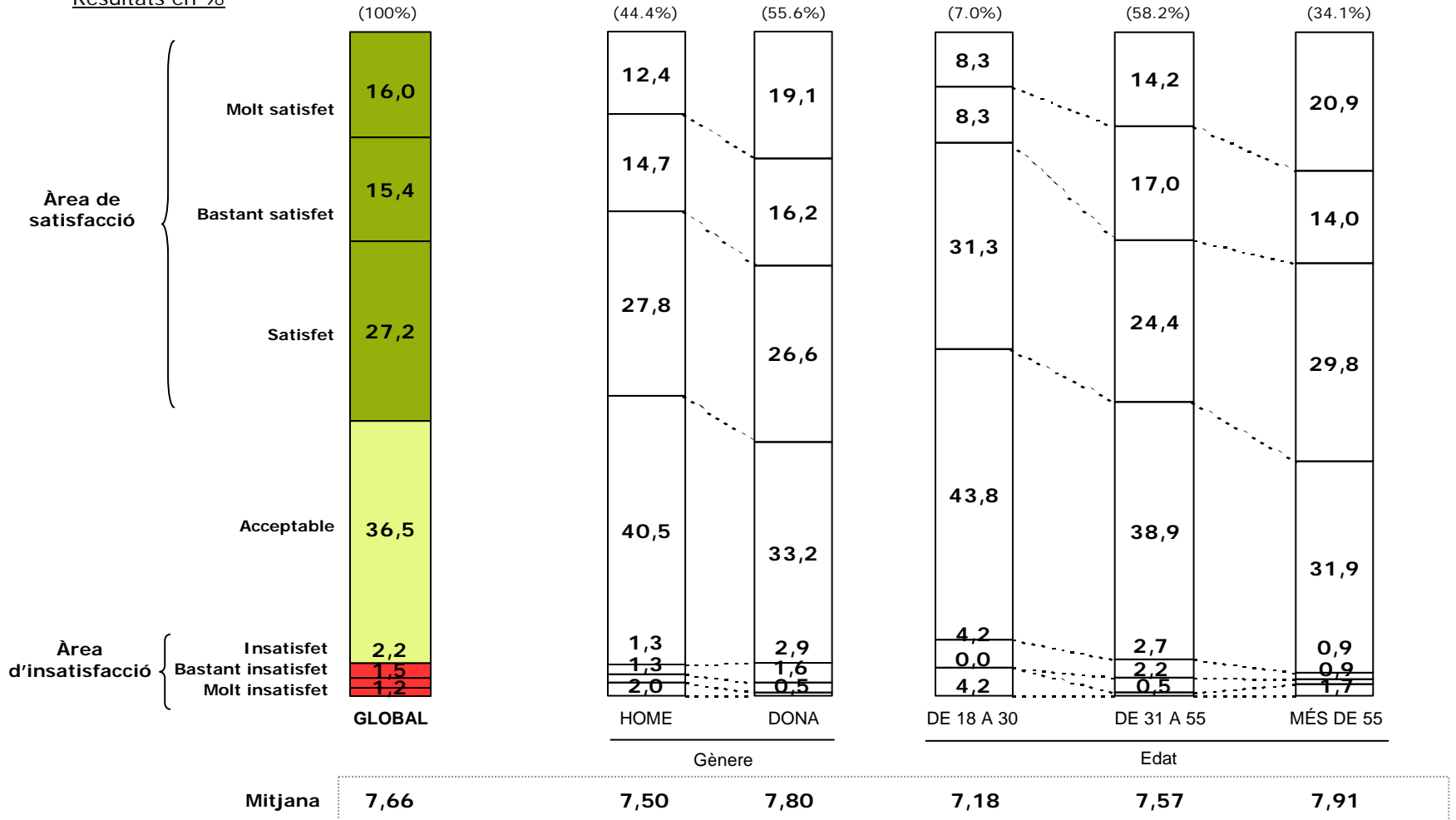
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=687

Resultats en %

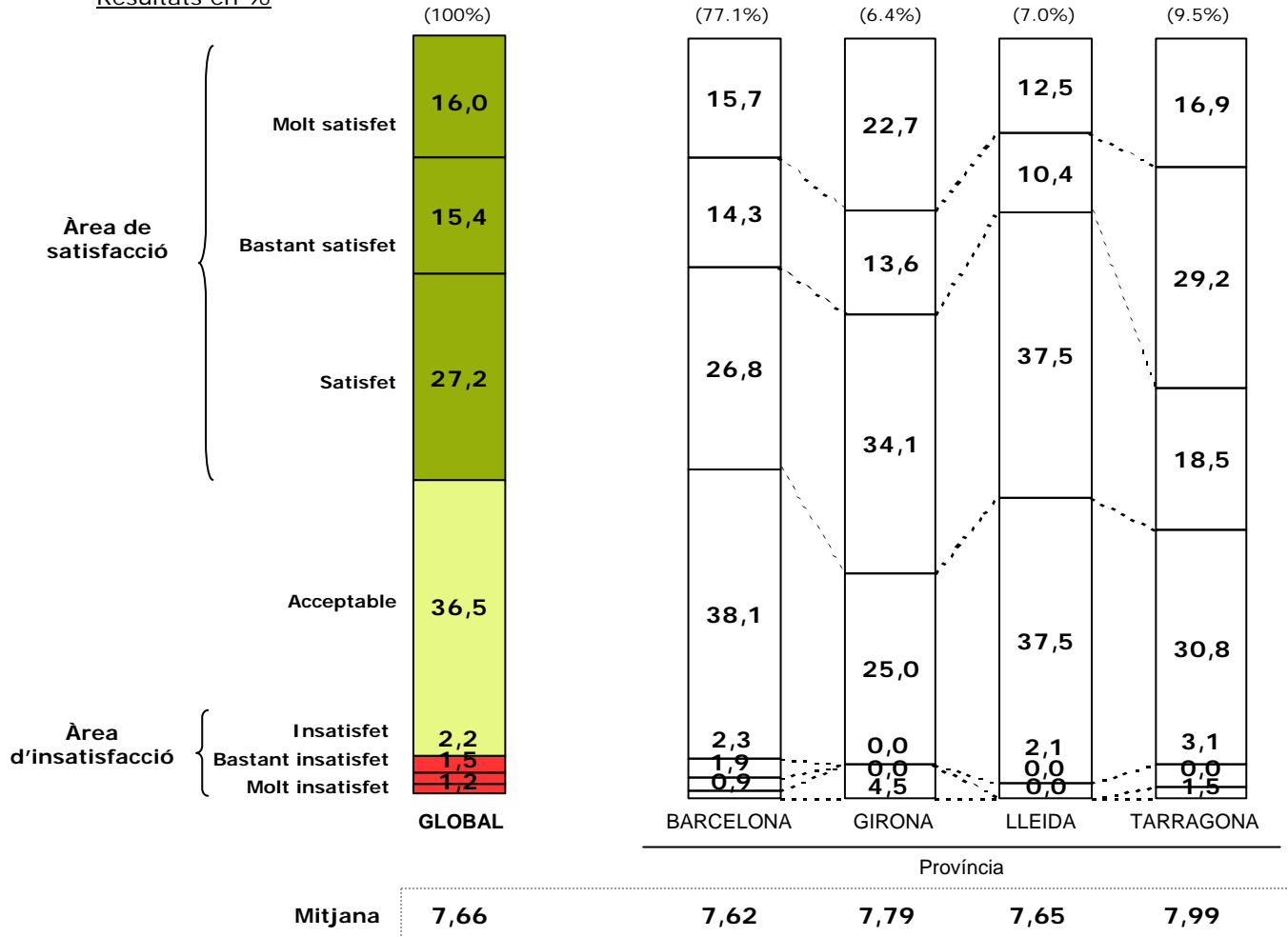


PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

n: Entrevistats=687

P.11 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



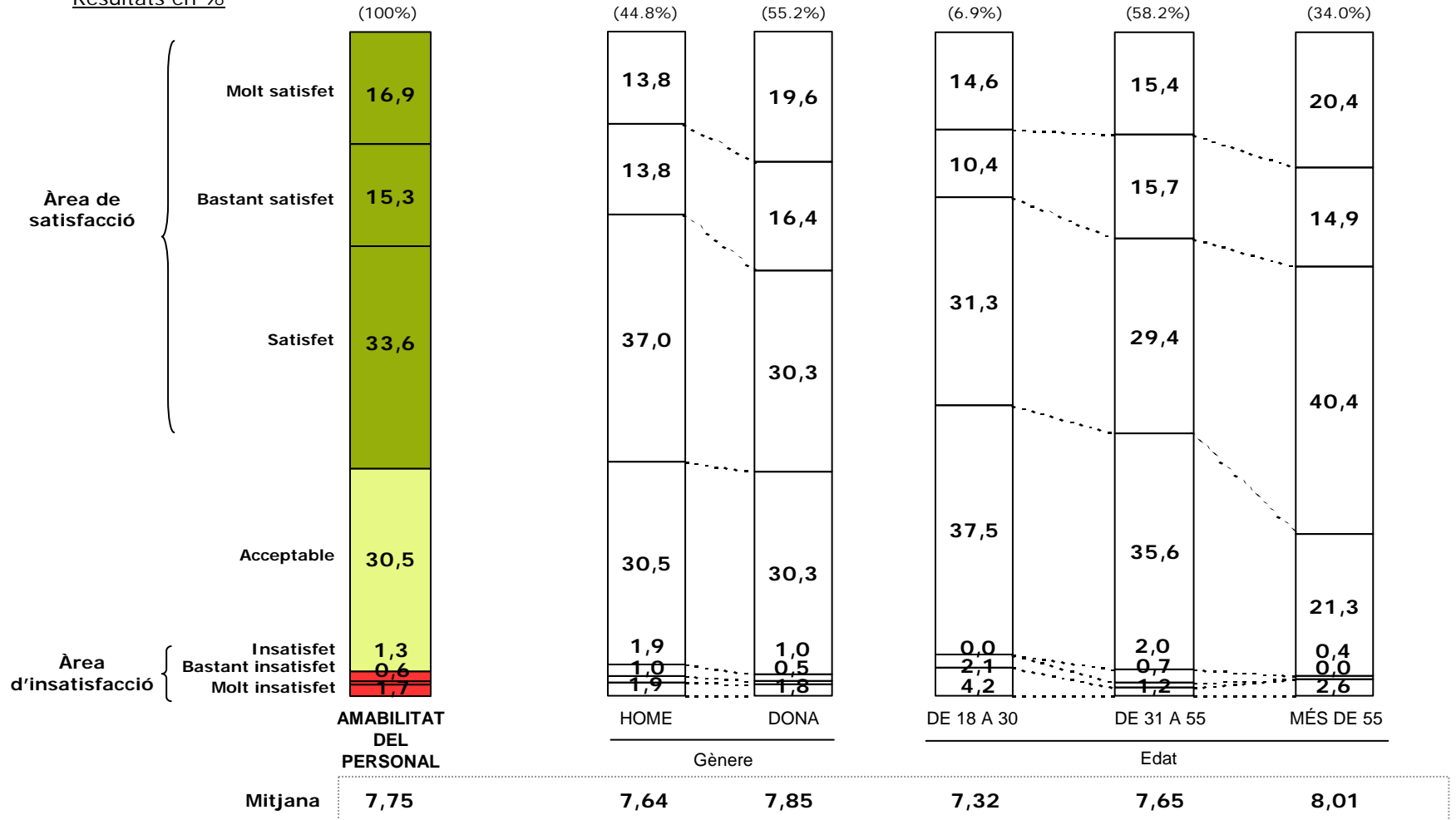
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=691

Resultats en %

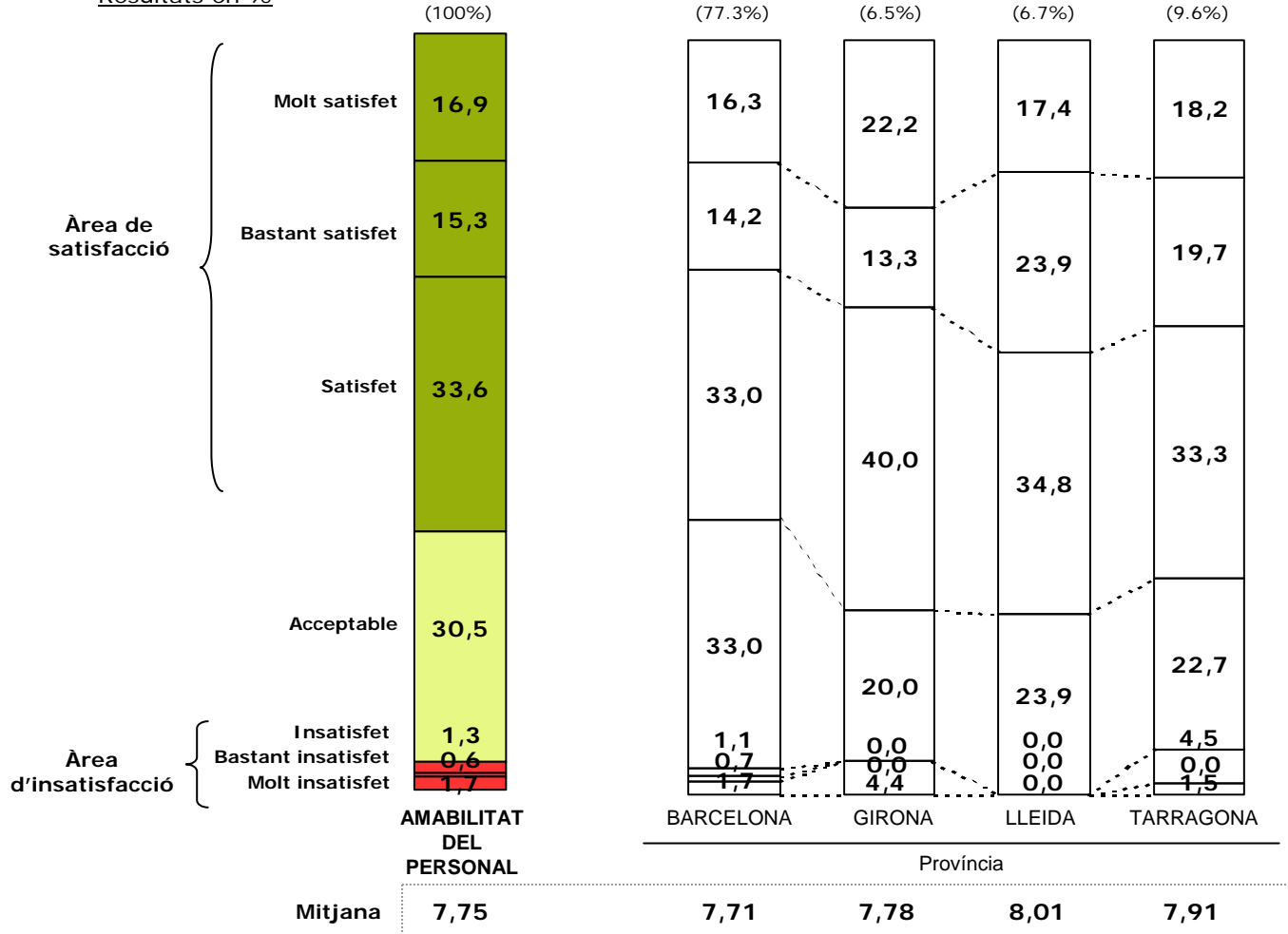


PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

n: Entrevistats=691

P.11 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



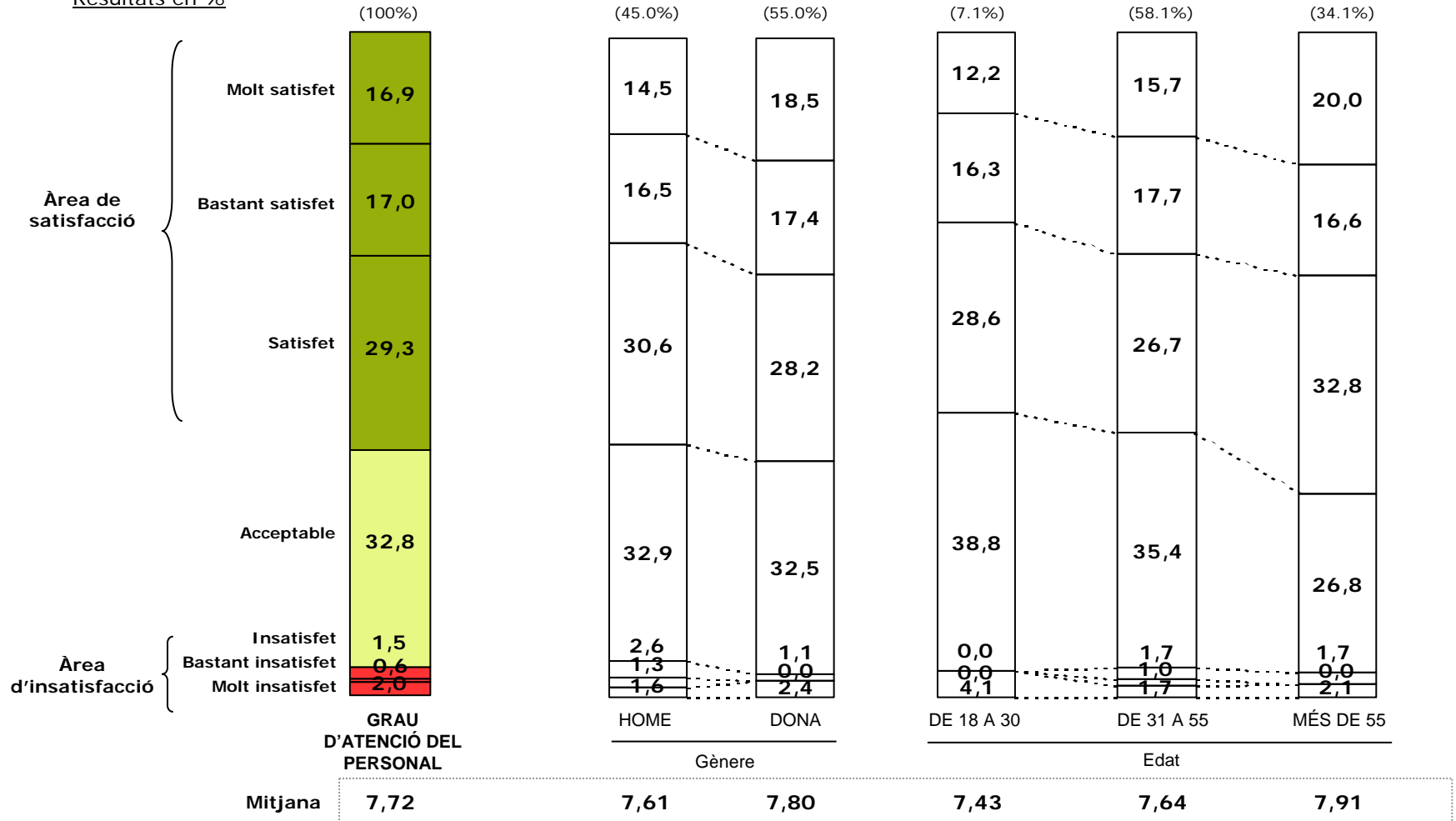
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=687

Resultats en %



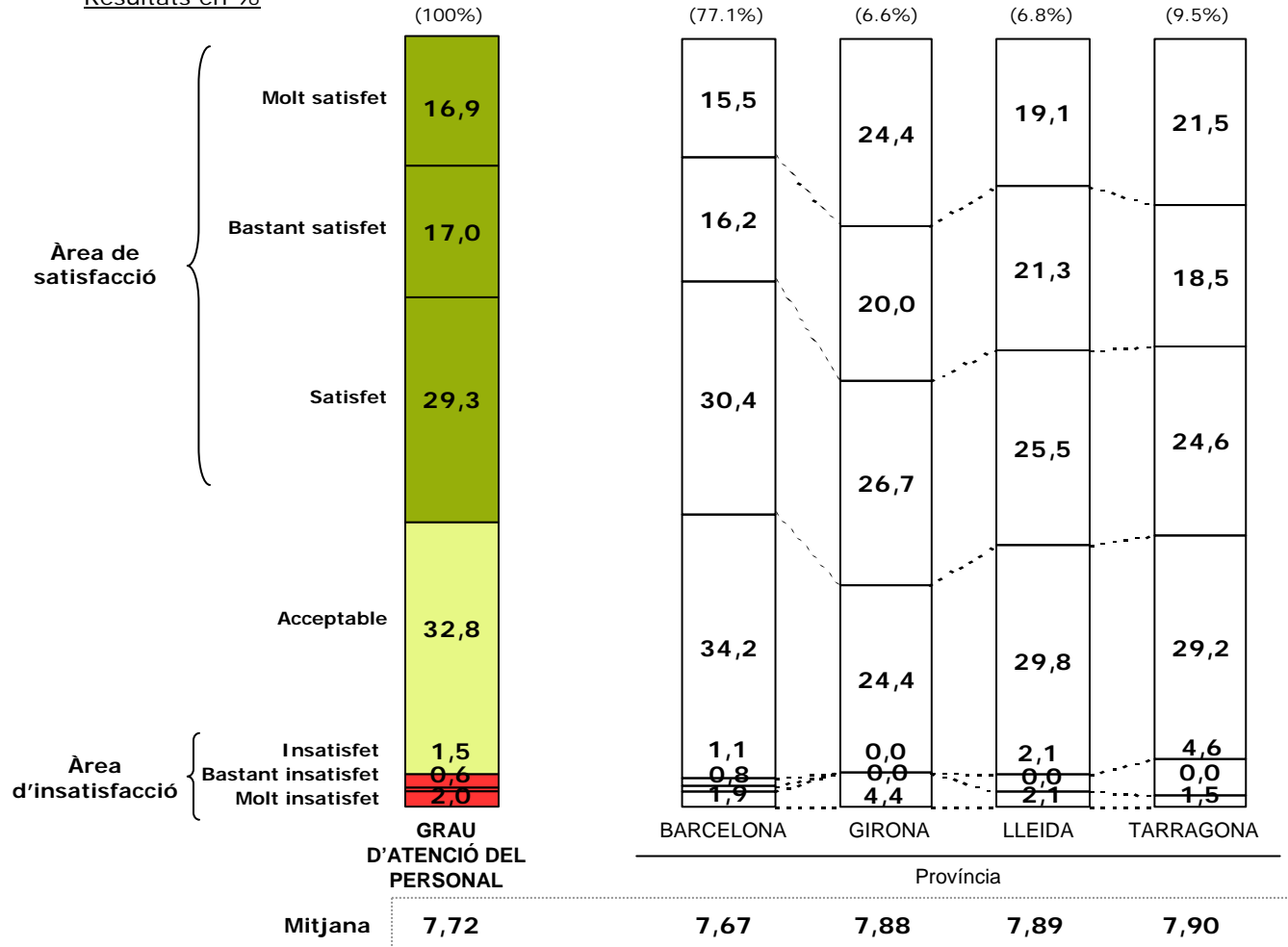
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=687

Resultats en %



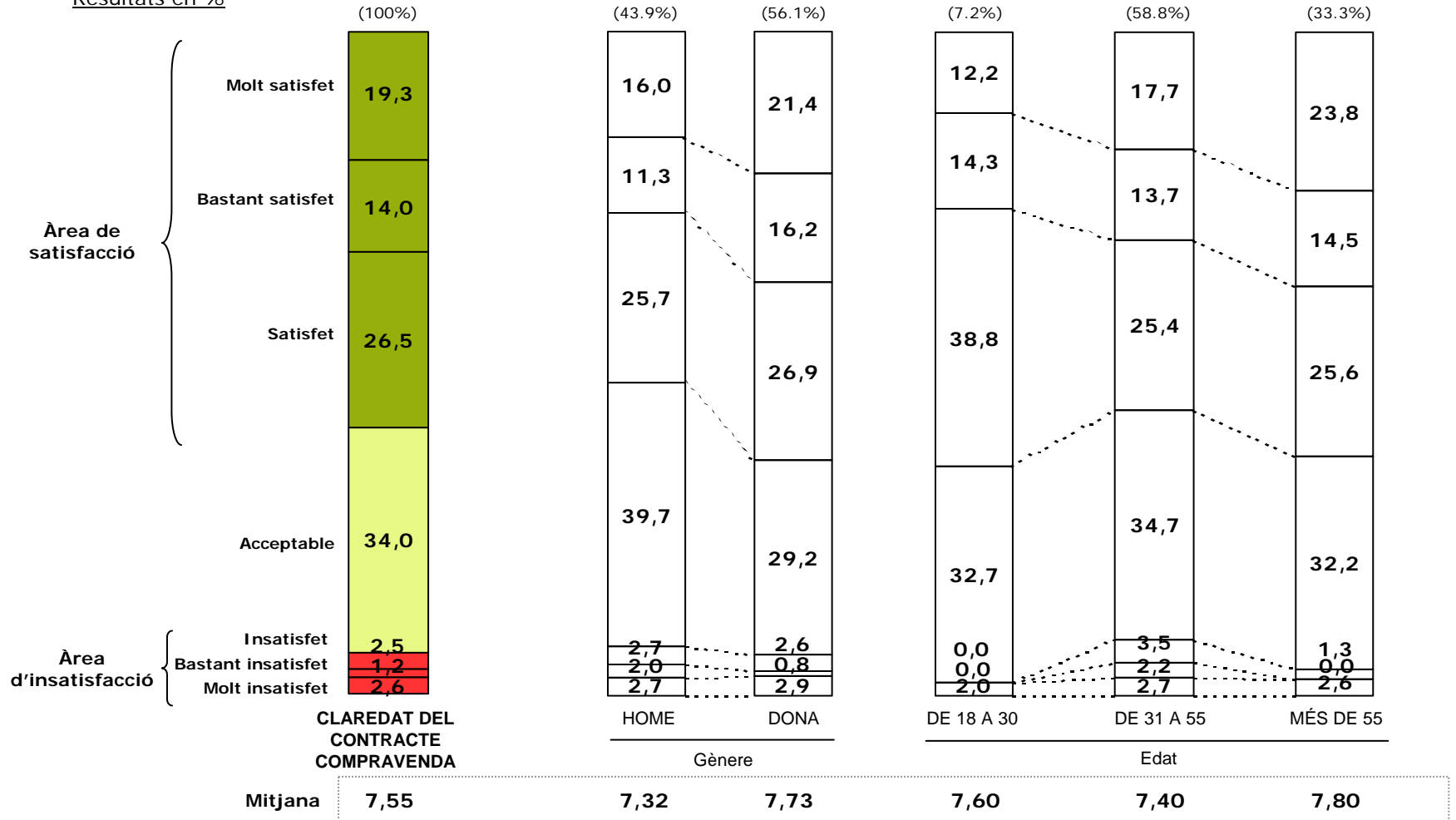
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=680

Resultats en %

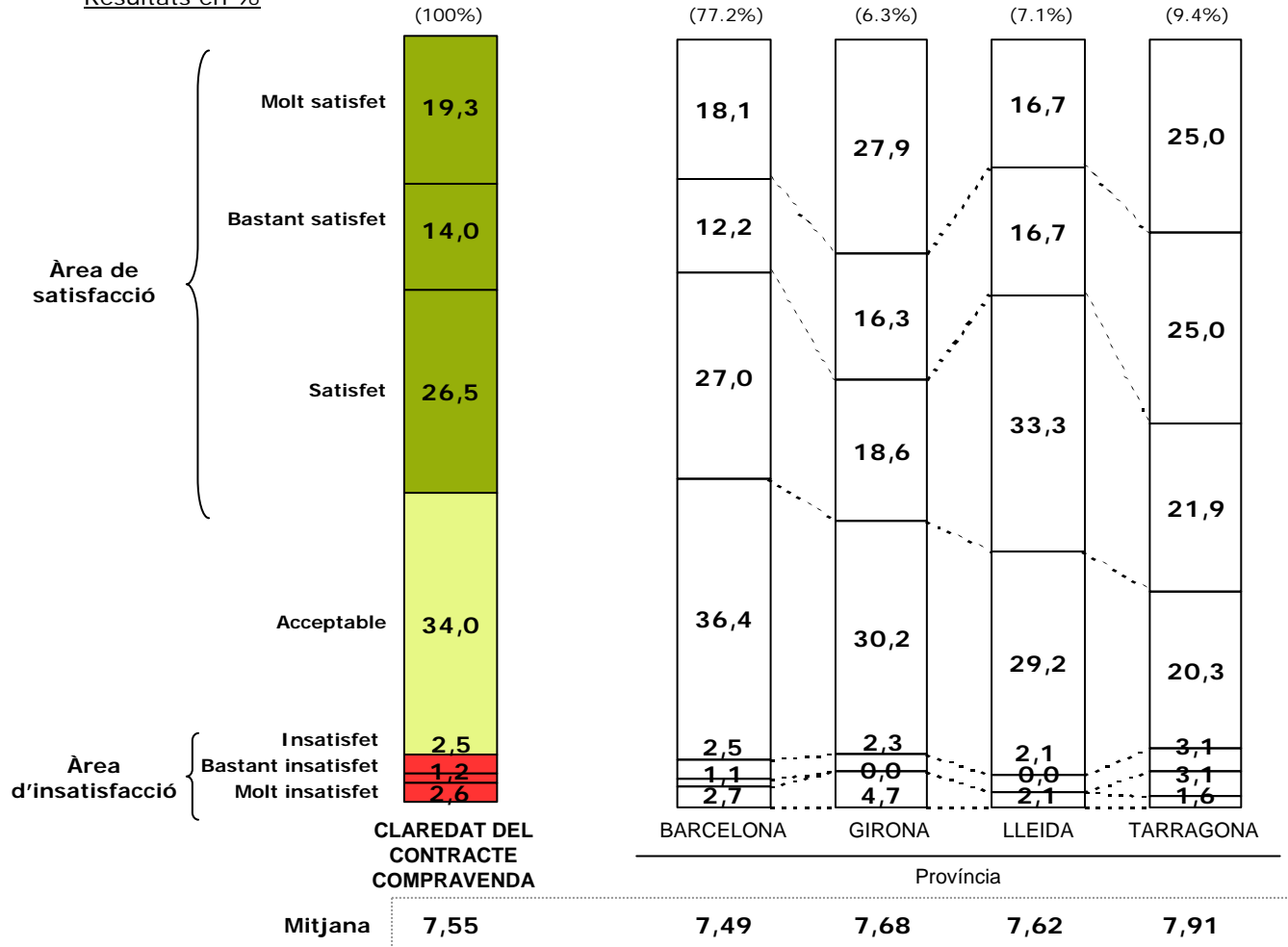


PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

n: Entrevistats=680

P.11 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



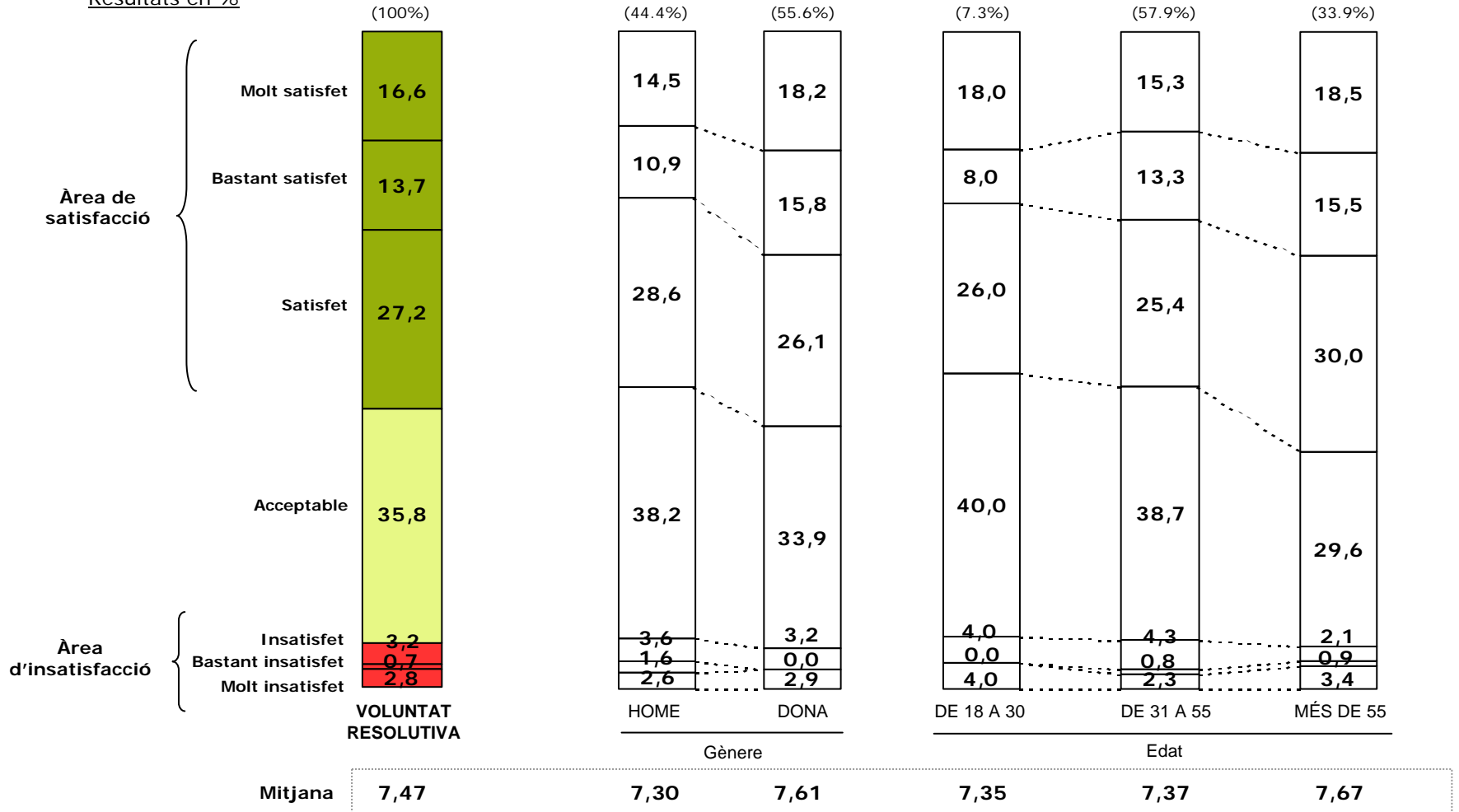
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=681

Resultats en %

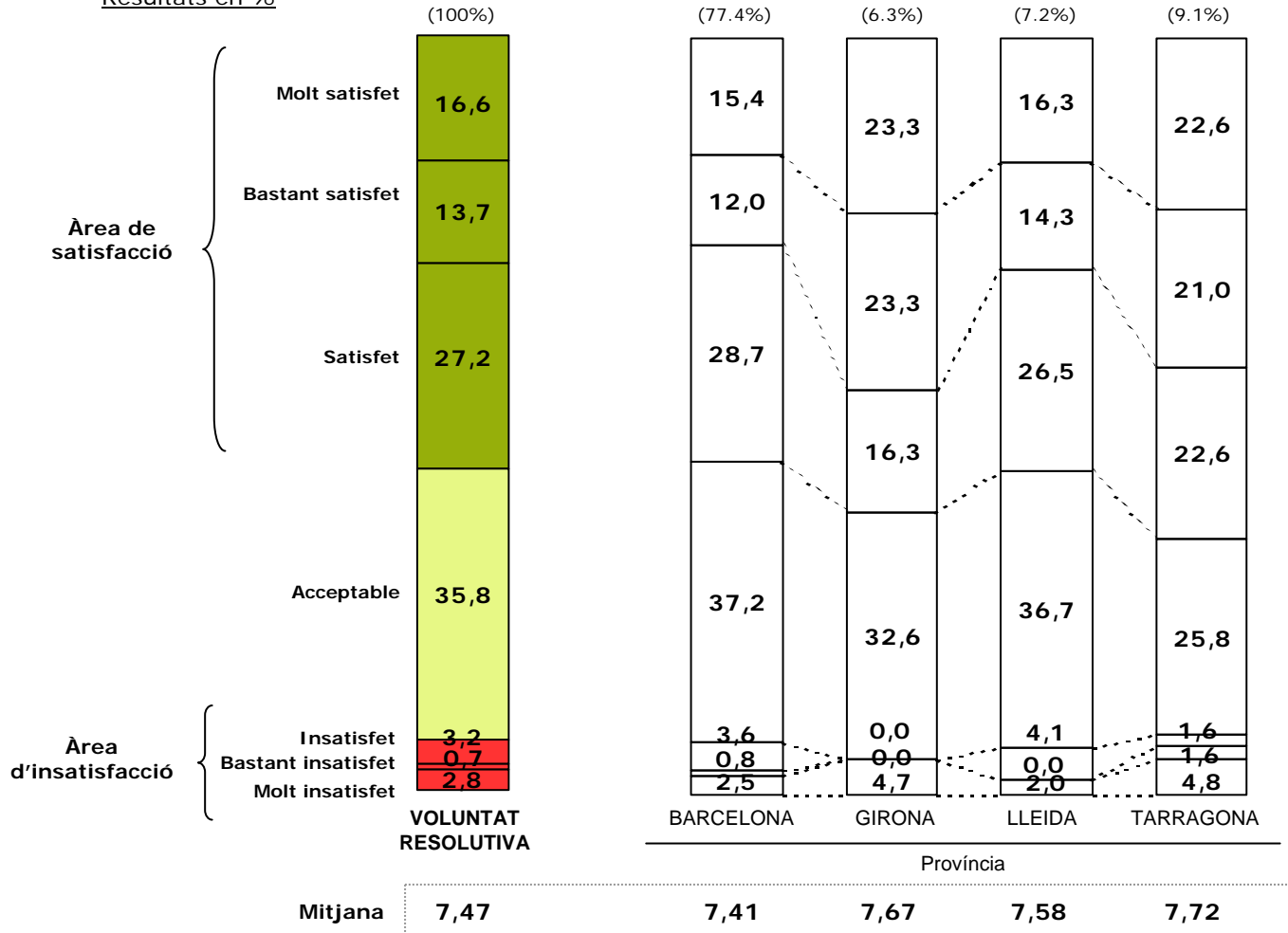


PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

n: Entrevistats=681

P.11 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



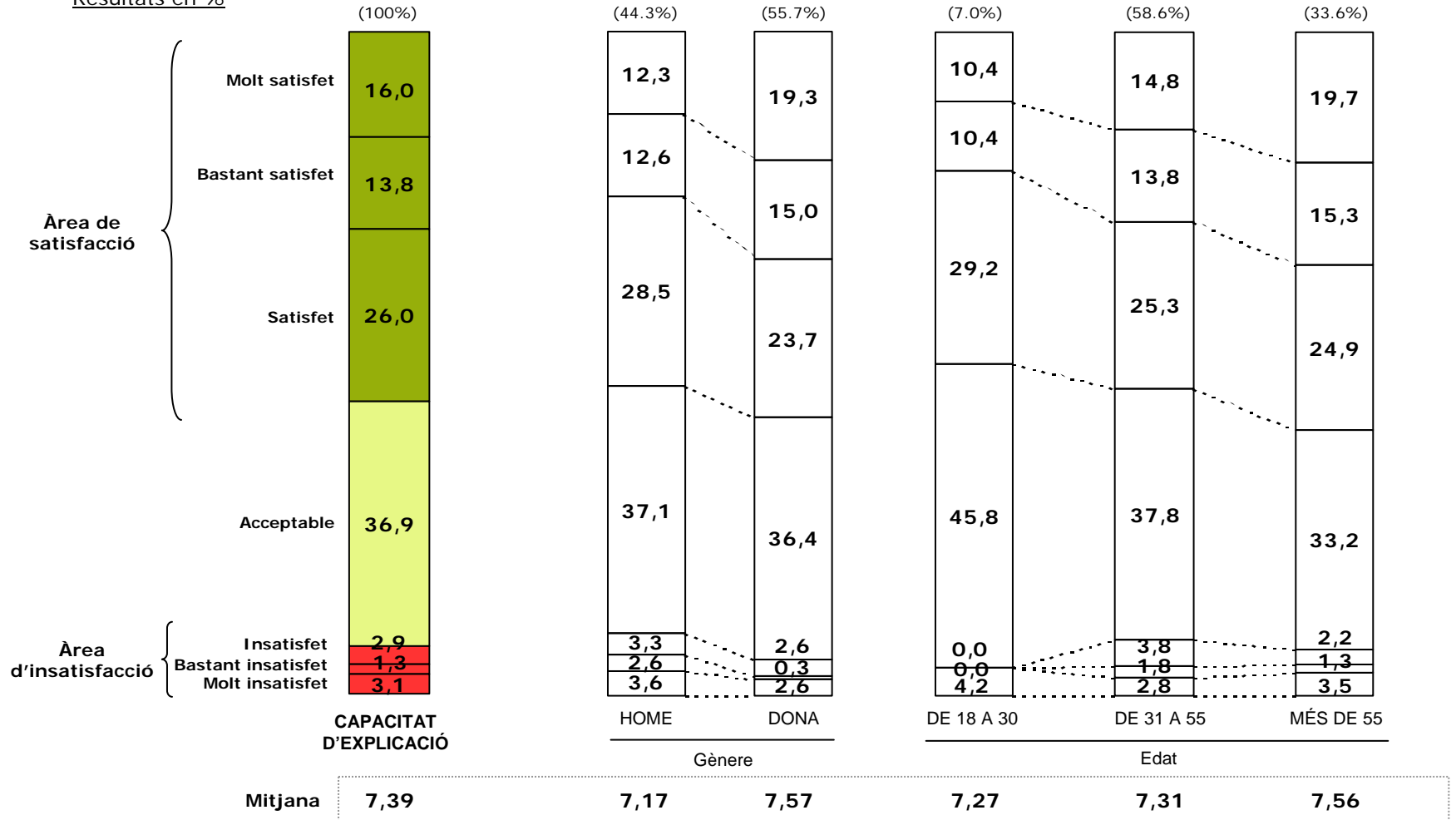
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=681

Resultats en %



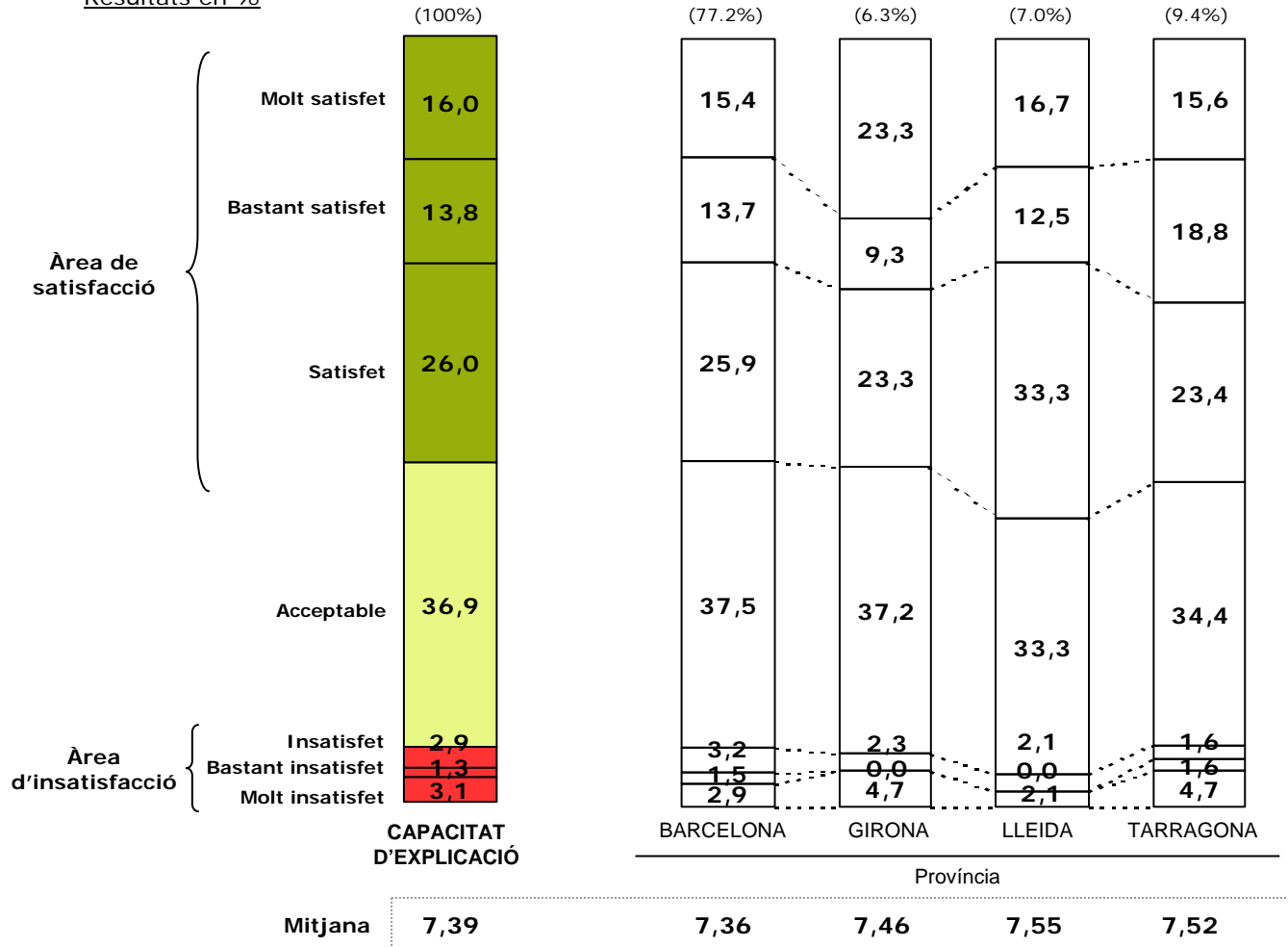
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=681

Resultats en %



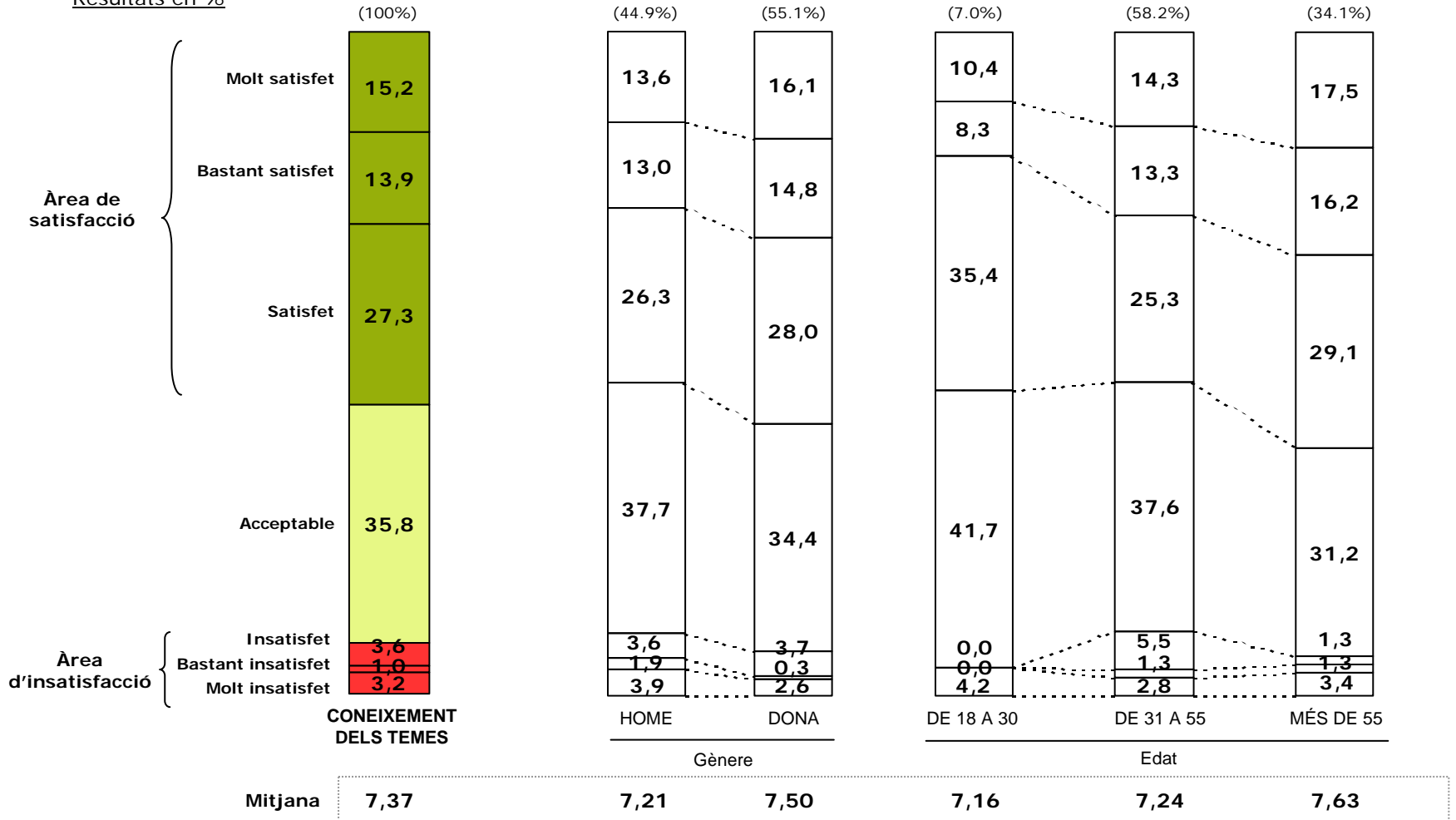
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=685

Resultats en %



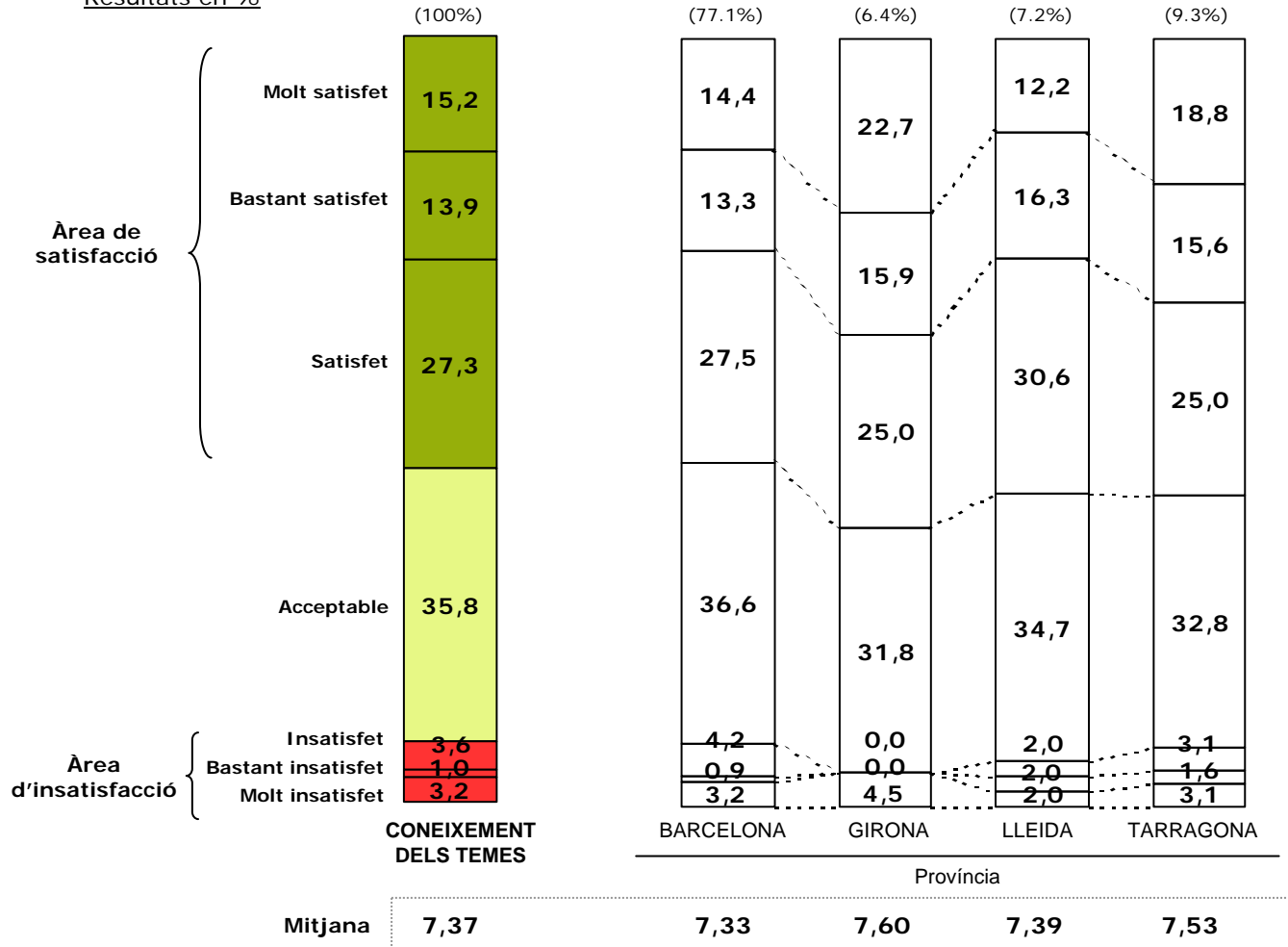
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=685

Resultats en %



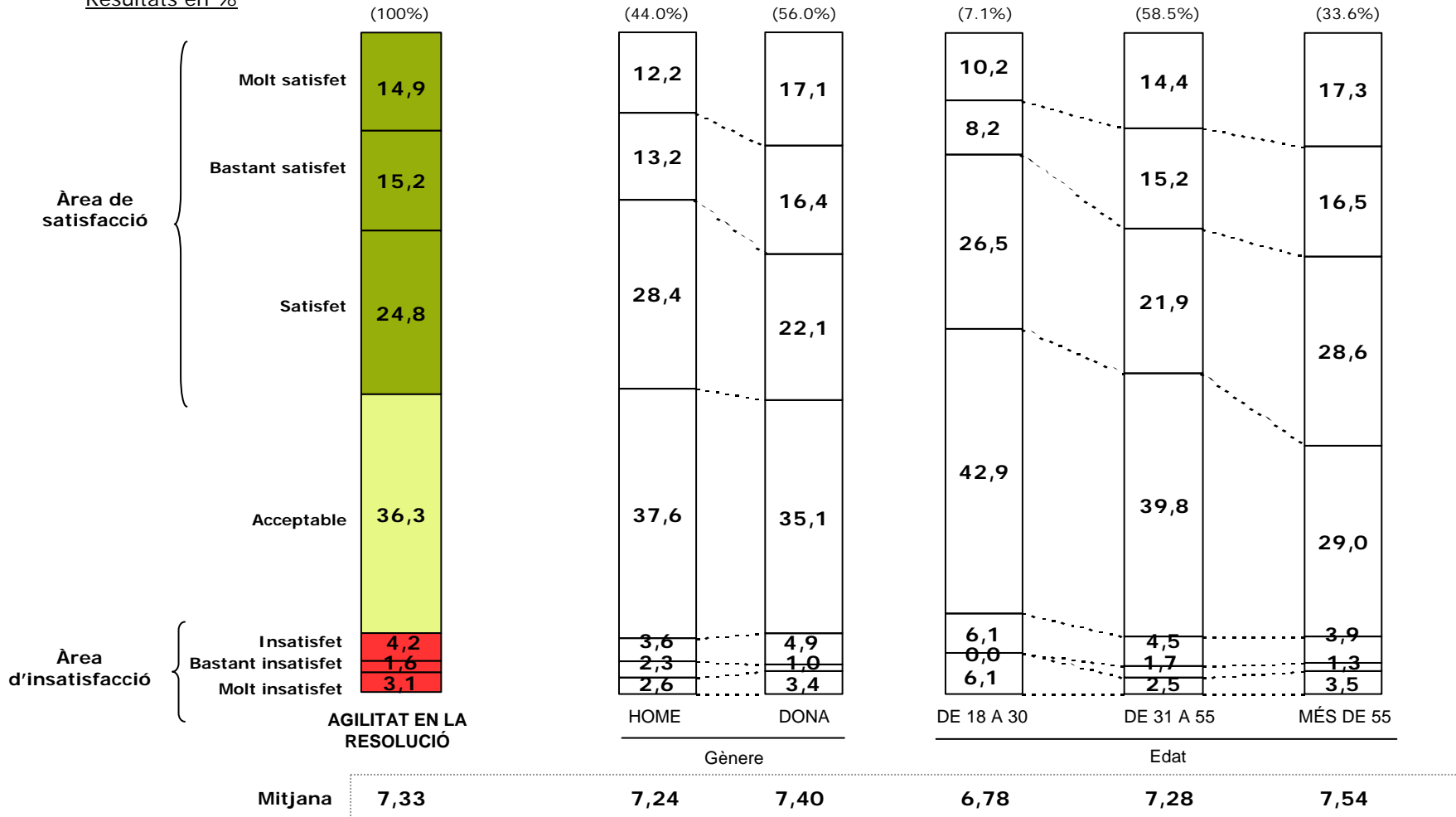
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=686

Resultats en %



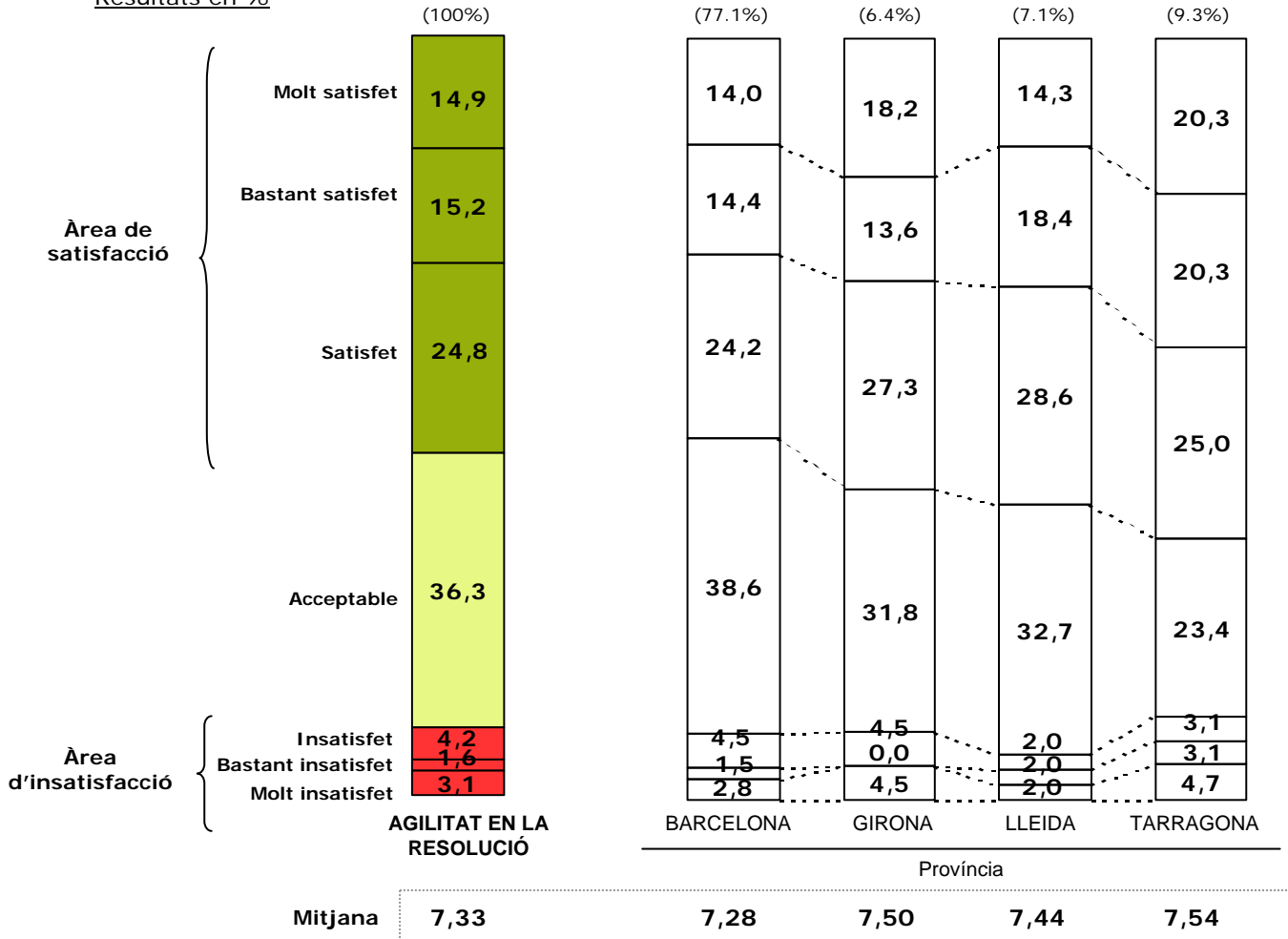
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.11

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

n: Entrevistats=686

Resultats en %



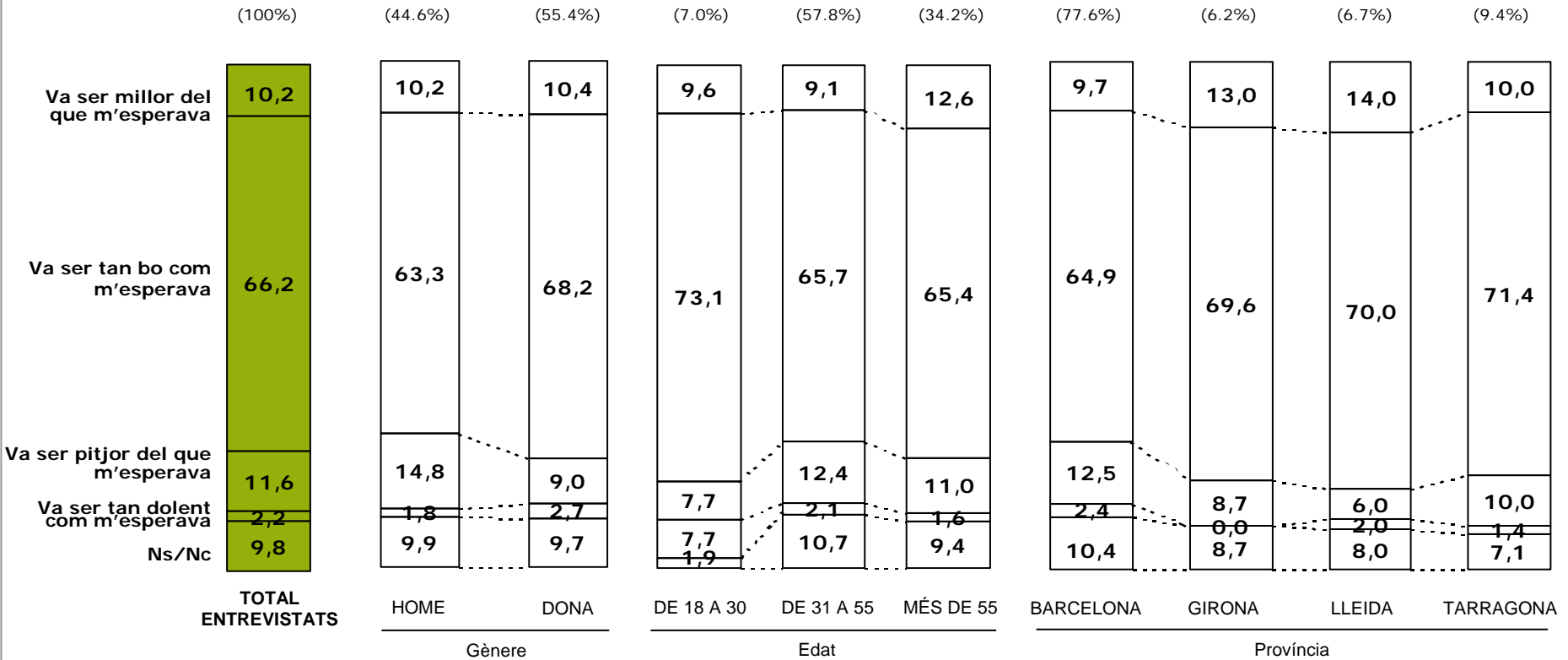
PROCÉS CONTRACTE COMPRAVENDA

P.12

n: Entrevistats=743

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

Resultats en %



PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Satisfacció global inferior a 7=117

P.14

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

Resultats en % de casos



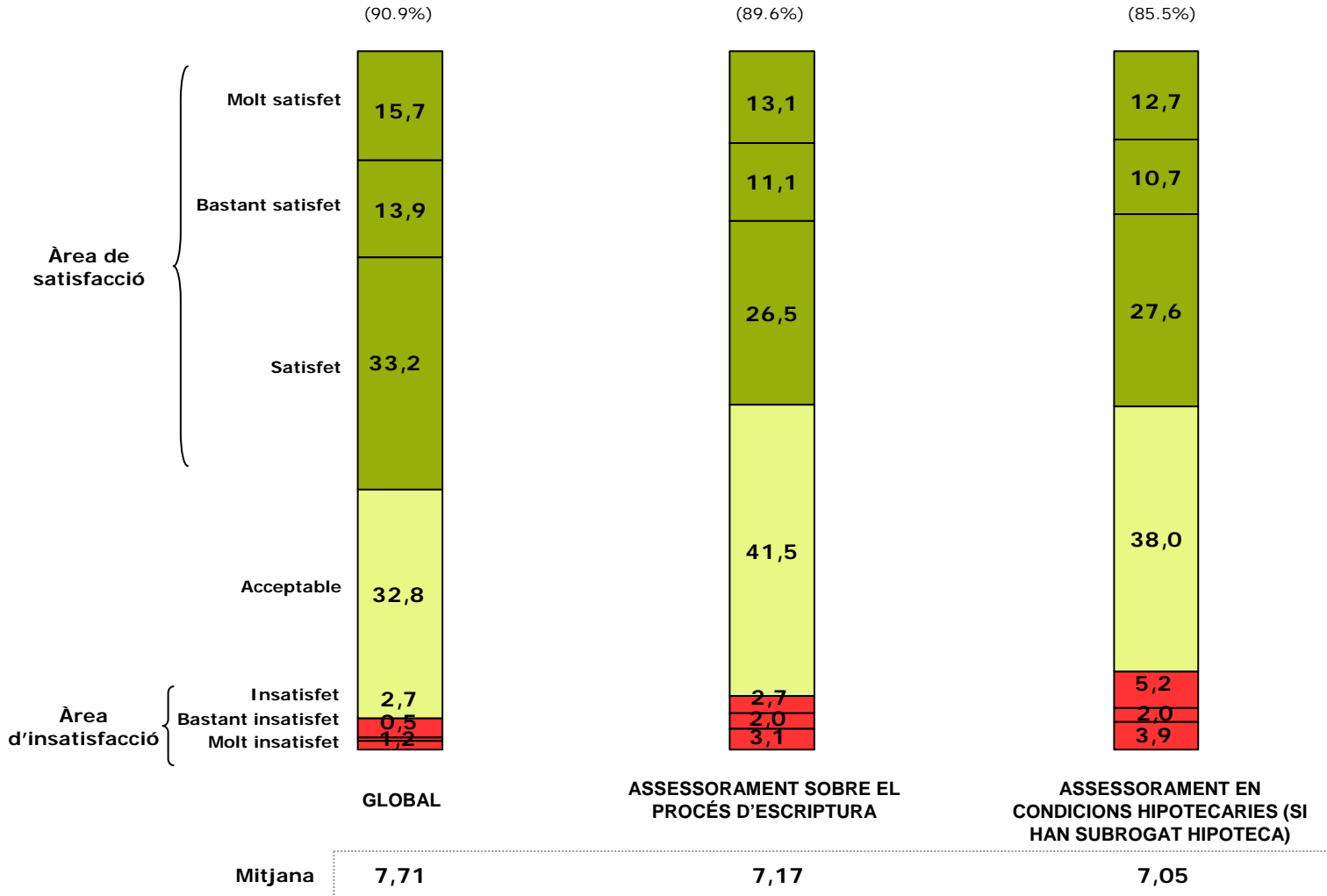
PROCÉS D'ESCRITURA

PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats=656

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

Resultats en %



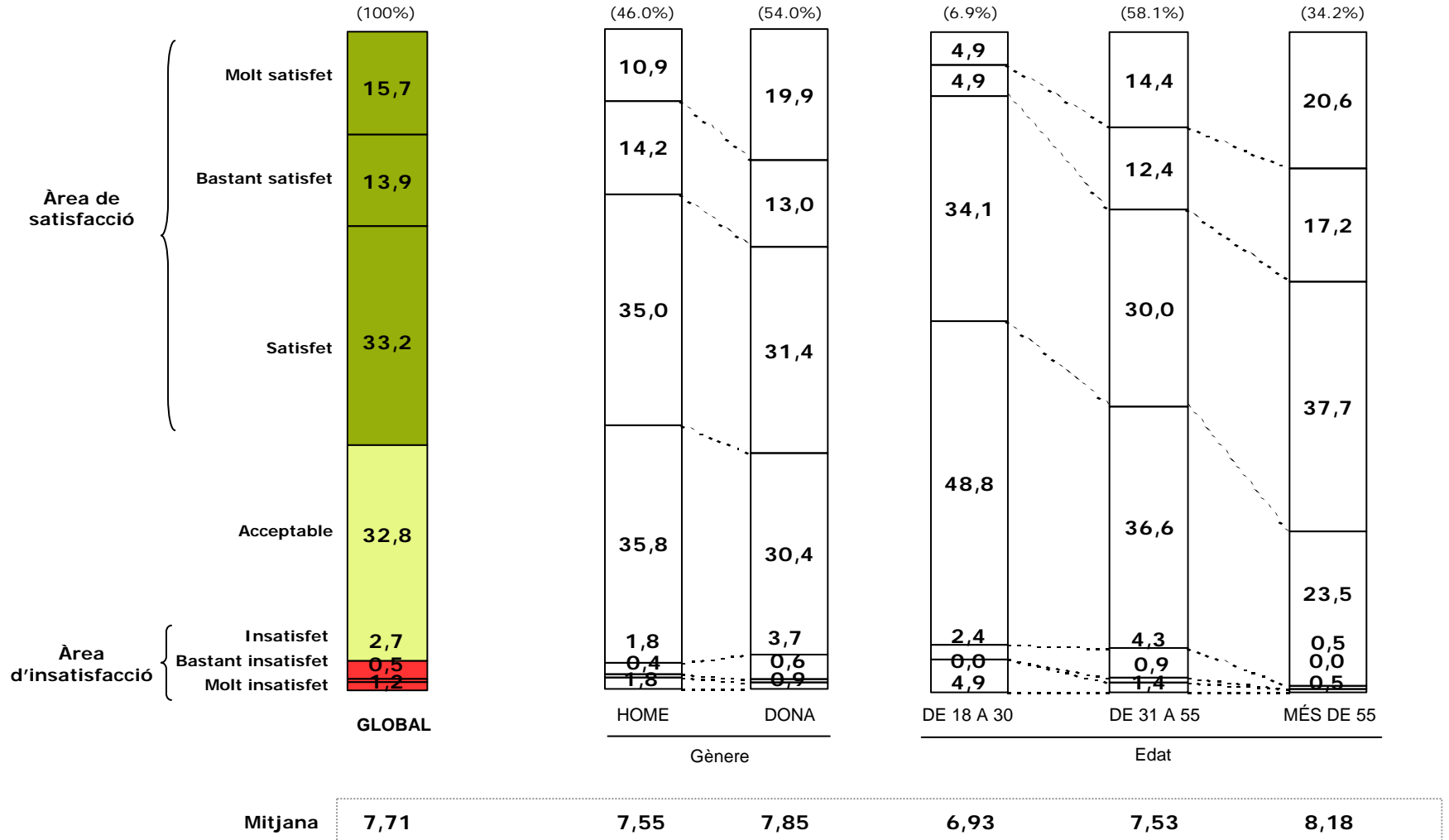
PROCÉS D'ESCRITURA

P.15

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

n: Entrevistats=597

Resultats en %



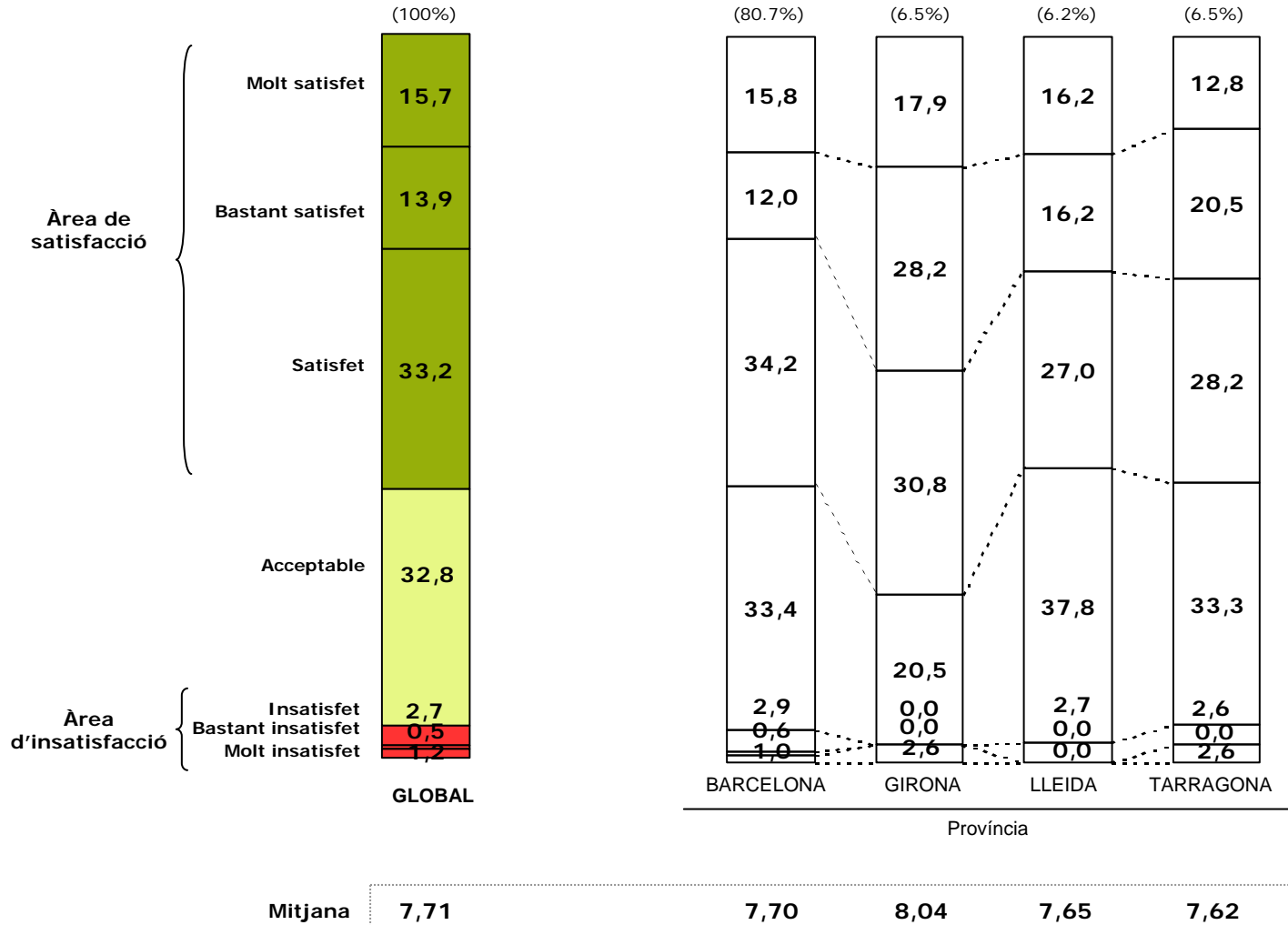
PROCÉS D'ESCRITURA

P.15

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

n: Entrevistats=597

Resultats en %



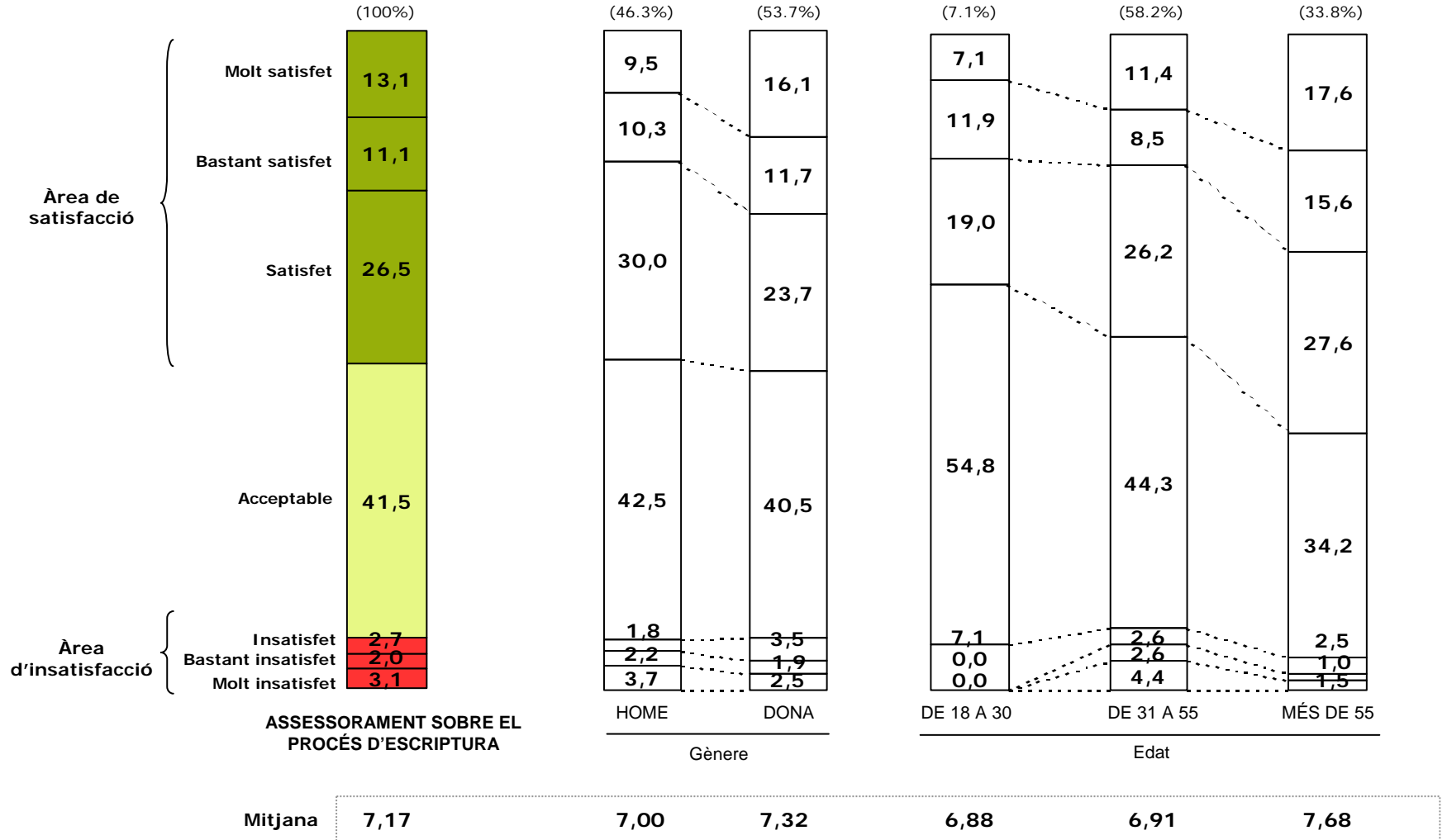
PROCÉS D'ESCRITURA

P.15

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

n: Entrevistats=588

Resultats en %

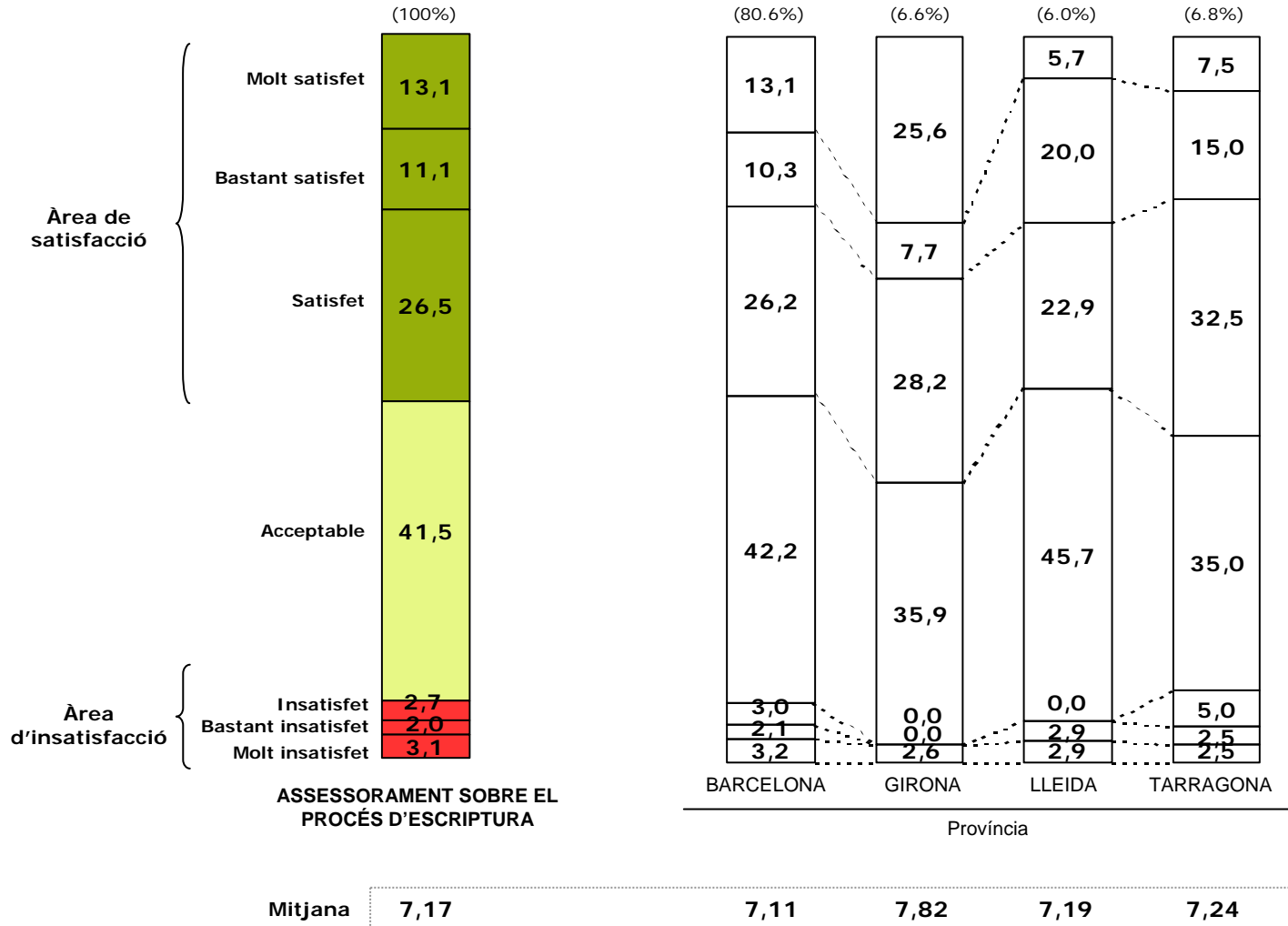


PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats=588

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

Resultats en %

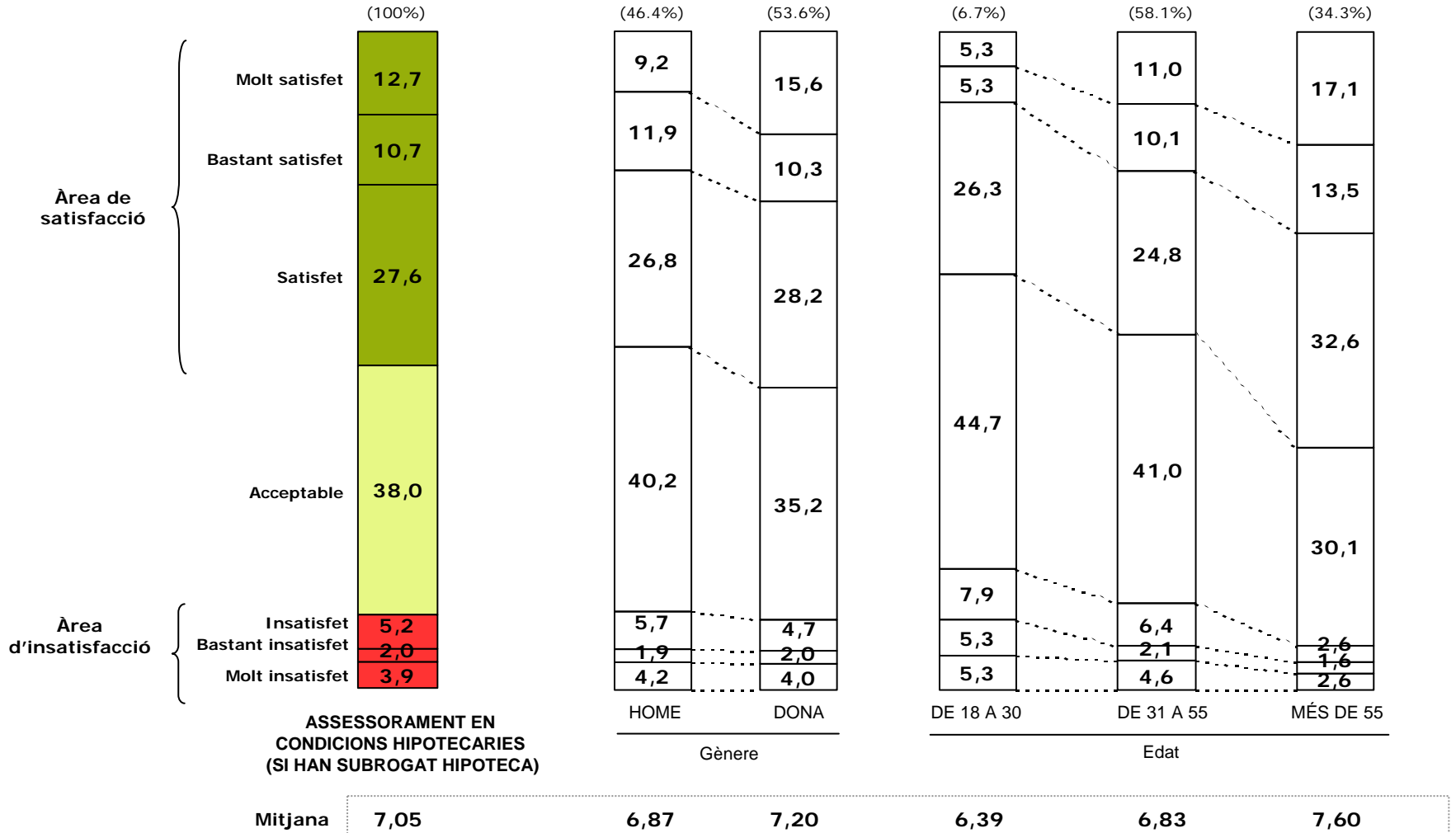


PROCÉS D'ESCRITURA

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

n: Entrevistats=561

Resultats en %

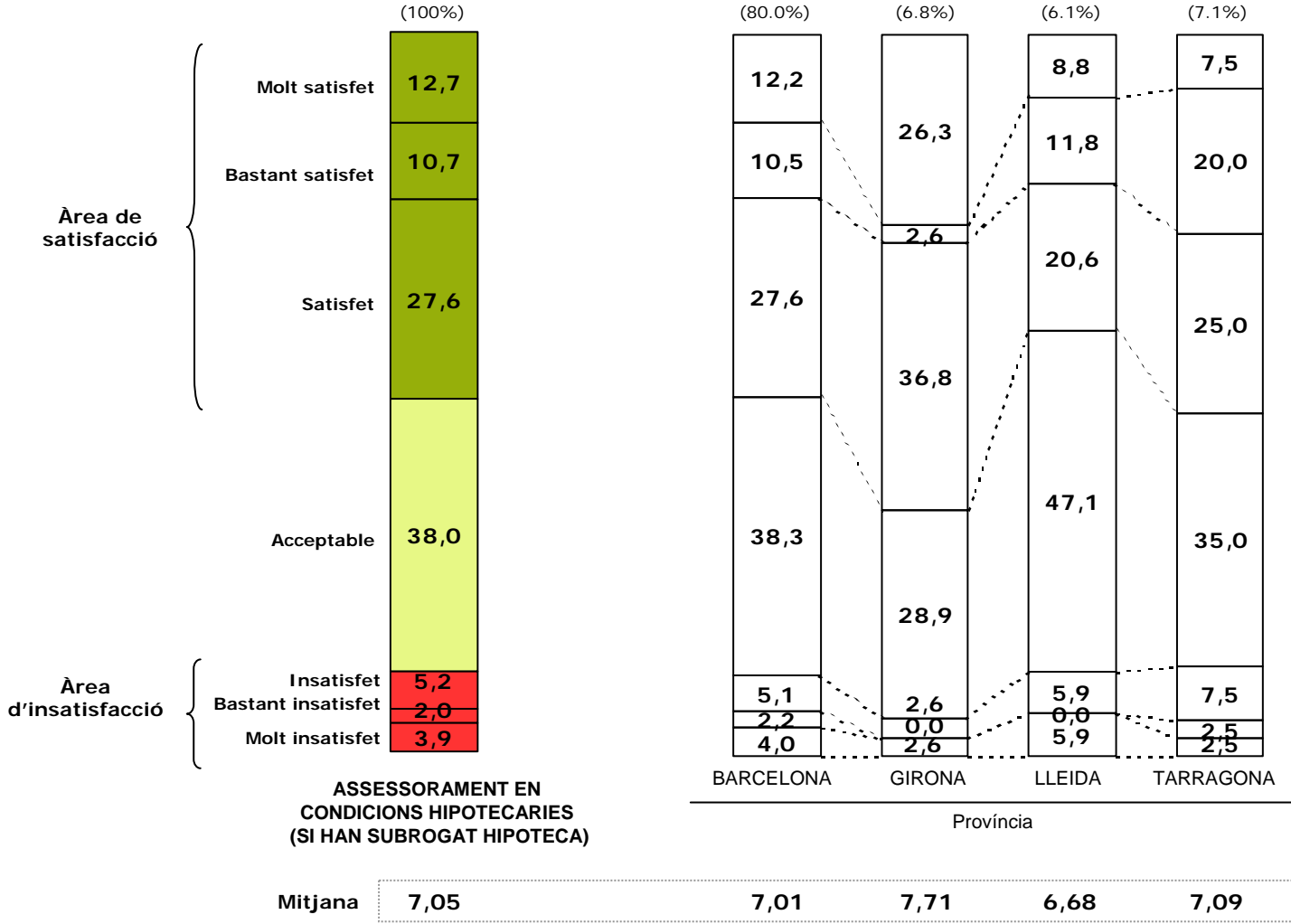


PROCÉS D'ESCRITURA

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

n: Entrevistats=561

Resultats en %



ASSESSORAMENT EN CONDICIONS HIPOTECARIES (SI HAN SUBROGAT HIPOTECA)

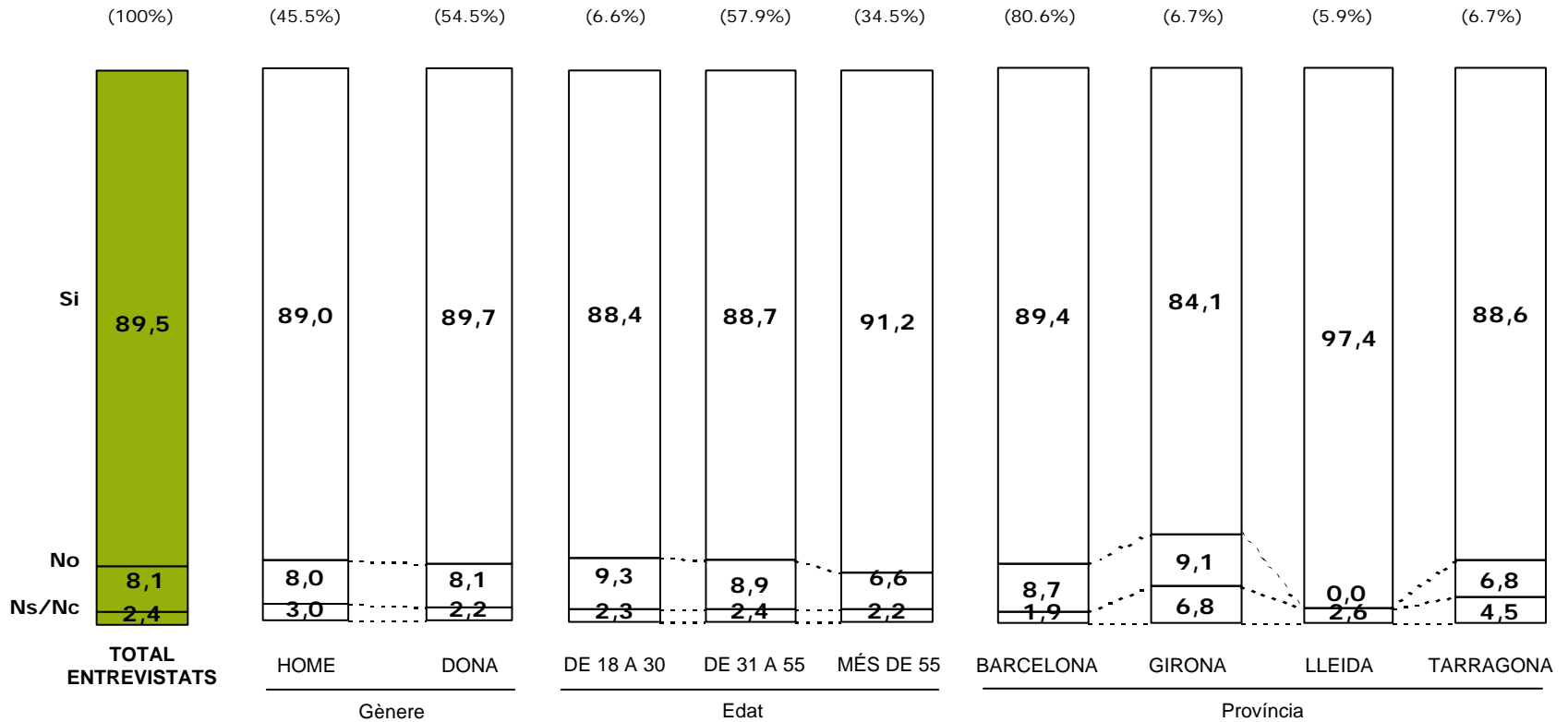
PROCÉS D'ESCRITURA

P.16

n: Entrevistats= 656

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

Resultats en %



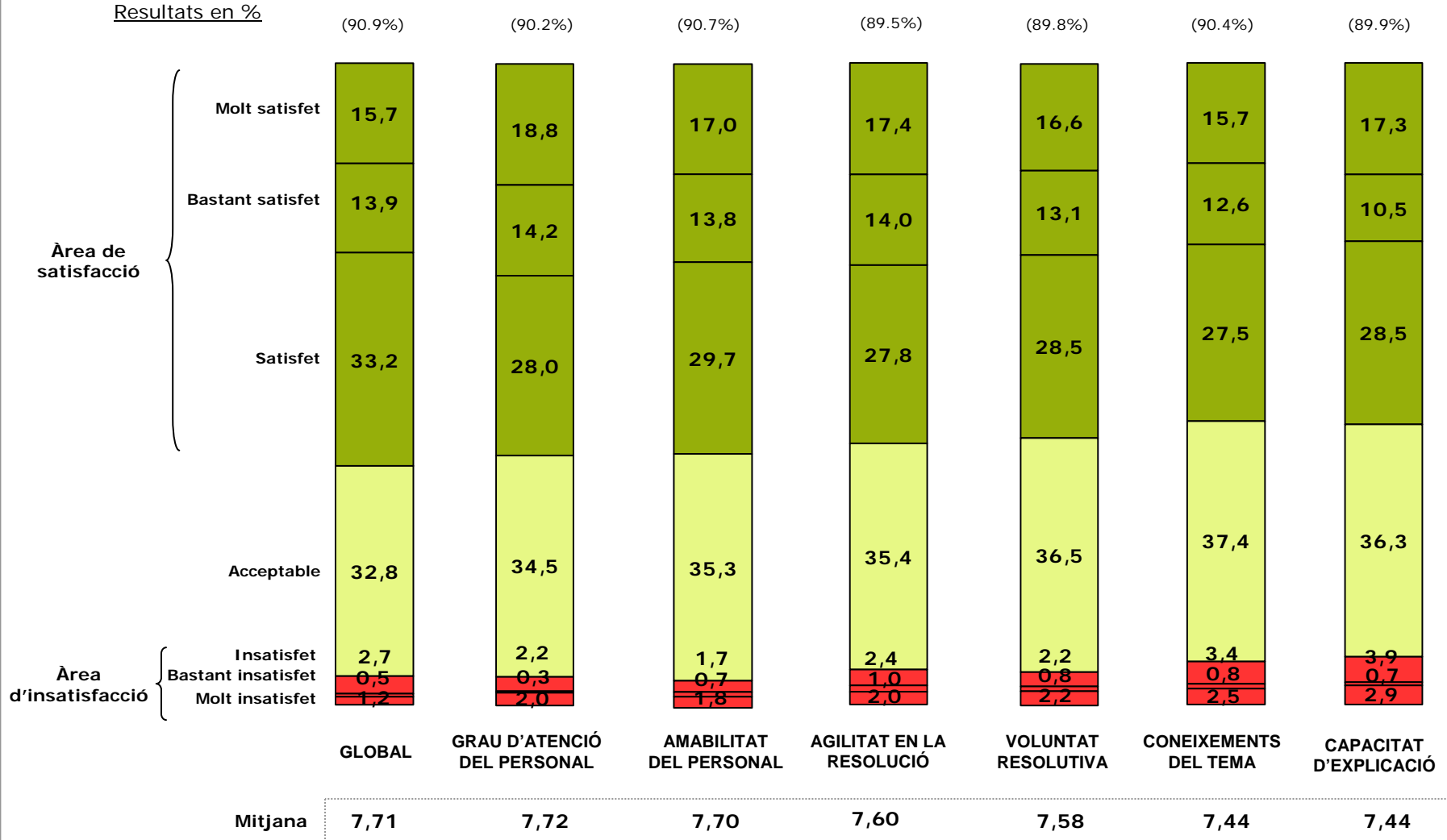
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

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

n: Entrevistats=656

Resultats en %

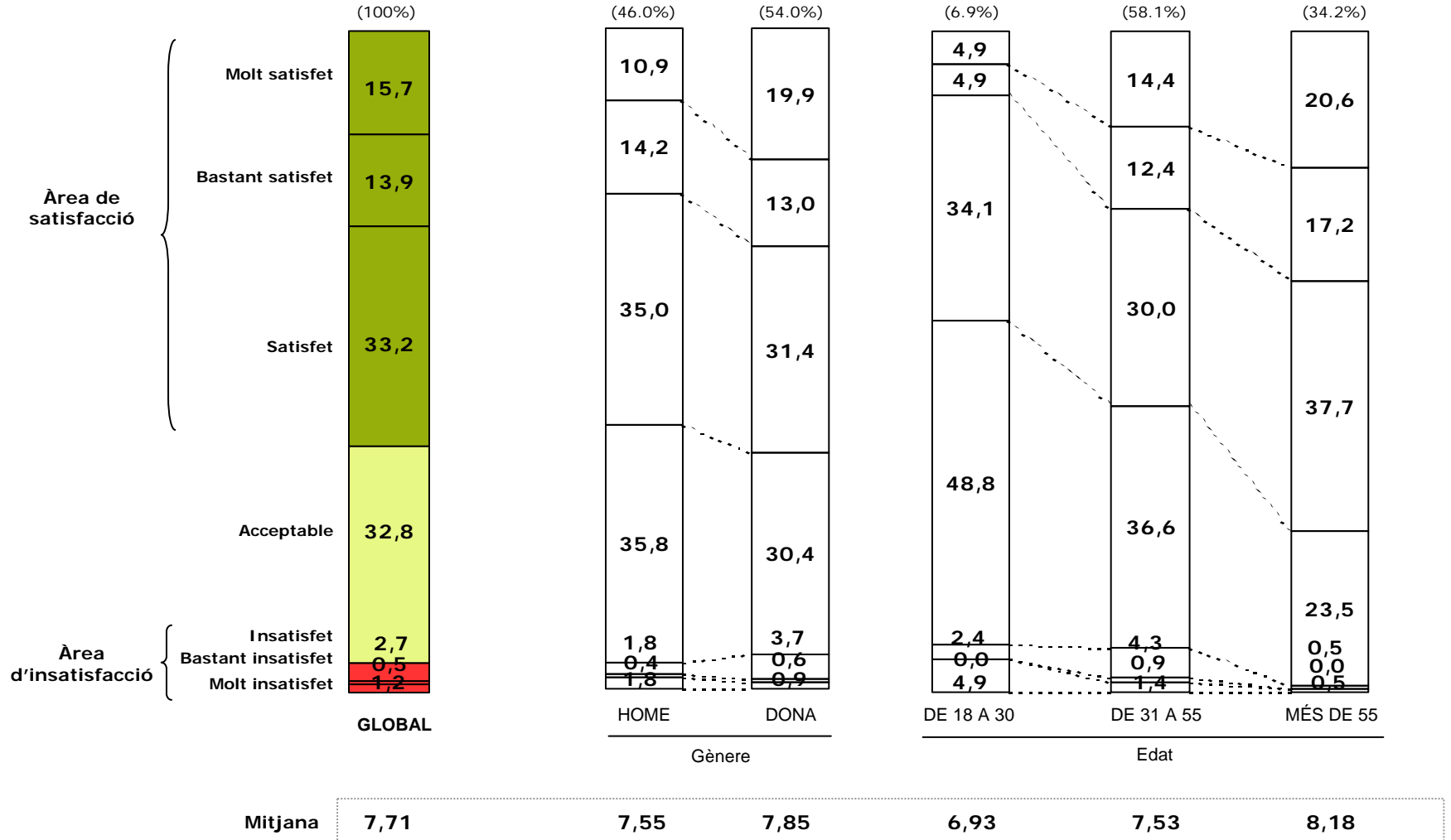


PROCÉS D'ESCRITURA

P.17 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=597

Resultats en %

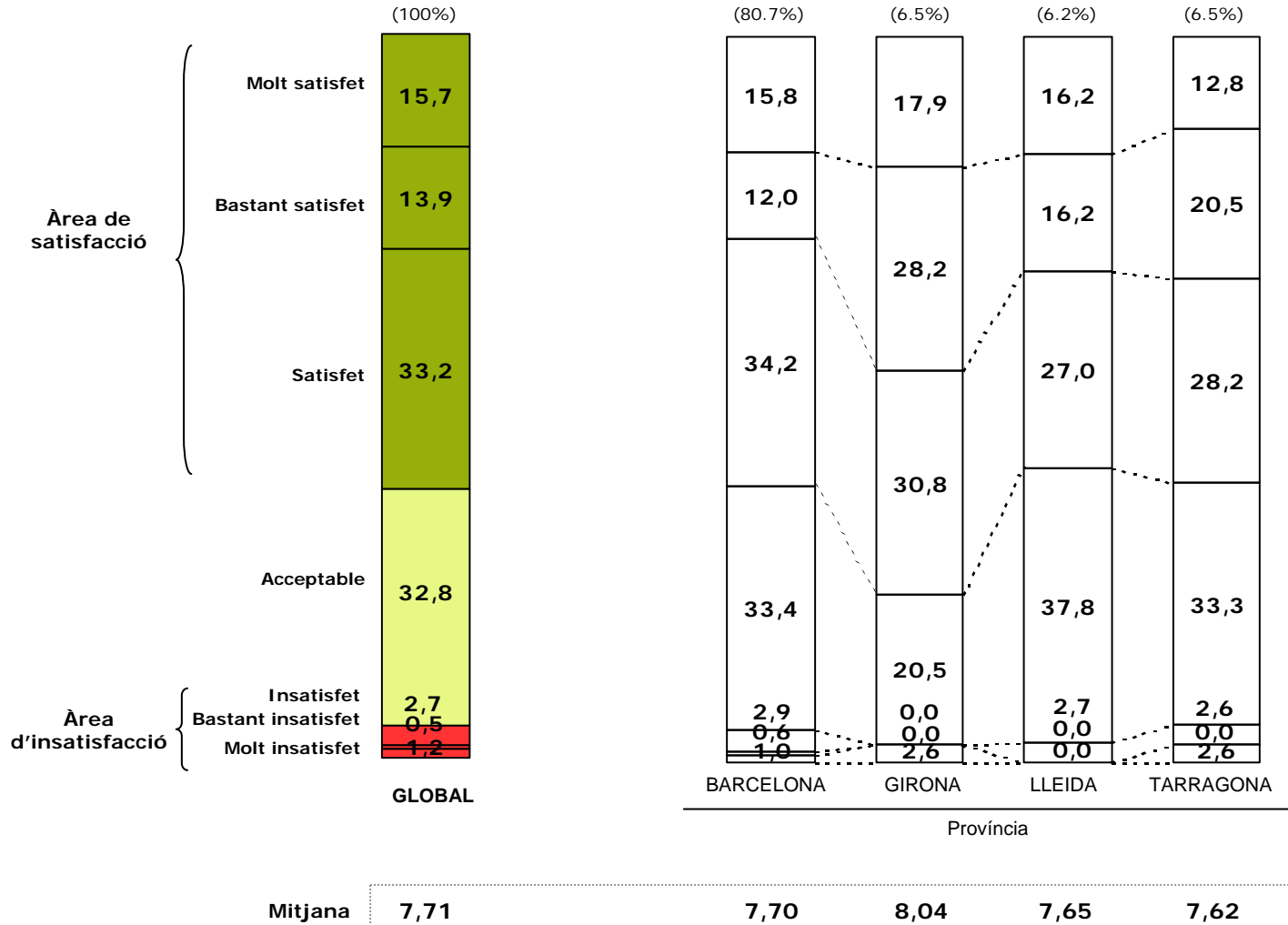


PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats=597

P.17 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %

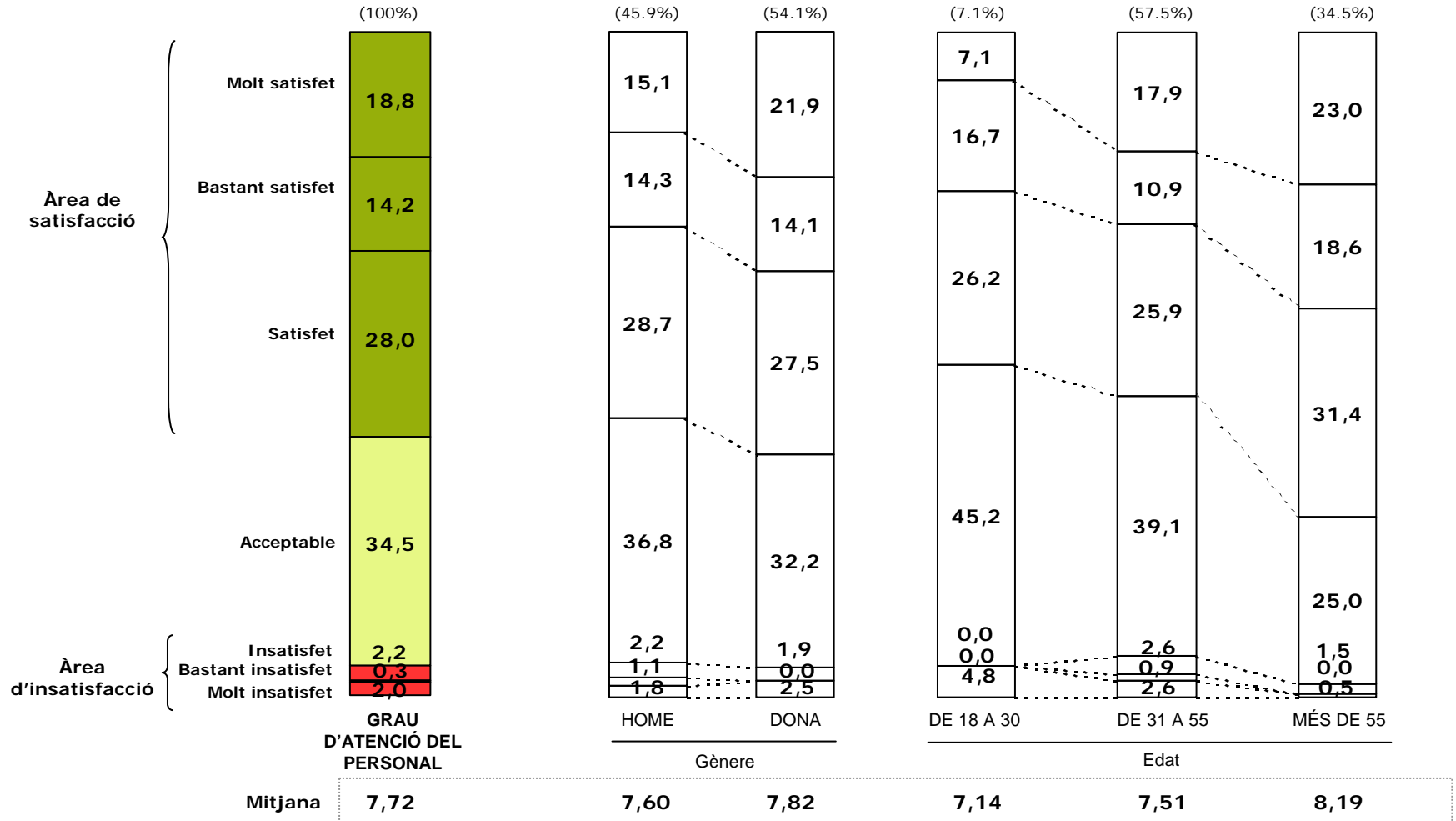


PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats=592

P.17 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



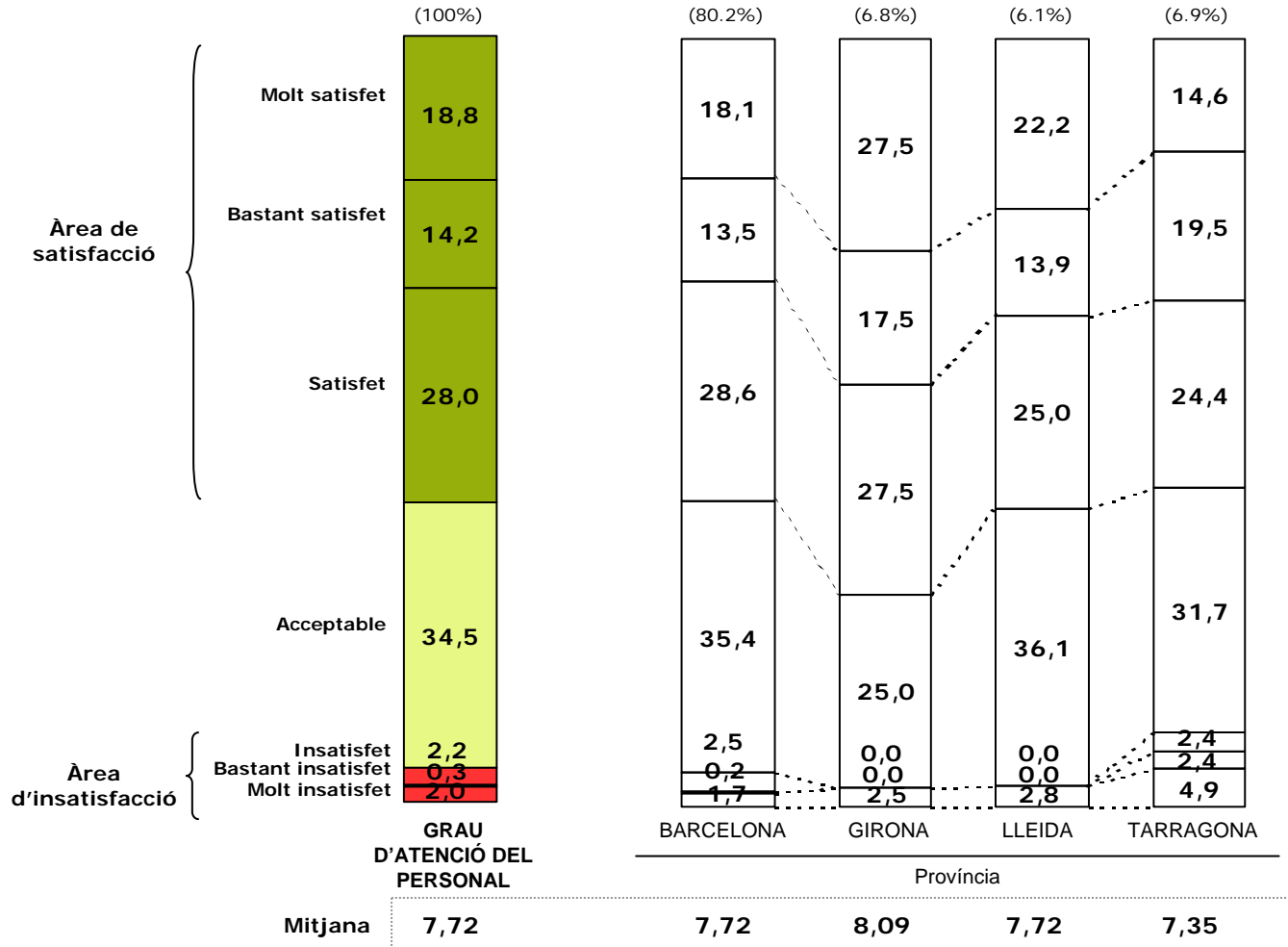
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

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

n: Entrevistats=592

Resultats en %



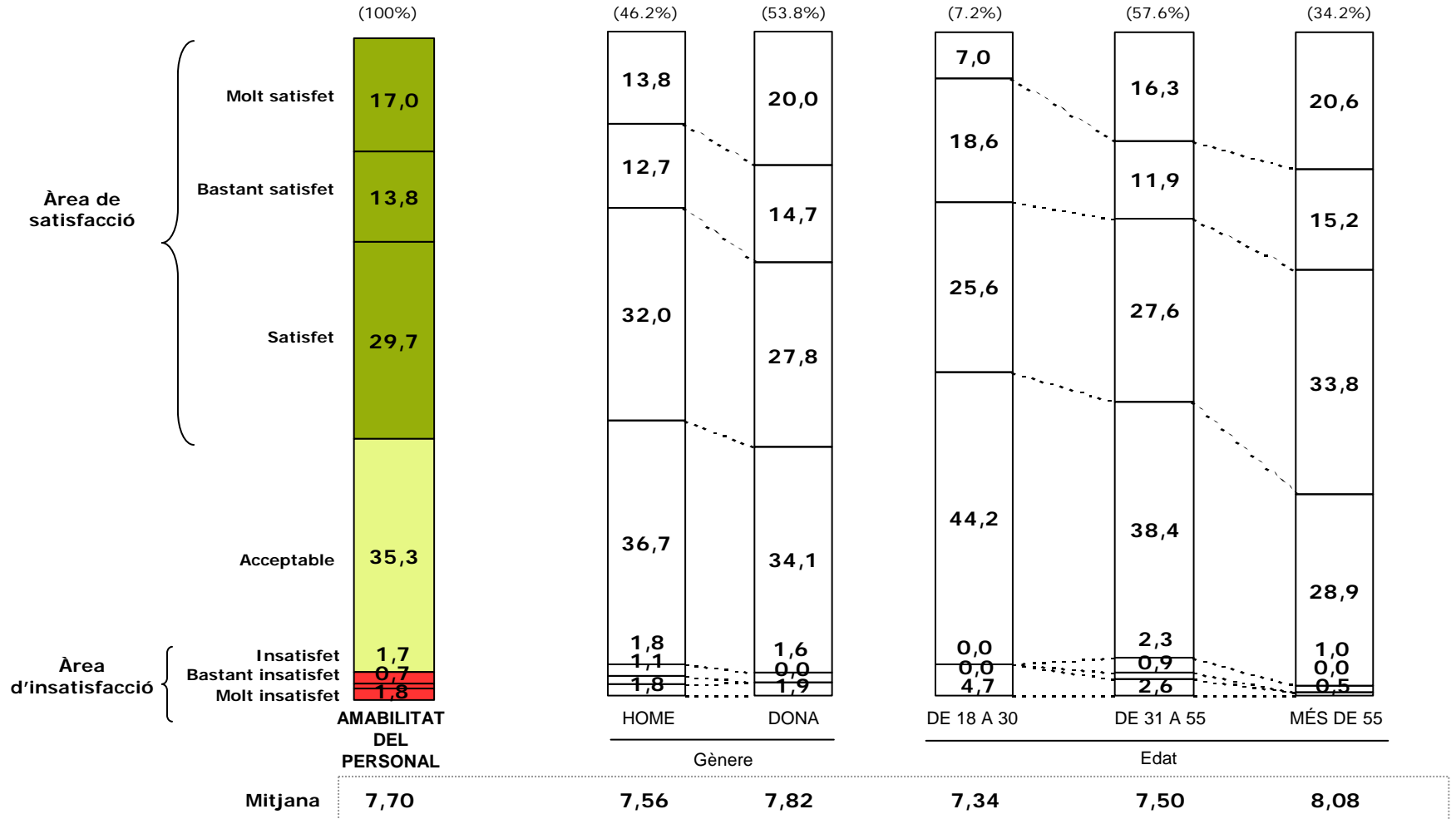
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

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

n: Entrevistats=595

Resultats en %

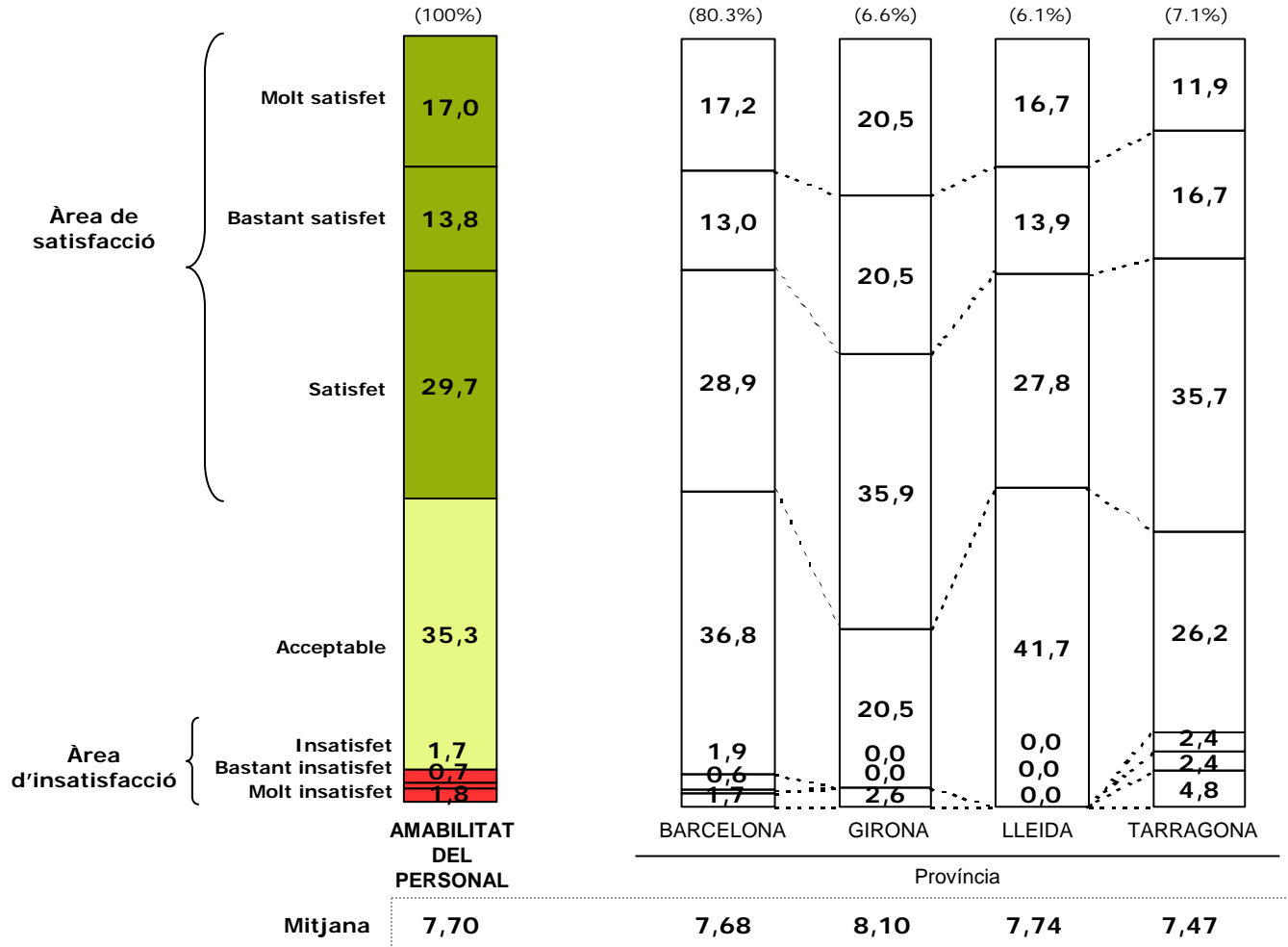


PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats=595

P.17 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



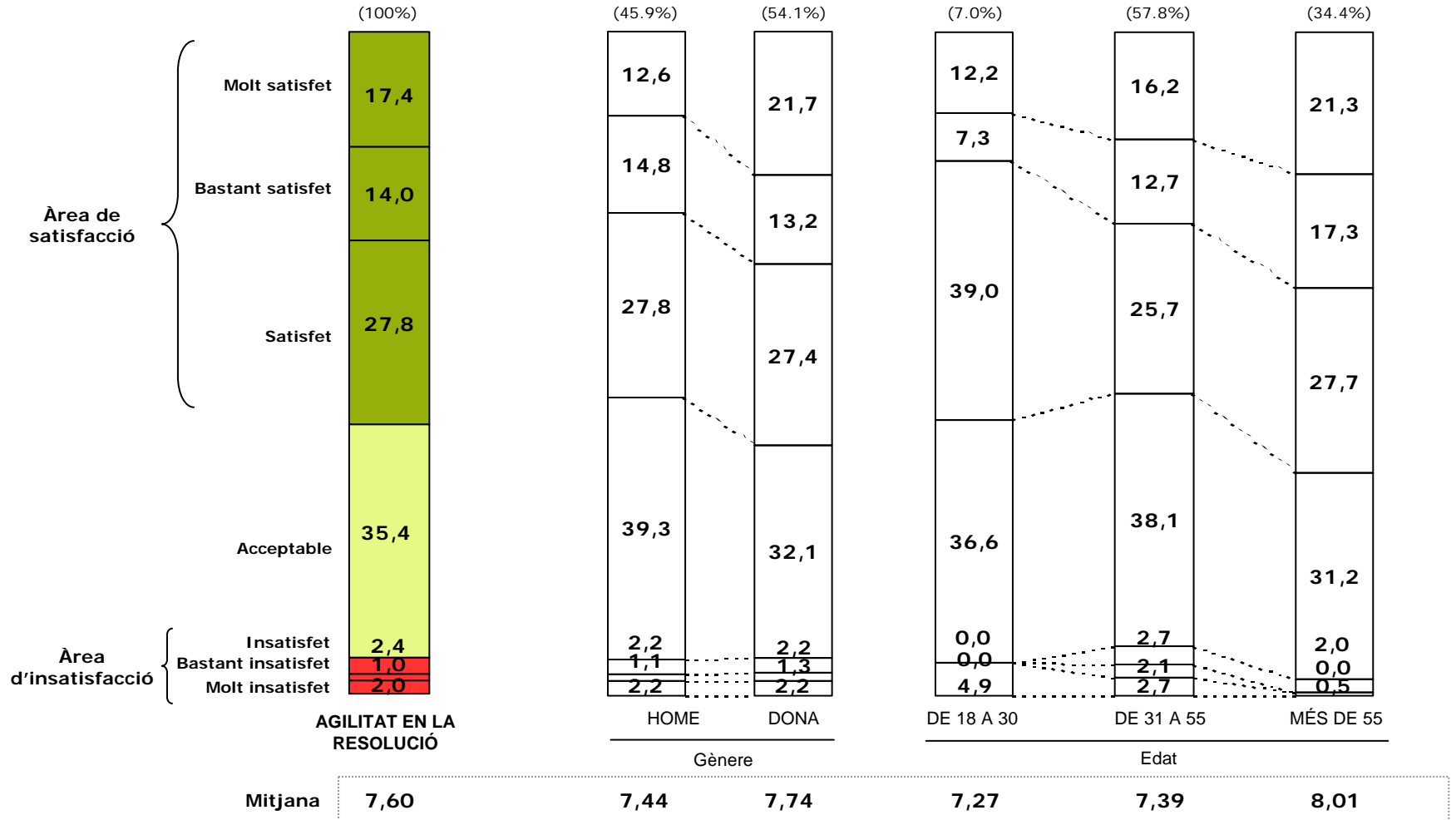
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

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

n: Entrevistats=587

Resultats en %

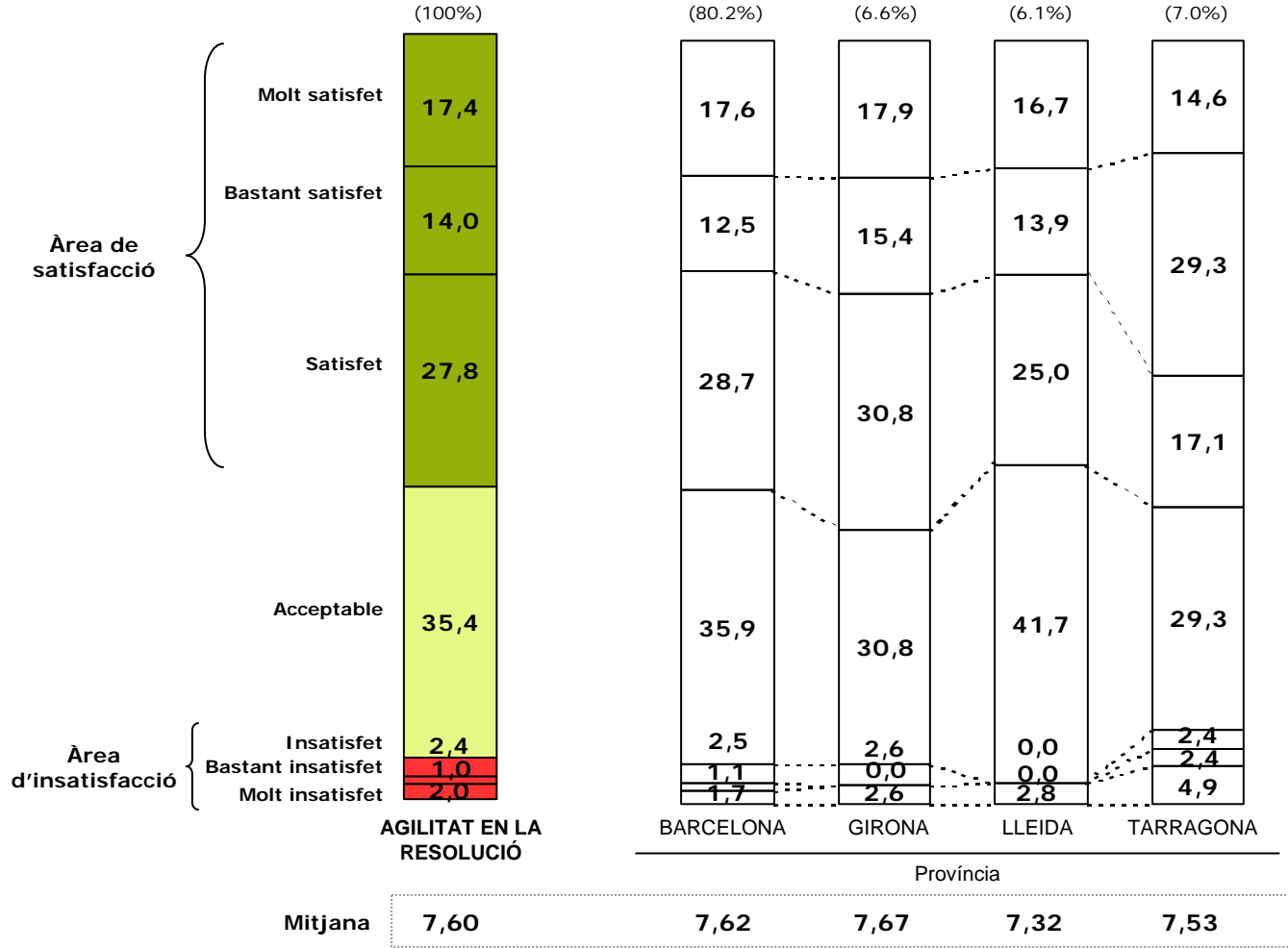


PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats=587

P.17 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



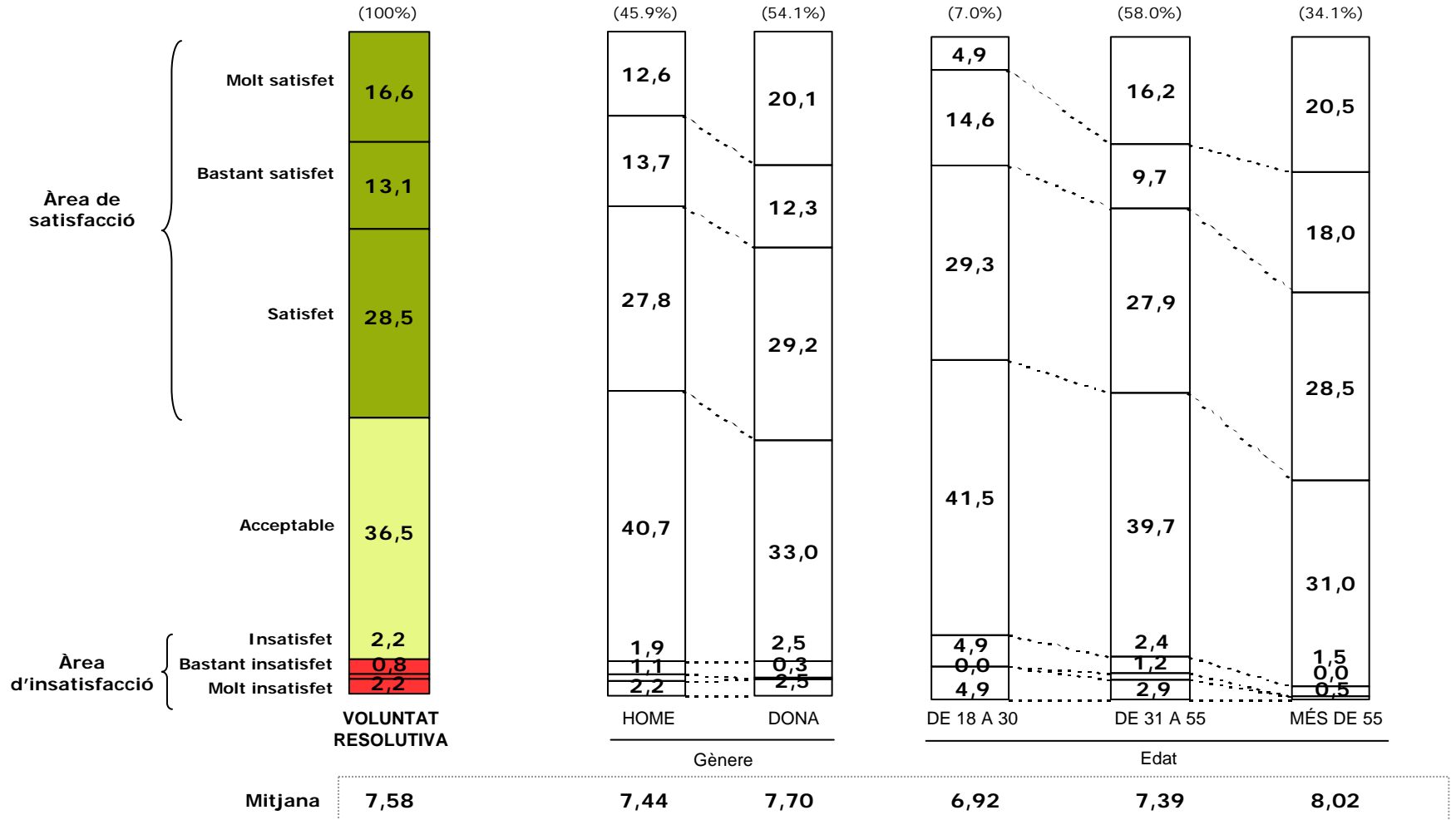
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

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

n: Entrevistats=589

Resultats en %

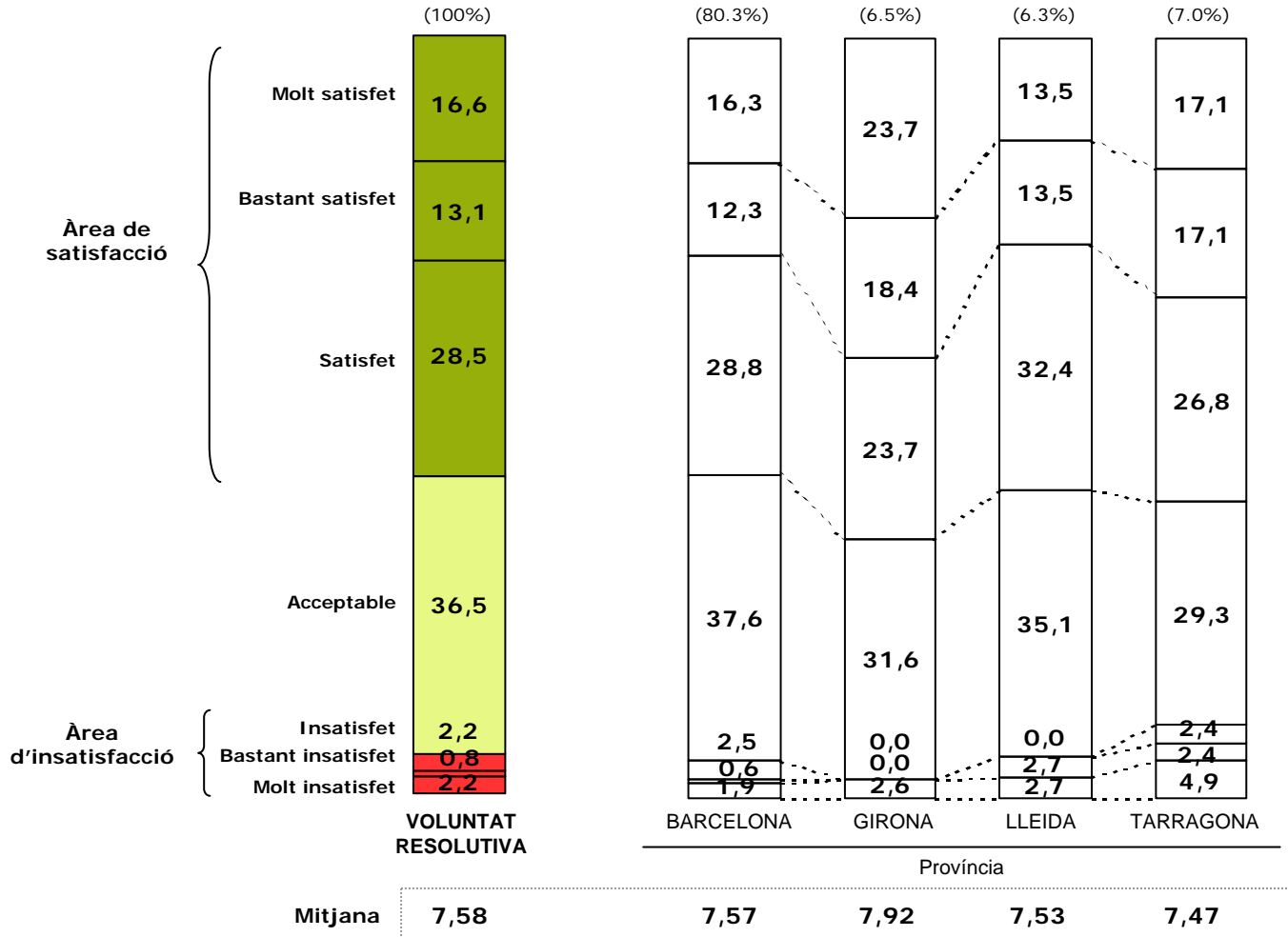


PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats=589

P.17 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %

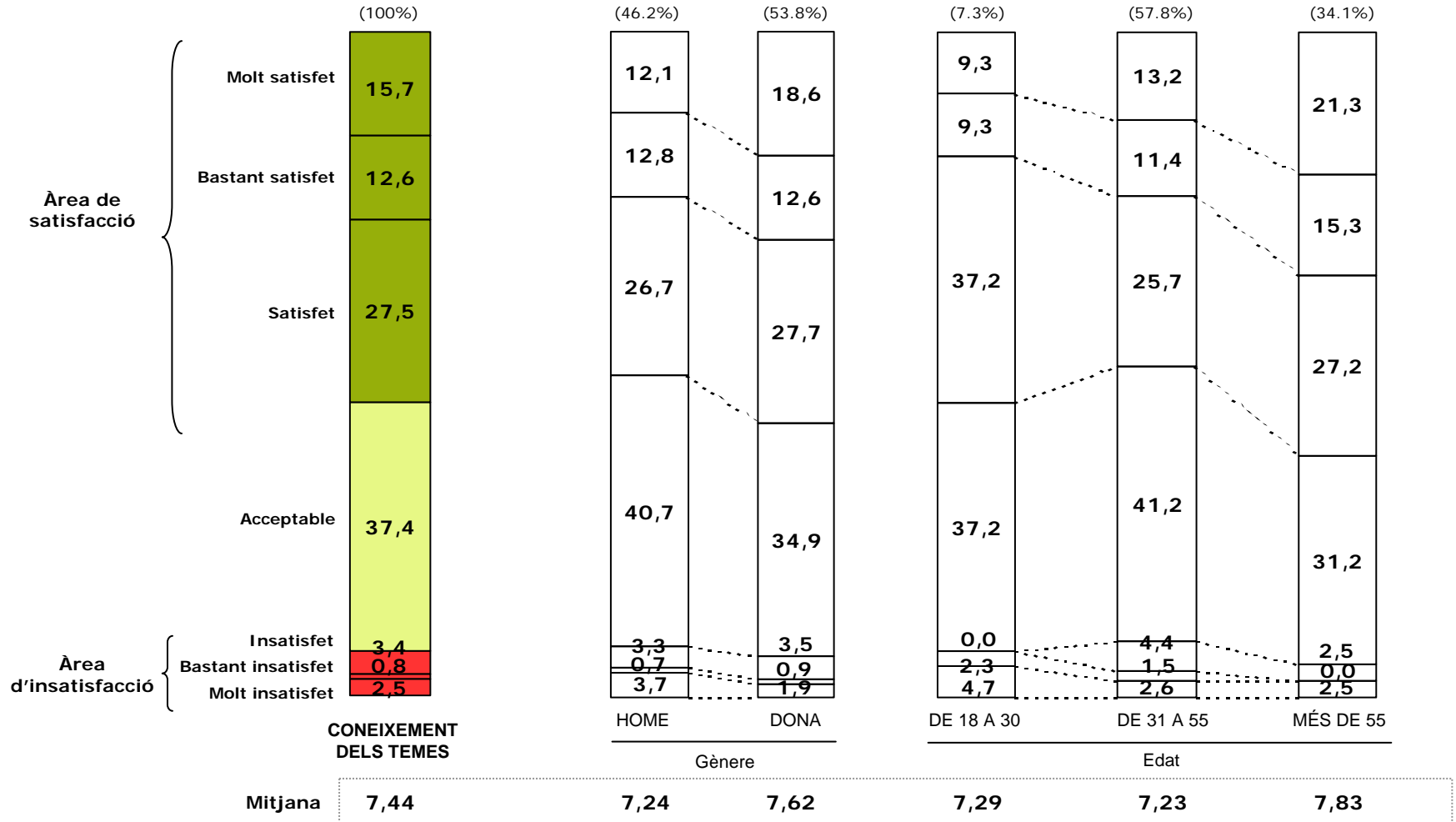


PROCÉS D'ESCRITURA

P.17 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=593

Resultats en %

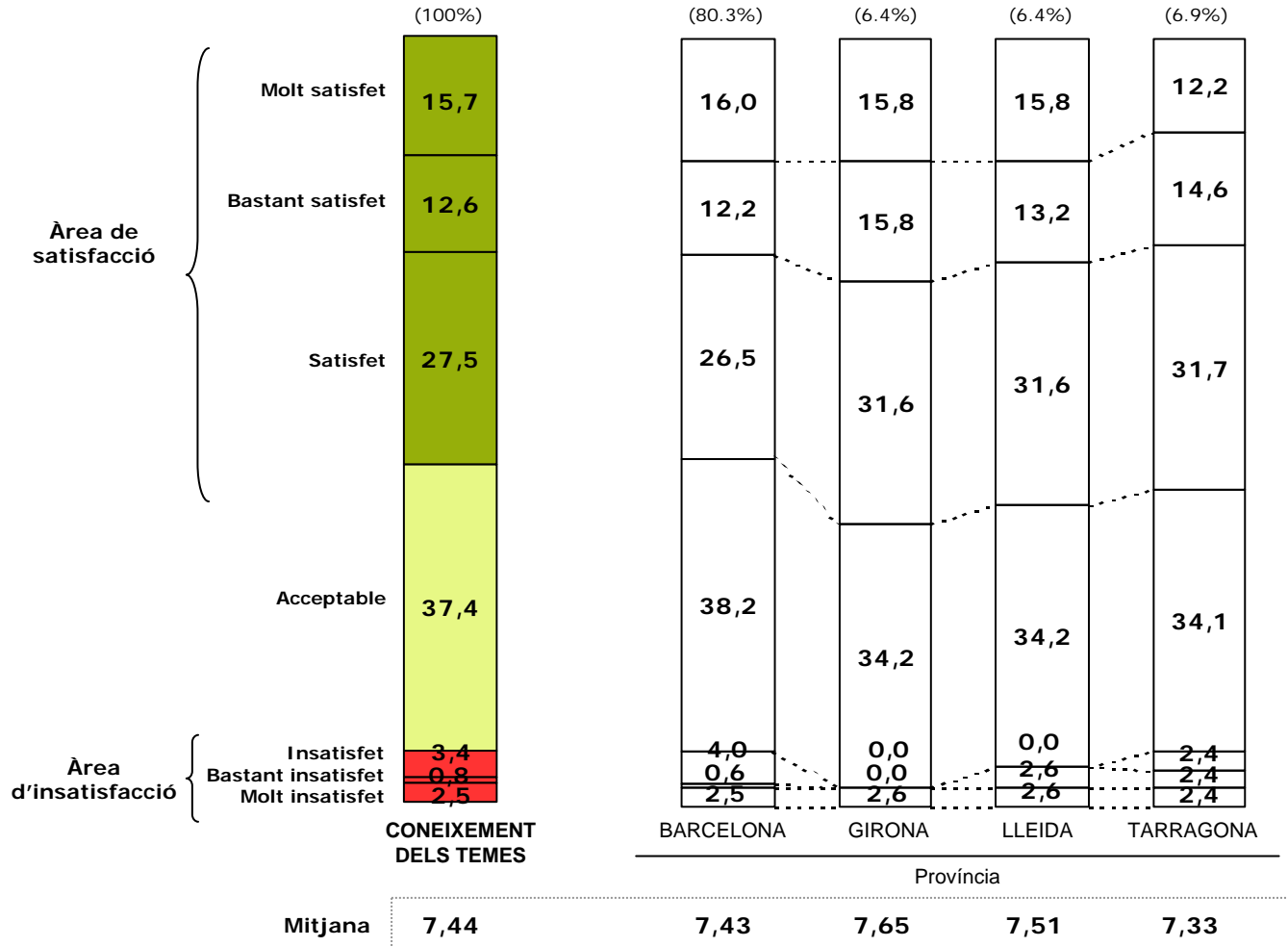


PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats=593

P.17 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFETS A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



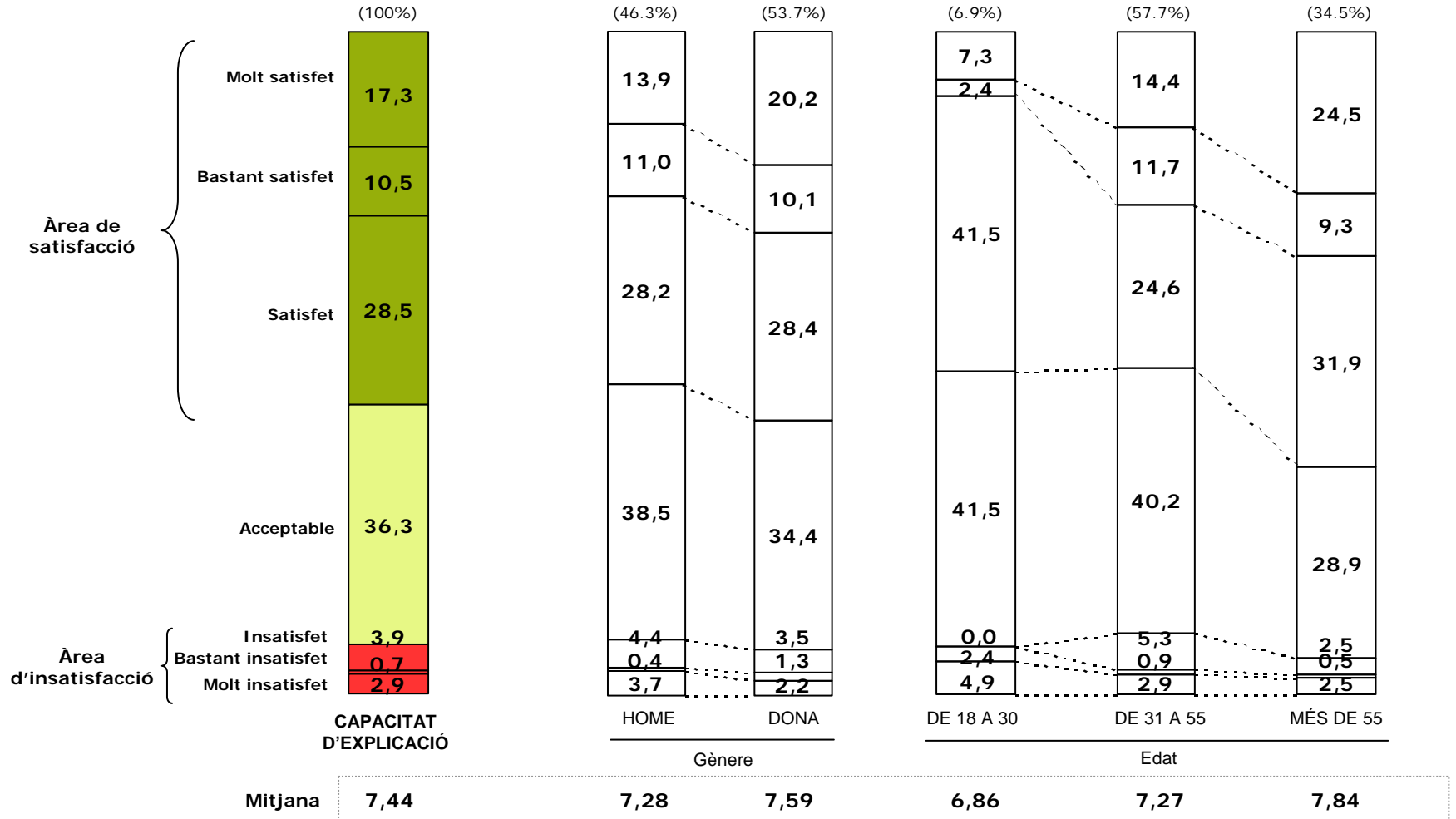
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

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

n: Entrevistats=590

Resultats en %



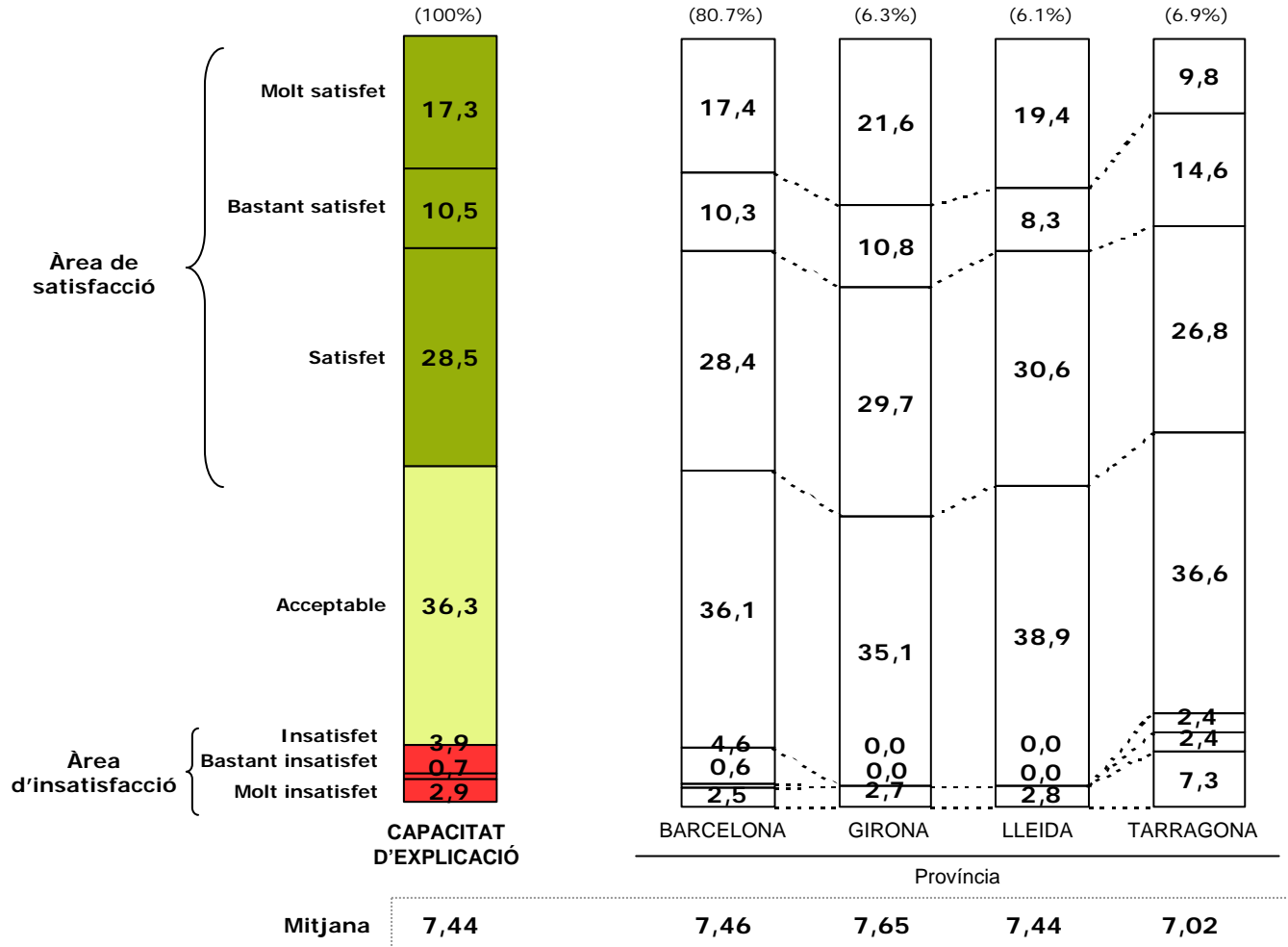
PROCÉS D'ESCRITURA

P.17

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

n: Entrevistats=590

Resultats en %



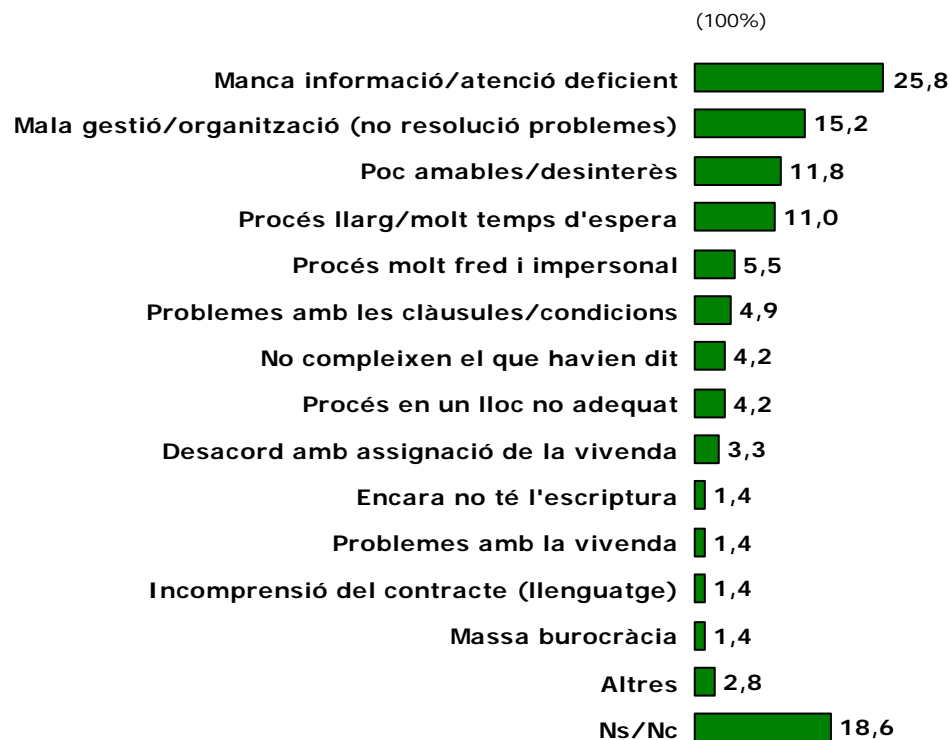
PROCÉS D'ESCRITURA

n: Satisfacció global inferior a 7=92

P.19

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

Resultats en % de casos



PROCÉS LLURAMENT D'HABITATGES

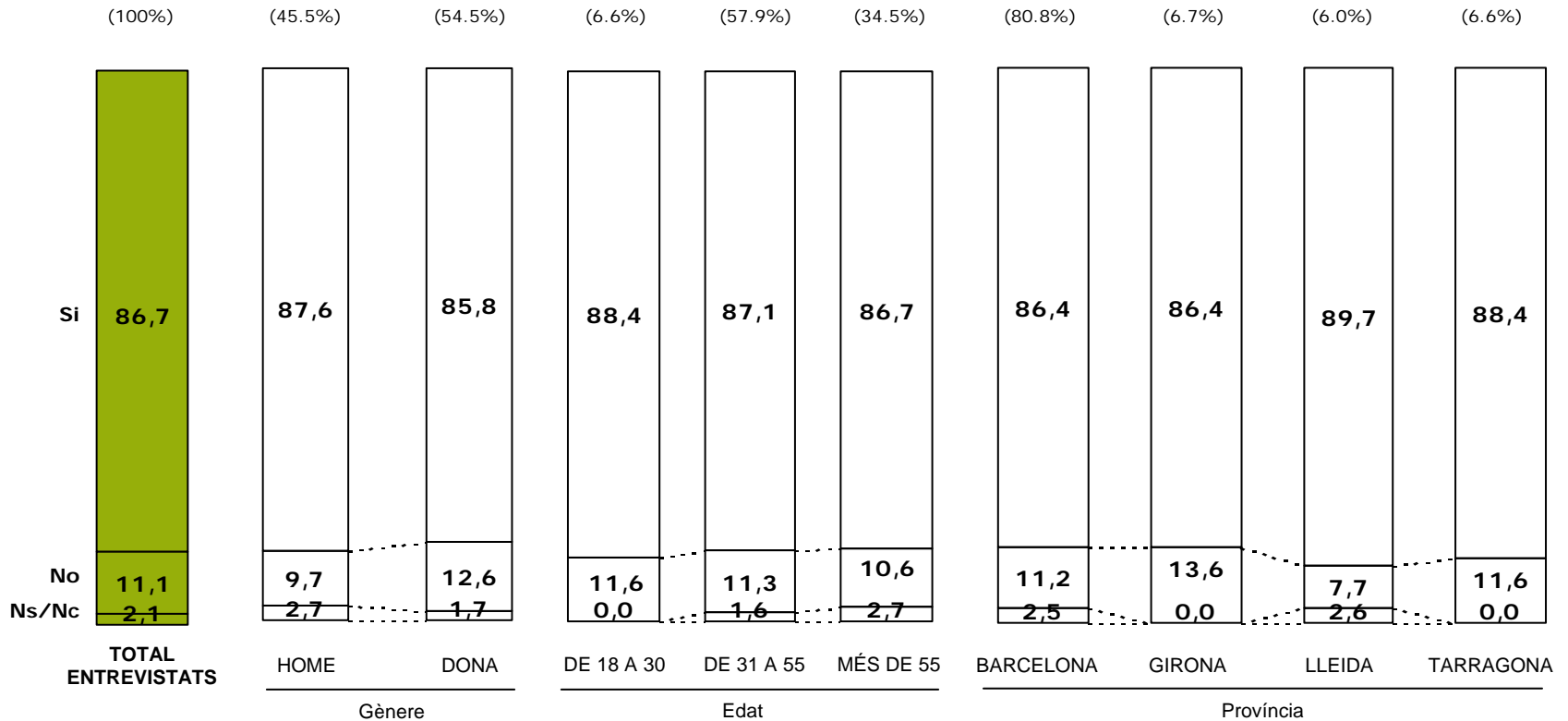
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.20

n: Entrevistats=656

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

Resultats en %



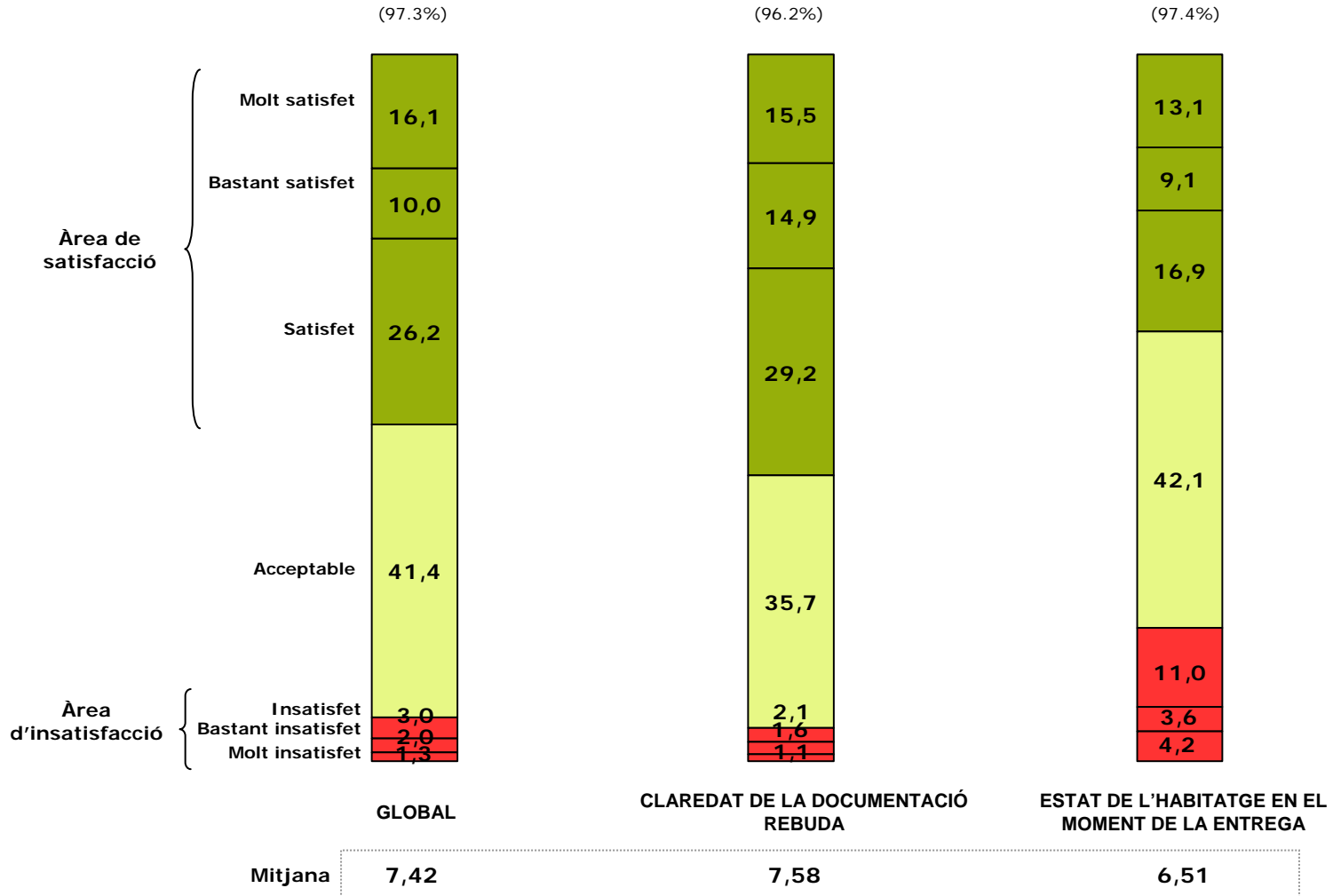
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.21

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

n: Entrevistats=656

Resultats en %



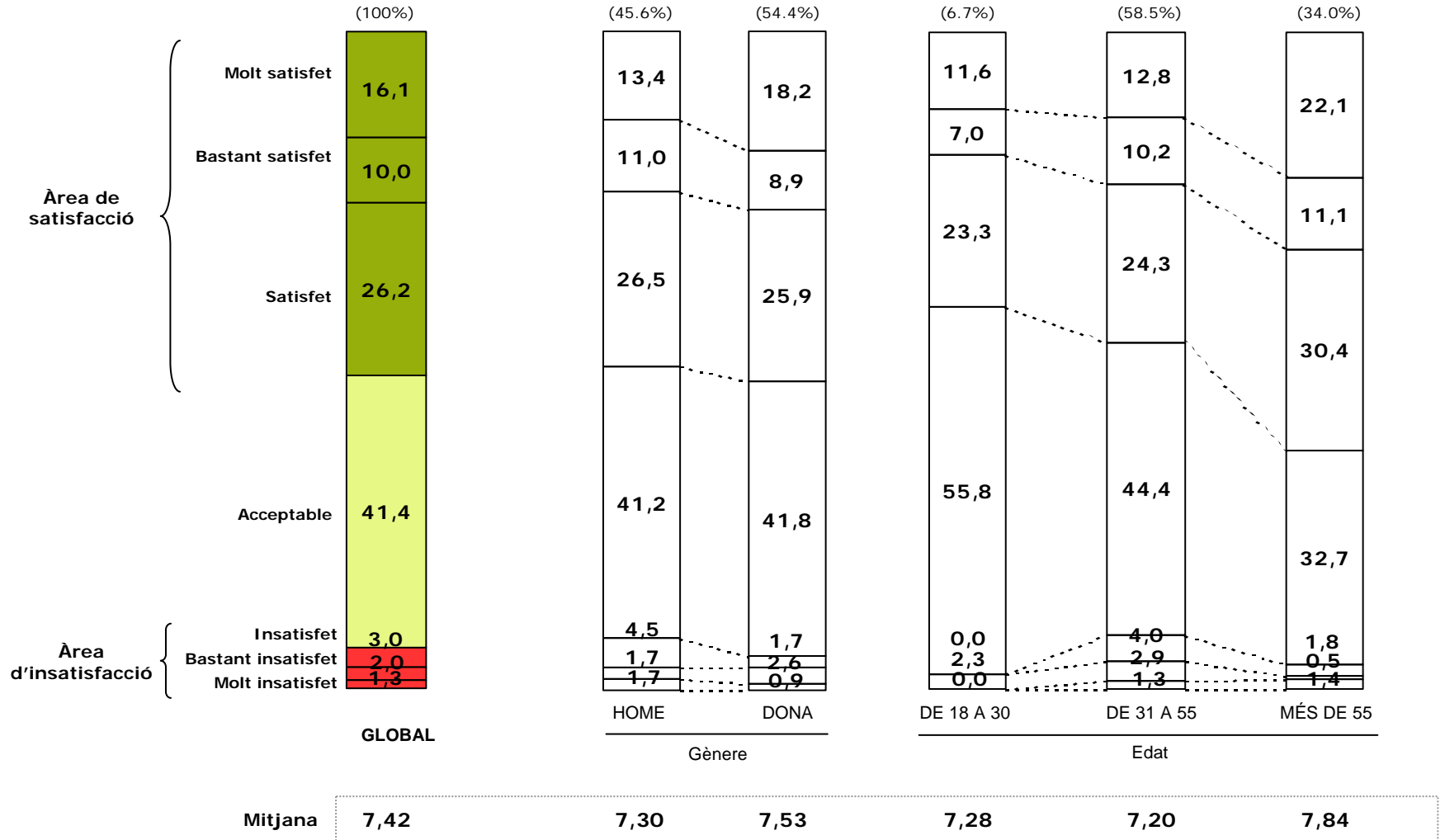
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.21

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

n: Entrevistats=638

Resultats en %



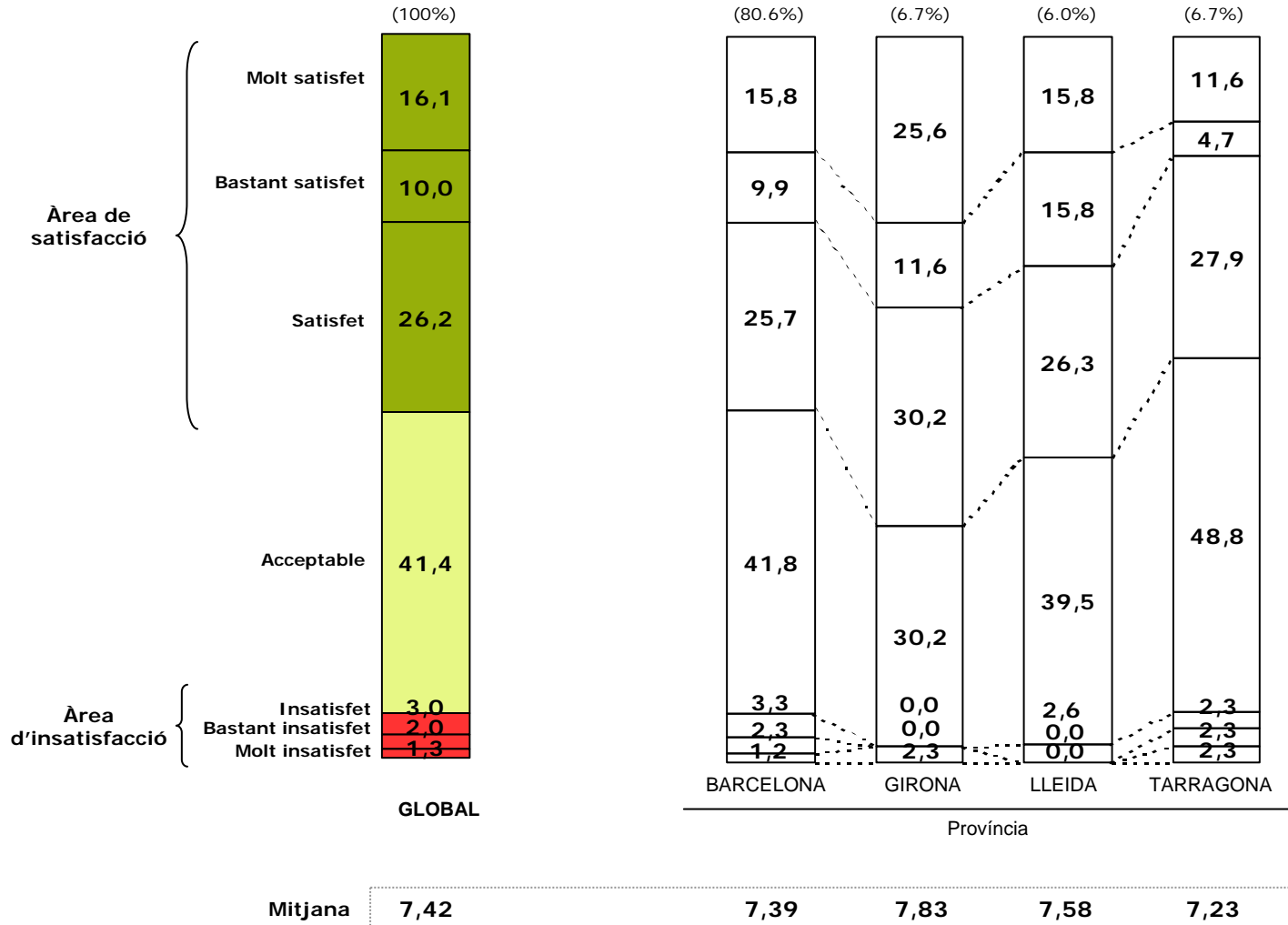
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

n: Entrevistats=638

P.21

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

Resultats en %



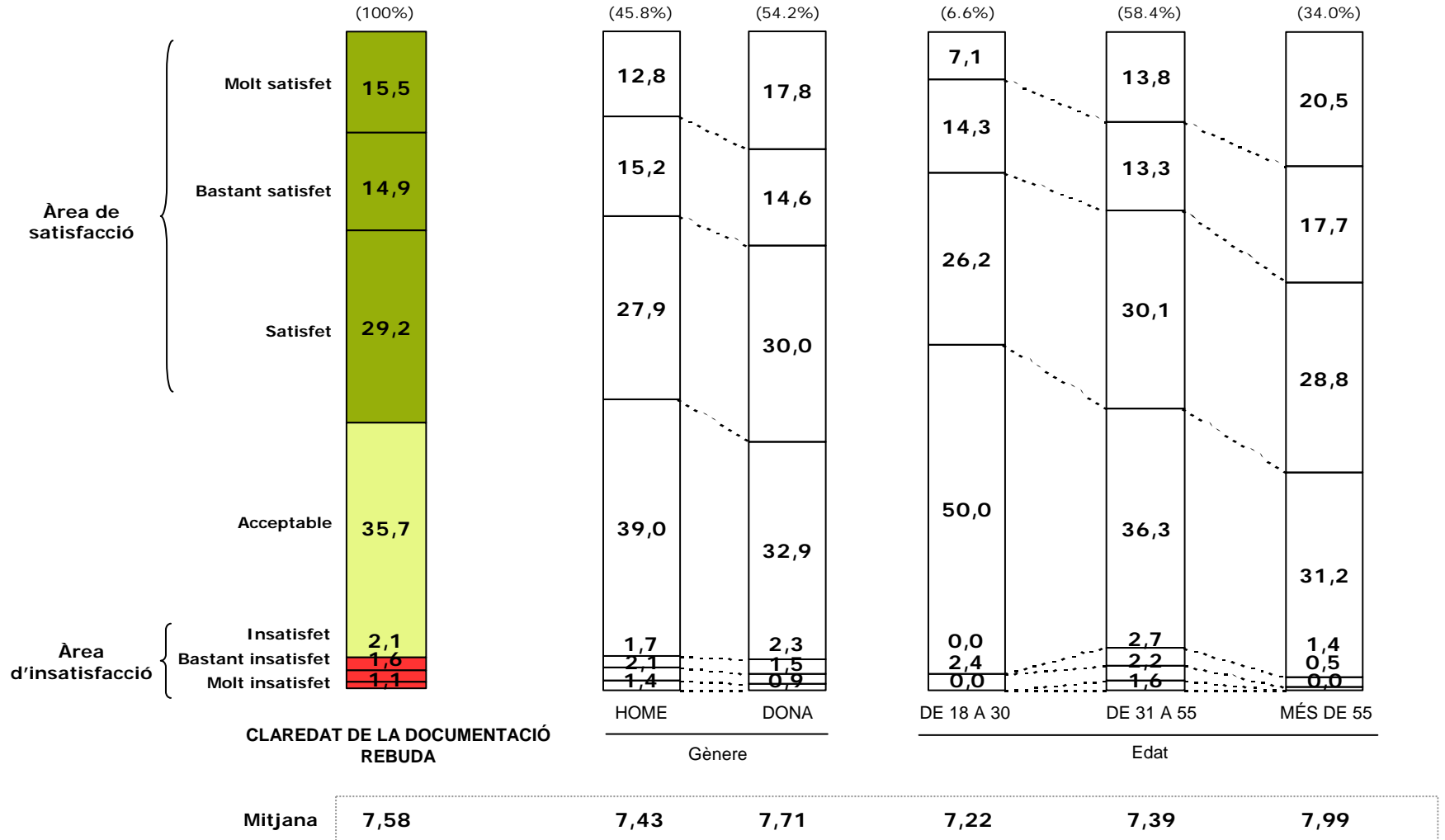
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.21

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

n: Entrevistats=631

Resultats en %



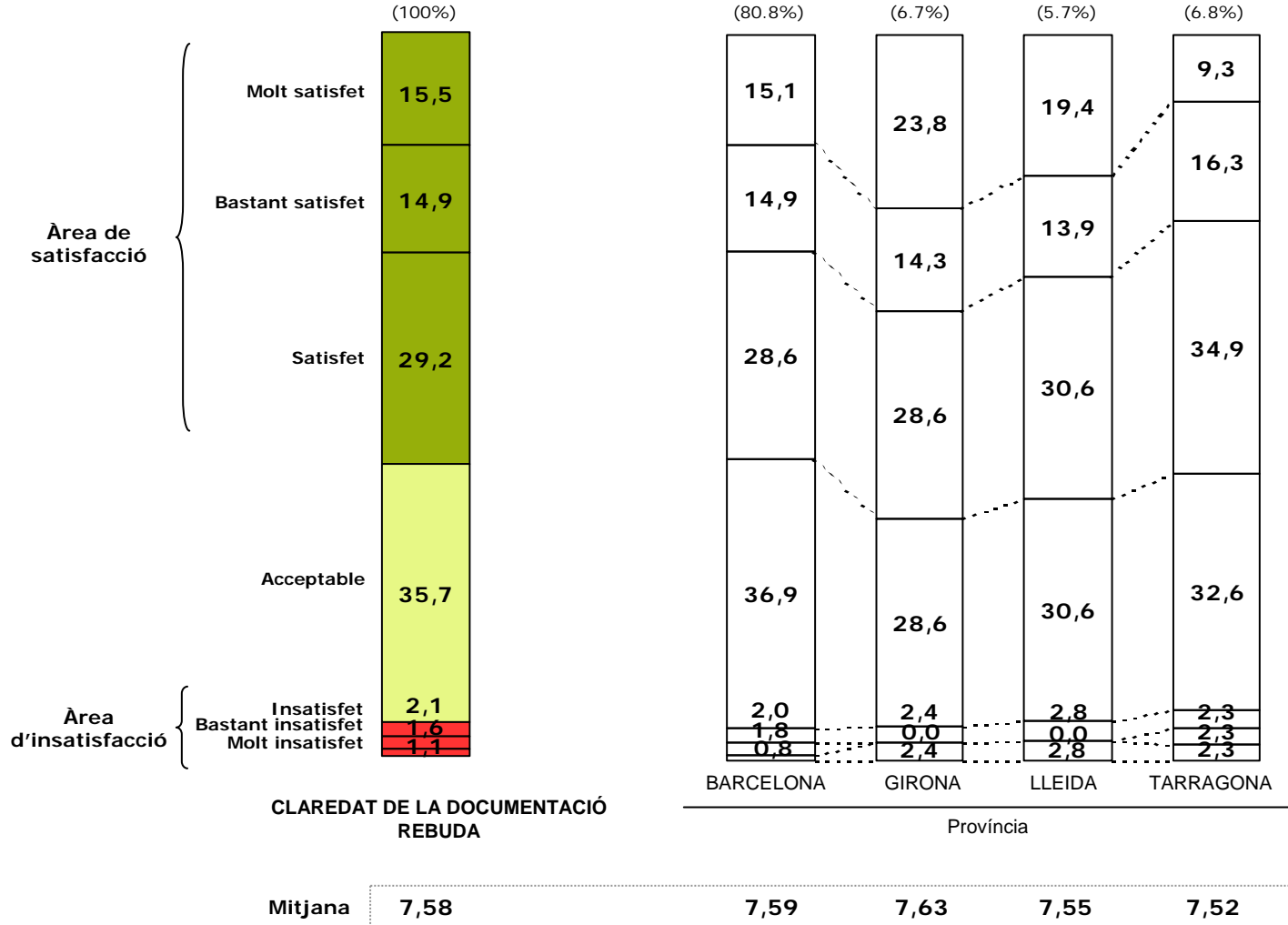
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.21

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

n: Entrevistats=631

Resultats en %



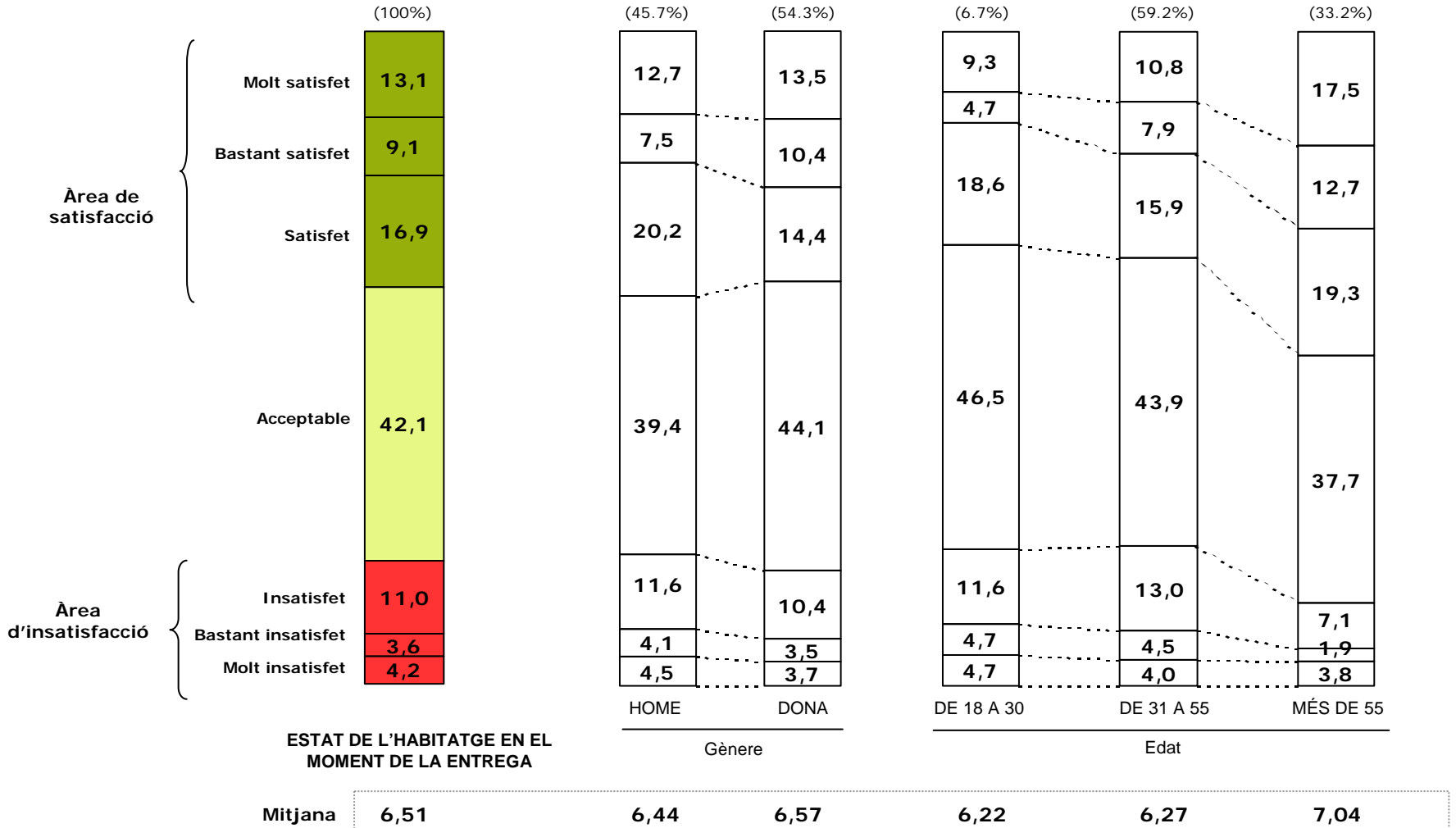
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.21

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

n: Entrevistats=639

Resultats en %



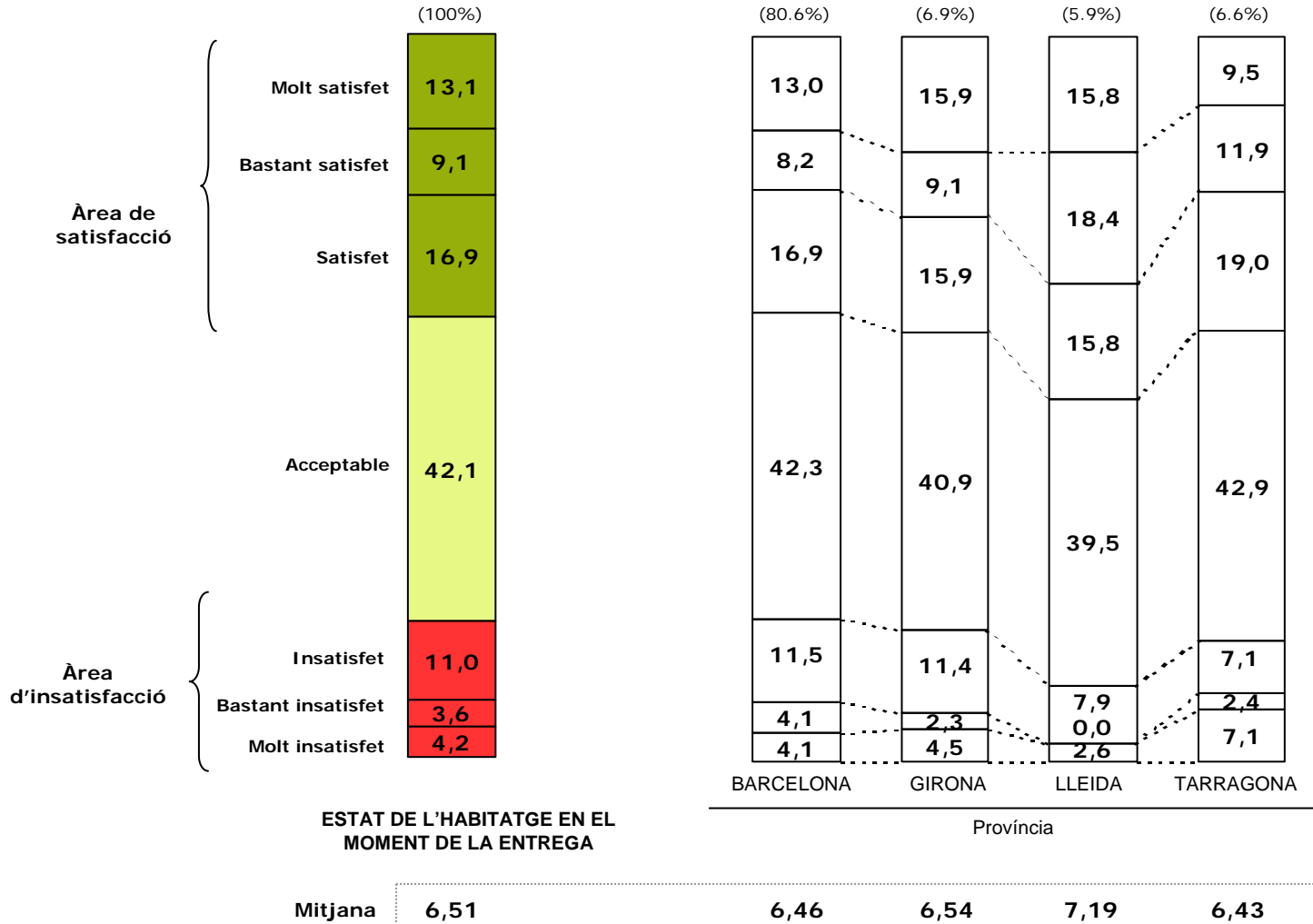
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.21

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

n: Entrevistats=639

Resultats en %



ESTAT DE L'HABITATGE EN EL MOMENT DE LA ENTREGA

Provincia

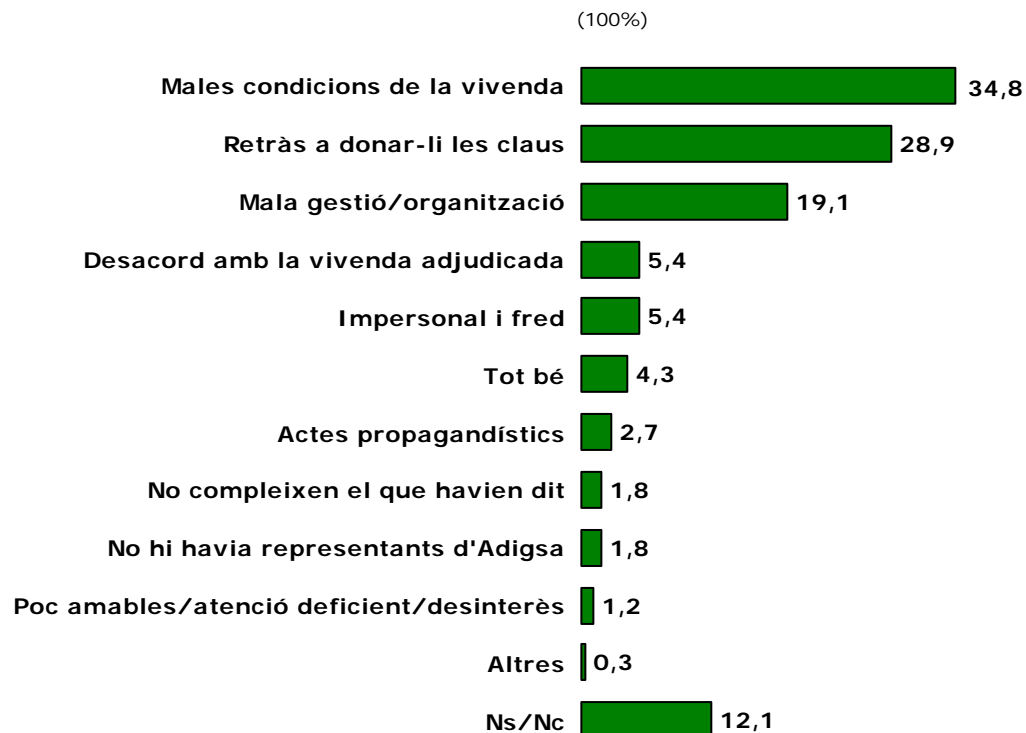
PROCÉS LLIURAMENT D'HABITATGES

n: Satisfacció global inferior a 7=142

P.23

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

Resultats en % de casos



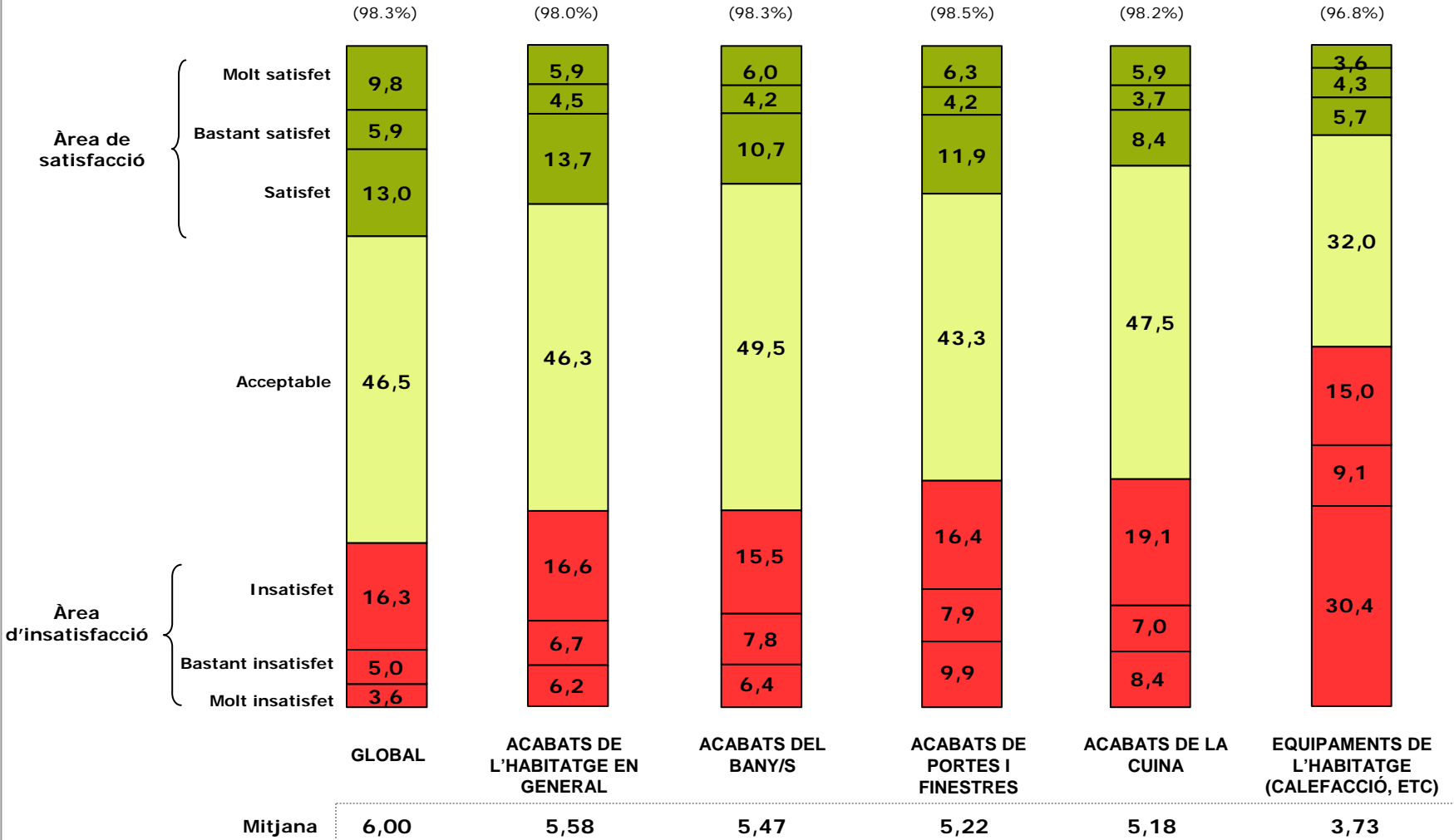
ACABATS DE L'HABITATGE

ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats=656

P.24 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DE L'HABITATGE SOL·LICITAT. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



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

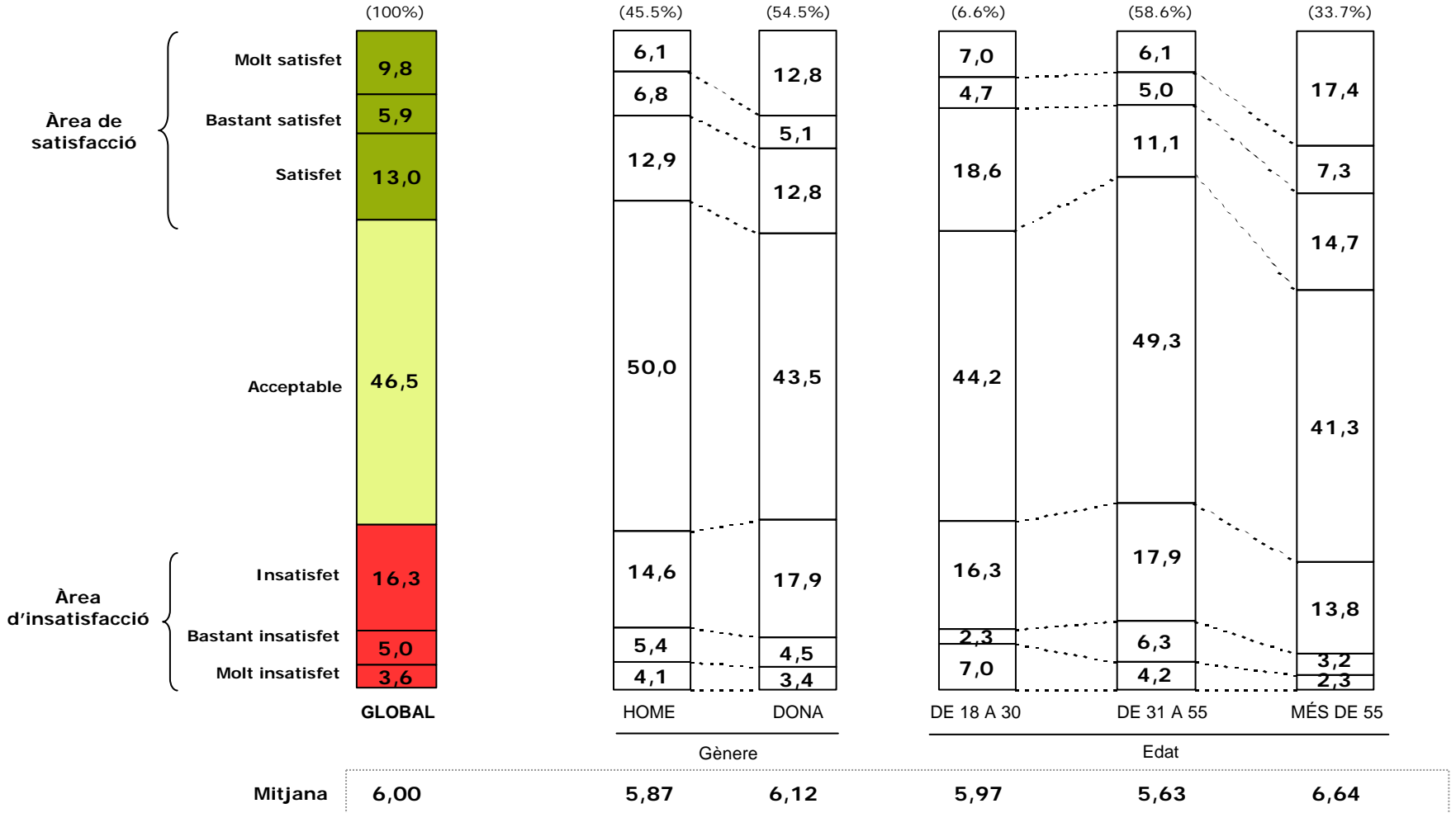
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=645

Resultats en %



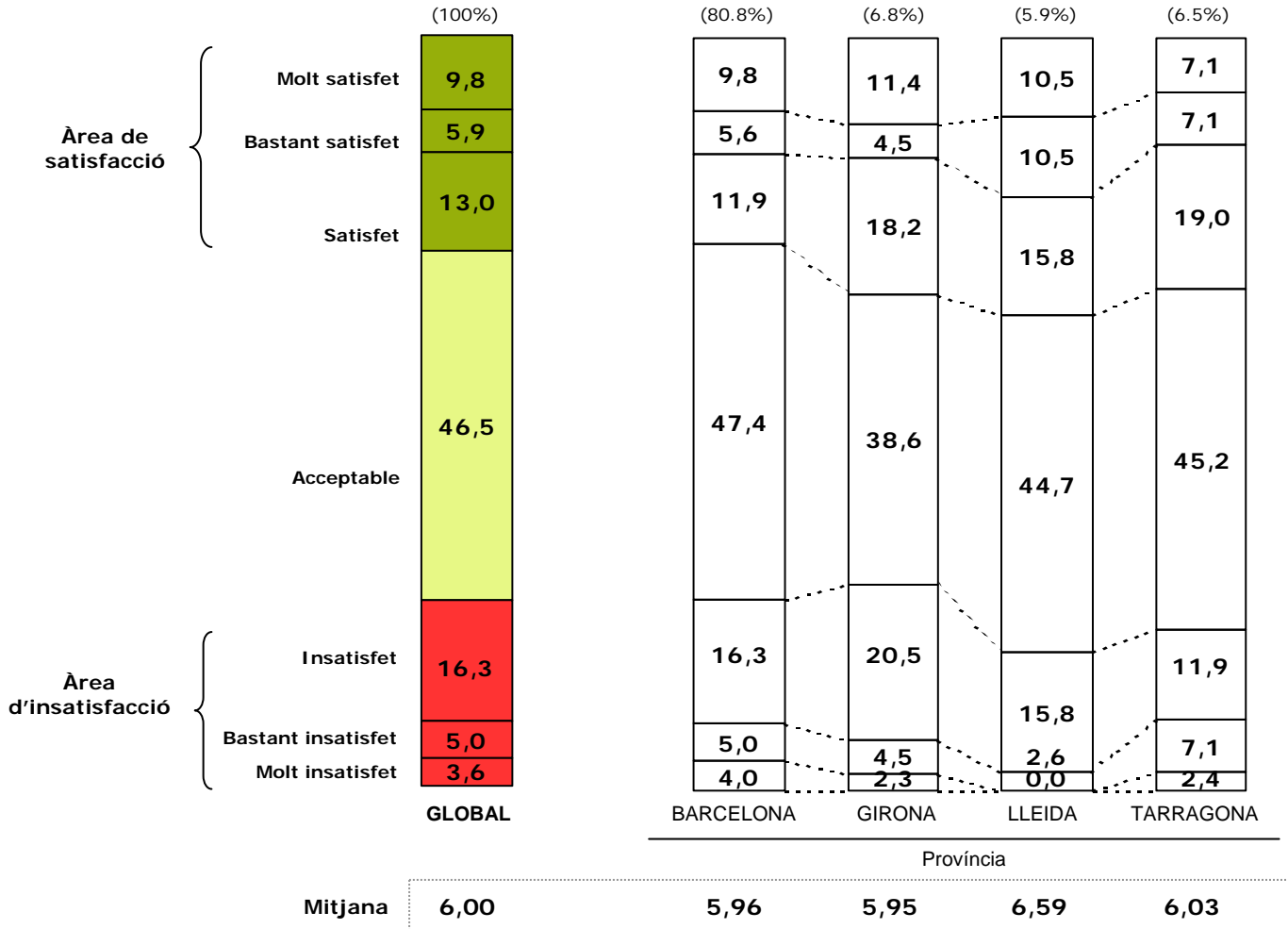
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=645

Resultats en %



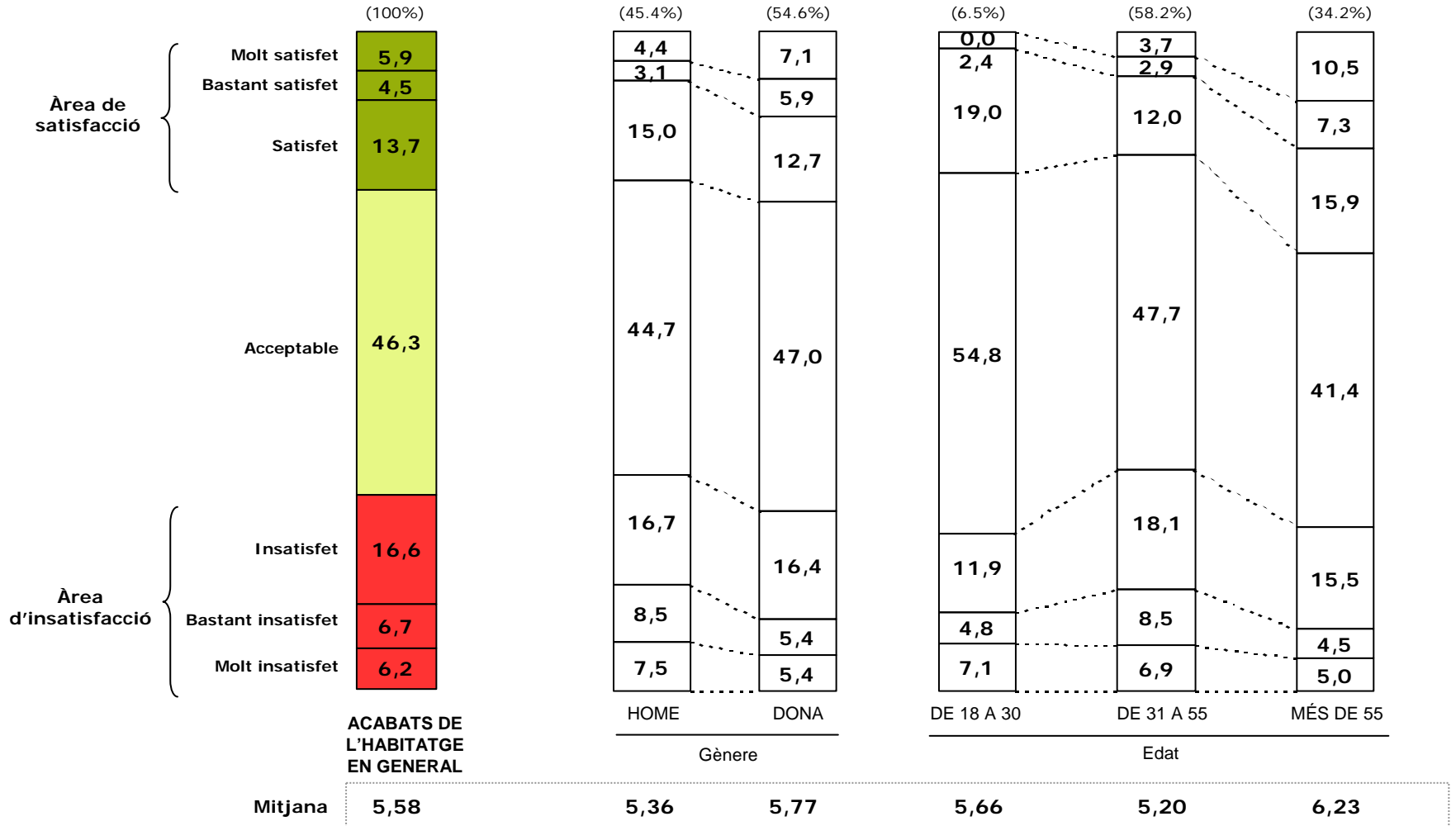
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=643

Resultats en %

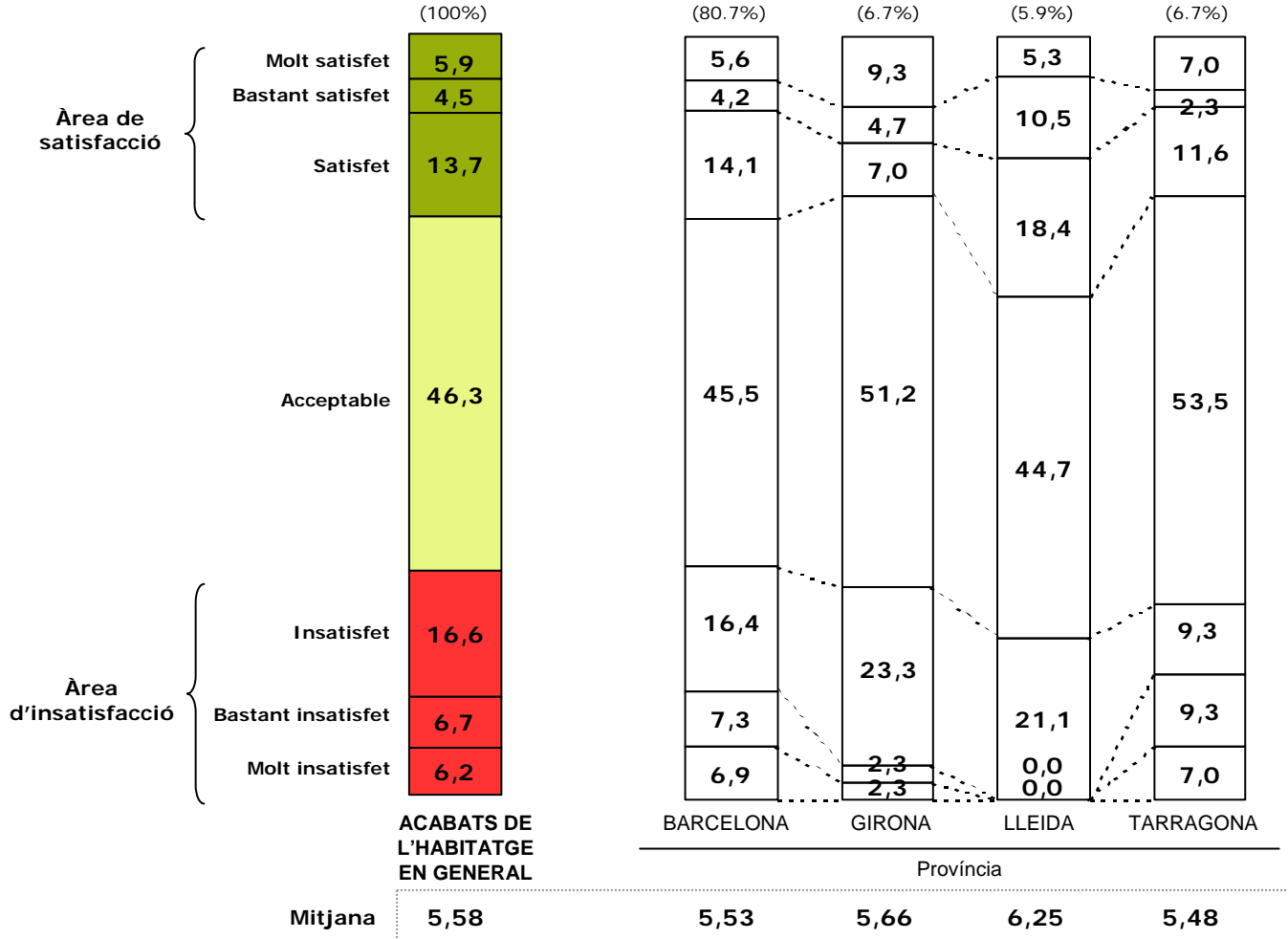


ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats=643

P.24 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



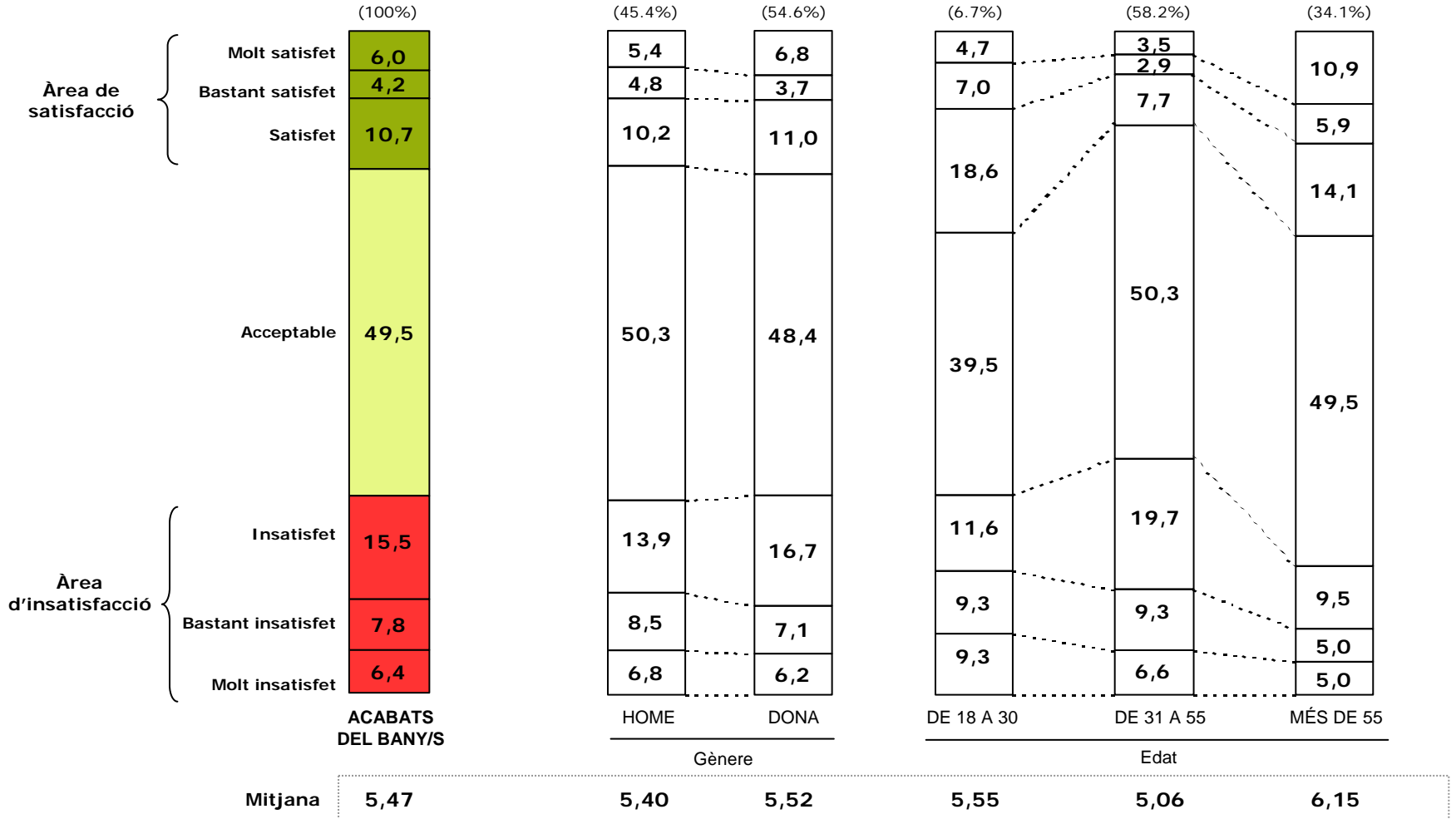
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=645

Resultats en %



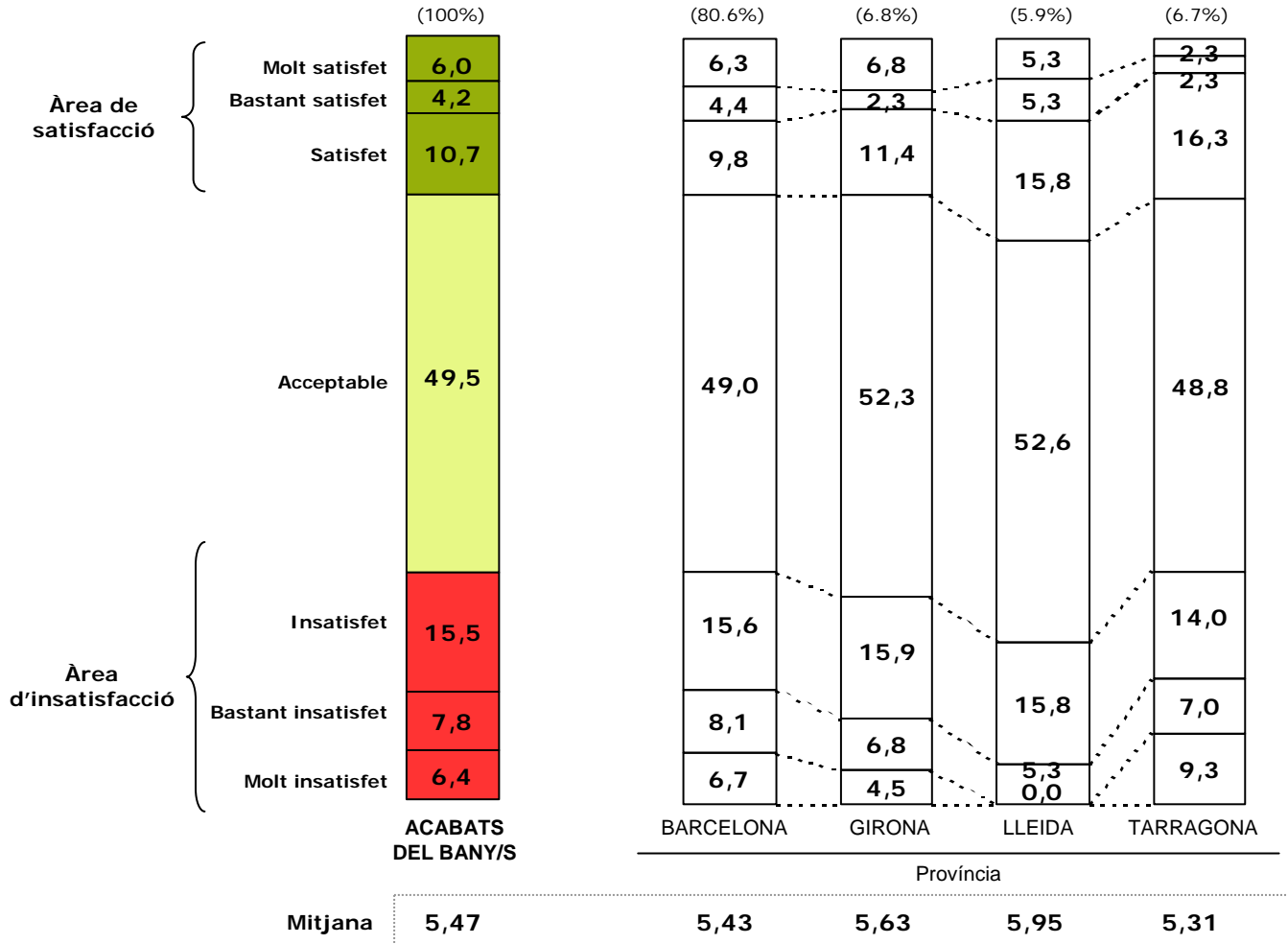
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=645

Resultats en %



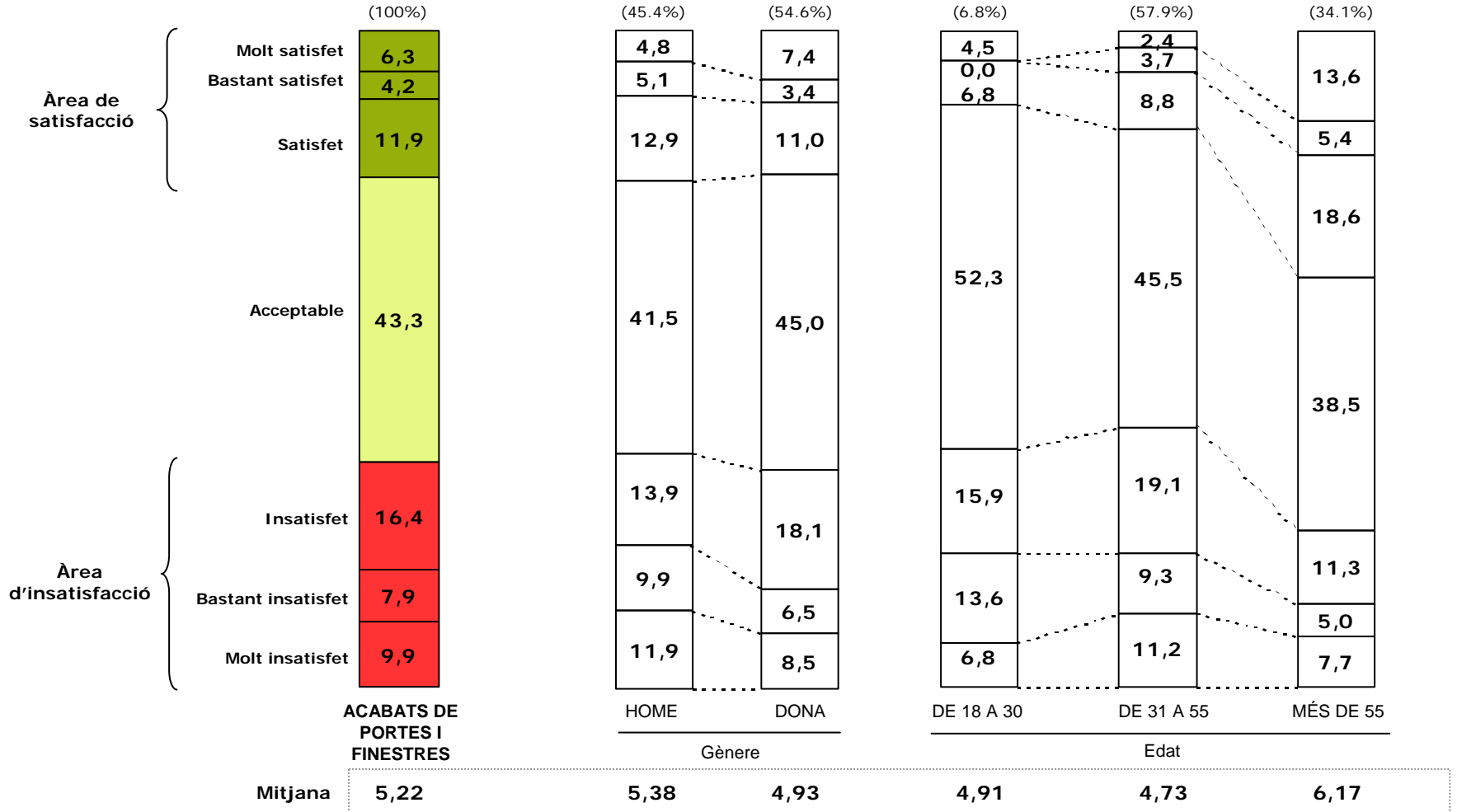
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=646

Resultats en %



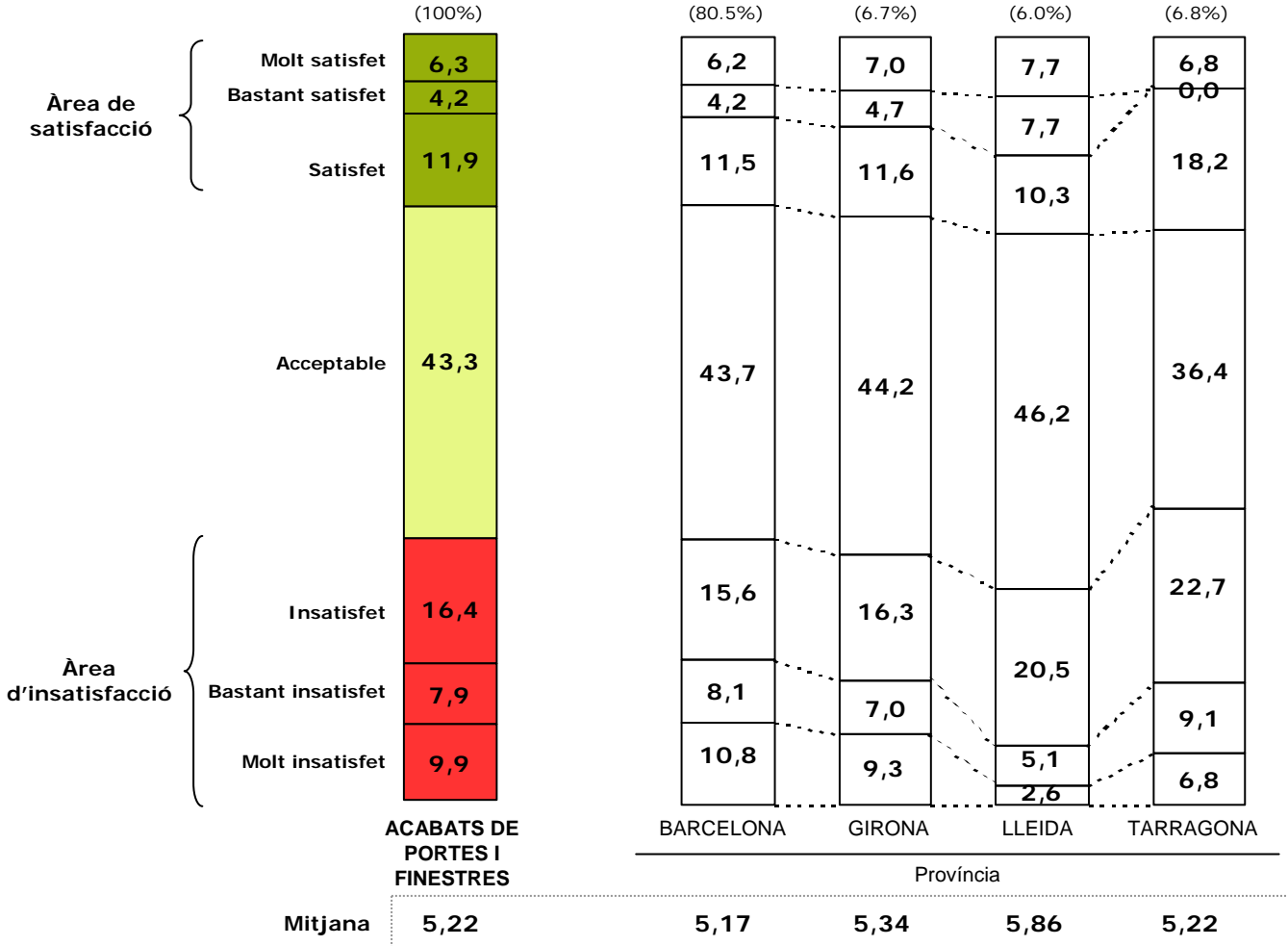
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=646

Resultats en %



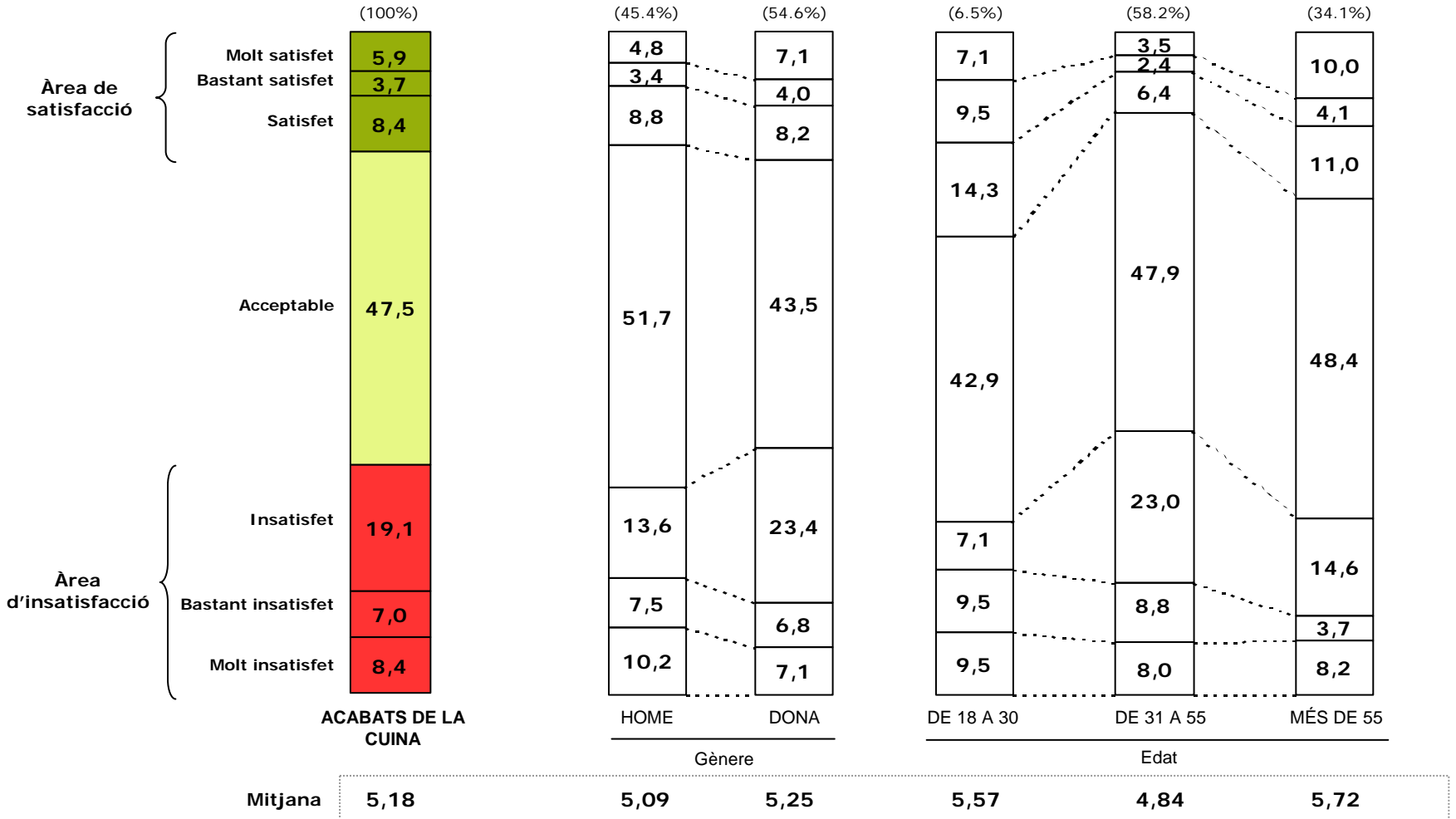
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=644

Resultats en %

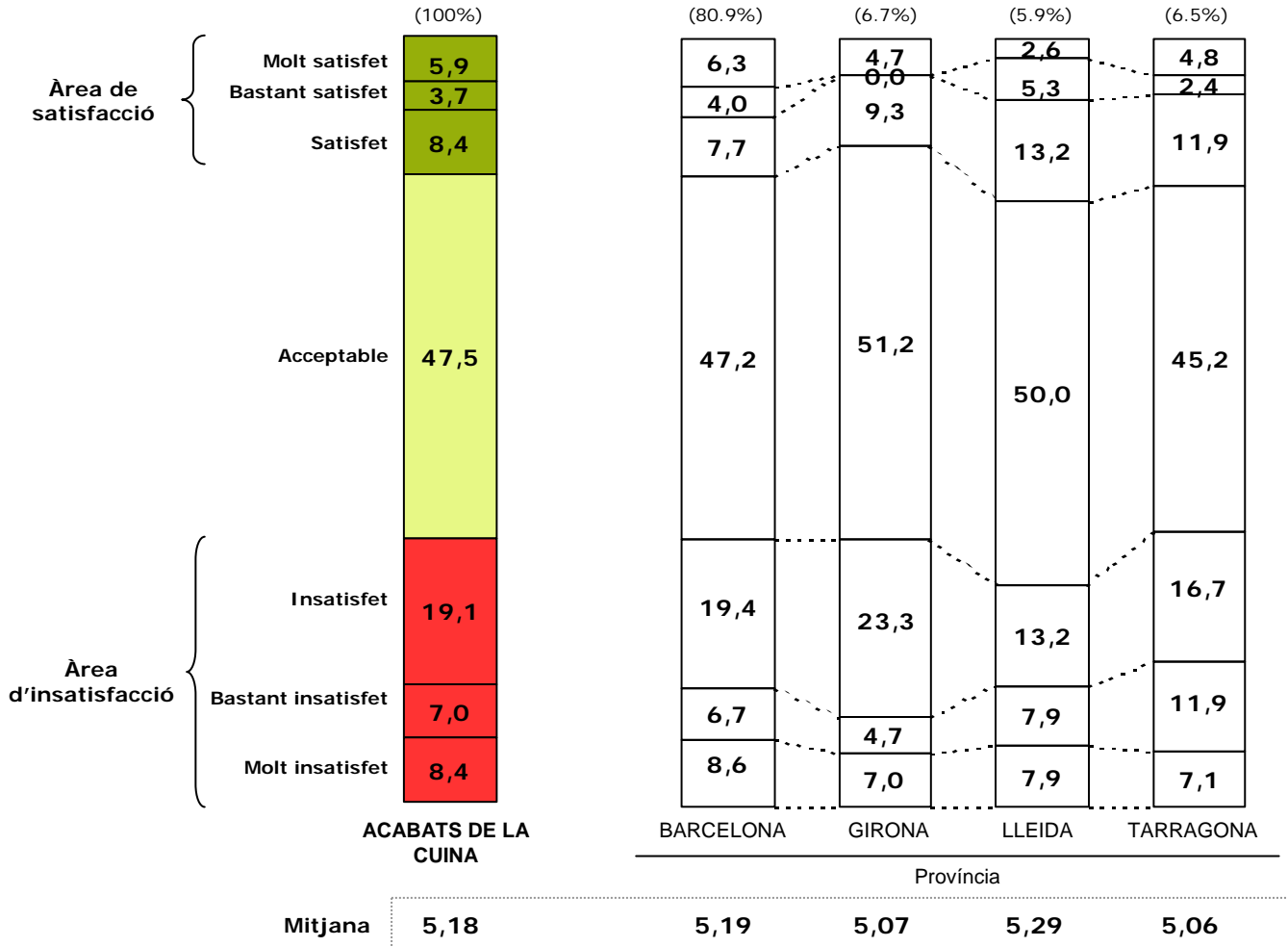


ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats=644

P.24 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %

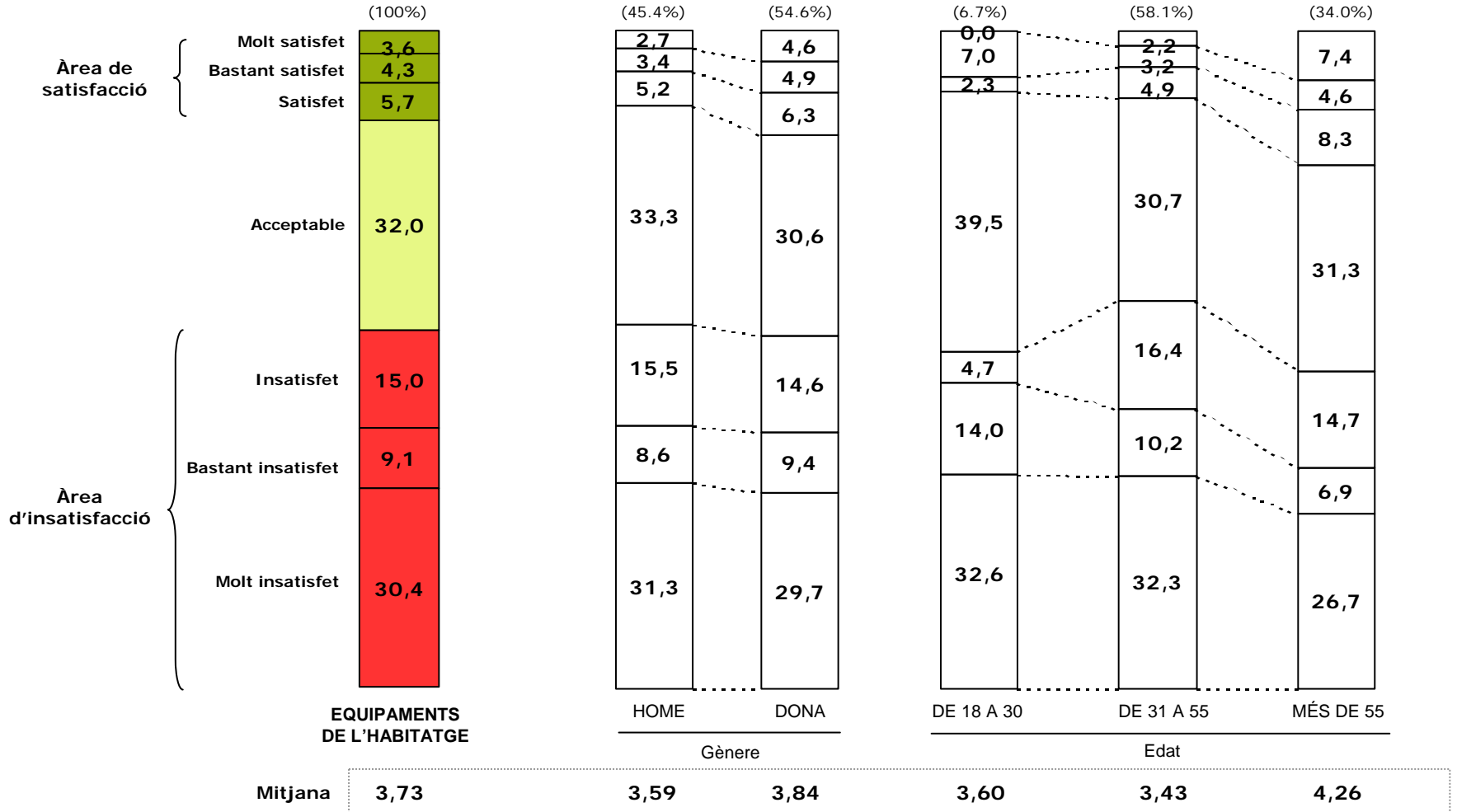


ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats=635

P.24 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



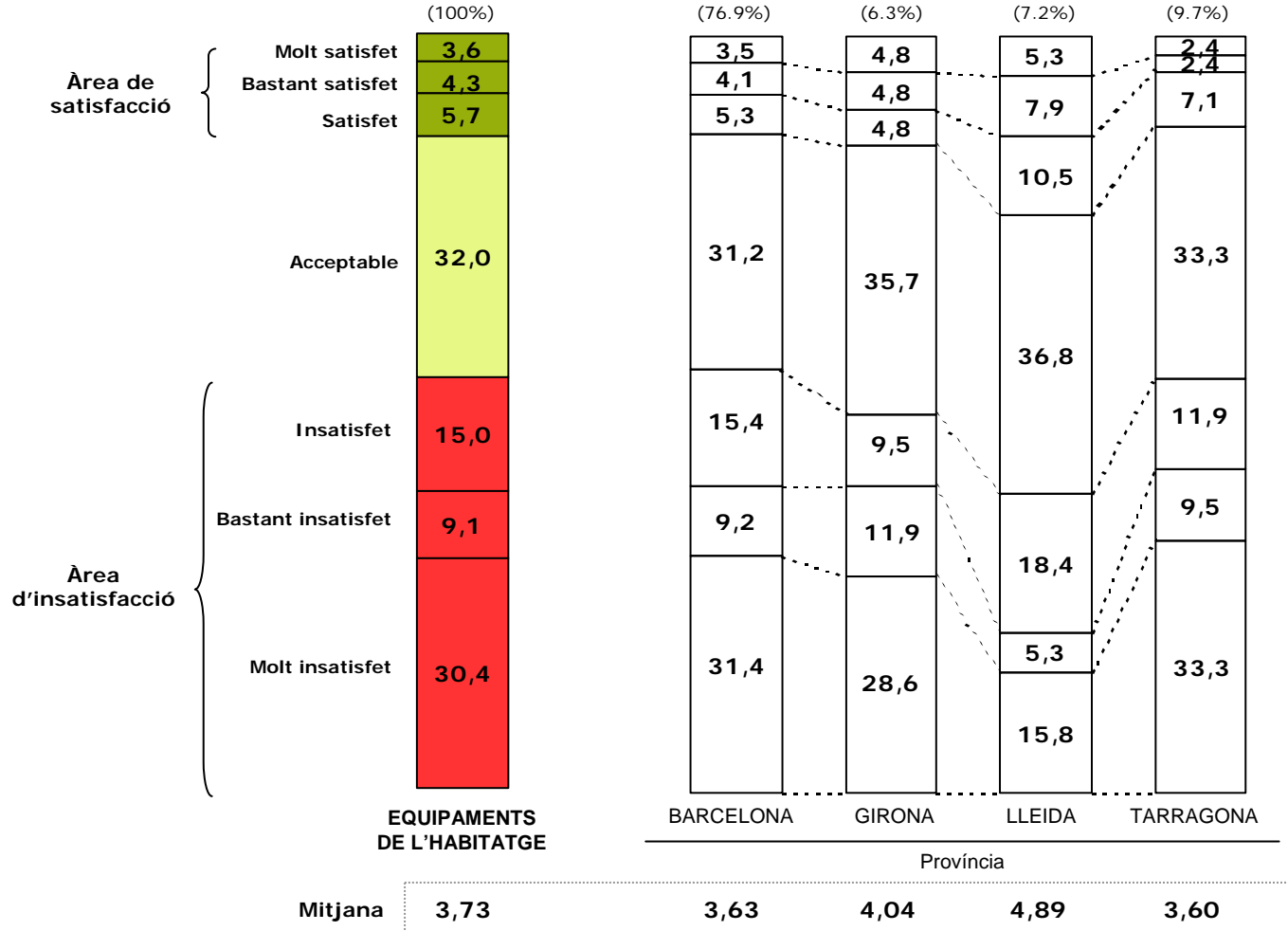
ACABATS DE L'HABITATGE

P.24

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

n: Entrevistats=635

Resultats en %



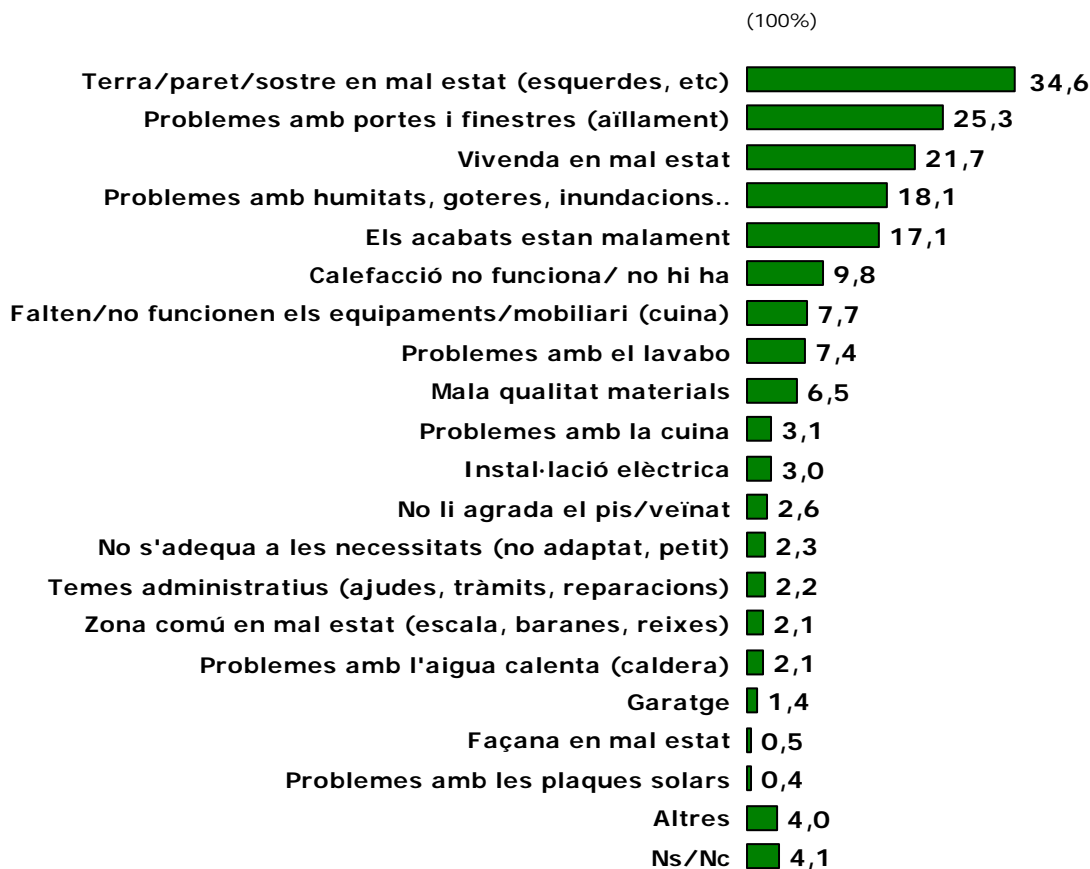
ACABATS DE L'HABITATGE

P.26

n: Satisfacció global inferior a 7=361

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

Resultats en % de casos



RELACIÓ POST VENDA

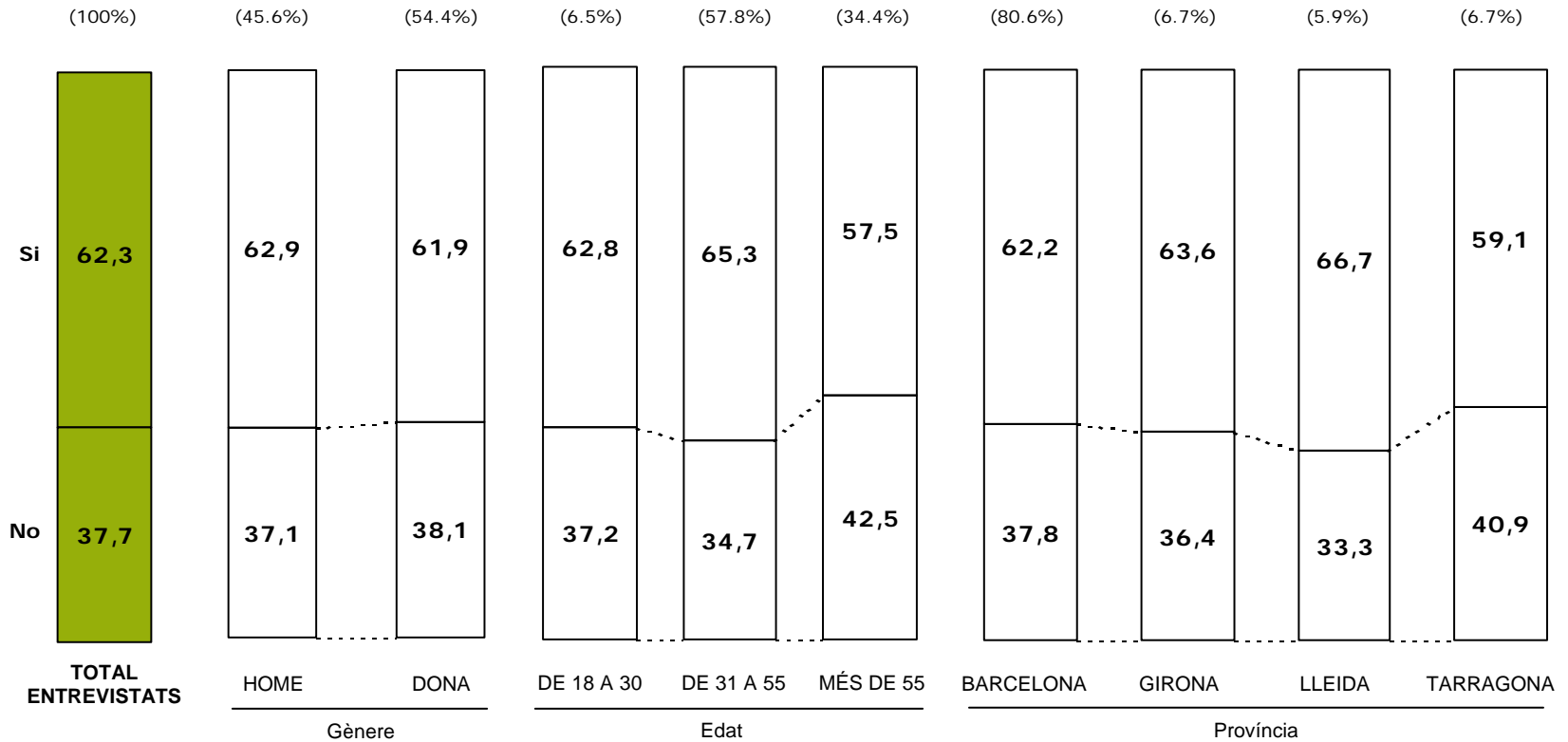
RELACIÓ POSTVENDA

P.27

n: Entrevistats= 656

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

Resultats en %



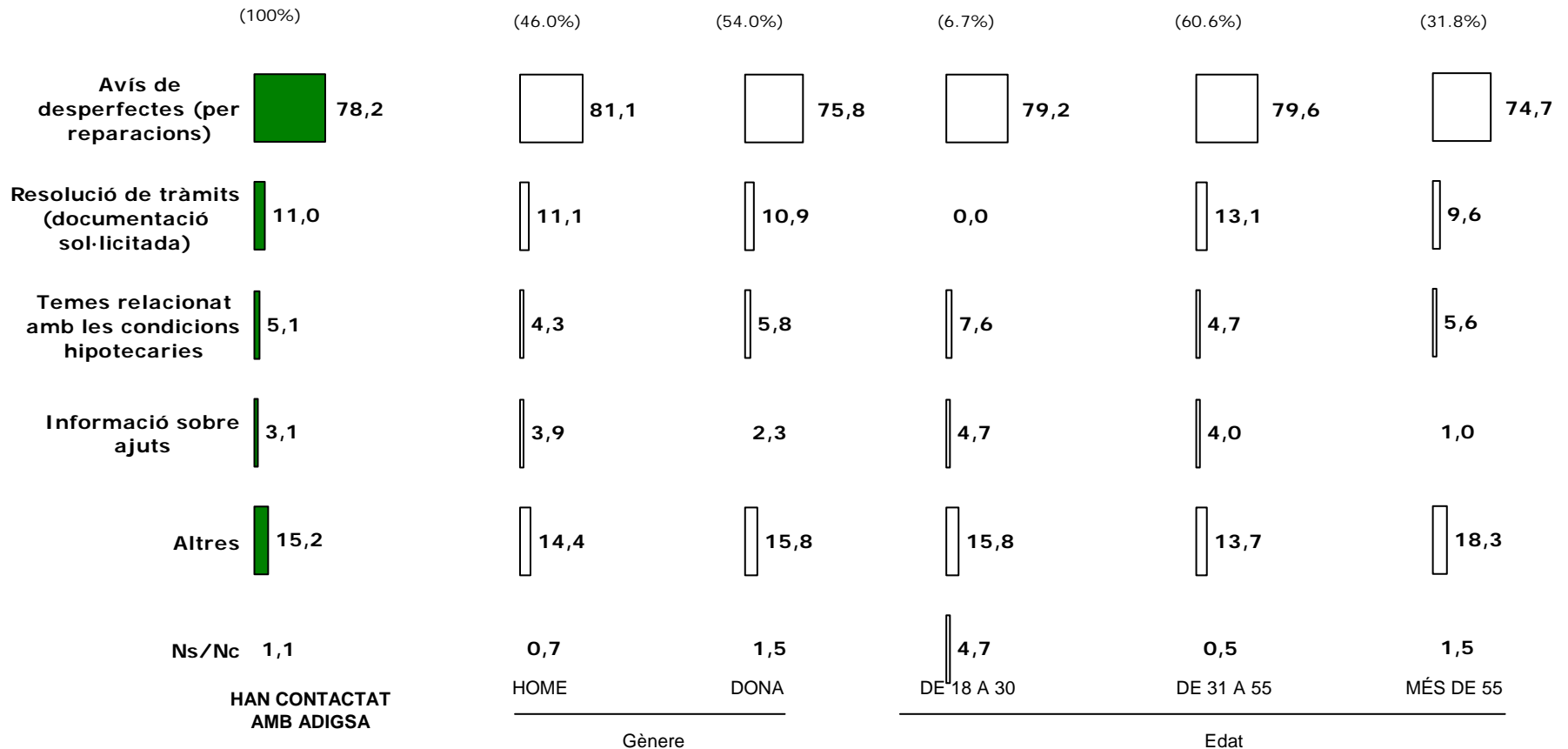
RELACIÓ POSTVENDA

P.28

 n: Han contactat amb ADIGSA
des de l'entrega de claus= 409

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

Resultats en % de casos



Altres: Consultes referents al contracte (17 casos), Informació sobre temes econòmics (15 casos), Com a president/ responsable comunitat (10 casos), Queixa/consulta sobre algun aspecte de la vivenda /comunitat (6 casos), Problemes amb els veïns, Sol·licitud d'obres, reparació o manteniment i Sol·licitar una vivenda/ parking (4 casos respectivament), Consulta/canvi d'informació (2 casos)

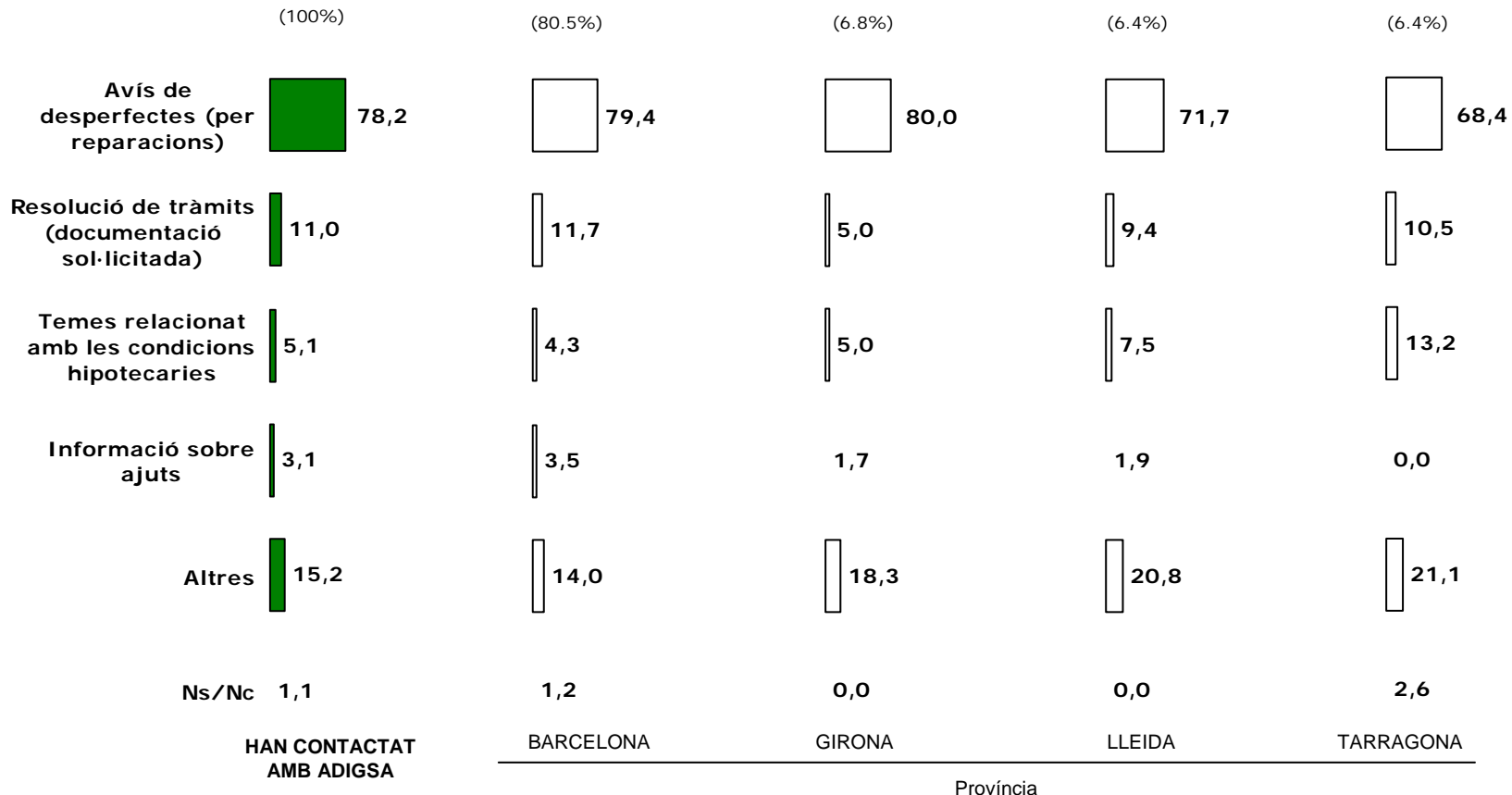
RELACIÓ POSTVENDA

P.28

n: Han contactat amb ADIGSA
des de l'entrega de claus= 409

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

Resultats en % de casos



Altres: Consultes referents al contracte (17 casos), Informació sobre temes econòmics (15 casos), Com a president/ responsable comunitat (10 casos), Queixa/consulta sobre algun aspecte de la vivenda /comunitat (6 casos), Problemes amb els veïns, Sol·licitud d'obres, reparació o manteniment i Sol·licitar una vivenda/ parking (4 casos respectivament), Consulta/canvi d'informació (2 casos)

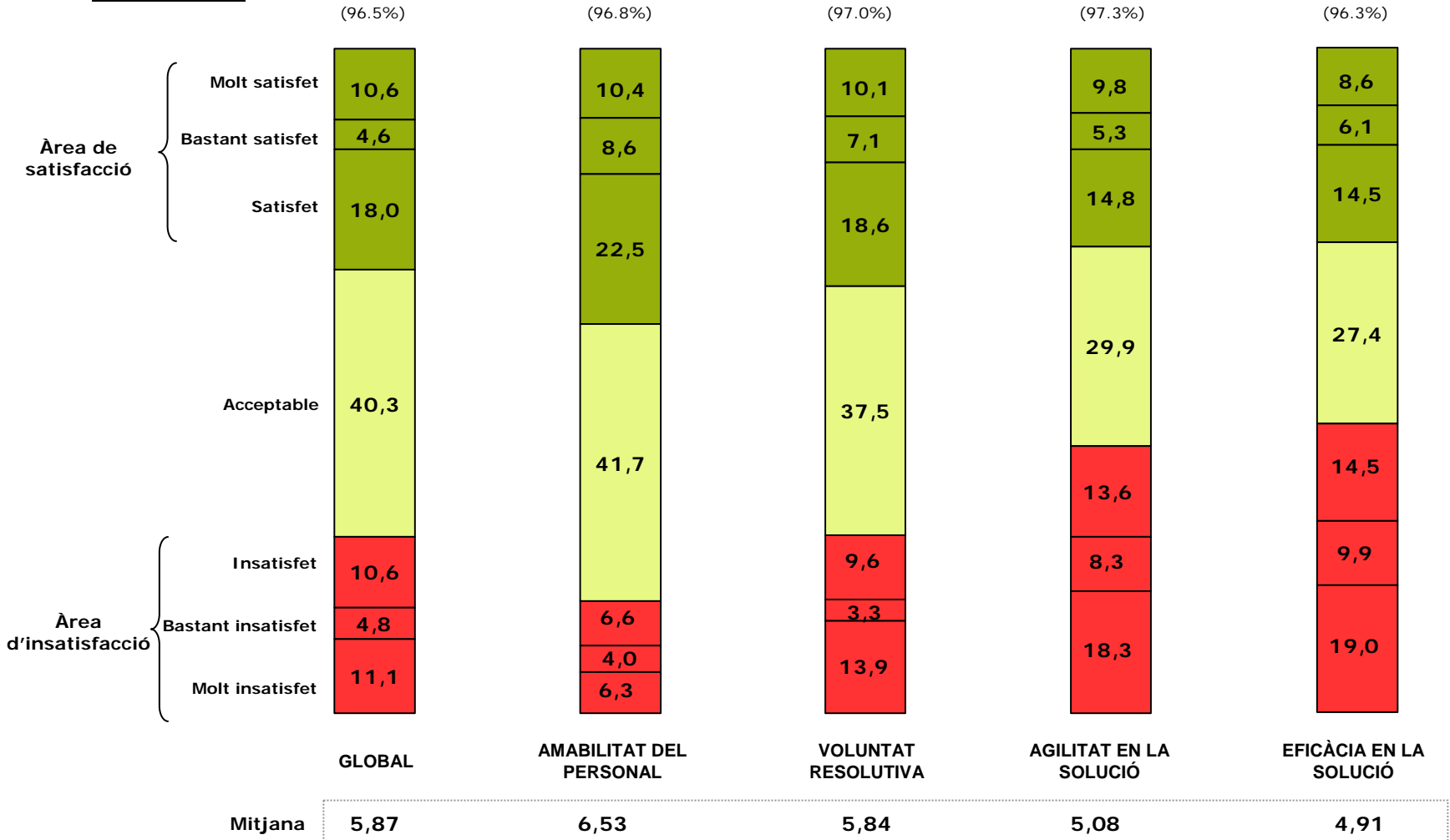
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=409

Resultats en %



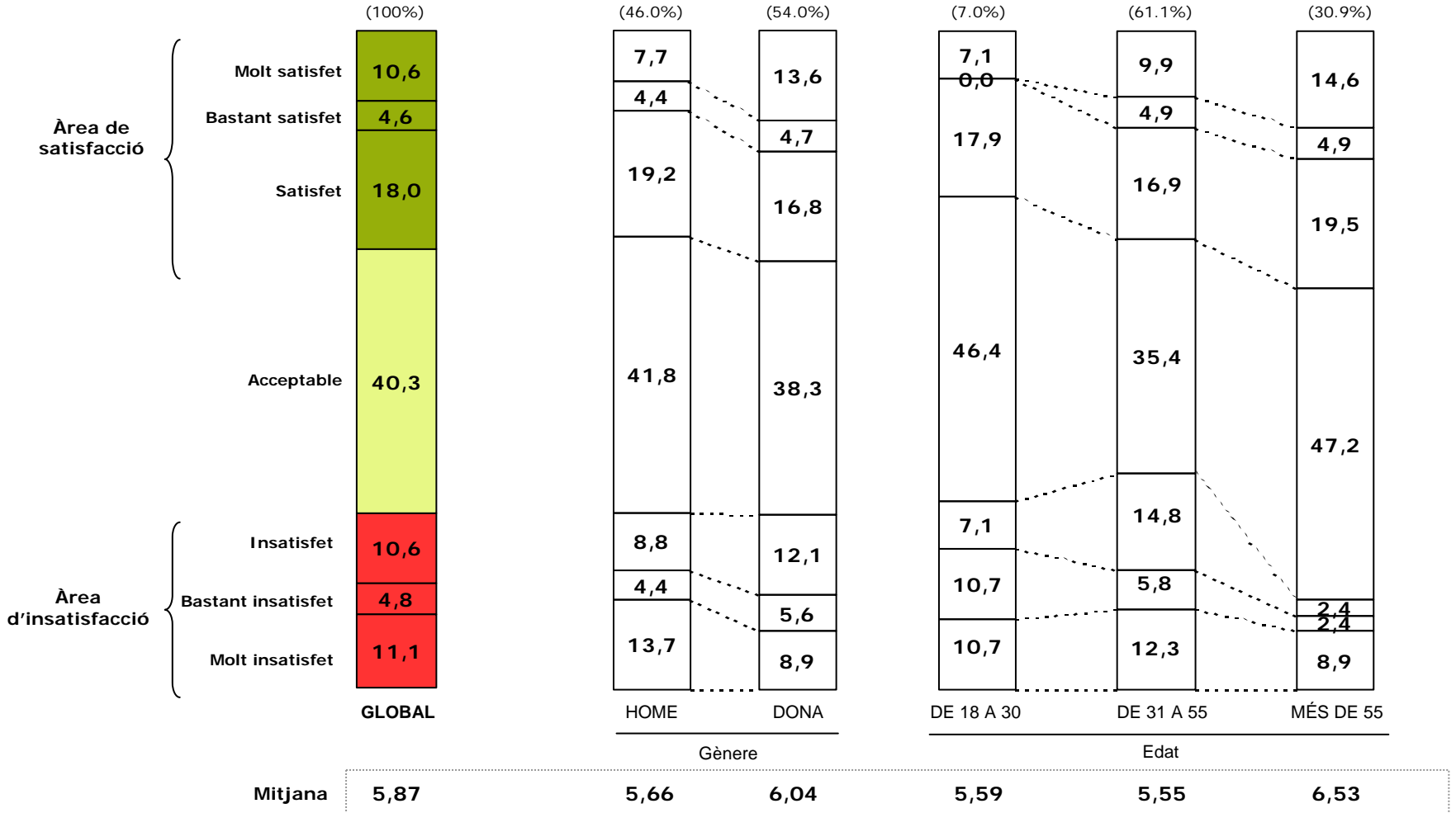
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=395

Resultats en %



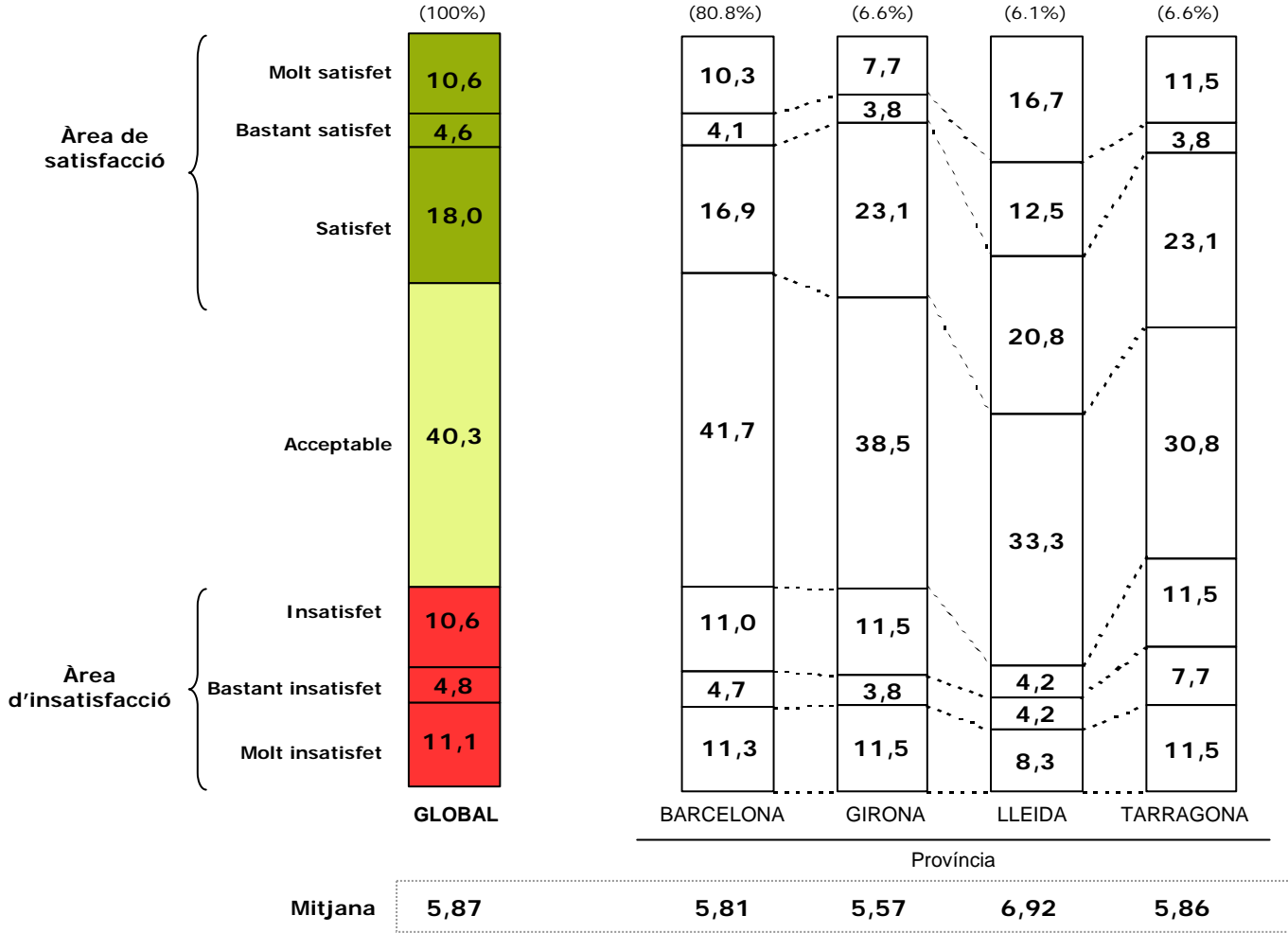
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=395

Resultats en %



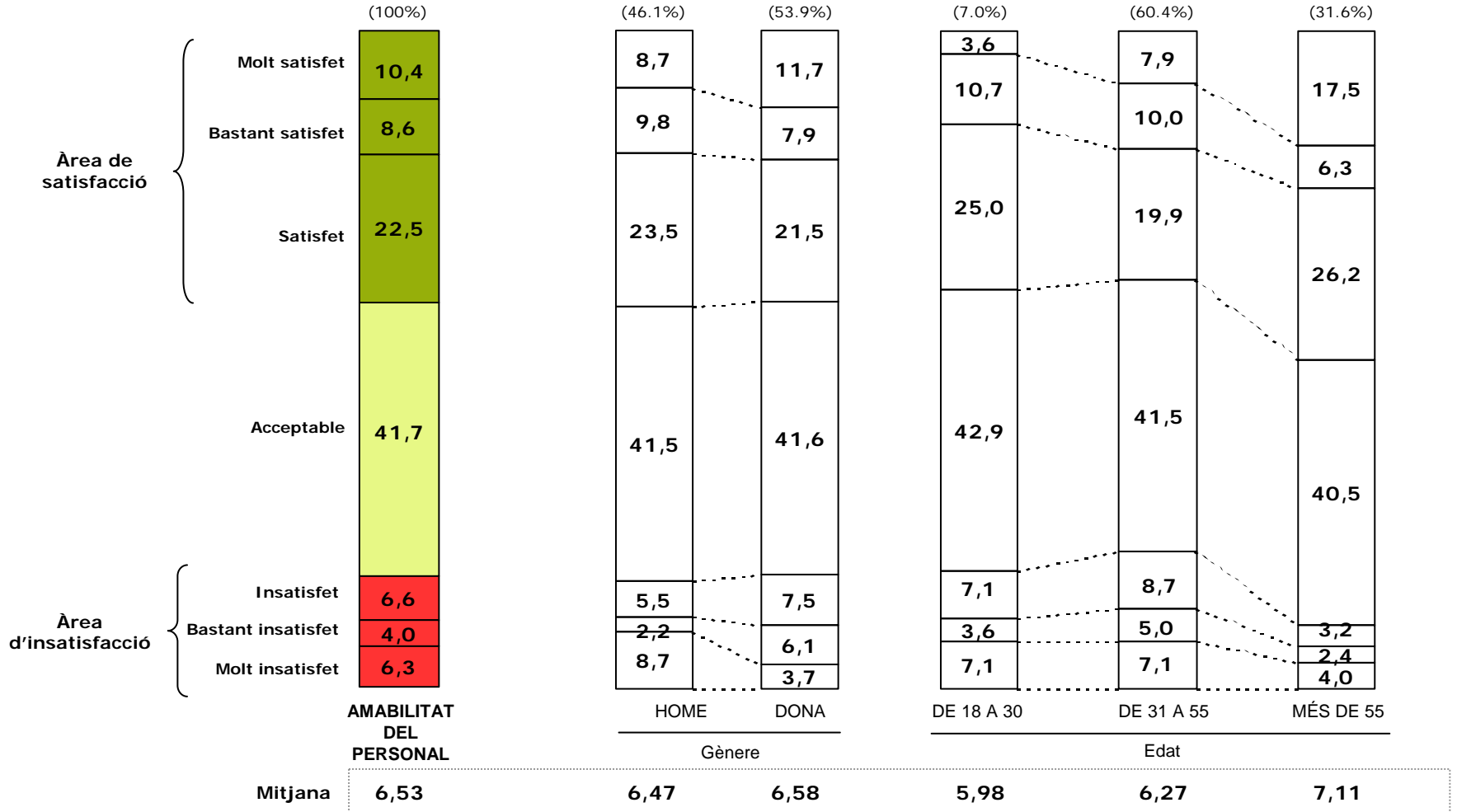
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=396

Resultats en %



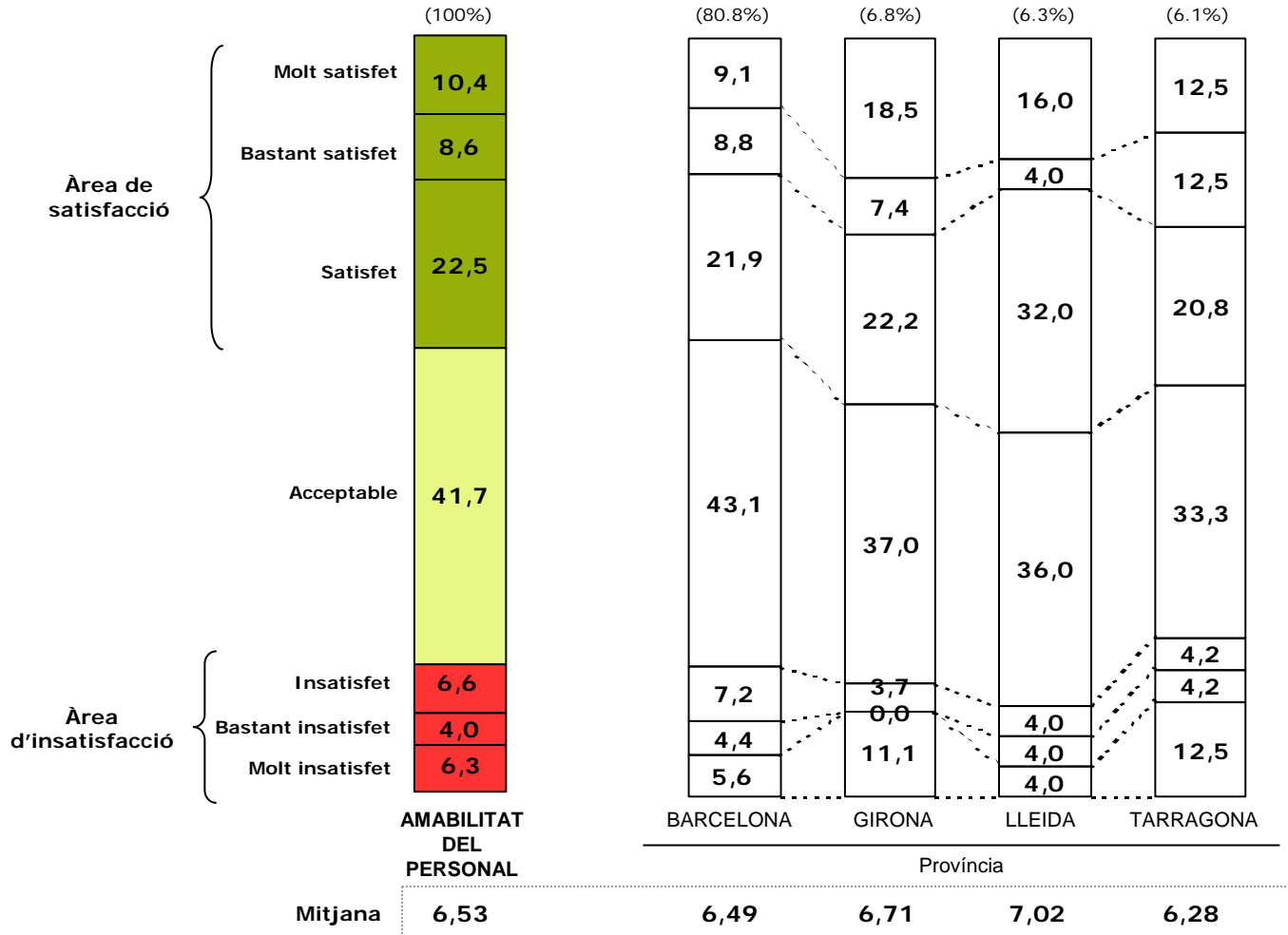
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=396

Resultats en %



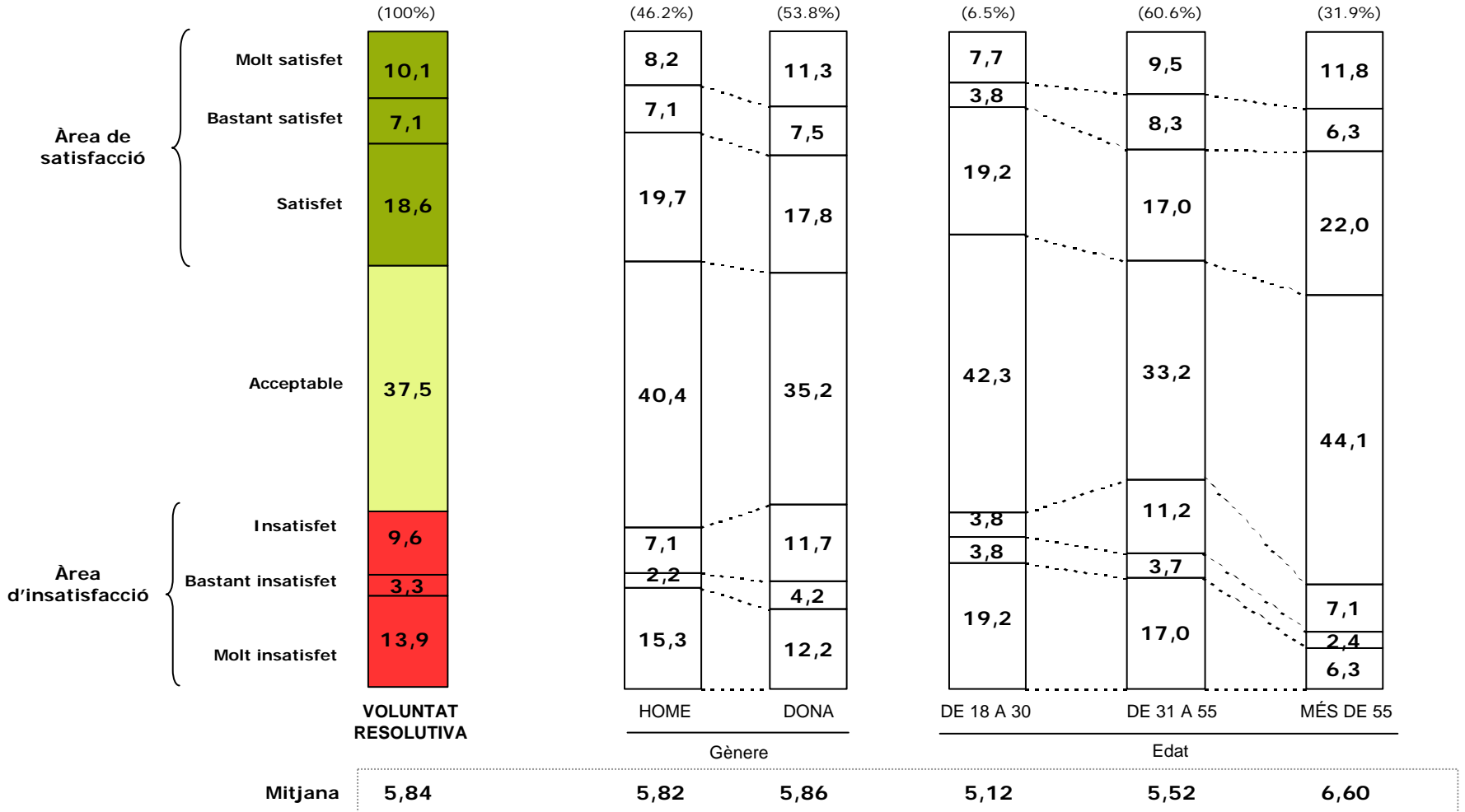
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=397

Resultats en %



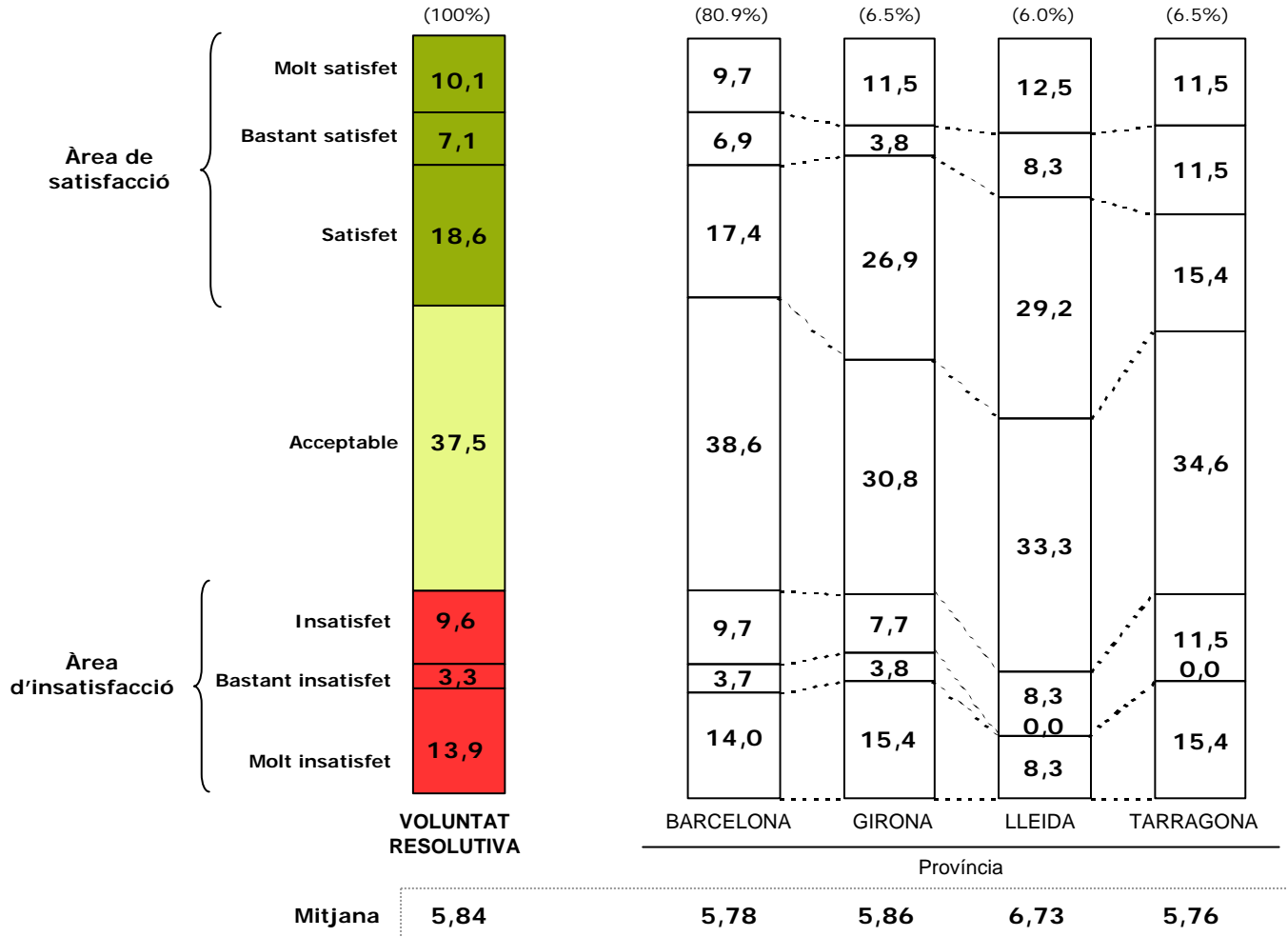
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=397

Resultats en %



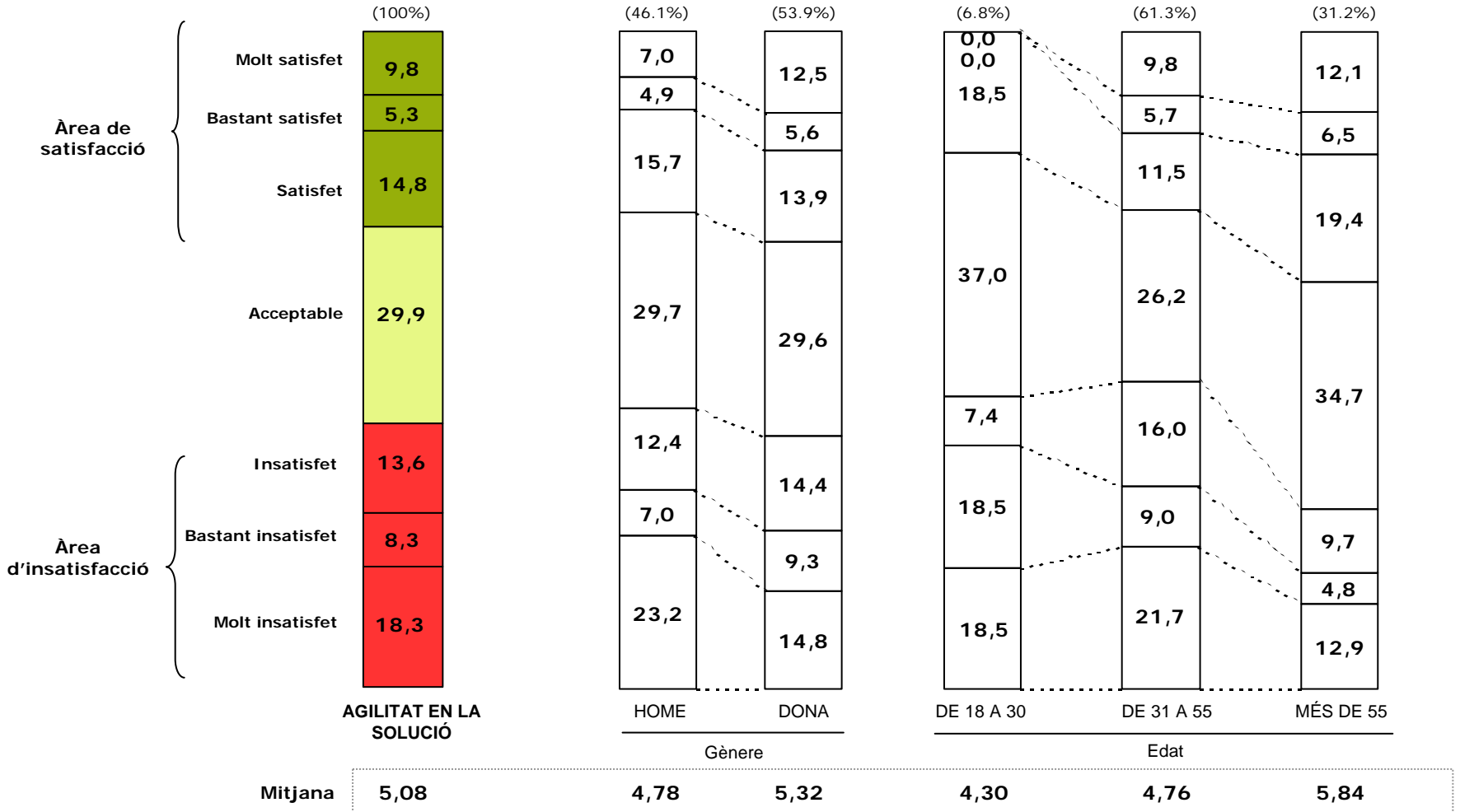
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=398

Resultats en %



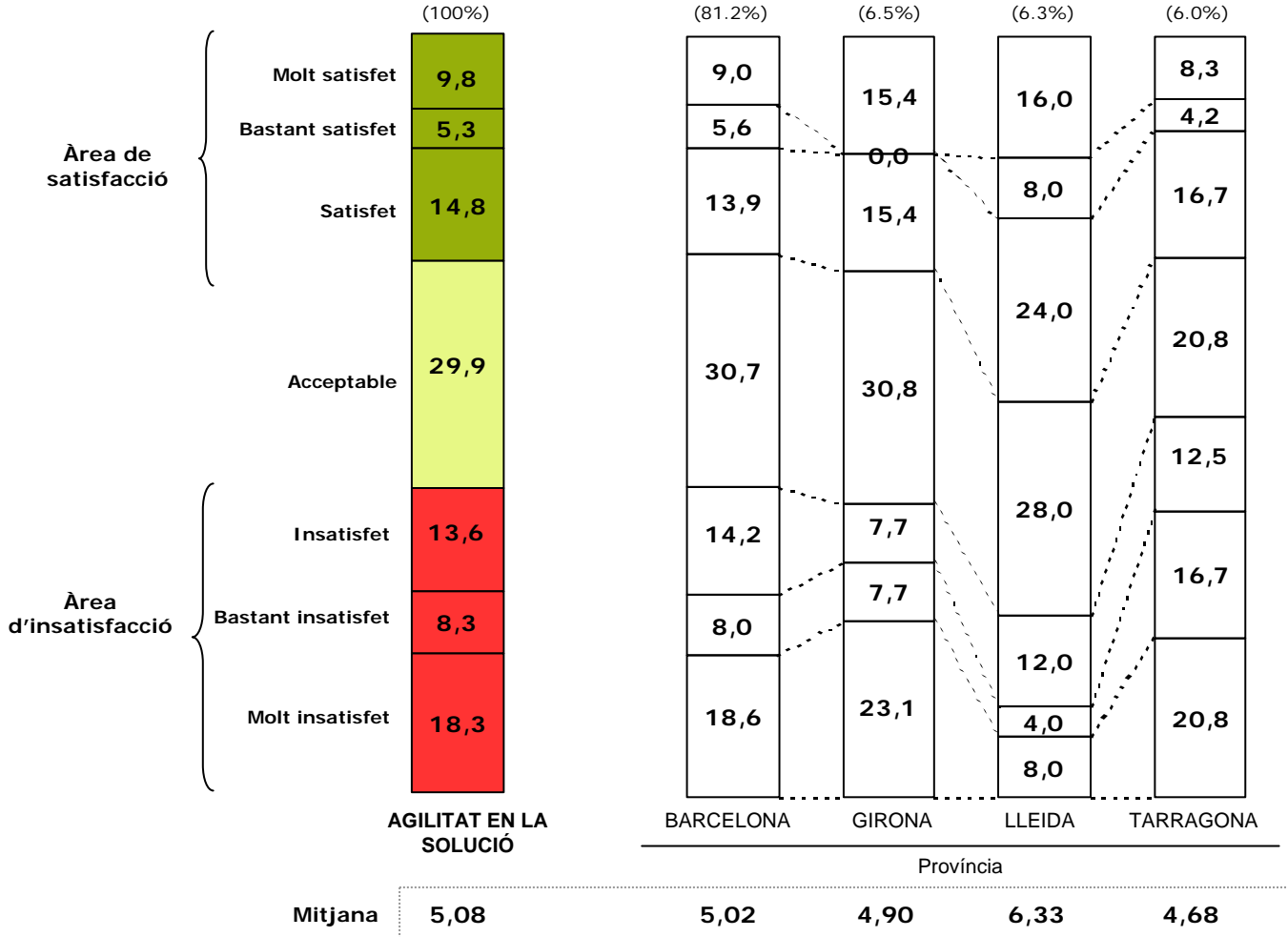
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=398

Resultats en %



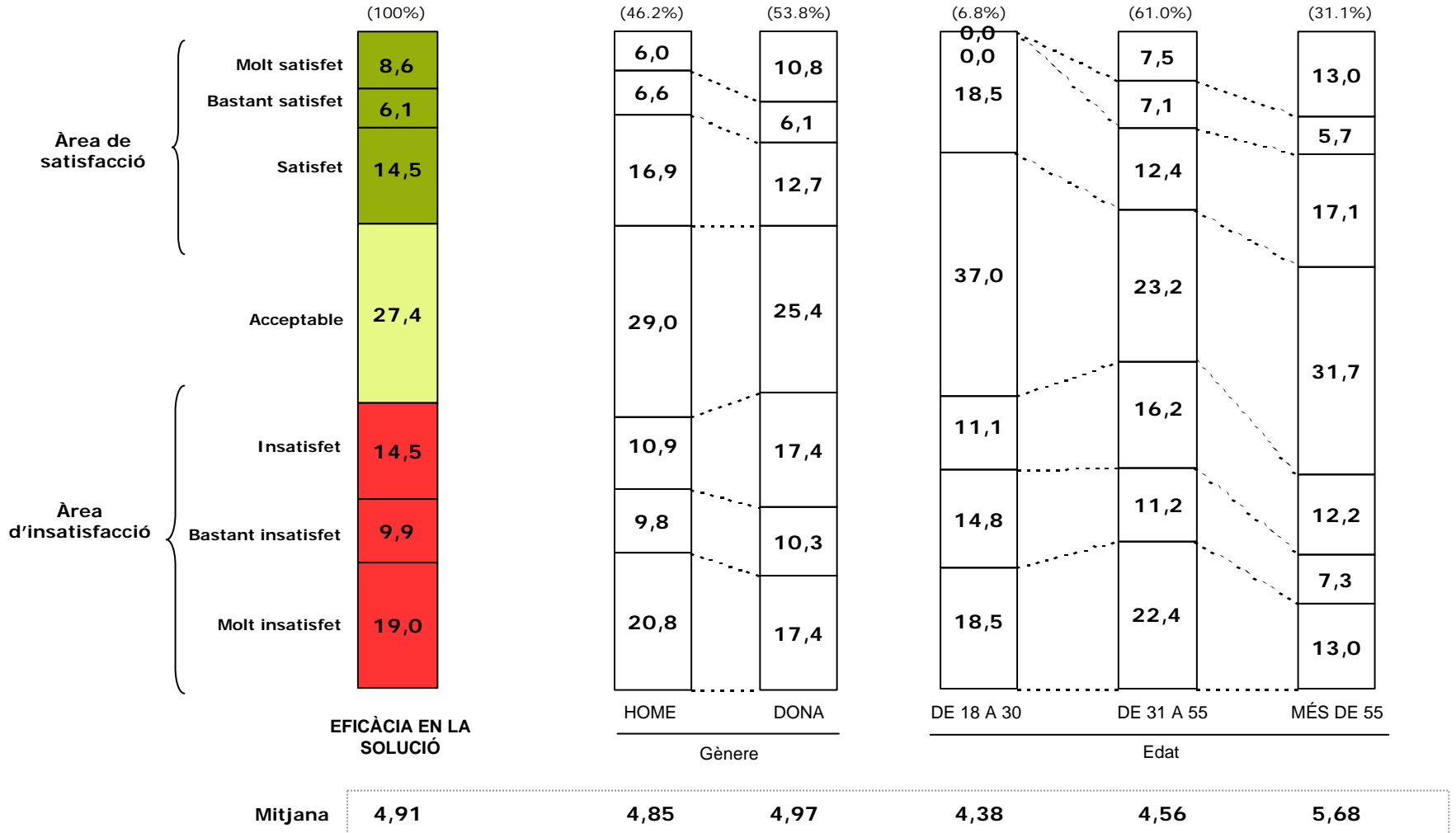
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=394

Resultats en %



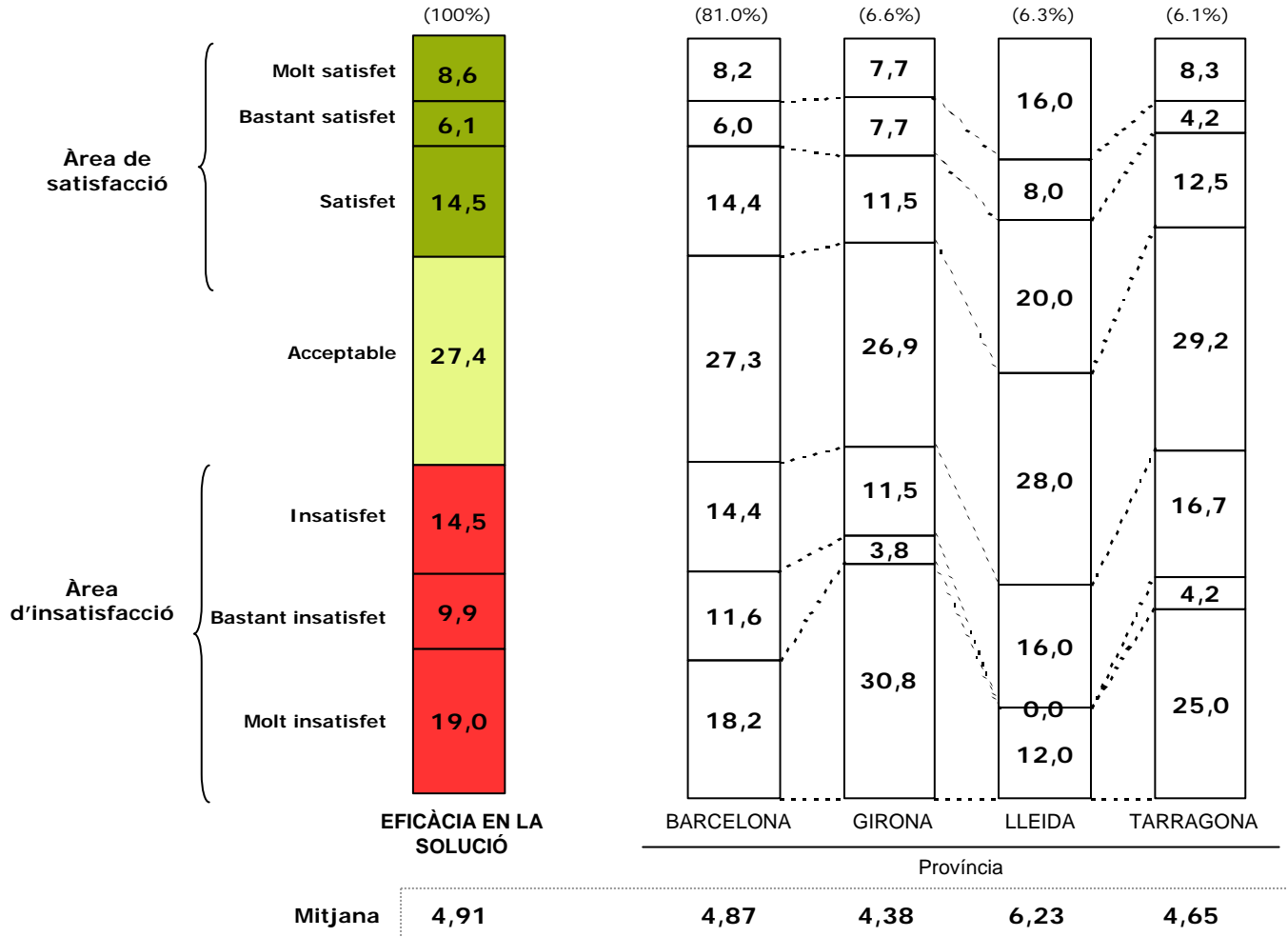
RELACIÓ POSTVENDA

P.29

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

n: Entrevistats=394

Resultats en %



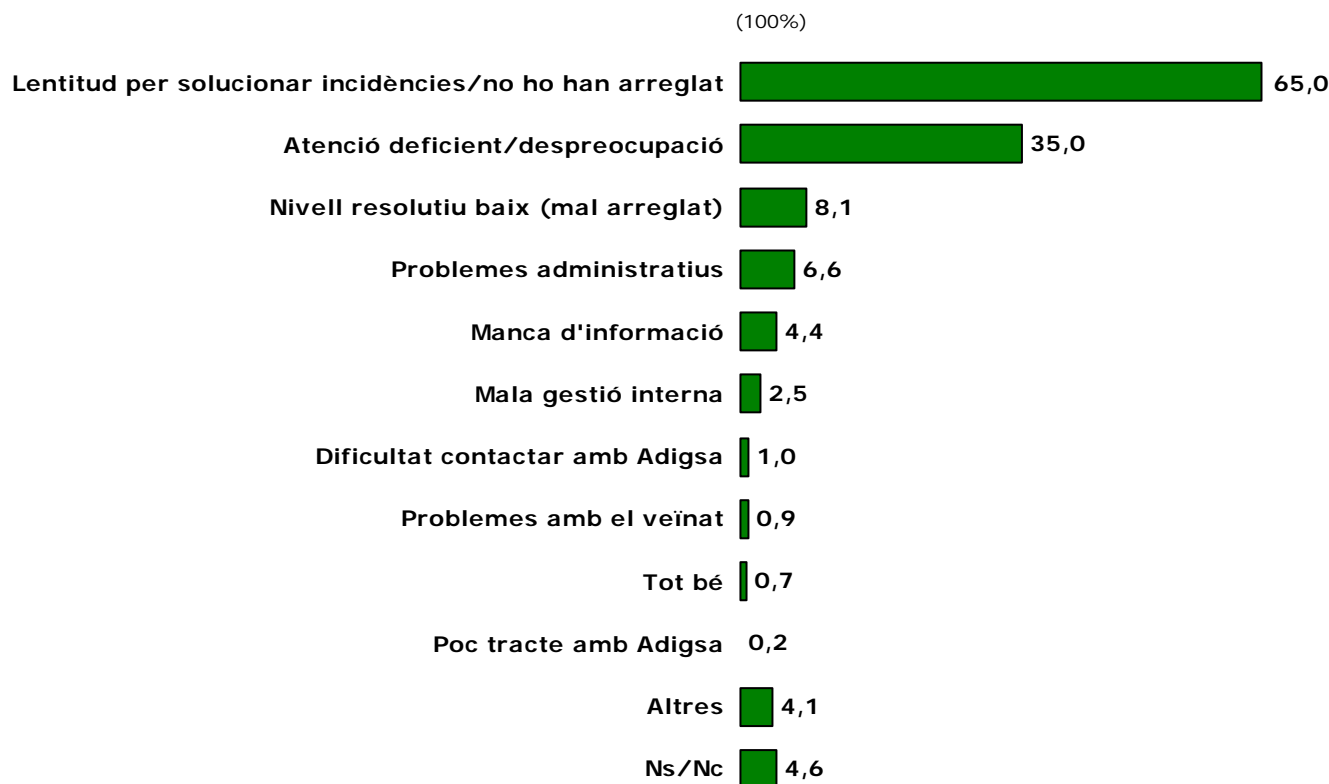
RELACIÓ POSTVENDA

P.31

n: Satisfacció global inferior a 7=187

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

Resultats en % de casos



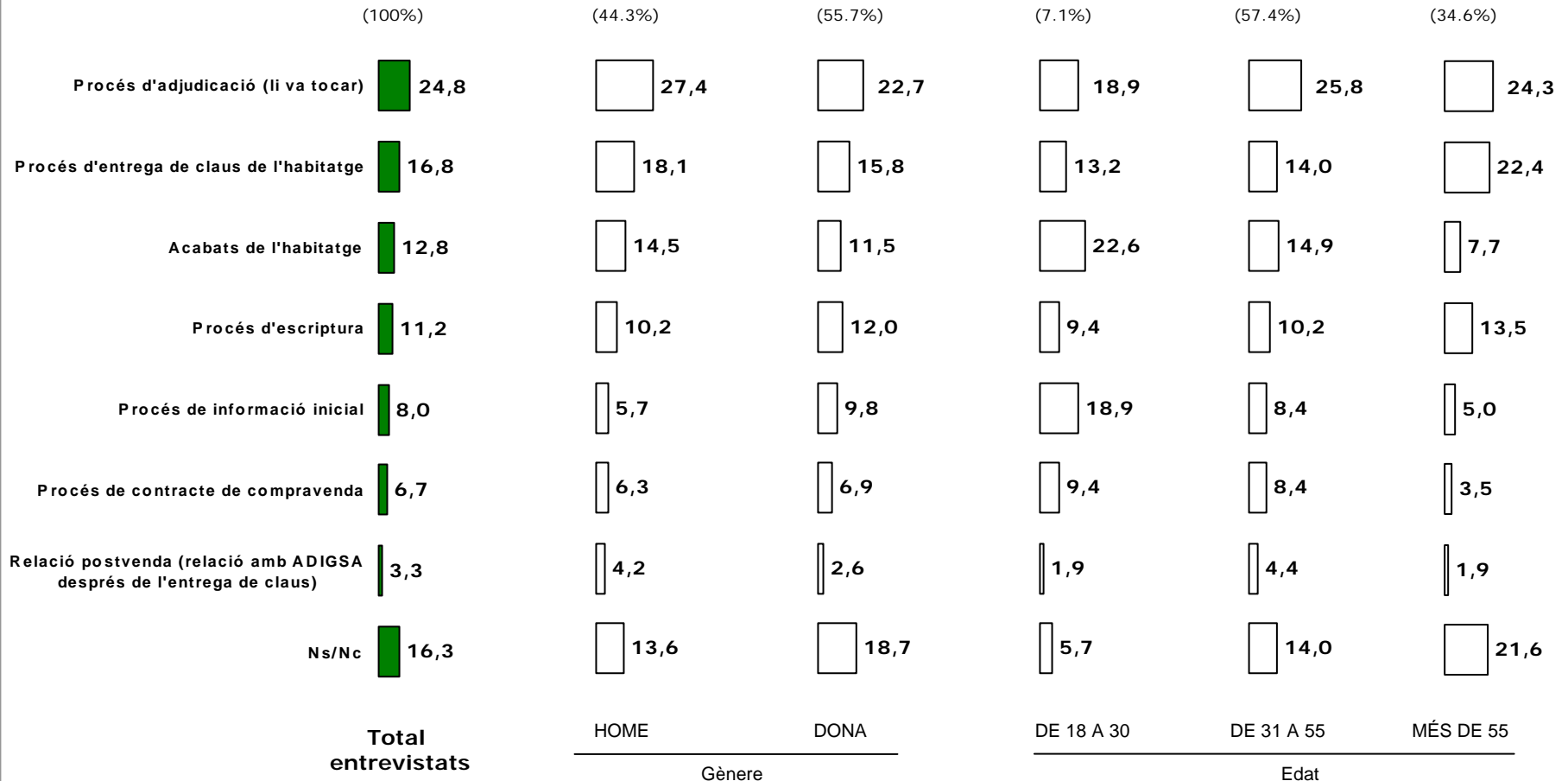
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=750

Resultats en %

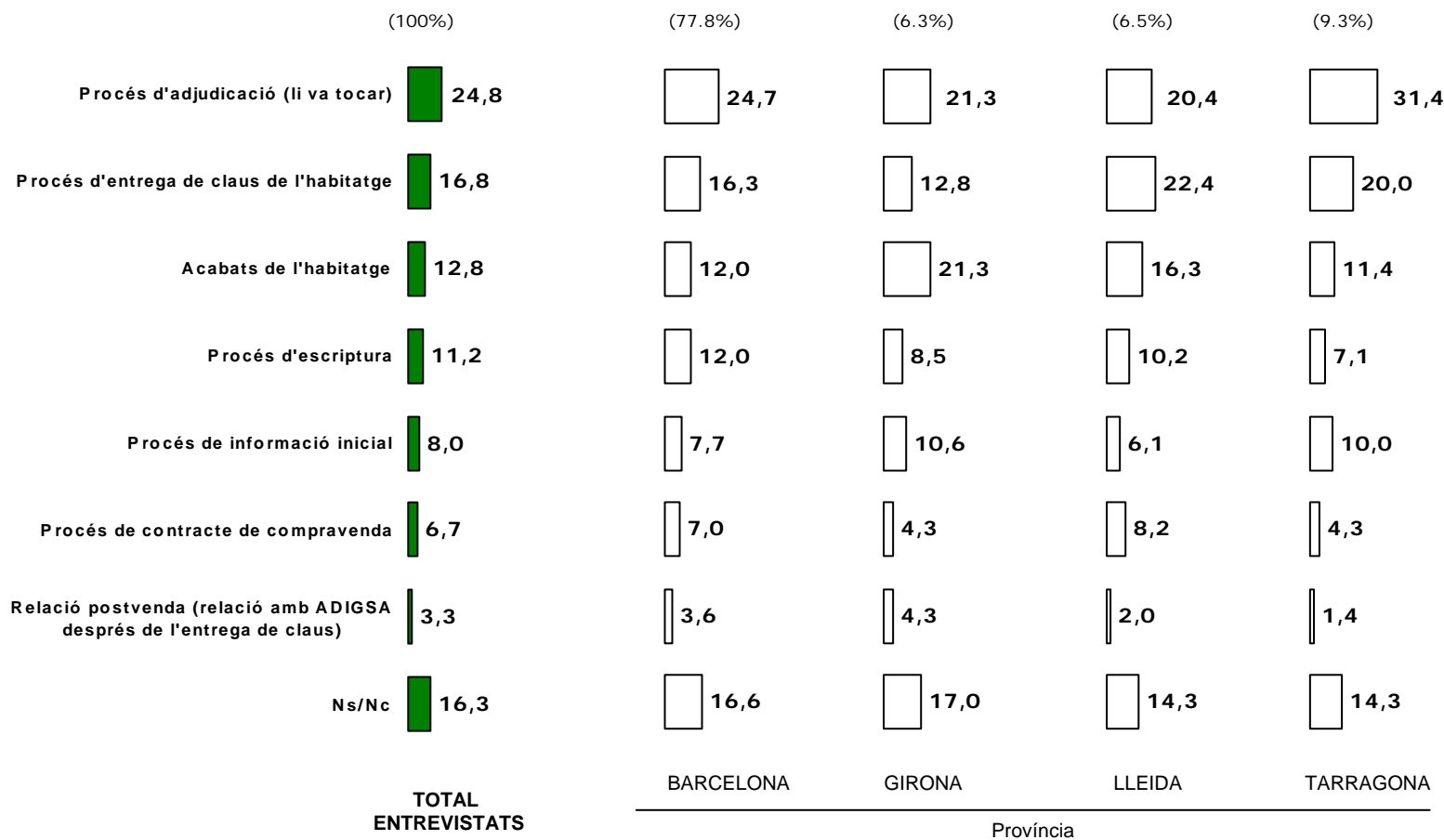


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=750

Resultats en %

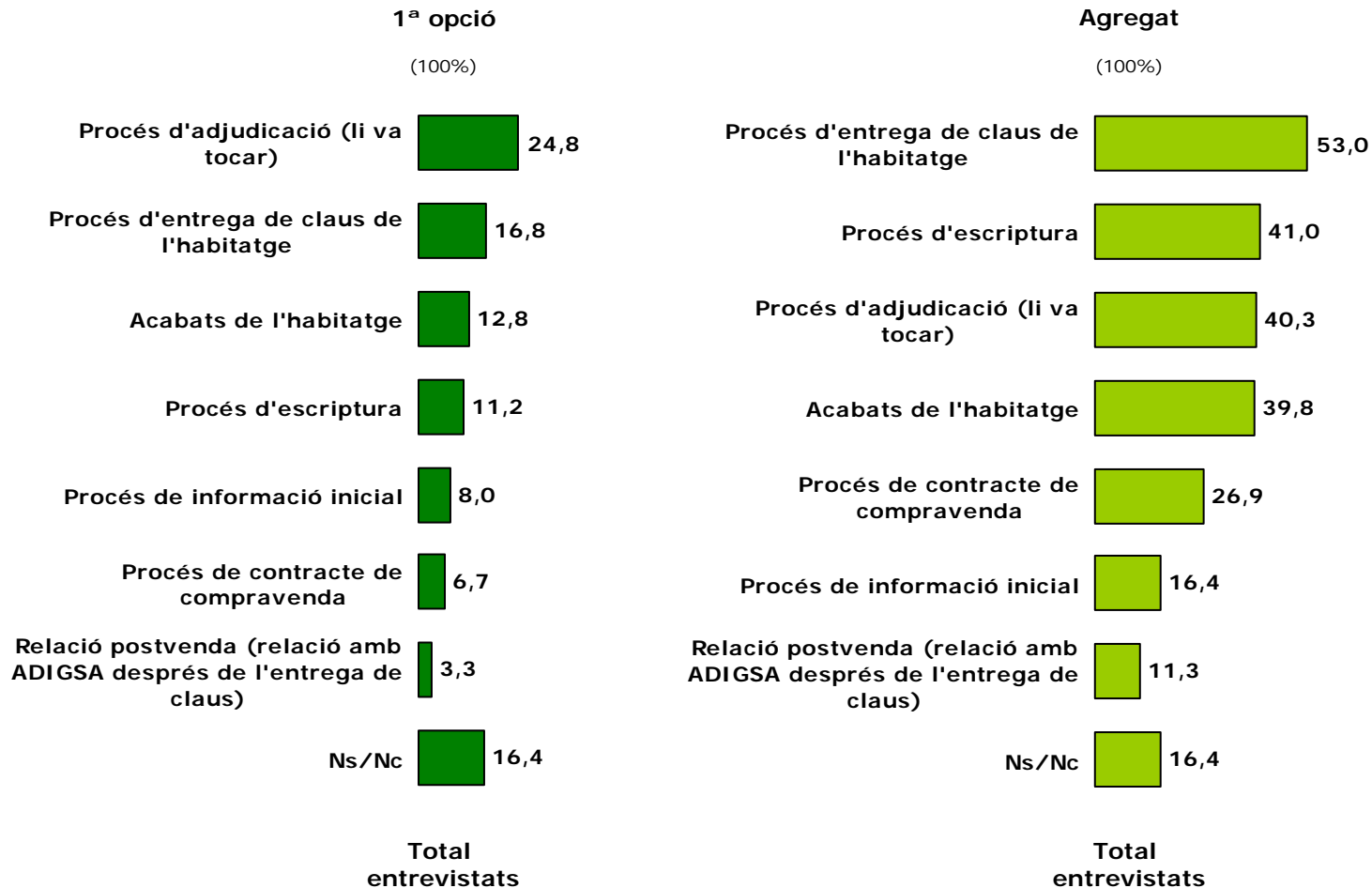


IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=750

Resultats en % i % de casos



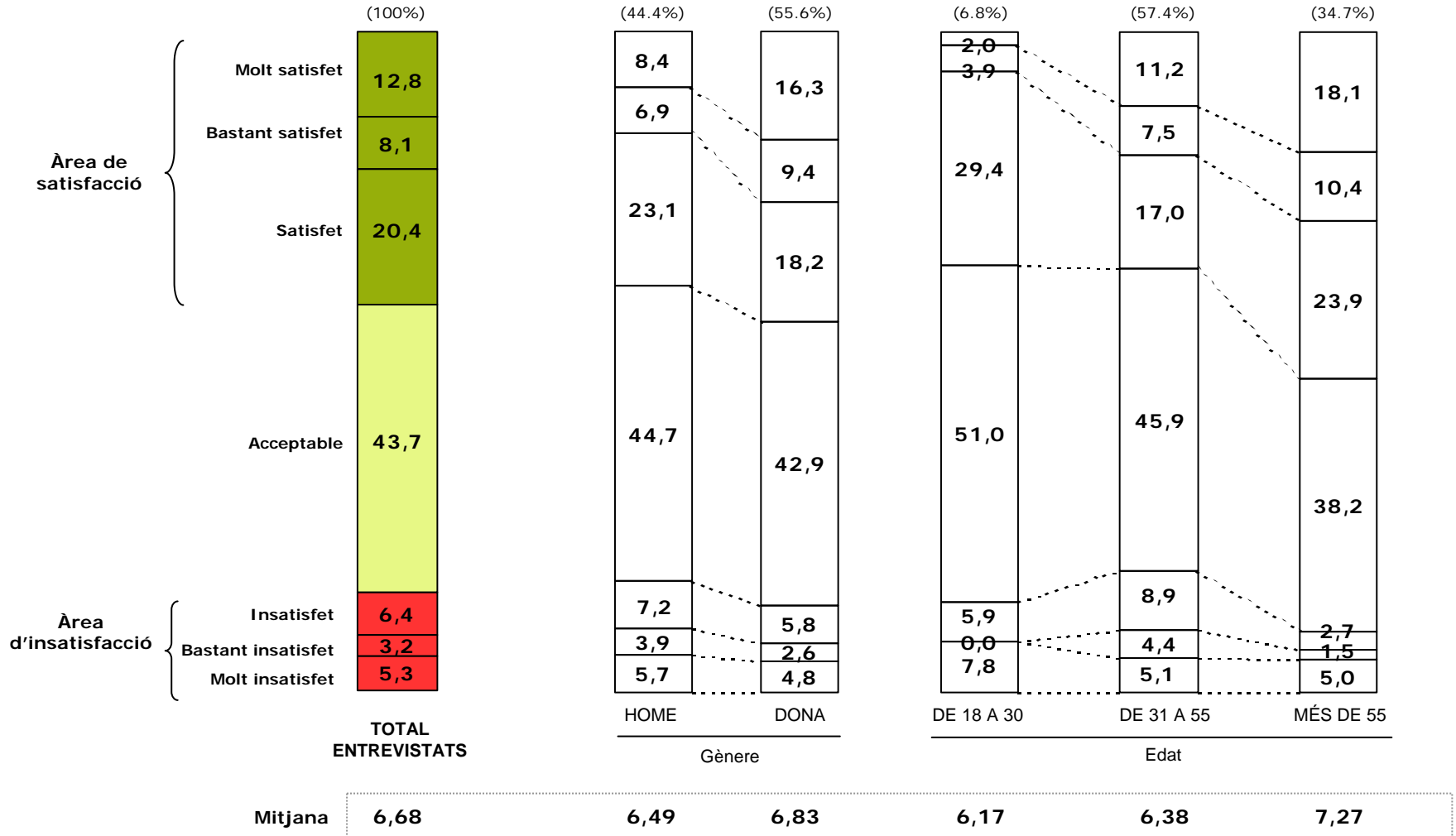
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.33

n: Total entrevistats=750

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

Resultats en %



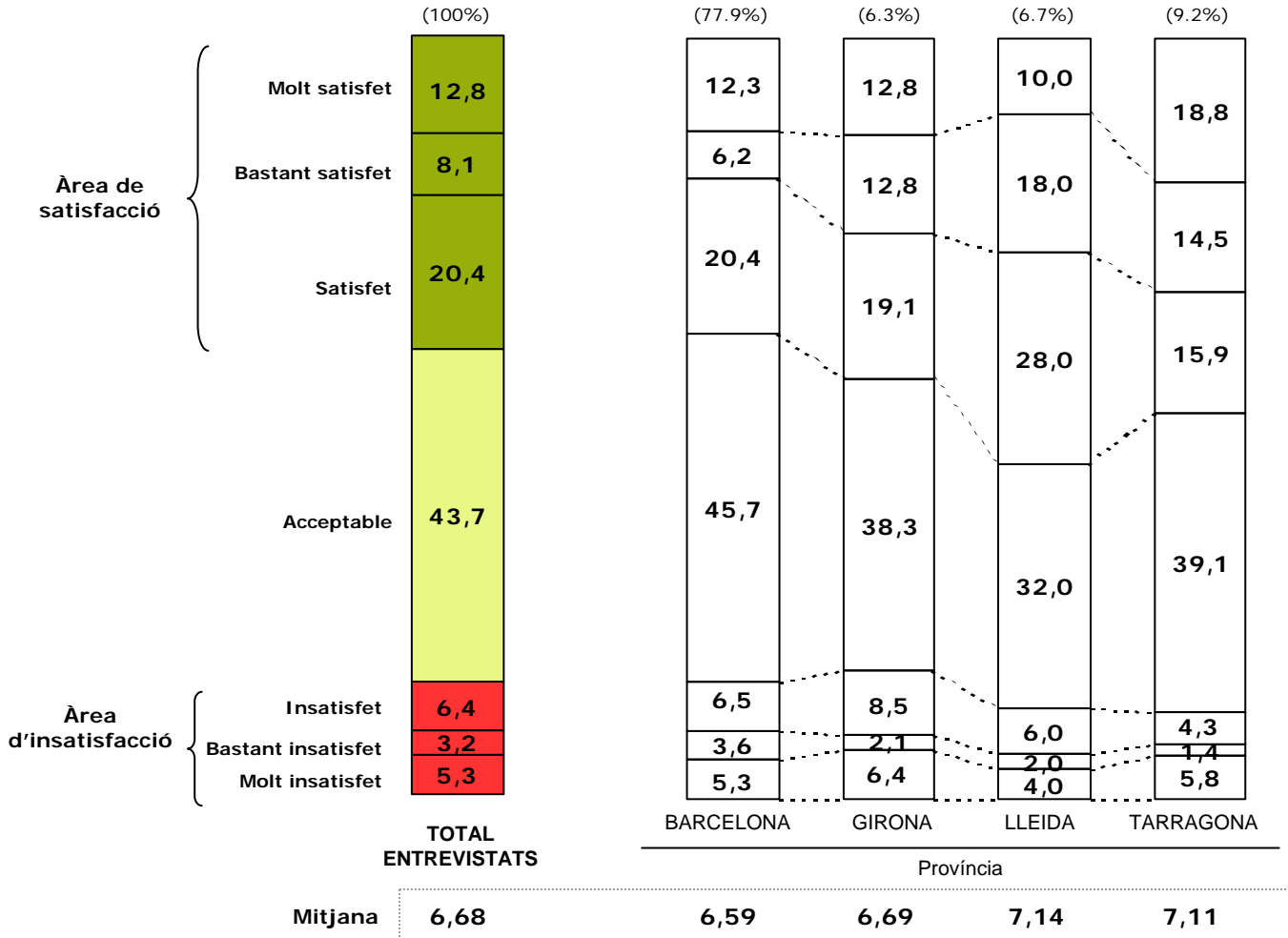
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.33

n: Total entrevistats=750

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

Resultats en %



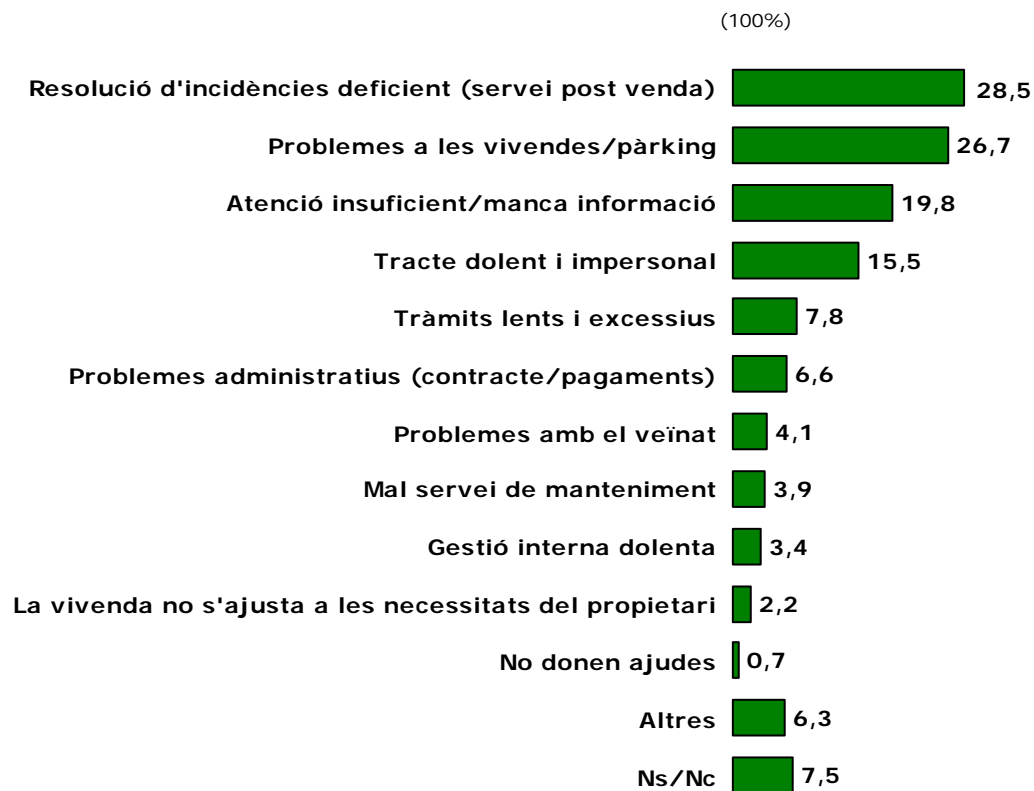
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.34

n: Satisfacció global inferior a 7=266

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

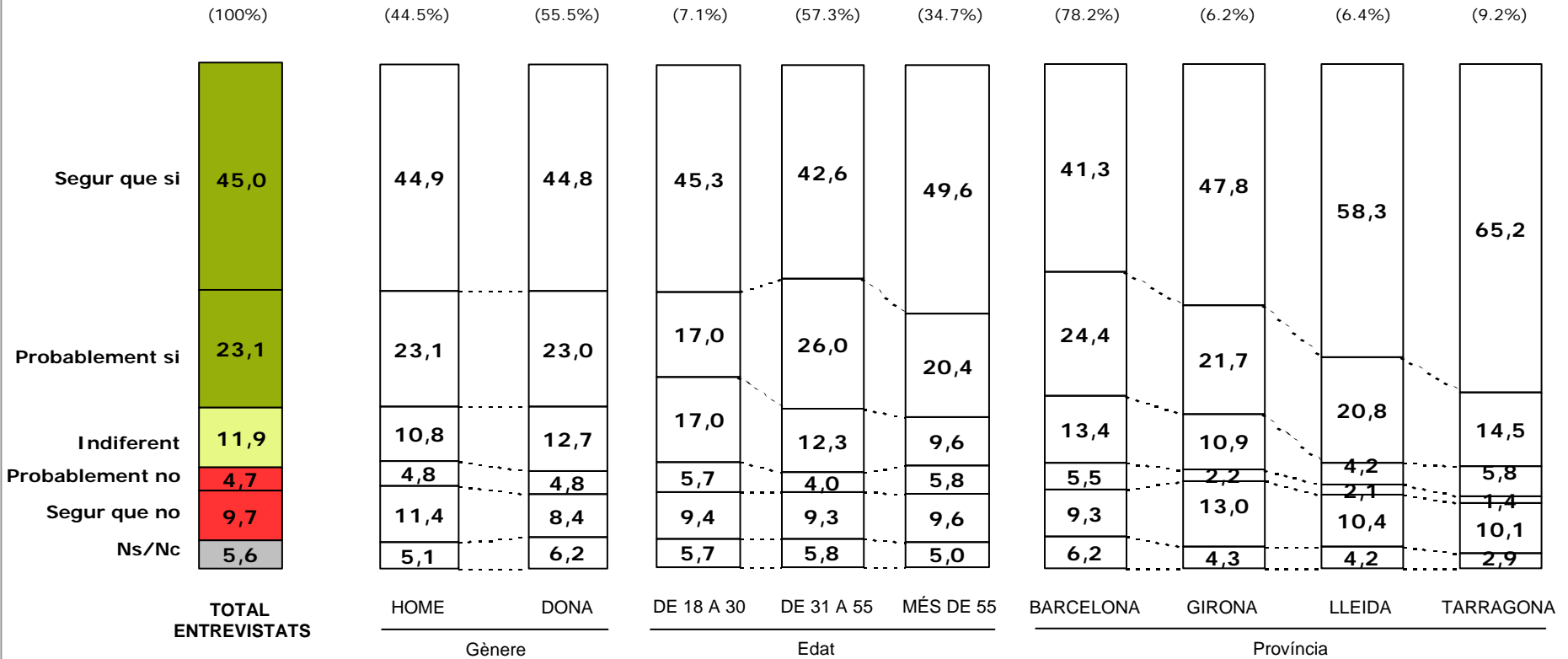
Resultats en % de casos



IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=750



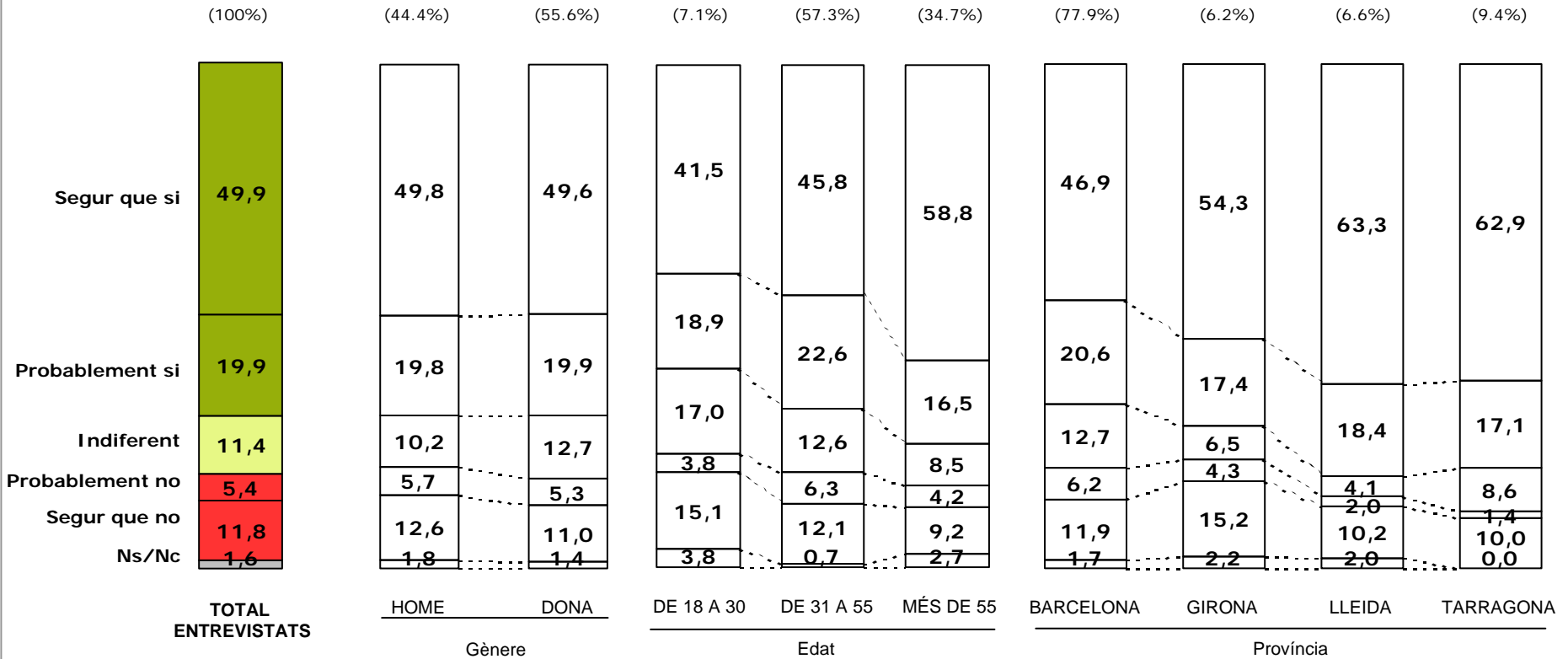
IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.36

n: Total entrevistats=750

RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

Resultats en %



IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

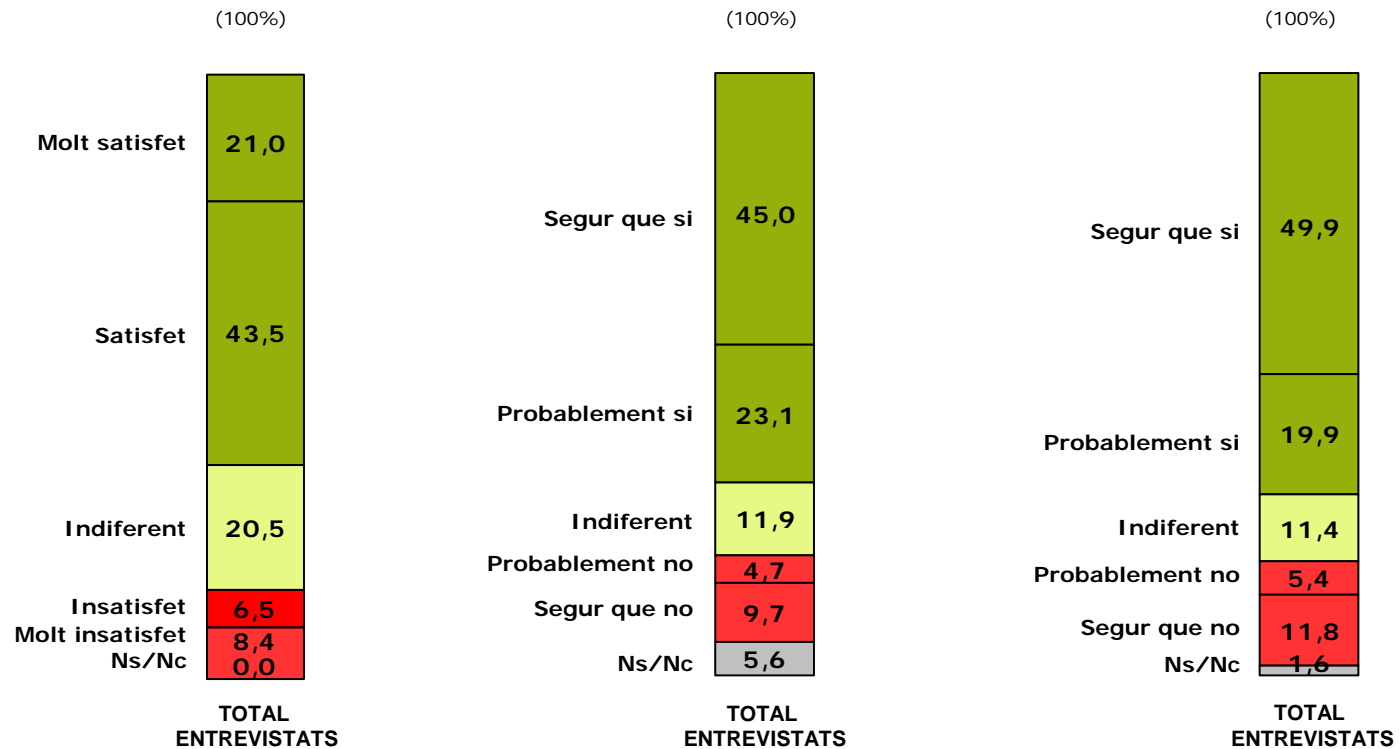
n: Total entrevistats=750

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

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

P.36 RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

Resultats en %

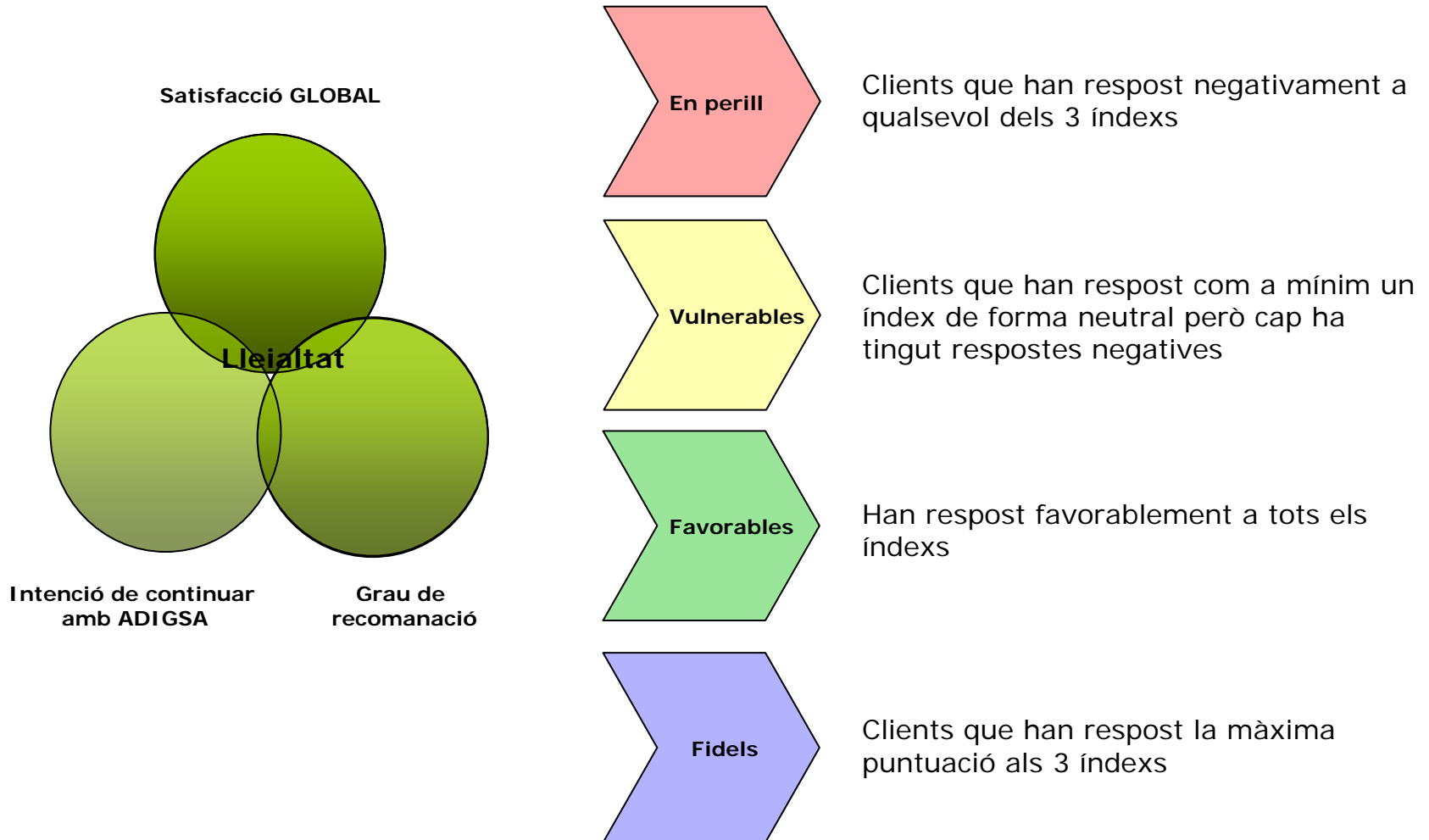


Nota: El resultat de la satisfacció global es defineix a partir de les valoracions del 0 al 10 dels entrevistats

INDEX DE FIDELITAT

ÍNDIX DE FIDELITAT

Resultats en %

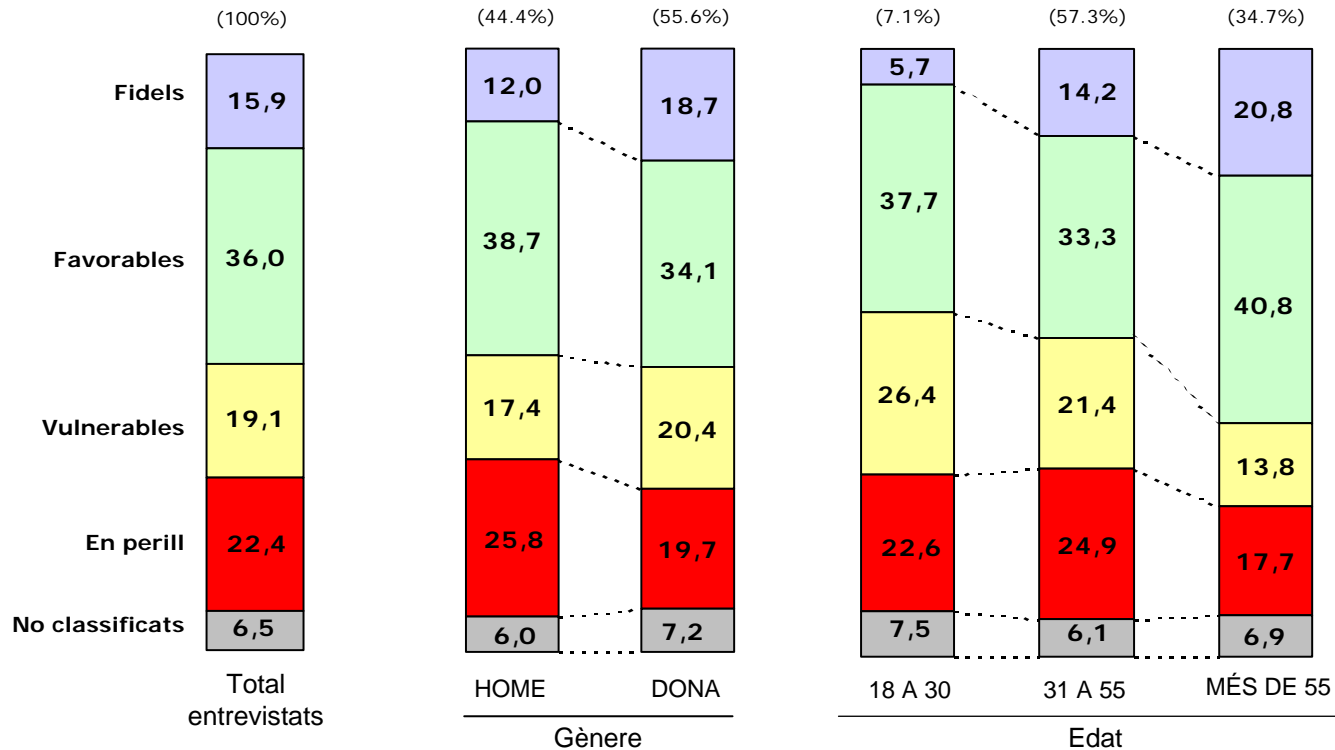
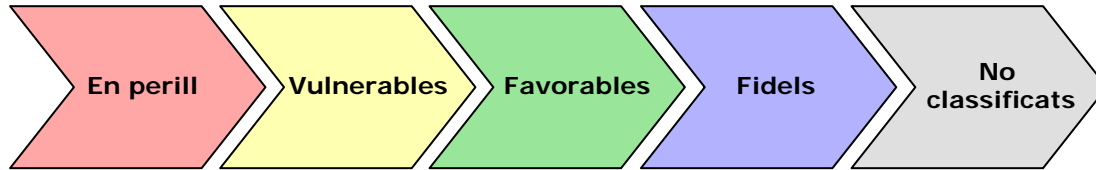


INDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 750

ÍNDIX DE FIDELITAT

Resultats en %

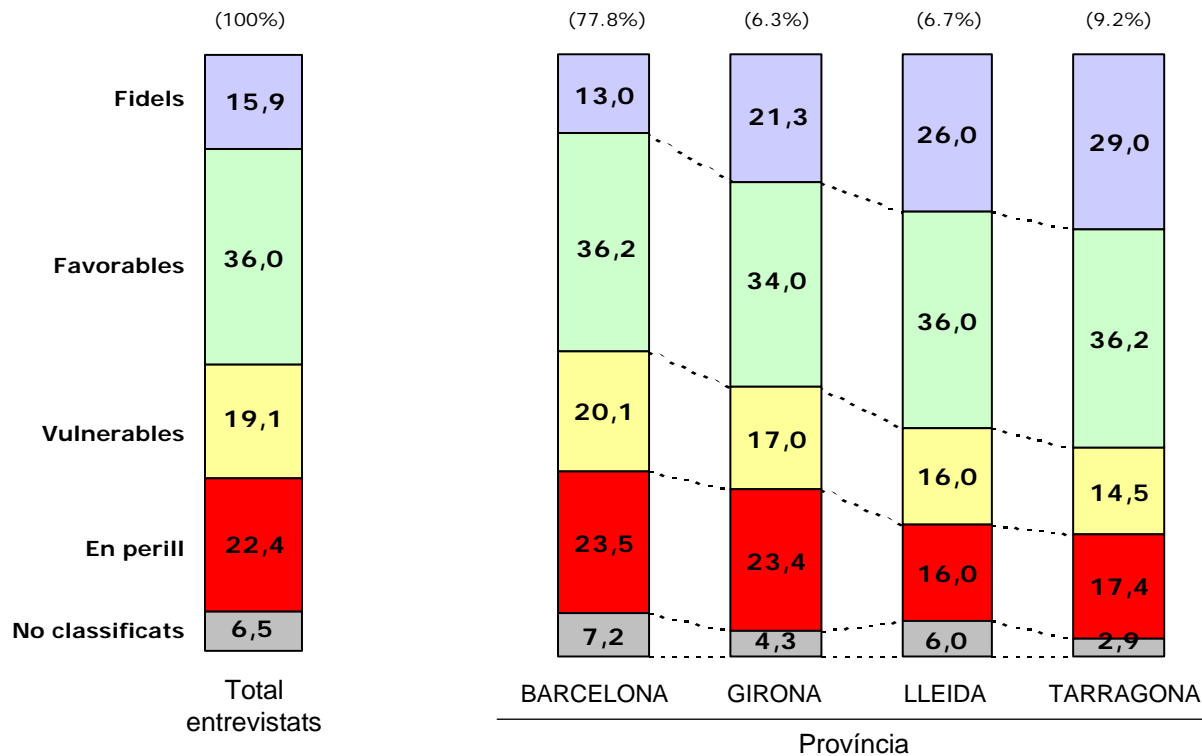
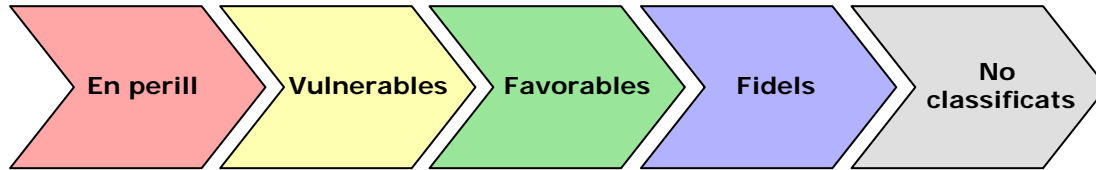


INDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 750

ÍNDIX DE FIDELITAT

Resultats en %



ANÀLISIS: REGRESSIONS I CLÚSTER

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

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

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

Variables explicatives:

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

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

Variables explicatives:

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

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

Variables explicatives:

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

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

Variables explicatives:

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

ANÀLISIS

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

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

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

Variables explicatives:

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

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

Variables explicatives:

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

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

Variables explicatives:

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

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

Variables explicatives:

Amabilitat / cortesia
Voluntat 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.**

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

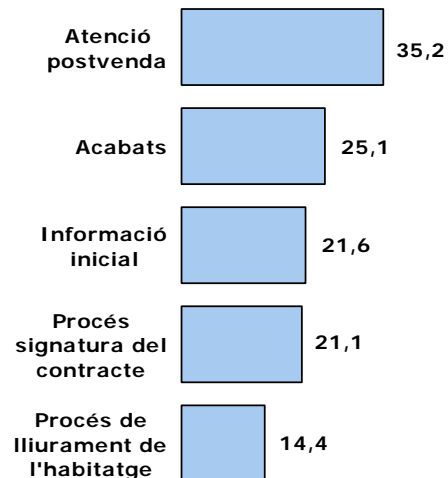
Variable a explicar: **SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA**

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

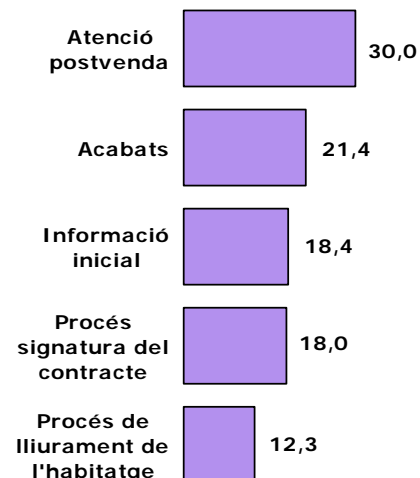
- Satisfacció amb el procés inicial d'informació
- Satisfacció amb el procés del contracte de compravenda
- Satisfacció amb el procés d'escriptura de l'habitatge (exclosa)
- Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
- Satisfacció amb la relació postvenda de l'habitatge
- Satisfacció amb el procés de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

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 72.7%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



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

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

(*) En l'anàlisi se ha prescindit de la variable "Satisfacció amb el procés d'adjudicació de l'habitatge" que estava molt correlacionada (>70%) amb altres variables.

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

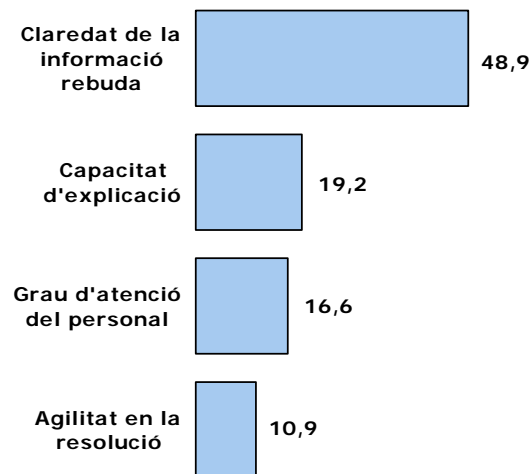
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés inicial d'informació**

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

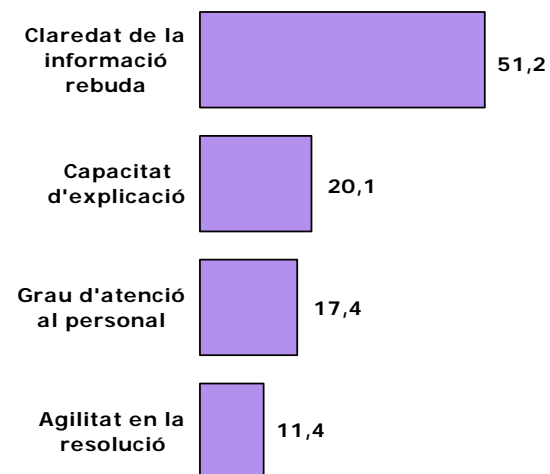
- Amabilitat del personal (*)
- Grau d'atenció del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) (*)
- Coneixements dels temes (*)
- Capacitat d'explicació
- Agilitat en la resolució
- Claredat de la informació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 74.0%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: (*) En l'anàlisi se ha prescindit de la variable "Amabilitat del personal", "Voluntat resolutiva" i "Coneixement dels temes" ja que estava molt correlacionada (>70%) amb altres variables.

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

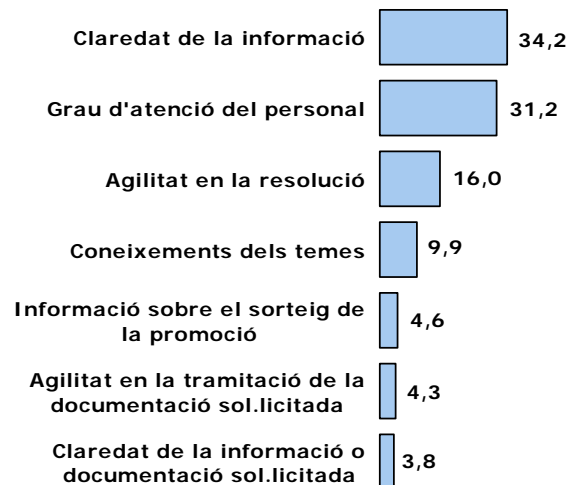
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés d'adjudicació**

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

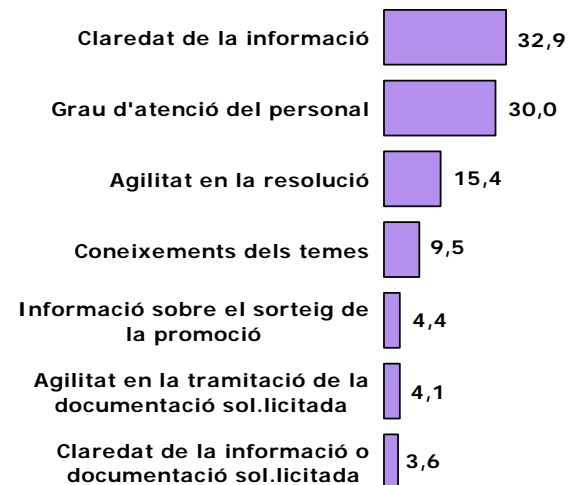
- Claredat de la informació o documentació sol·licitada
- Agilitat en la tramitació de la documentació sol·licitada
- Informació sobre l'admissió de la sol·licitud al sorteig de la promoció sol·licitada (*)
- Informació sobre el sorteig de la promoció
- Comunicació d'haver-li tocat un habitatge de protecció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

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 87.2%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



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

(*) En l'anàlisi se ha prescindit de la variable "Amabilitat del personal", "Informació sobre l'admissió de la sol·licitud al sorteig de la promoció sol·licitada" i "Comunicació d'haver-li tocat un habitatge de protecció oficial" ja que estaven molt correlacionades (>70%) amb altres variables.

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

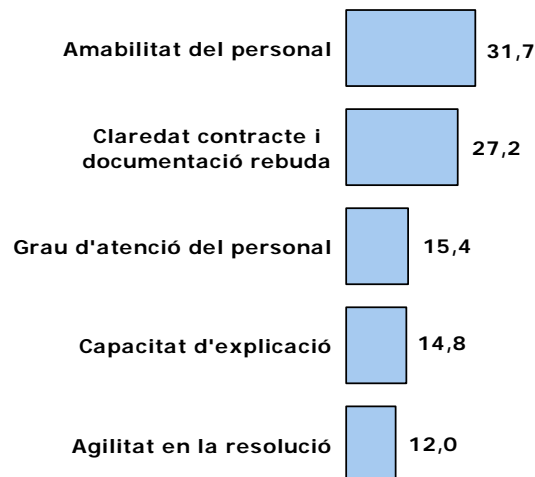
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de compravenda**

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

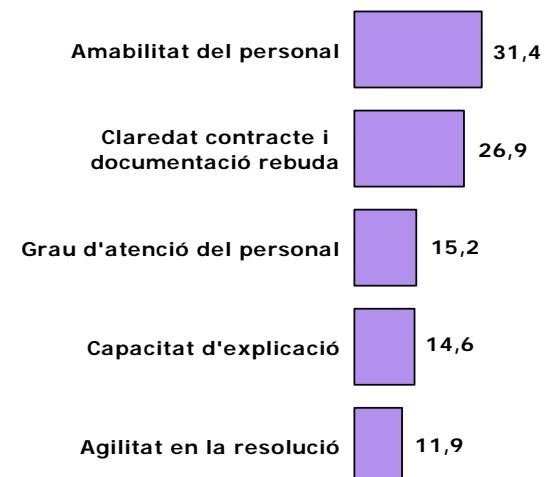
- Amabilitat del personal
- Grau d'atenció del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) (*exclosa*)
- Coneixements dels temes (*exclosa*)
- Capacitat d'explicació
- Agilitat en la resolució
- Claredat del contracte de compravenda i documentació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 84.5%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: 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)

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

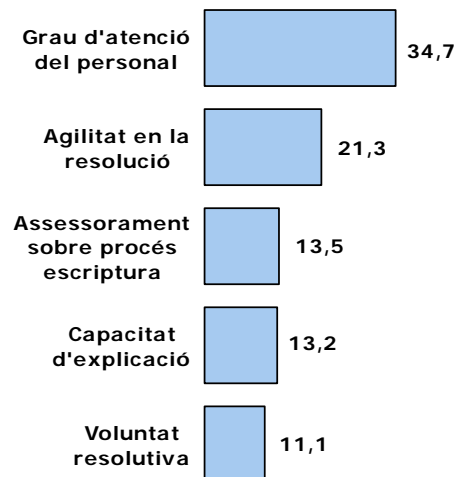
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés d'escriptura**

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

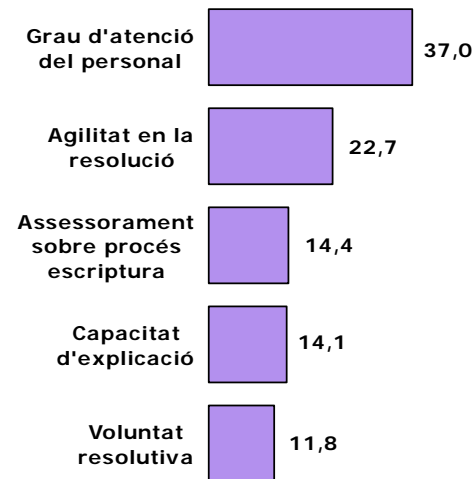
- Assessorament sobre el procés d'escriptura
- Assessorament en condicions hipotecàries (*)
- Amabilitat del personal (*)
- Grau d'atenció del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc)
- Coneixements dels temes (exclosa)
- Capacitat d'explicació
- Agilitat en la resolució

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 72.6%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: (*) En l'anàlisi se ha prescindit de la variable "Assessorament en condicions hipotecàries" i "Amabilitat del personal" ja que estava molt correlacionada (>70%) amb altres variables.

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

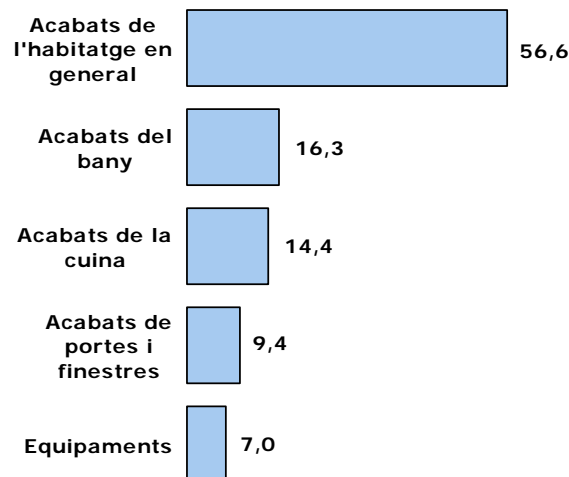
Variable a explicar: **Satisfacció global amb els acabats de l'habitatge**

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

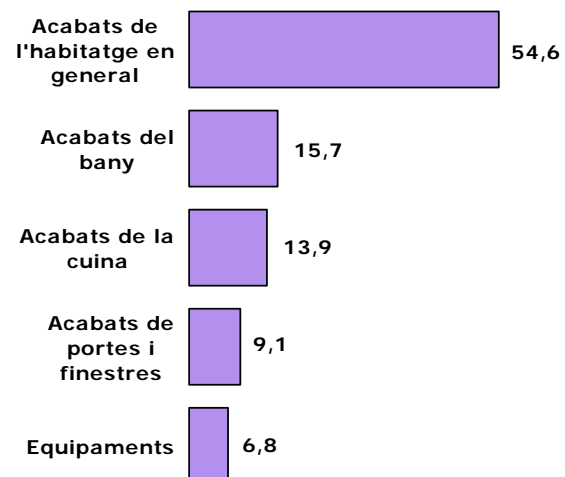
- Acabats del bany
- Acabats de la cuina
- Acabats de portes i finestres
- Acabats de l'habitatge en general
- Equipaments de l'habitatge

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 86.1%

■ 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)

APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

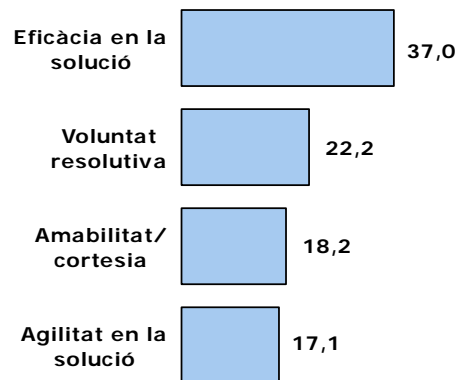
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de postvenda**

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

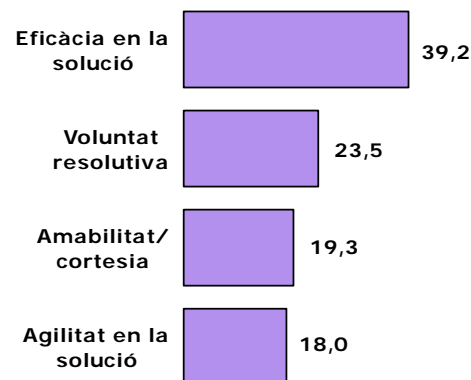
- Amabilitat del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc.)
- Agilitat en la resolució
- Eficàcia en la solució

Coefficient de Correlació Múltiple (R^2 ajustat) = 71.8%

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



Nota: 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)

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

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

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

Amb les respostes obtingudes dels entrevistats, es procedeix a realitzar un **Anàlisi Tipològic no Jeràrquic** amb l'objectiu de situar a tots els entrevistats en grups homogenis entre si i heterogenis respecte als altres. Provades diferents combinacions, la **segmentació més significativa** és la de 3 grups (amb una mostra de 750 individus situats d'un total de 750).

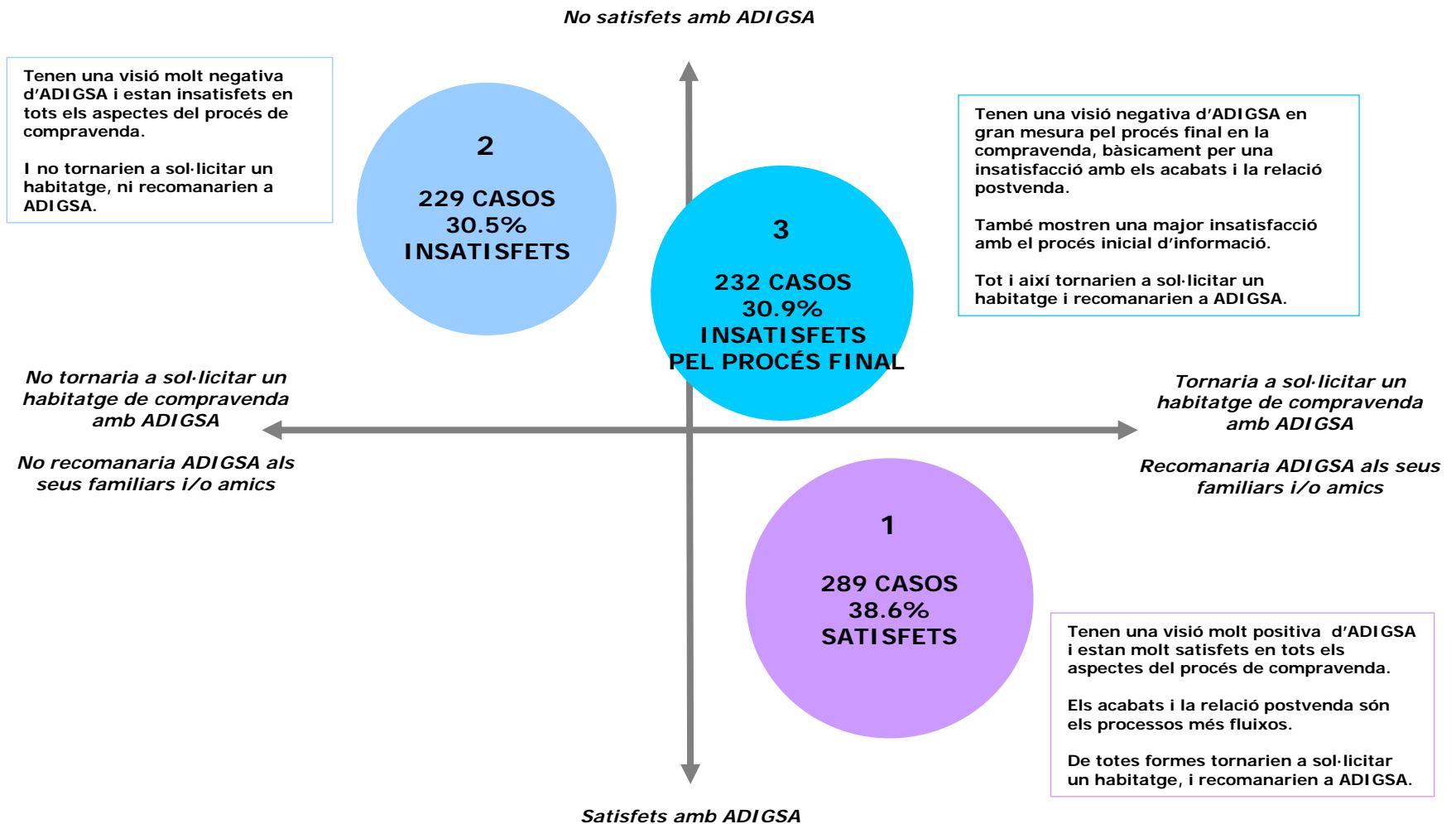
La **segmentació final** queda representada:

- grup 1** - 289 individus, 38.6%
- grup 2** - 229 individus, 30.5%
- grup 3** - 232 individus, 30.9%

Nivell de significació de l'Anàlisi Discriminant sobre la **segmentació de l'Anàlisi Clúster**:
97.9% dels casos correctament classificats.

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

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA



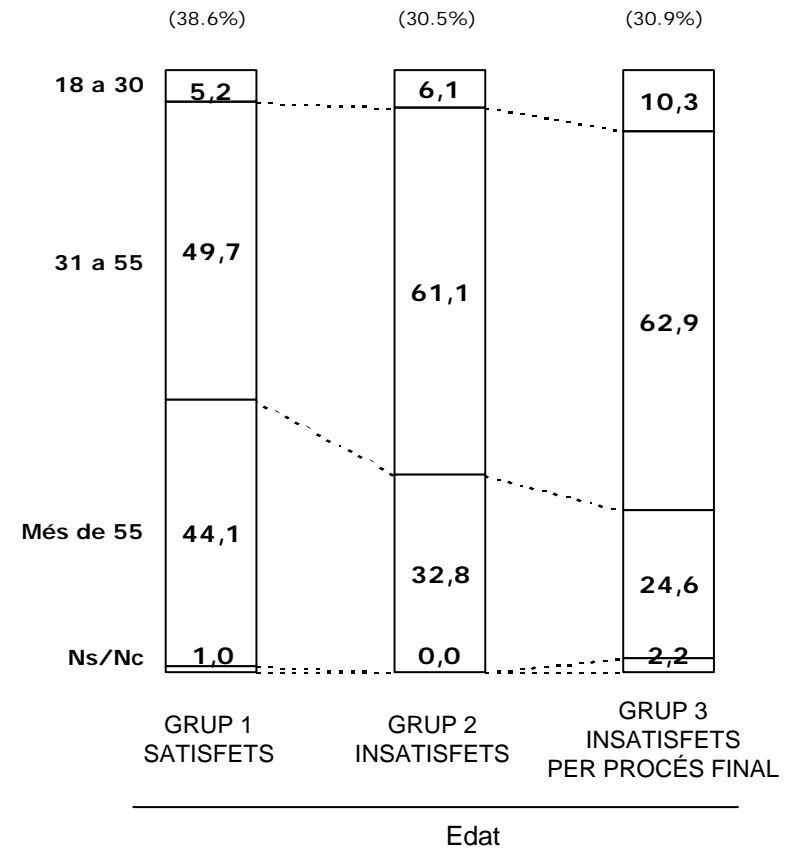
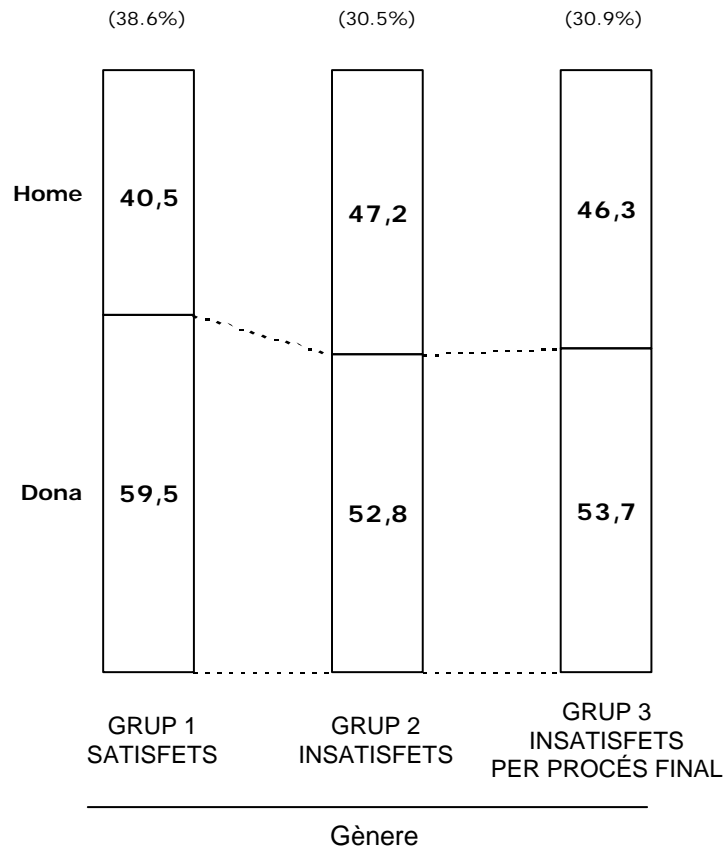
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 750

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %

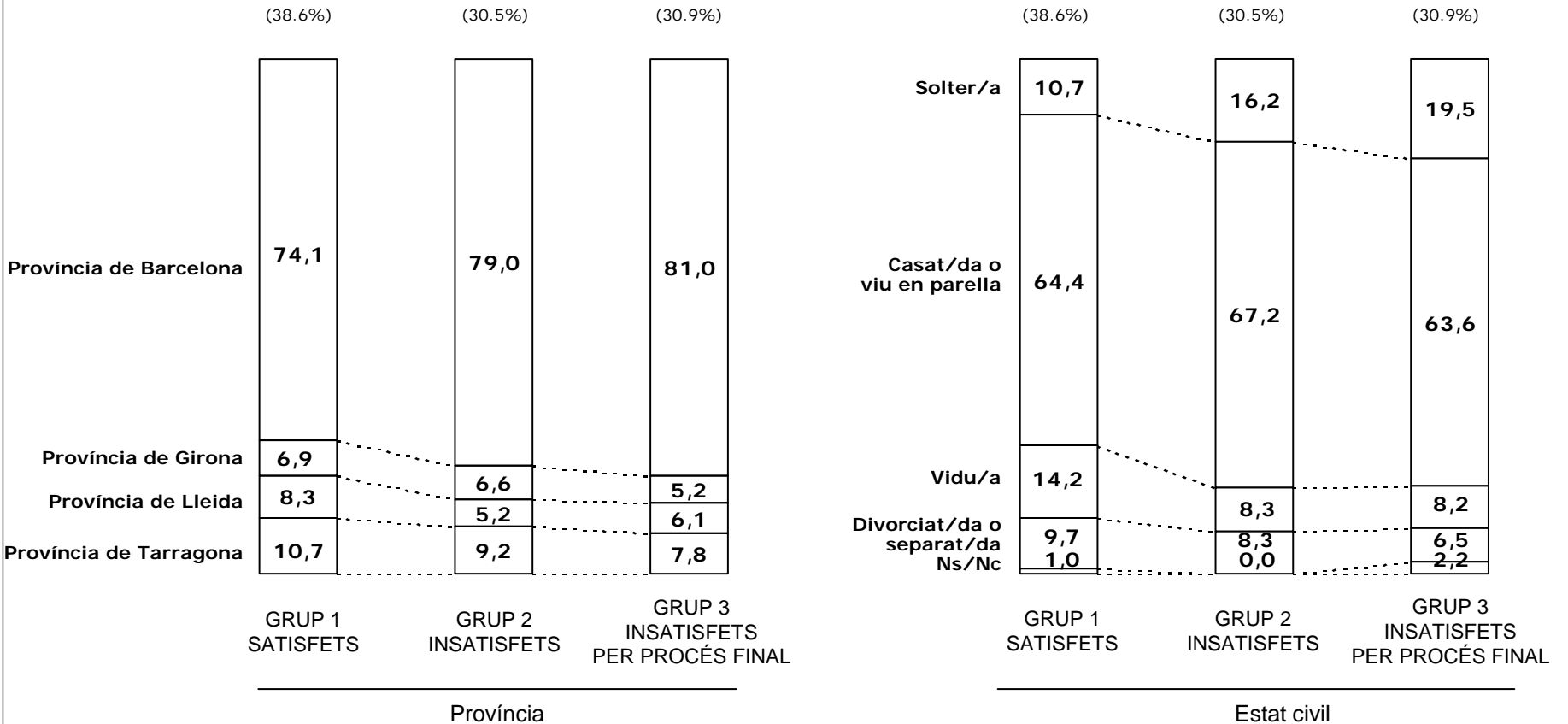


Entre els satisfets predomina el gènere femení, i per edats s'observa com els clients més joves són més crítics.

n: Total Clúster= 750

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



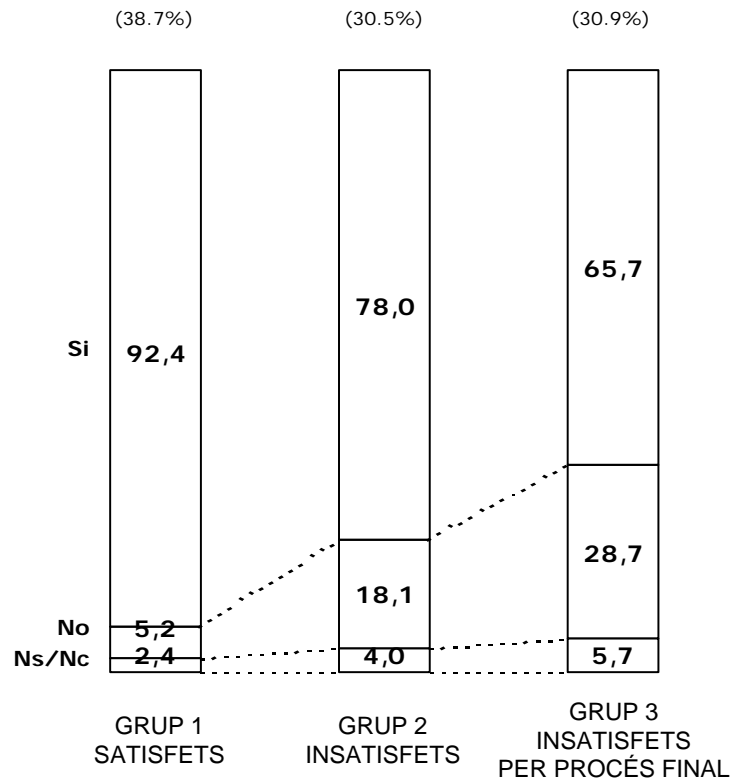
Continua havent més presència d'insatisfets a la província de Tarragona.

Segons l'estat civil, els grups d'insatisfets són més joves i conseqüentment hi ha major proporció de solters que en els satisfets.

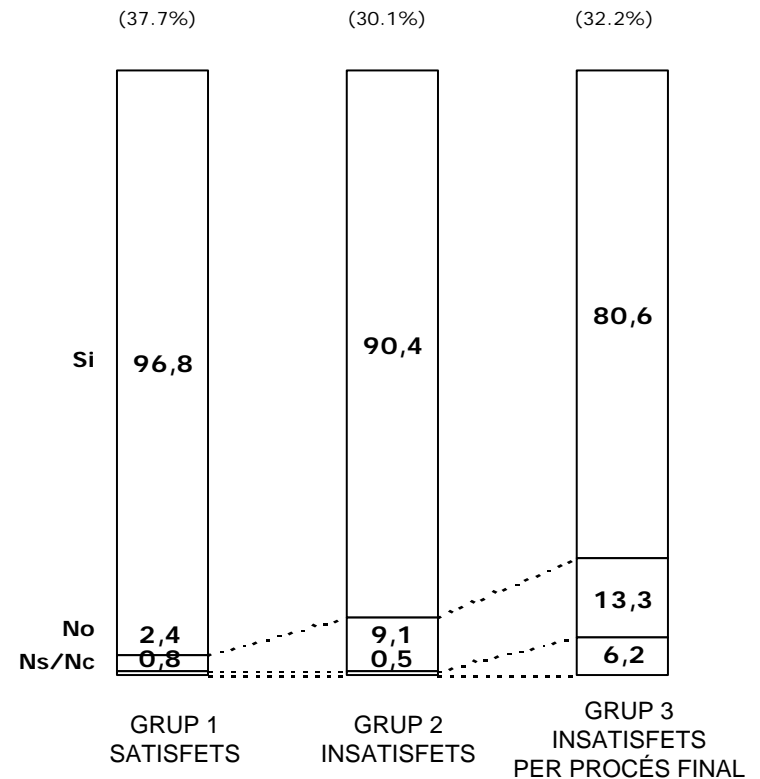
n: Total Clúster= 750

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



Van complir amb la data establerta per la signatura de la compravenda? (n: 745)



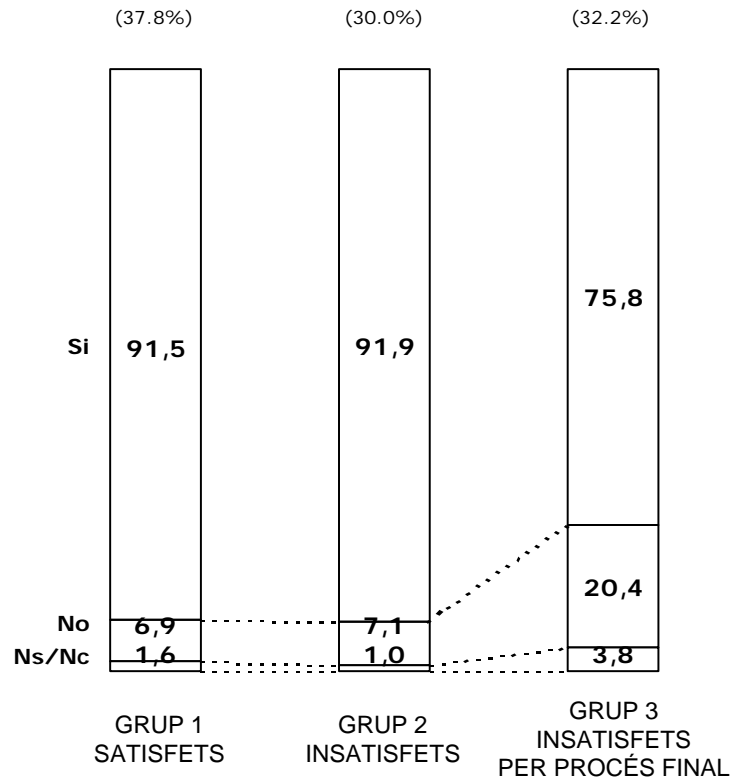
Van complir amb la data de la signatura de l'escriptura? (n: 655)

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

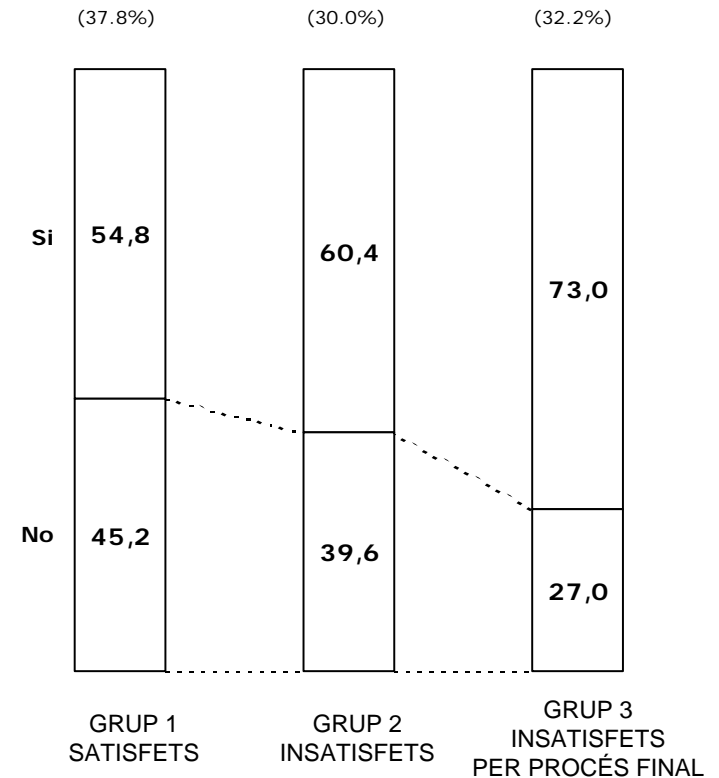
n: Total Clúster= 750

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



Van complir amb la data establerta per l'entrega de claus del seu habitatge? (n: 656)



Han contactat amb ADIGSA des de l'entrega de claus de l'habitatge? (n: 656)

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

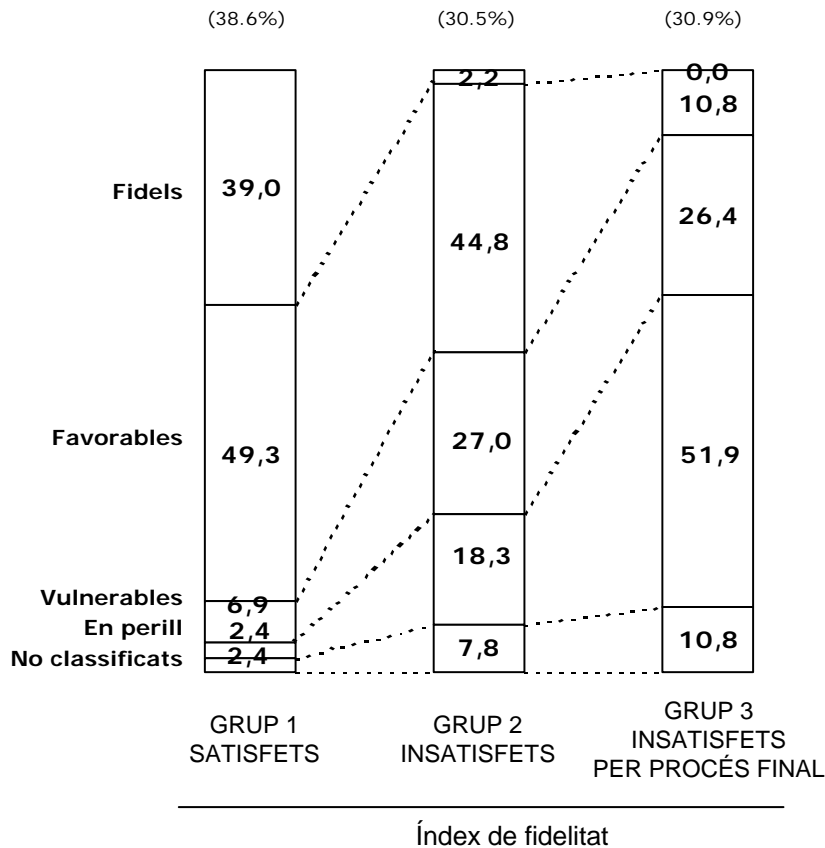
ANÀLISIS

ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 750

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE COMPRAVENDA

Resultats en %



En relació a l'índex de fidelitat, s'observa que es correspon en gran mesura amb la distribució dels grups del clúster.

Dins el grup d'insatisfets, només hi ha un 2,2 % de fidels, encara que el percentatge de favorables és bastant alt; mentre que entre els insatisfets pel procés final no n'hi ha cap fidel i molts pocs amb una visió favorable.