



# marketing research



## INFORME DE RESULTATS

### ESTUDI DE SATISFACCIÓ - LLOGUER 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](mailto:mdk@mdk.es)

Elaborat per:



Gener 2010

<b>Introducció</b>	<b>3</b>
<b>Dades de classificació</b>	<b>7</b>
<b>Procés inicial d'informació</b>	<b>12</b>
<b>Procés d'adjudicació</b>	<b>34</b>
<b>Procés de contracte de lloguer</b>	<b>69</b>
<b>Procés de lliurament d'habitatges</b>	<b>96</b>
<b>Acabats de l'habitatge</b>	<b>106</b>
<b>Relació postlloguer (gestor d'activitats)</b>	<b>121</b>
<b>Disposició d'ajusts, PDOR i Manteniment</b>	<b>137</b>
<b>Importància i Satisfacció global</b>	<b>188</b>
<b>Anàlisis: Regressió i Clúster</b>	<b>201</b>

## 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 aquest 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: 608 enquestes telefòniques vàlides**, amb un marge de error global de +/- 3,85% (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.

### Lloguer

Mostra sense ponderar			Mostra ponderada			
	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge (%)</i>		<i>Univers</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge (%)</i>
Província de Barcelona	302	49,7	Província de Barcelona	4386	424	70,7
Província de Girona	102	16,8	Província de Girona	437	42	7,0
Província de Lleida	102	16,8	Província de Lleida	492	48	8,0
Província de Tarragona	102	16,8	Província de Tarragona	887	86	14,3
<b>Total</b>	<b>608</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>	<b>6202</b>	<b>600</b>	<b>100,0</b>

- **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 27 d'octubre de 2009 al 11 de novembre de 2009

## FITXA TÈCNICA

- **PERFIL TELEFÒNIC DEL ESTUDI:**

En aquesta pàgina presentem els principals índexs telefònics del estudi:

Total de trucades realitzades:	4300
Total de contactes realitzats:	1088
Contactes realitzats on existeix enquesta:	699
Enquestes finalitzades amb èxit:	609
Enquestes vàlides:	608

Temps mig d'enquesta: 14 minuts i 29 segons

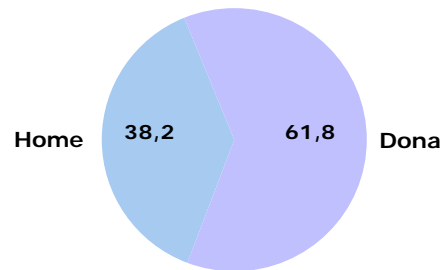
## DADES DE CLASSIFICACIÓ

# DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

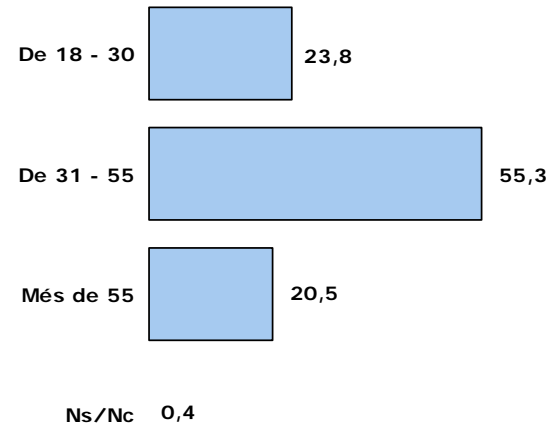
## GÈNERE

Resultats en %



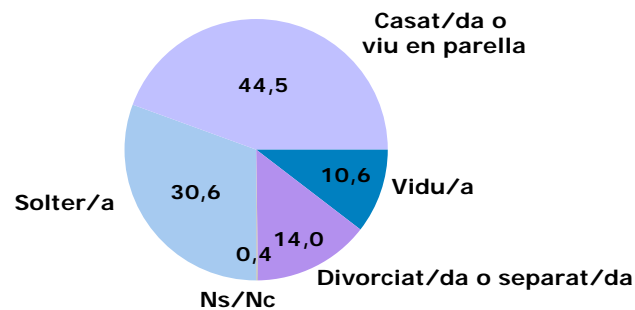
## EDAT

Resultats en %



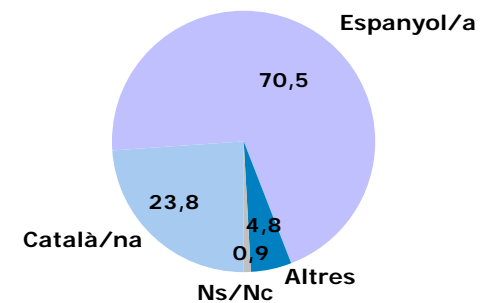
## ESTAT CIVIL

Resultats en %



## NACIONALITAT

Resultats en %



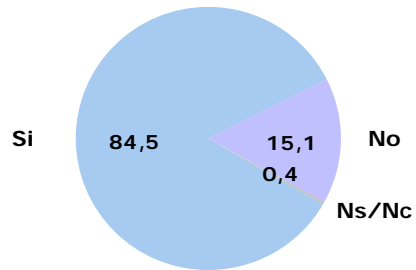


## DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

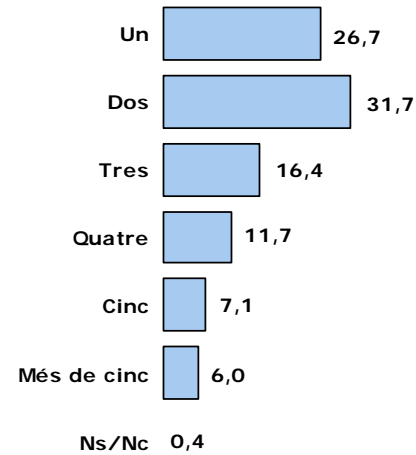
### ÉS VOSTÈ EL PRINCIPAL RESPONSABLE DE LA LLAR (APORTA MAJORS INGRESSOS)

Resultats en %



### NOMBRE TOTAL DE PERSONES A LA LLAR

Resultats en %

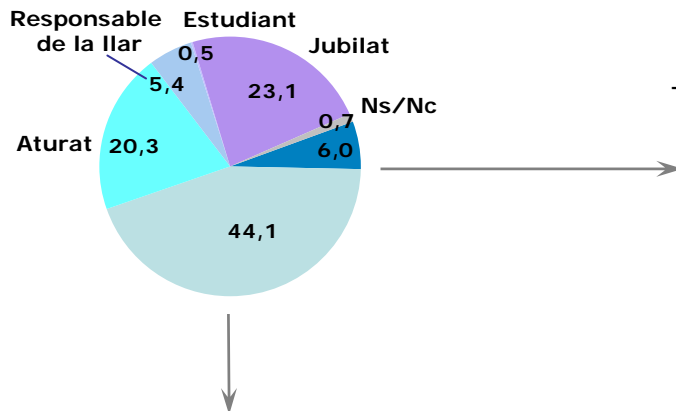


# DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

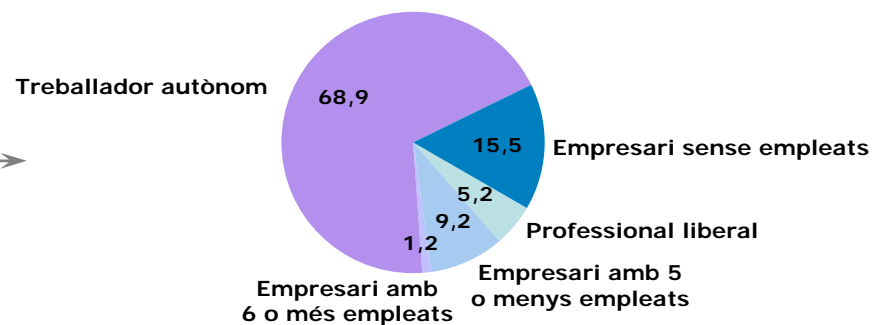
## SITUACIÓ LABORAL ACTUAL DE L'ENTREVISTAT/DA

Resultats en %



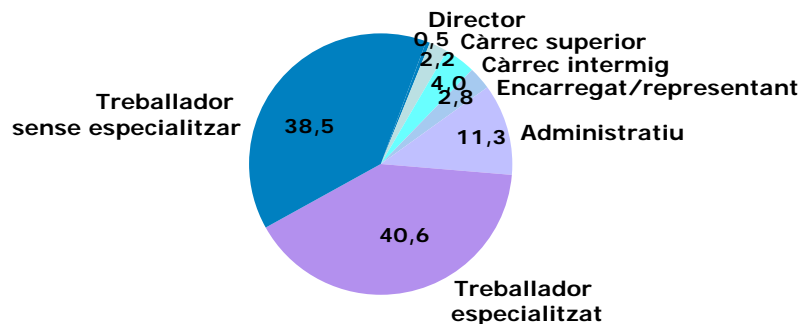
Base: Treballa per compte propi (n=36)

Resultats en %



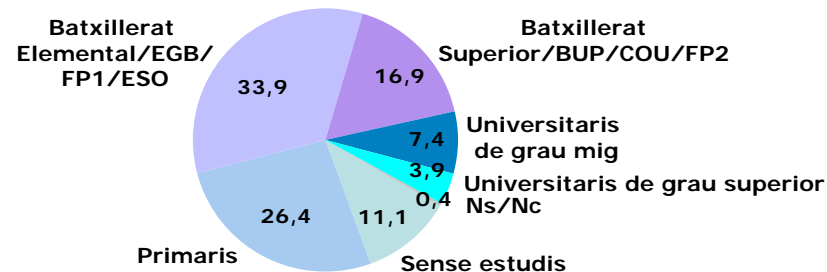
Base: Treballa per compte aliè (n=265)

Resultats en %



## NIVELL D'ESTUDIS COMPLETS DEL/LA ENTREVISTAT/DA

Resultats en %

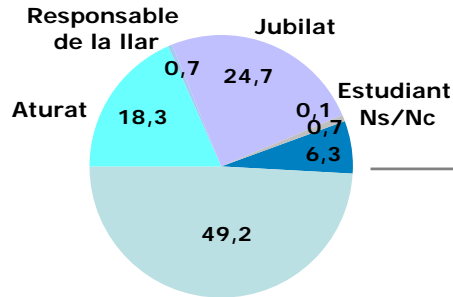


# DADES DE CLASSIFICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

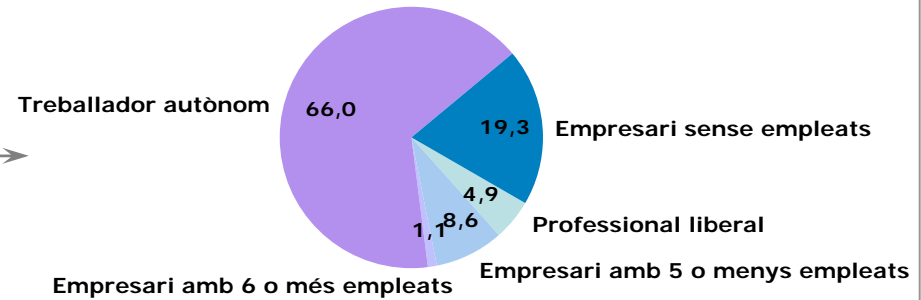
## SITUACIÓ LABORAL ACTUAL DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

Resultats en %



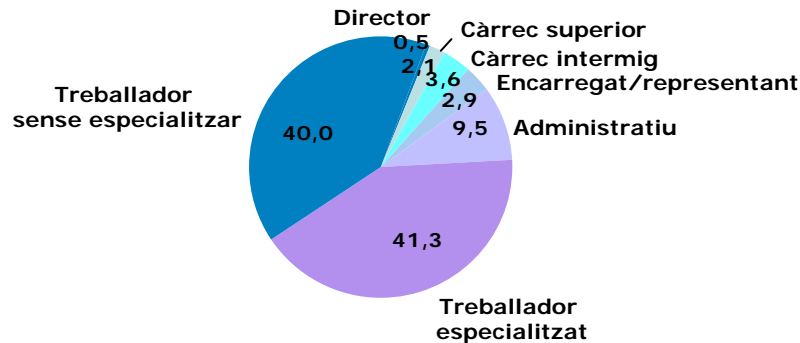
## Base: Treballa per compte propi (n=38)

Resultats en %



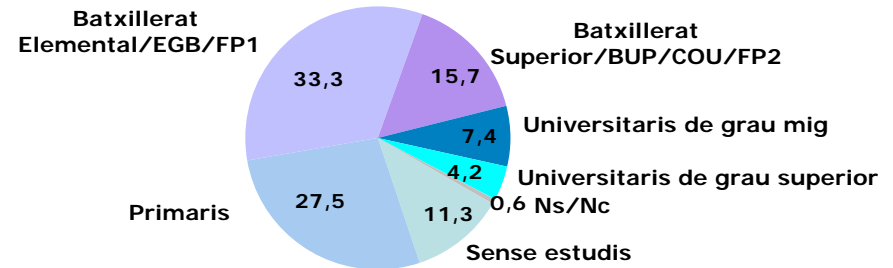
## Base: Treballa per compte aliè (n=295)

Resultats en %



## NIVELL D'ESTUDIS COMPLETS DEL PRINCIPAL RESPONSABLE

Resultats en %



## PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

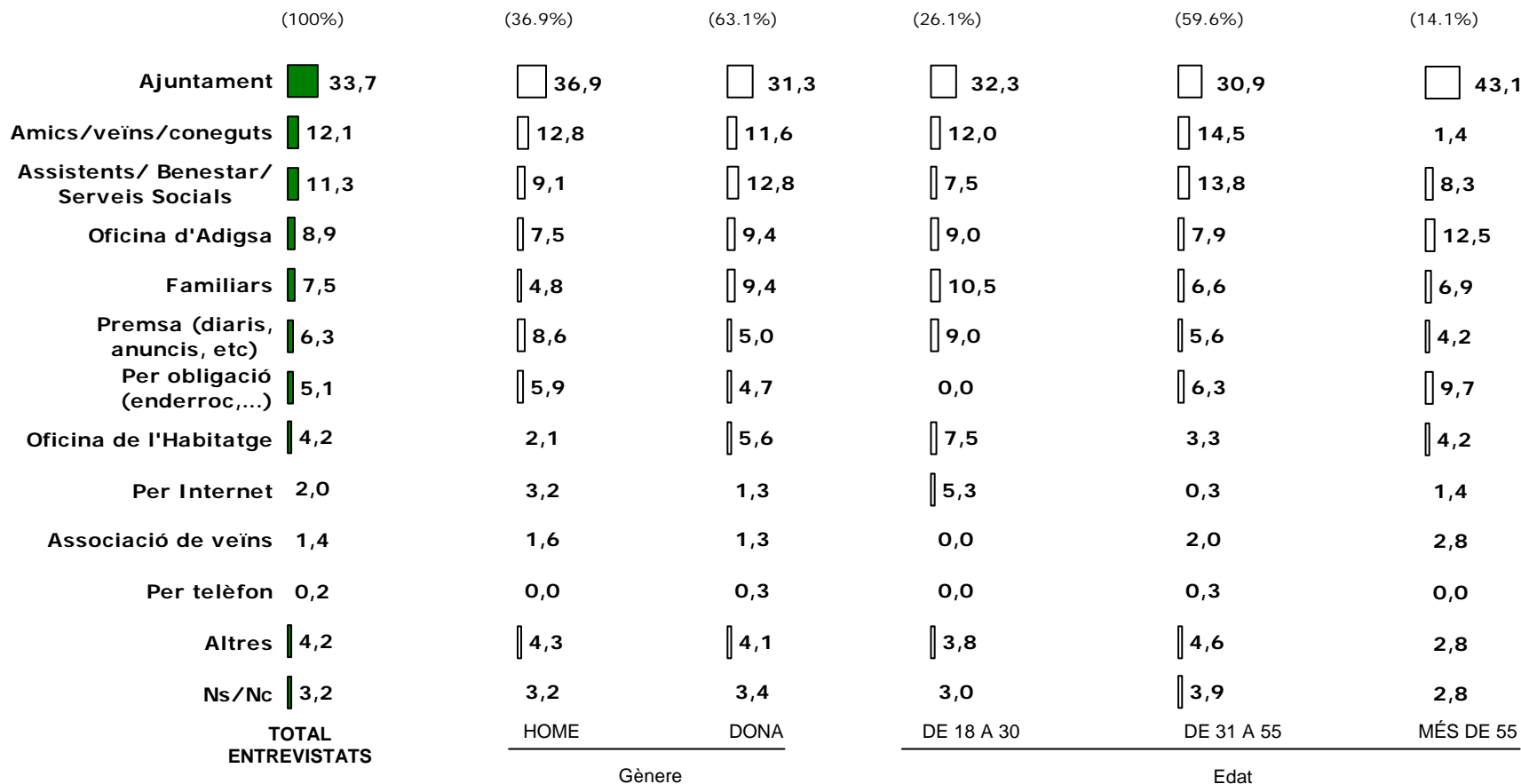
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.1

n: No finalistes=510

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

Resultats en %



**Altres:** Centre cívic (4 casos), Ja era inquilí, Promotora, Generalitat (2 casos respectivament), Borsa d'Habitatge Jove, Centre Espai Jove, Consolat, Per un particular, Ministeri de l'Habitatge, Conseller, Ocupació, ONG, Urbanisme, Promusa, Oficina de pisos de protecció oficial i Per compte propi (1 cas respectivament)

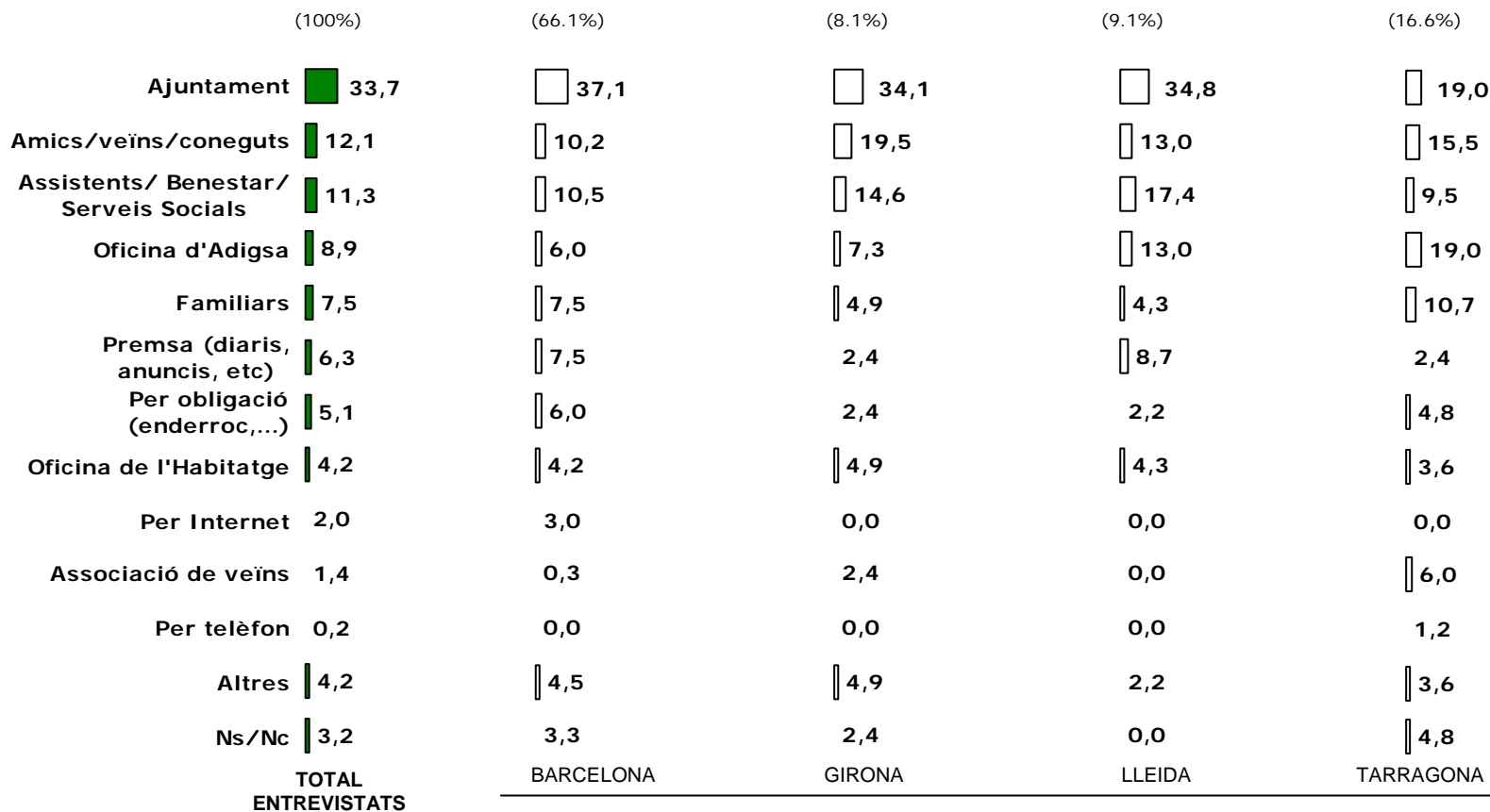
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=510

P.1

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

Resultats en %



Província

**Altres:** Centre cívic (4 casos), Ja era inquilí, Promotora, Generalitat (2 casos respectivament), Borsa d'Habitatge Jove, Centre Espai Jove, Consolat, Per un particular, Ministeri de l'Habitatge, Conseller, Ocupació, ONG, Urbanisme, Promusa, Oficina de pisos de protecció oficial i Per compte propi (1 cas respectivament)

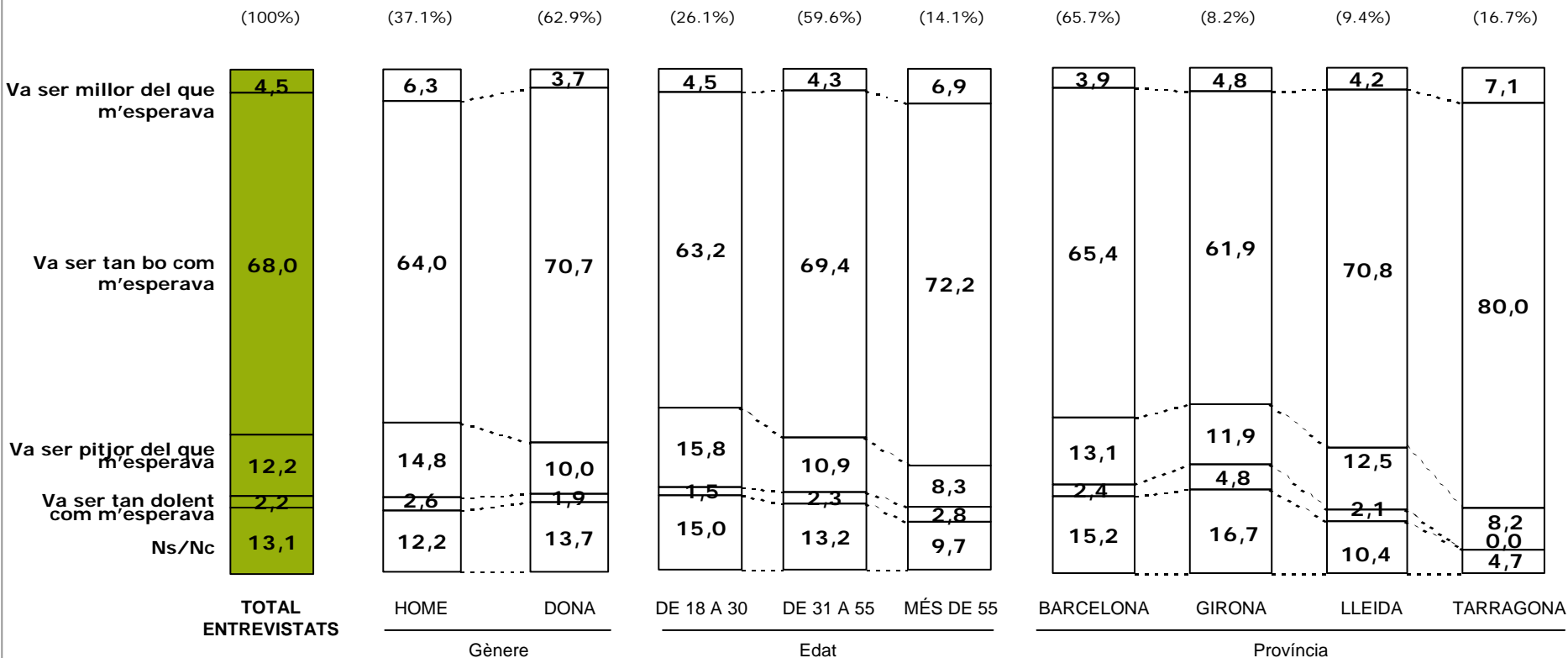
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.2

n: No finalistes=510

## EL SERVEI INFORMATIU INICIAL REBUT D'ADIGSA...

Resultats en %



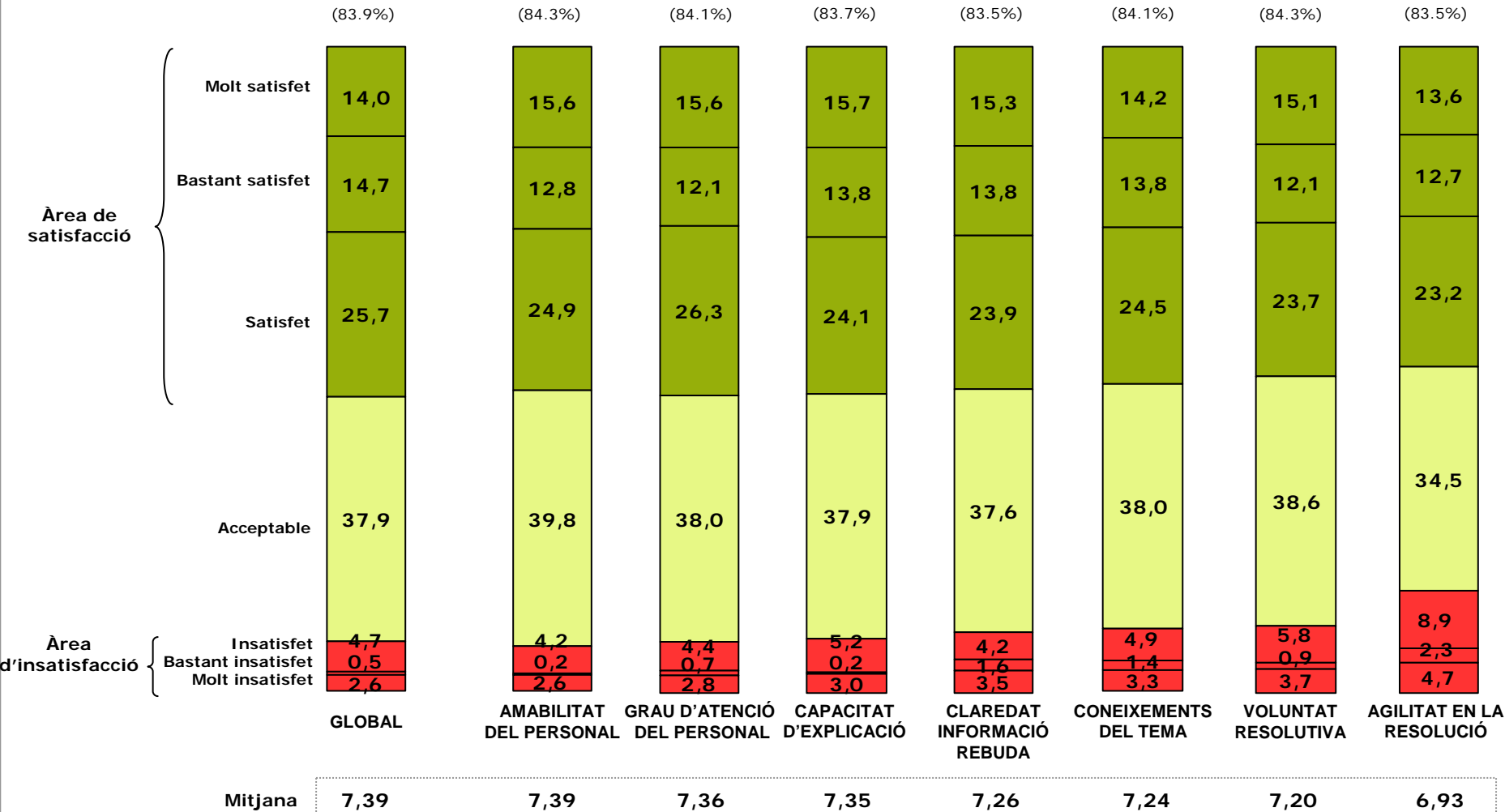
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=510

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 %





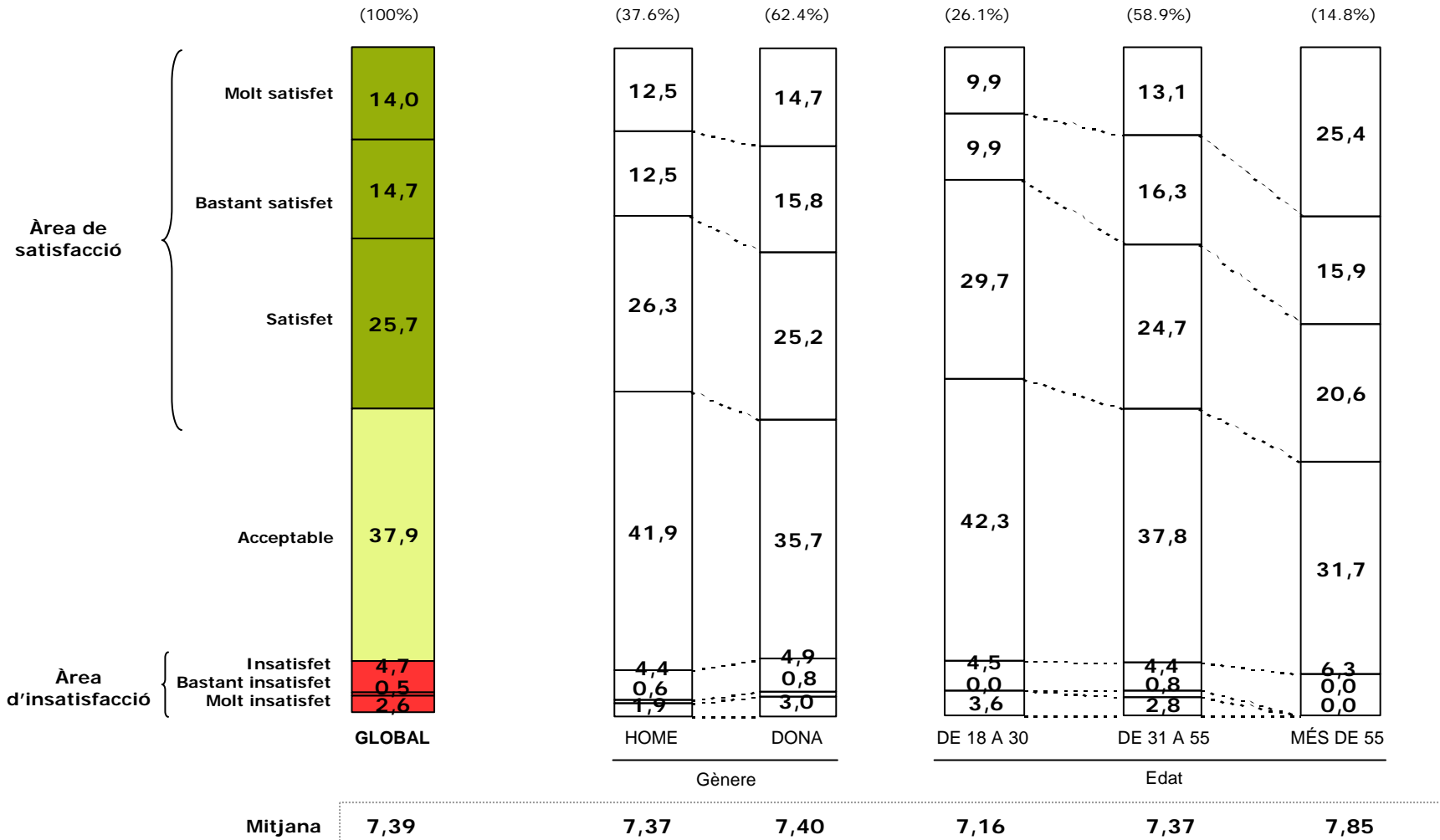
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: No finalistes=428

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

Resultats en %



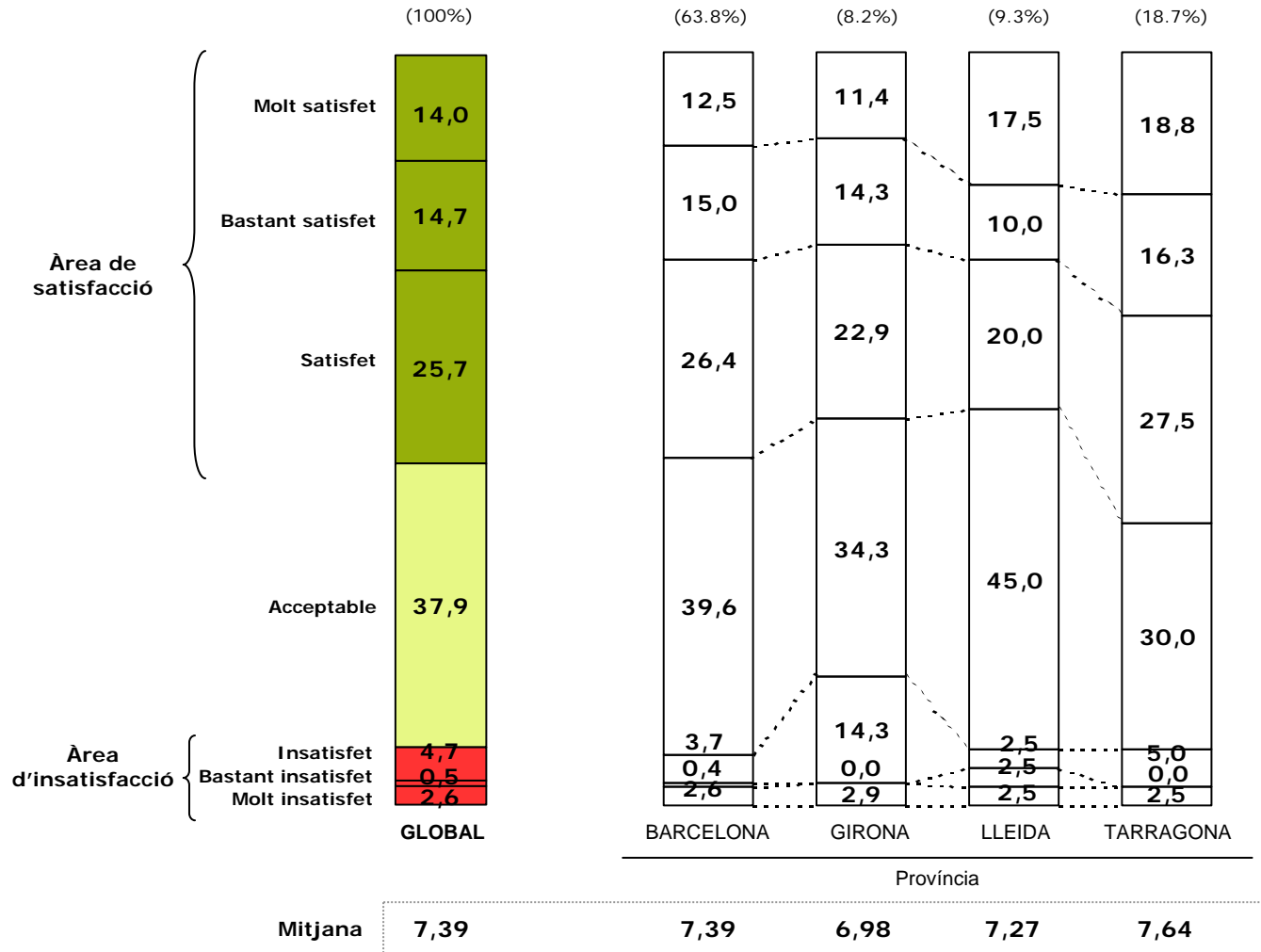
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

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?

n: No finalistes=428

Resultats en %



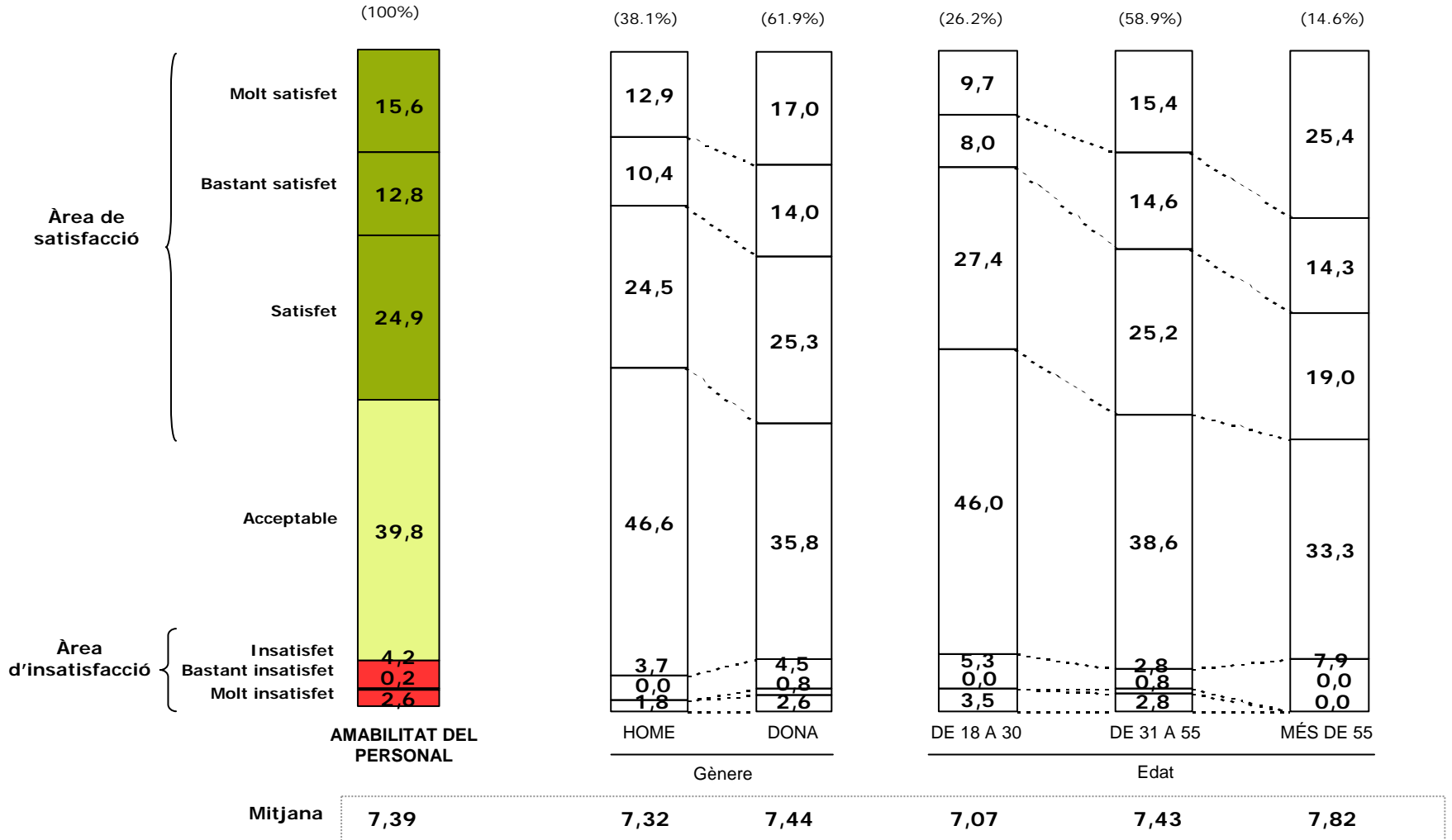
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=430

Resultats en %



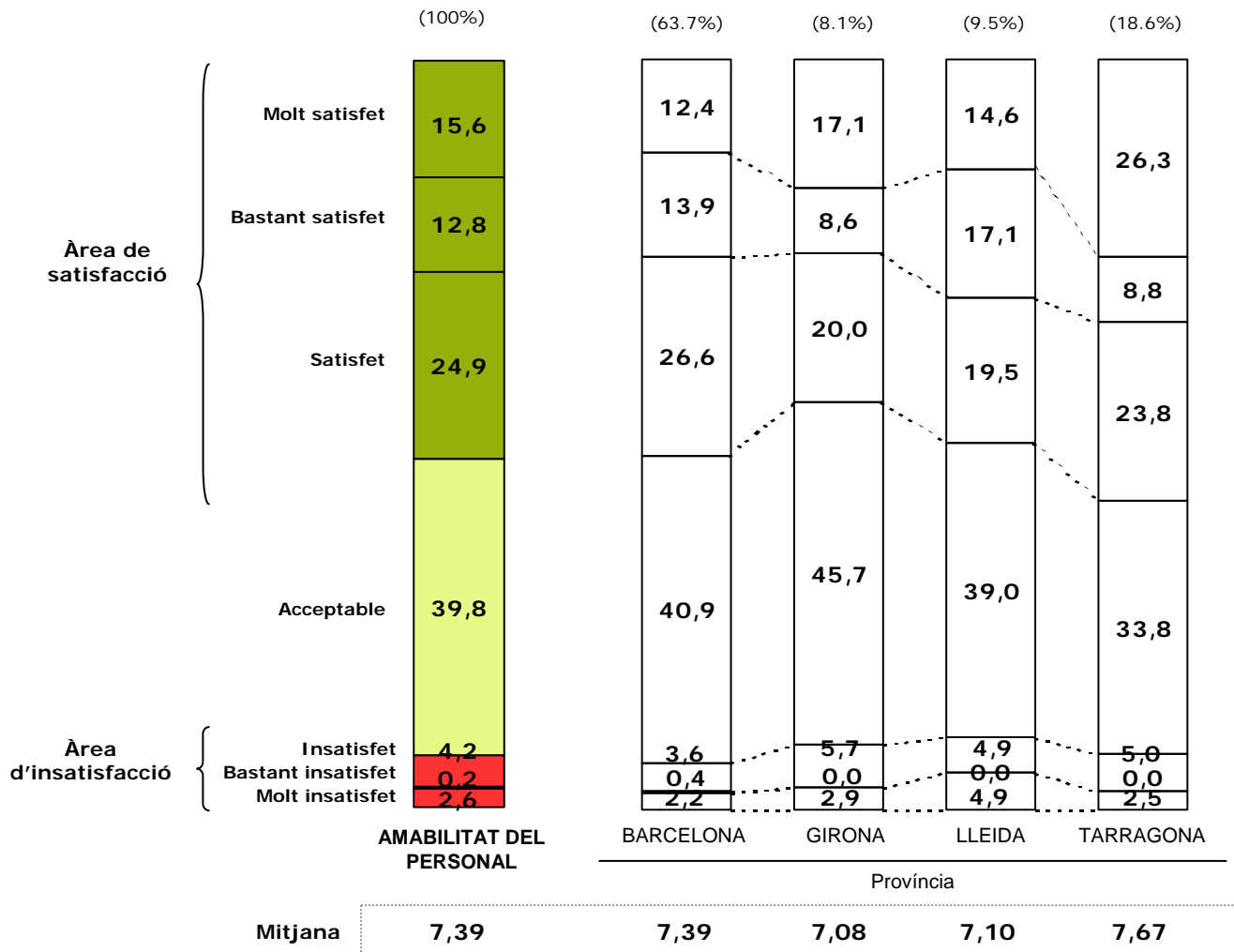
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=430

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 %



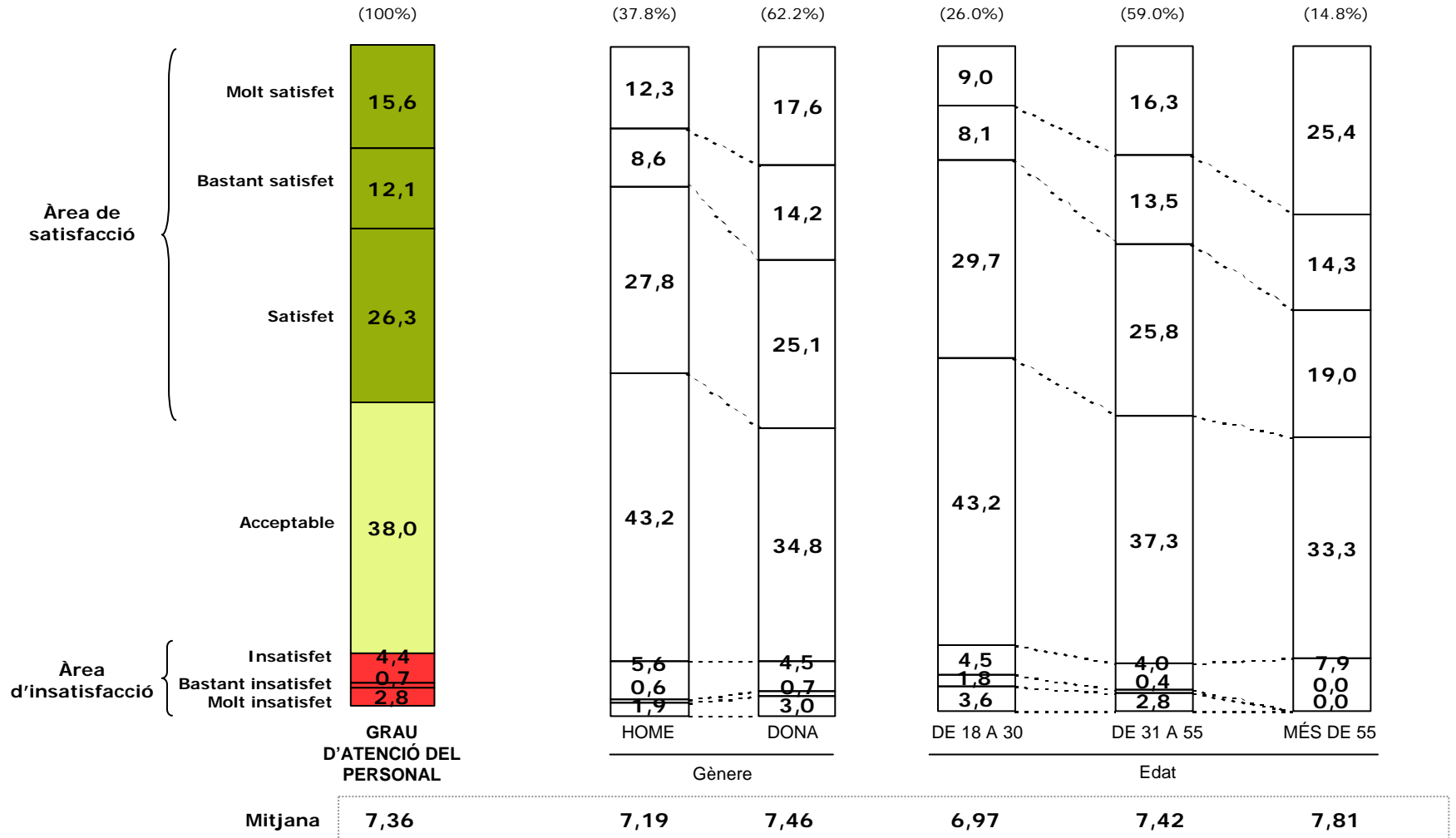
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: No finalistes=429

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 %



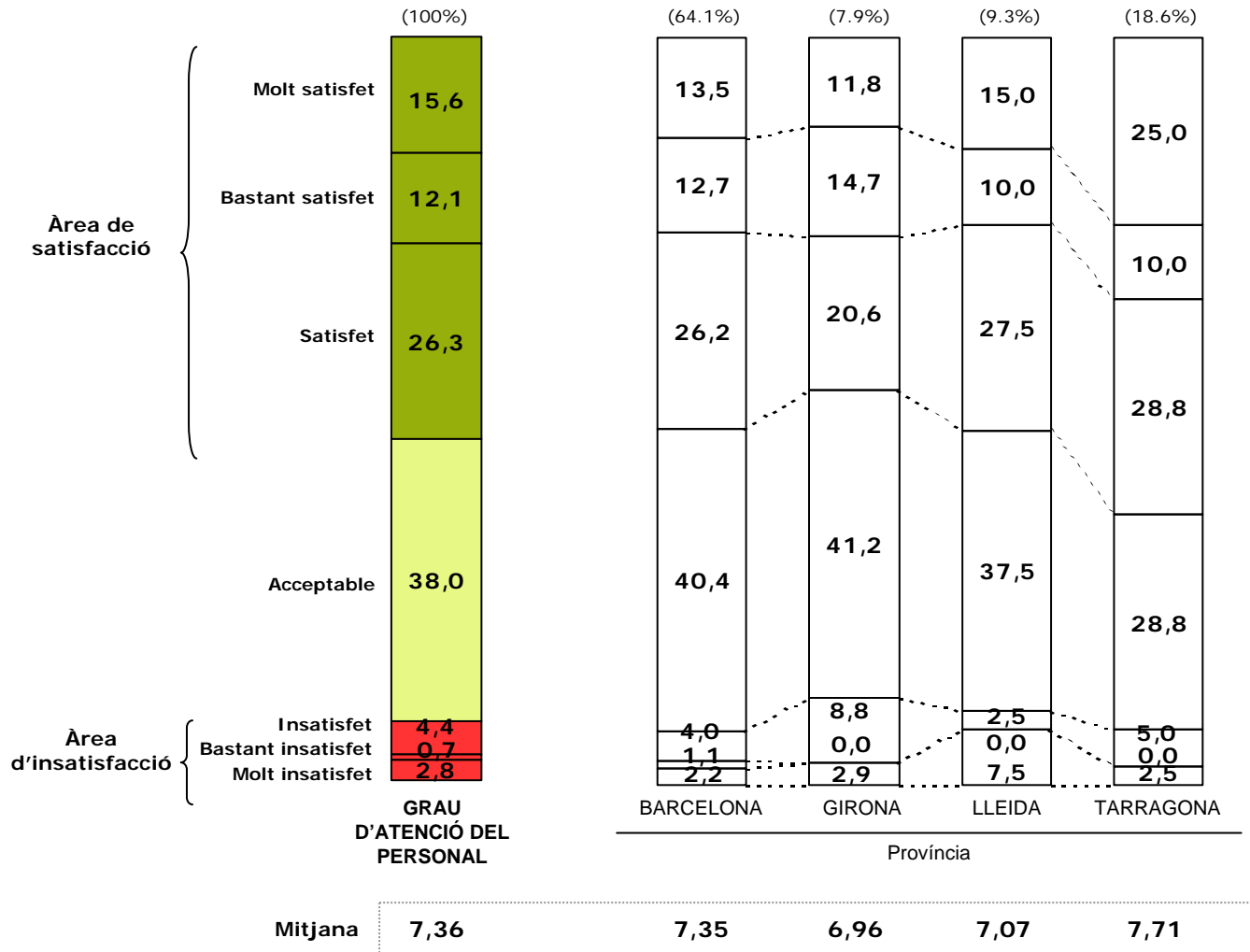
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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=429

Resultats en %



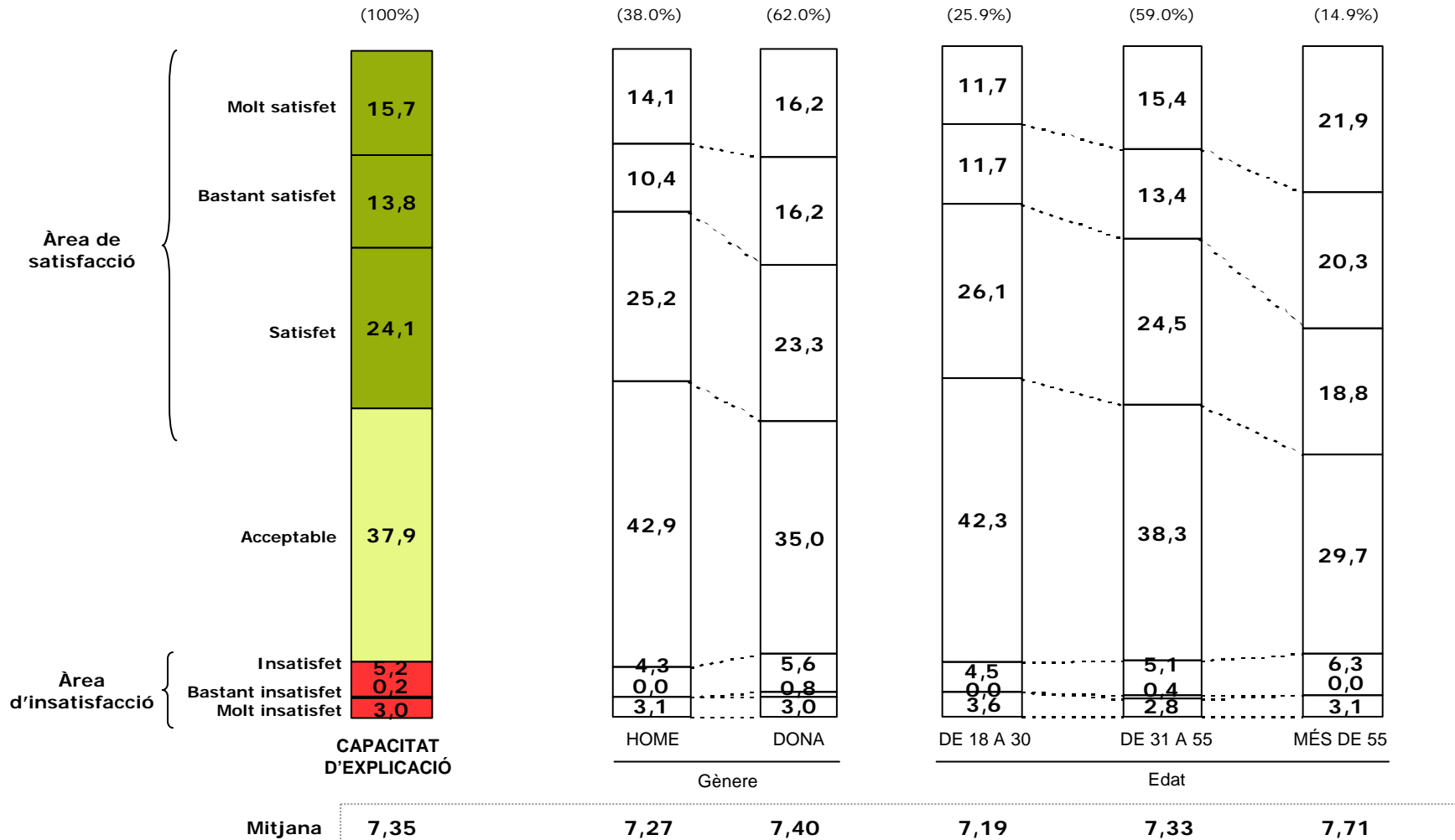
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=427

Resultats en %

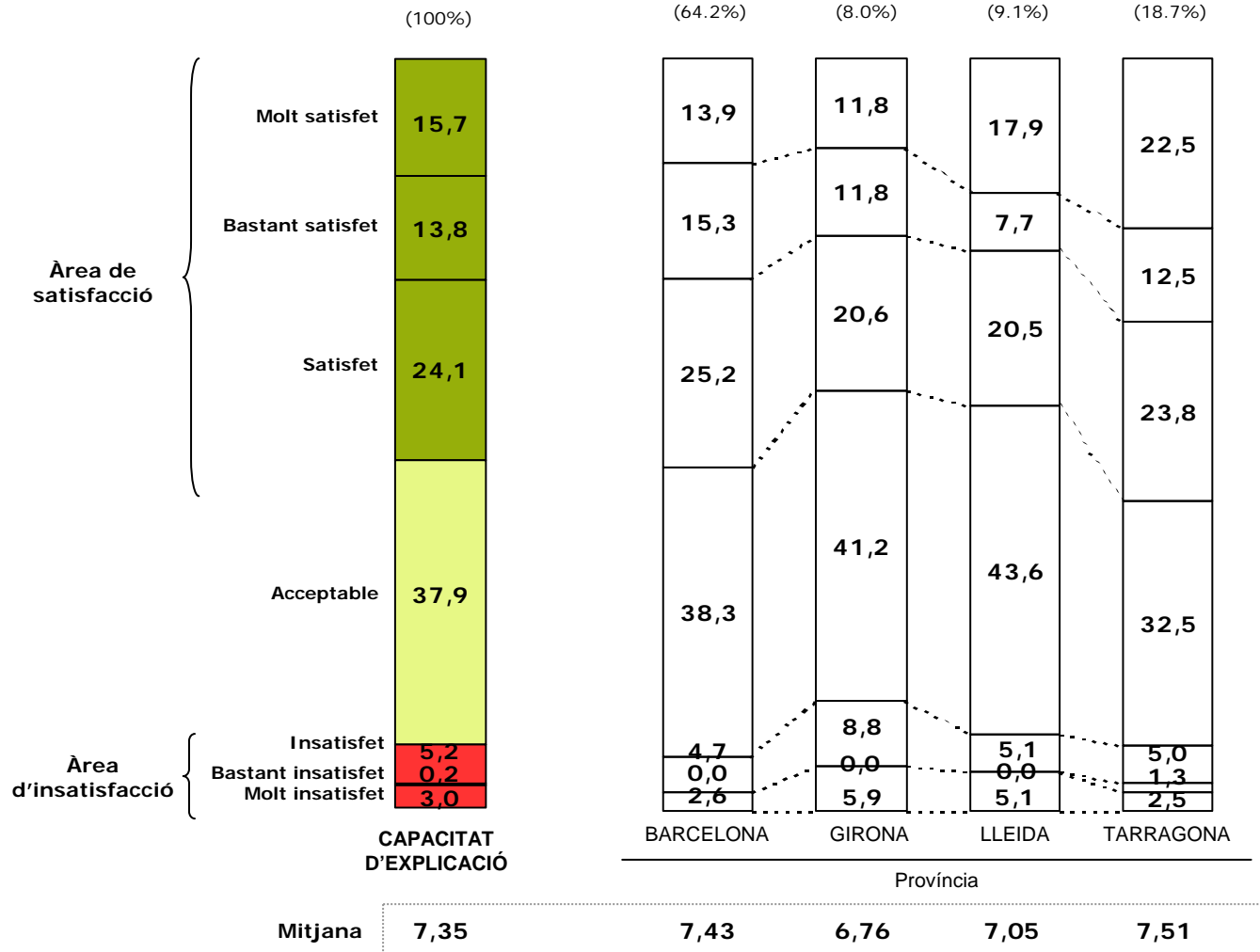


# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=427

**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 %





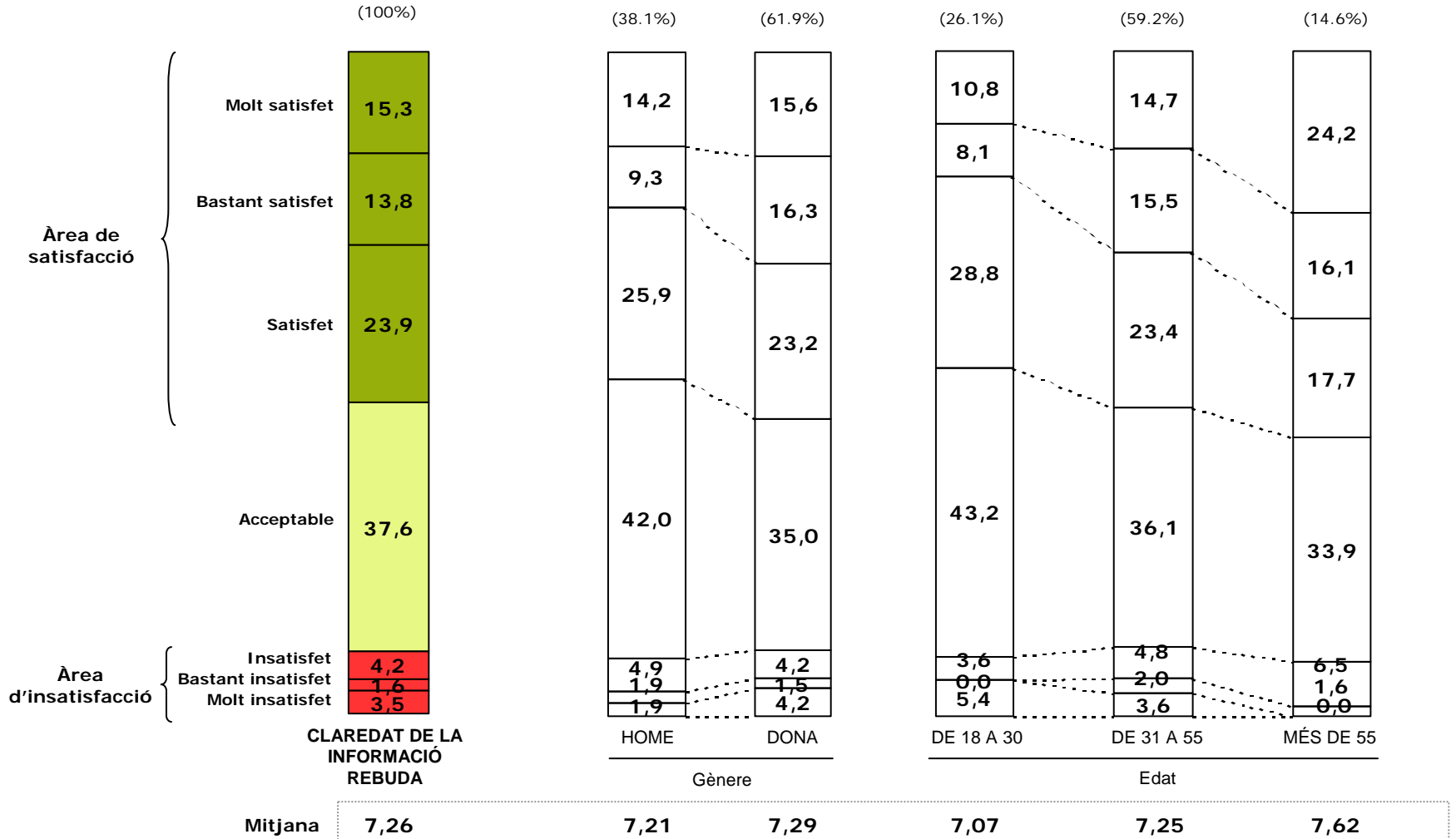
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

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?

n: No finalistes=426

Resultats en %



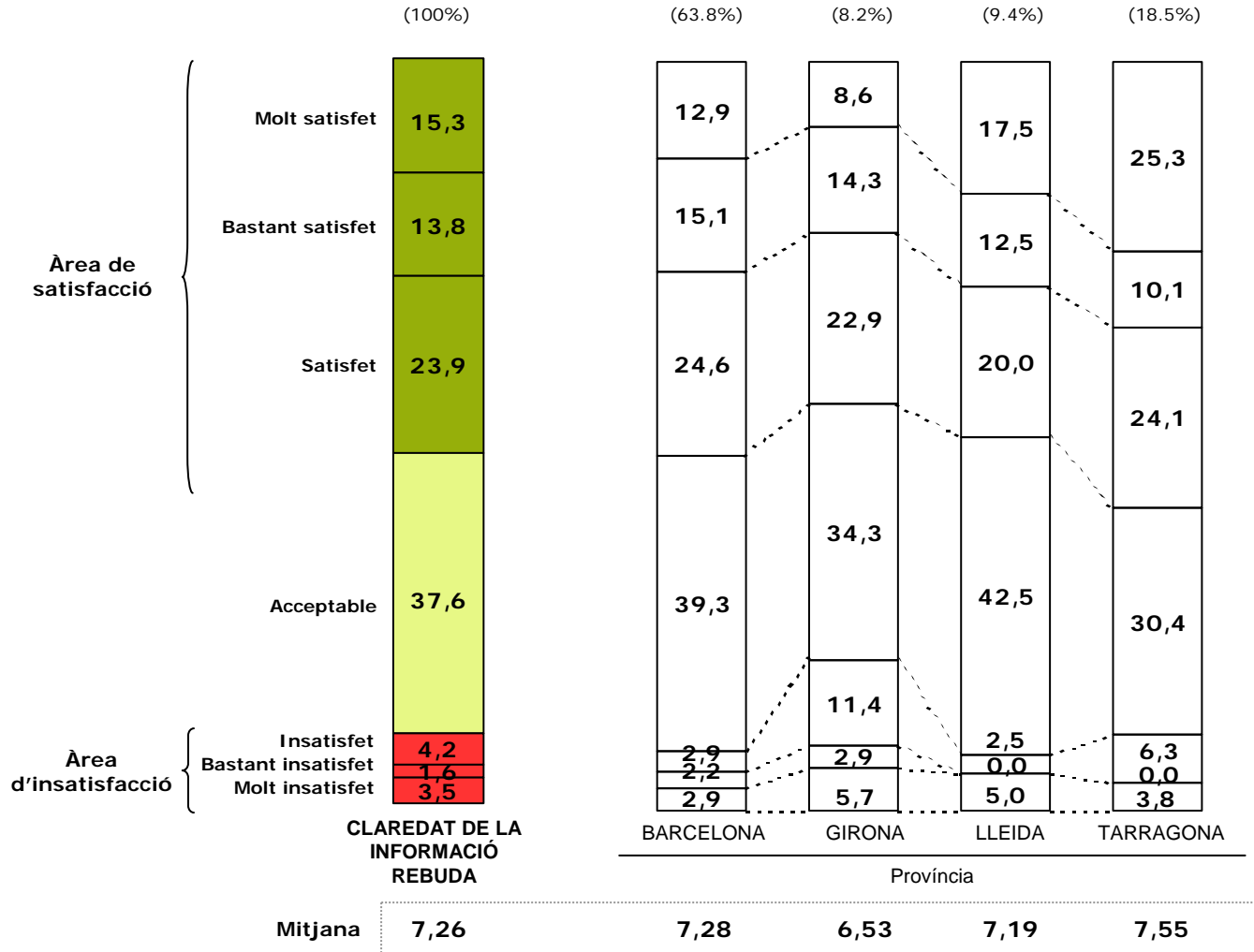
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

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?

n: No finalistes=426

Resultats en %



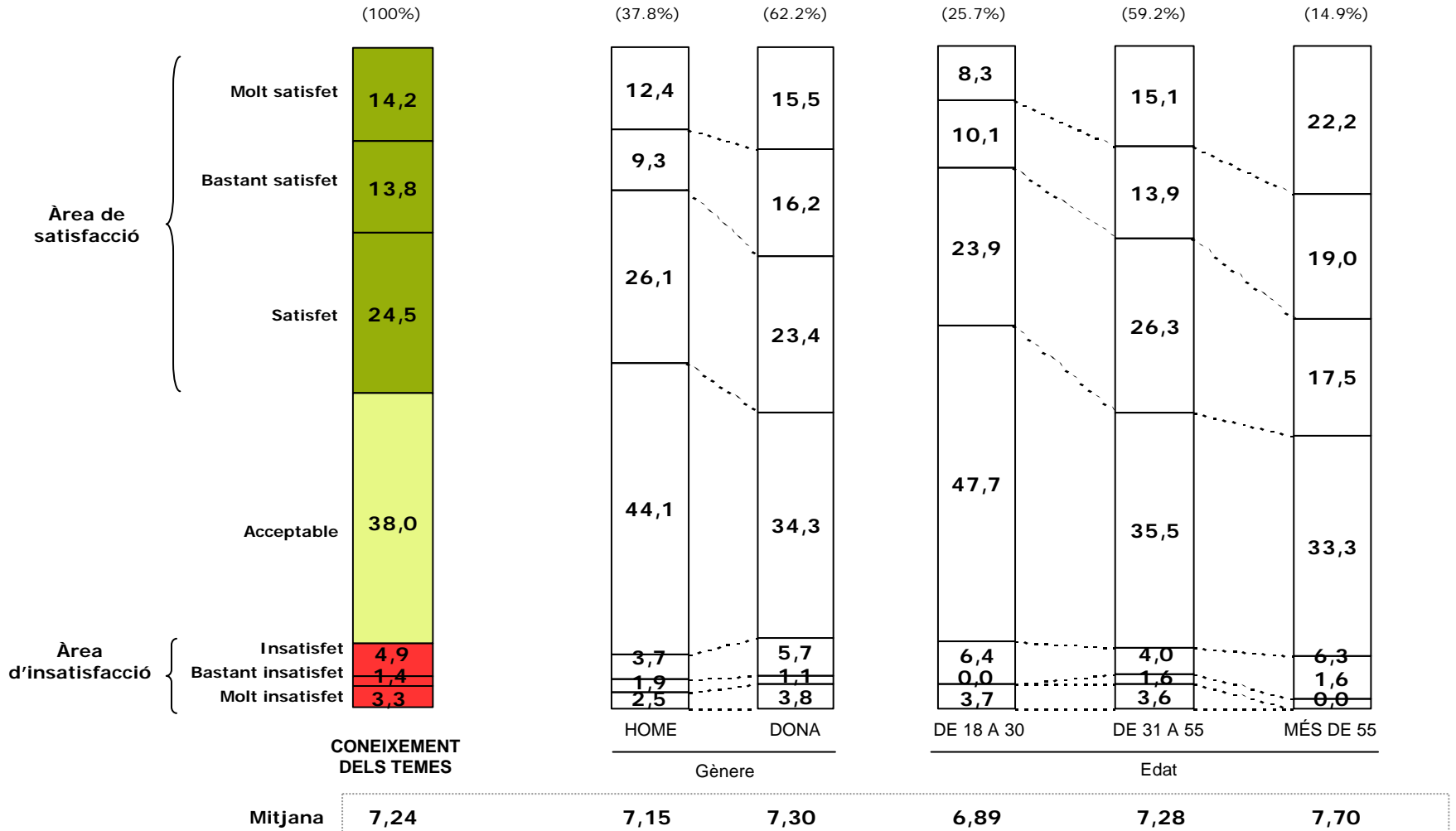
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

n: No finalistes=429

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 %



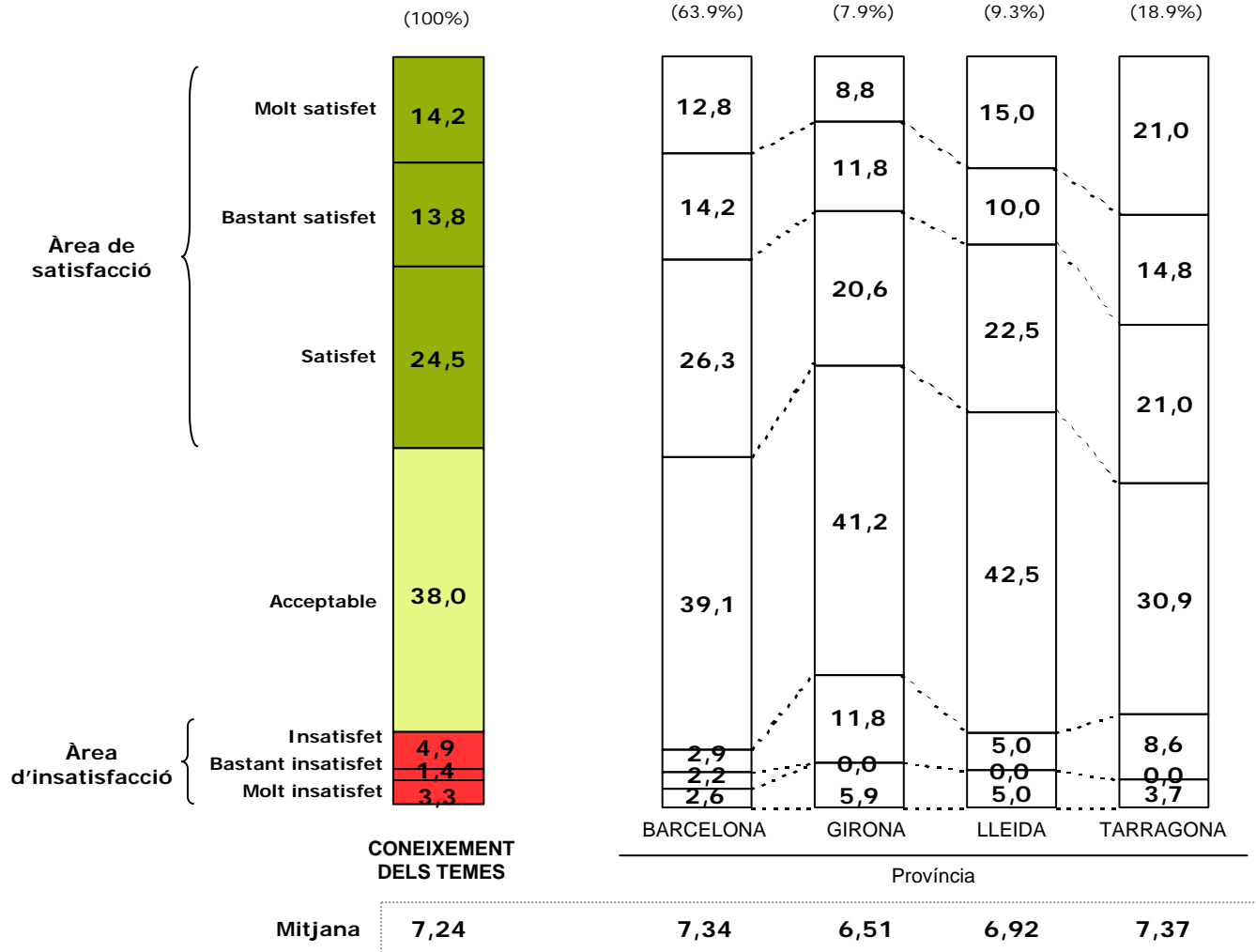
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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=429

Resultats en %



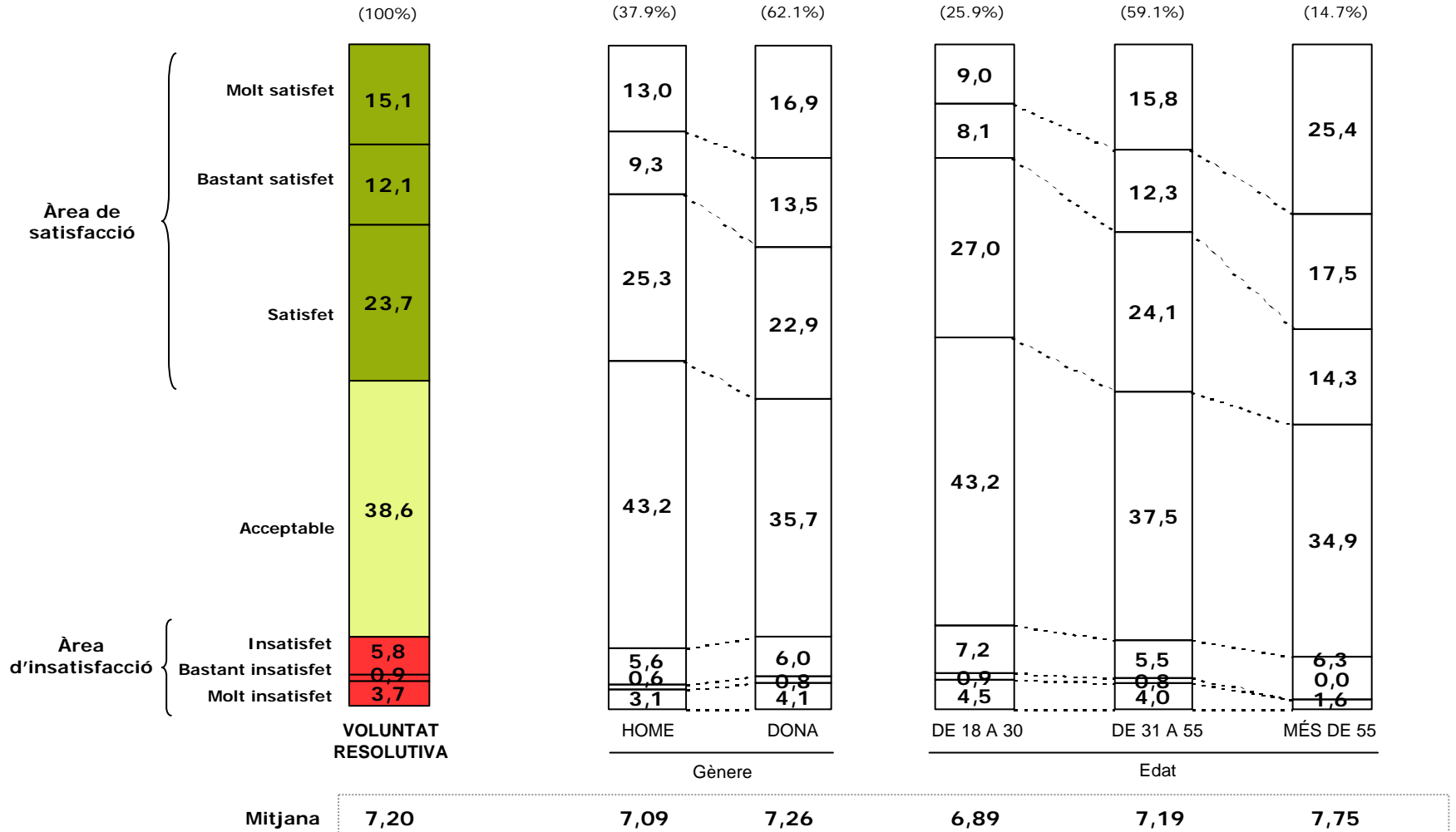
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

P.3

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

n: No finalistes=430

Resultats en %



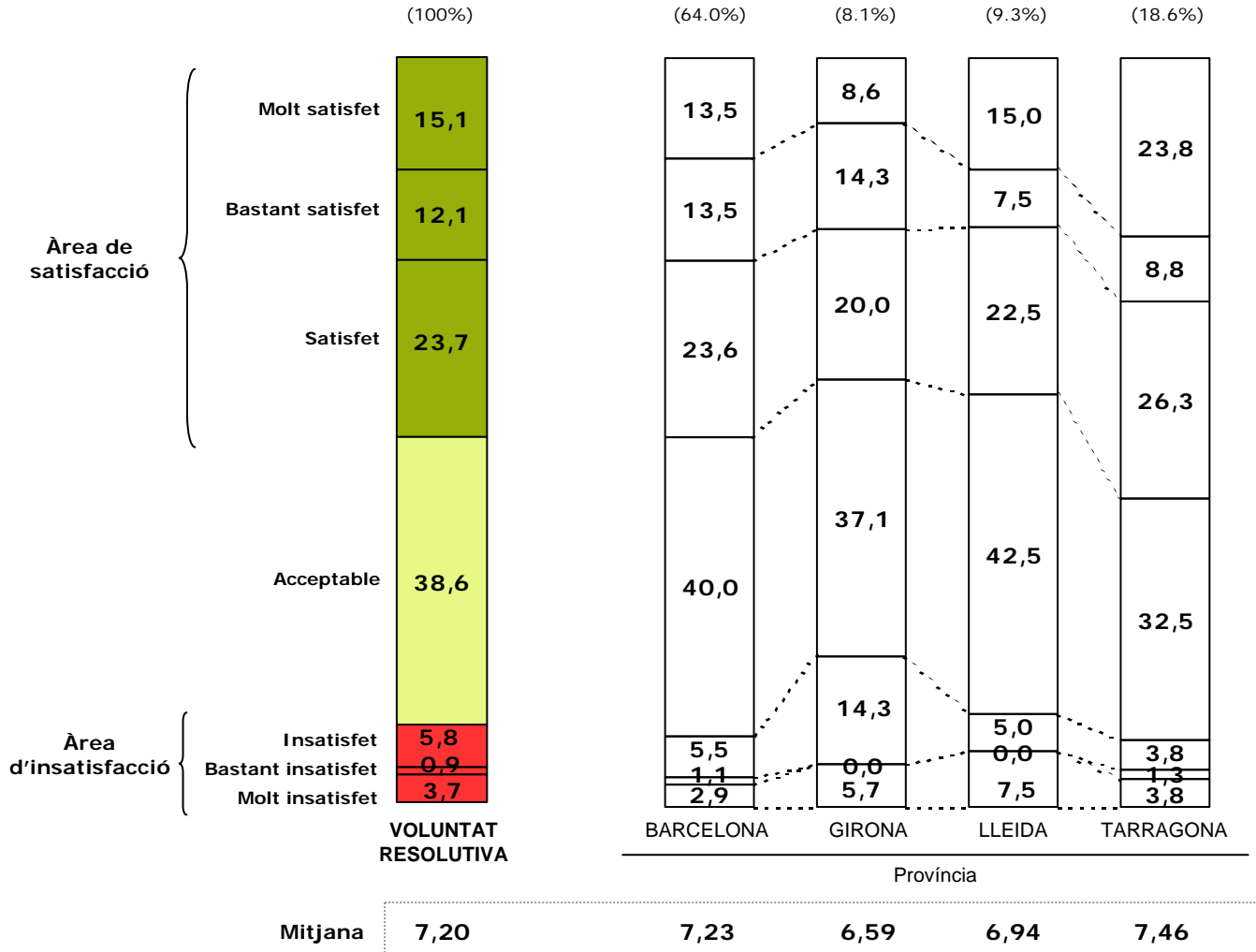
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

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?

n: No finalistes=430

Resultats en %

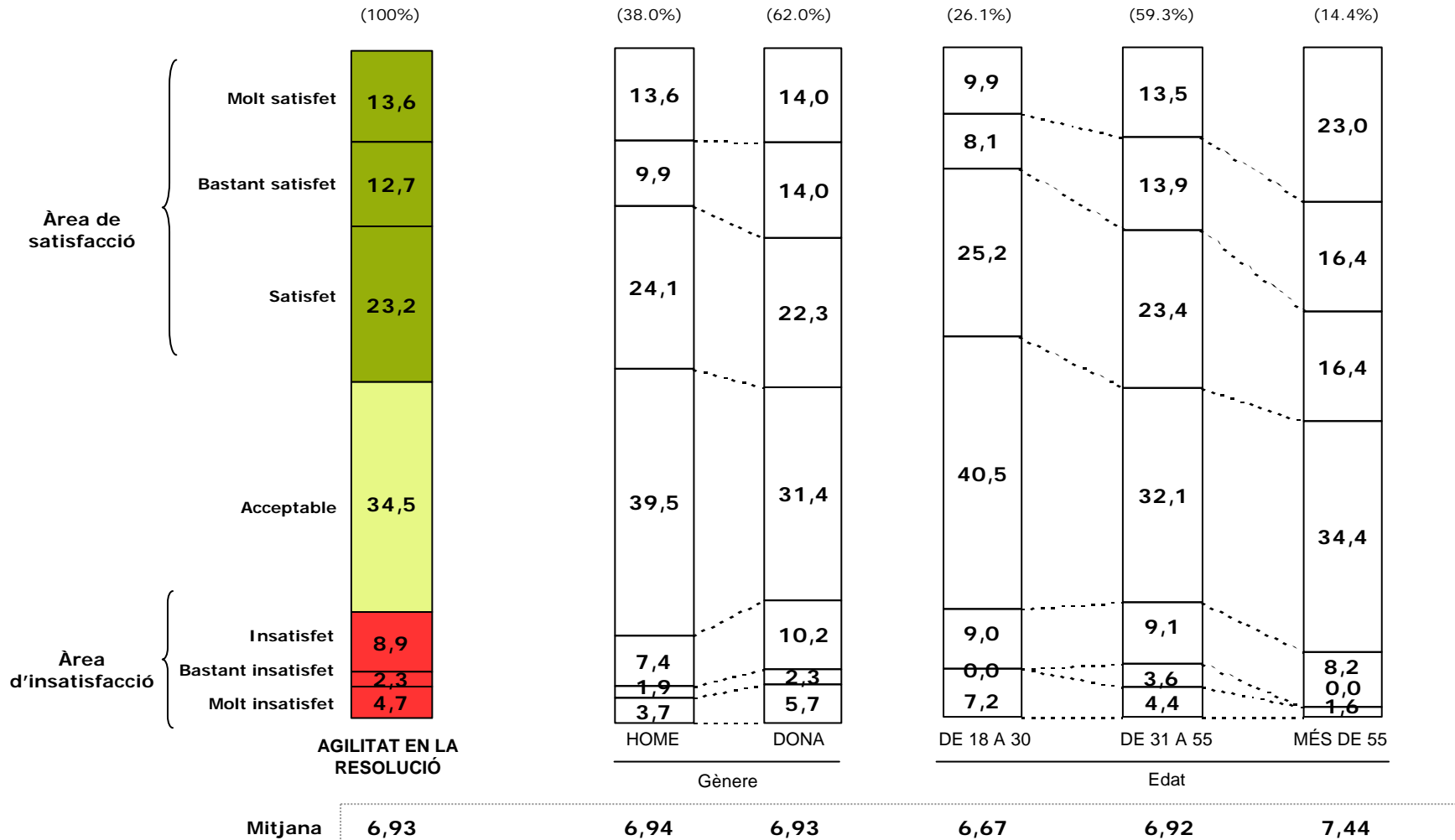


# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes=426

**P.3** PODRIA FER UNA VALORACIÓ DEL 0 AL 10 DELS SEGÜENTS ASPECTES RESPECTE AL PROCÈS D'INFORMACIÓ INICIAL AMB ADIGSA ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

Resultats en %



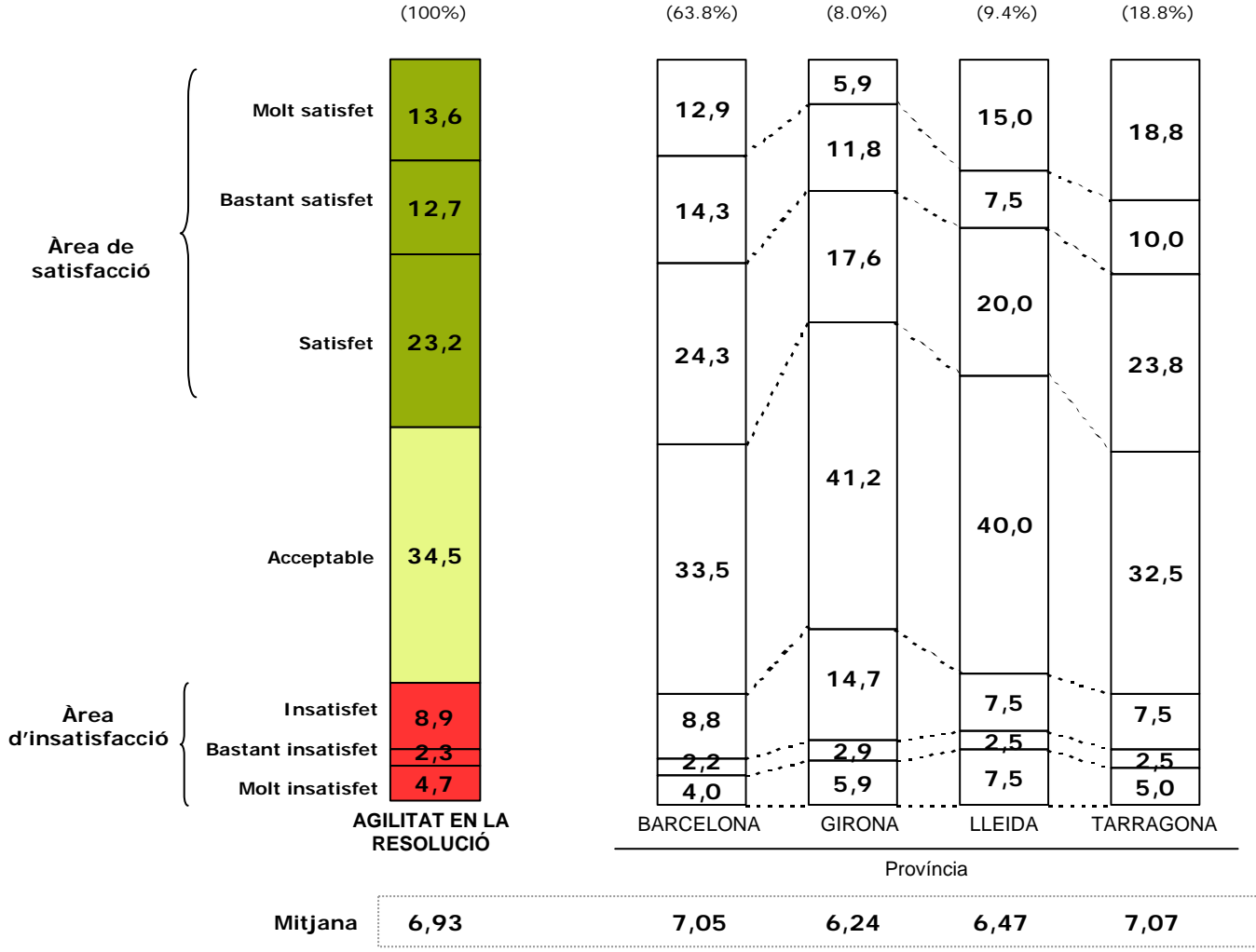
# PROCÈS INICIAL D'INFORMACIÓ

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?

n: No finalistes=426

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=92



## PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

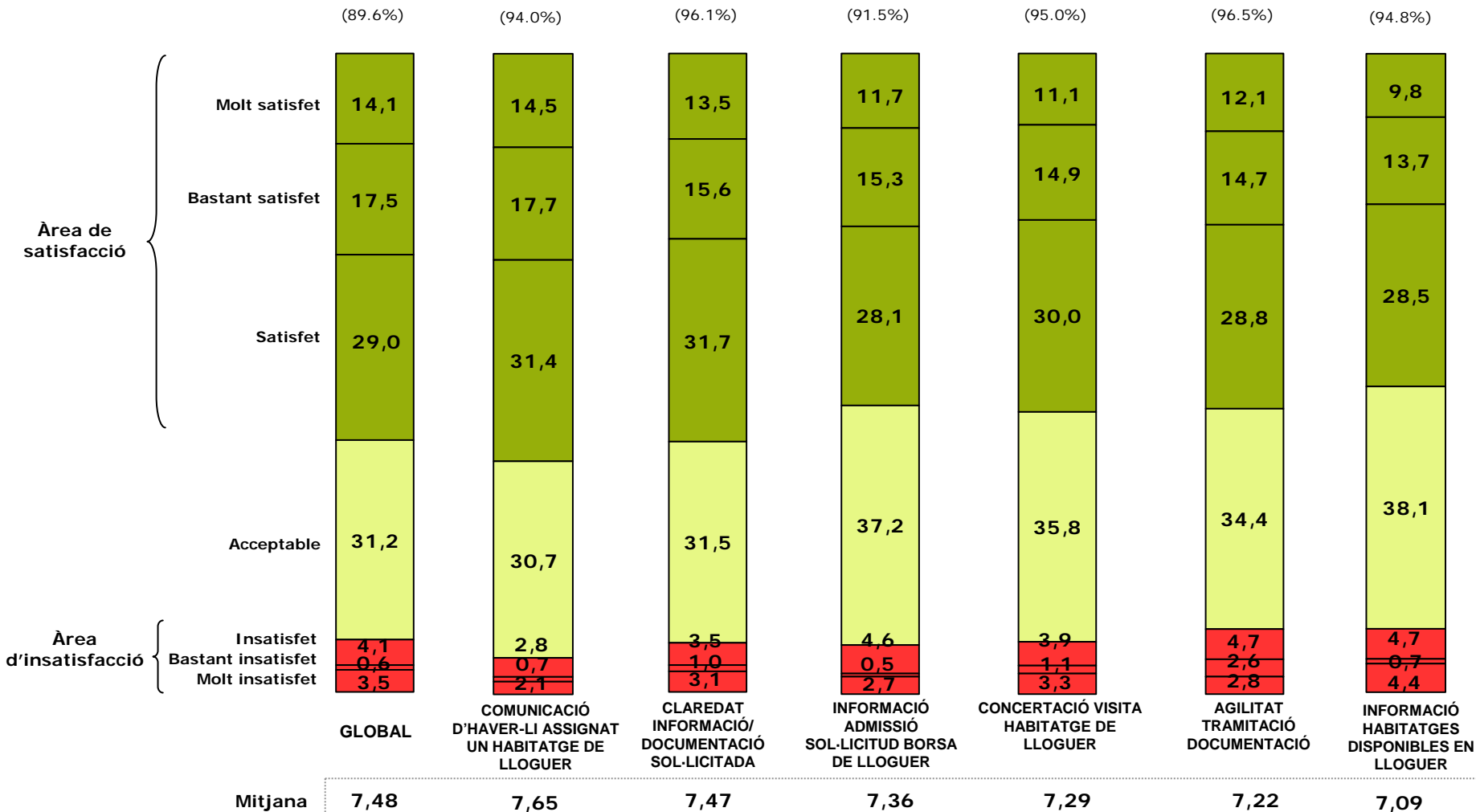
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 LLOGUER?

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



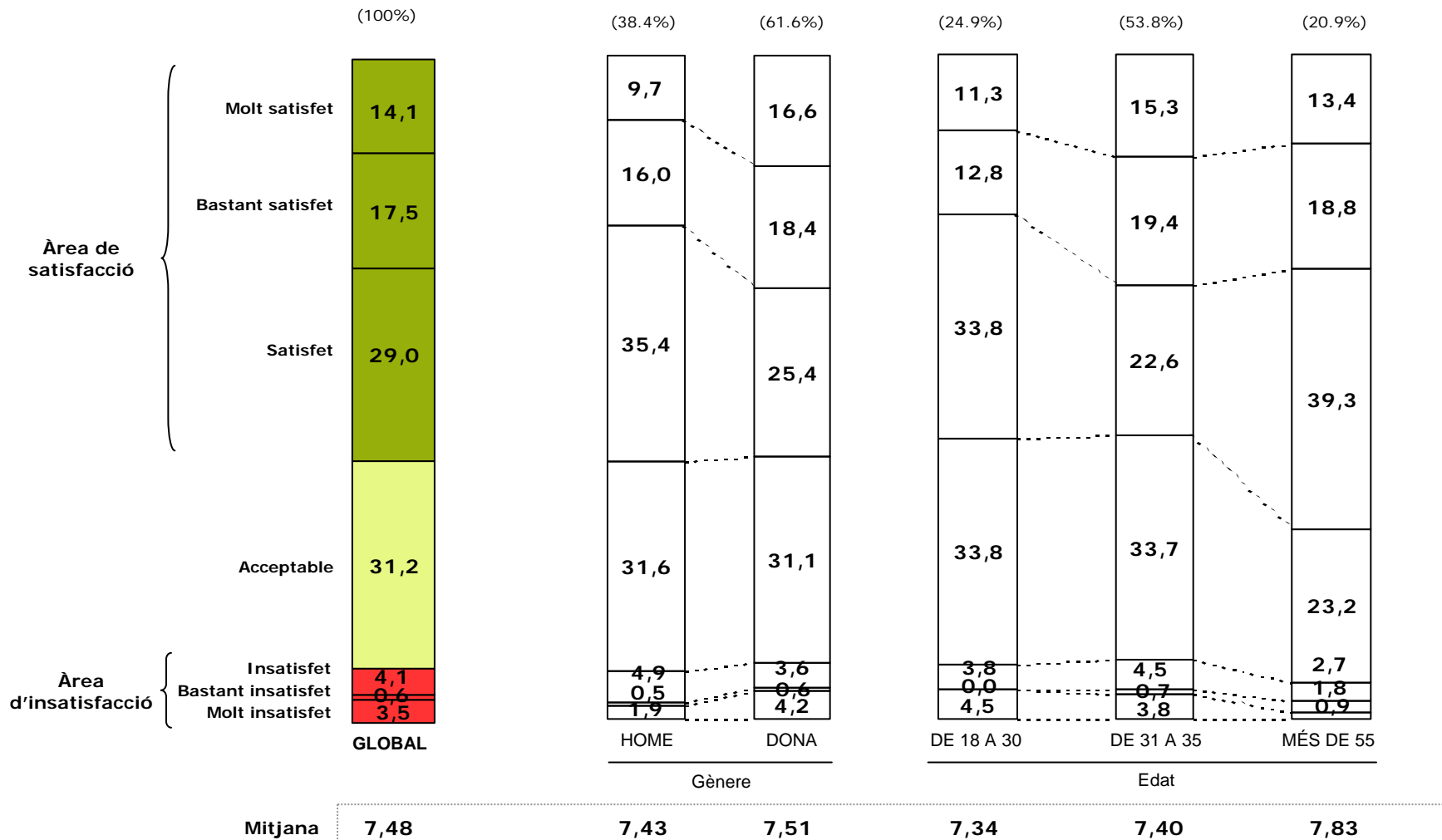
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=538

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 LLOGUER?

Resultats en %



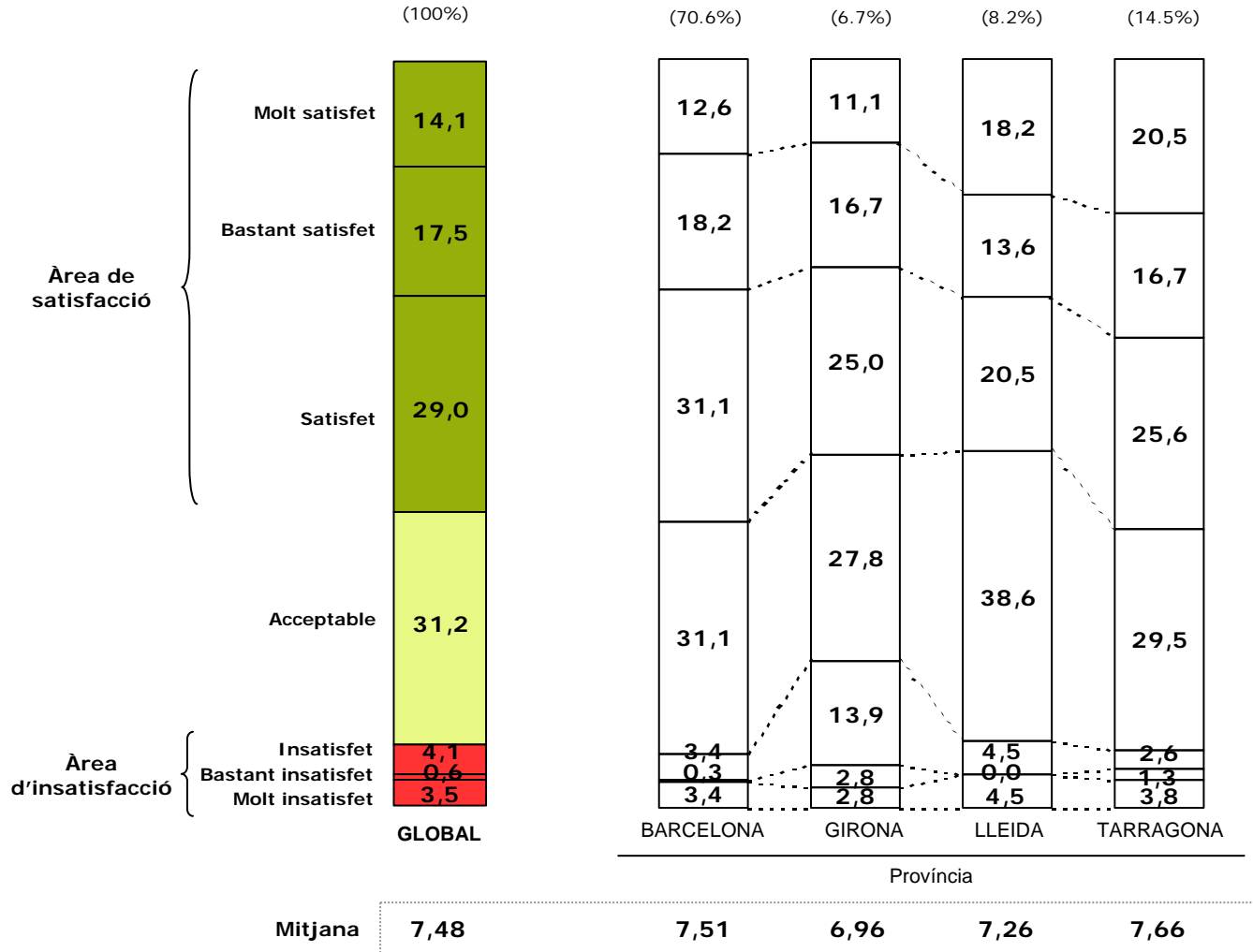
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

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

n: Entrevistats=538

Resultats en %



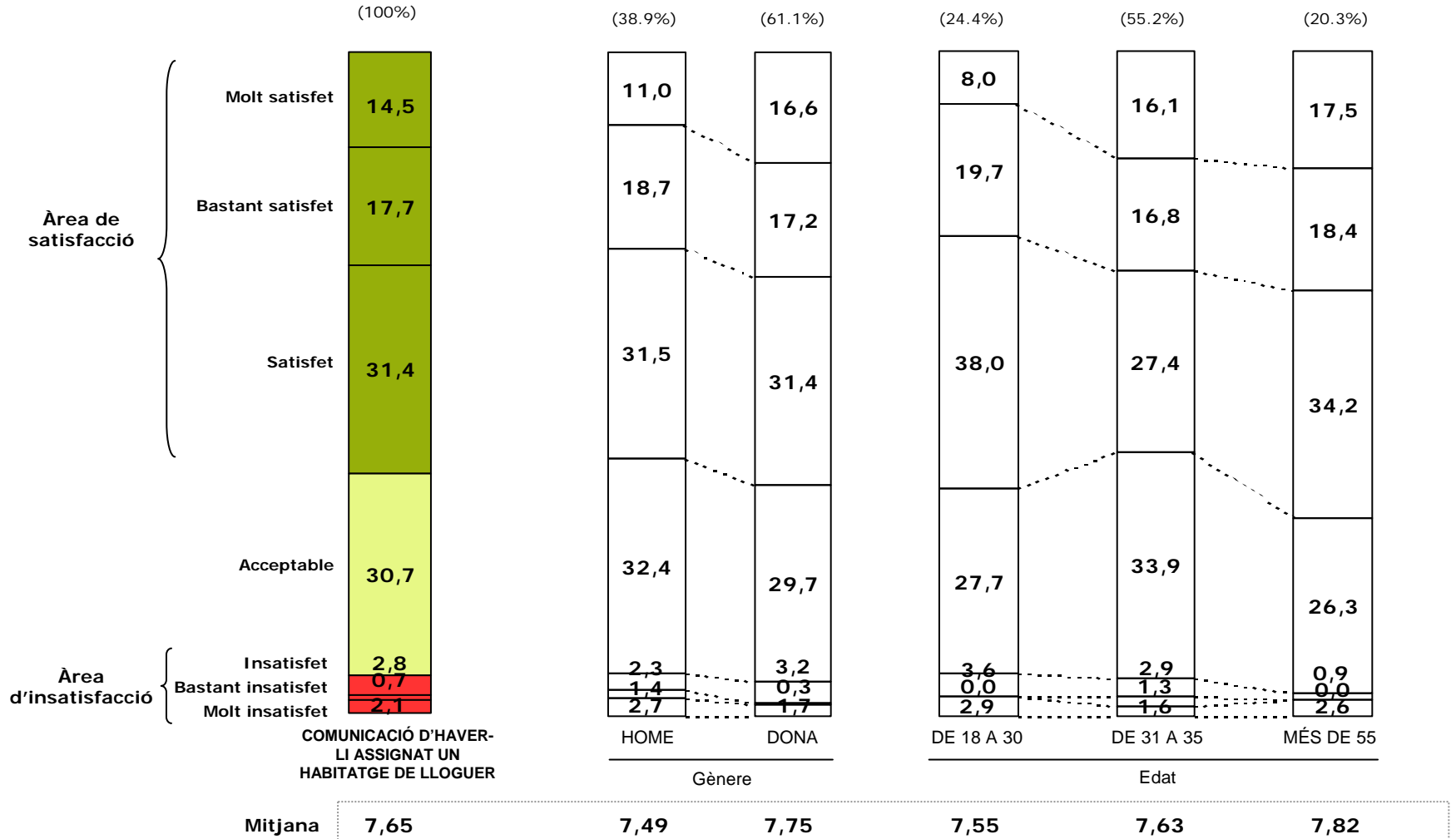
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=564

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 LLOGUER?

Resultats en %



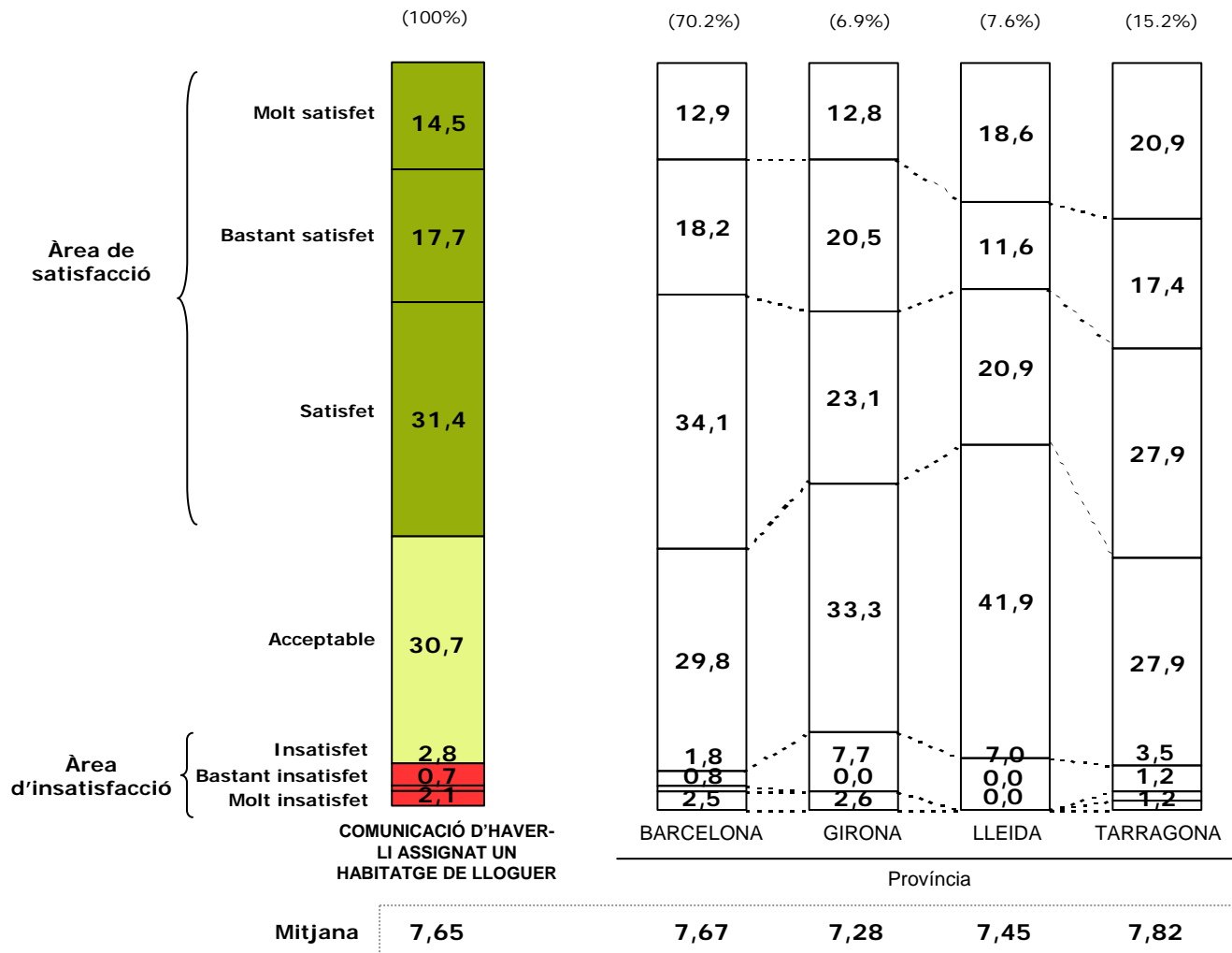
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=564

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 LLOGUER?

Resultats en %



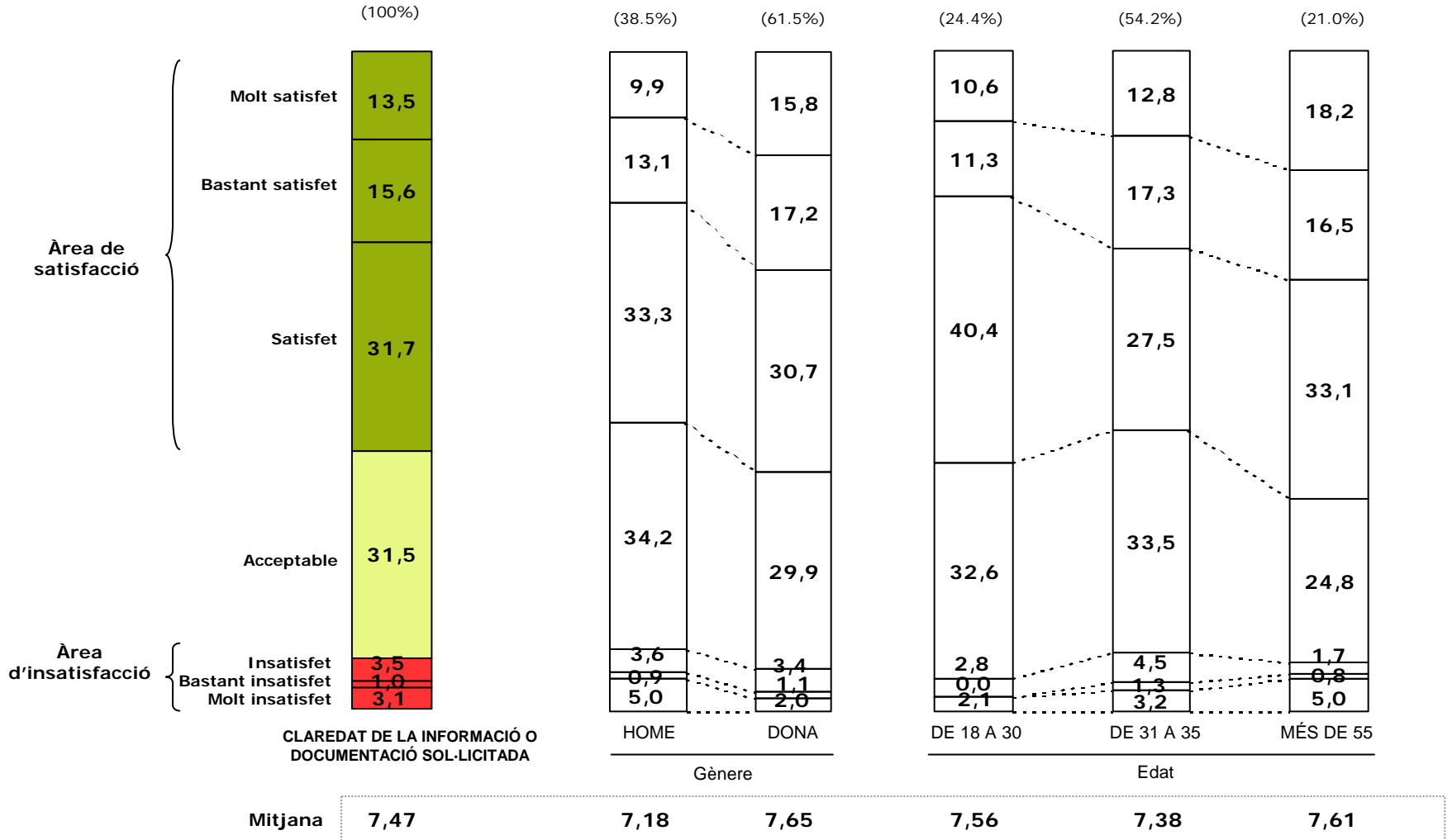
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=577

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 LLOGUER?

Resultats en %





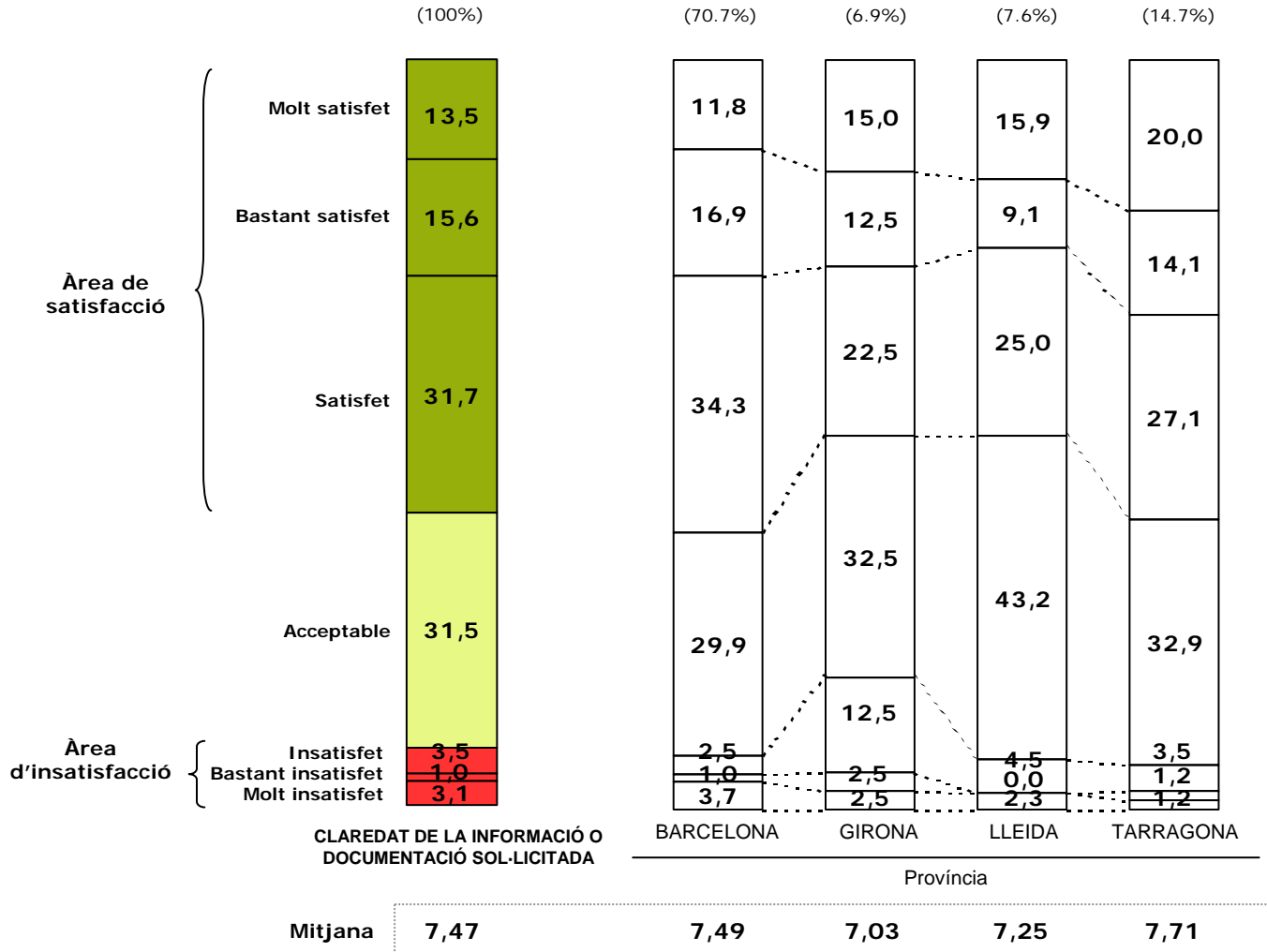
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=577

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 LLOGUER?

Resultats en %



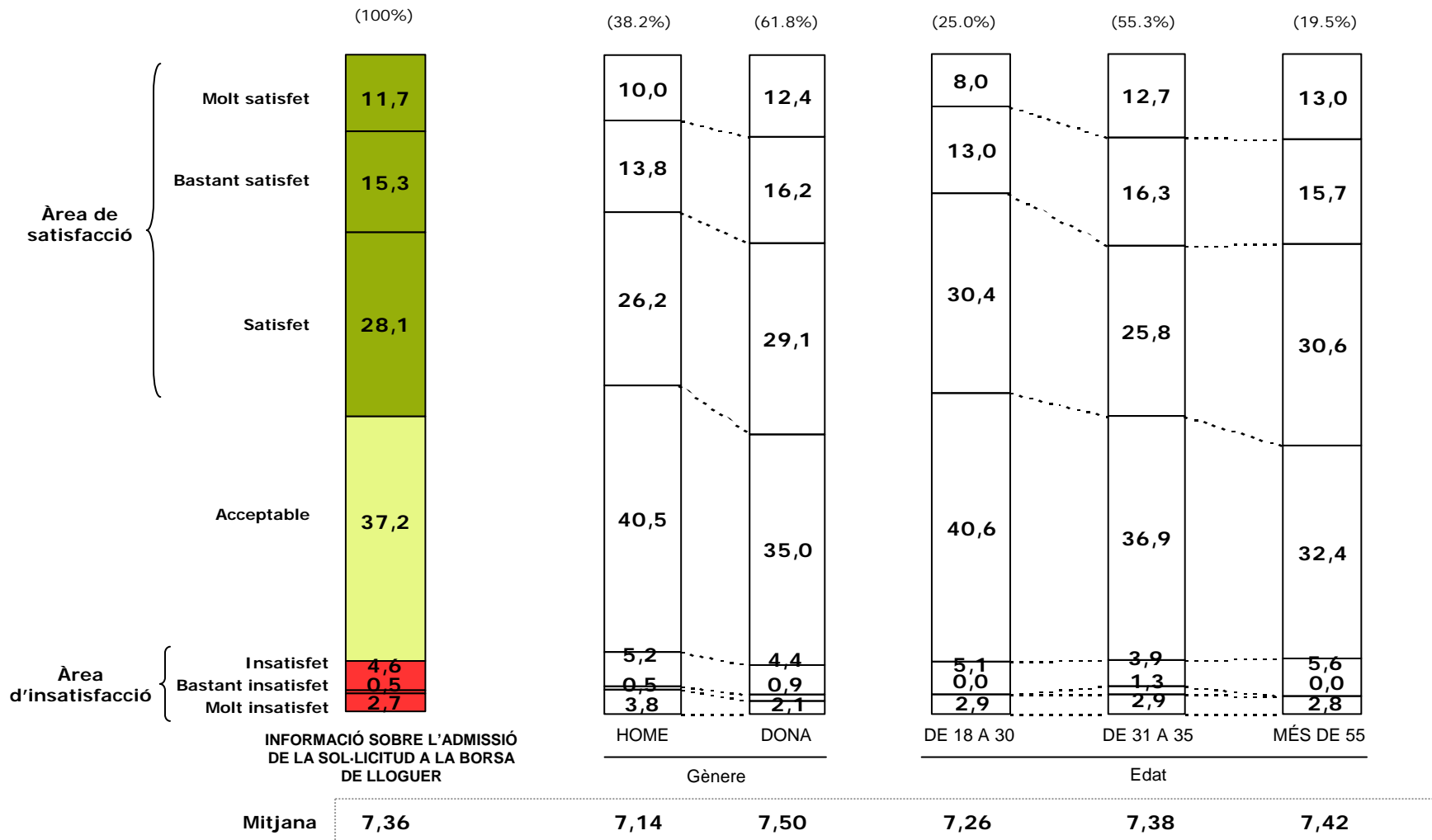
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=549

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 LLOGUER?

Resultats en %



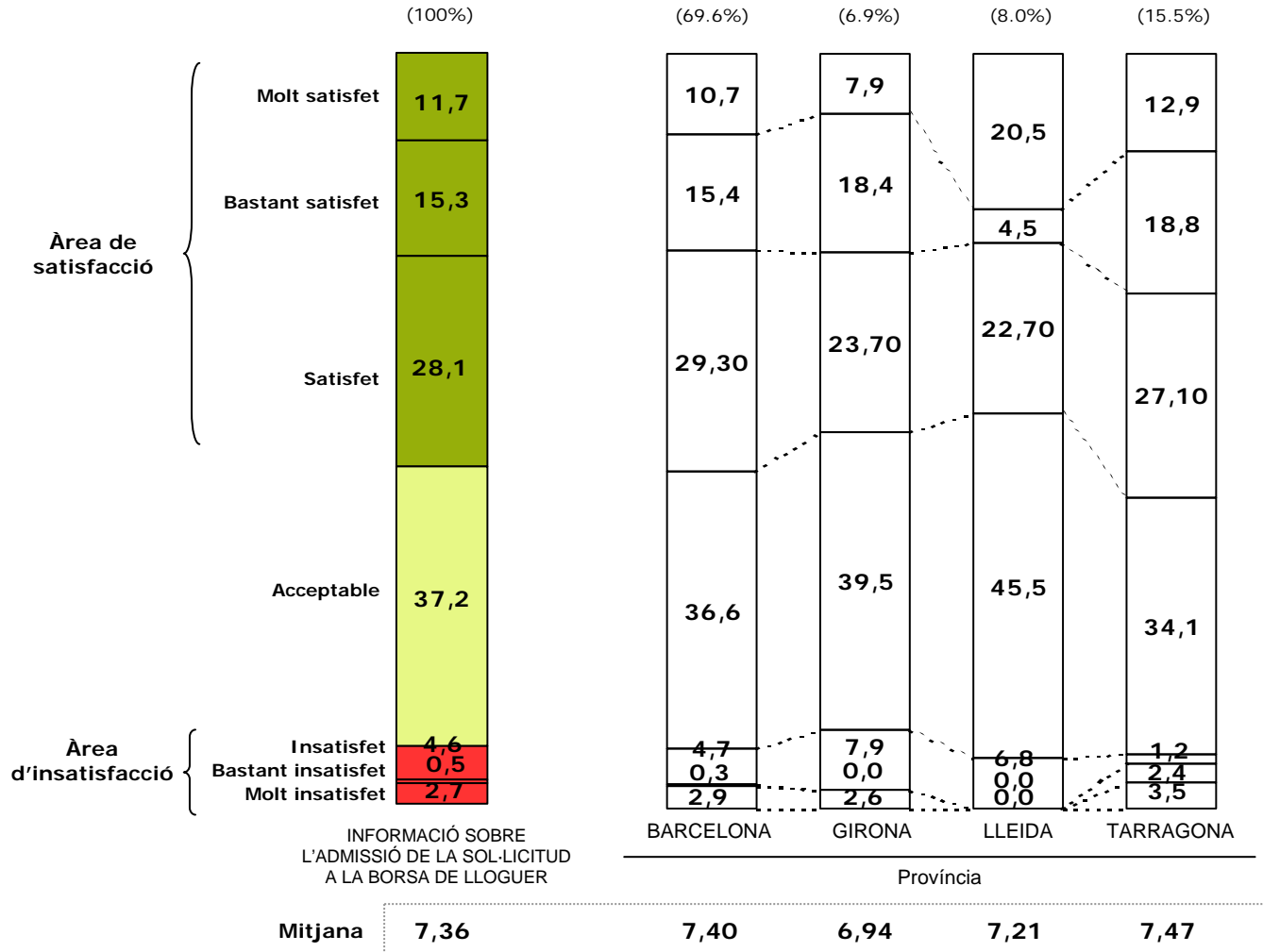
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=549

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 LLOGUER?

Resultats en %



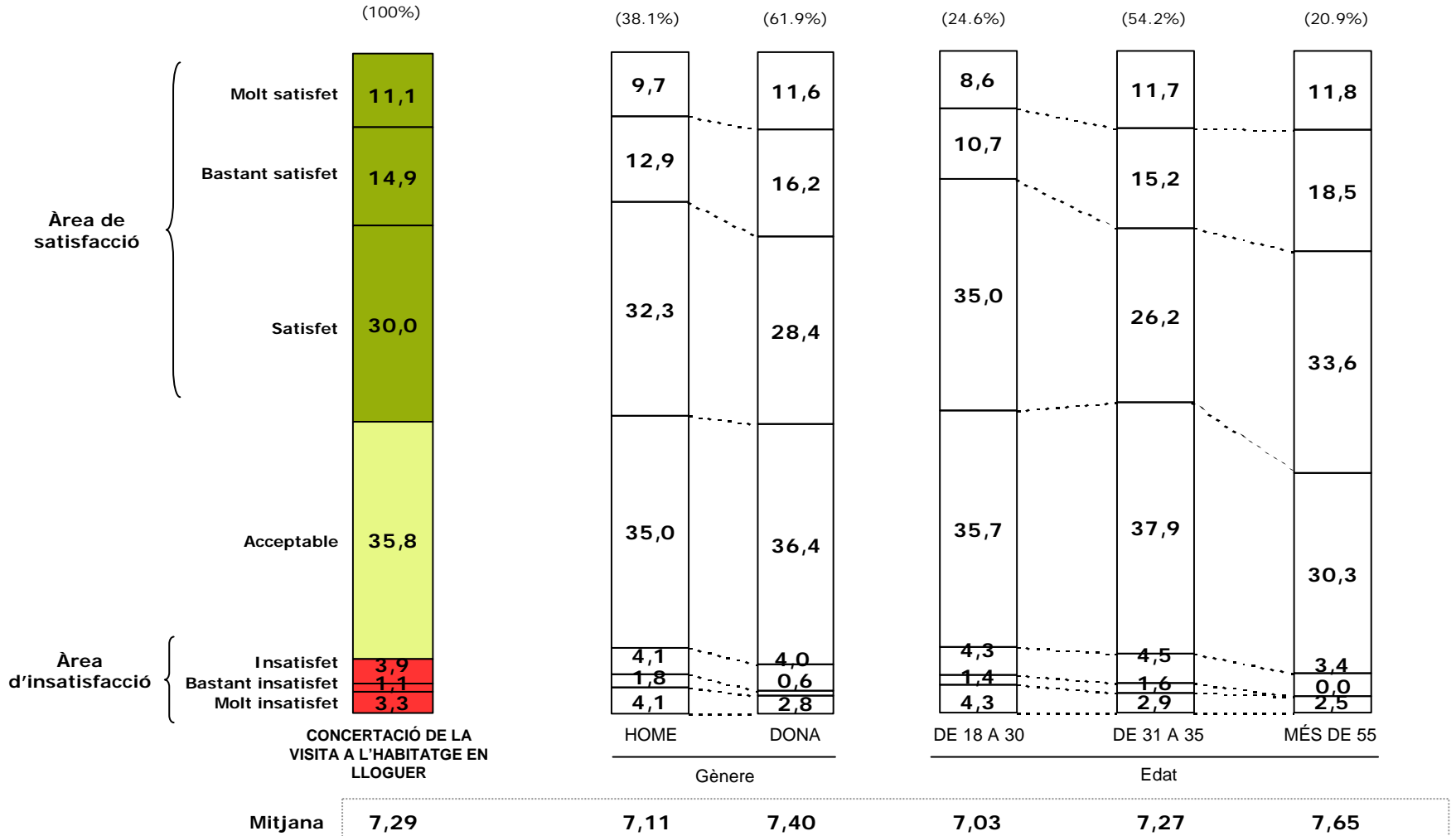
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

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

n: Entrevistats=570

Resultats en %



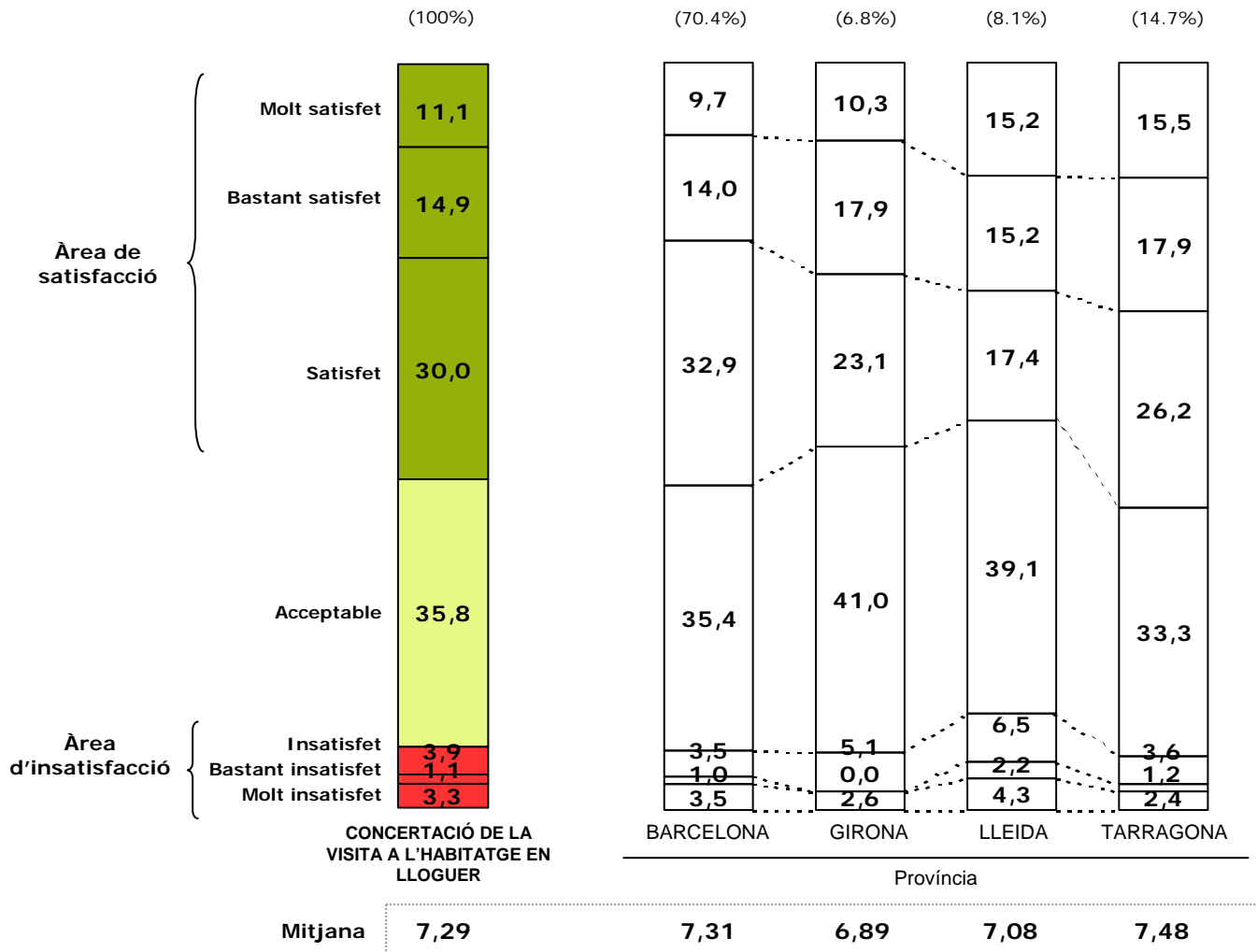
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=570

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 LLOGUER?

Resultats en %



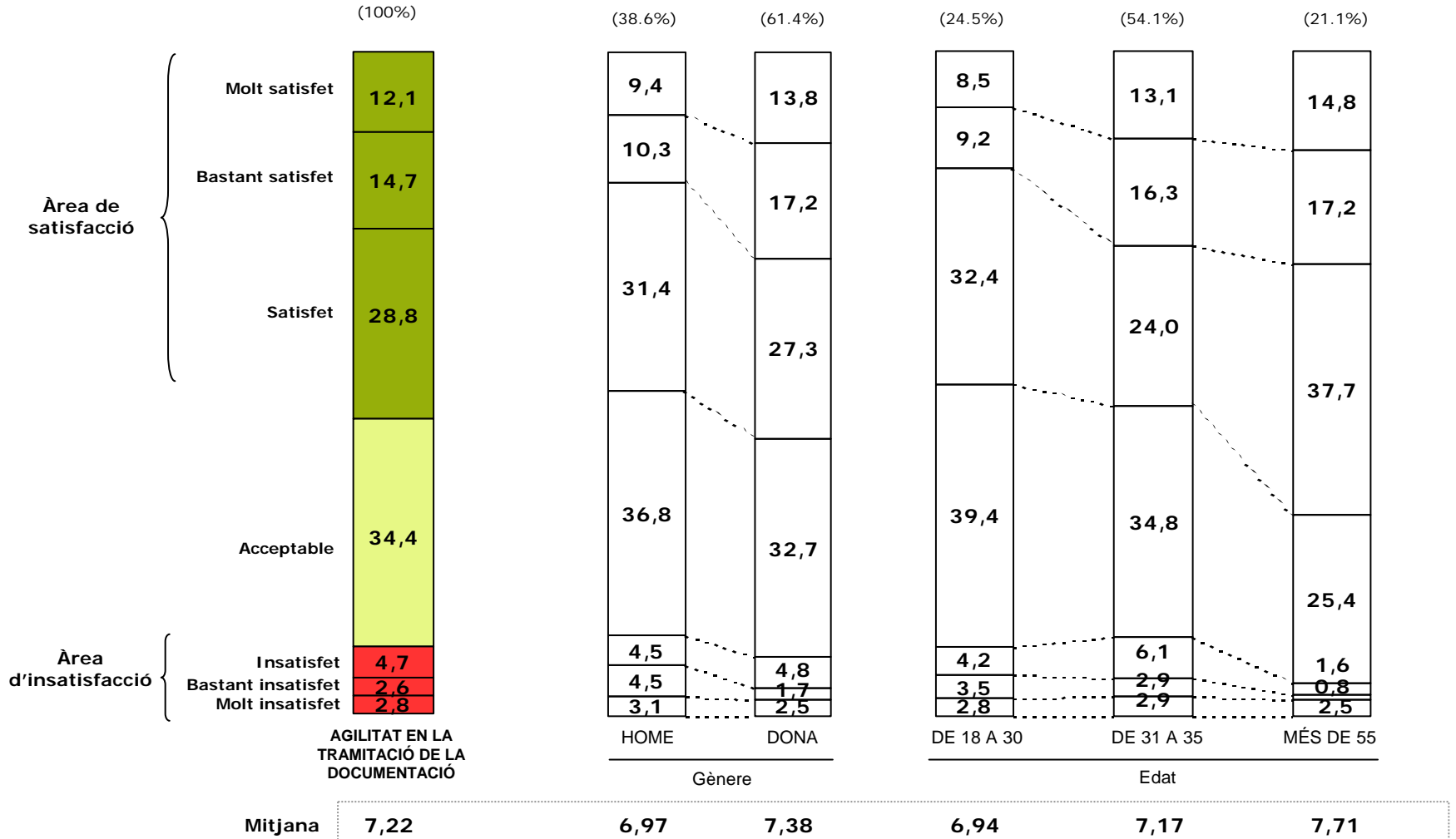
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=579

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 LLOGUER?

Resultats en %



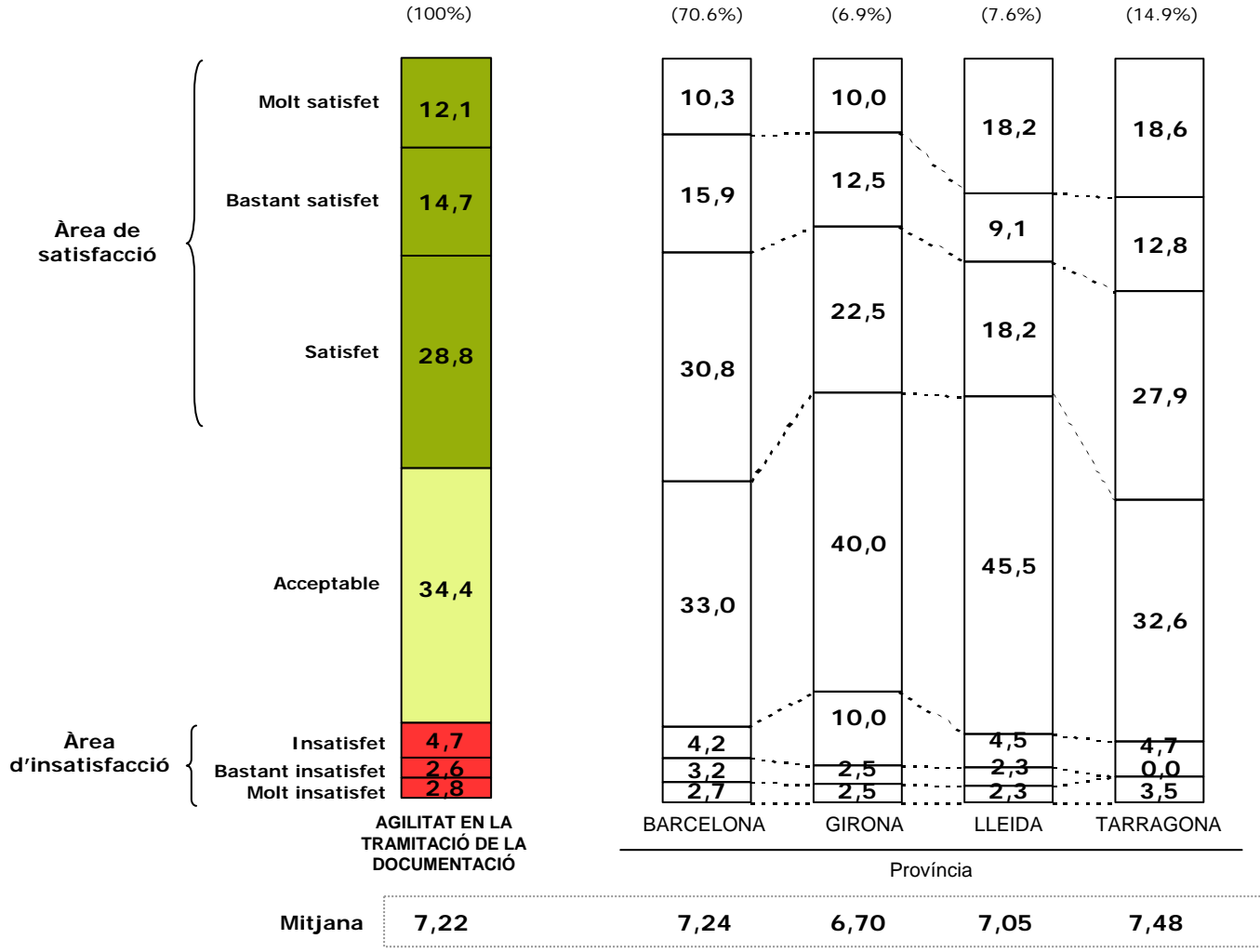
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

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

n: Entrevistats=579

Resultats en %



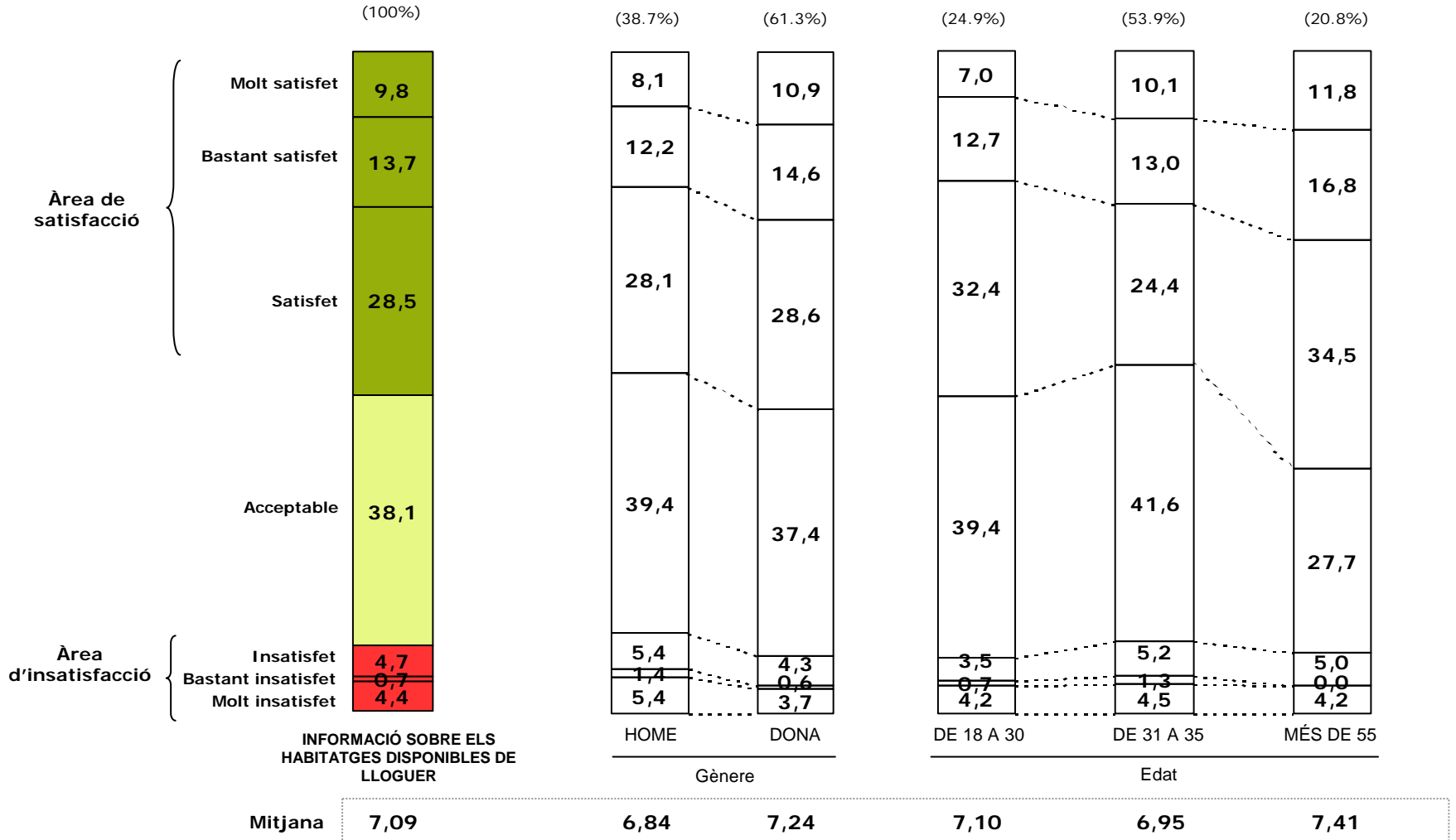
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

P.6

n: Entrevistats=569

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 LLOGUER?

Resultats en %





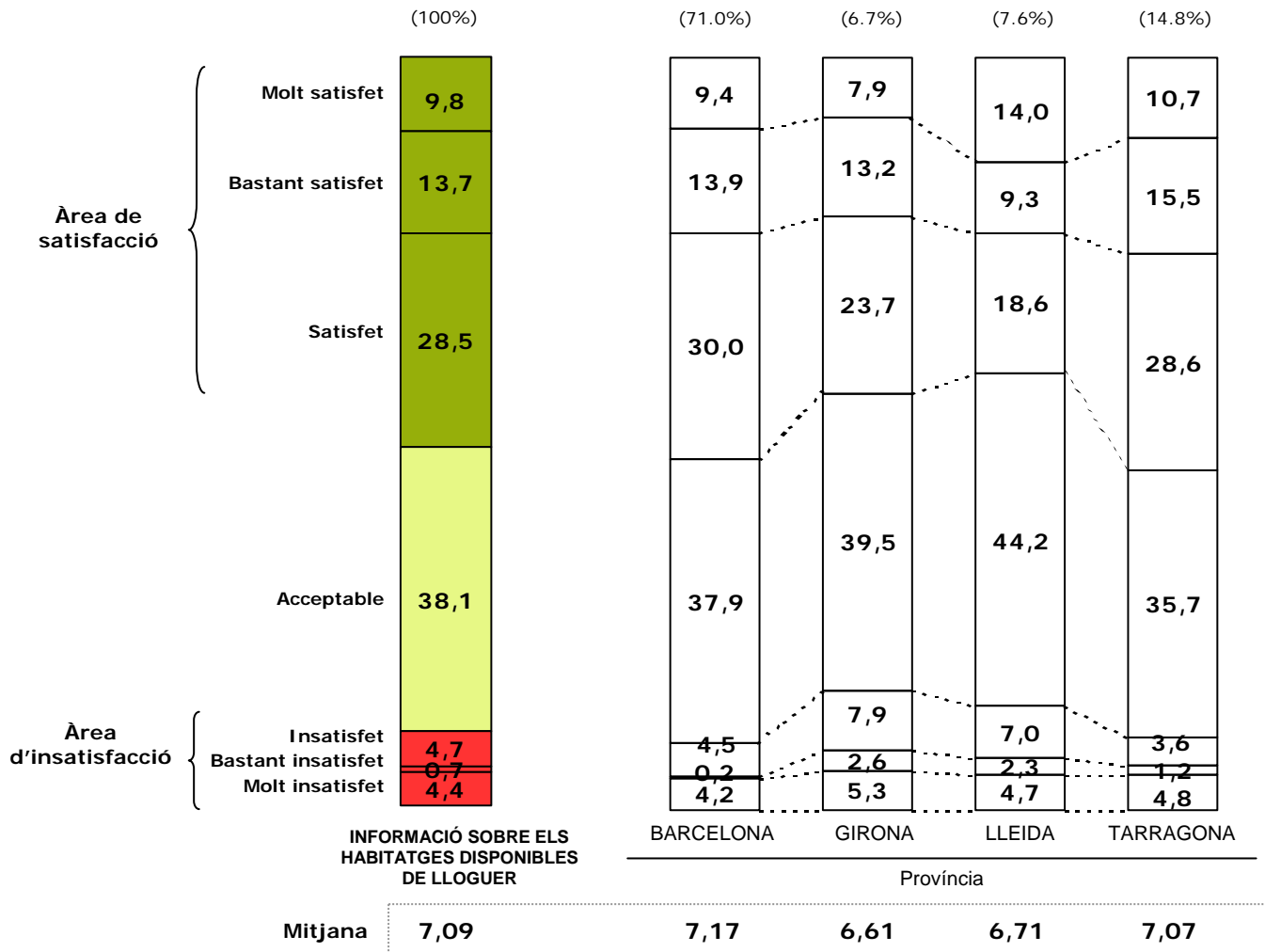
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats=569

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 LLOGUER?

Resultats en %



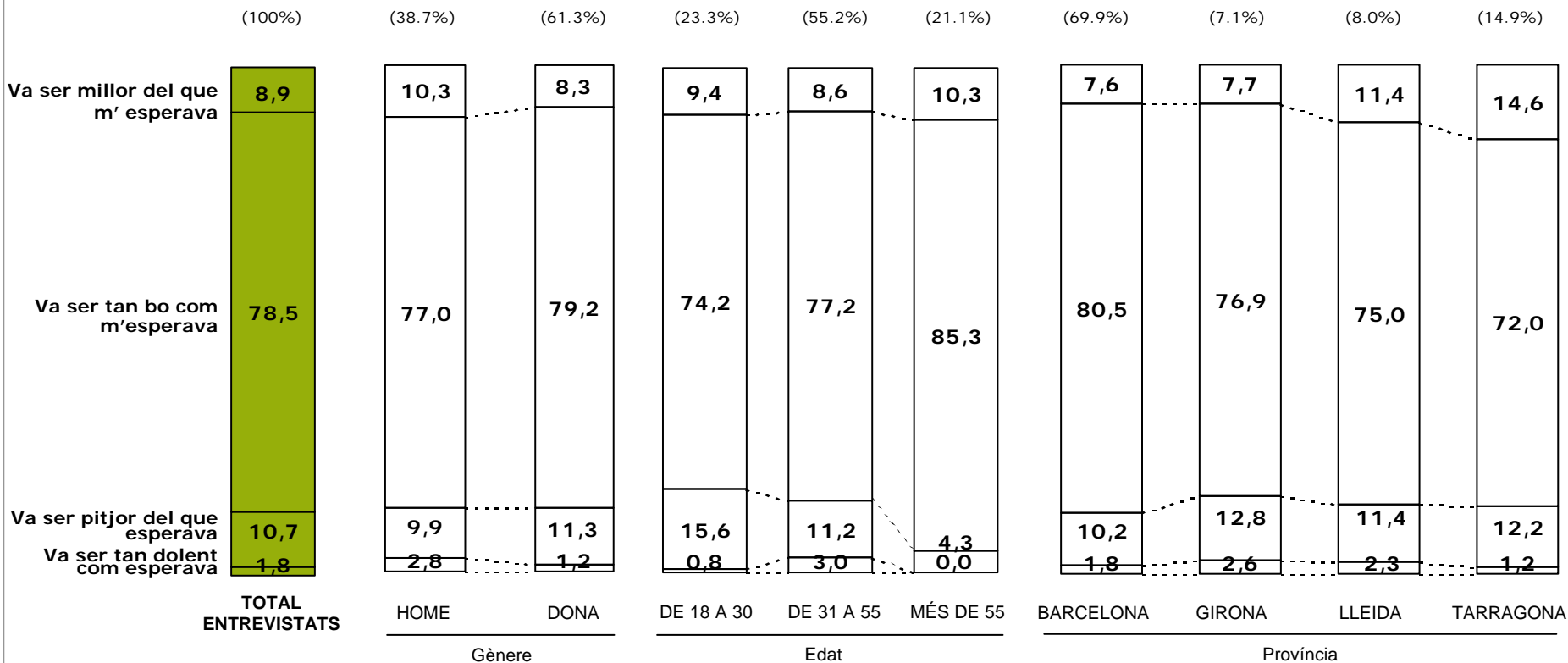
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Entrevistats (\*)=549

P.7

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

Resultats en %



(\*) Nota: Només entre els entrevistats que afirmen haver fet una visita a l'habitatge

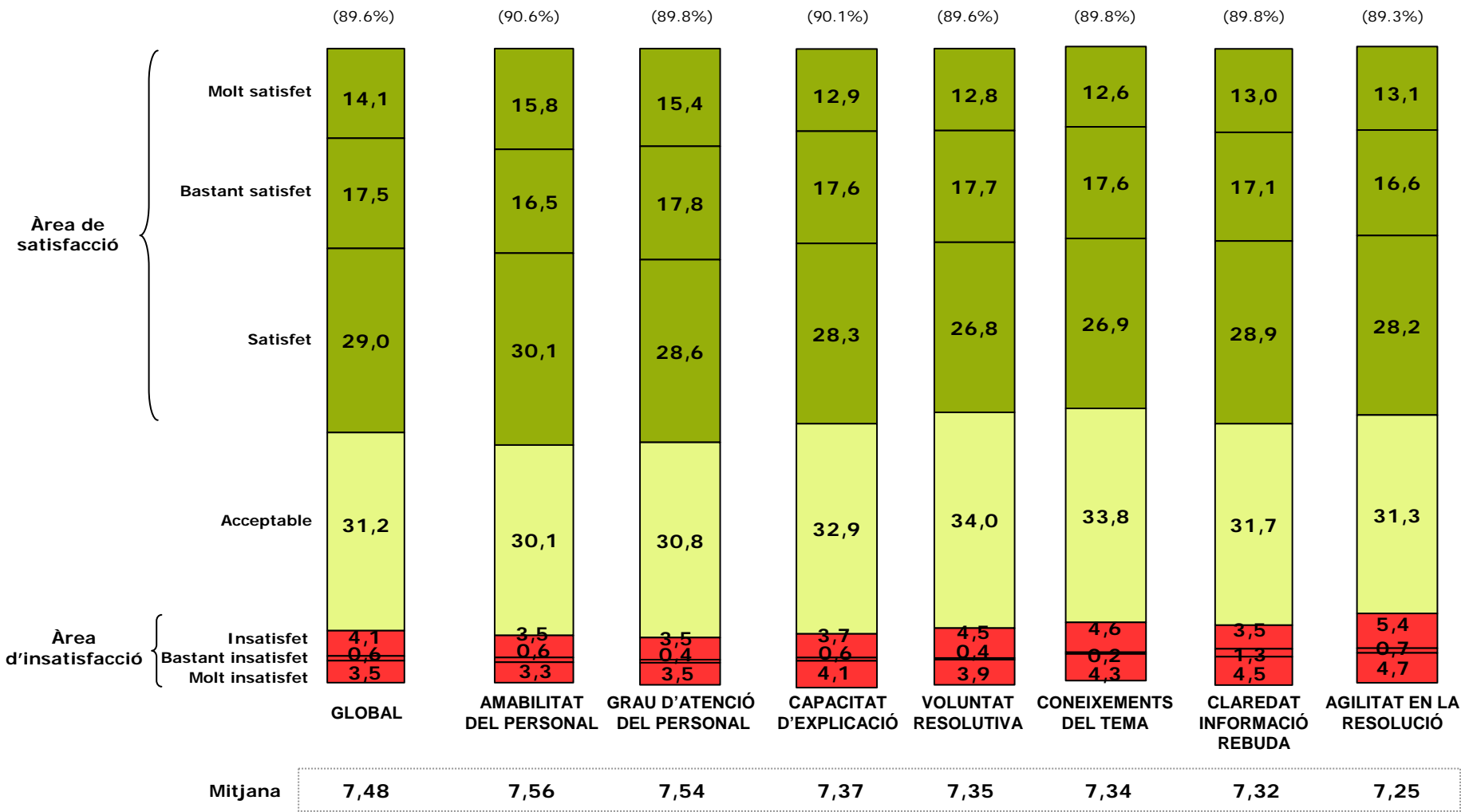
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATSFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



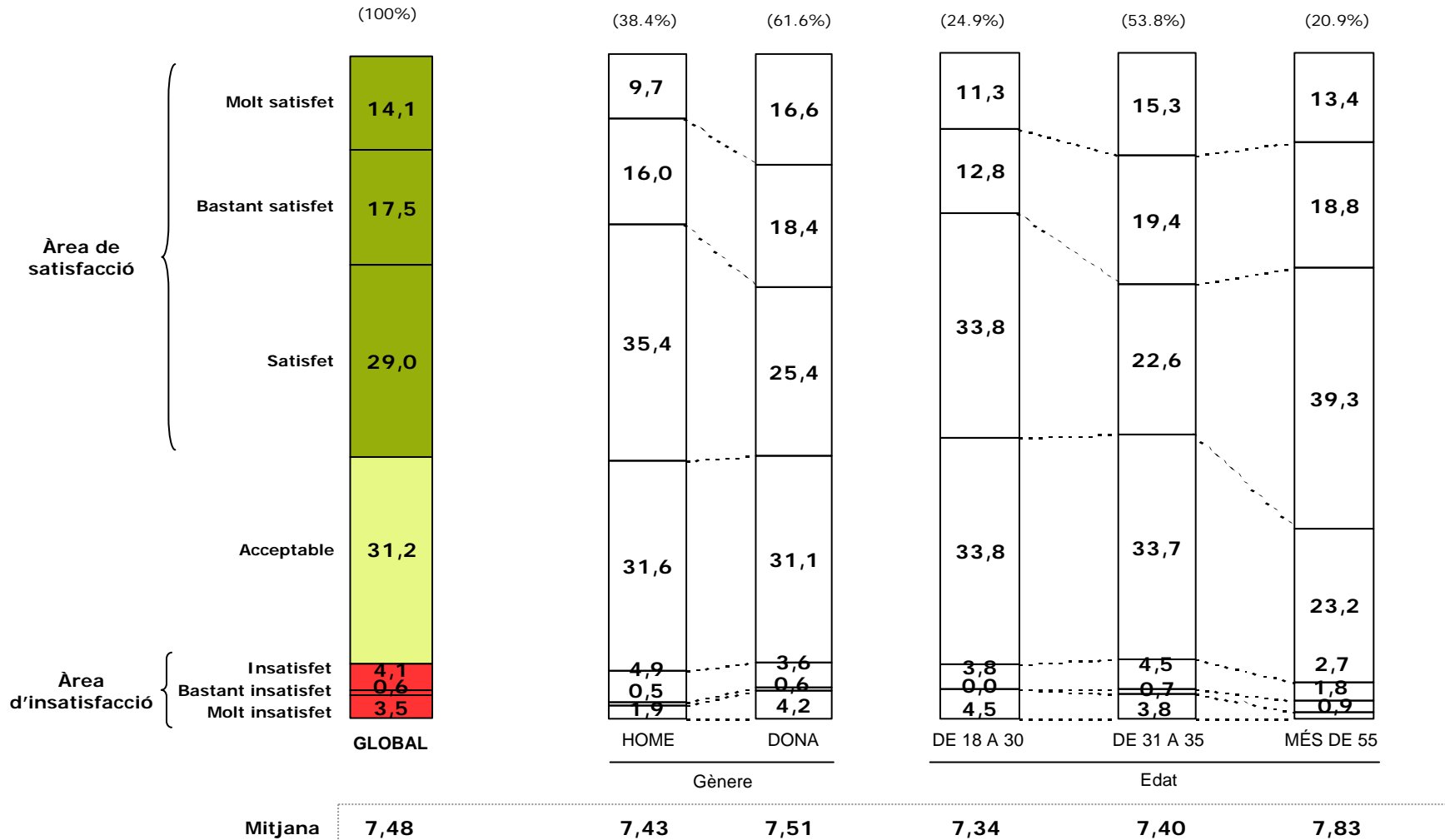
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=538

Resultats en %



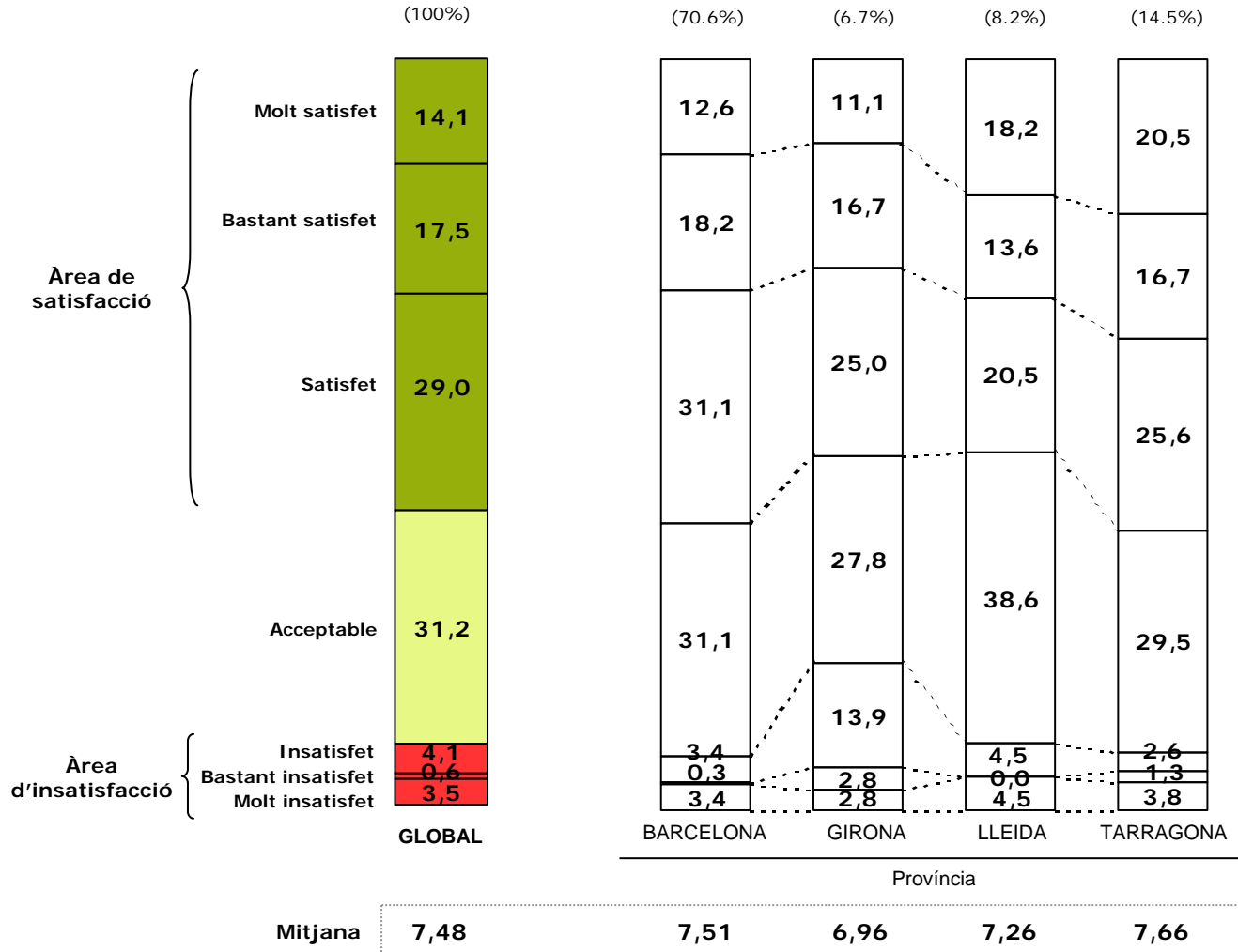
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=538

Resultats en %



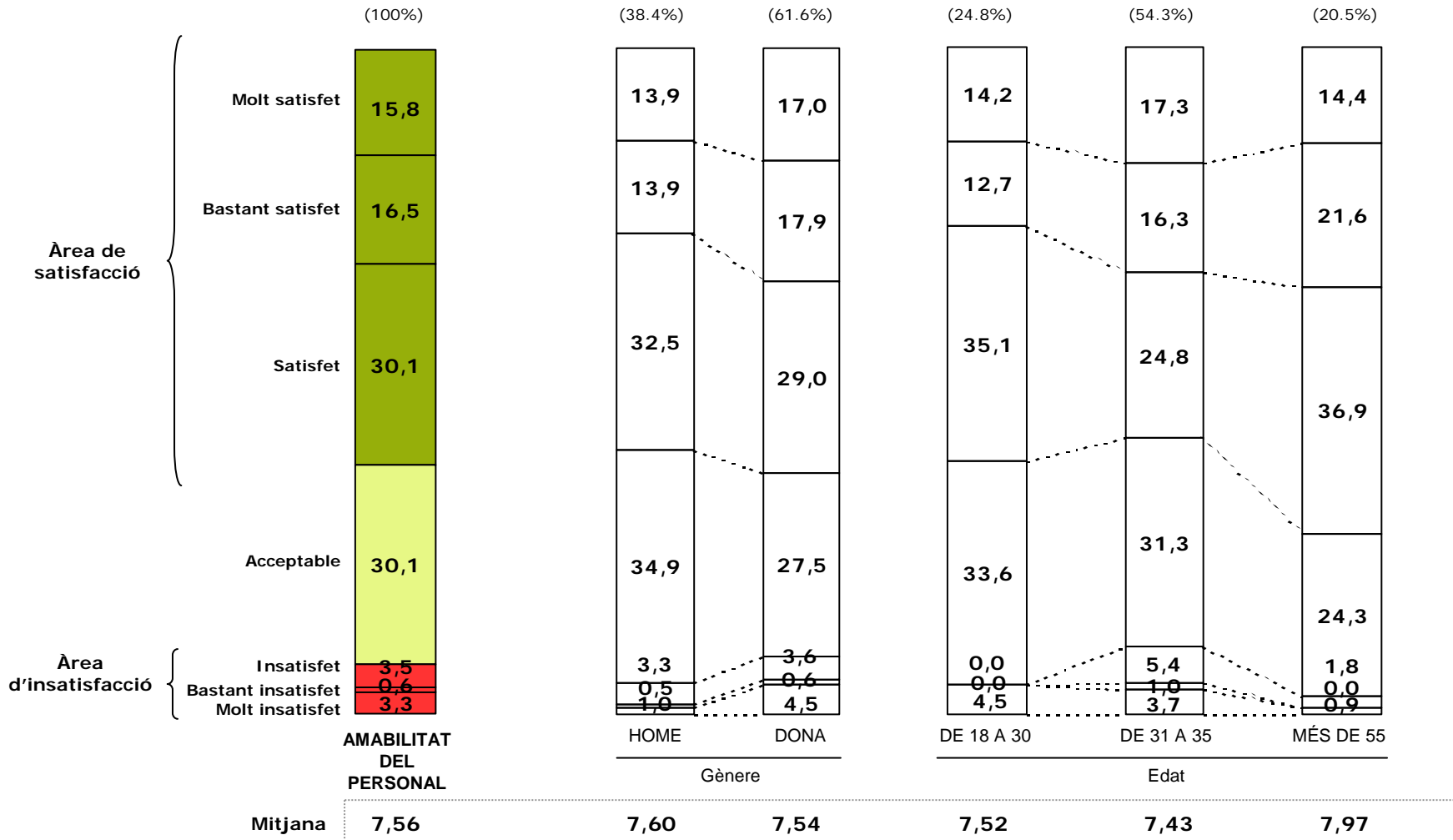
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=544

Resultats en %



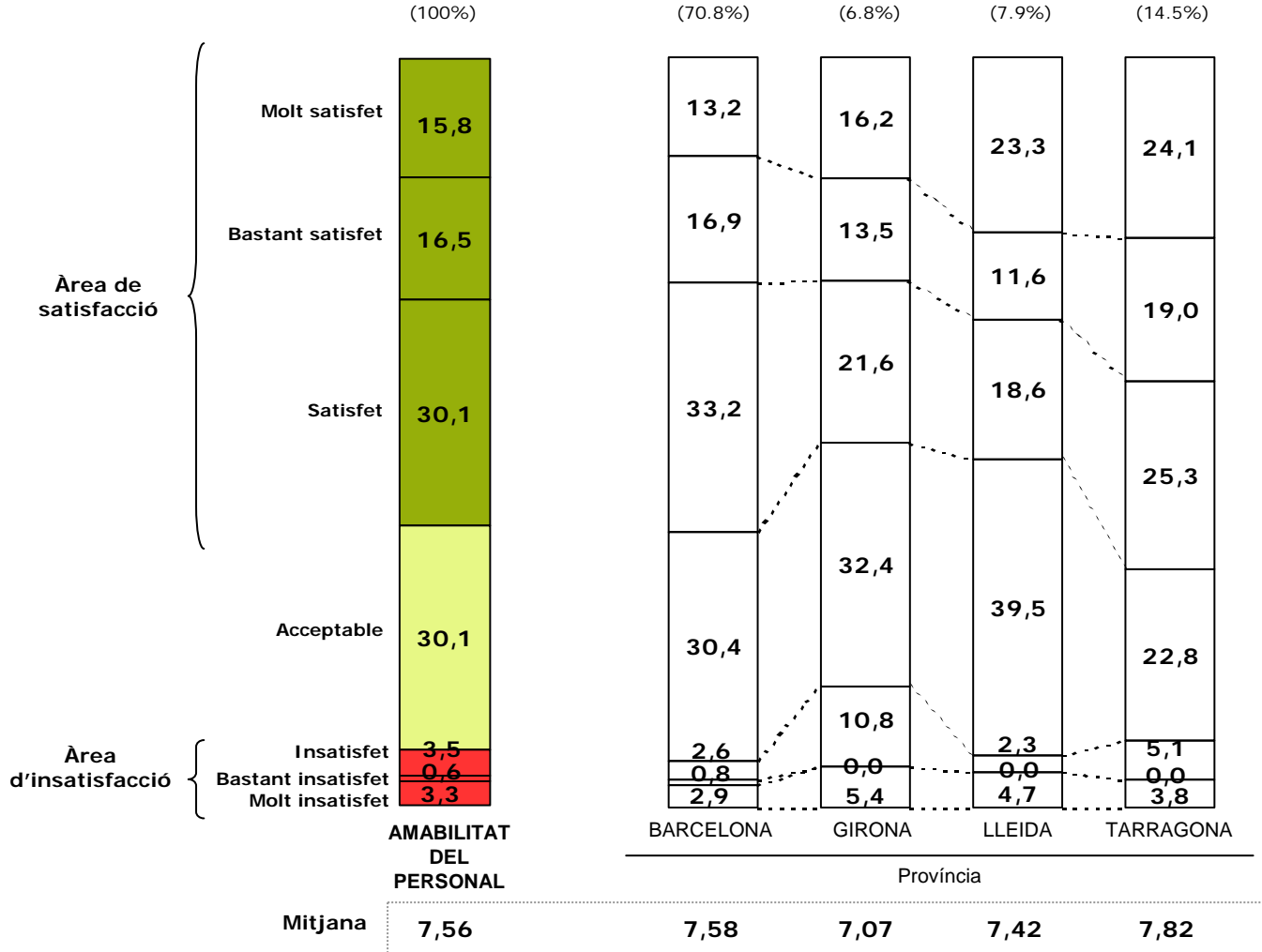
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=544

Resultats en %

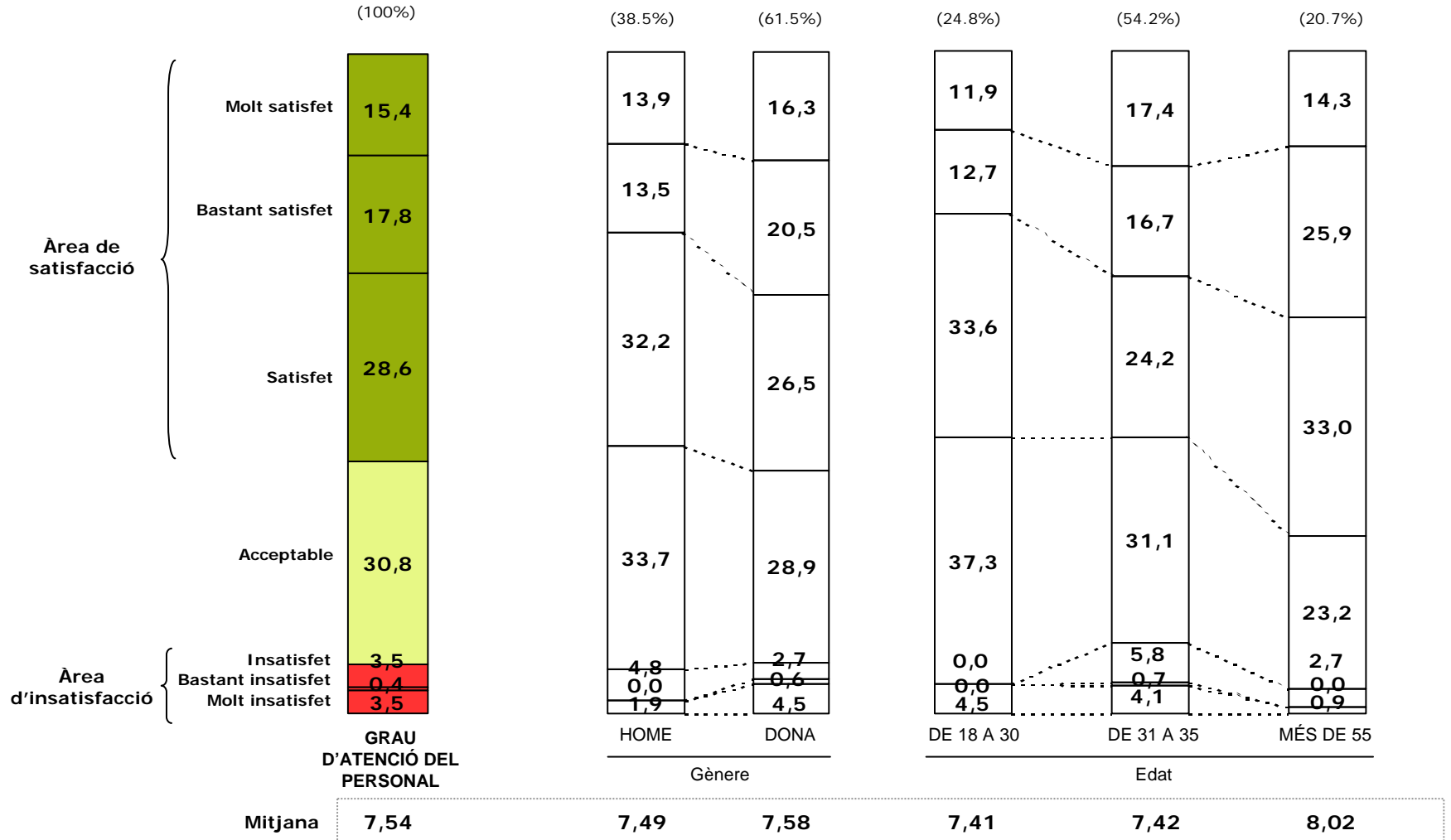


# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

**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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=539

Resultats en %





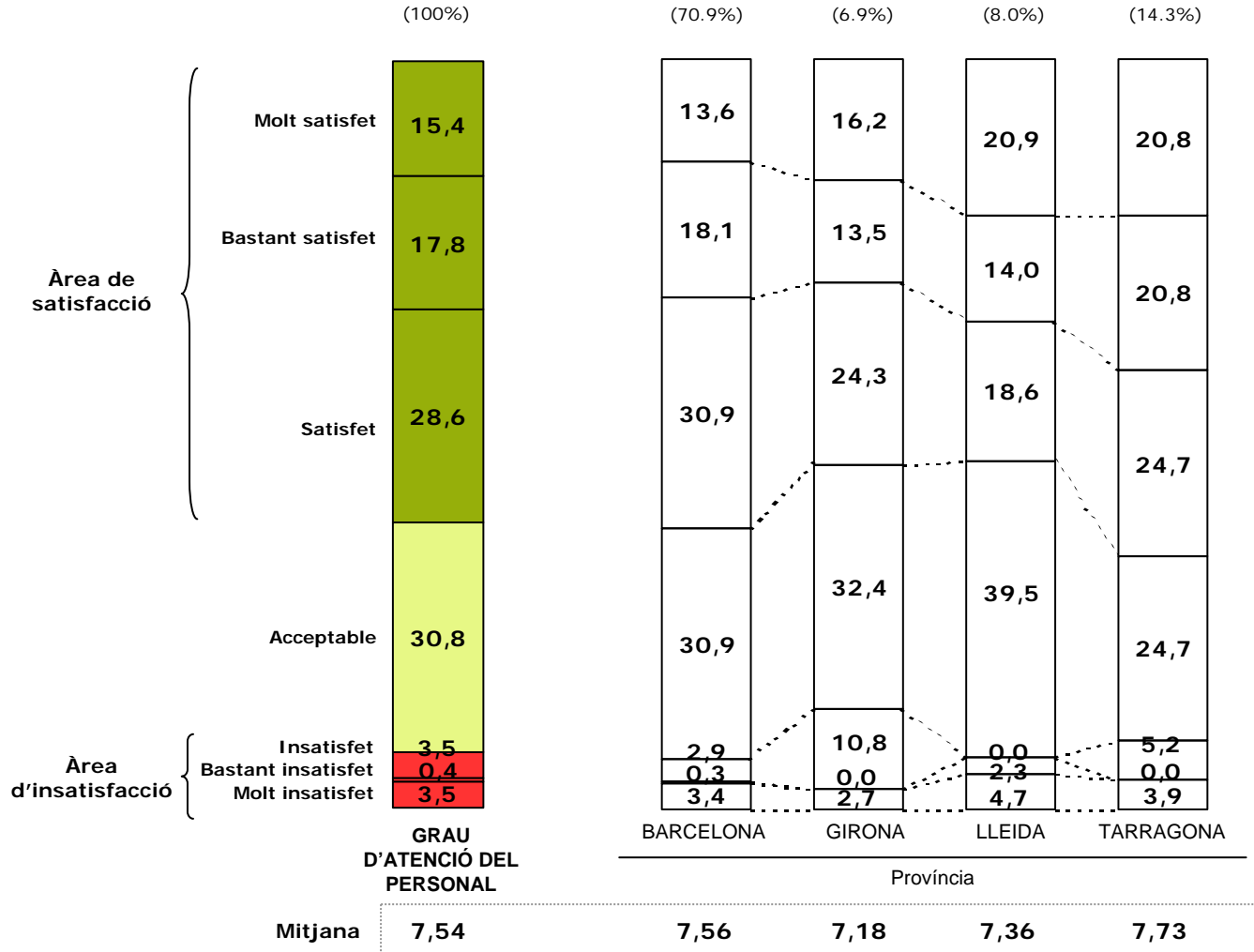
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=539

Resultats en %



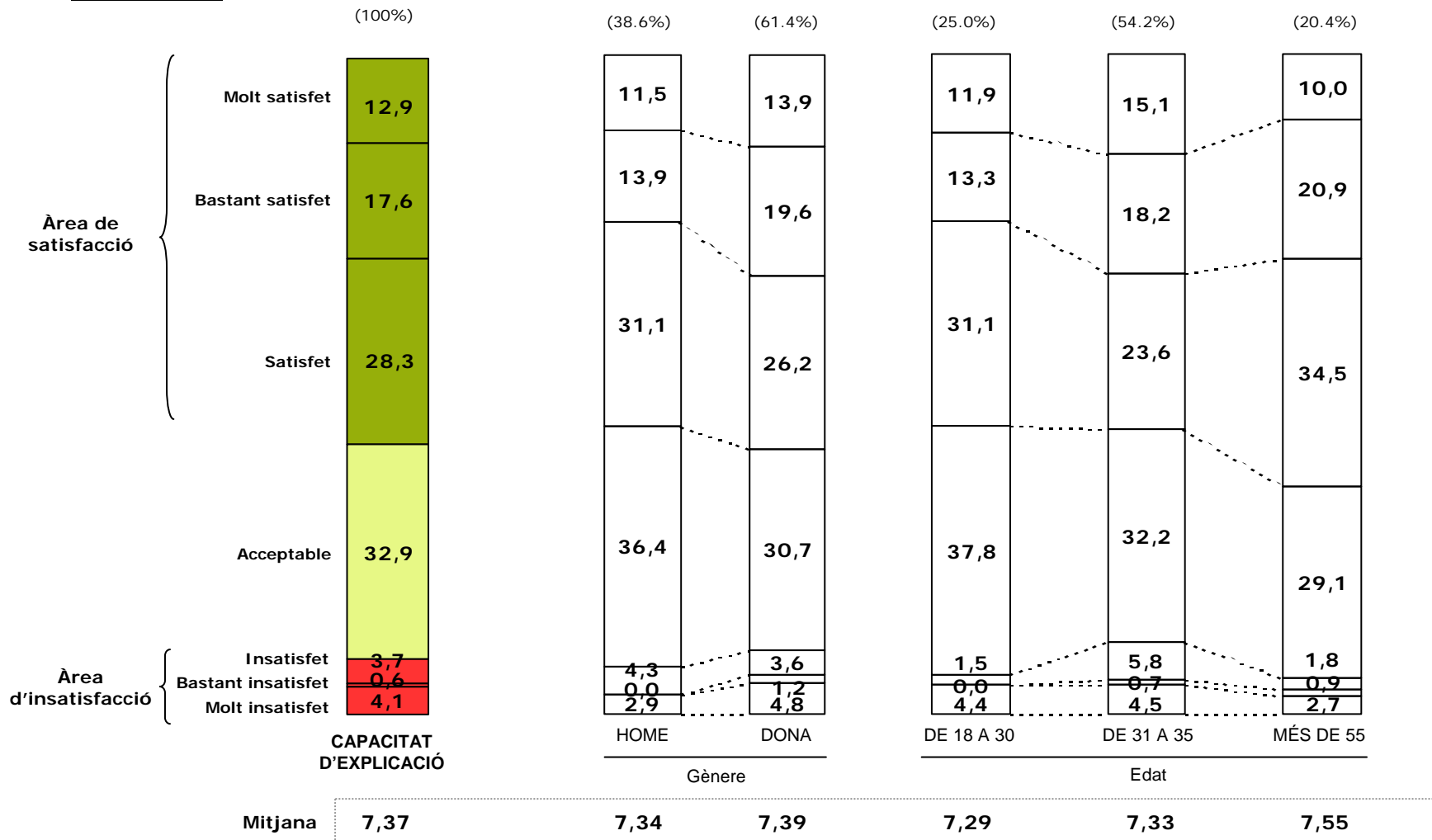
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=541

Resultats en %



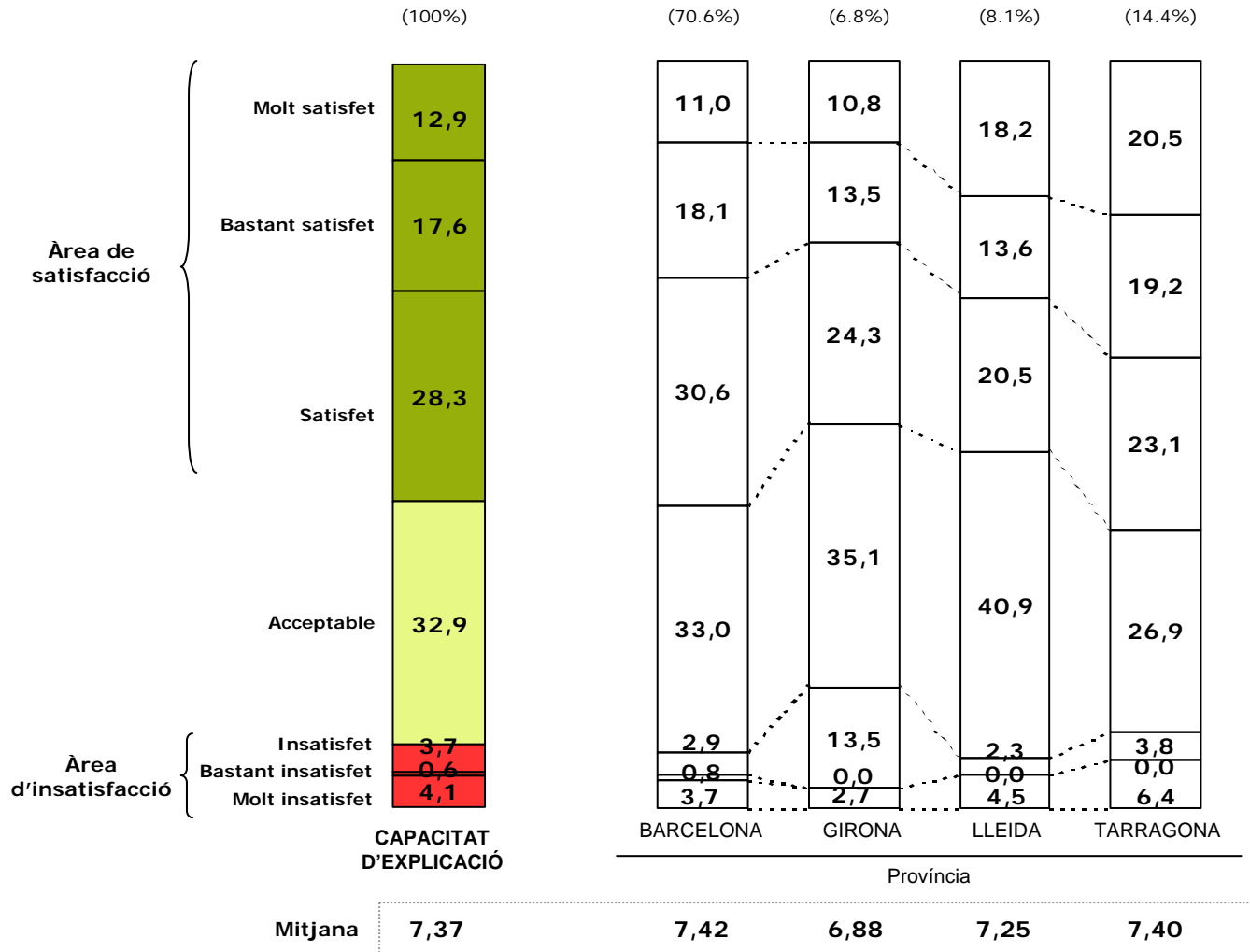
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=541

Resultats en %



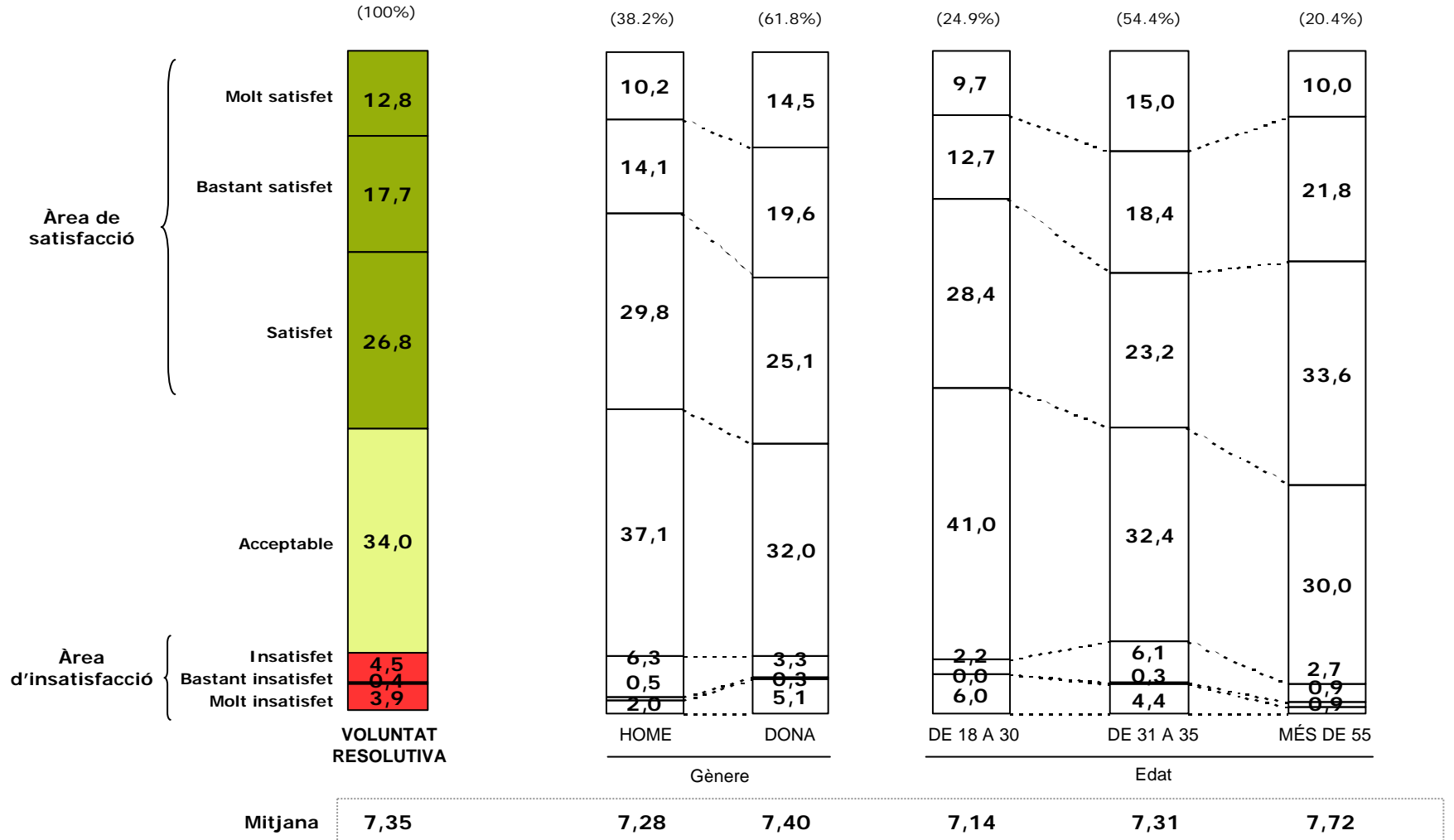
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=538

Resultats en %



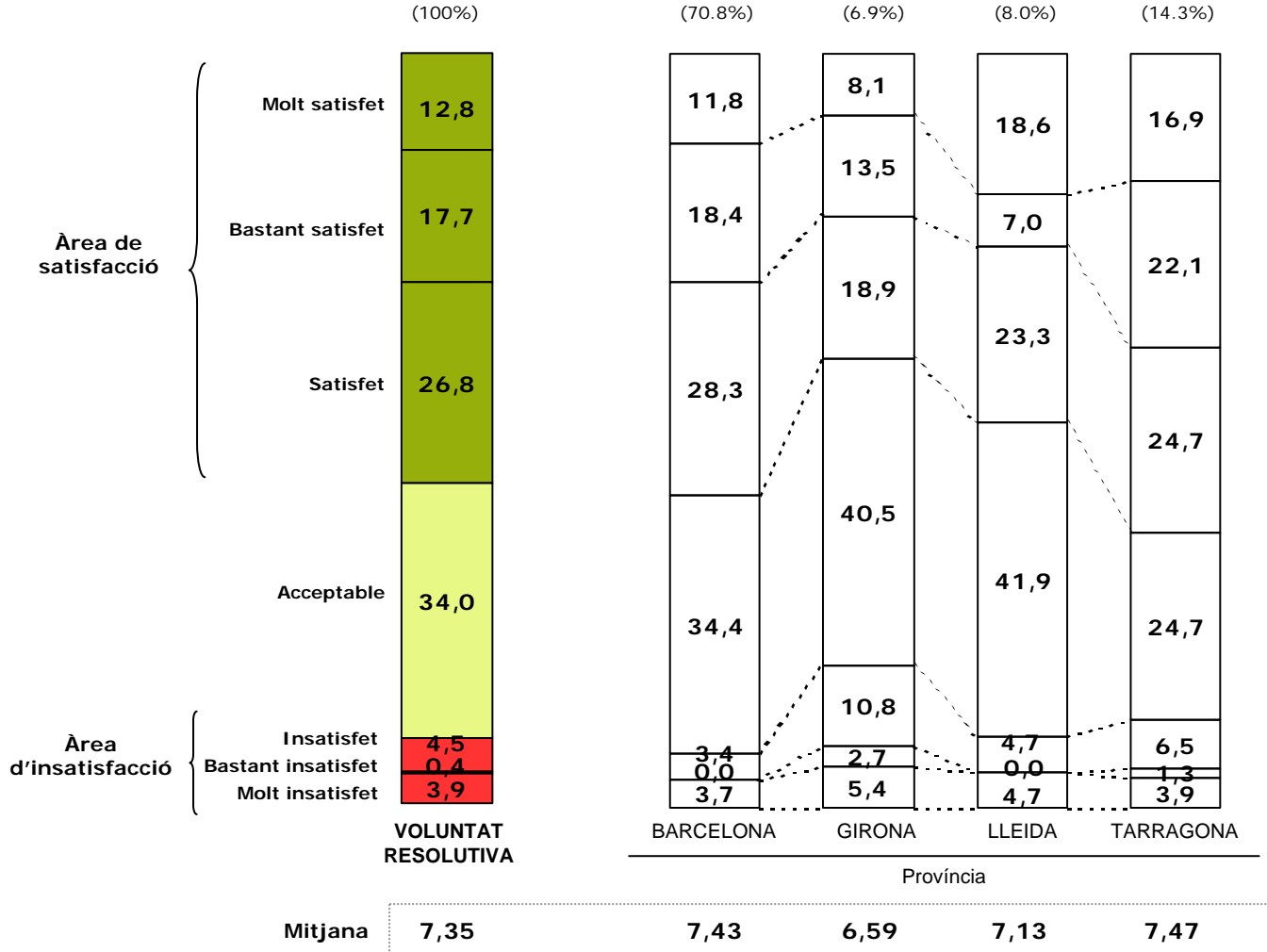
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=538

Resultats en %



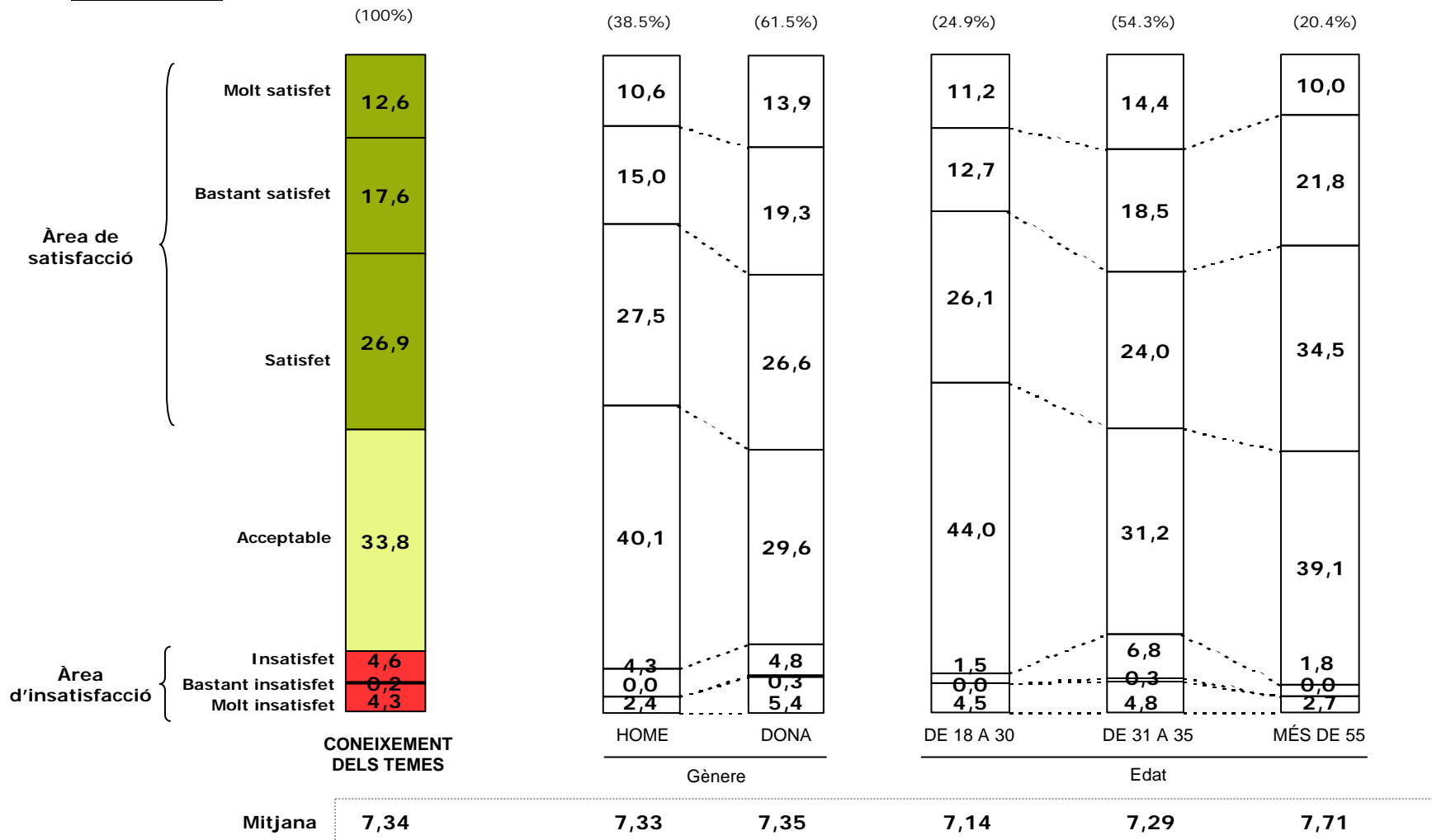
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=539

Resultats en %



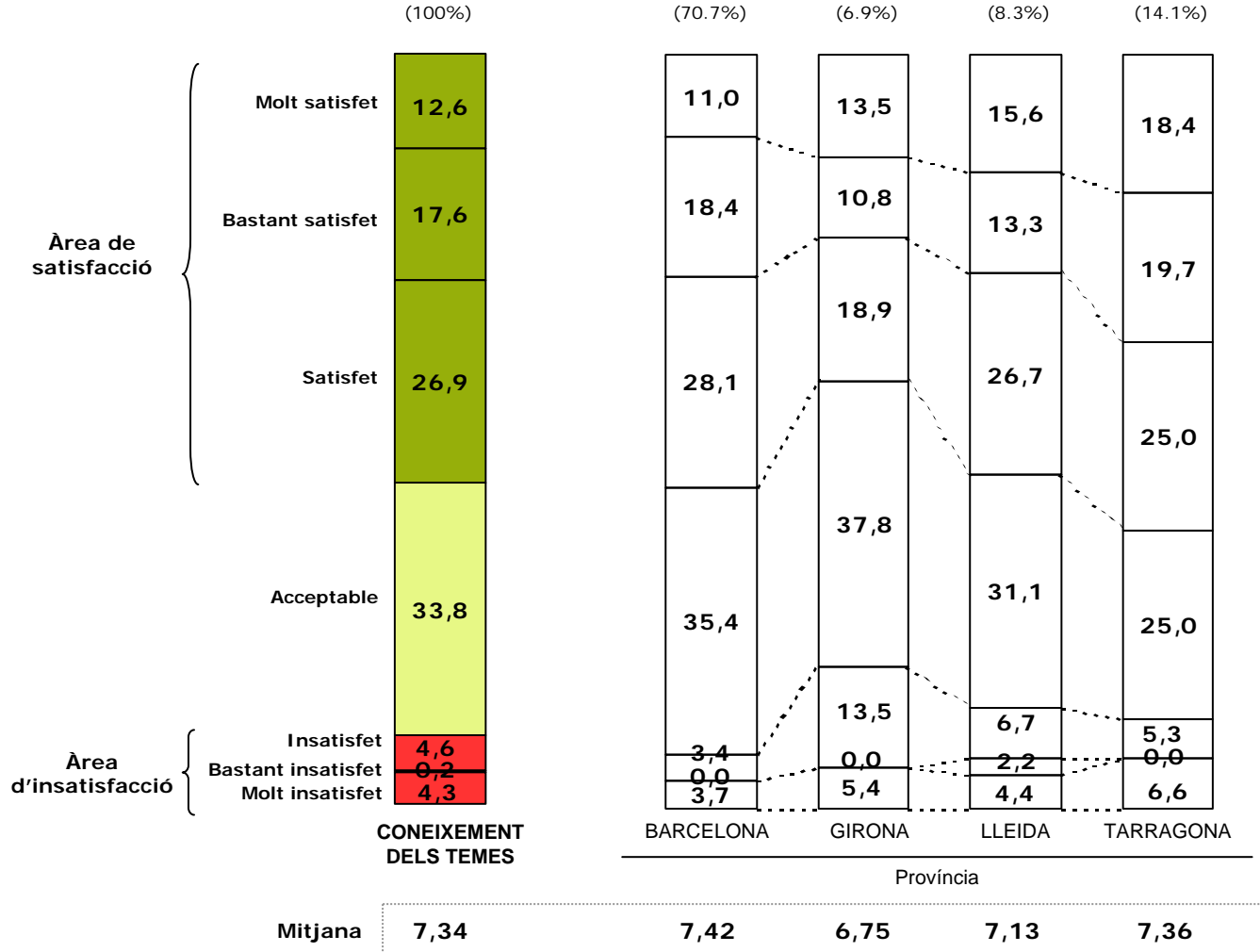
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=539

Resultats en %



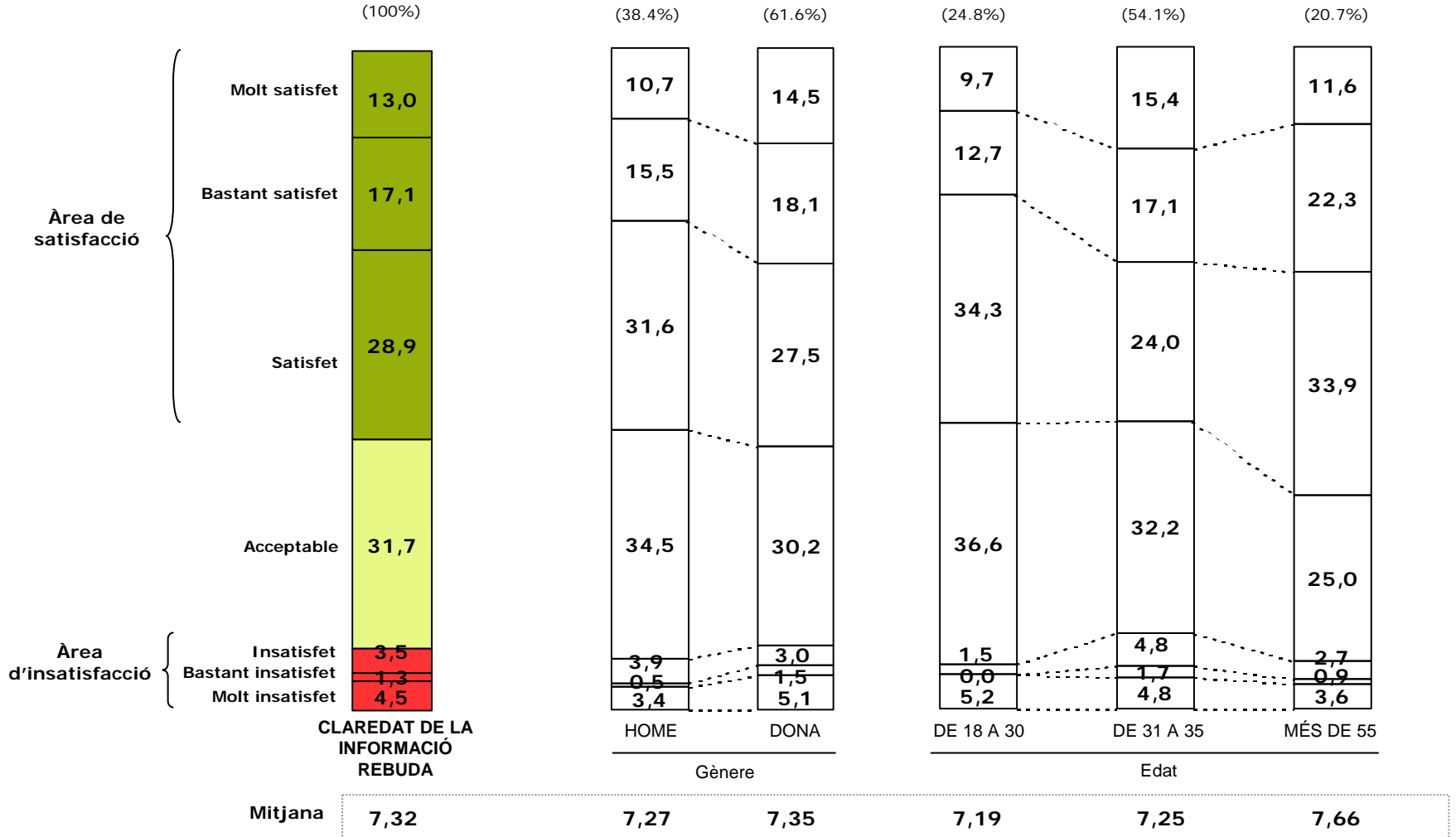
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=539

Resultats en %





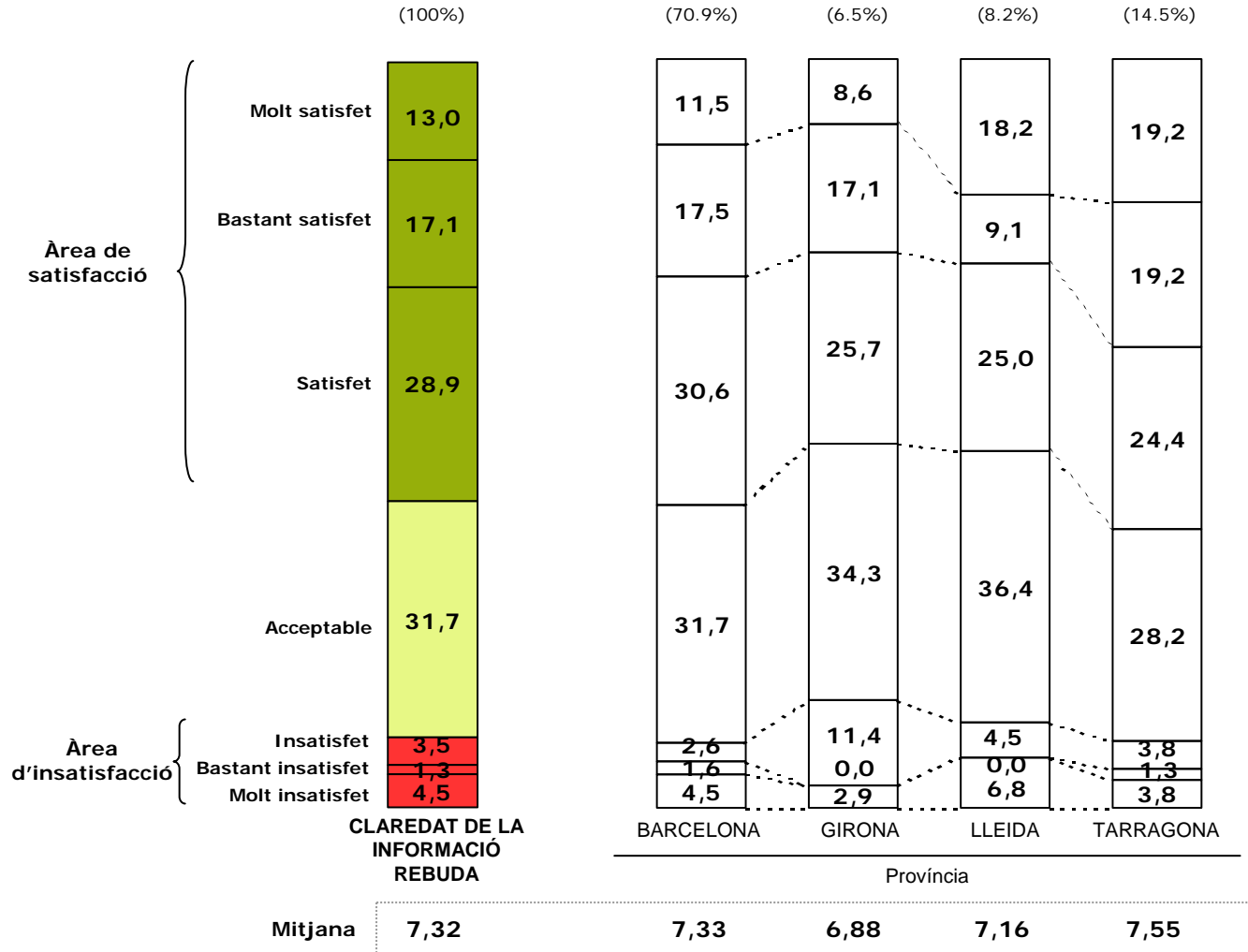
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=539

Resultats en %



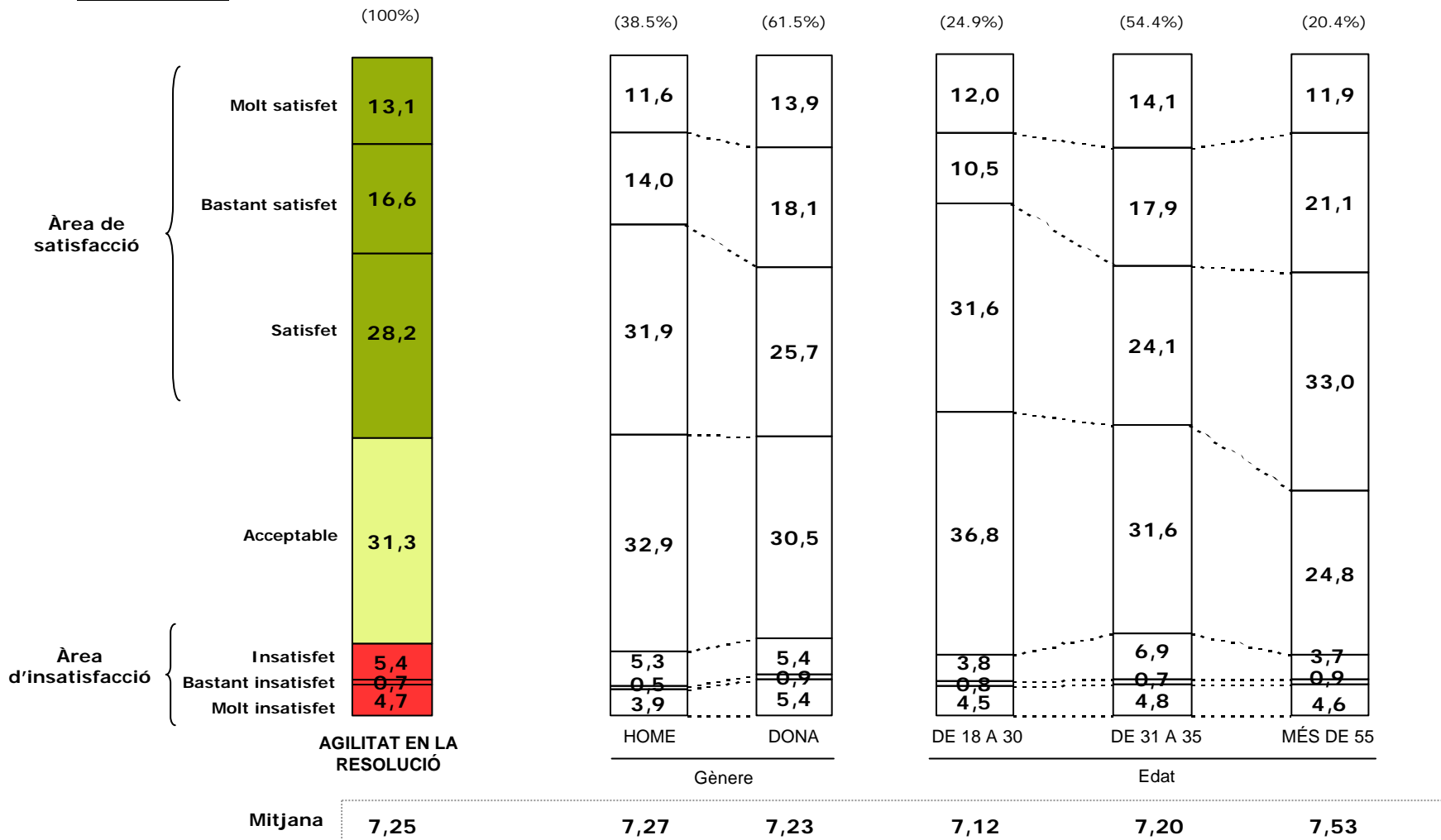
# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=536

Resultats en %

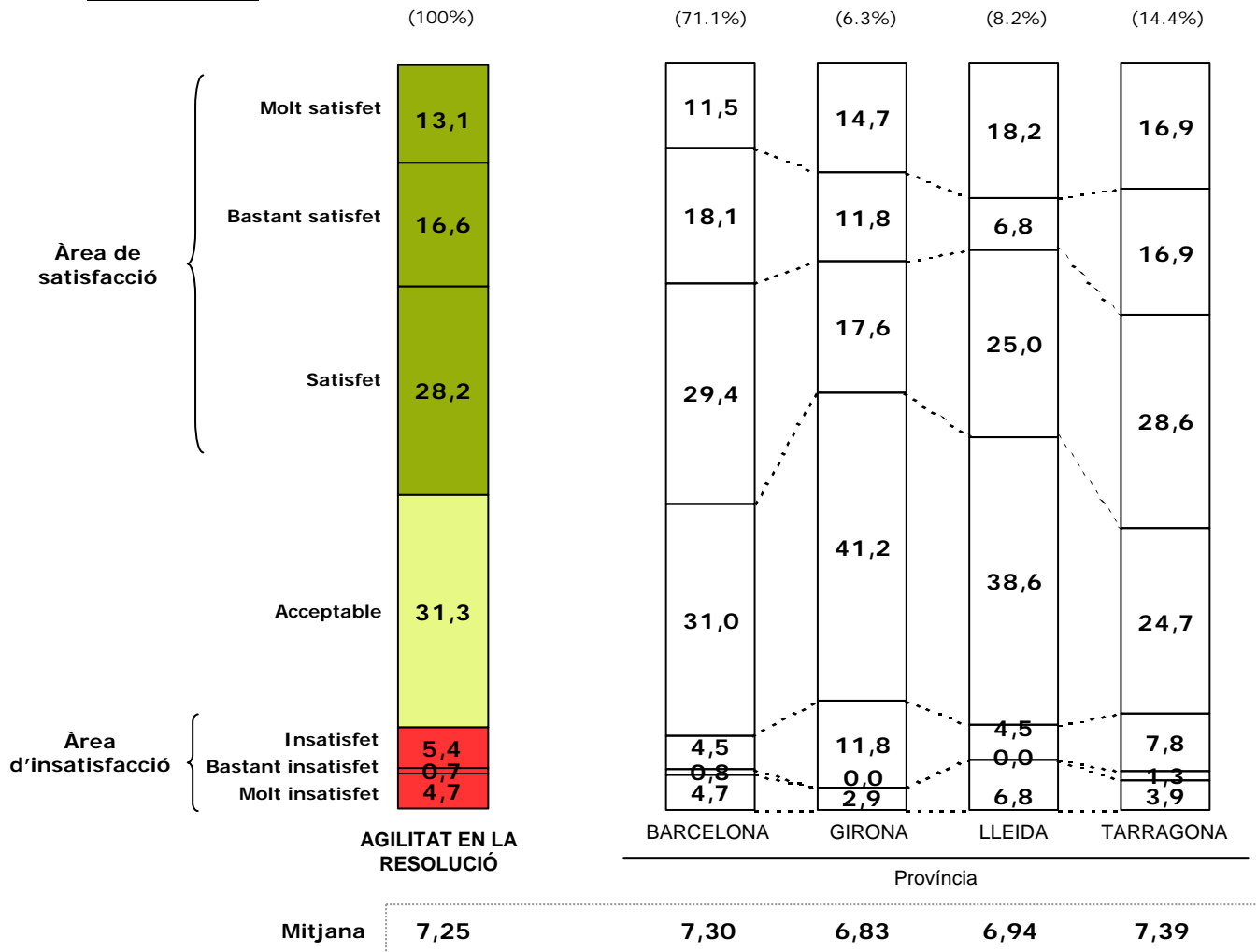


# PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

**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 ASSIGNAR L'HABITATGE DE LLOGUER ESSENT O MOLT INSATISFET I 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=536

Resultats en %



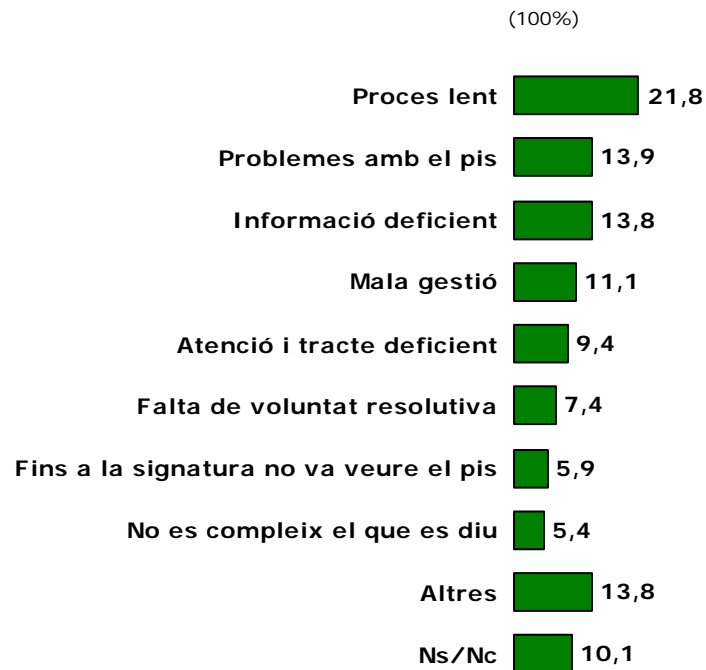
## PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

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=102

Resultats en % de casos



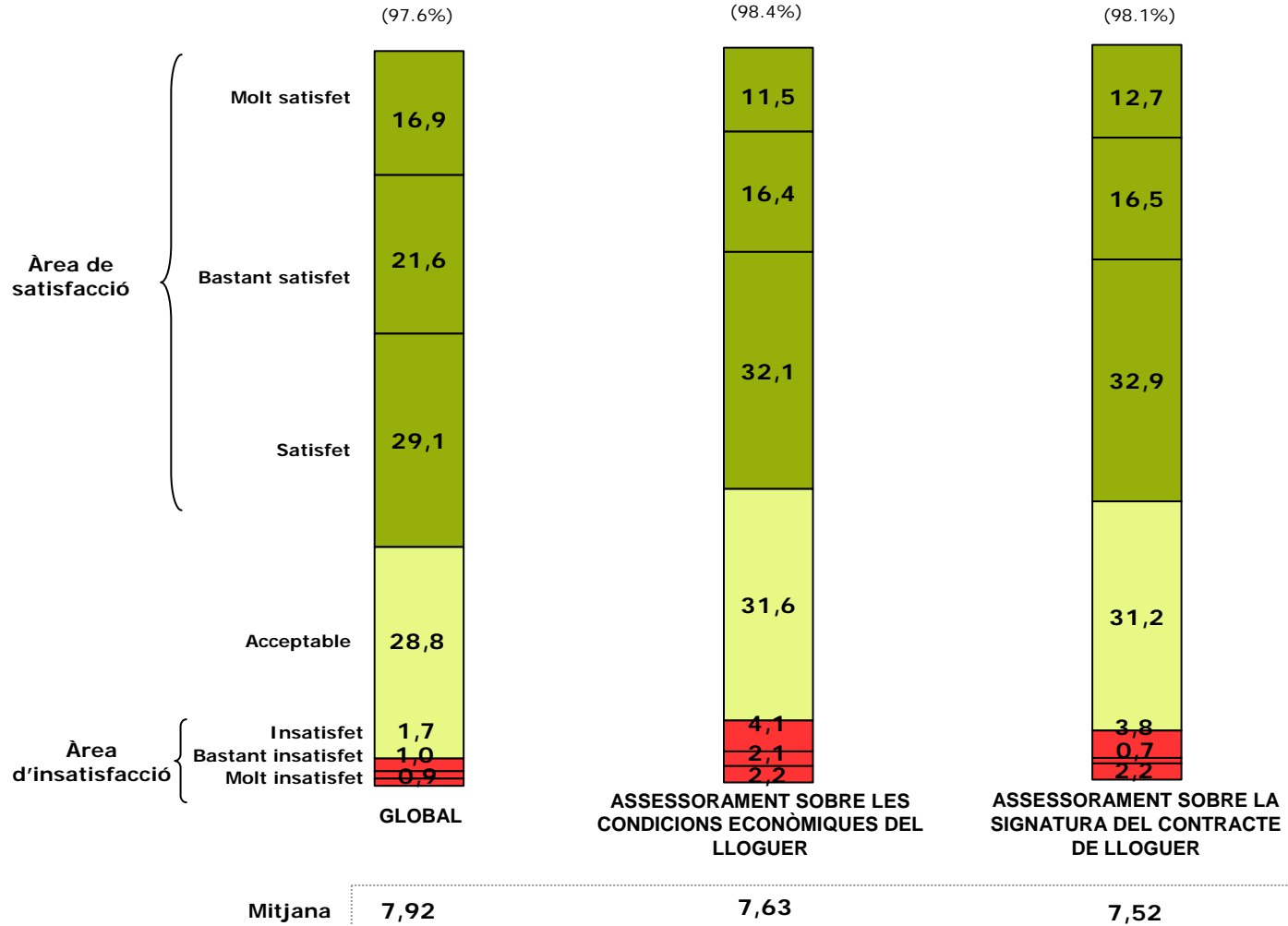
## PROCÉS CONTRACTE DE LLOGUER

# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

n: Entrevistats=594

**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 DES DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

Resultats en %



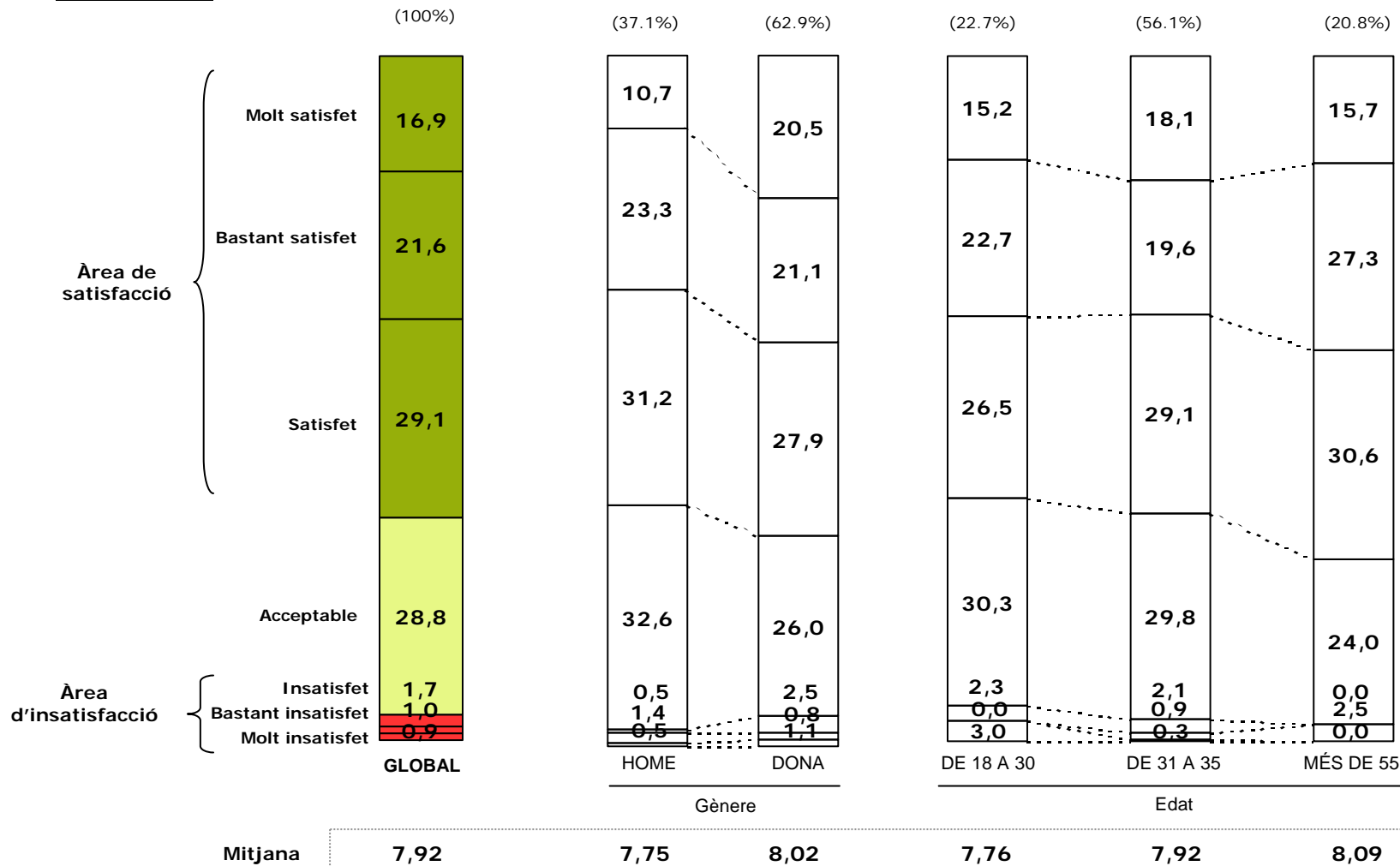
■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

# 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 DES DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=580

Resultats en %



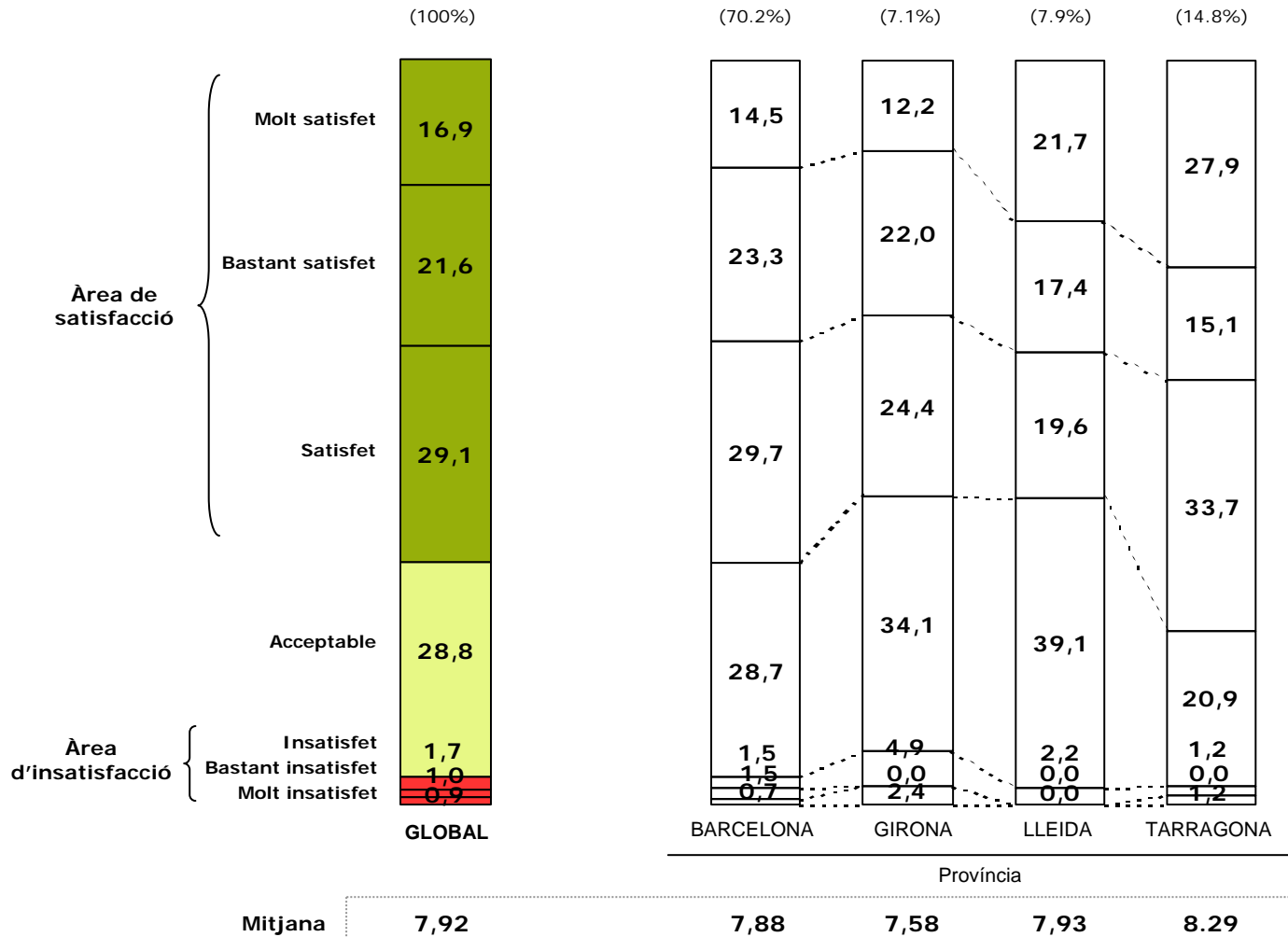
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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 DES DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=580

Resultats en %



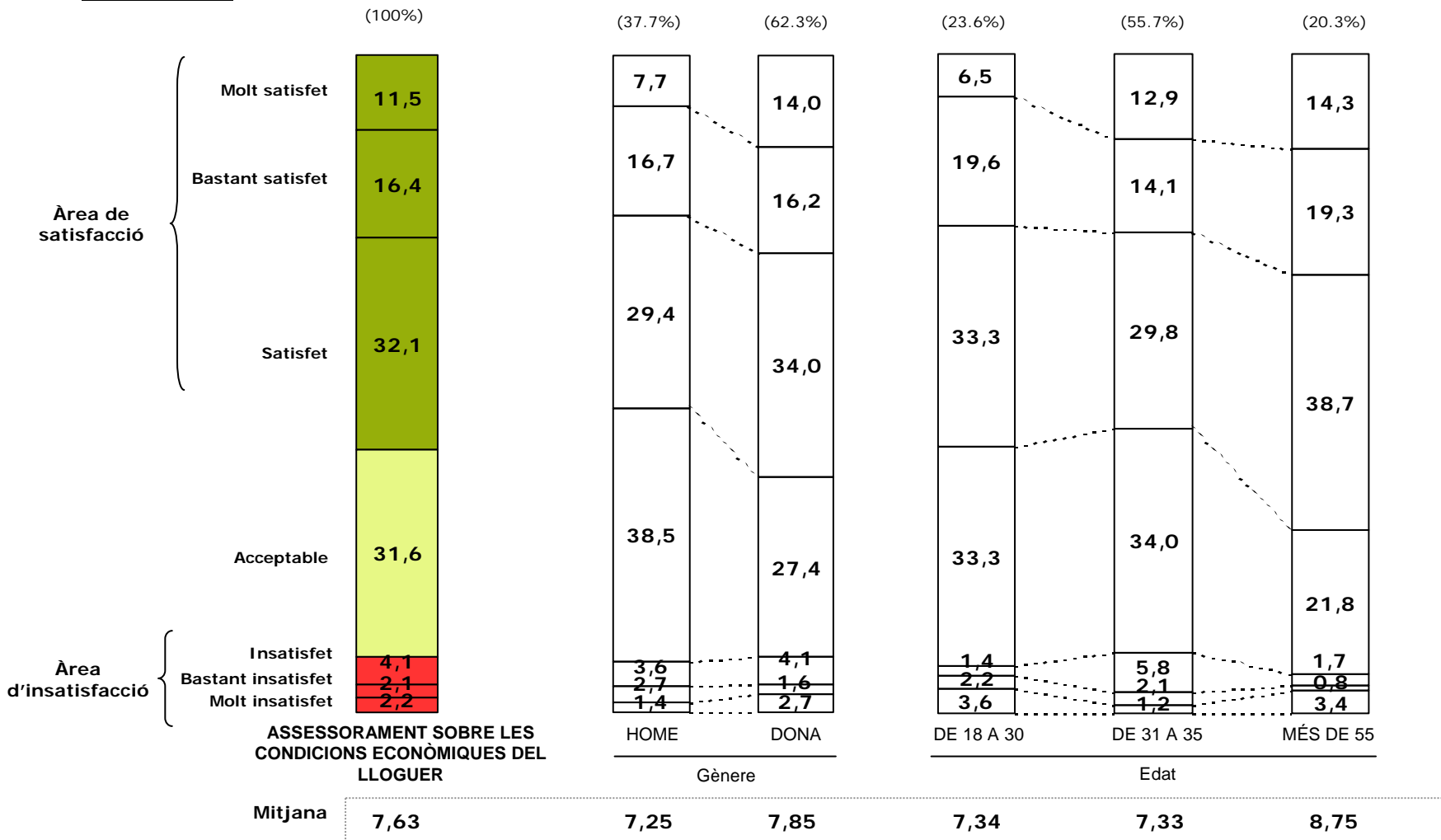


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

**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=585

Resultats en %



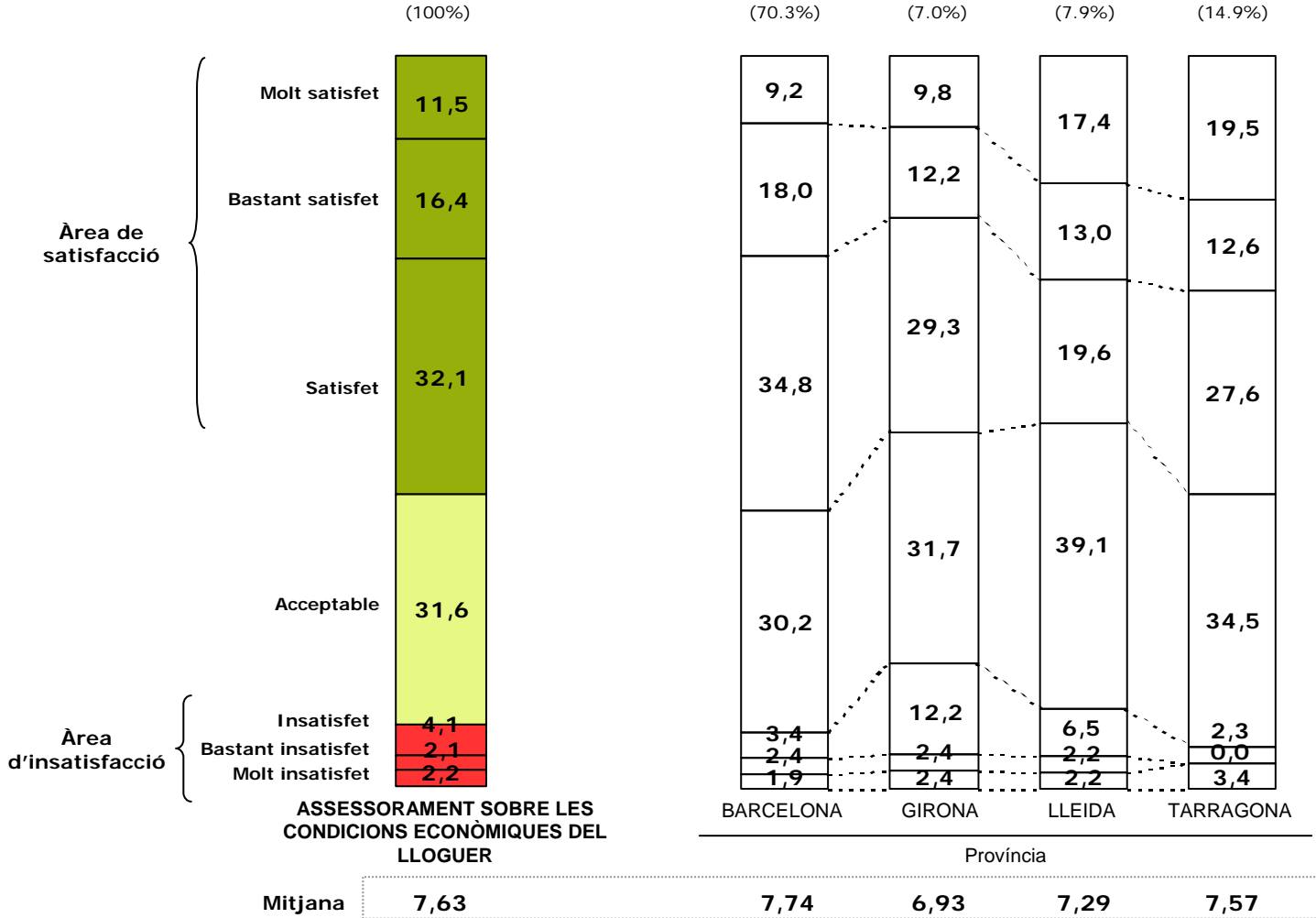
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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=585

Resultats en %



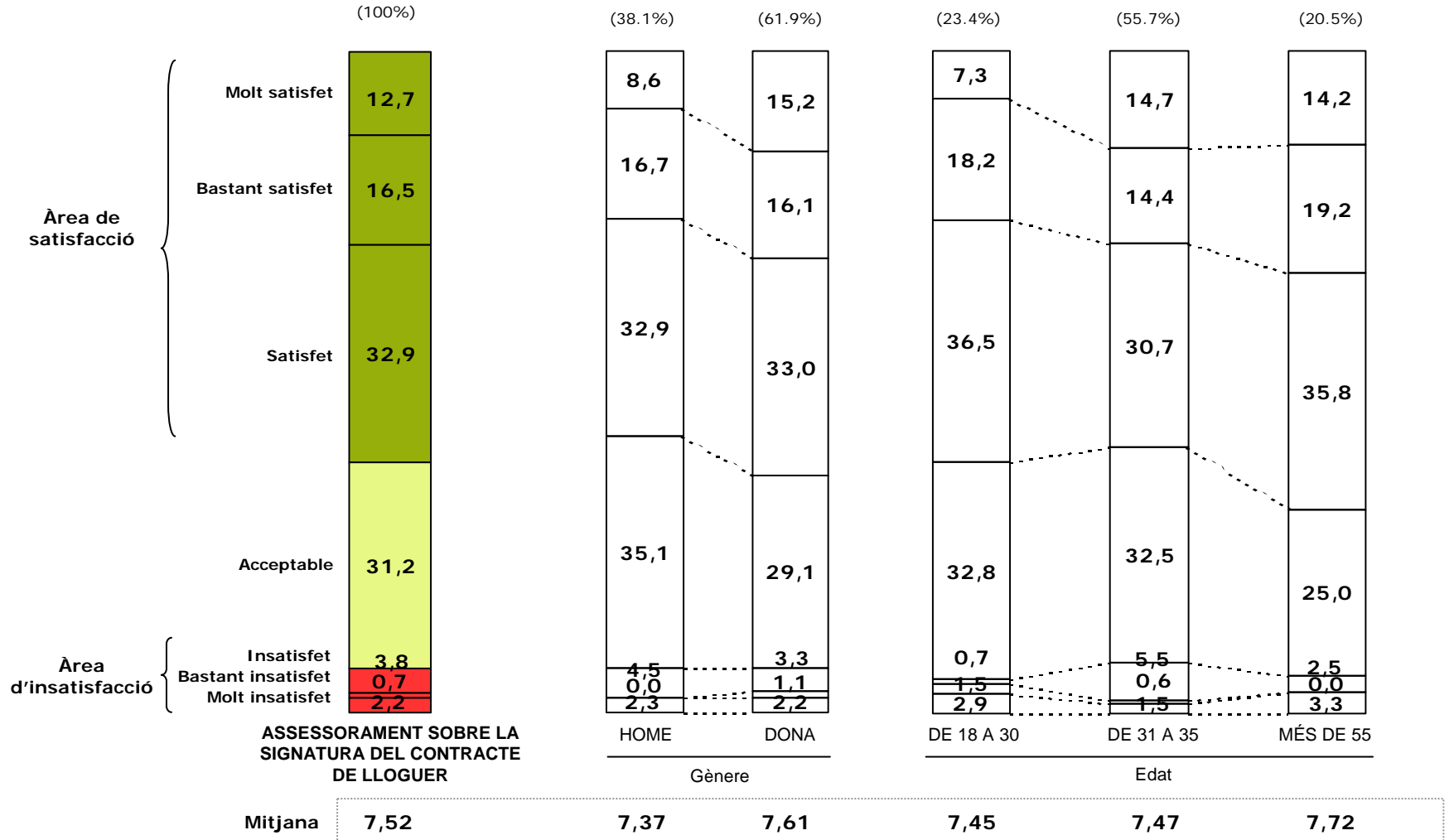
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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 DES DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=583

Resultats en %

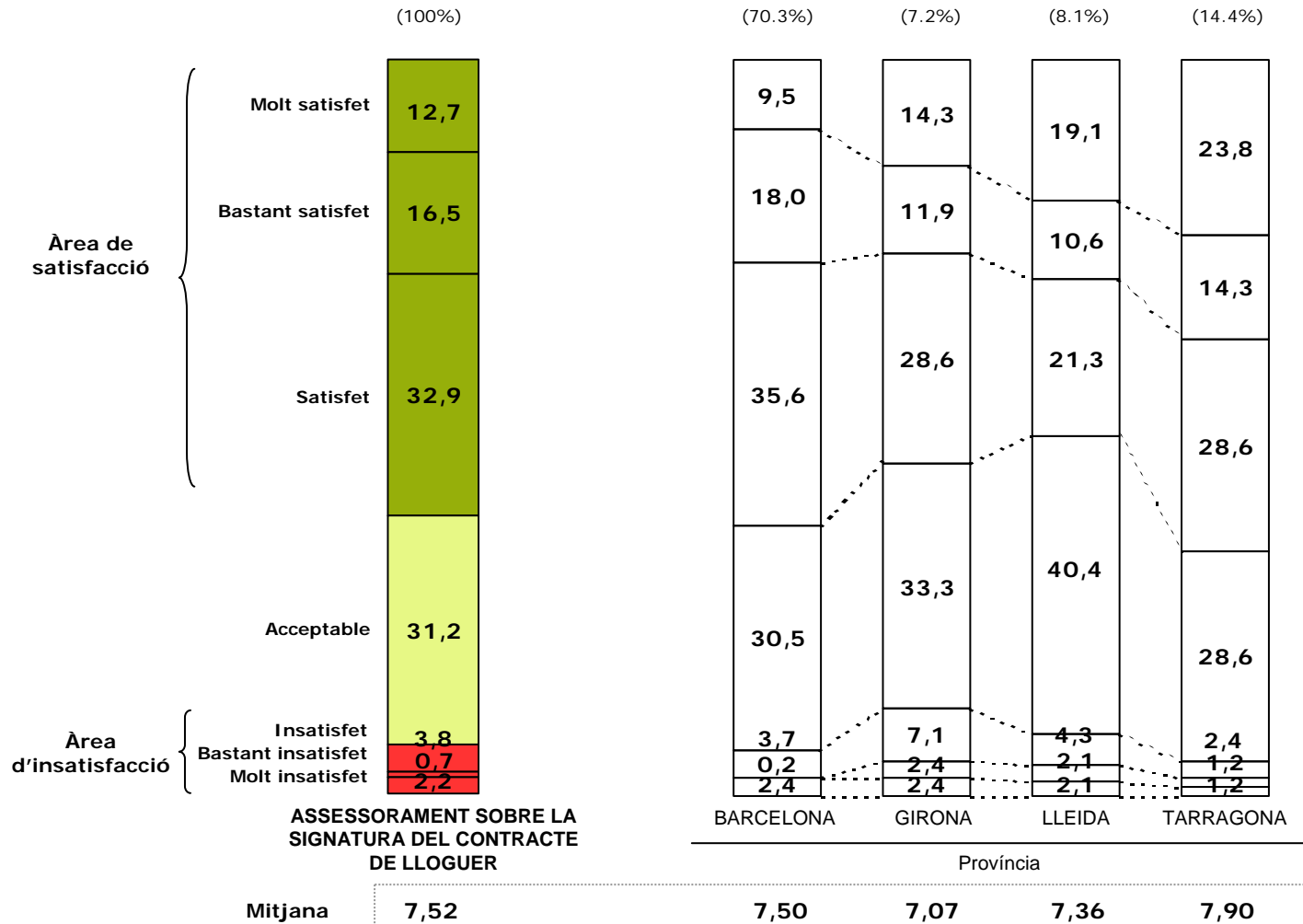


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

n: Entrevistats=583

**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 DES DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

Resultats en %



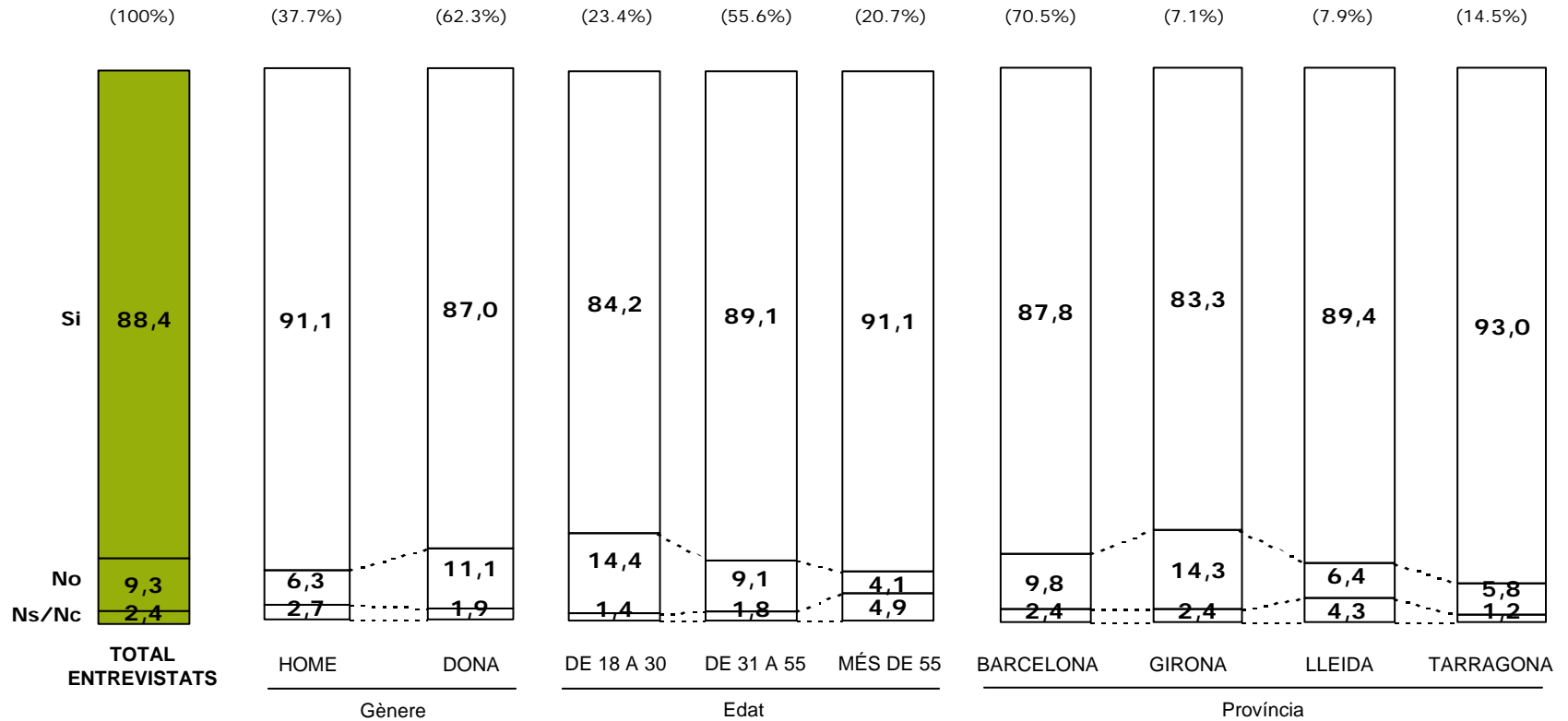
## PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.12

n: Entrevistats= 594

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

Resultats en %

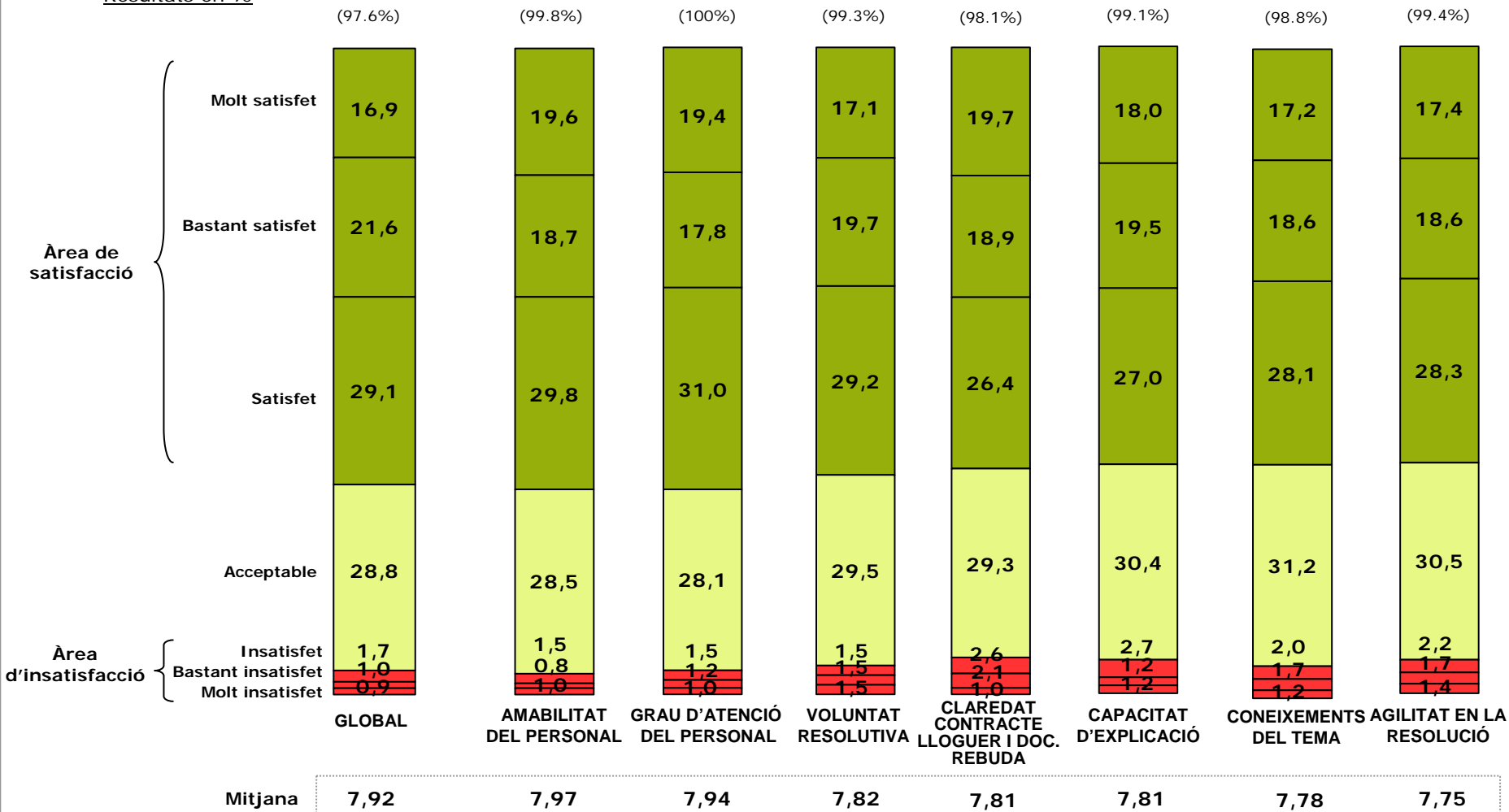


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

**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=594

Resultats en %

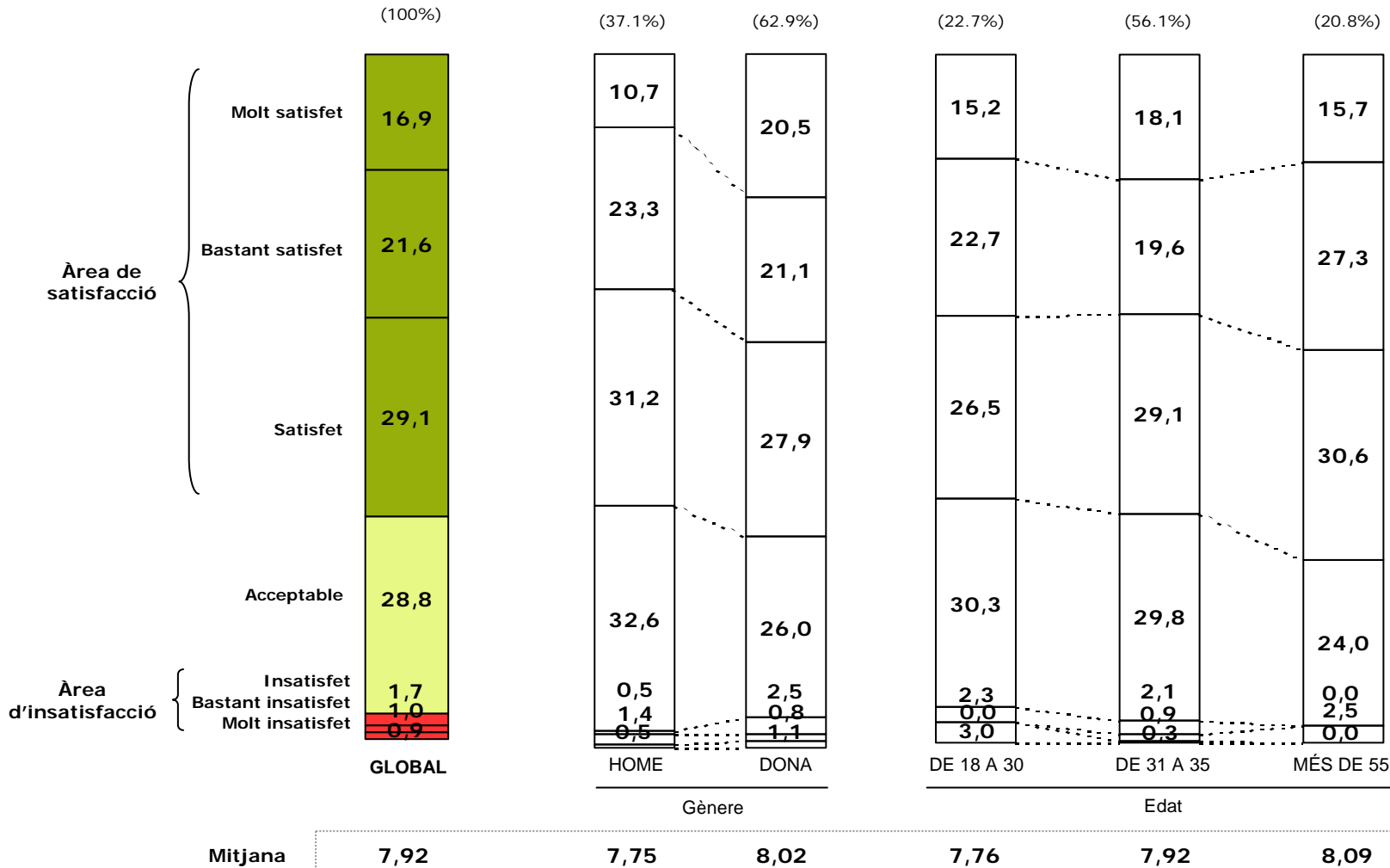


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

**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 DES DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=580

Resultats en %



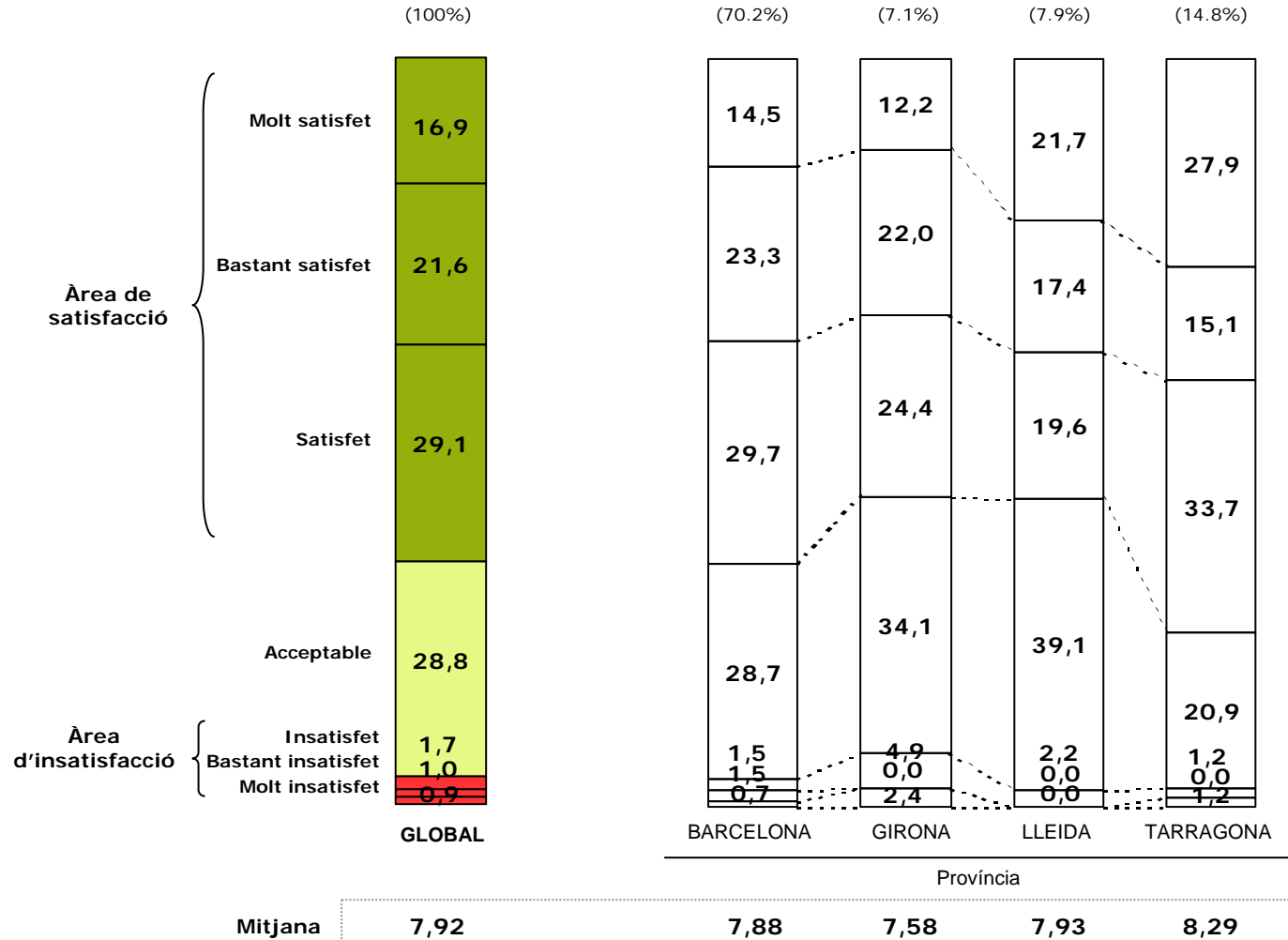
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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 DES DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE?

n: Entrevistats=580

Resultats en %





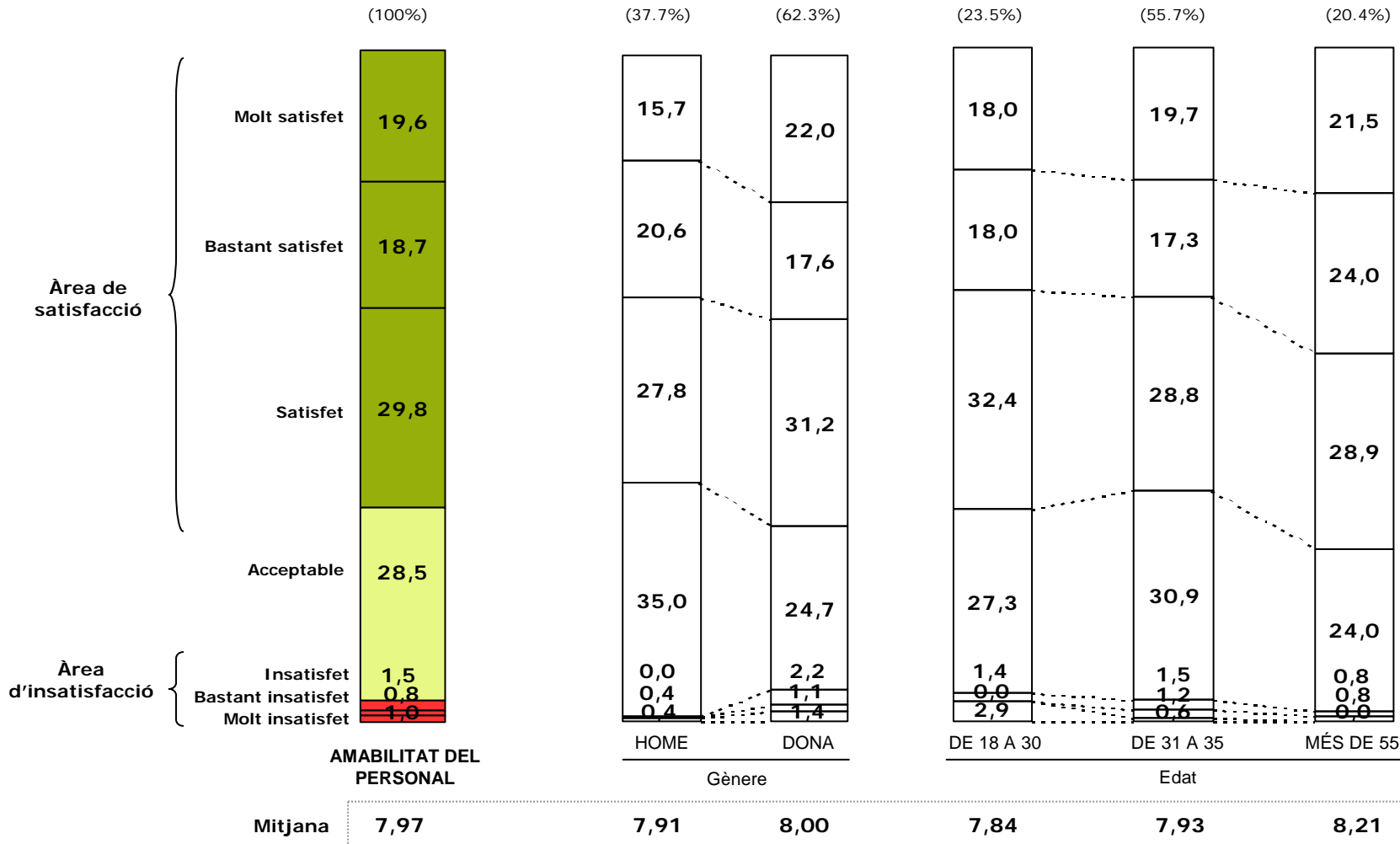
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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=593

Resultats en %

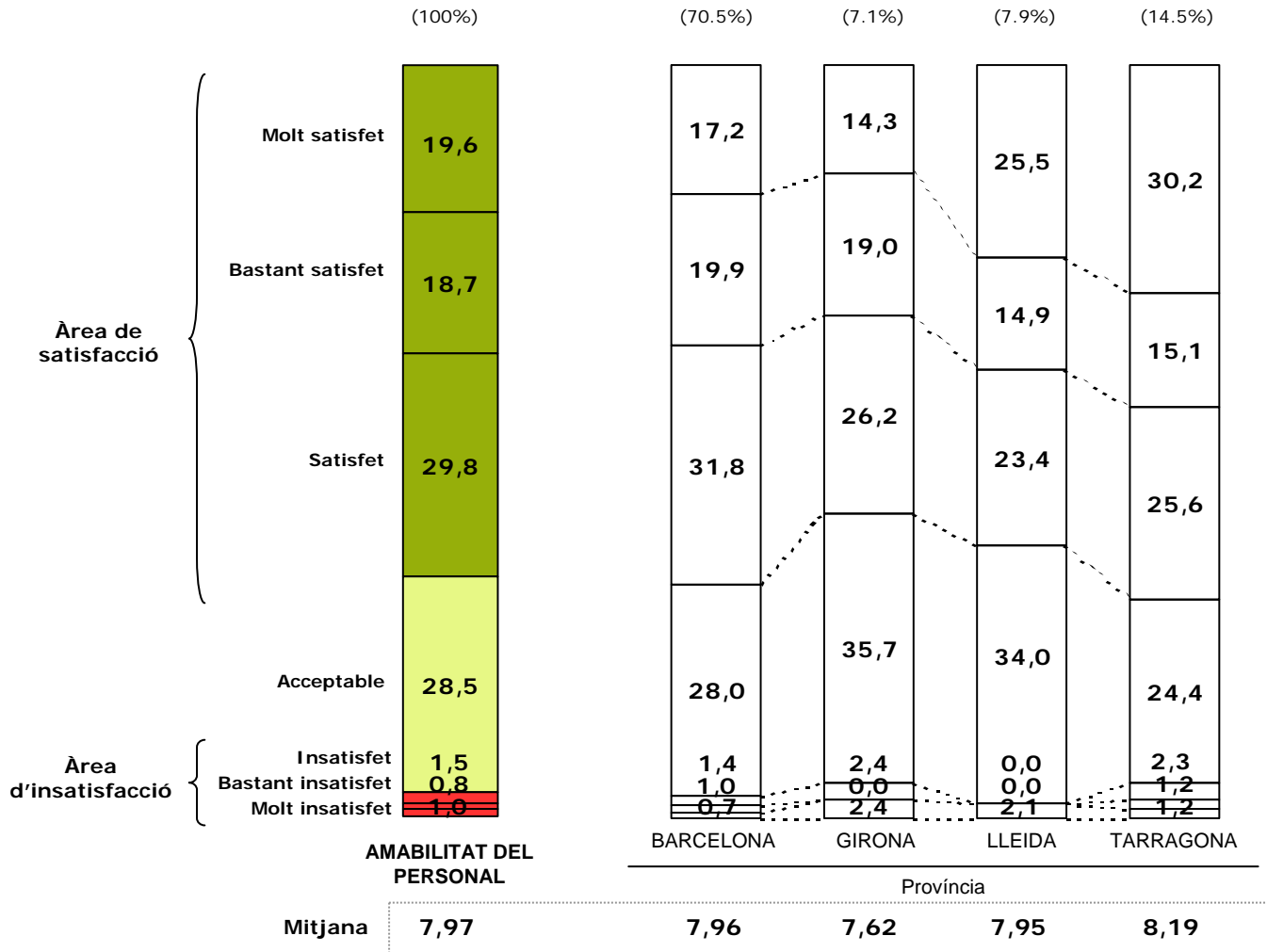


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

**P.13** A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA 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=593

Resultats en %



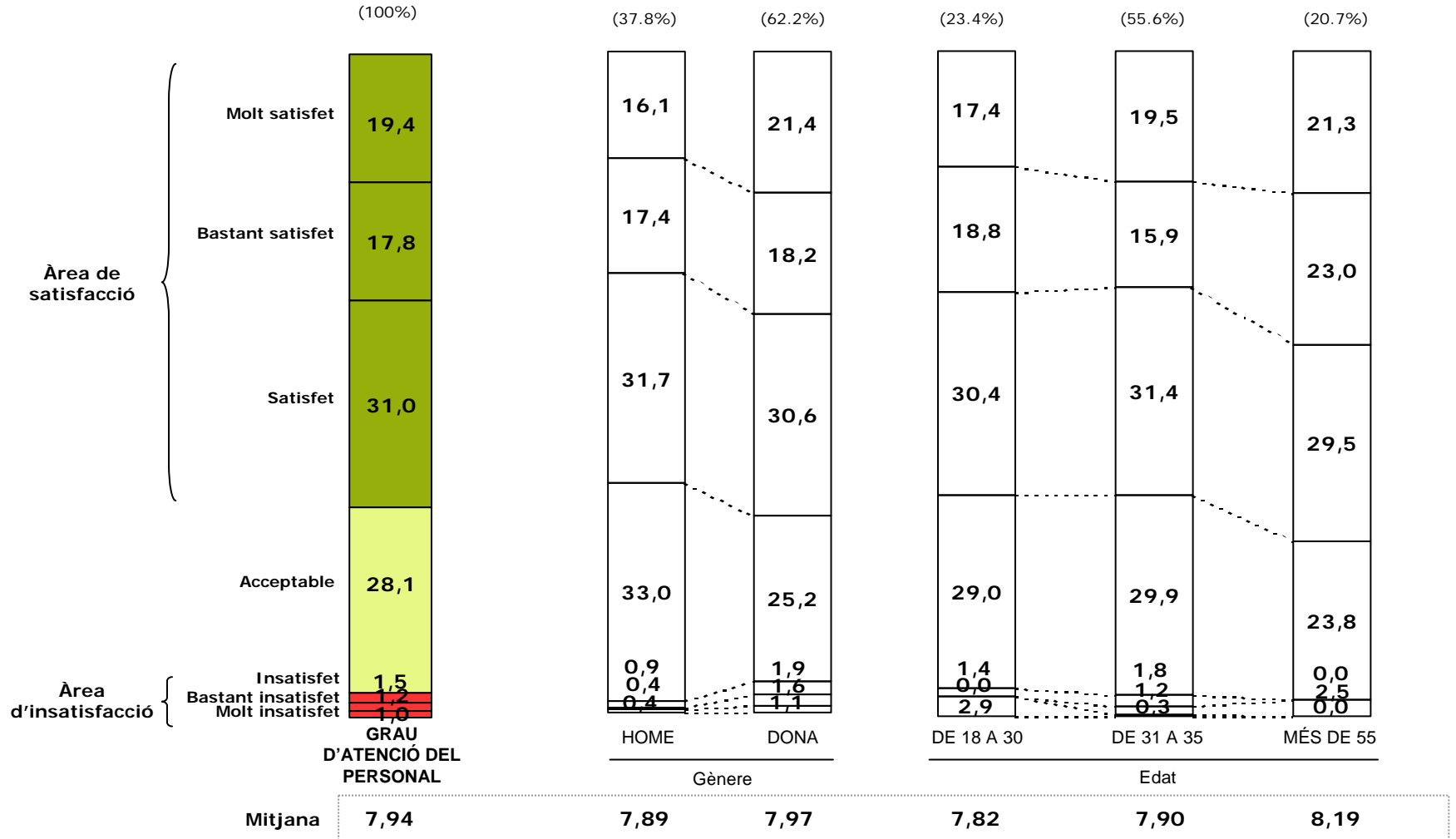
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

P.13

A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA 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=594

Resultats en %

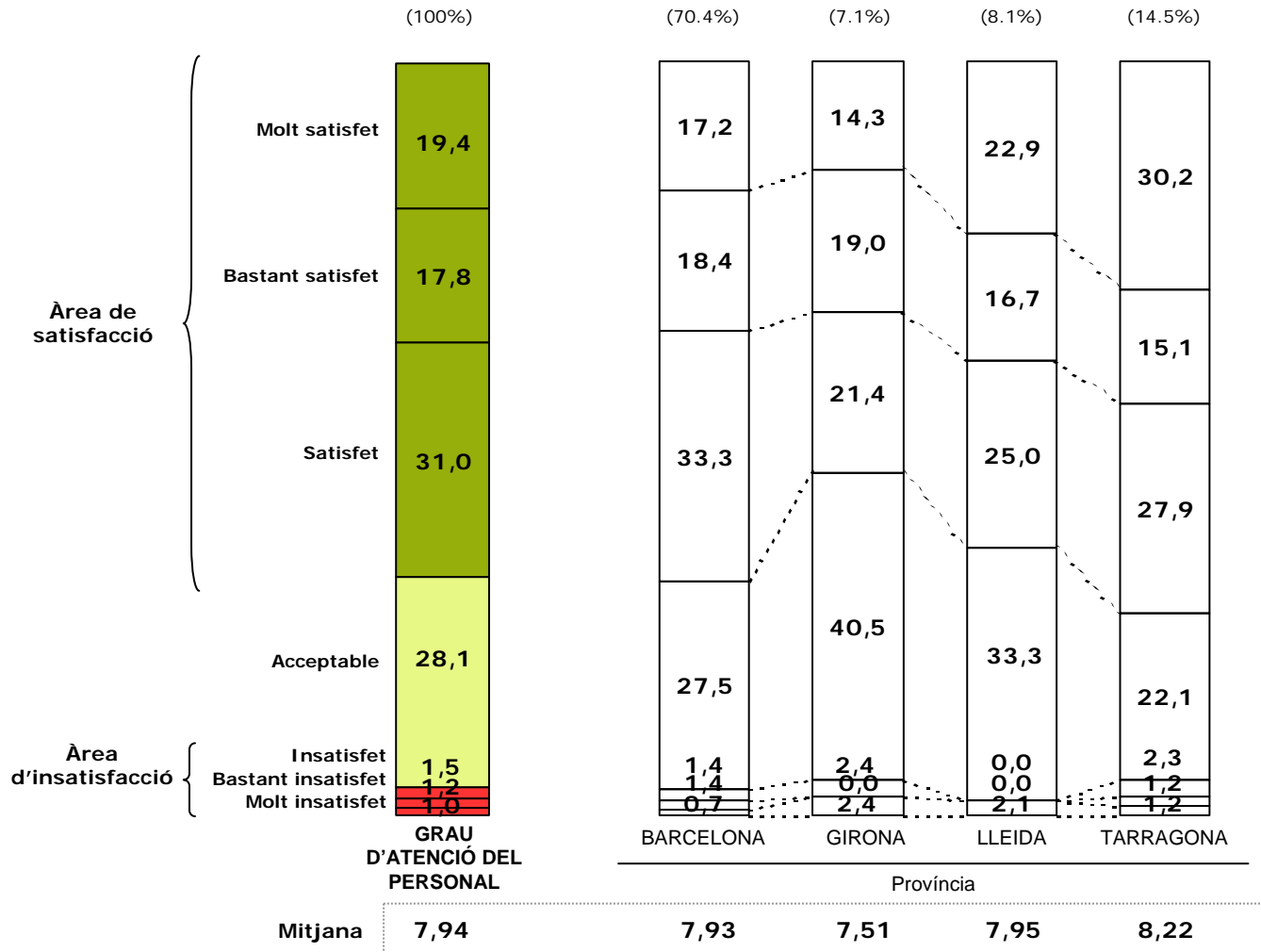


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

n: Entrevistats=594

**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?

Resultats en %



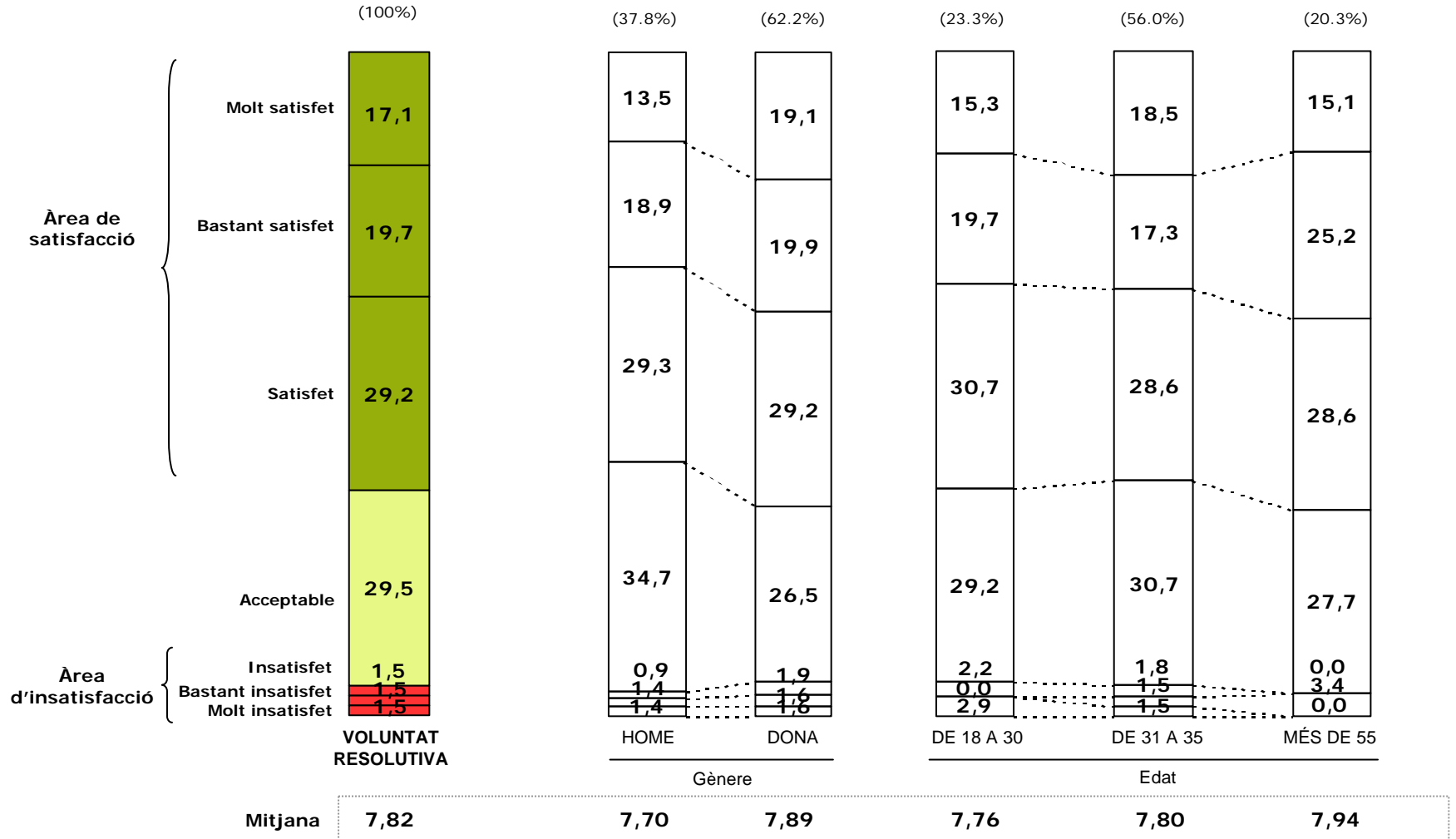
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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=590

Resultats en %

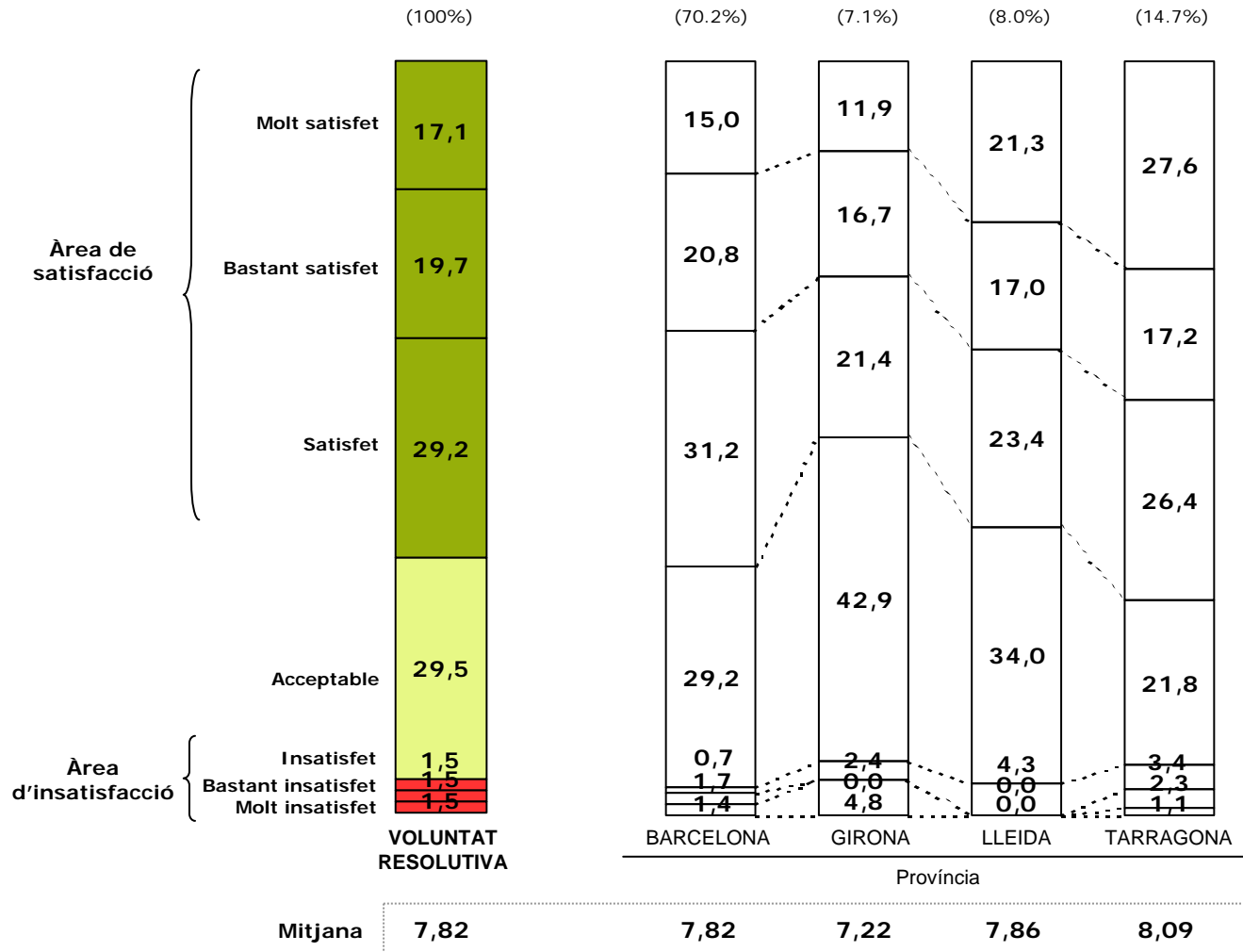


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

n: Entrevistats=590

**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?

Resultats en %

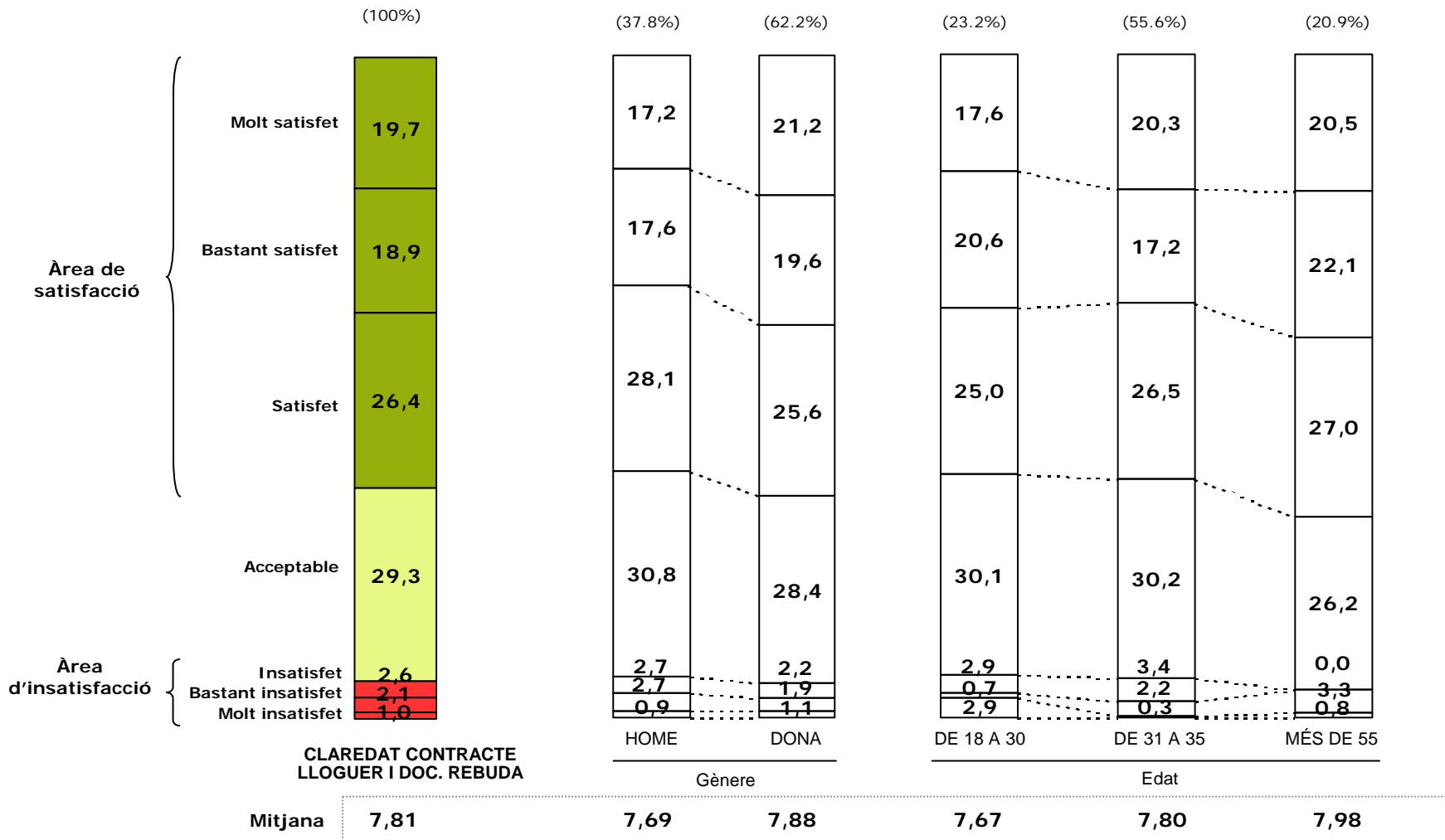


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

**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=583

Resultats en %

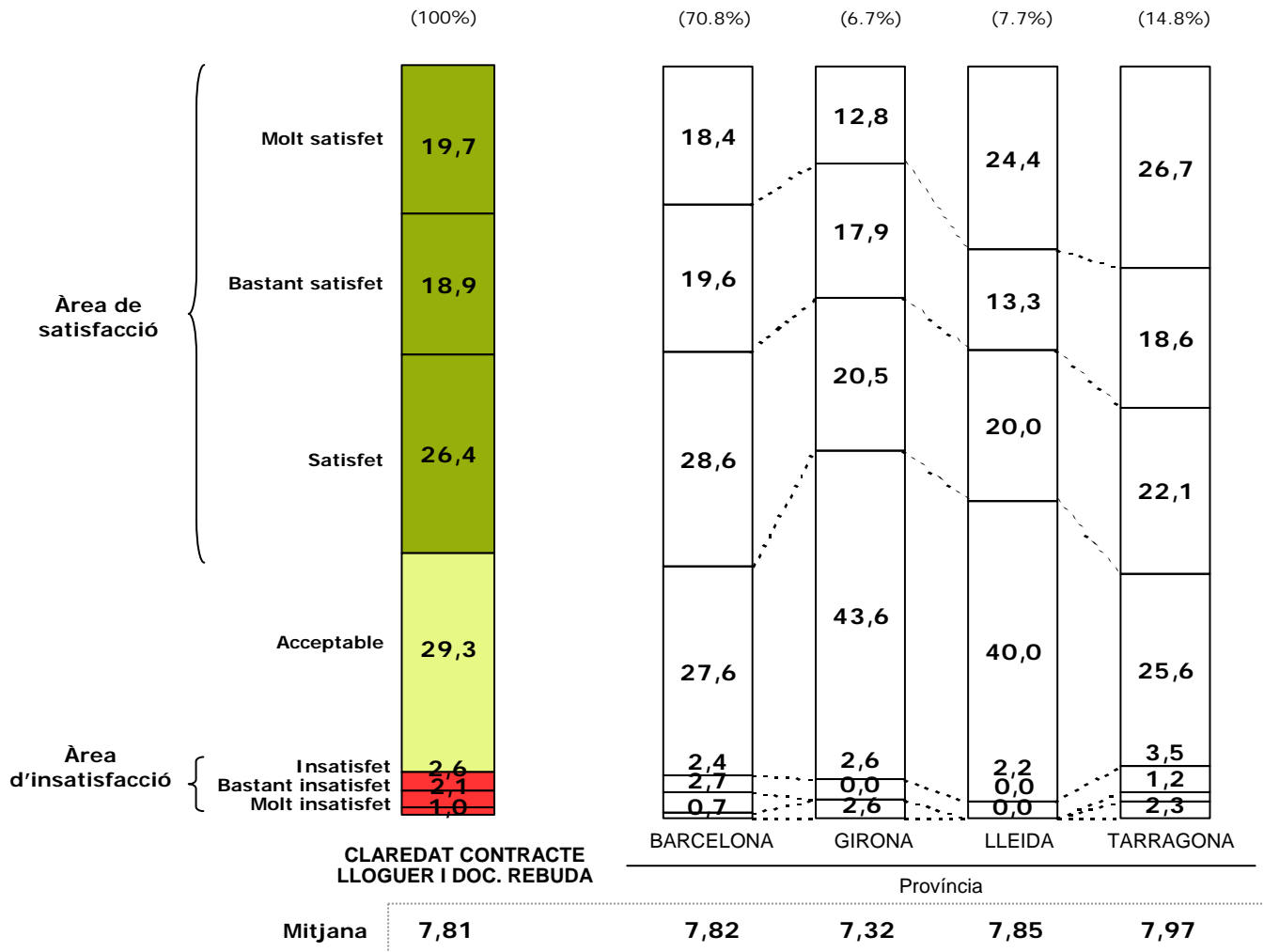


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

n: Entrevistats=583

**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?

Resultats en %





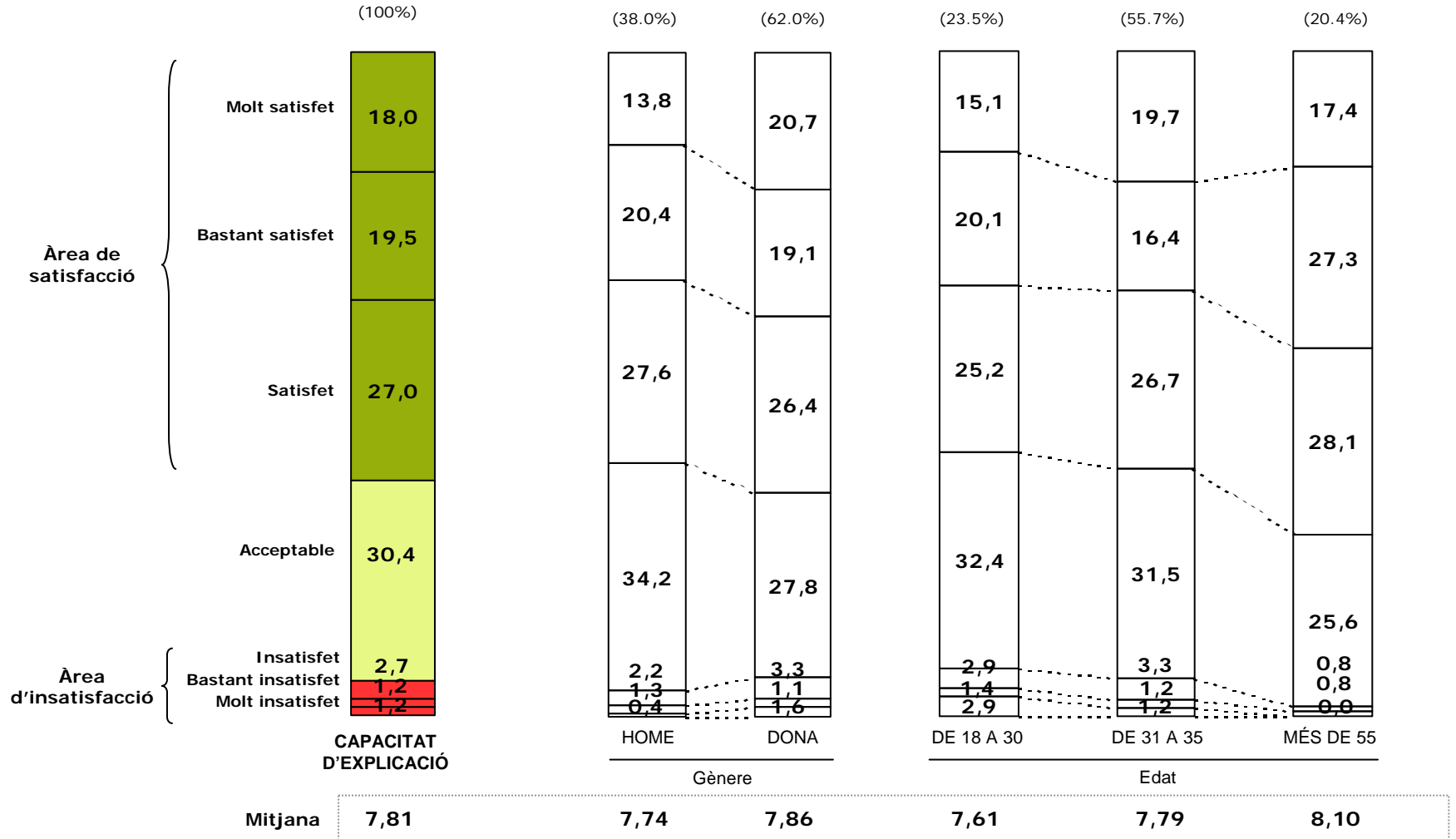
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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=589

Resultats en %



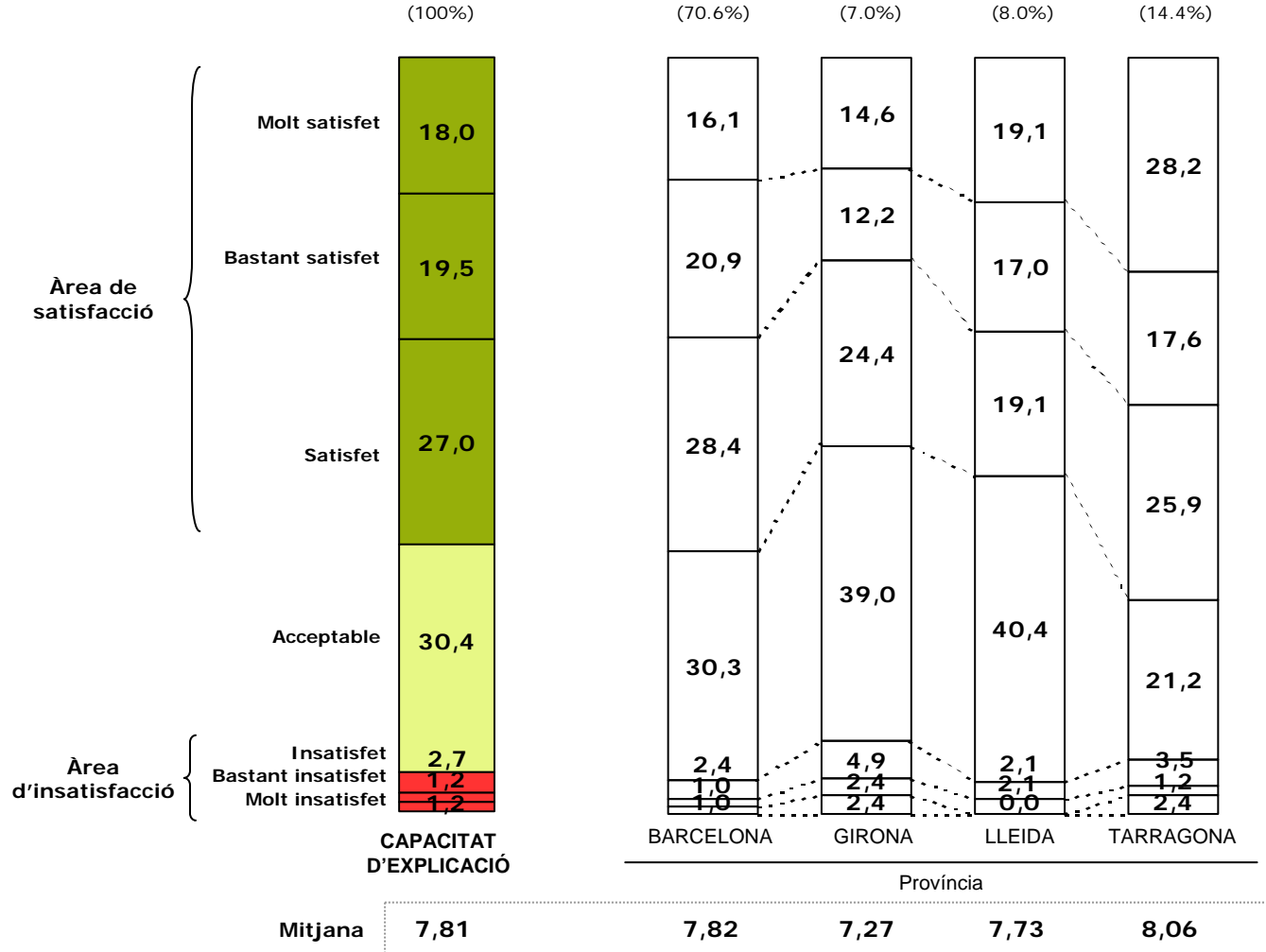
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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=589

Resultats en %



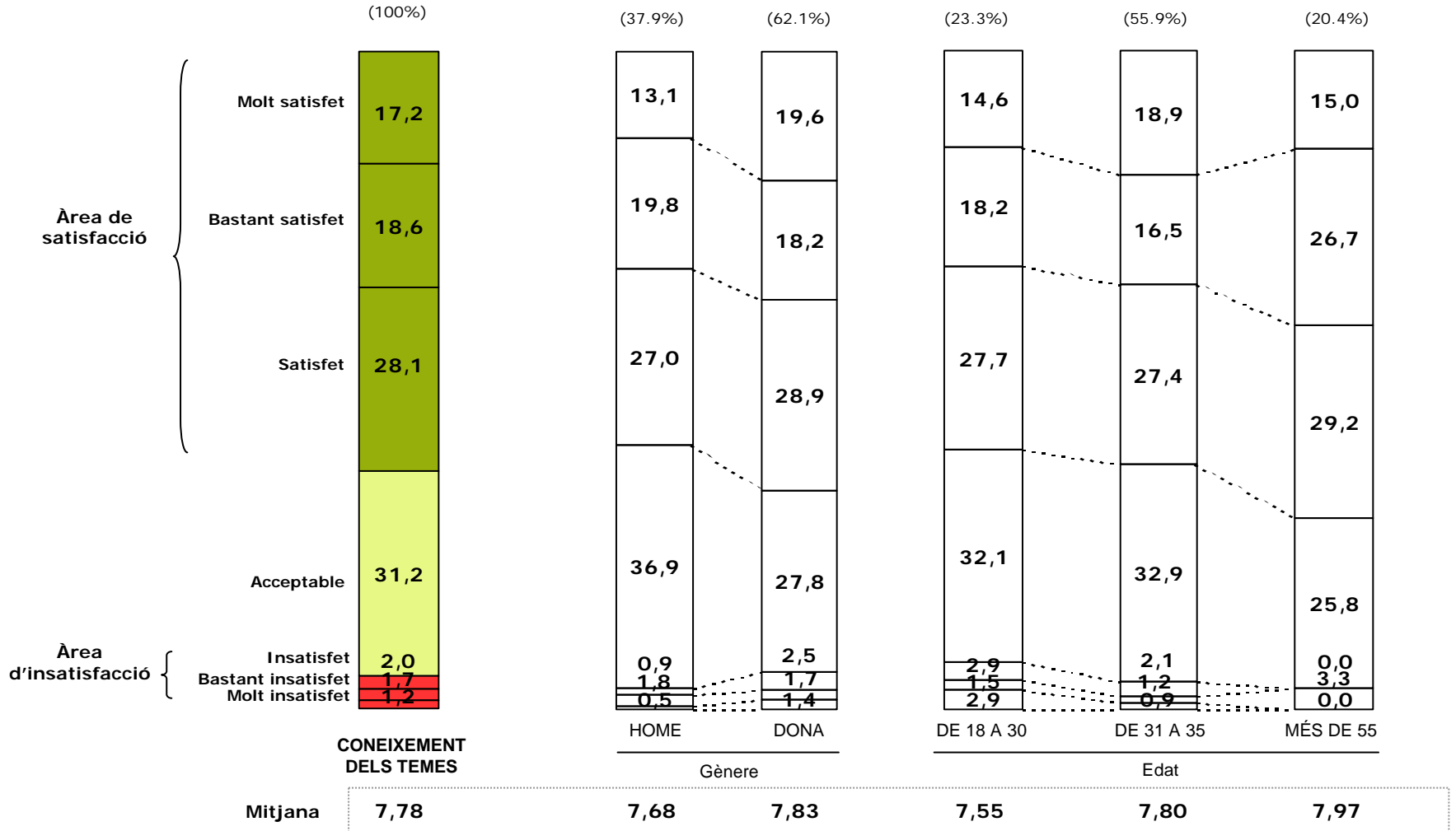
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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=587

Resultats en %

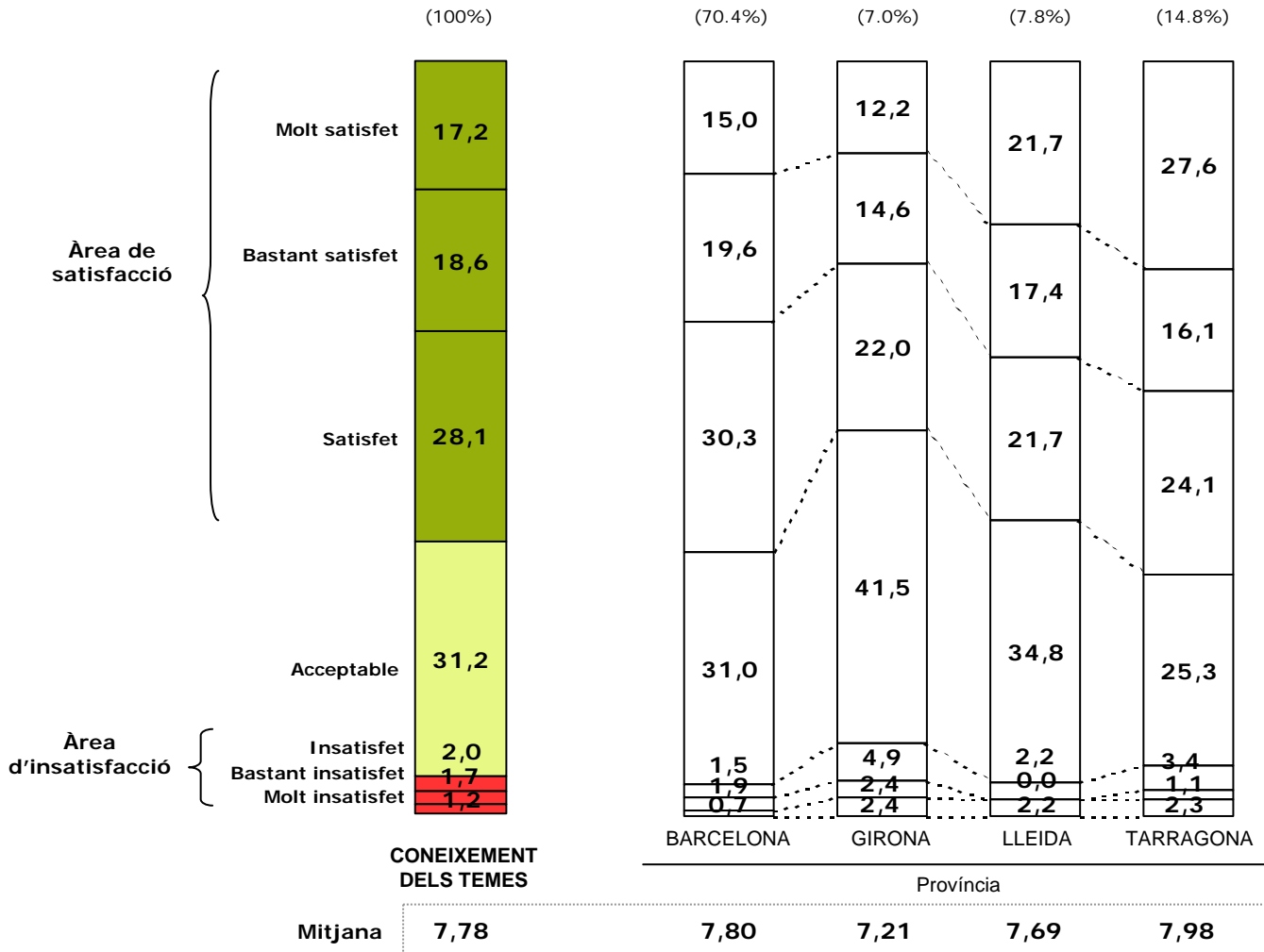


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

n: Entrevistats=587

**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?

Resultats en %



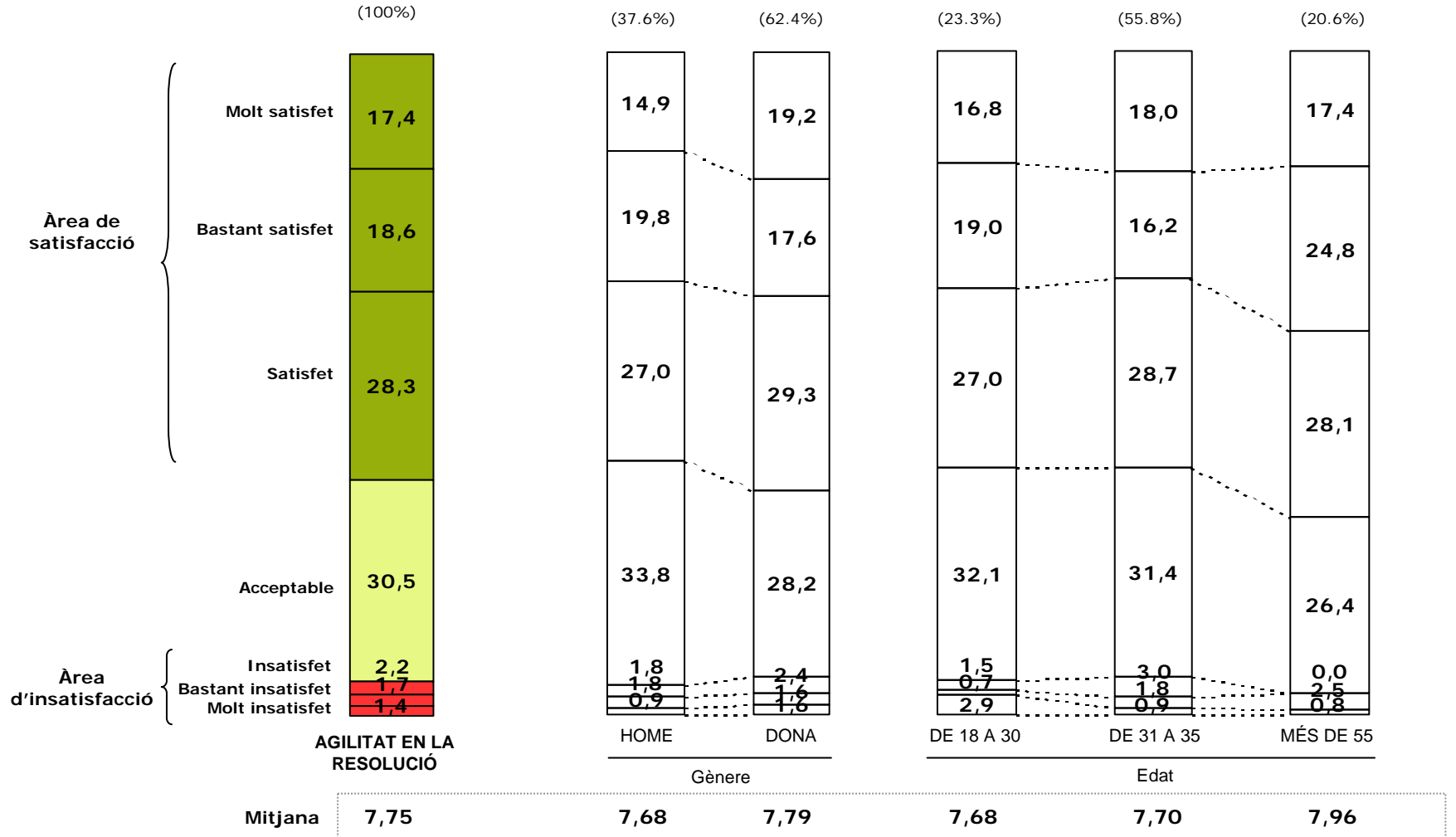
# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

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=591

Resultats en %

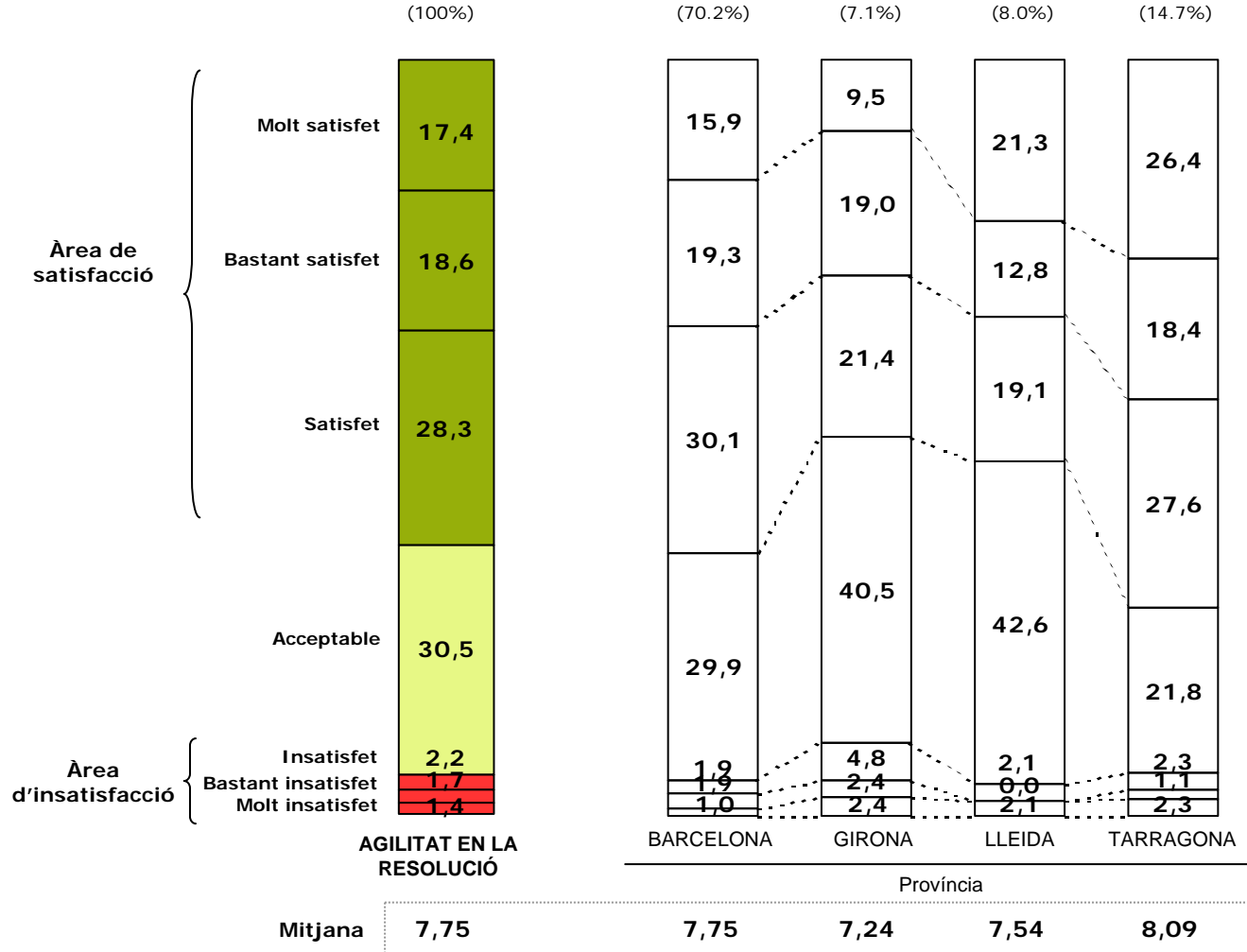


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

n: Entrevistats=591

**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?

Resultats en %

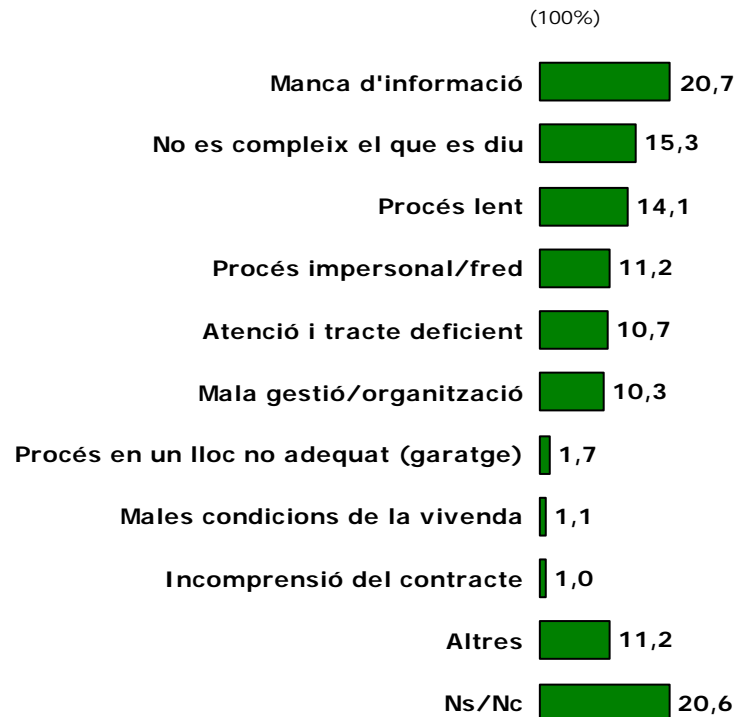


# PROCÈS CONTRACTE DE LLOGUER

**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=82

Resultats en % de casos



## PROCÉS LLURAMENT D'HABITATGES



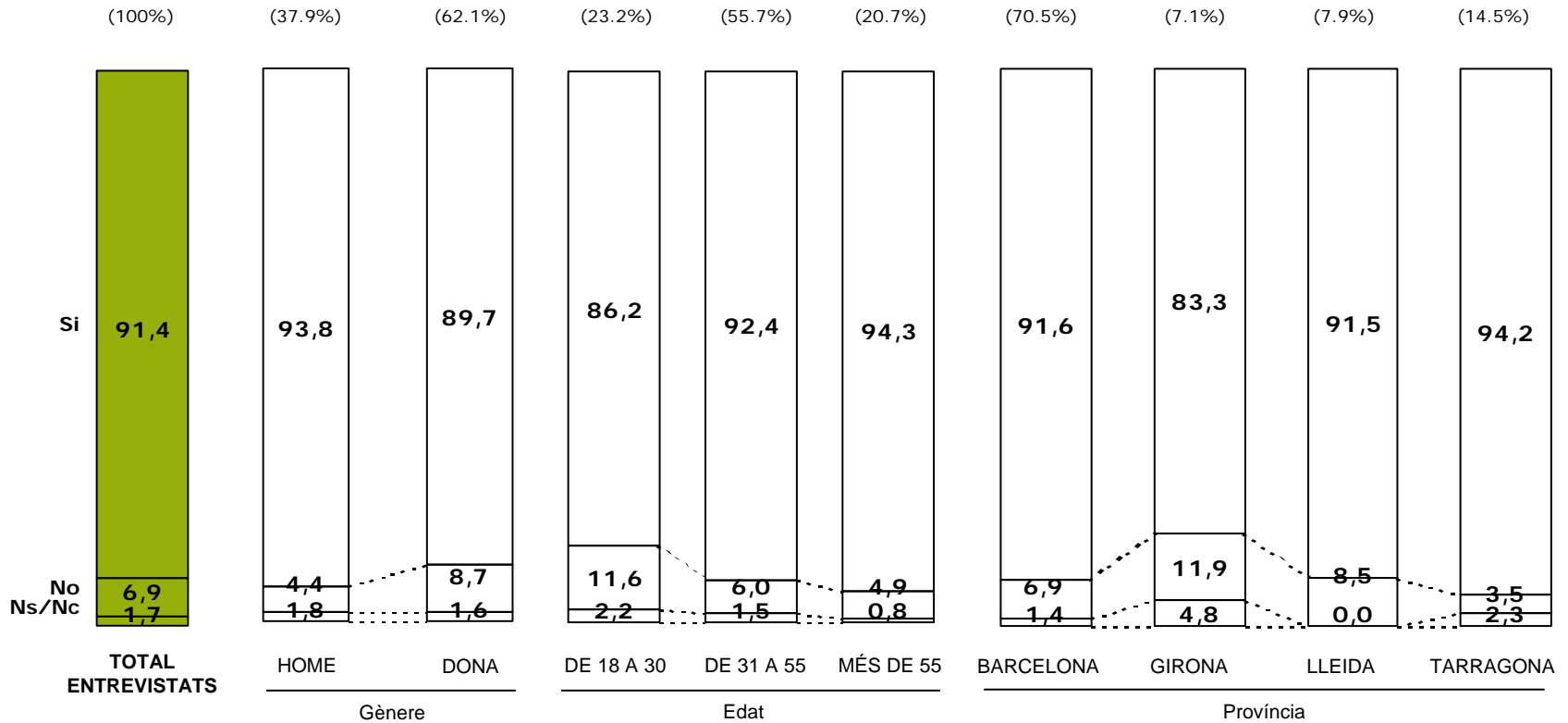
# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.16

n: Entrevistats= 594

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

Resultats en %

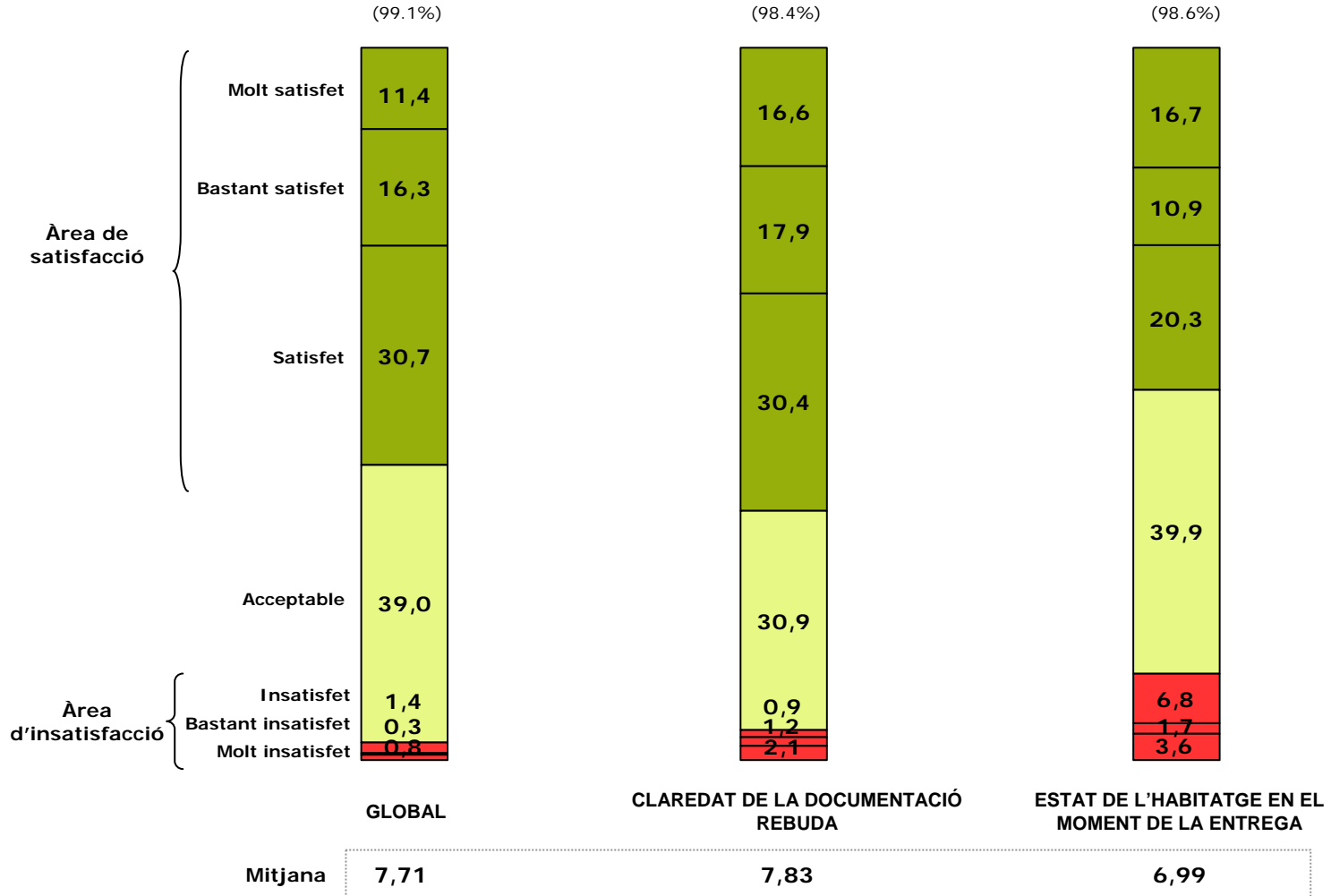


# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

n: Entrevistats=594

**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?

Resultats en %



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

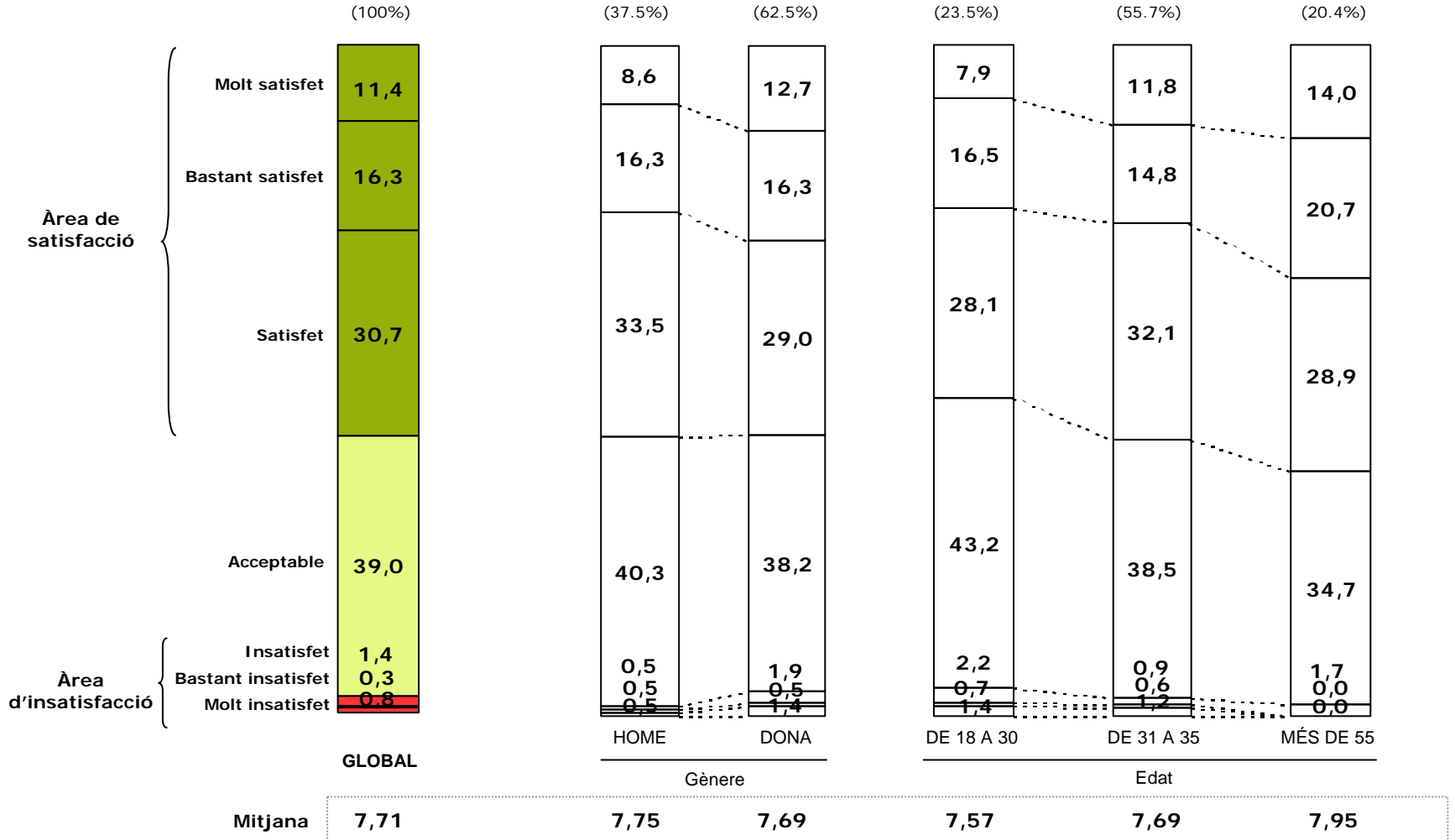
# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

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 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=589

Resultats en %



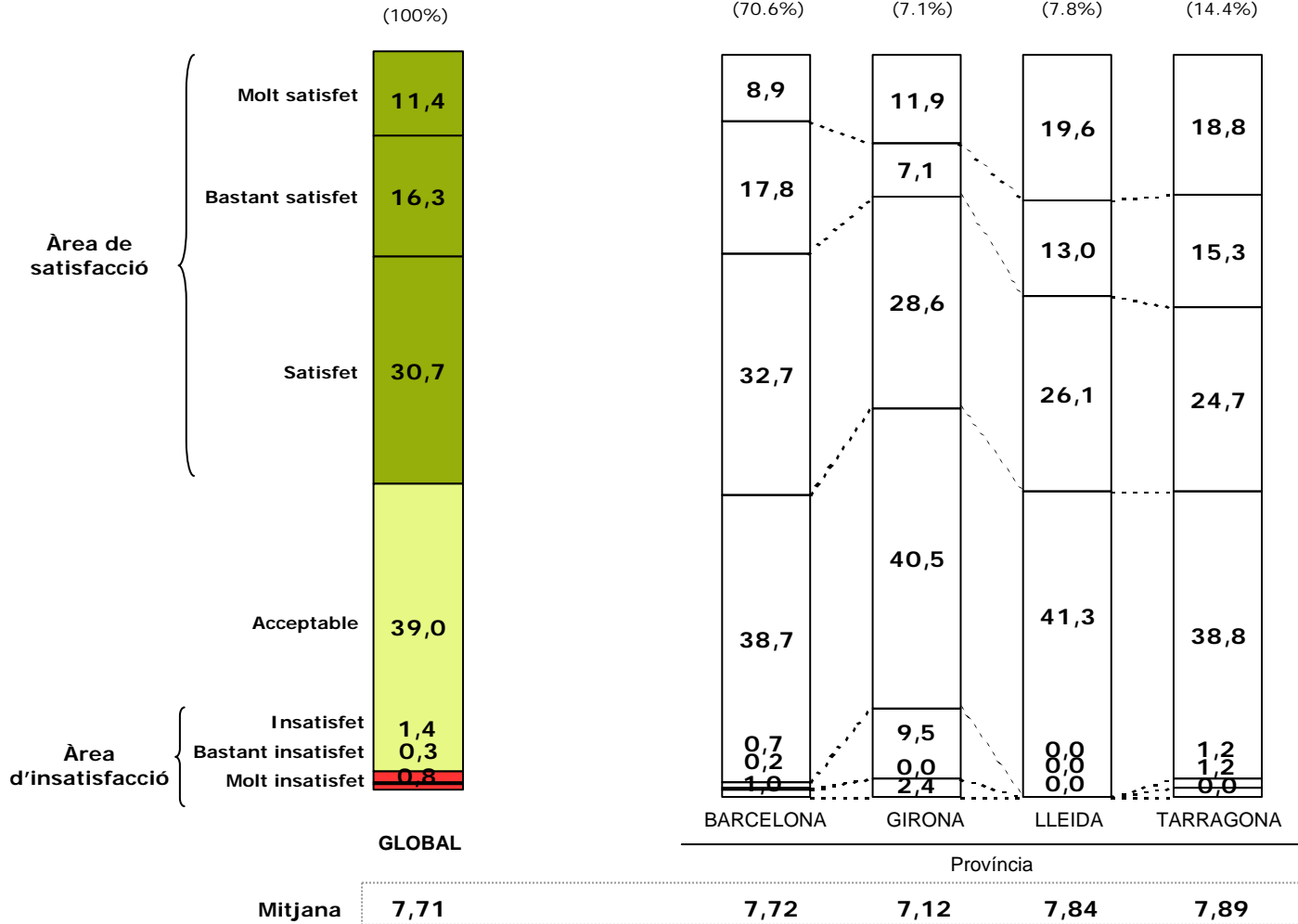
# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

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 %



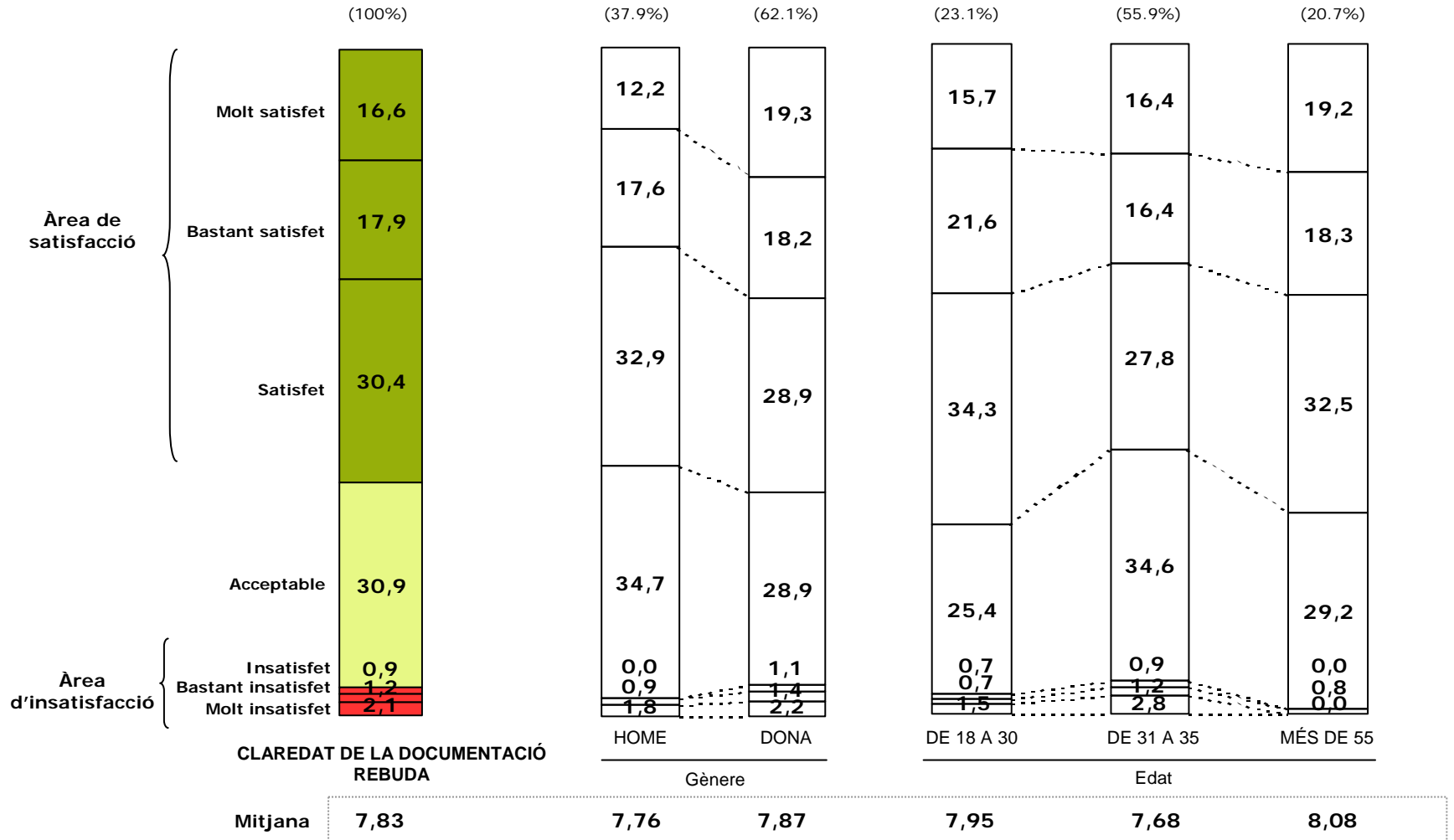
# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.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=585

Resultats en %

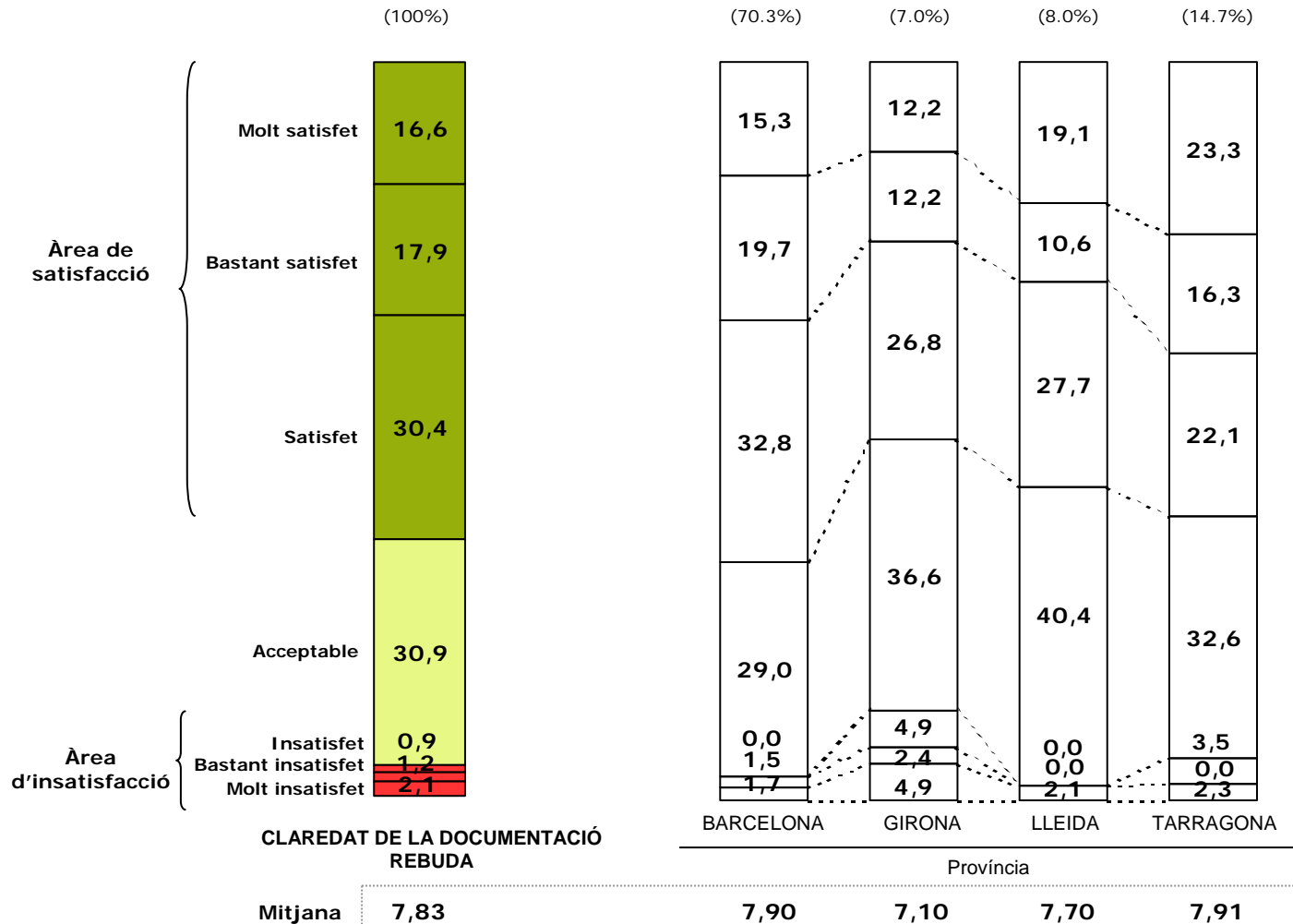


# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

n: Entrevistats=585

**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?

Resultats en %

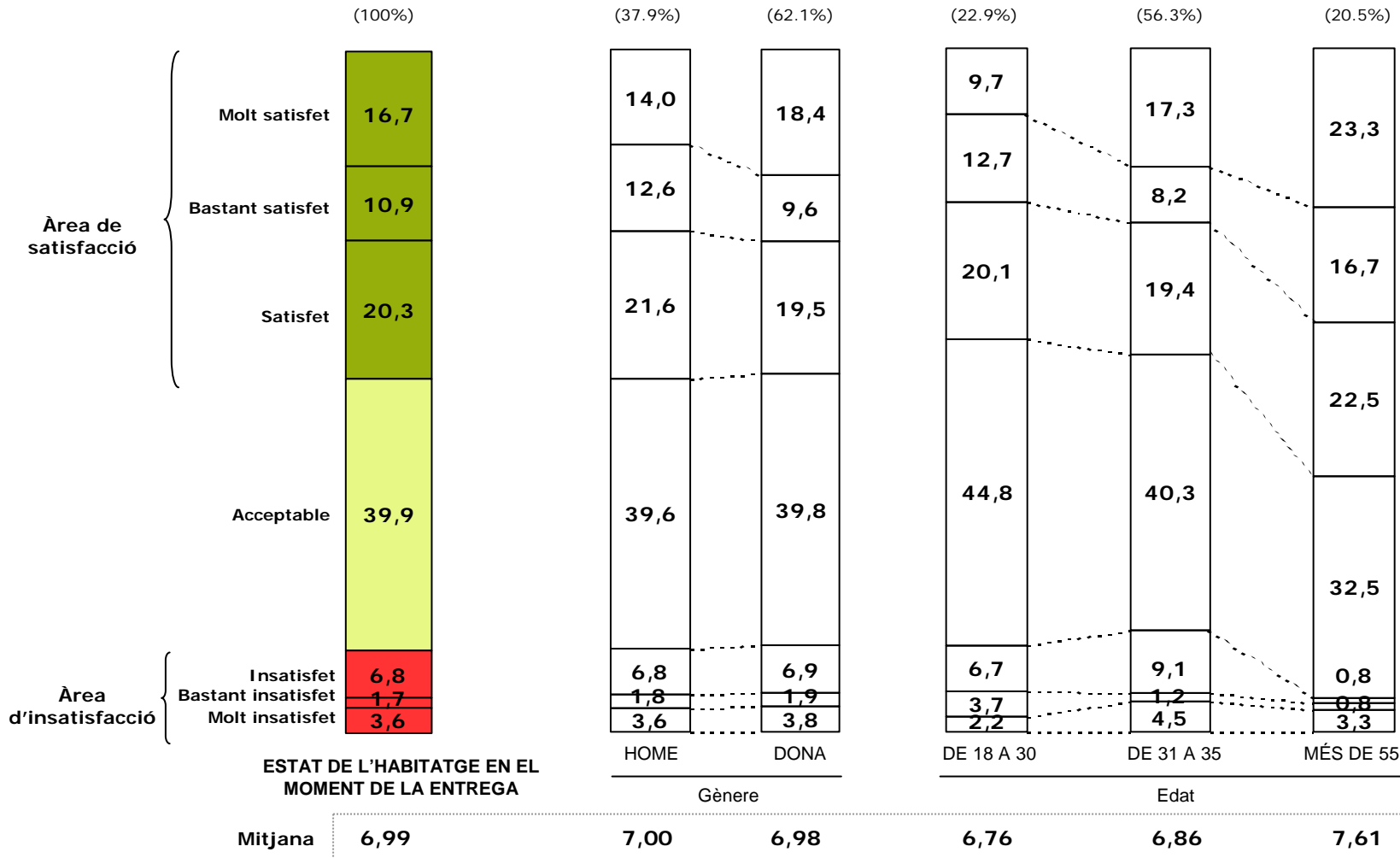


# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

**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 O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=586

Resultats en %

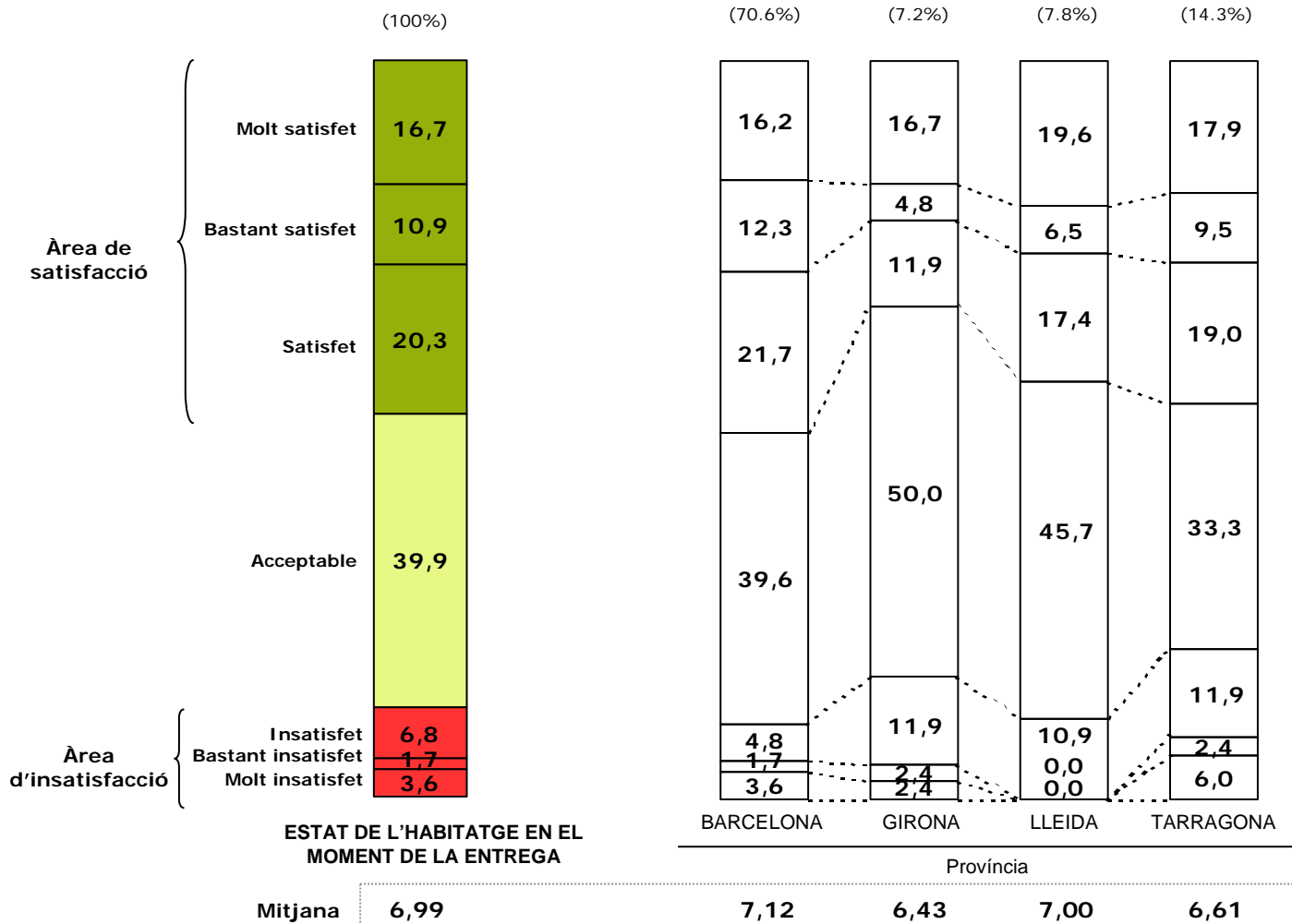


# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

n: Entrevistats=586

**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?

Resultats en %





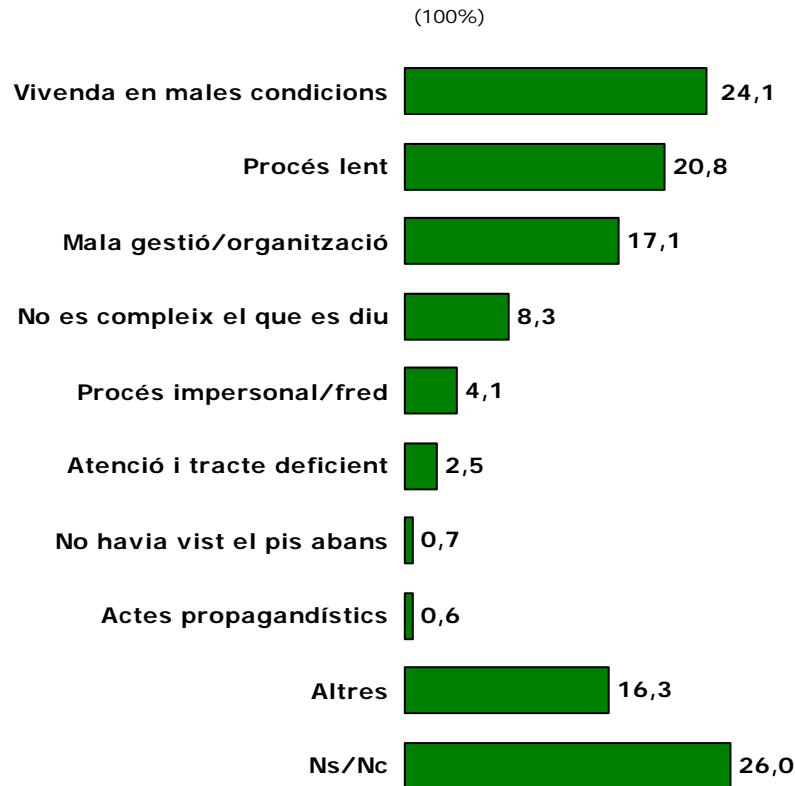
# PROCÈS LLIURAMENT D'HABITATGES

P.19

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

Resultats en % de casos

n: Satisfacció global inferior a 7= 68



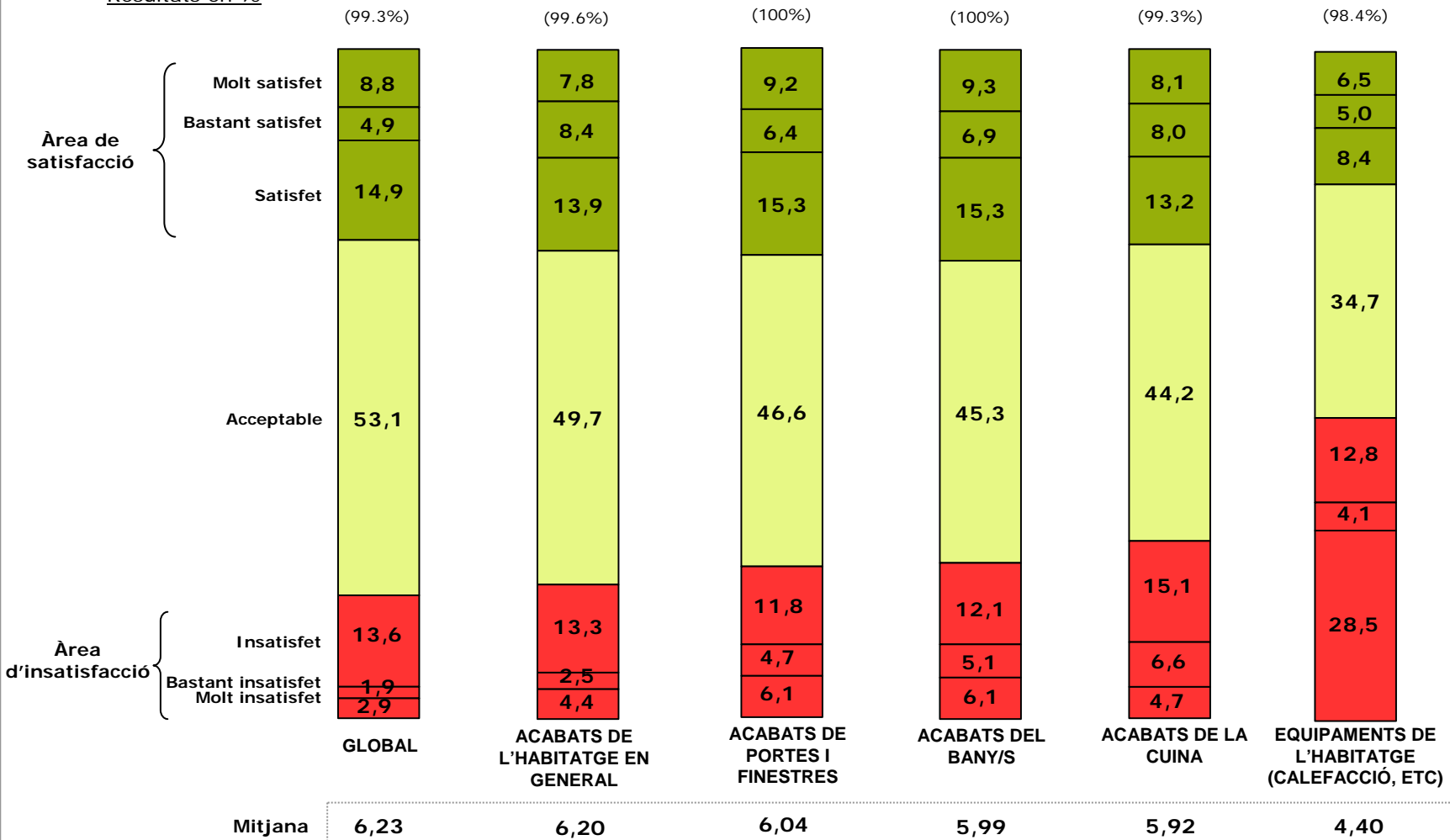
## ACABATS DE L'HABITATGE

# ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats=594

**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?

Resultats en %



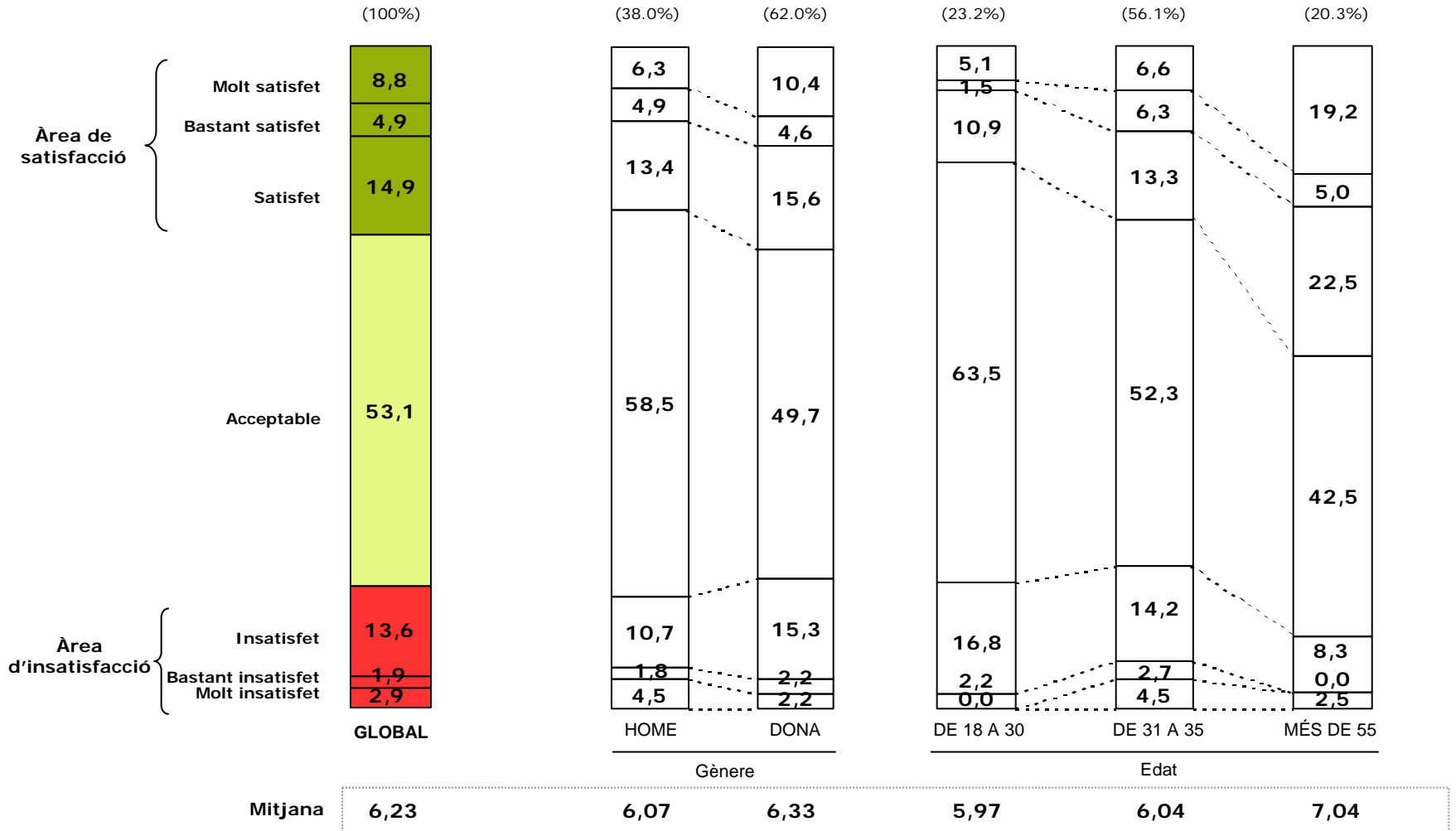
# ACABATS DE L'HABITATGE

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=590

Resultats en %





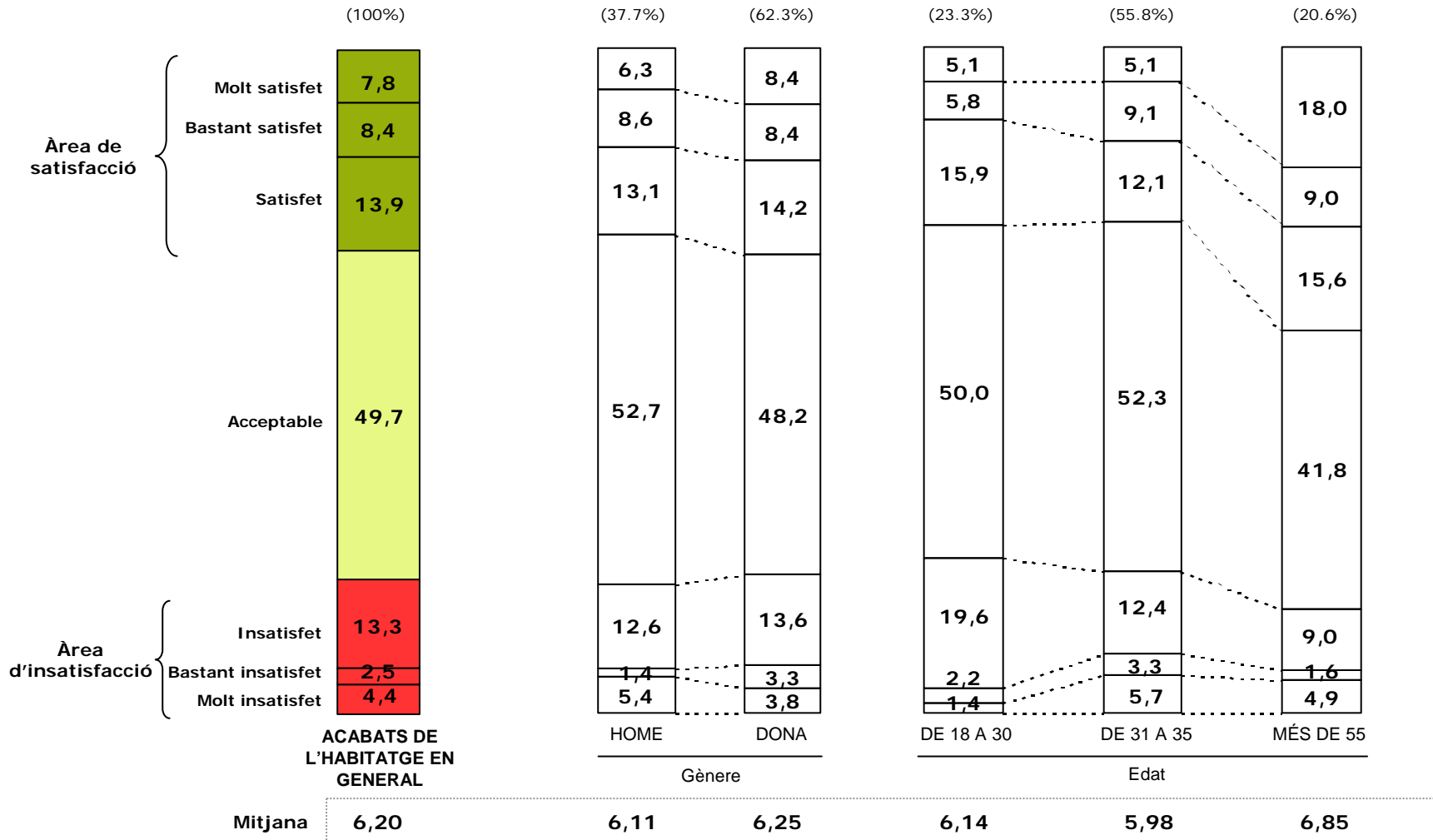
# ACABATS DE L'HABITATGE

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 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=592

Resultats en %



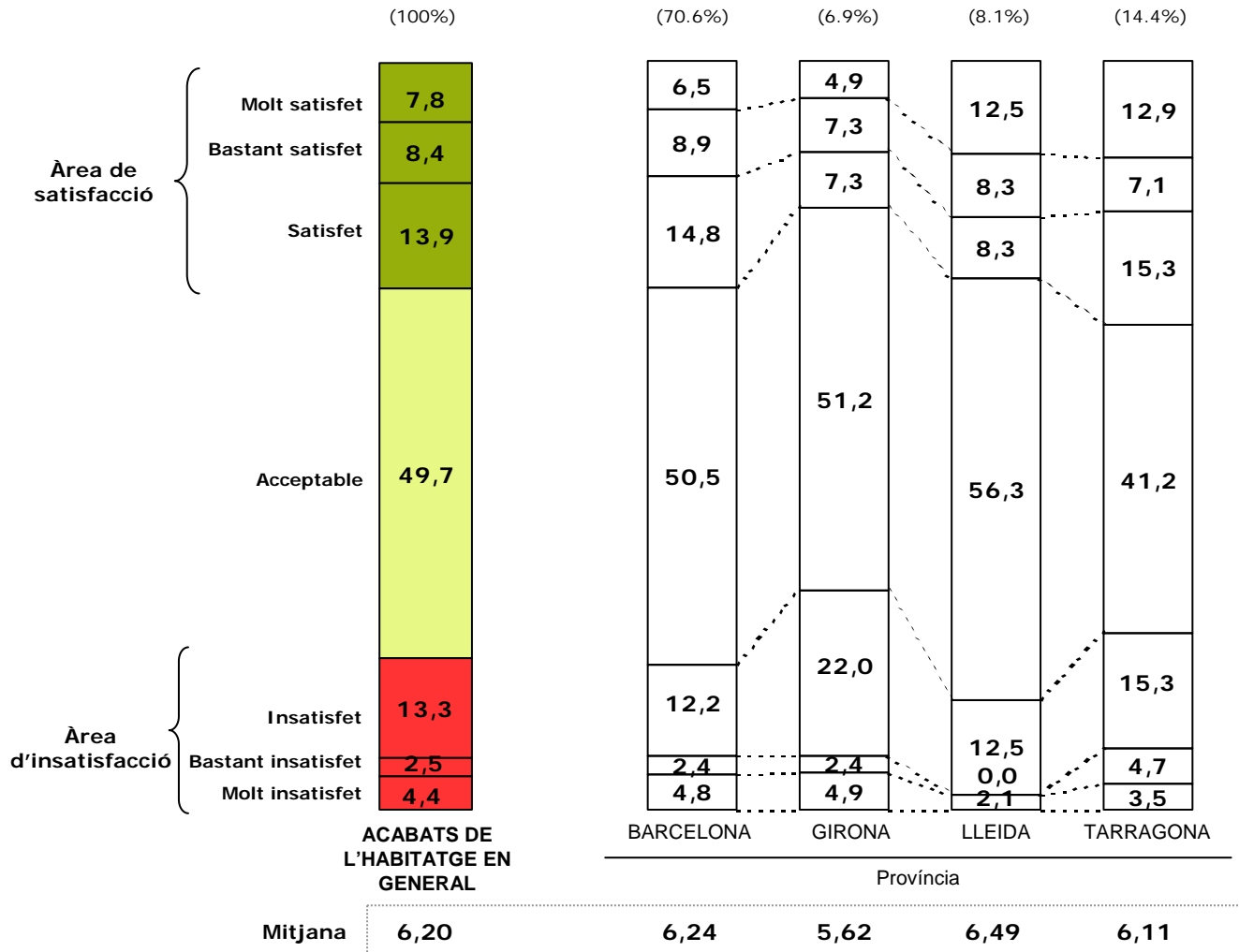
# ACABATS DE L'HABITATGE

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=592

Resultats en %



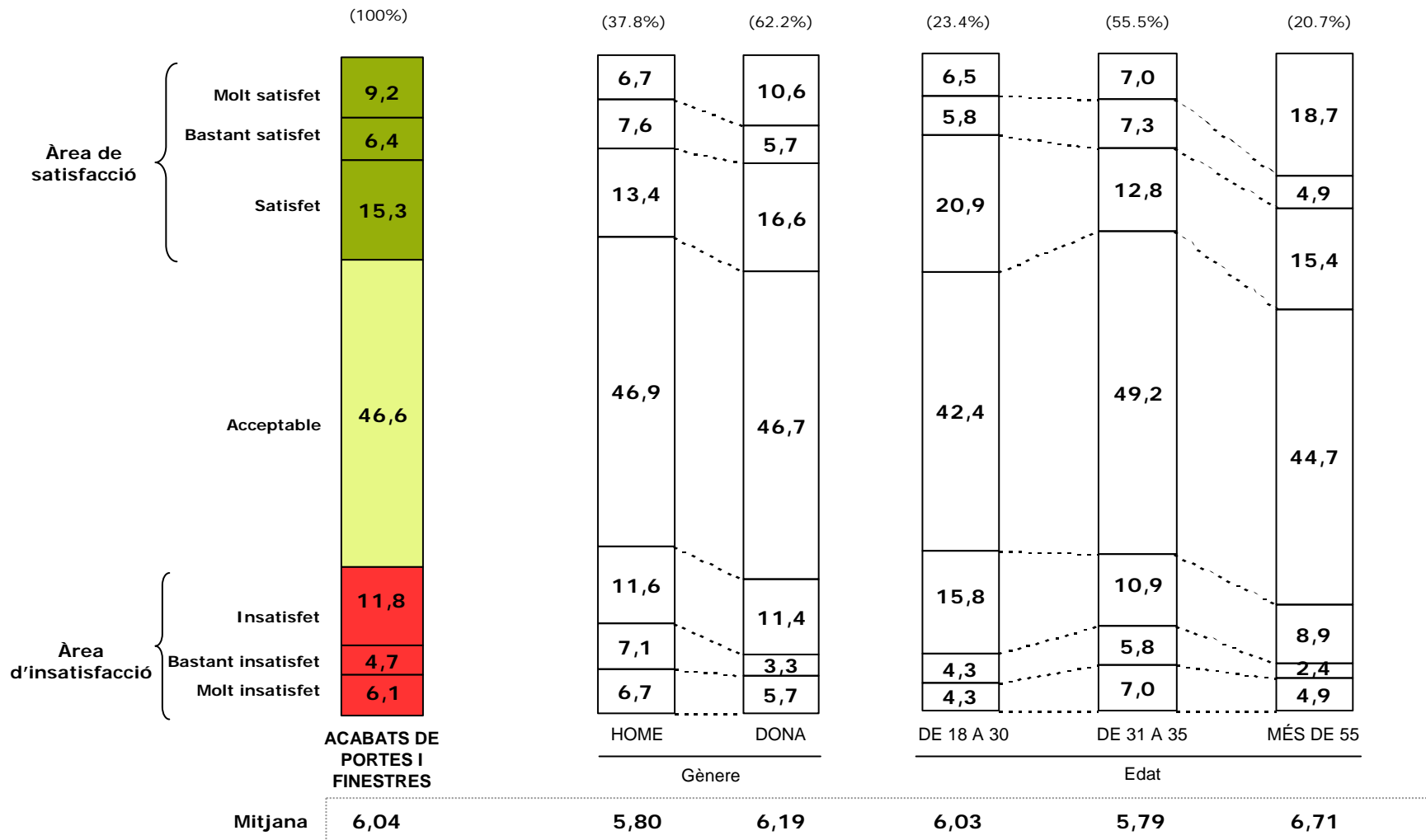
# ACABATS DE L'HABITATGE

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=594

Resultats en %





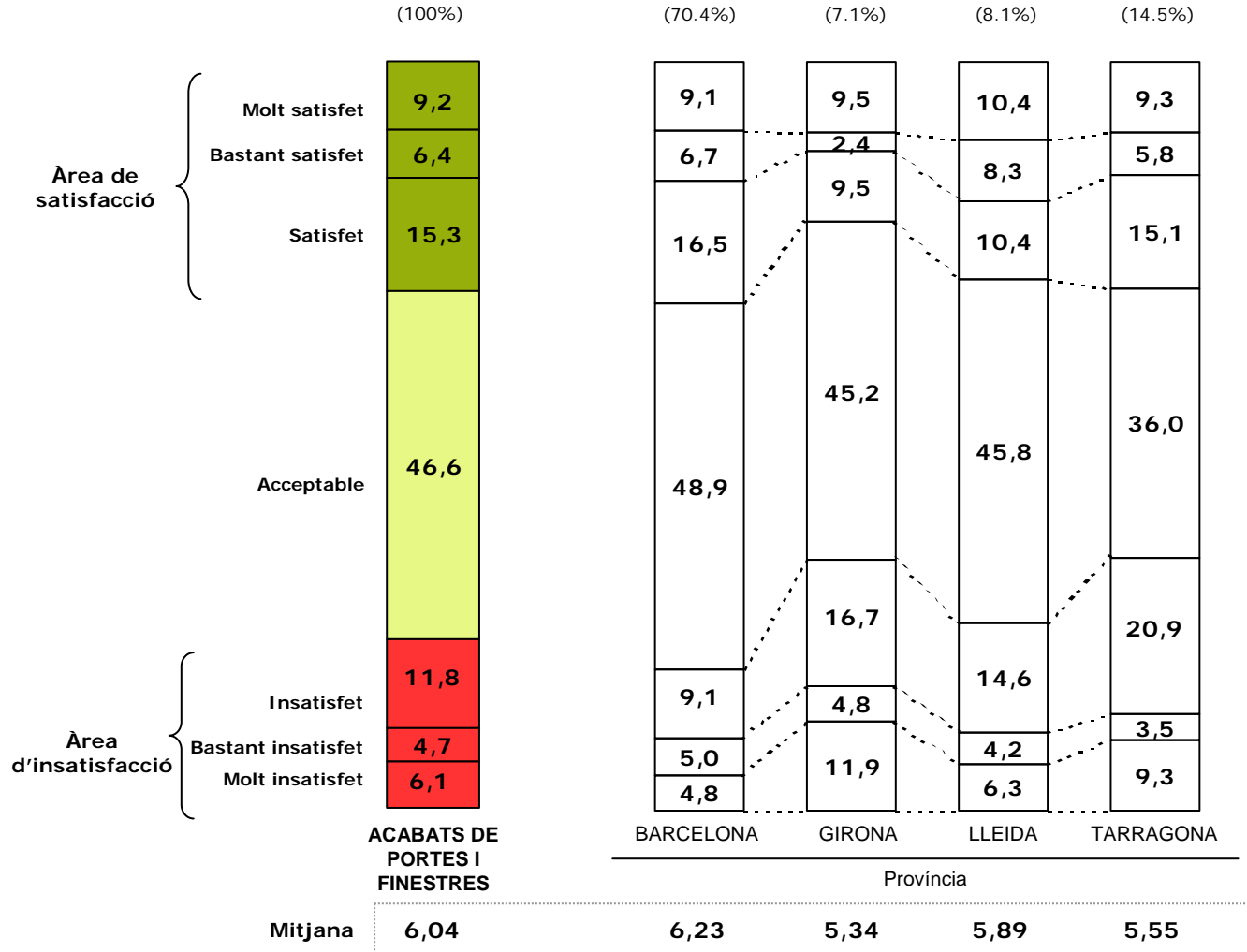
# ACABATS DE L'HABITATGE

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=594

Resultats en %



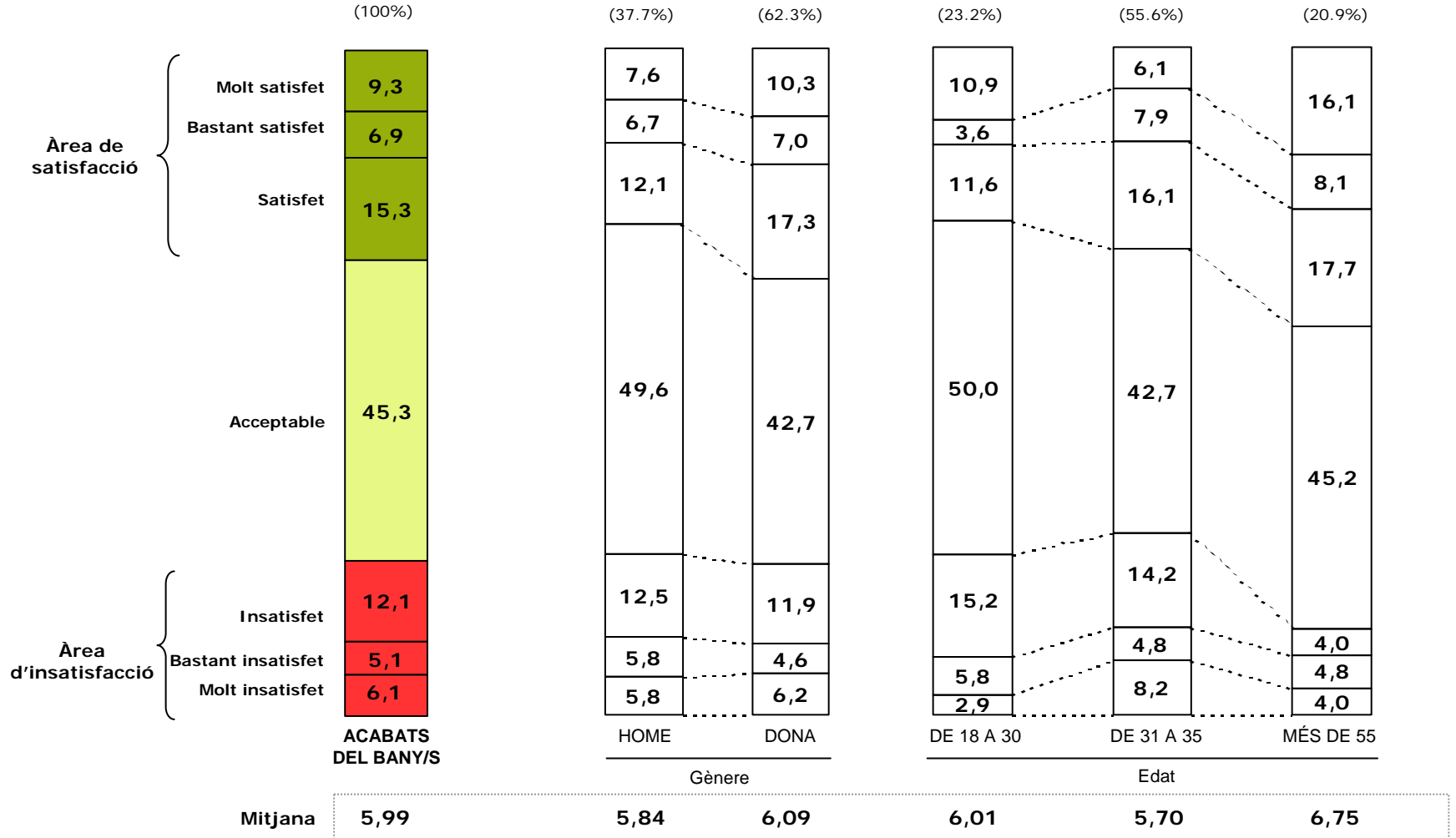
# ACABATS DE L'HABITATGE

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=594

Resultats en %

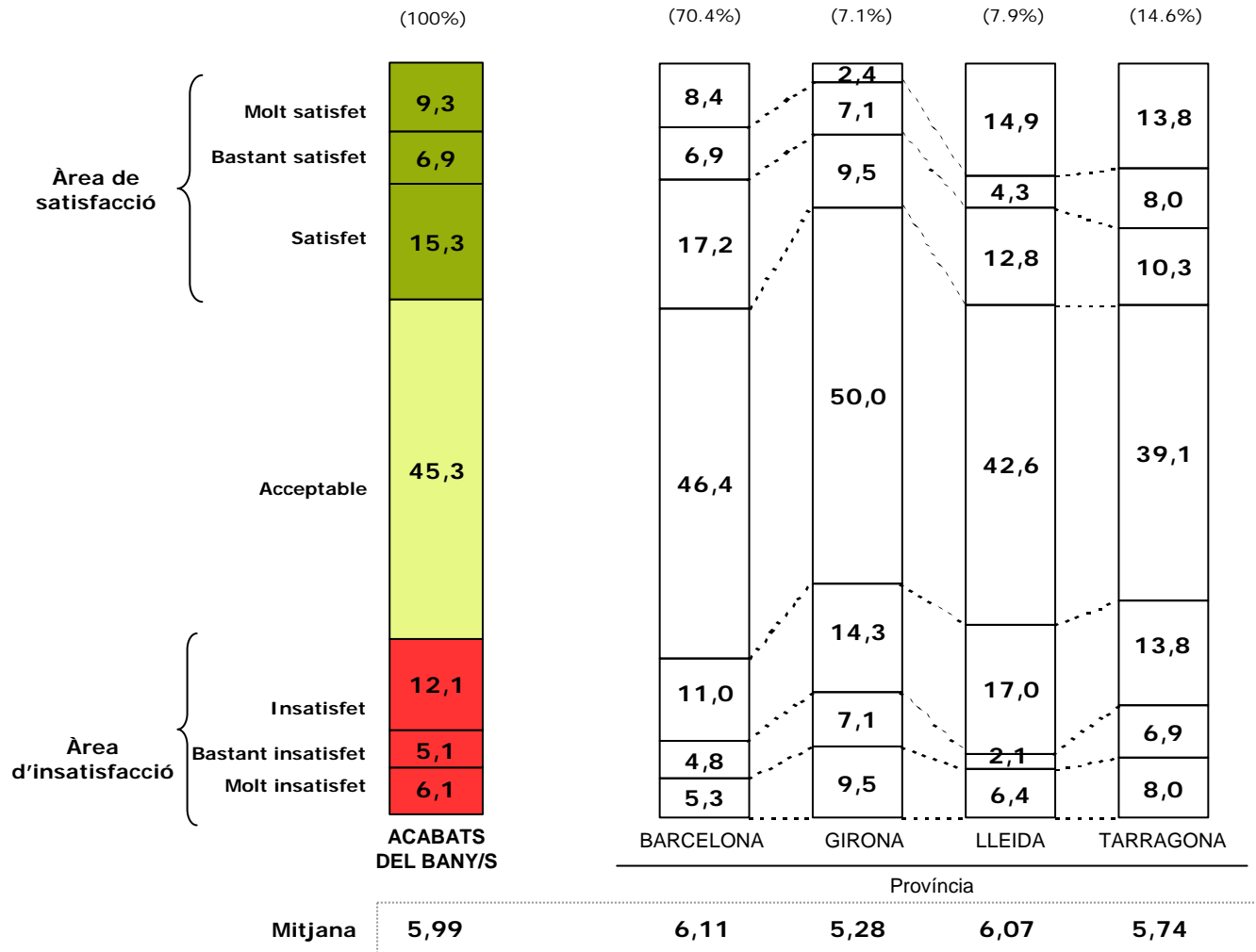


# ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats=594

**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?

Resultats en %



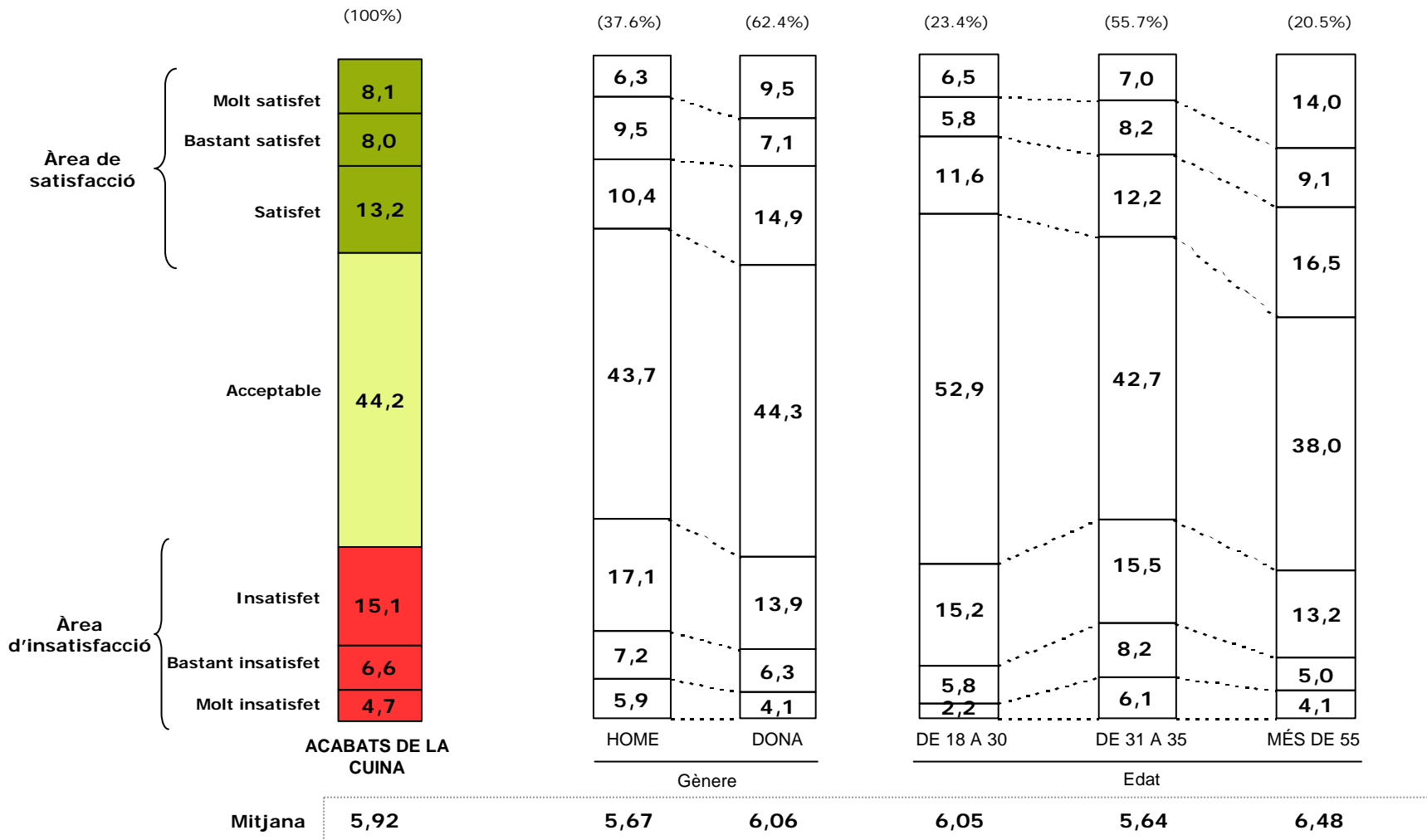
# ACABATS DE L'HABITATGE

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=590

Resultats en %

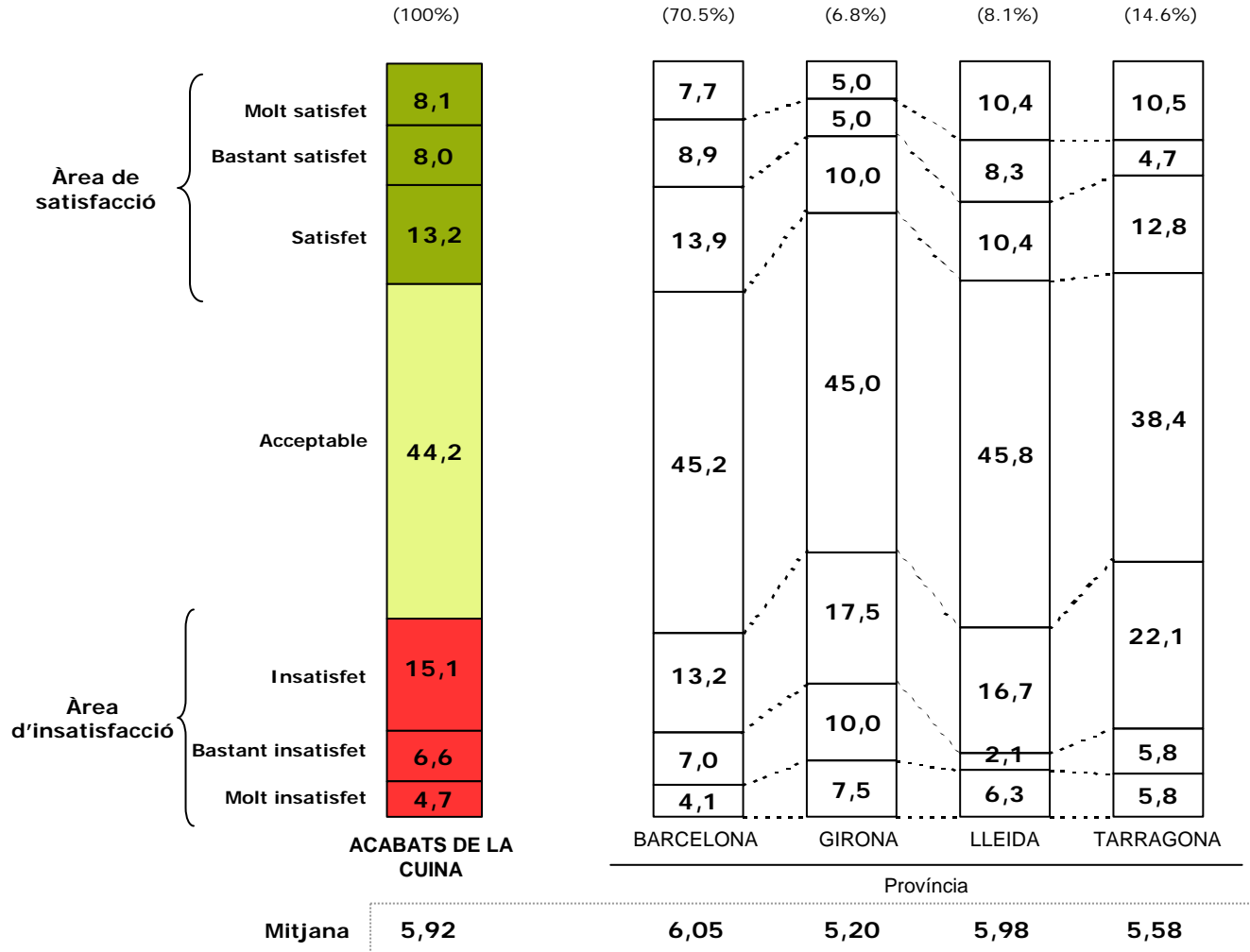


# ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats=590

**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?

Resultats en %

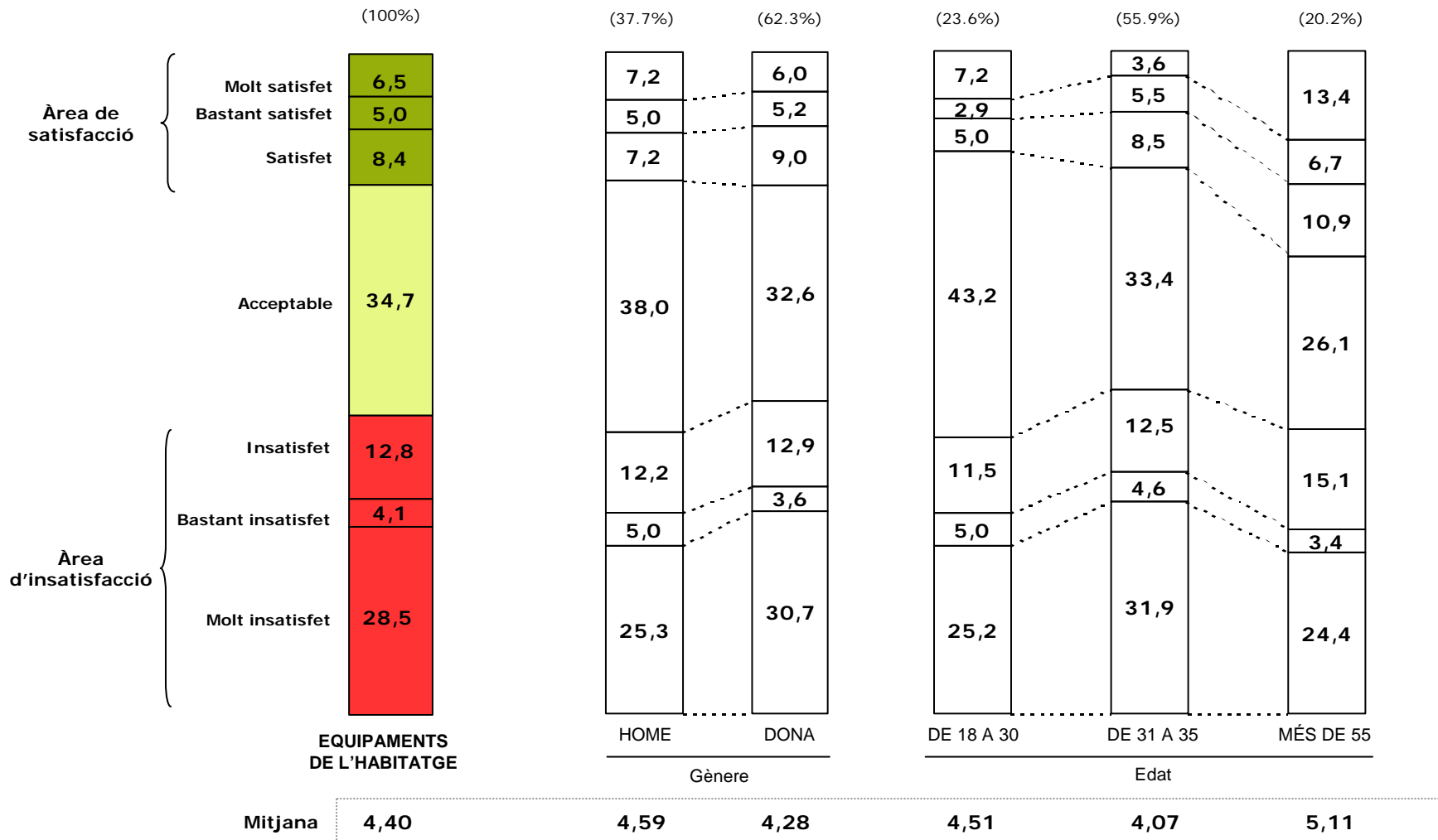


# ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats=585

**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?

Resultats en %

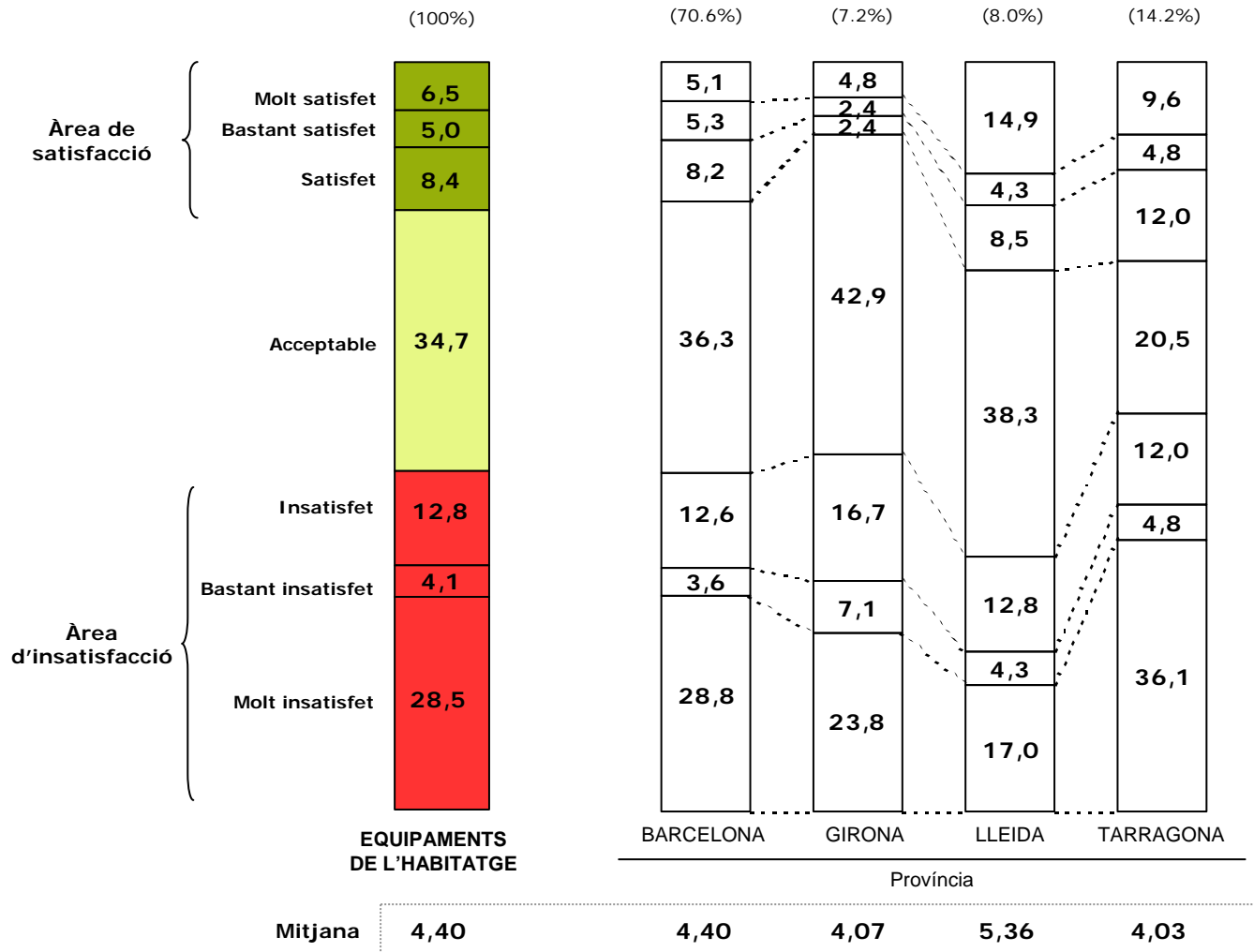


# ACABATS DE L'HABITATGE

**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=585

Resultats en %



## ACABATS DE L'HABITATGE

P.22

n: Satisfacció global inferior a 7=316

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

Resultats en % de casos





## RELACIÓ POST LLOGUER (GESTOR D'ACTIVITATS)

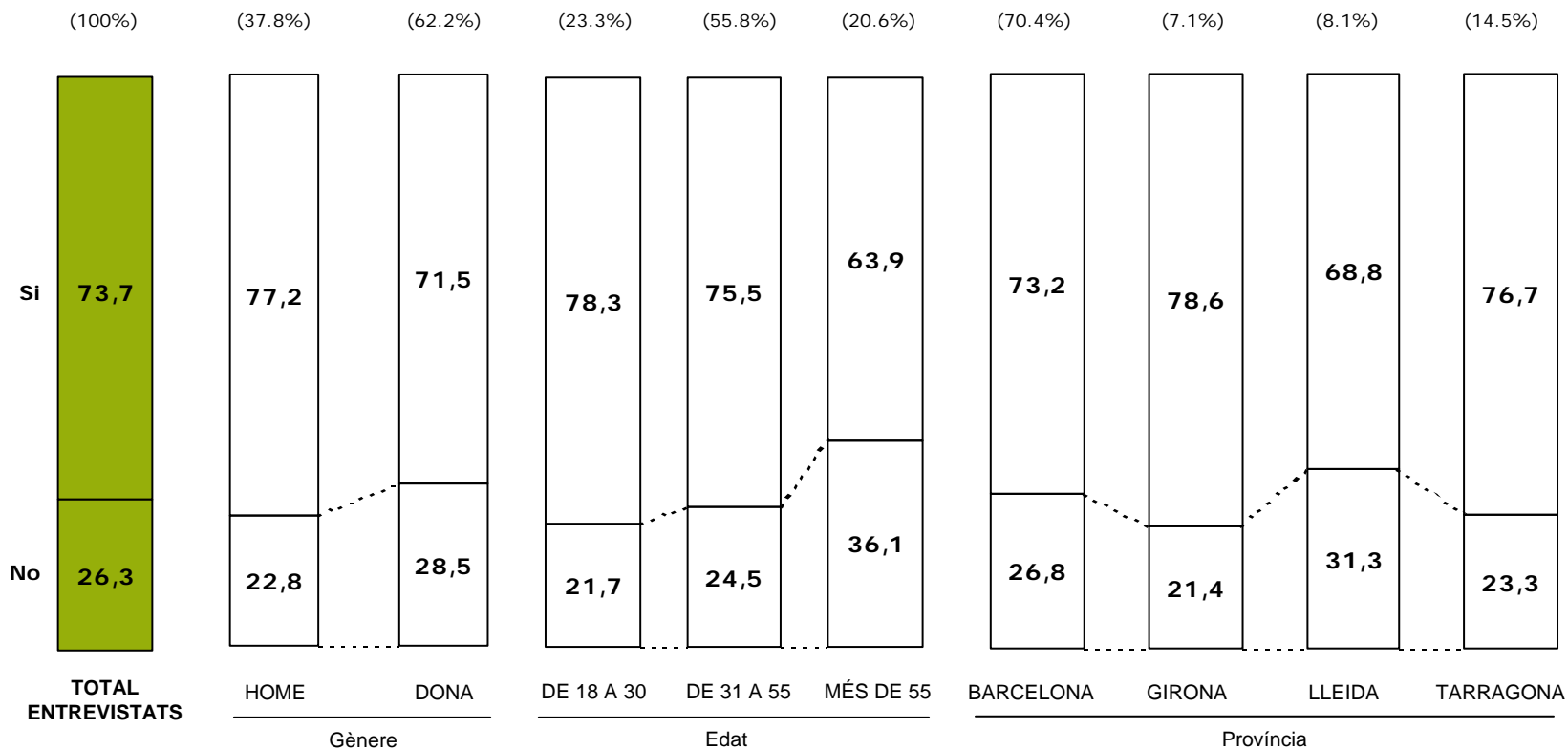
## RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.23

n: Entrevistats= 594

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

Resultats en %



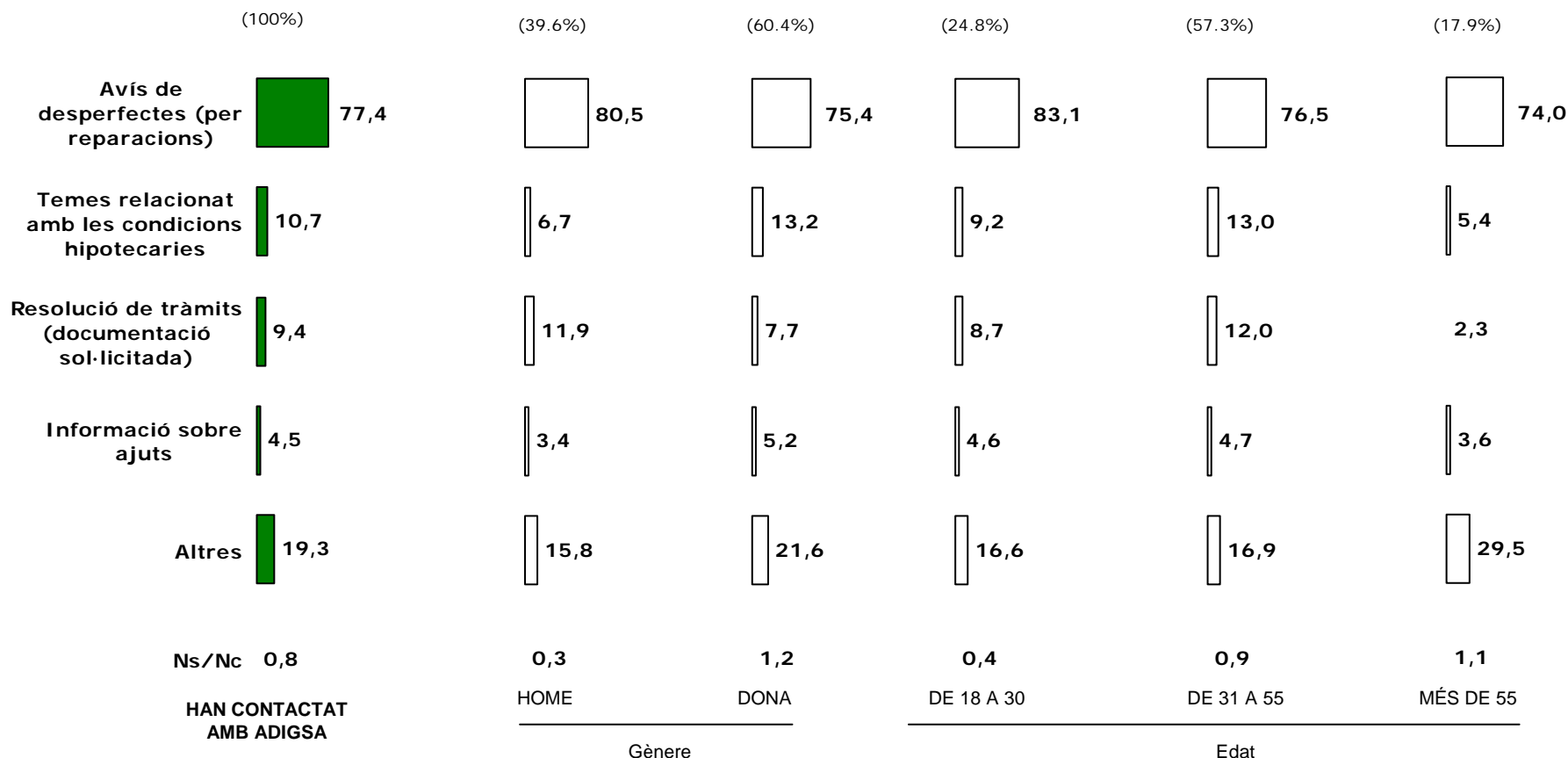
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.24

n: Han contactat amb ADIGSA  
des de l'entrega de claus= 438

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

Resultats en % de casos



**Altres:** Consultes sobre el contracte (24), Renovació del contracte (19), Sol·licitud d'obres (10), Problemes amb els veïns/ Consultes sobre la vivenda/comunitat (7), Canvi o renúncia de vivenda (6), Com a responsable de la comunitat (4), Incidència en subministraments (3), Sol·licitar una vivenda/pàrking (1), No especifica (1).

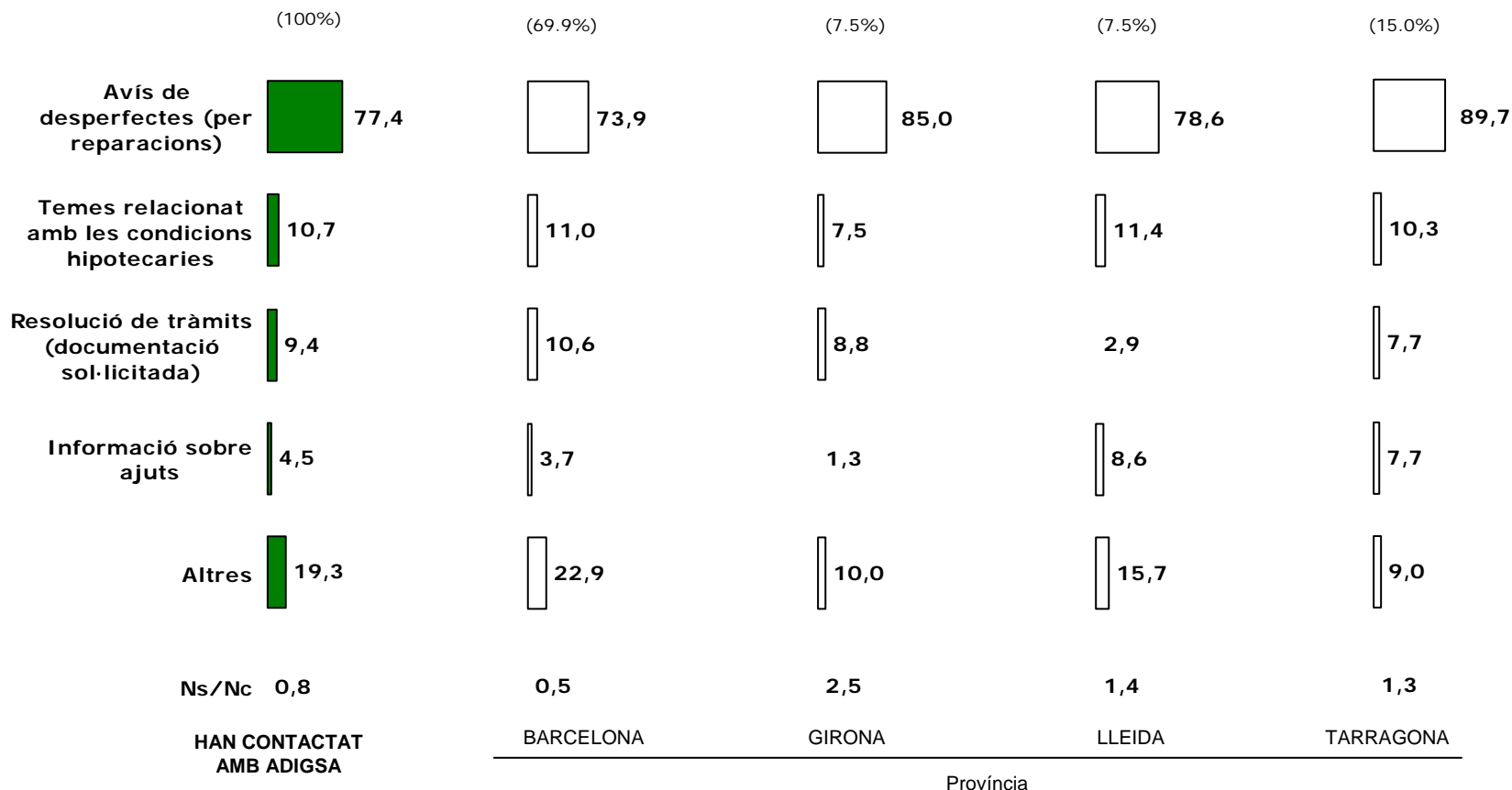
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.24

n: Han contactat amb ADIGSA  
des de l'entrega de claus= 438

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

Resultats en % de casos



**Altres:** Consultes sobre el contracte (24), Renovació del contracte (19), Sol·licitud d'obres (10), Problemes amb els veïns/ Consultes sobre la vivenda/comunitat (7), Canvi o renúncia de vivenda (6), Com a responsable de la comunitat (4), Incidència en subministraments (3), Sol·licitar una vivenda/pàrking (1), No especifica (1).

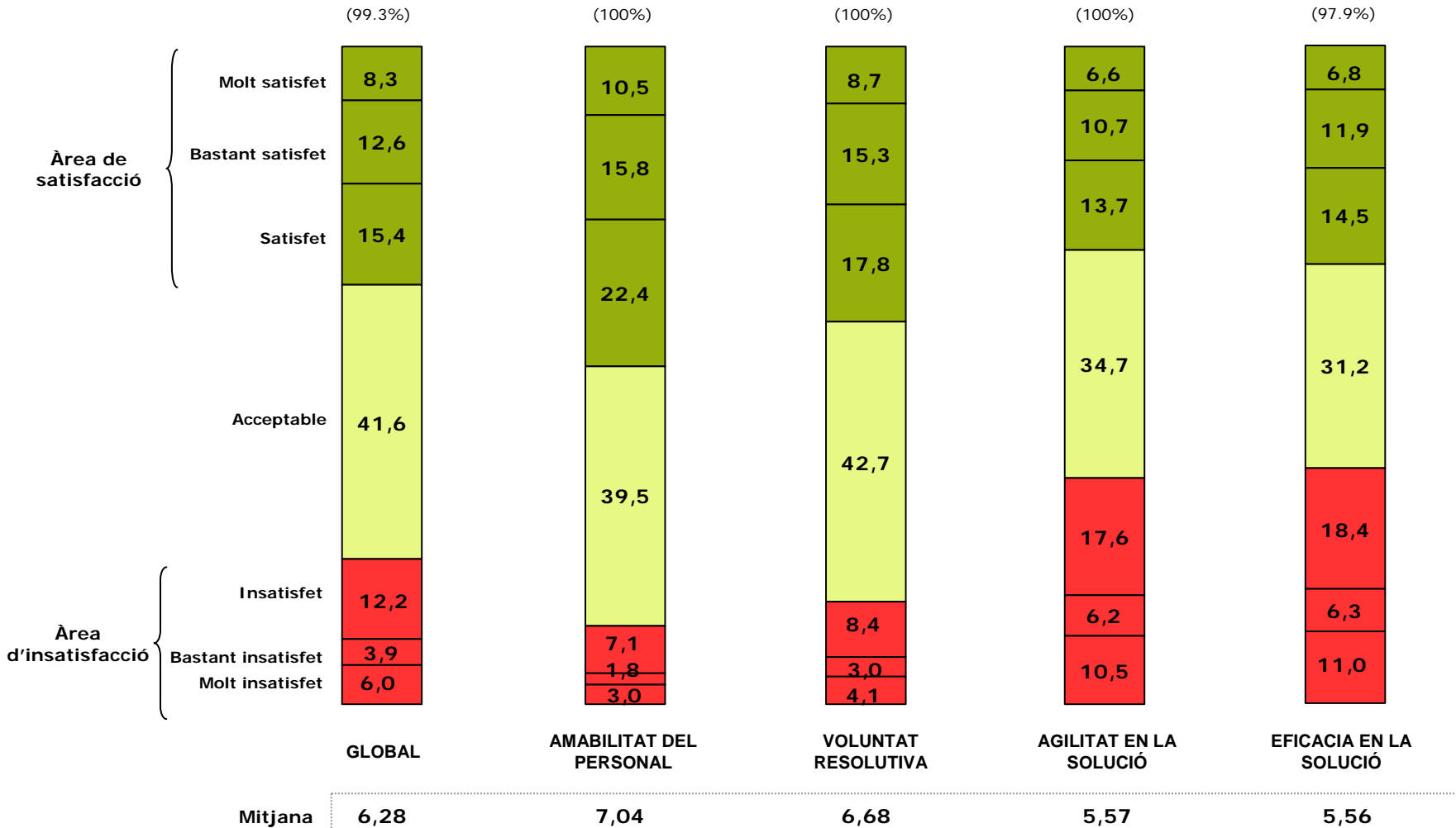
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

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

n: Entrevistats=438

Resultats en %



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

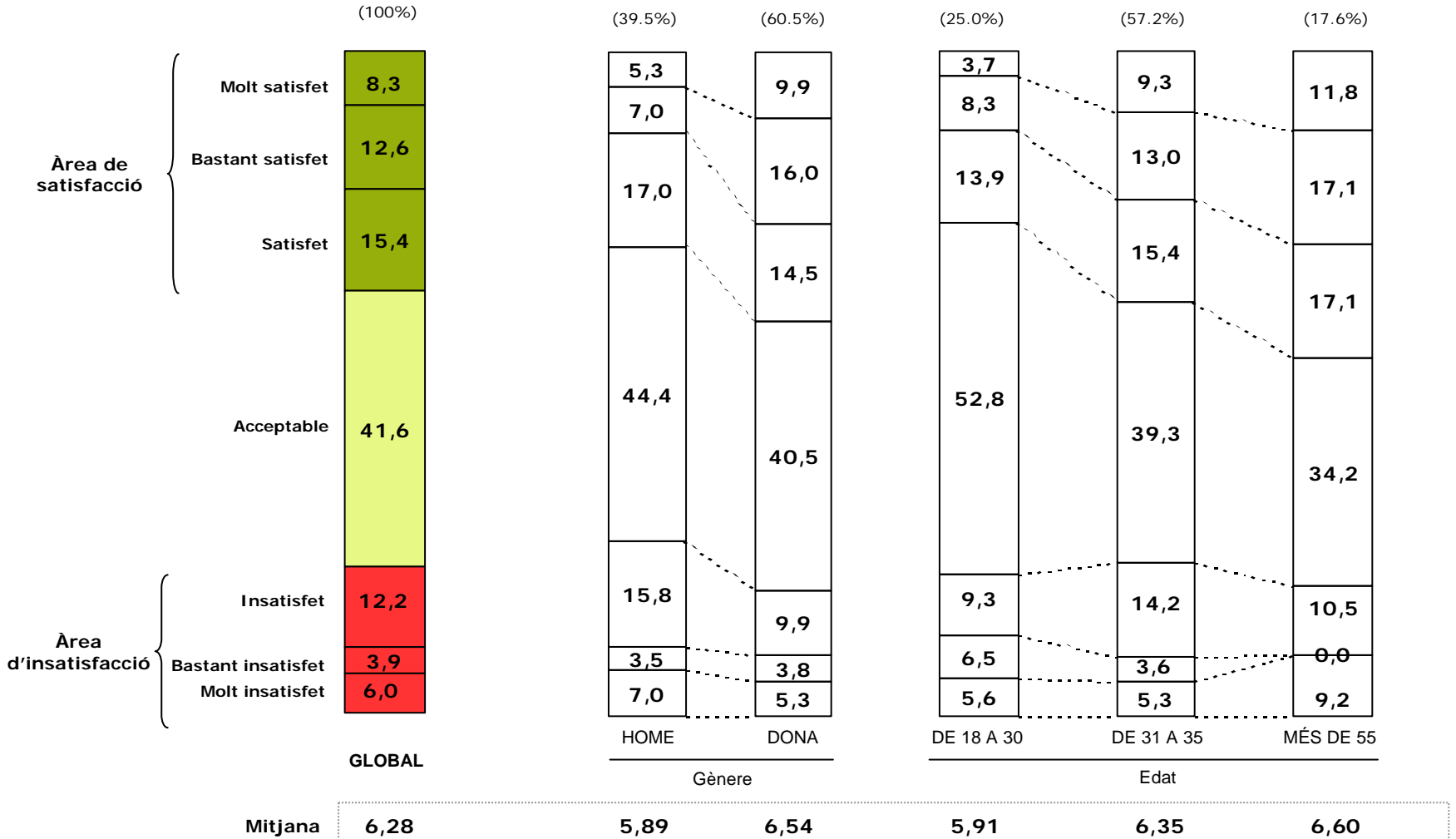
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

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

n: Entrevistats=435

Resultats en %



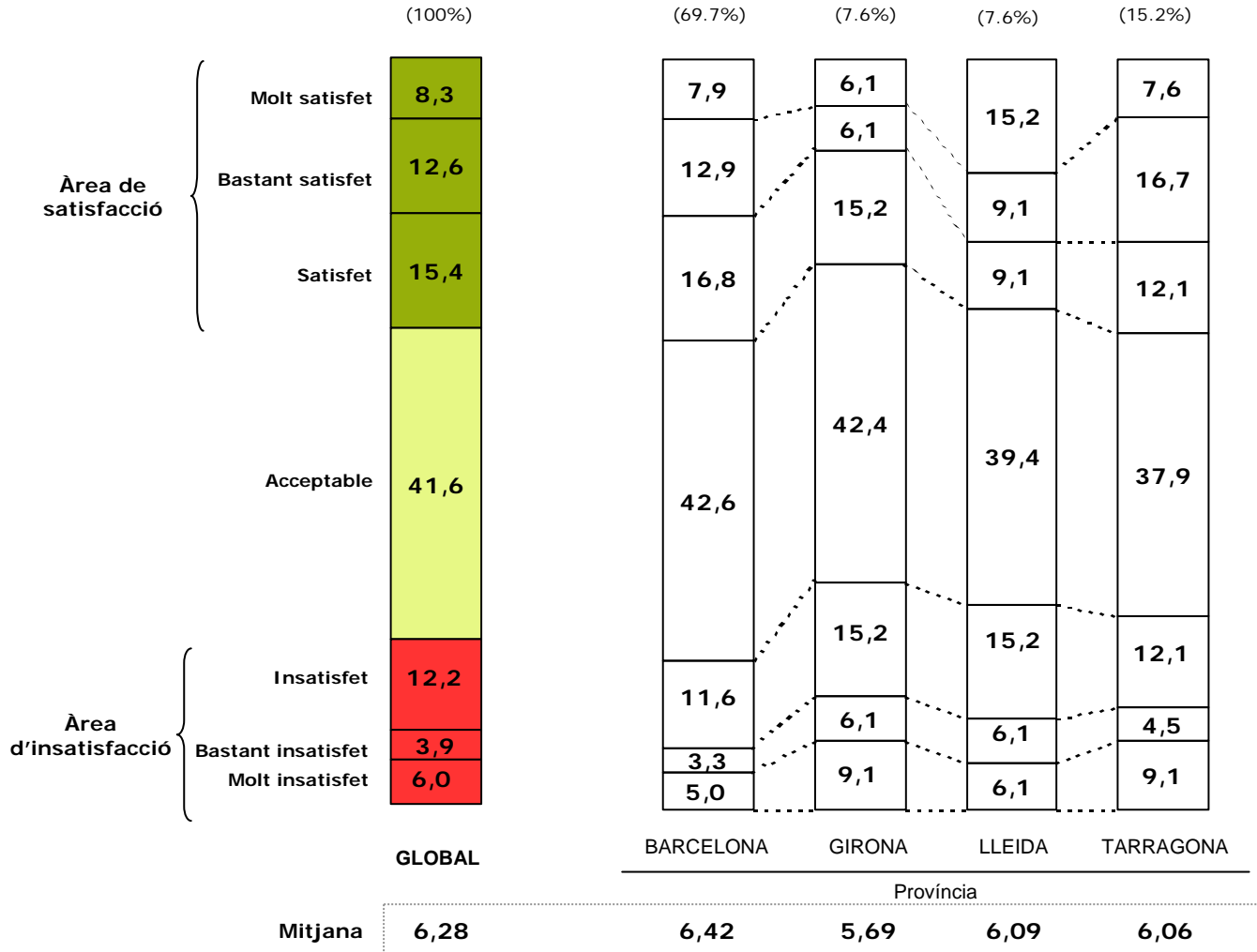
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

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

n: Entrevistats=435

Resultats en %

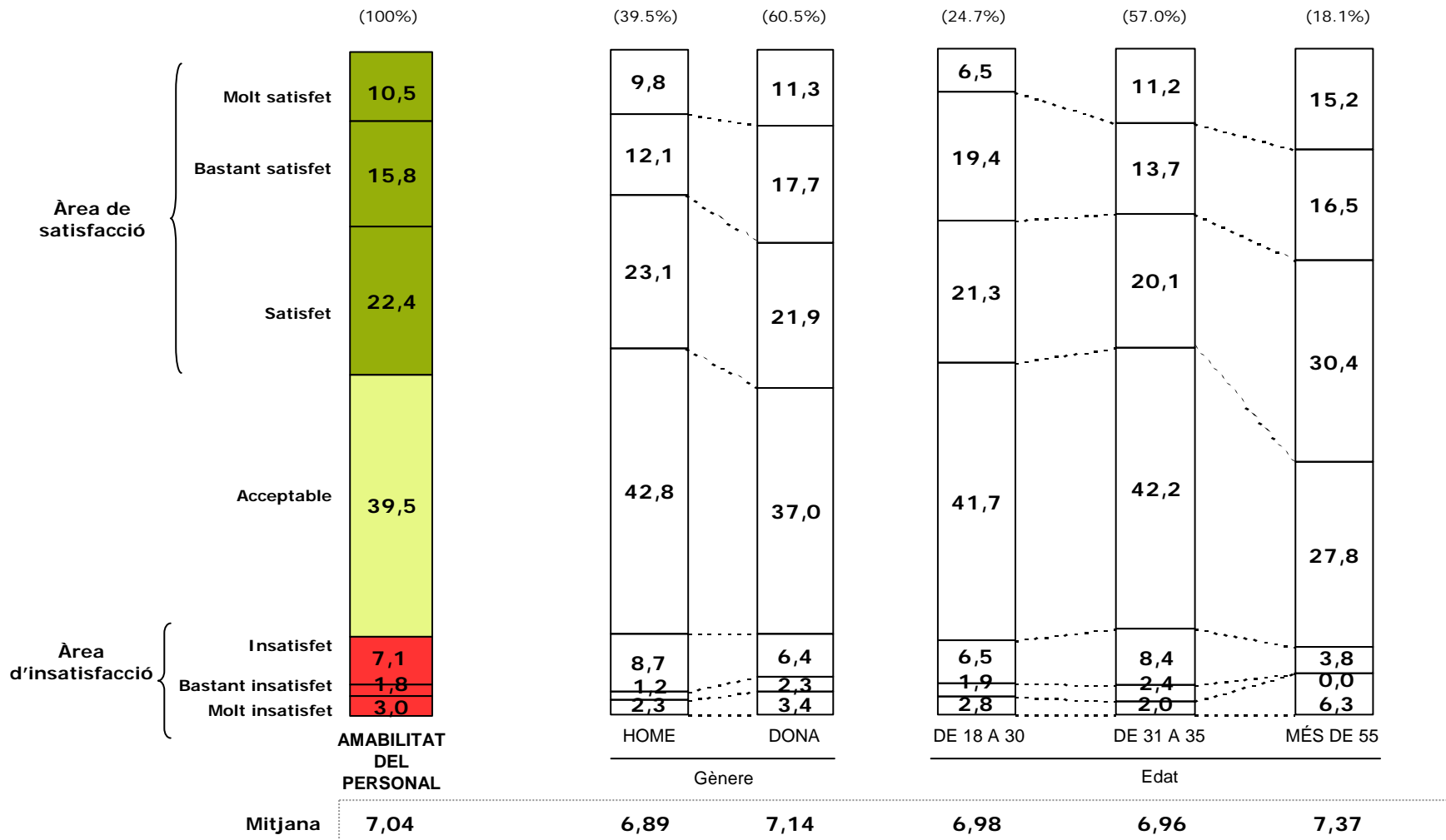


# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

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

n: Entrevistats=438

Resultats en %





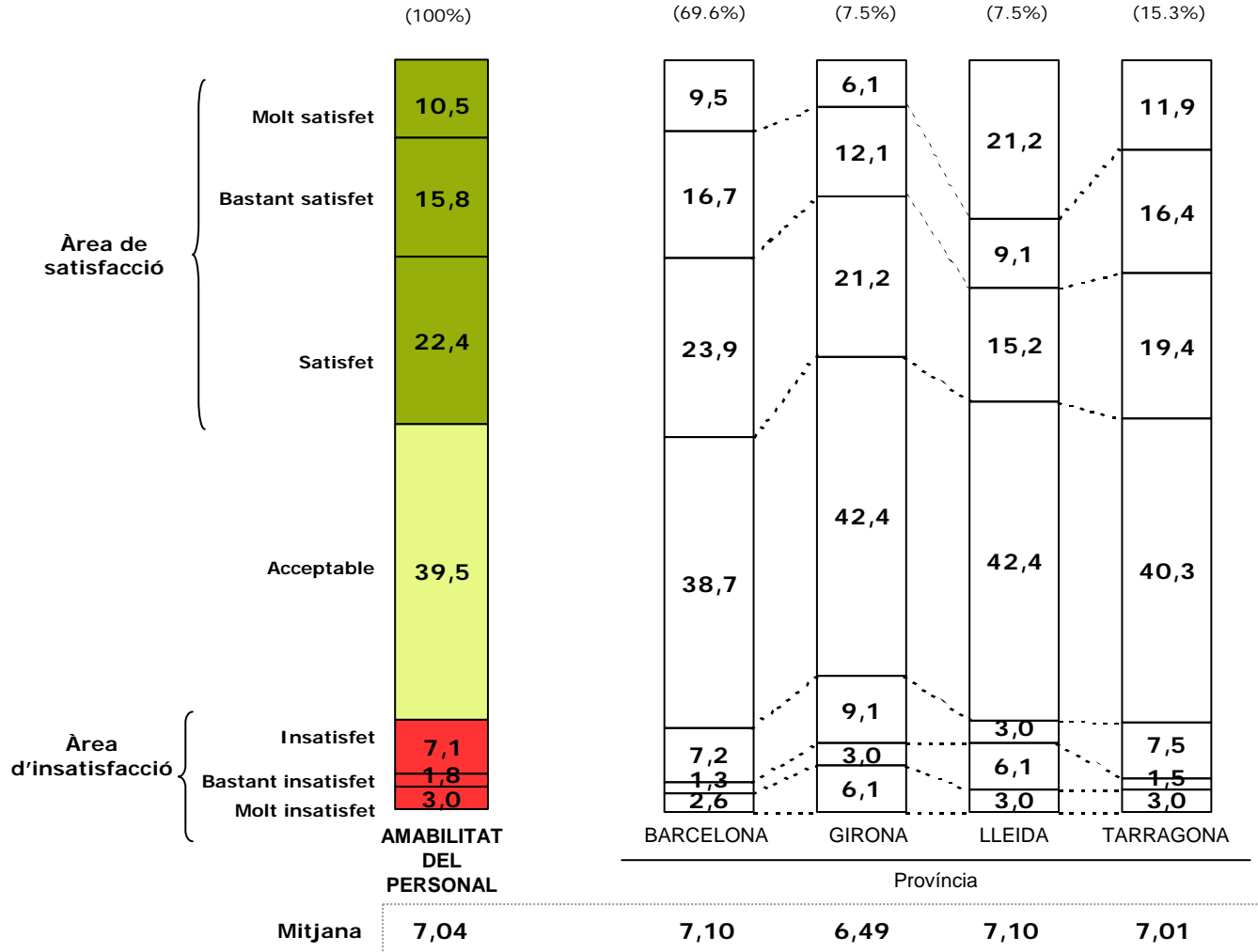
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

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

n: Entrevistats=438

Resultats en %

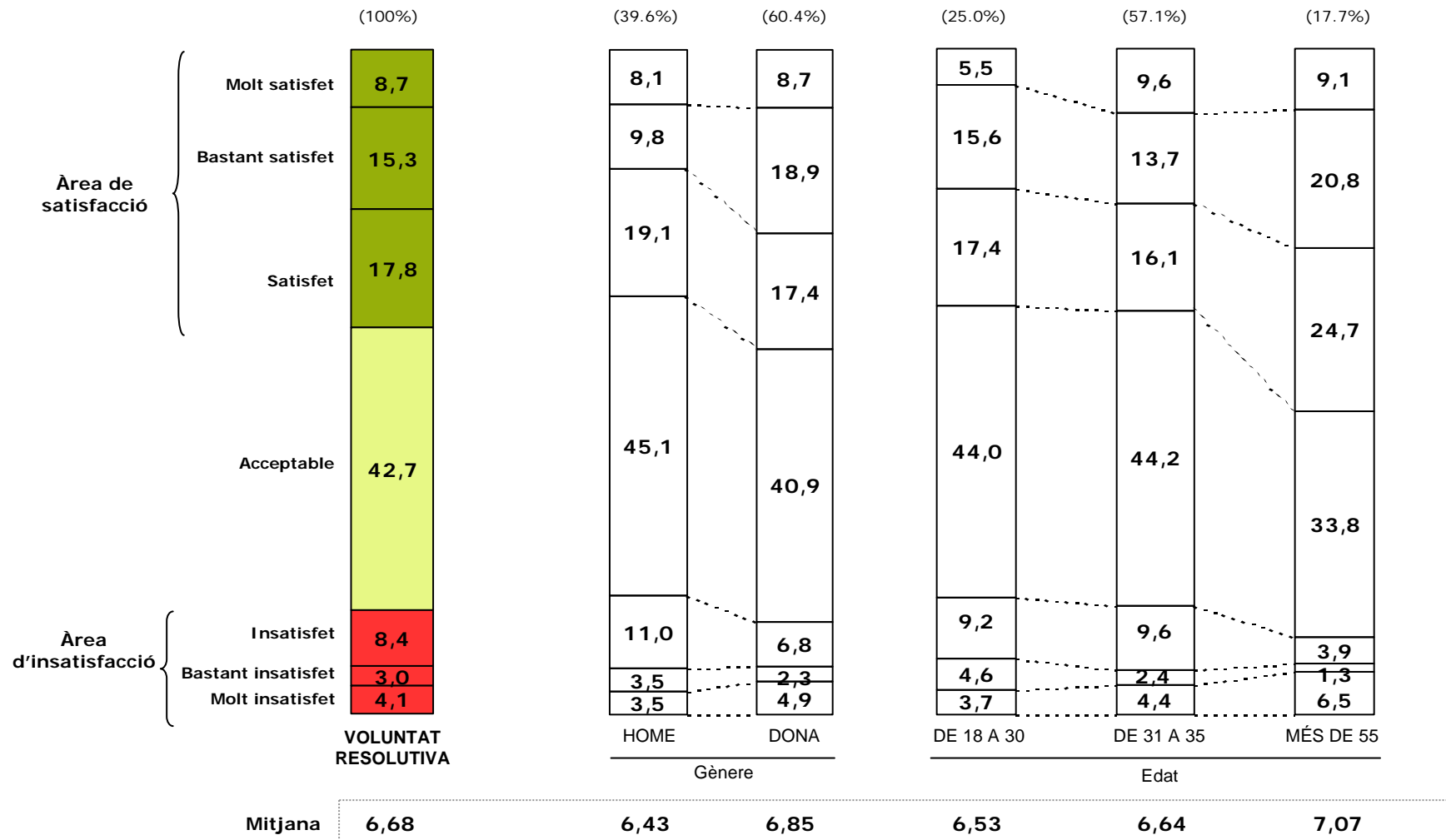


# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

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

n: Entrevistats=438

Resultats en %



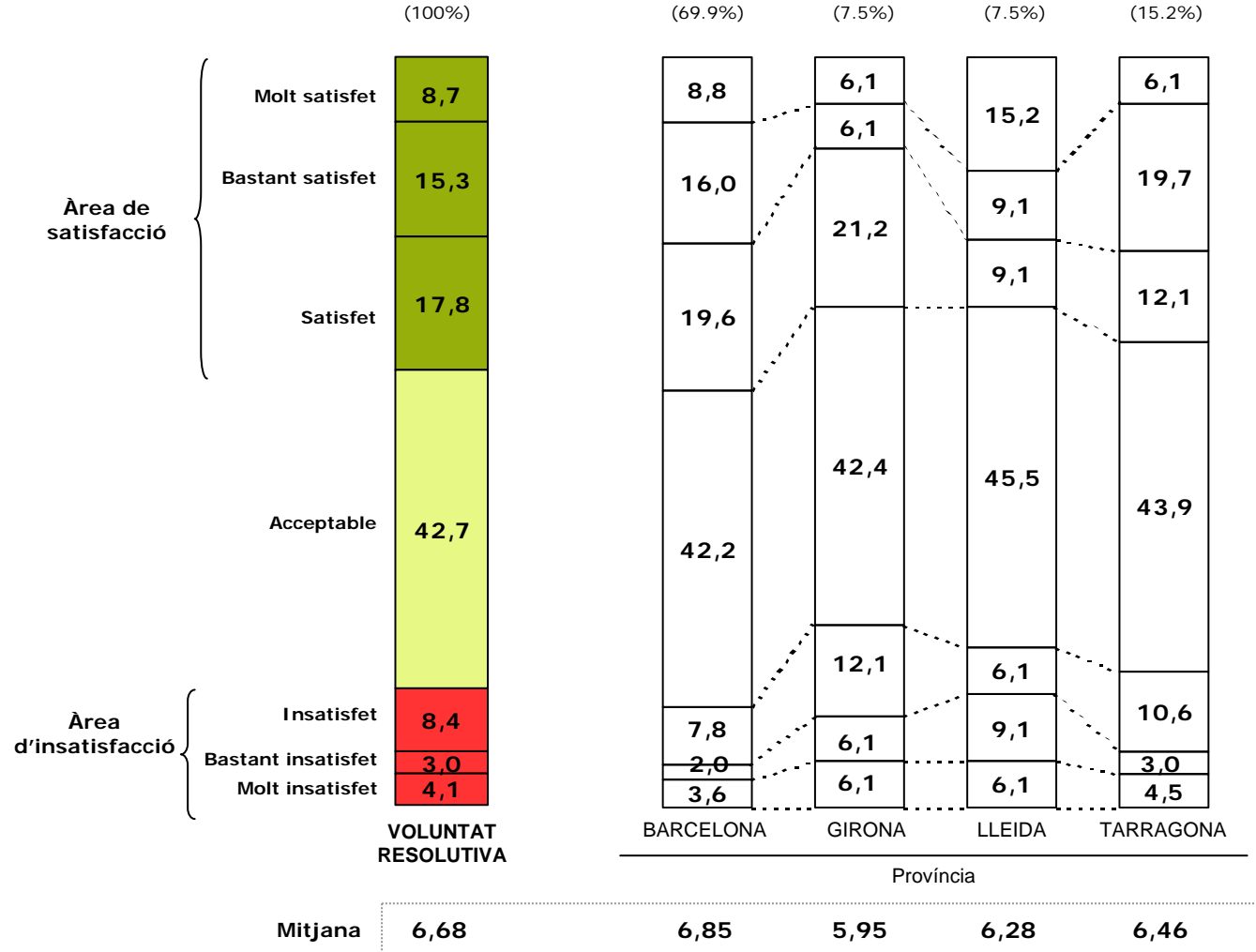
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

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

n: Entrevistats=438

Resultats en %



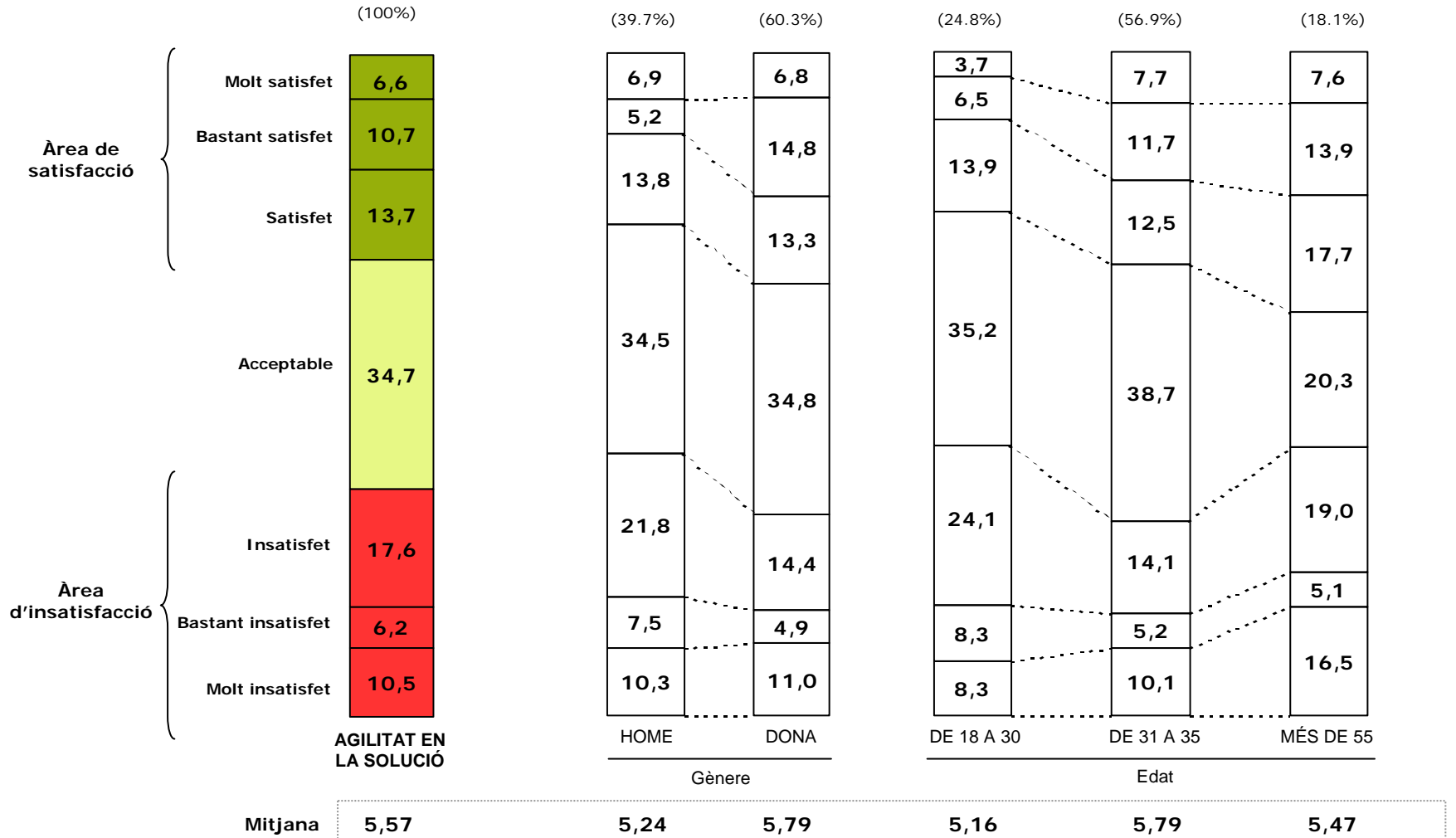
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

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

n: Entrevistats=438

Resultats en %

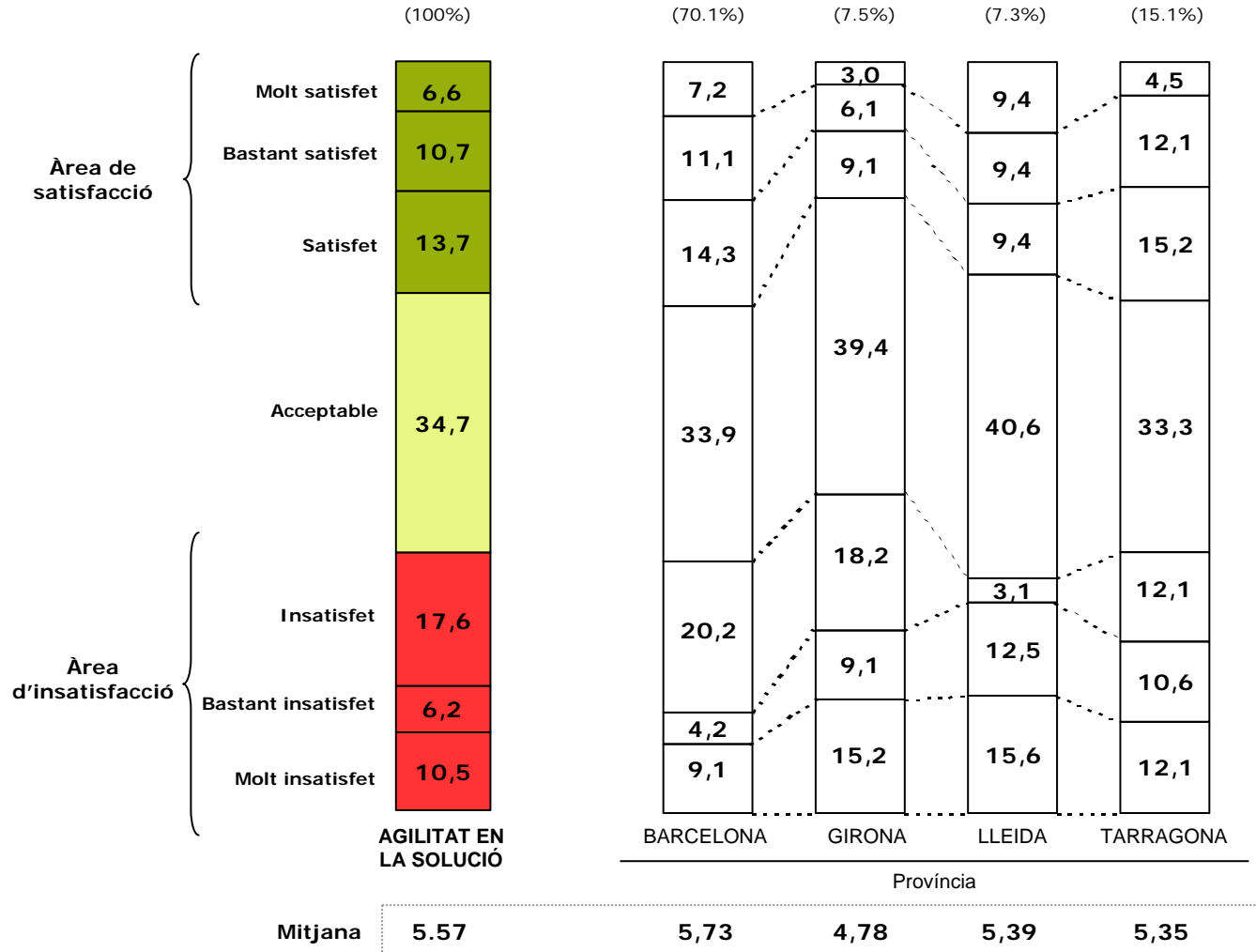


# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

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

n: Entrevistats=438

Resultats en %



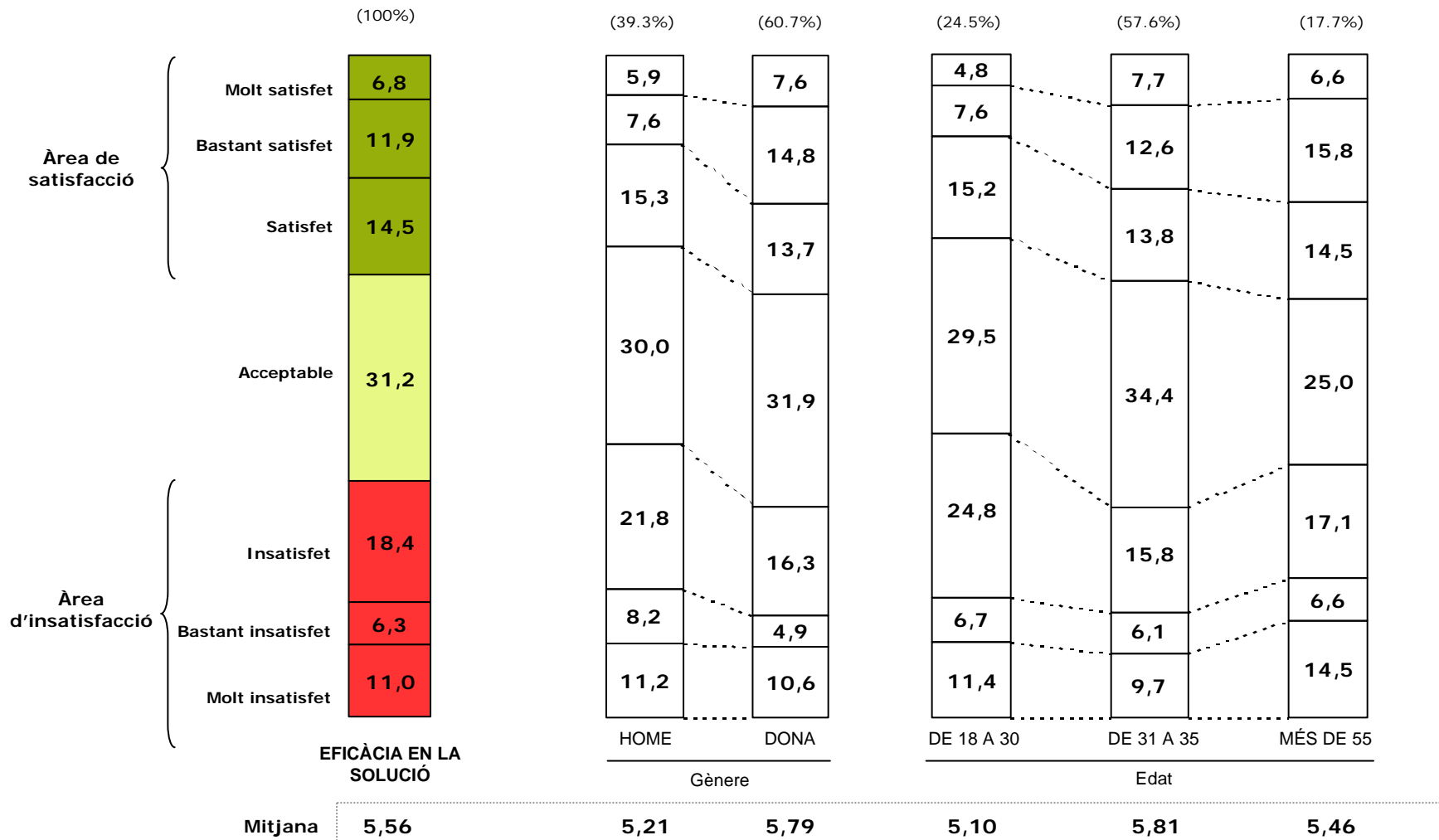
# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

P.25

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

n: Entrevistats=429

Resultats en %

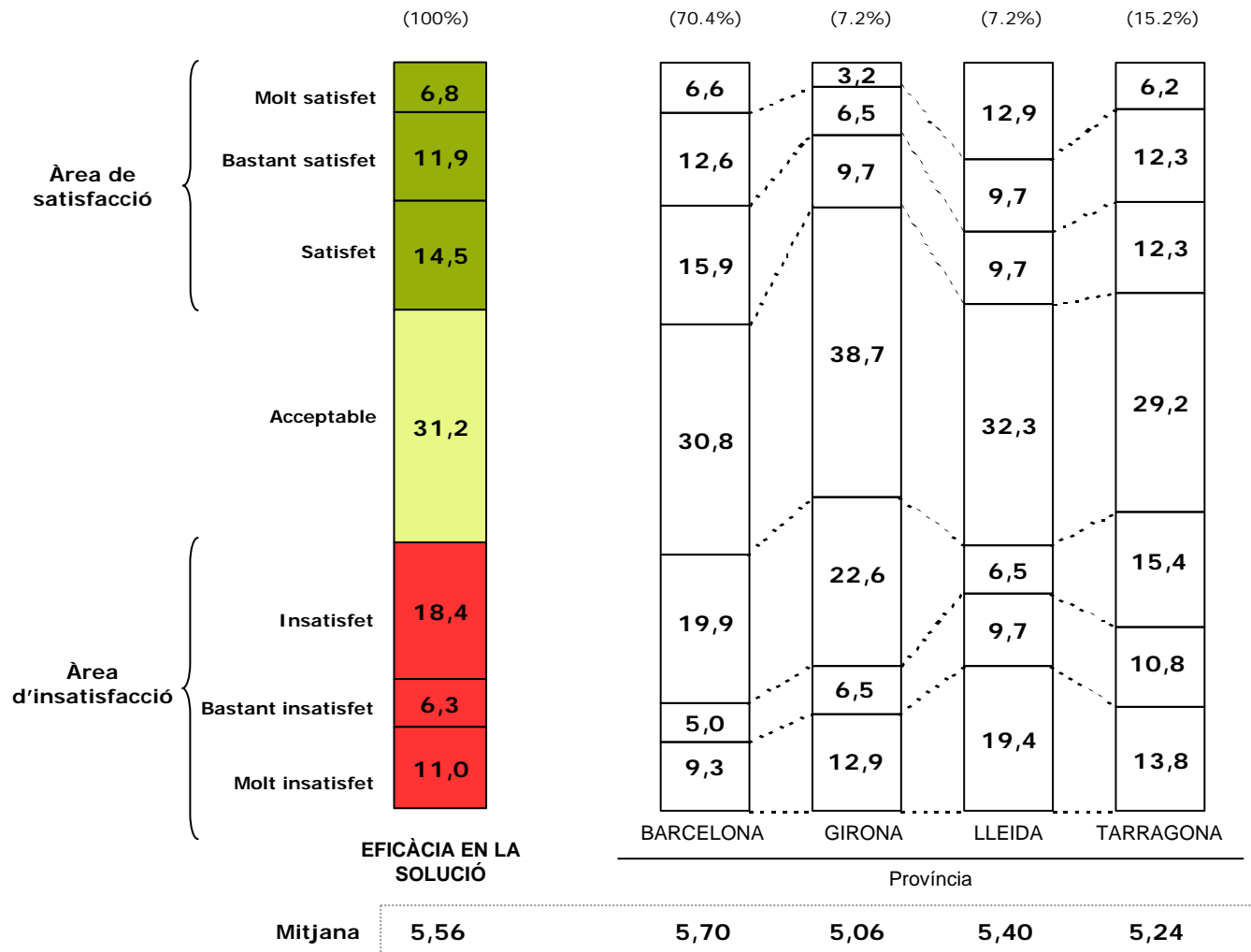


# RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

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

n: Entrevistats=429

Resultats en %

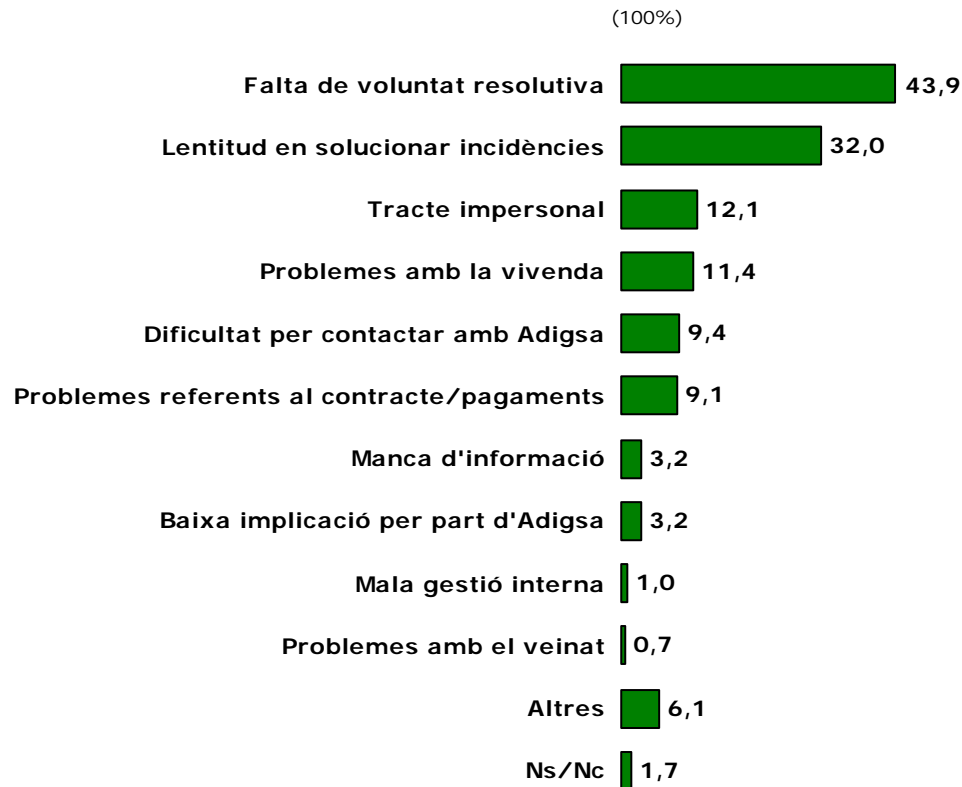


## RELACIÓ POST LLOGUER (GESTIÓ D'ACTIVITATS)

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=188





## DISPOSICIÓ D'AJUTS

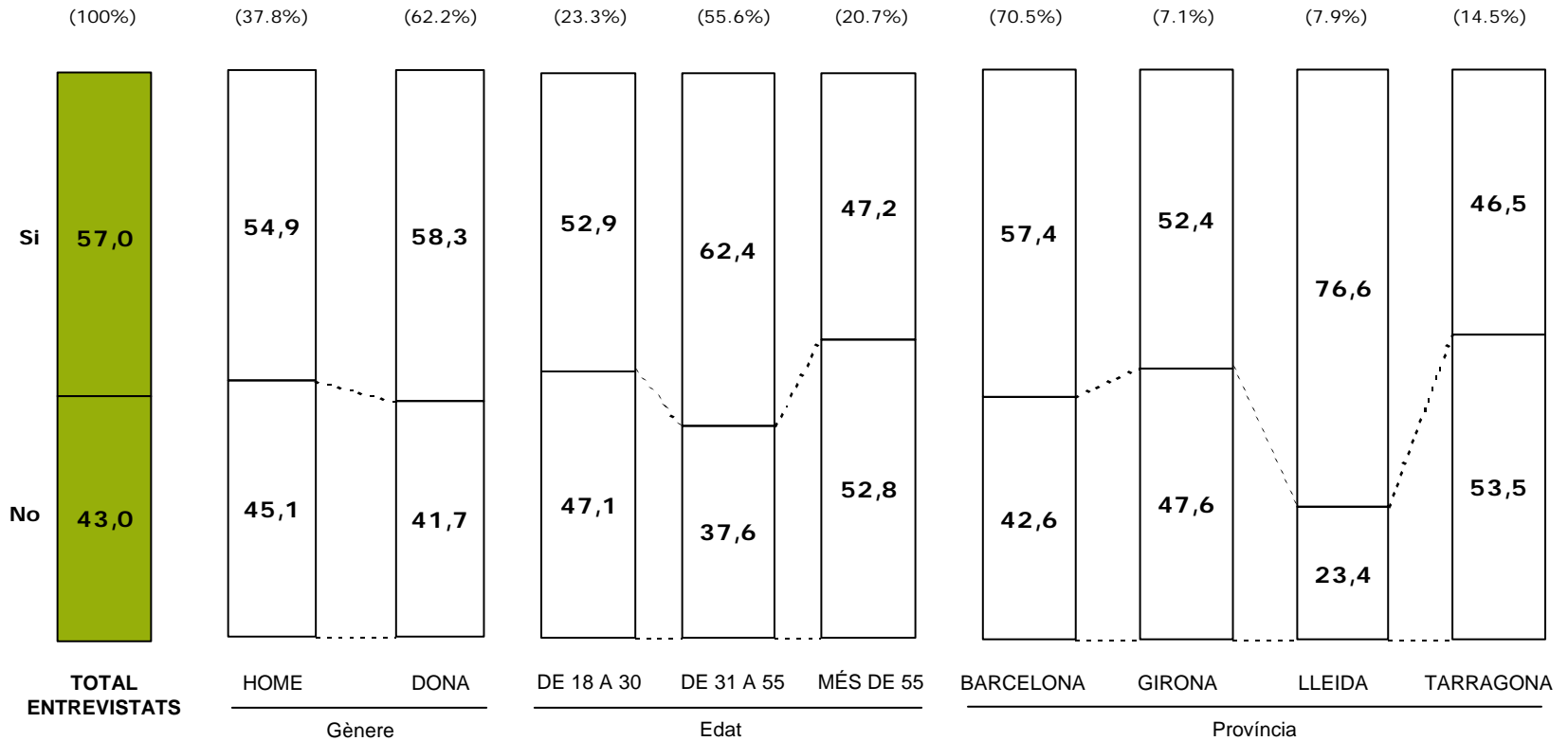
## DISPOSICIÓ D'AJUTS

P.28

n: Entrevistats= 594

## HA REBUT ALGUNA CARTA SOBRE AJUDES AL LLOGUER PER PART D'ADIGSA?

Resultats en %



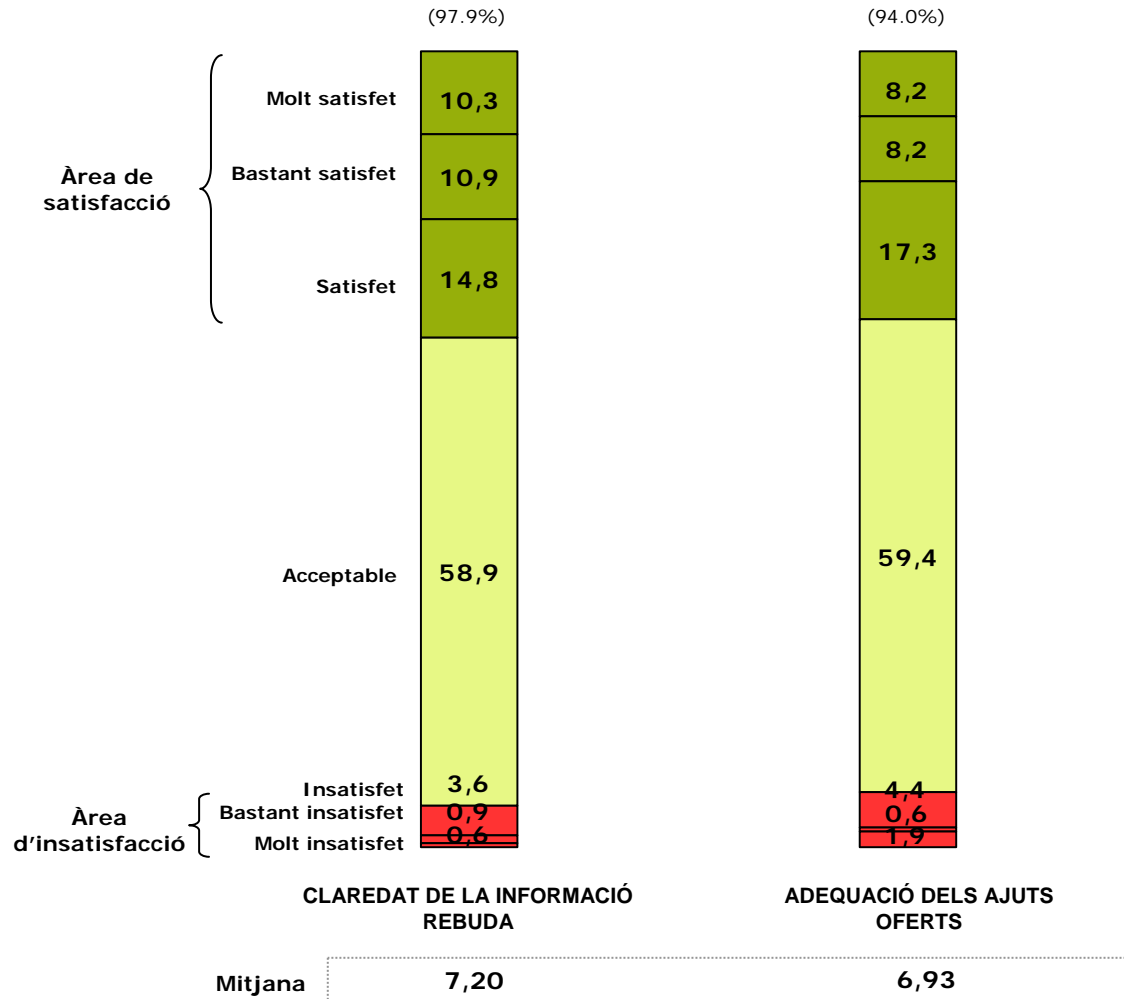
# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=338

Resultats en %



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

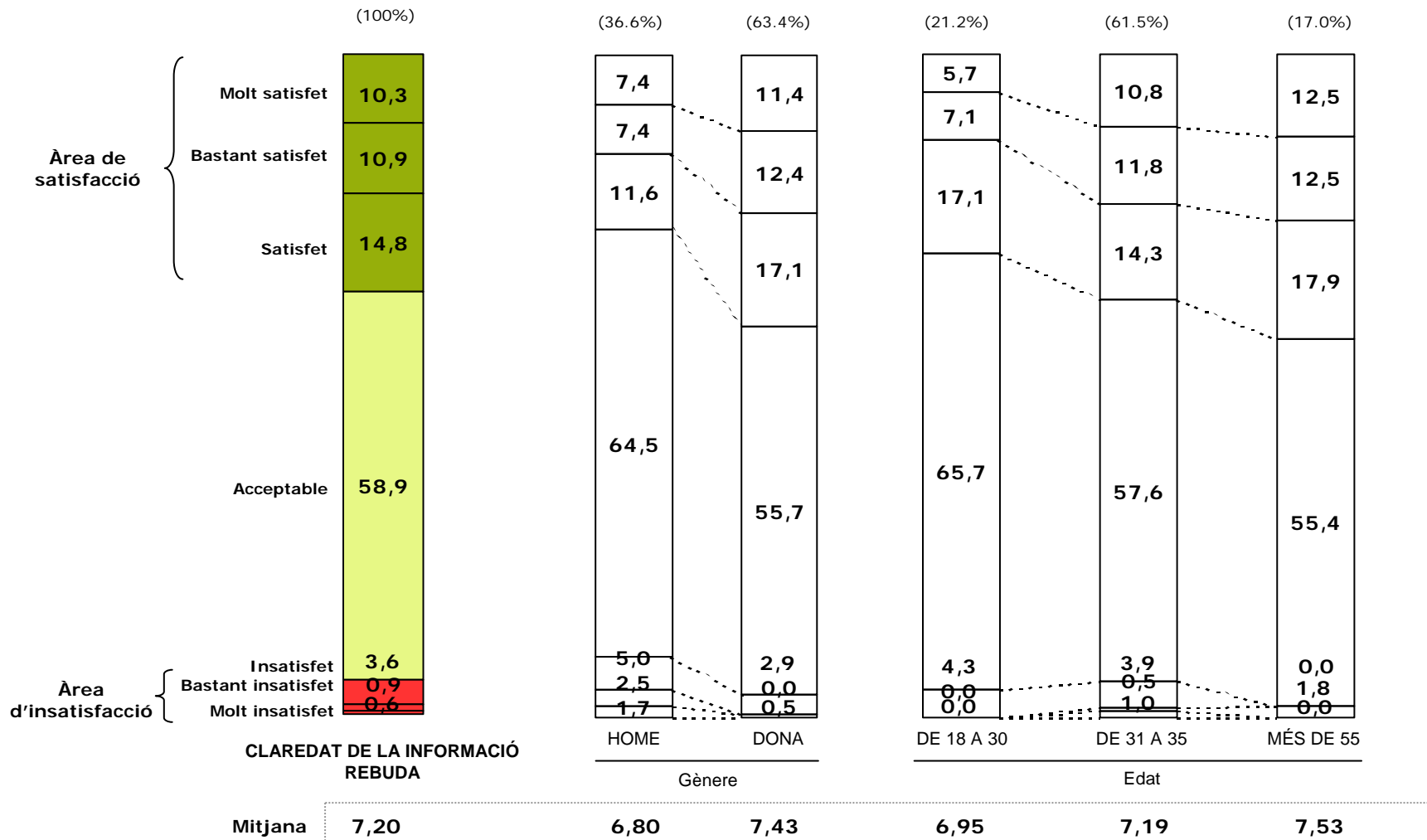
# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=331

Resultats en %



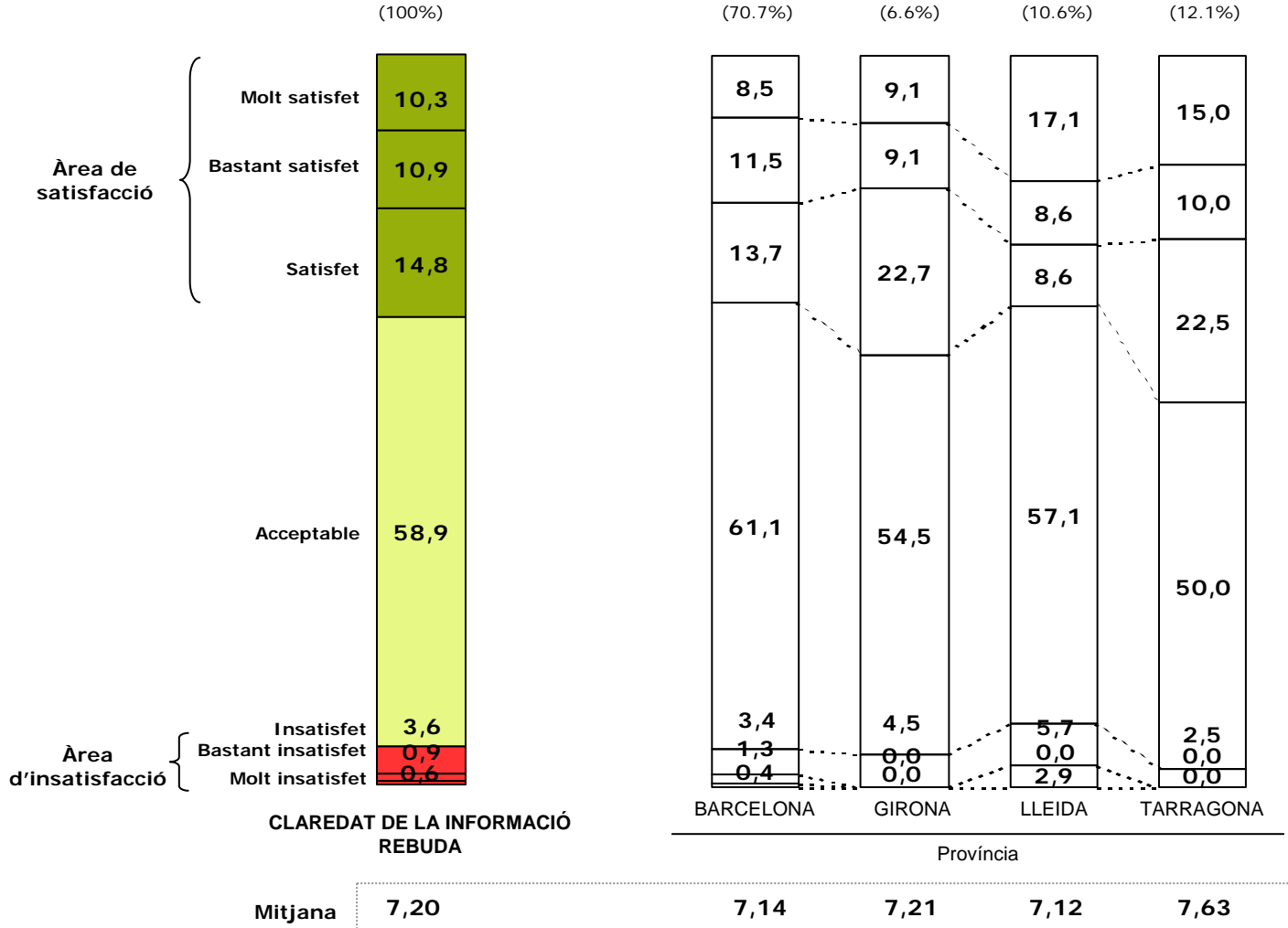
# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=331

Resultats en %

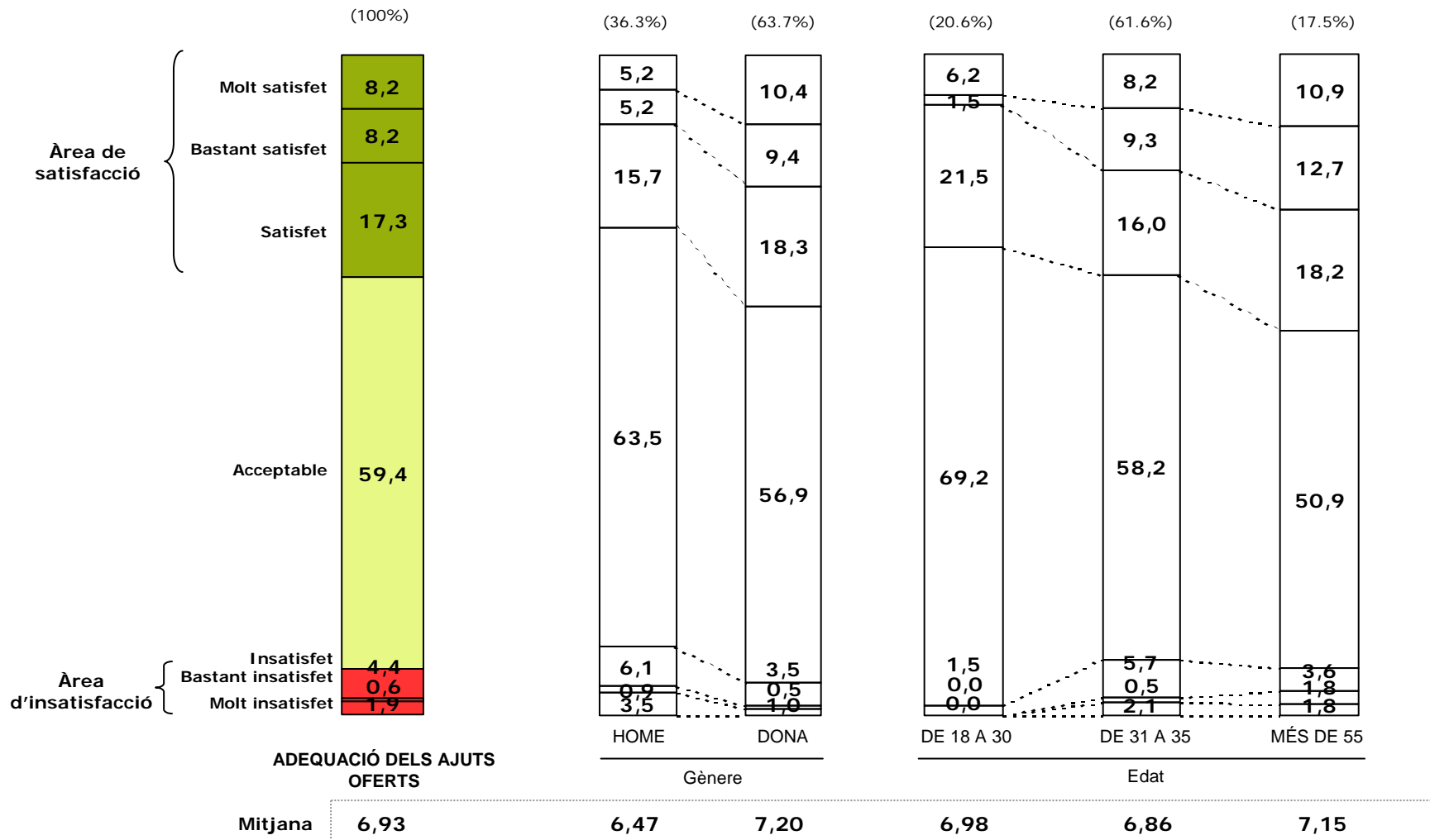


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=318

Resultats en %

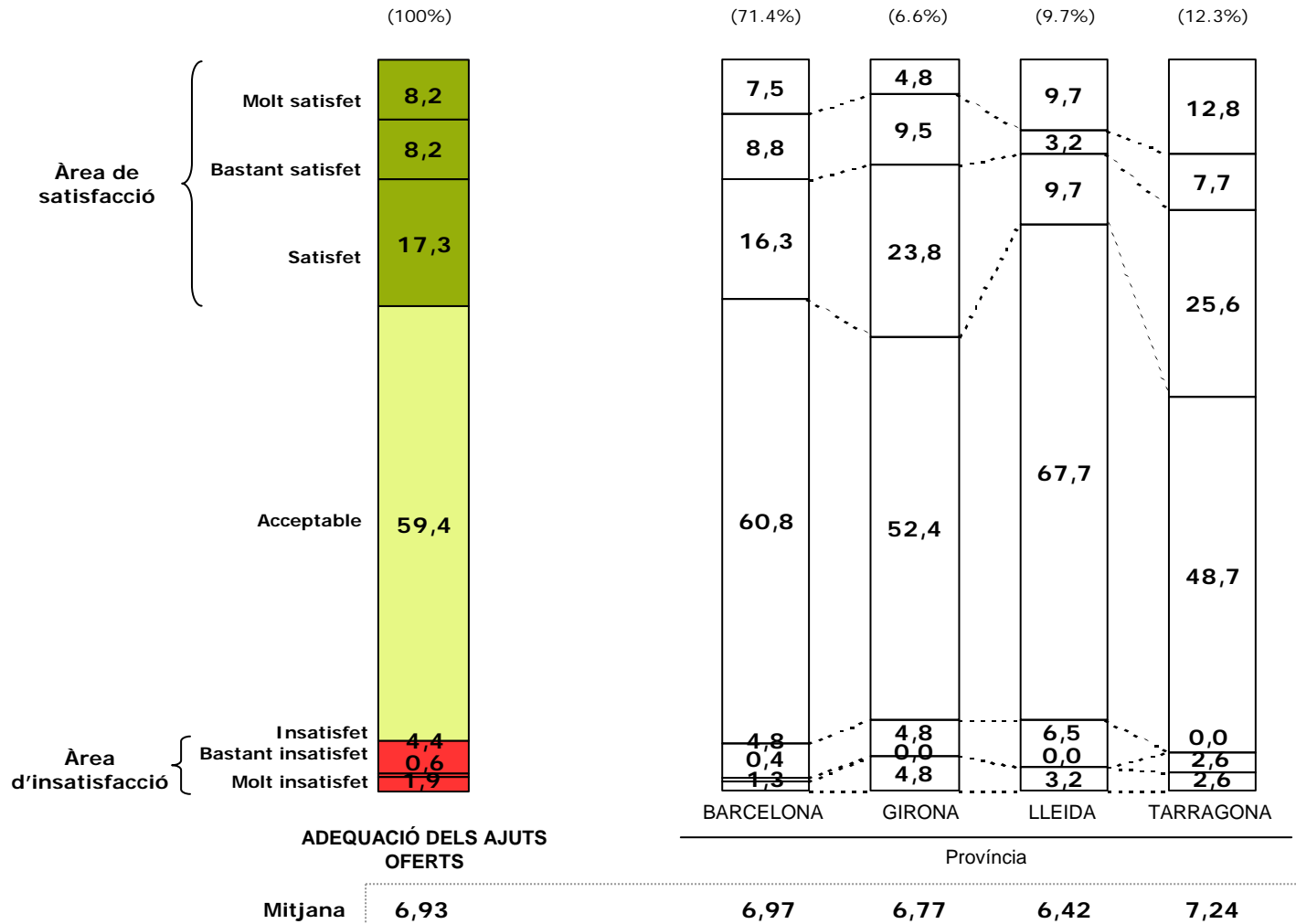


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=318

Resultats en %

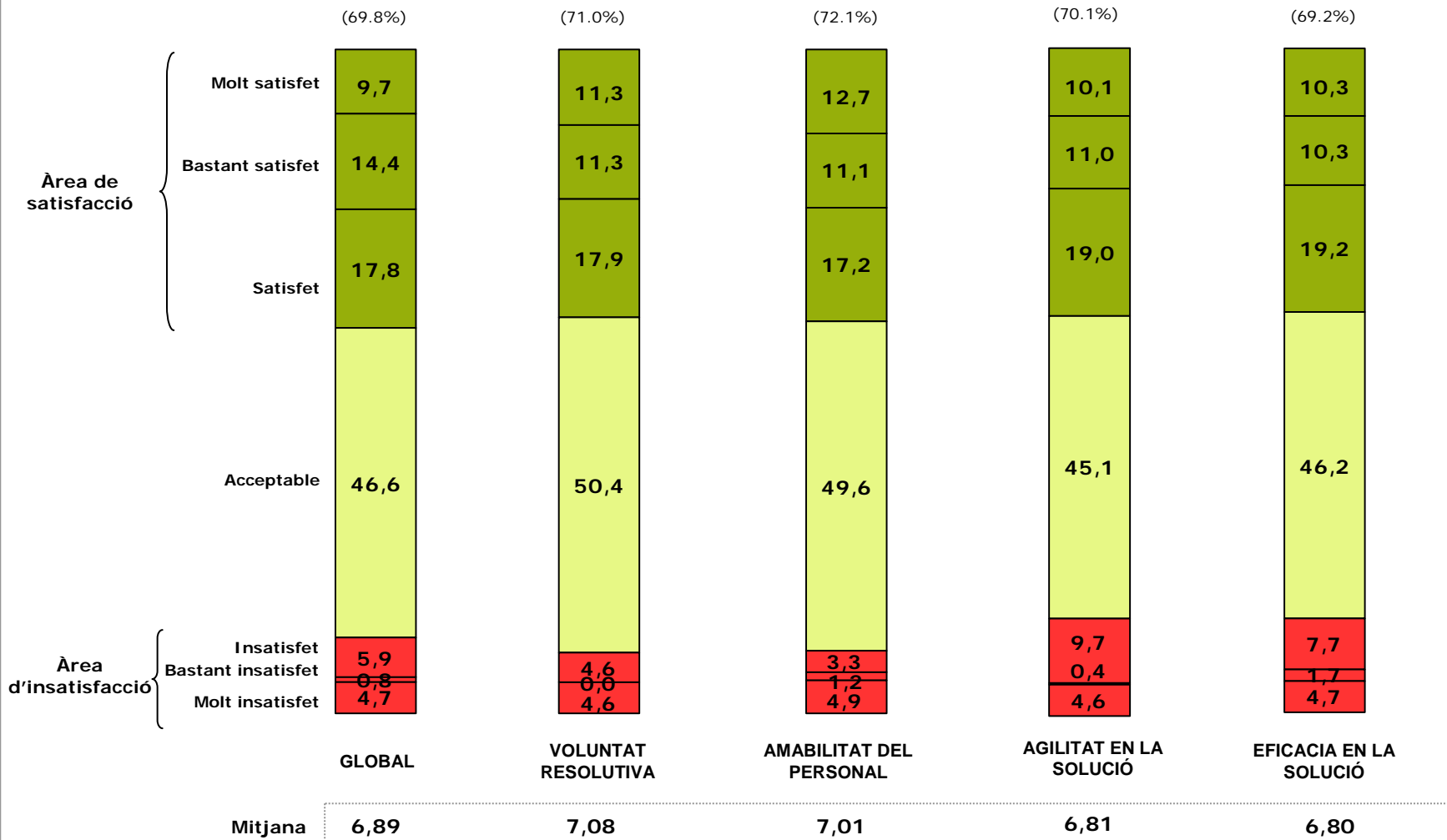


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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: Han rebut carta i/o ajut= 338

Resultats en %



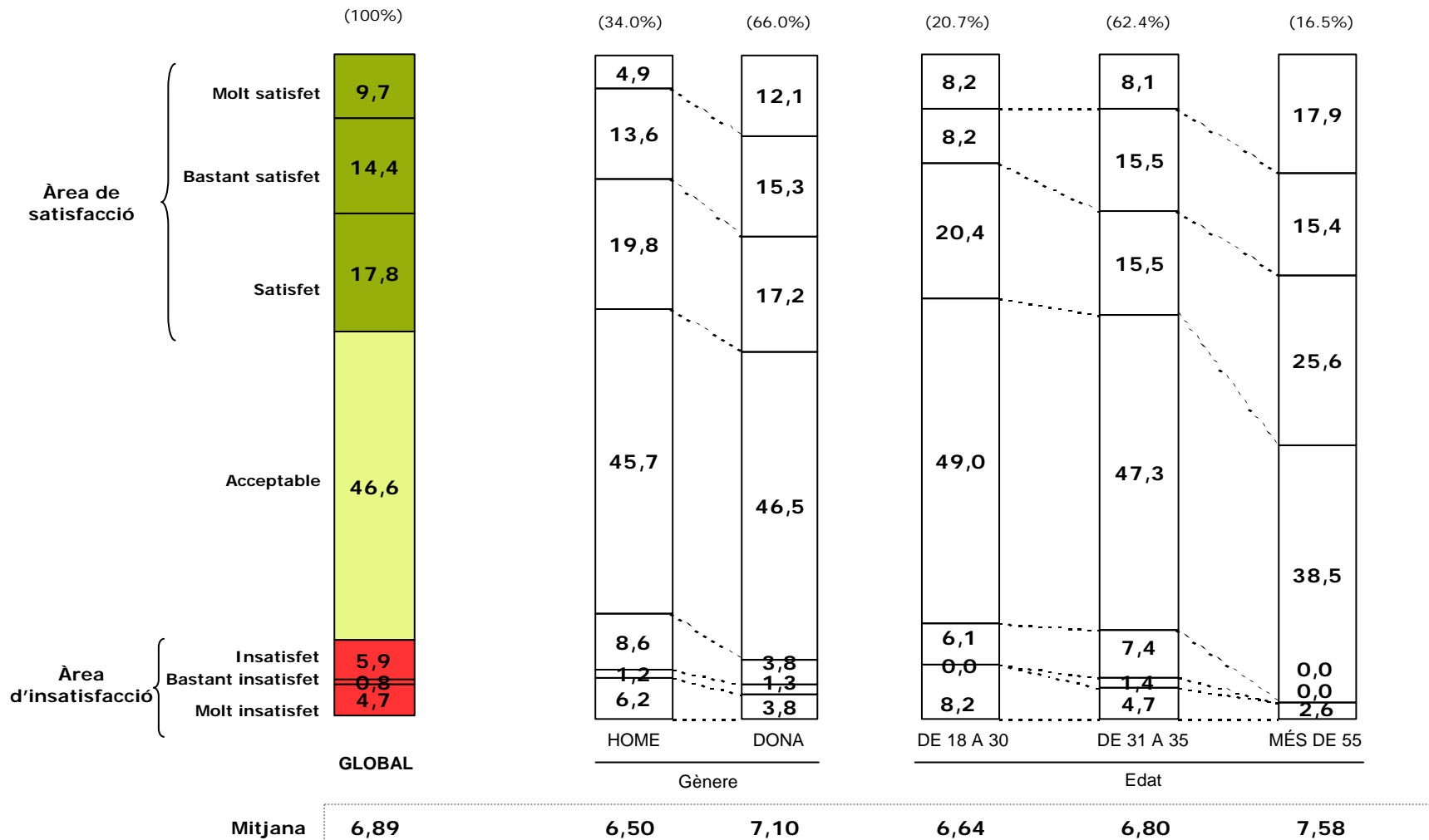


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=236

Resultats en %

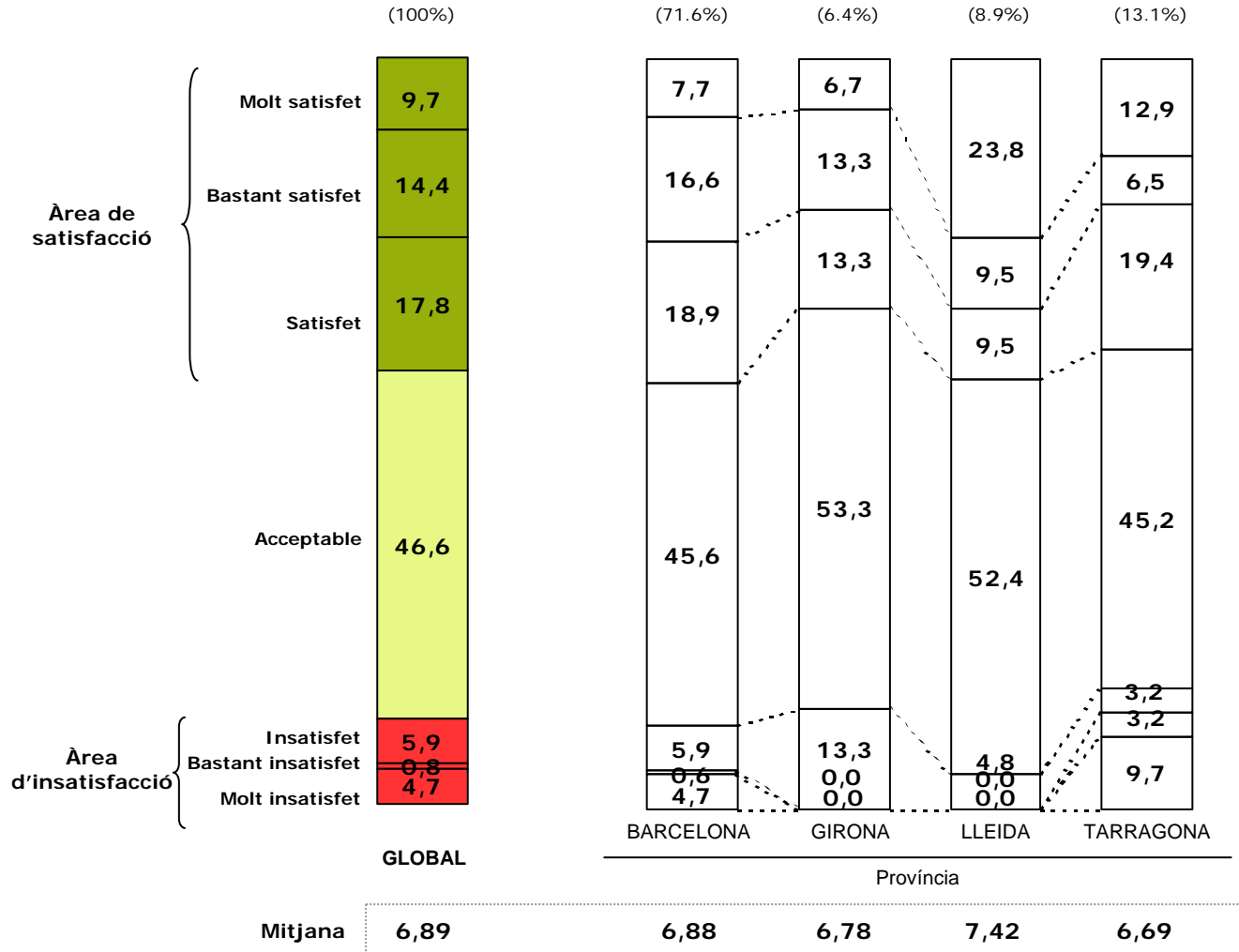


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

**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=236

Resultats en %



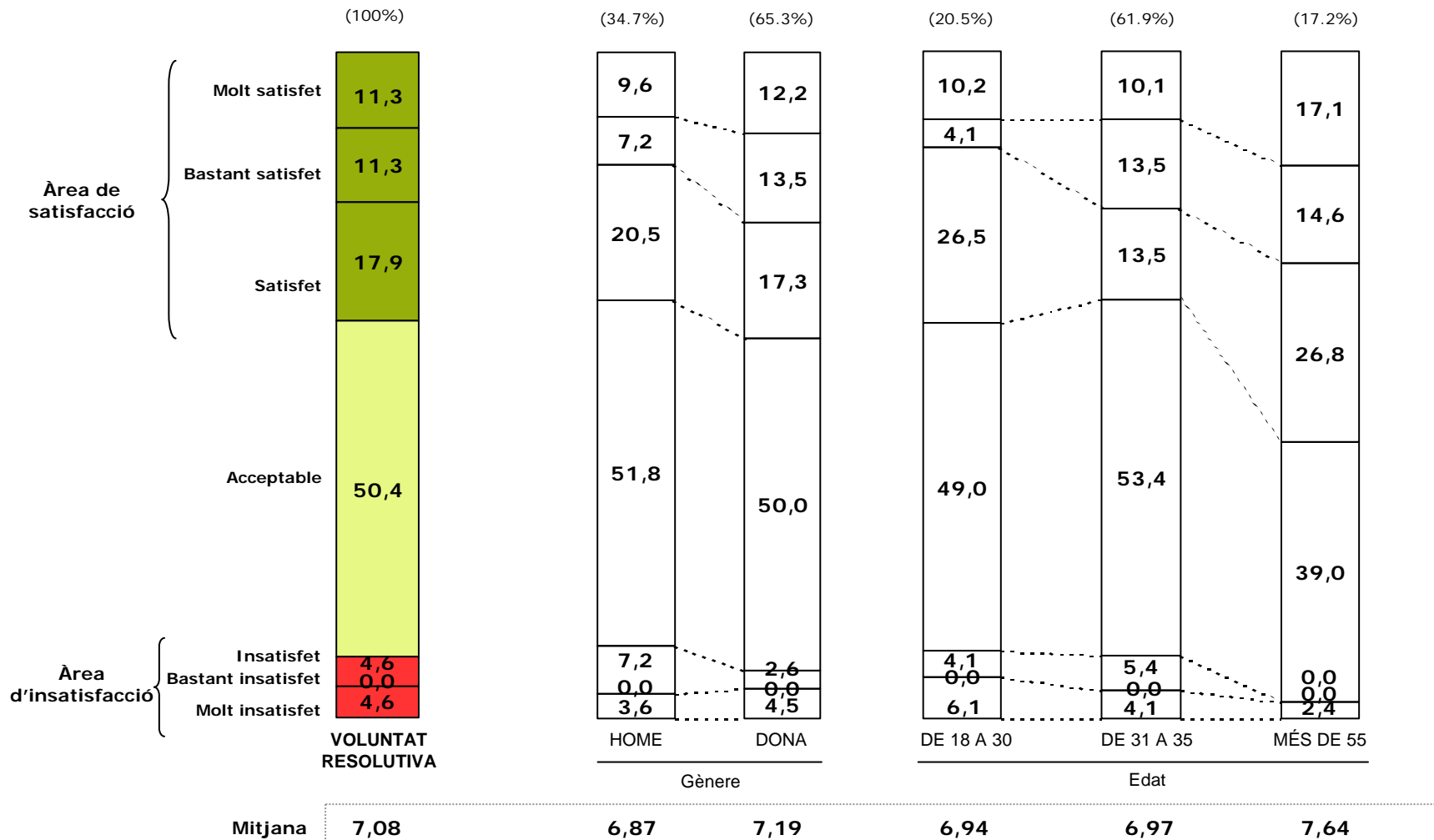
# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=240

Resultats en %

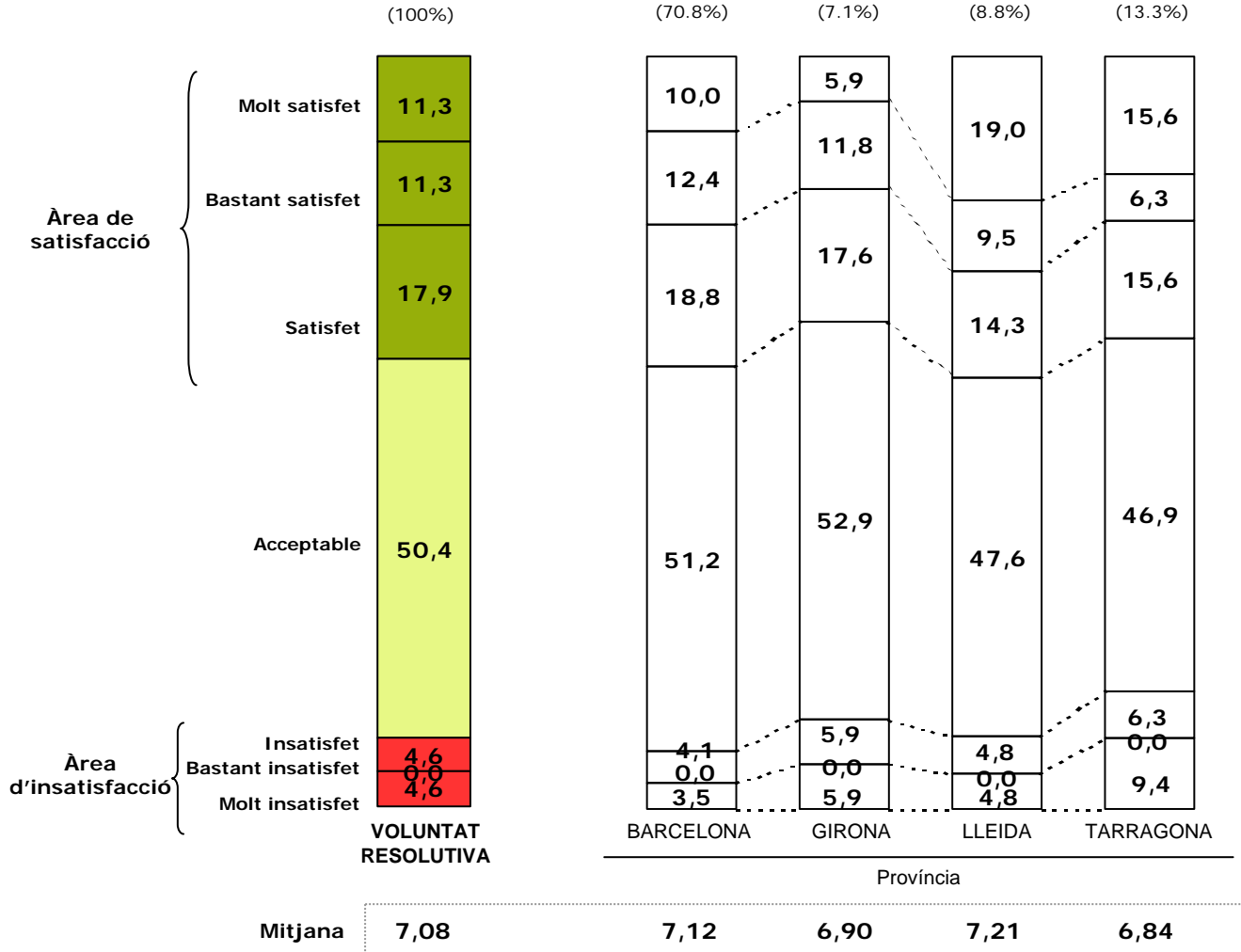


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=240

Resultats en %



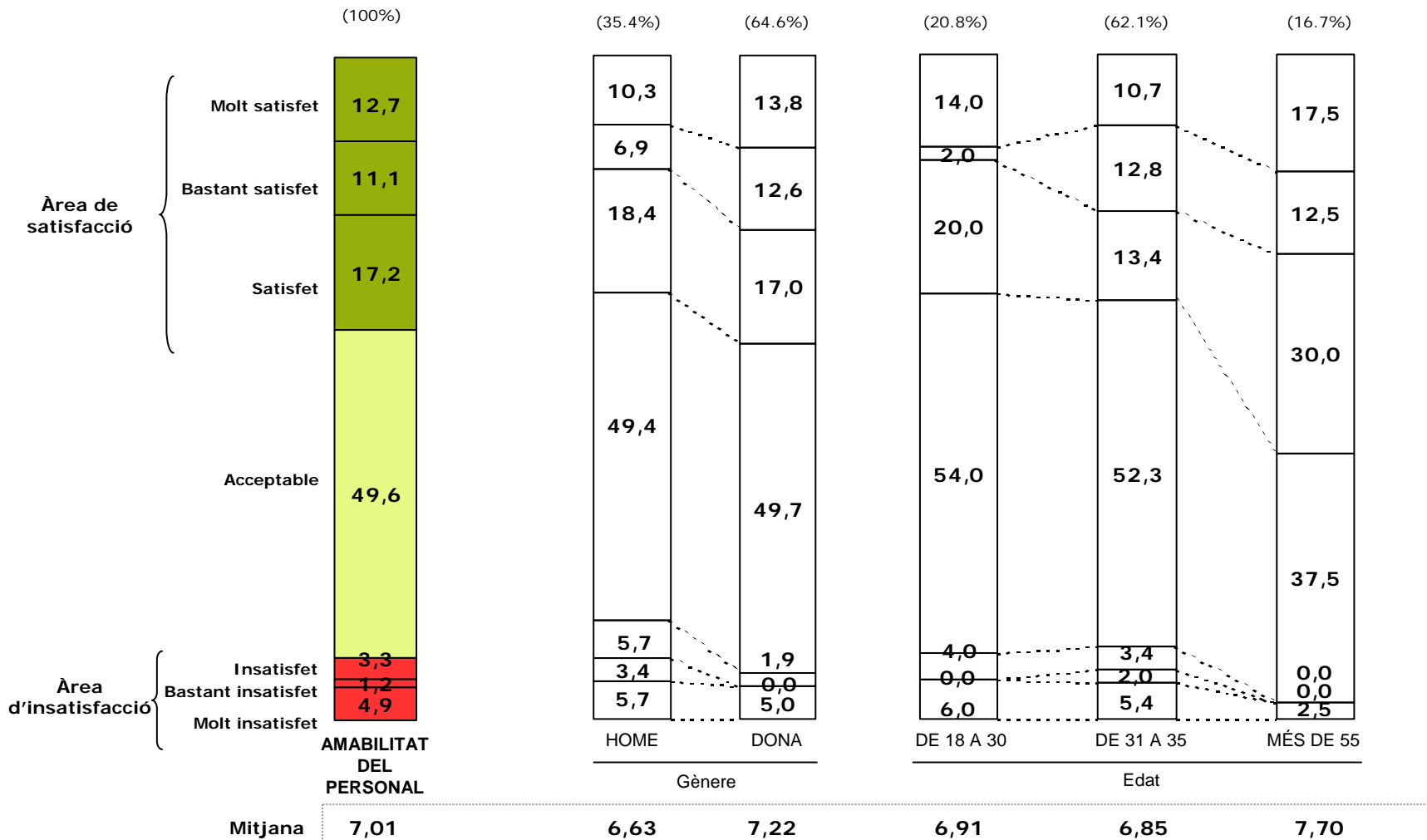
# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=244

Resultats en %

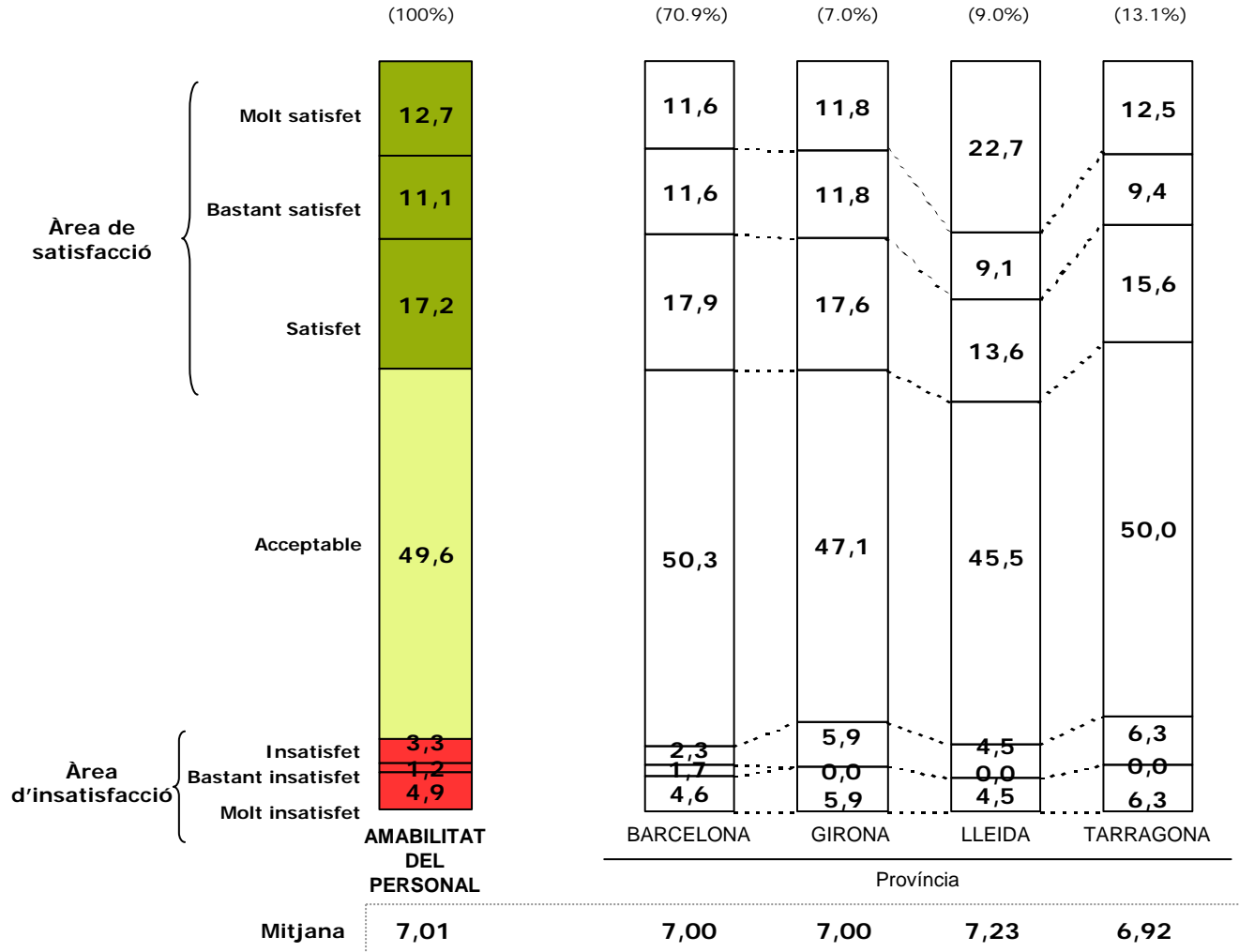


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=244

Resultats en %



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

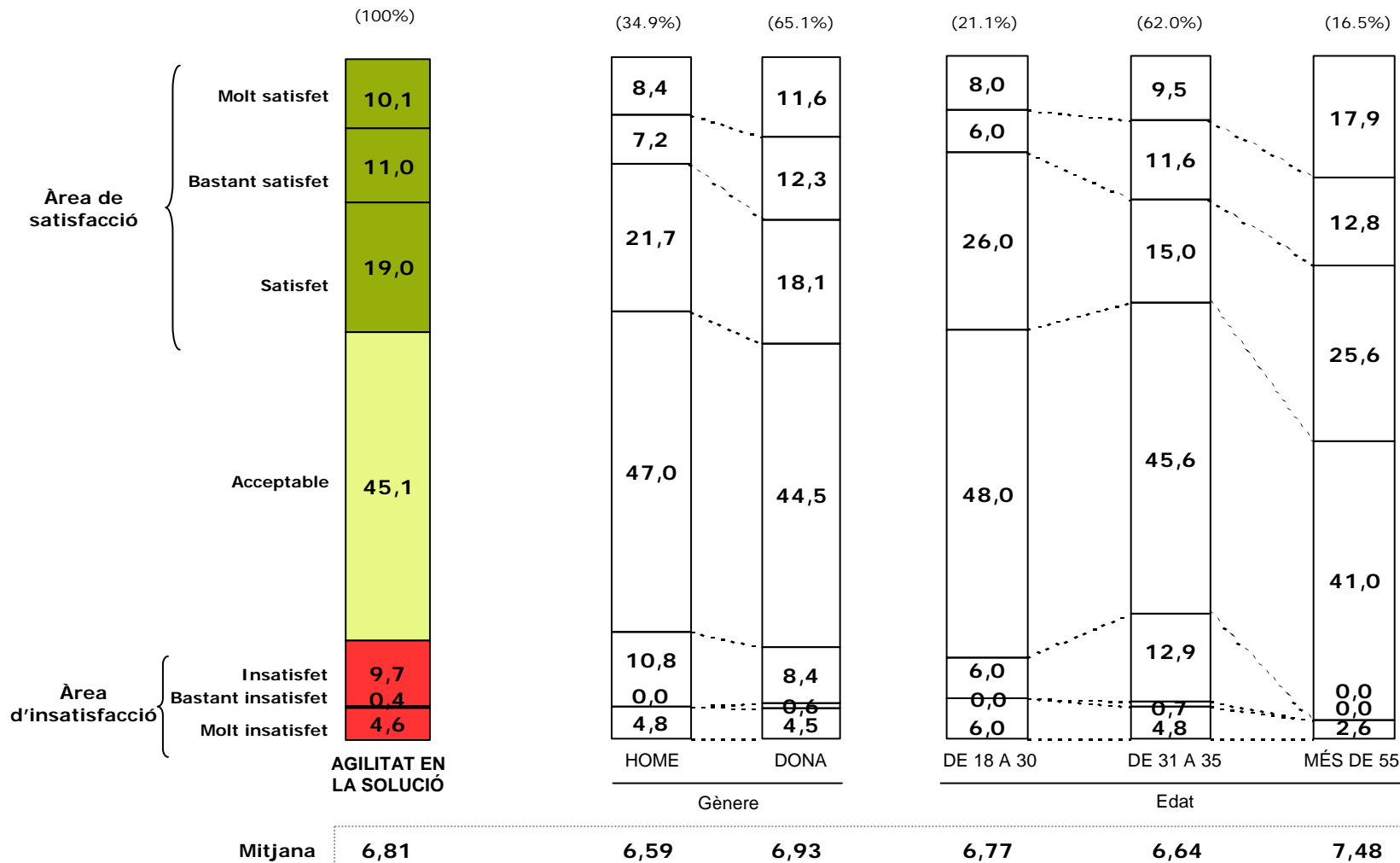
# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=237

Resultats en %

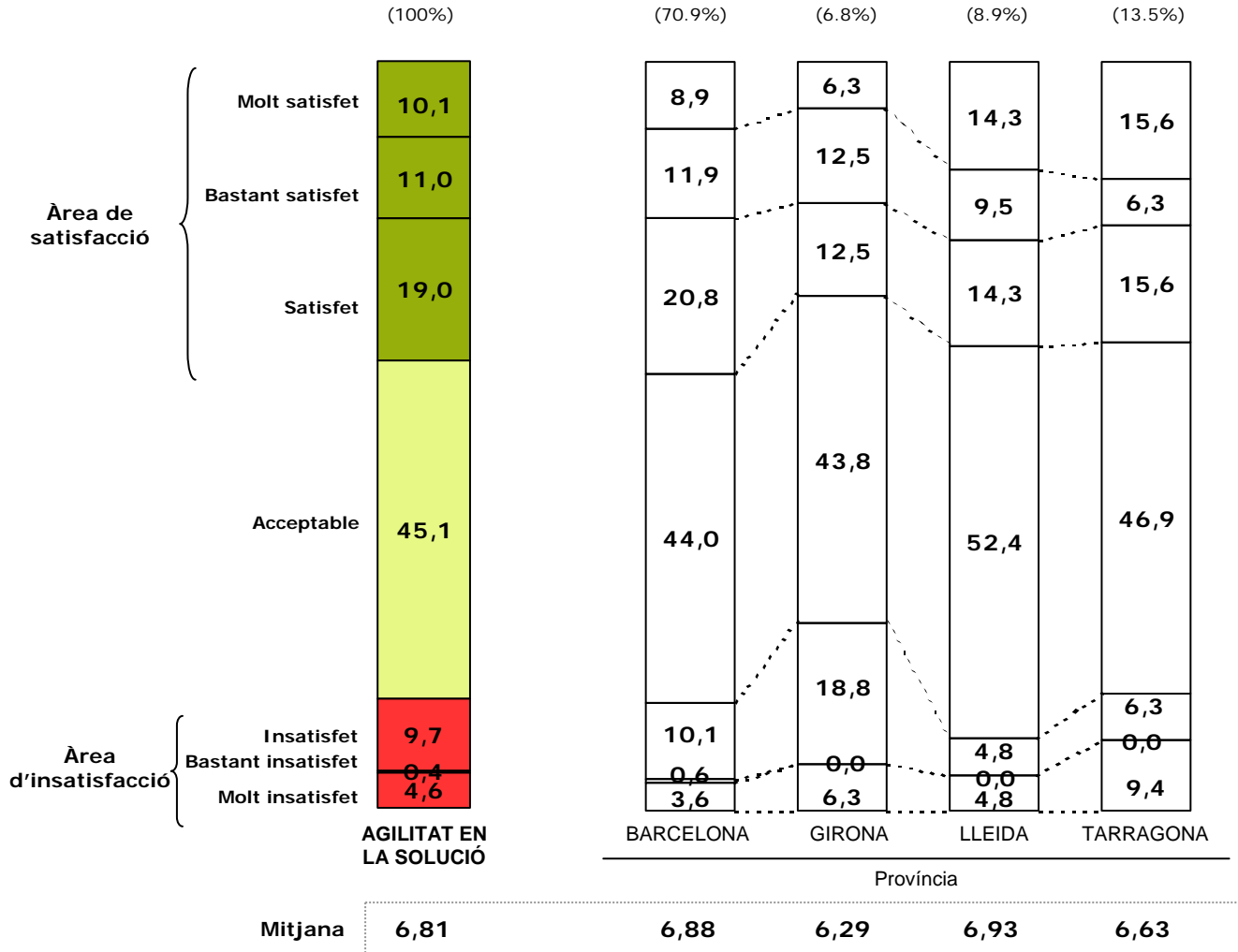


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

**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=237

Resultats en %





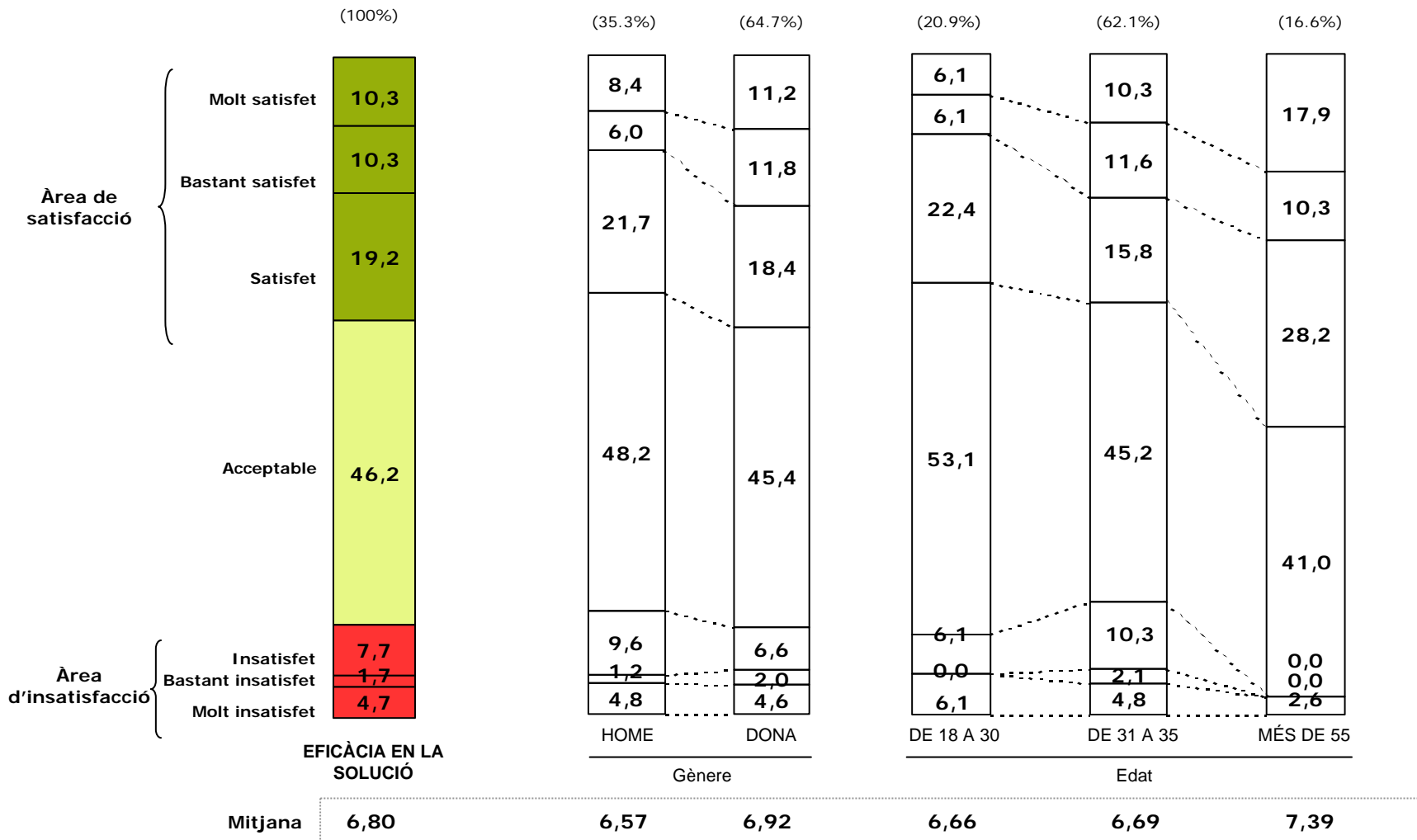
# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=234

Resultats en %

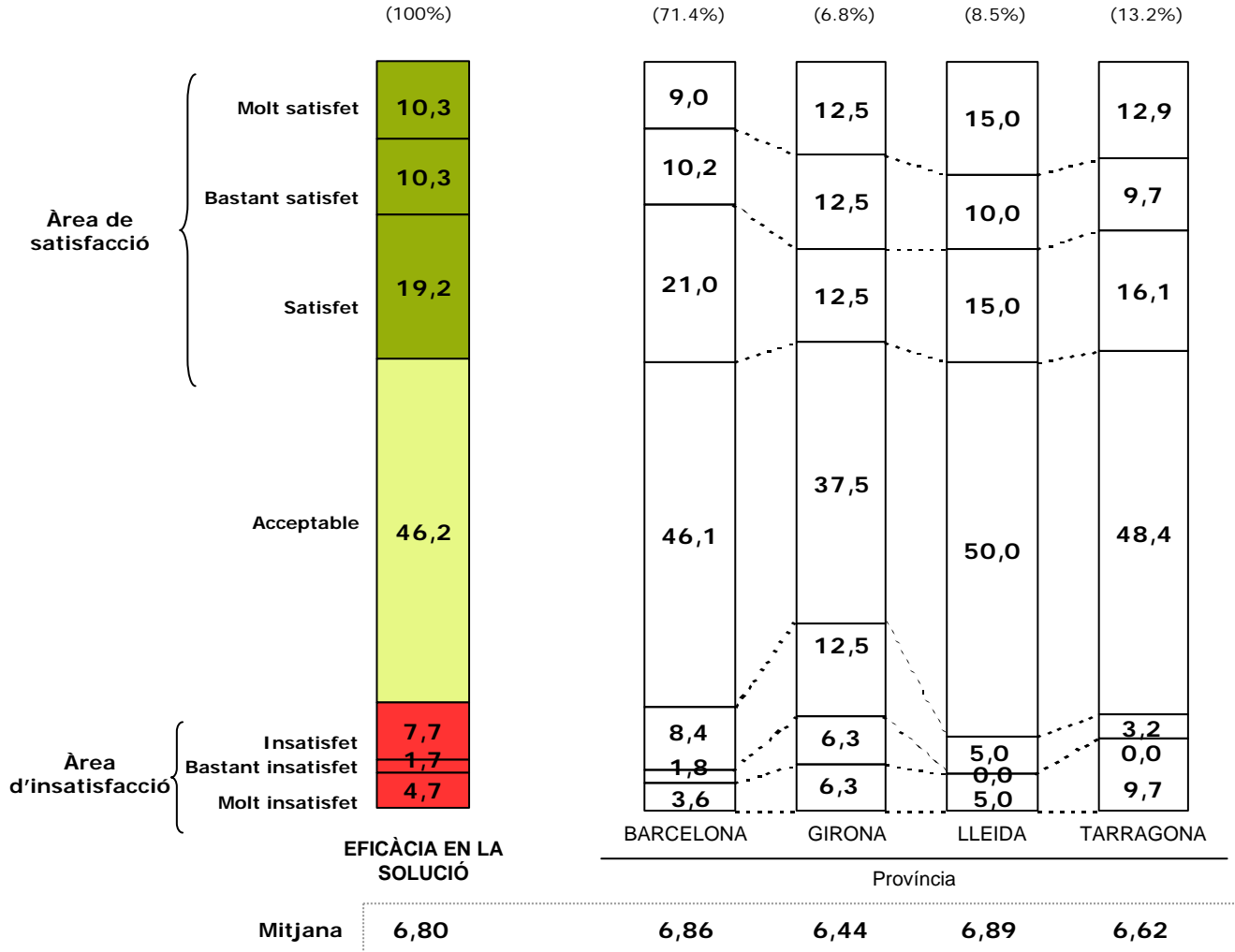


# DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=234

Resultats en %



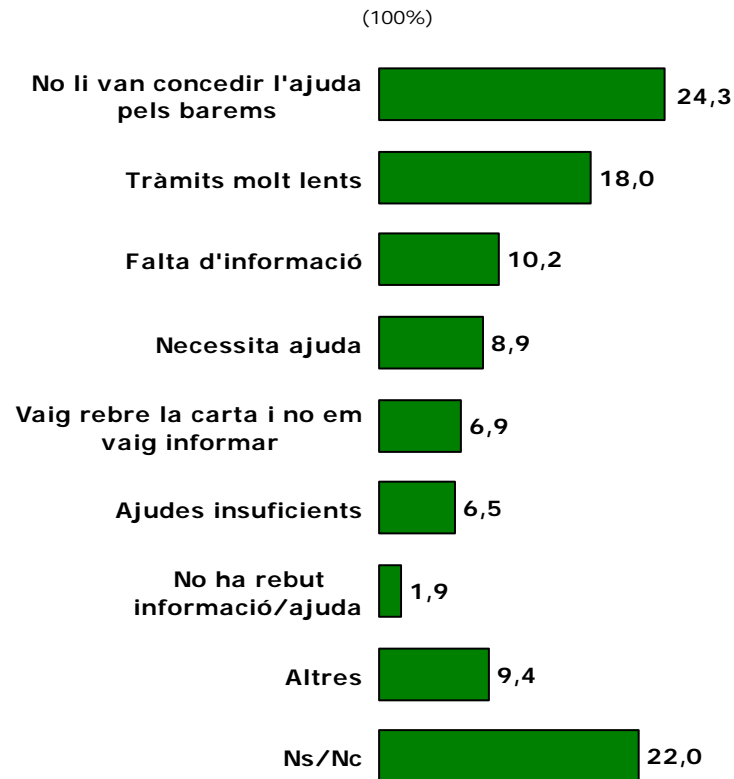
## DISPOSICIÓ D'AJUTS

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=72



**PDOR**

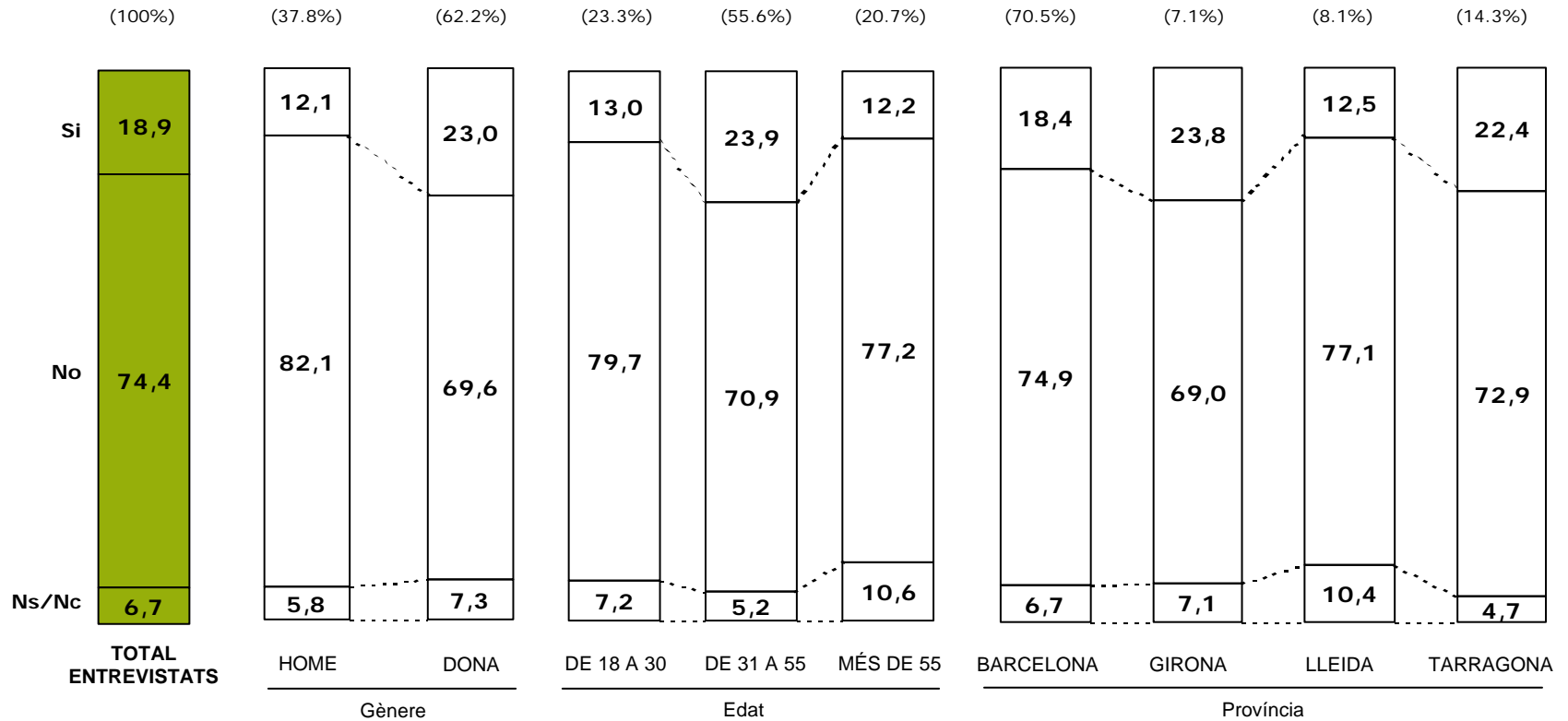
PDOR

P.33

n: Entrevistats=594

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

Resultats en %

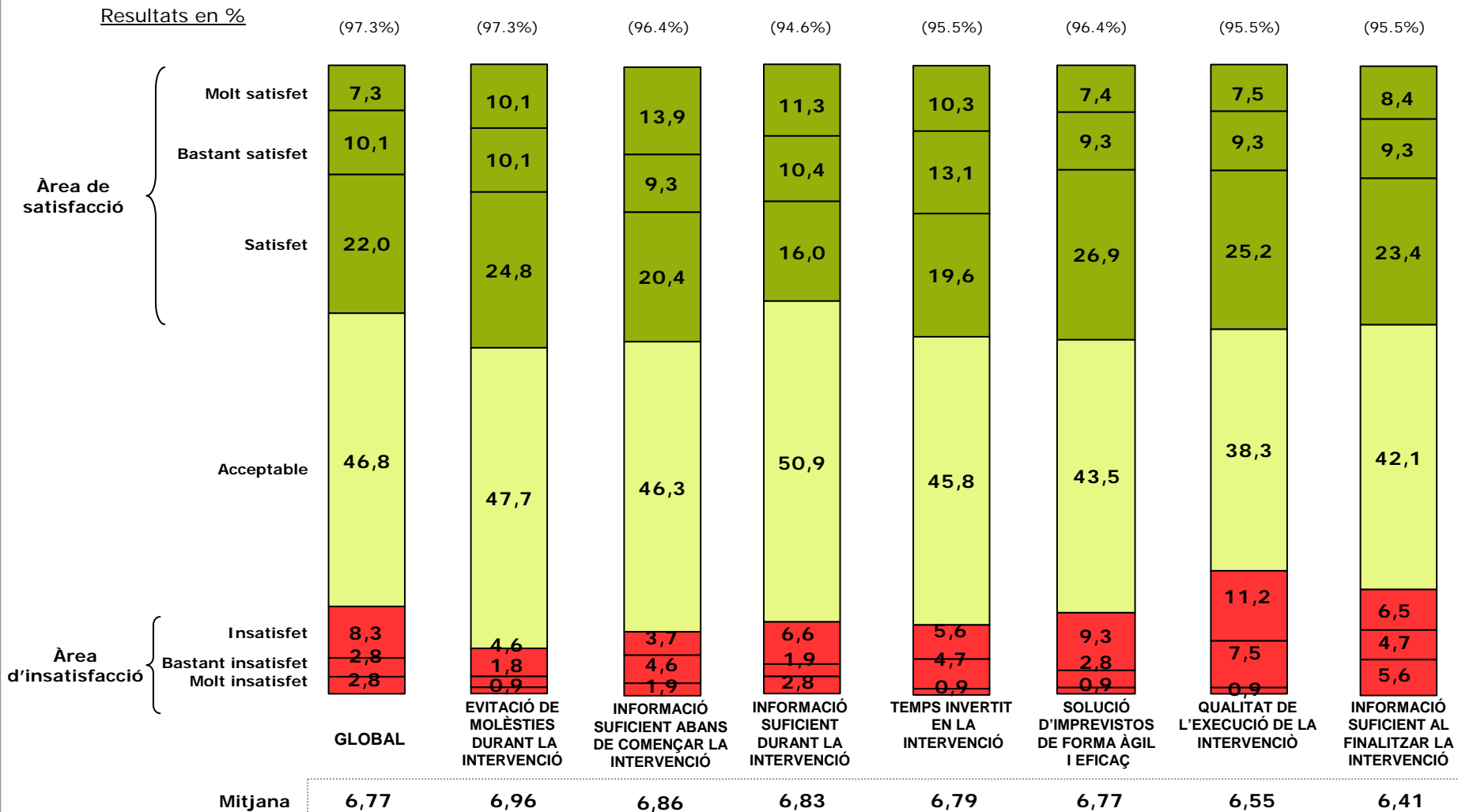


PDOR

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: Han fet rehabilitacions=112

Resultats en %



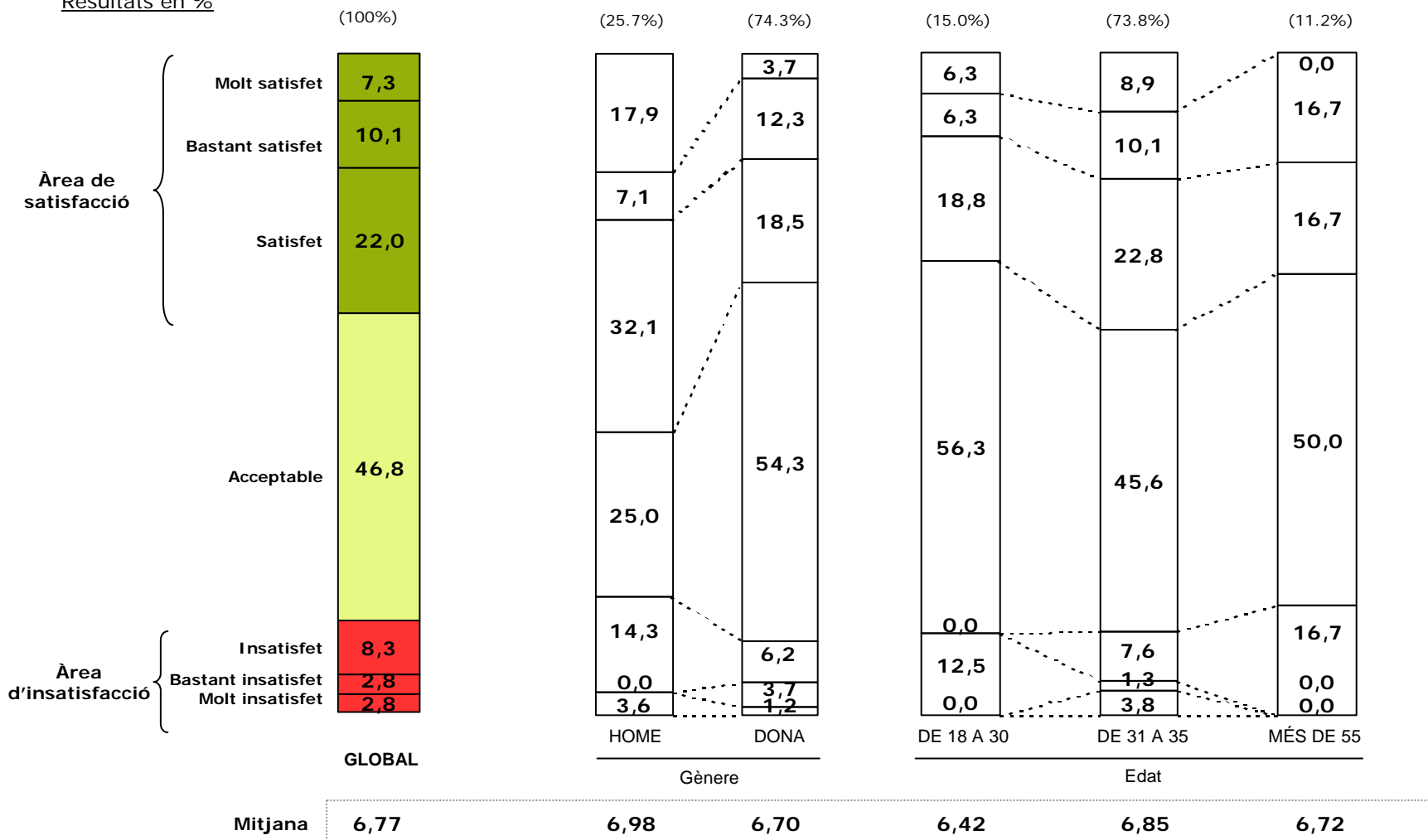
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=109

Resultats en %



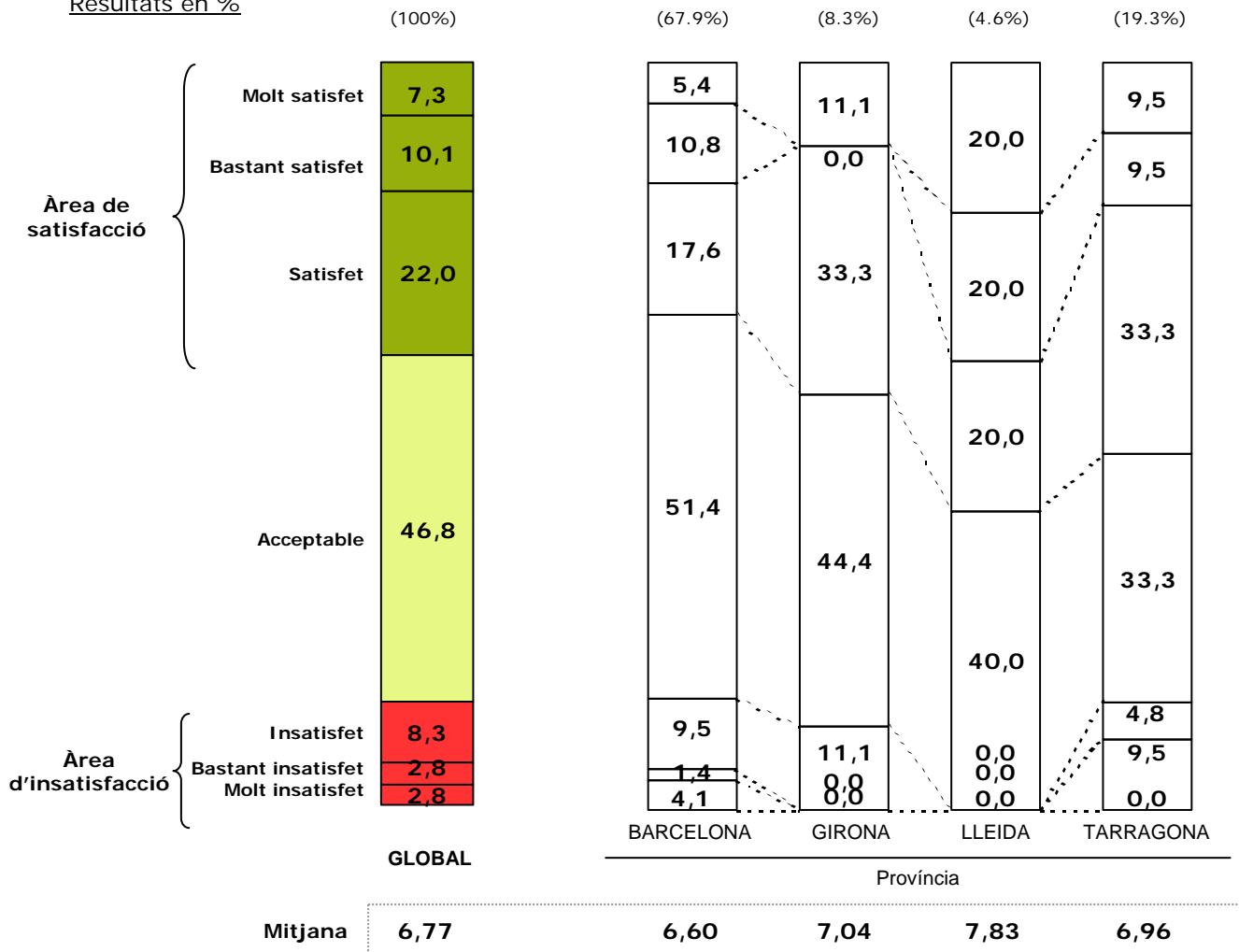
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=109

Resultats en %





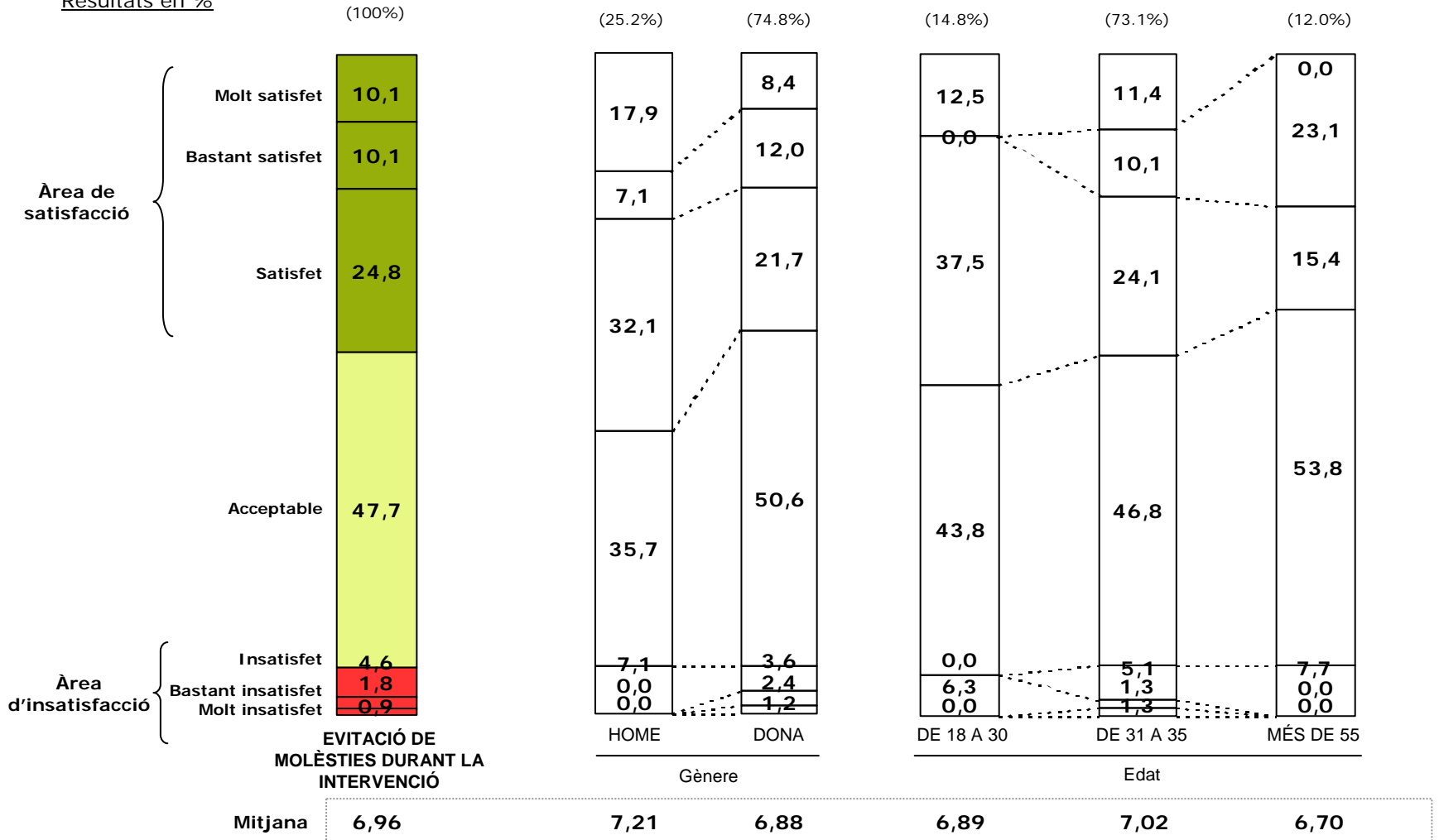
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=109

Resultats en %

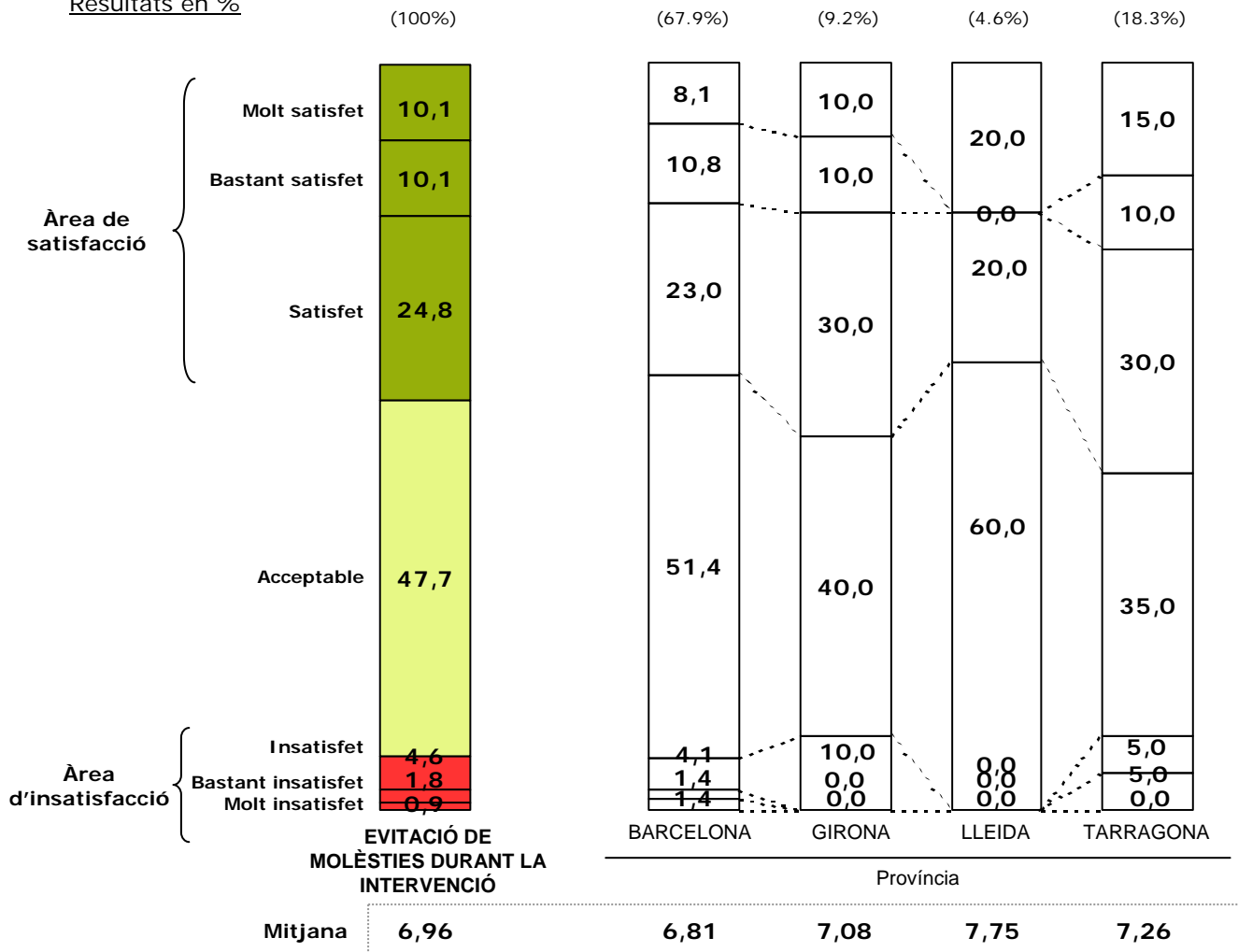


PDOR

P.33 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT EL SEU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=109

Resultats en %

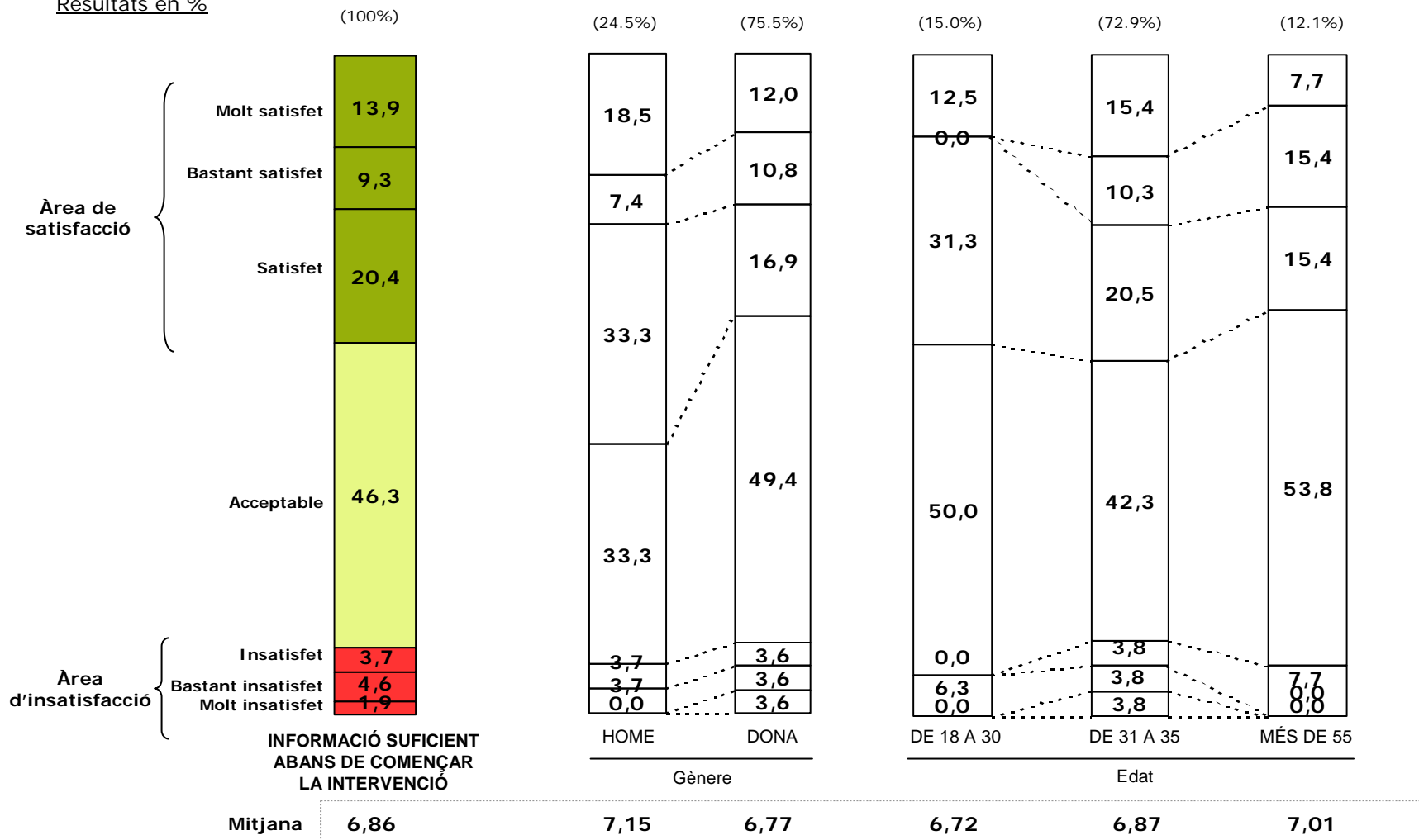


P.33

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

n: Entrevistats=108

Resultats en %



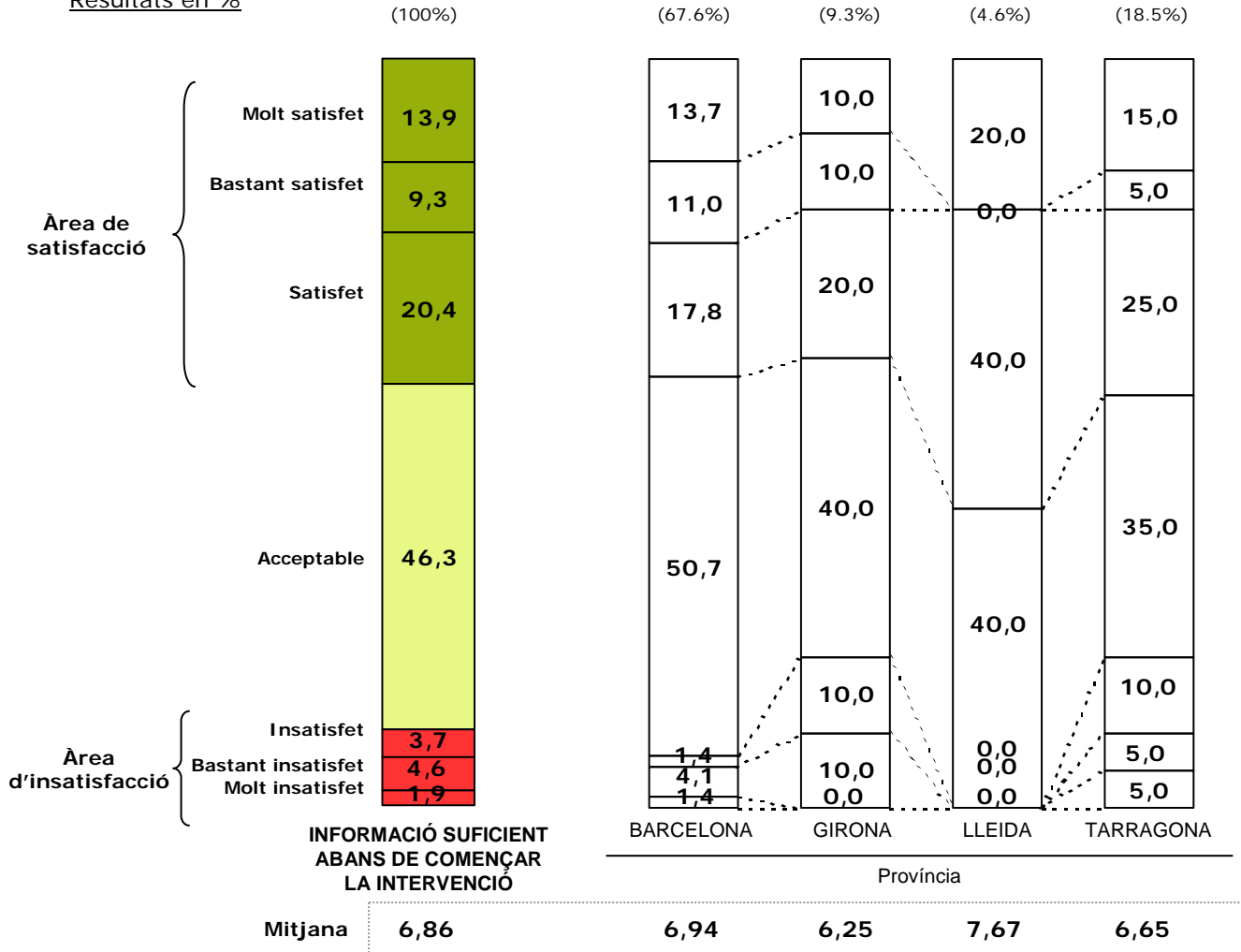
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=108

Resultats en %

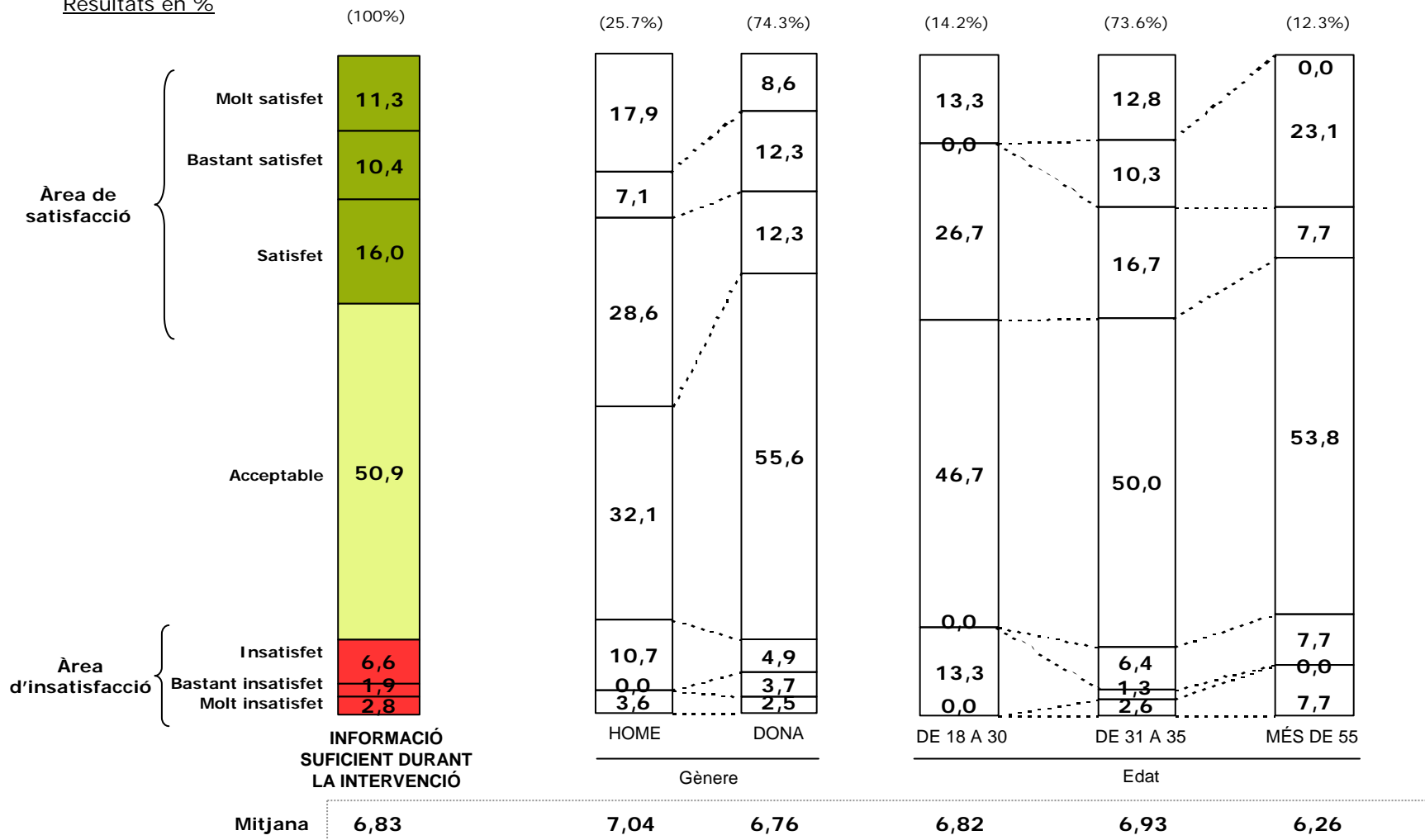


P.33

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

n: Entrevistats=106

Resultats en %

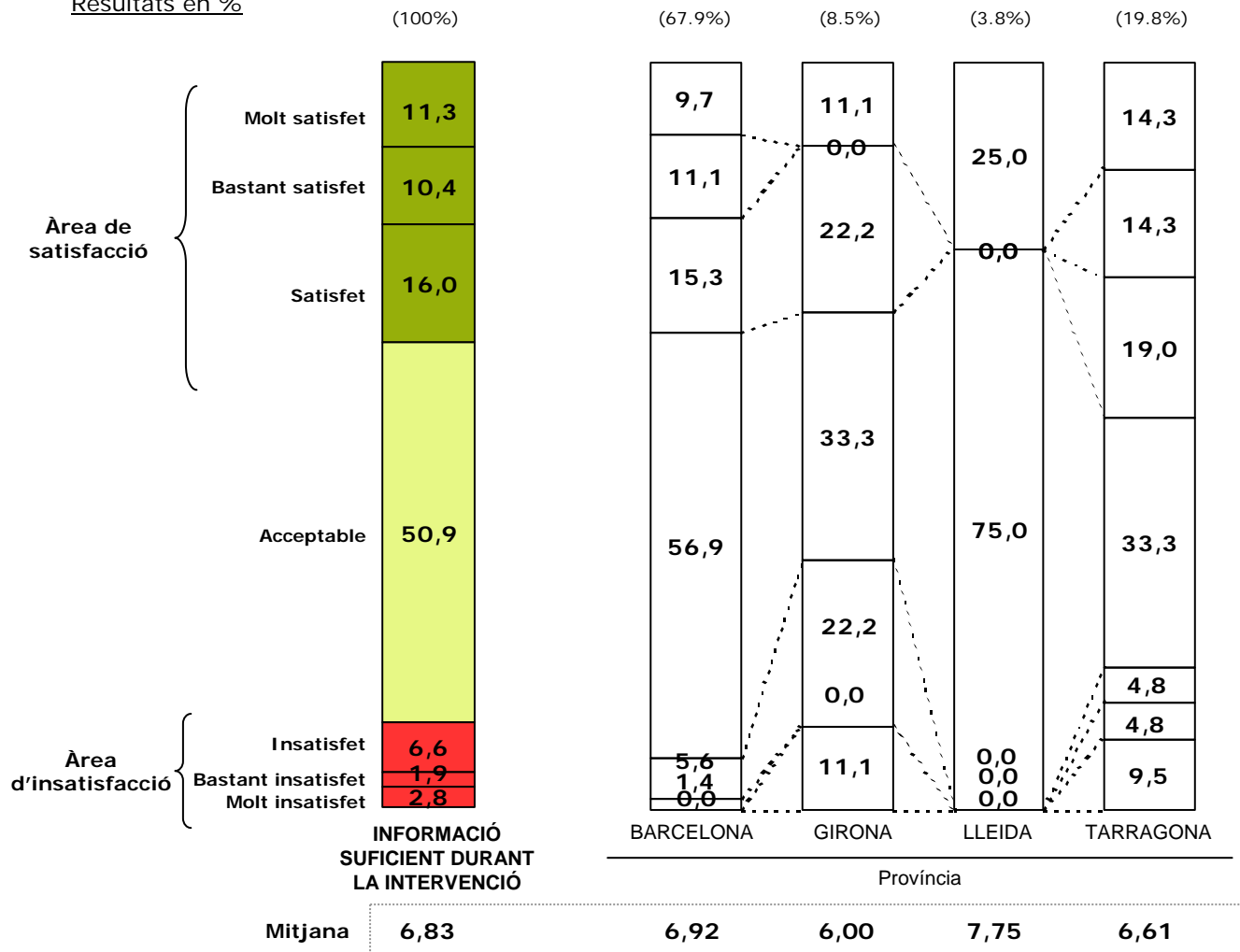


P.33

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

n: Entrevistats=106

Resultats en %



INFORMACIÓ SUFICIENT DURANT LA INTERVENCIÓ

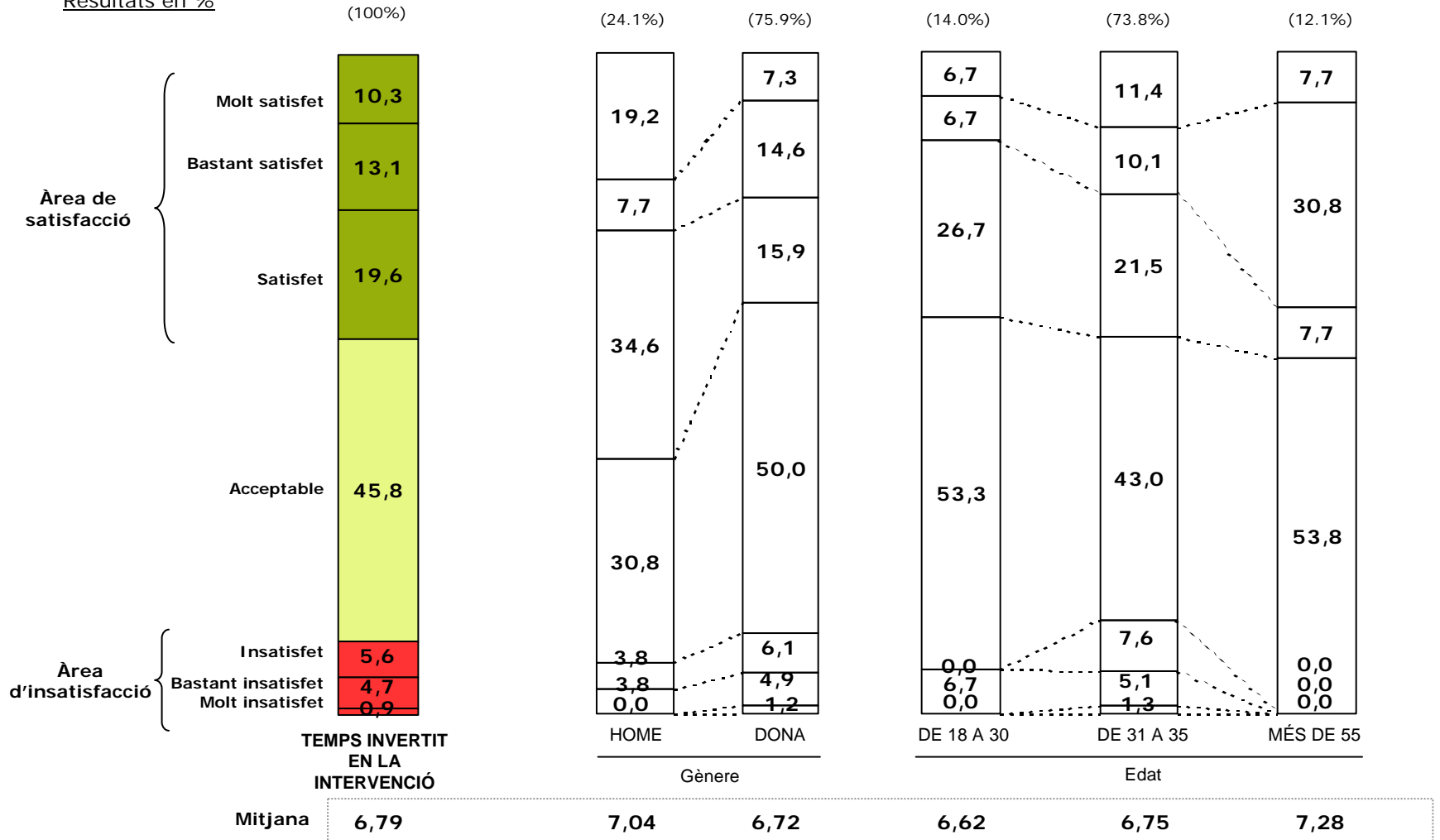
Província

P.33

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

n: Entrevistats=107

Resultats en %



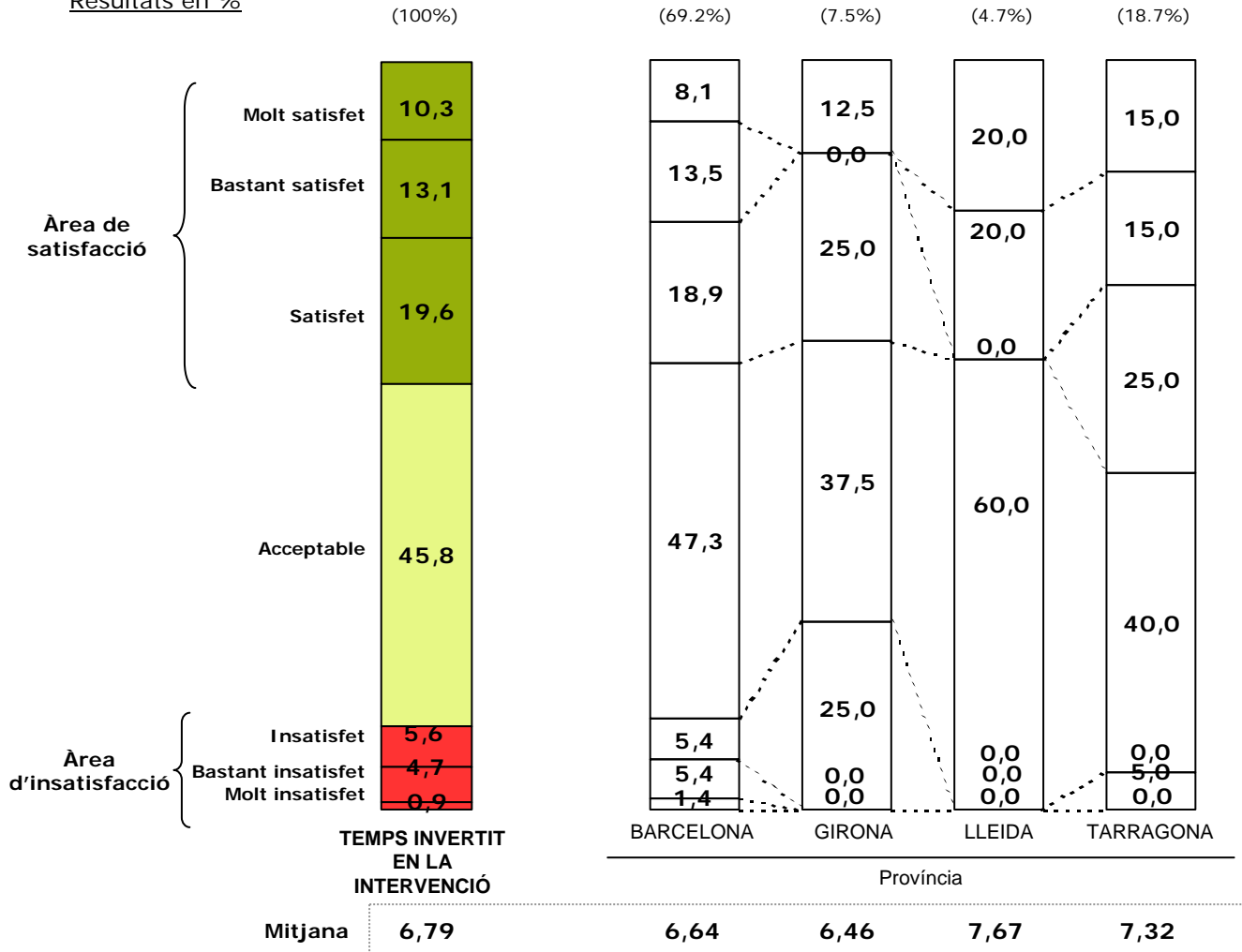
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=107

Resultats en %





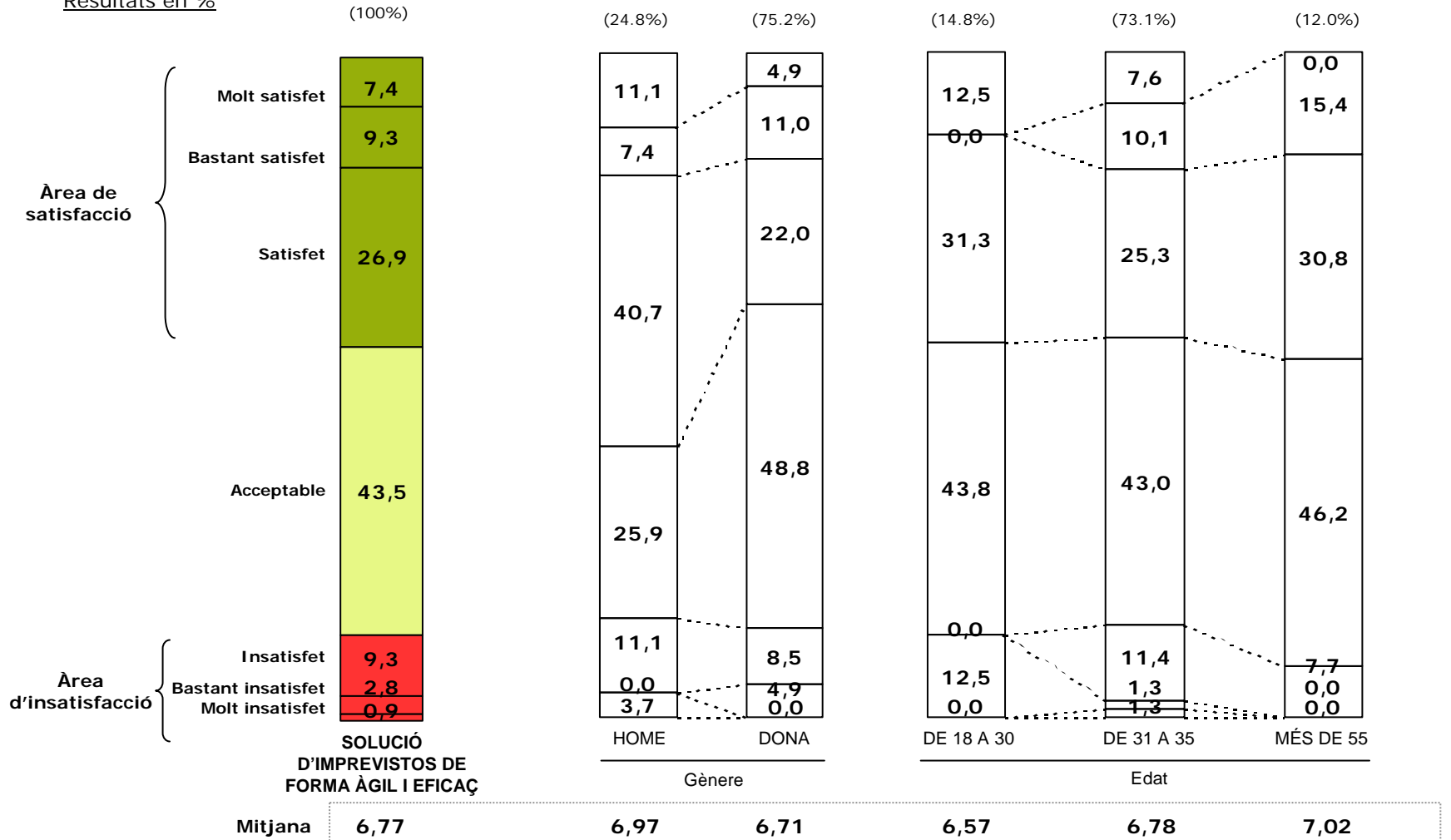
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=108

Resultats en %



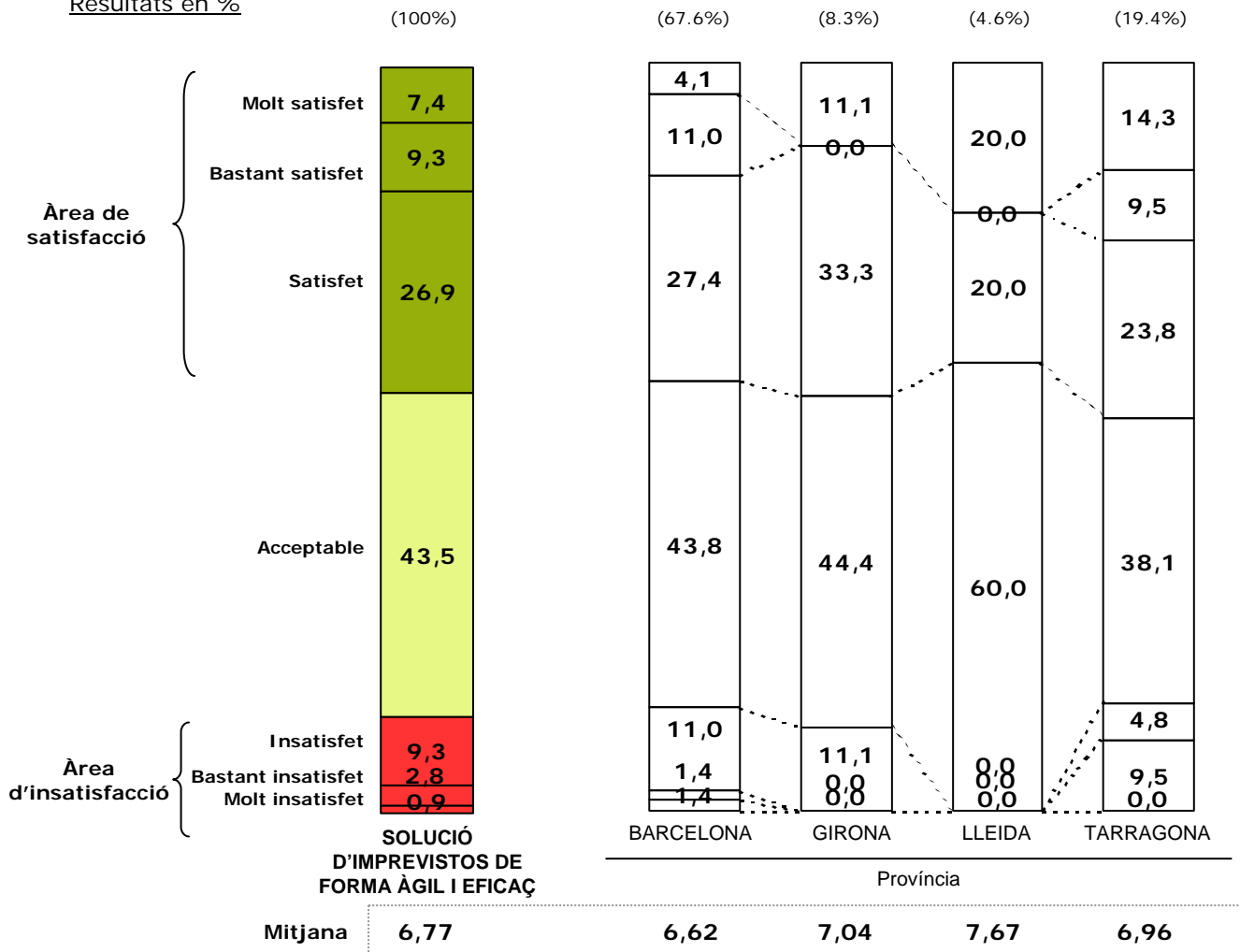
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=108

Resultats en %



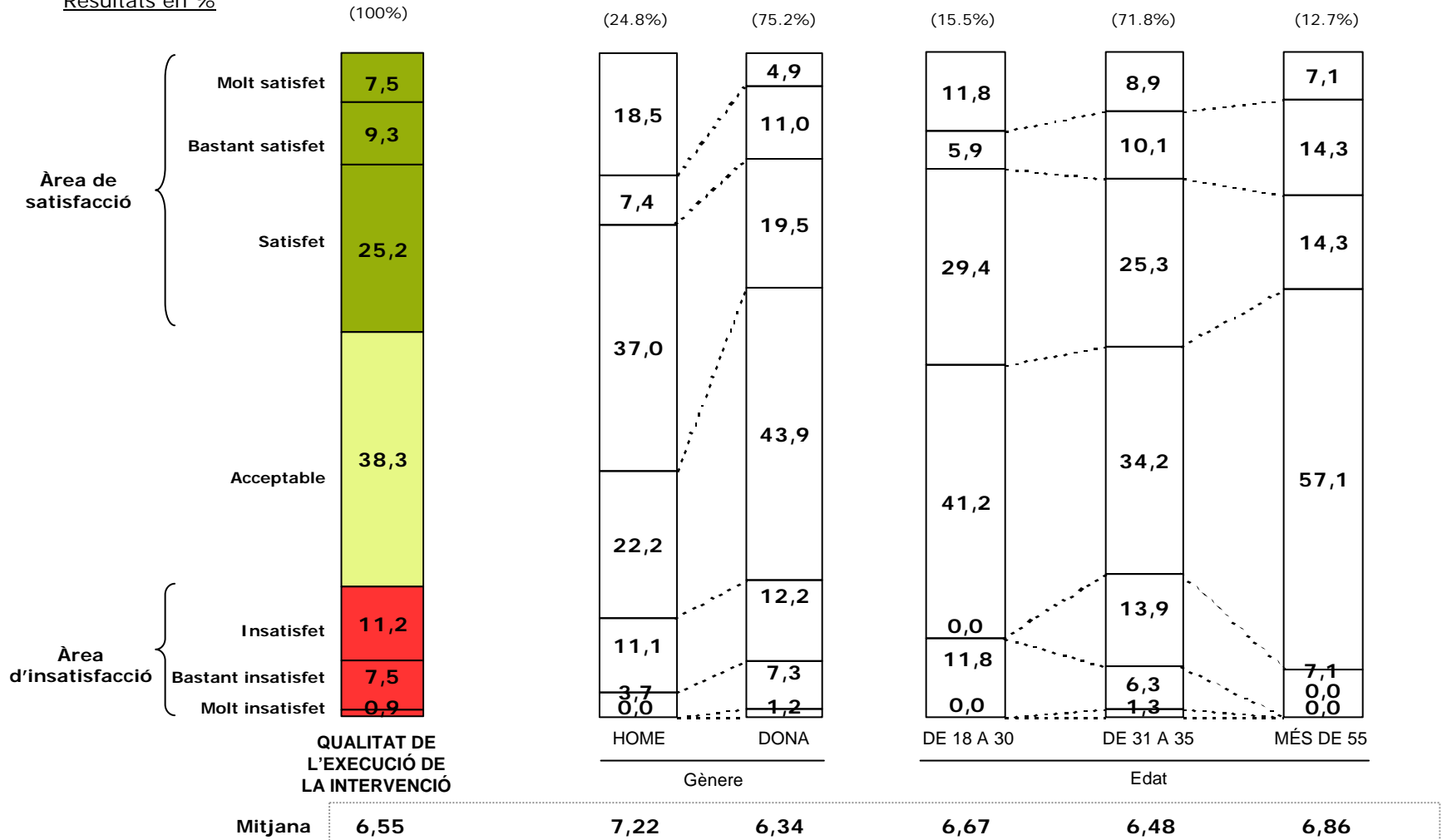
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=107

Resultats en %



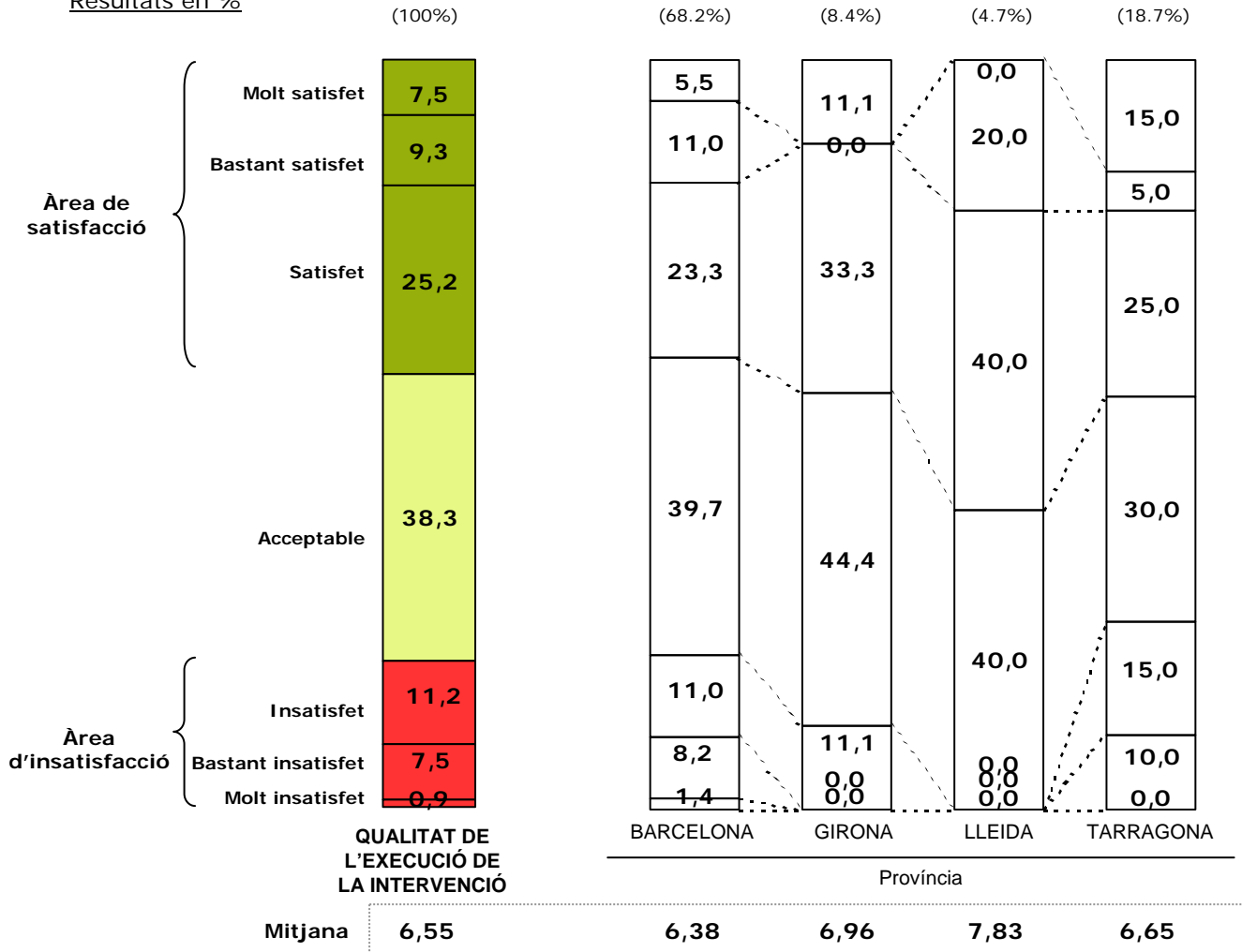
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=107

Resultats en %

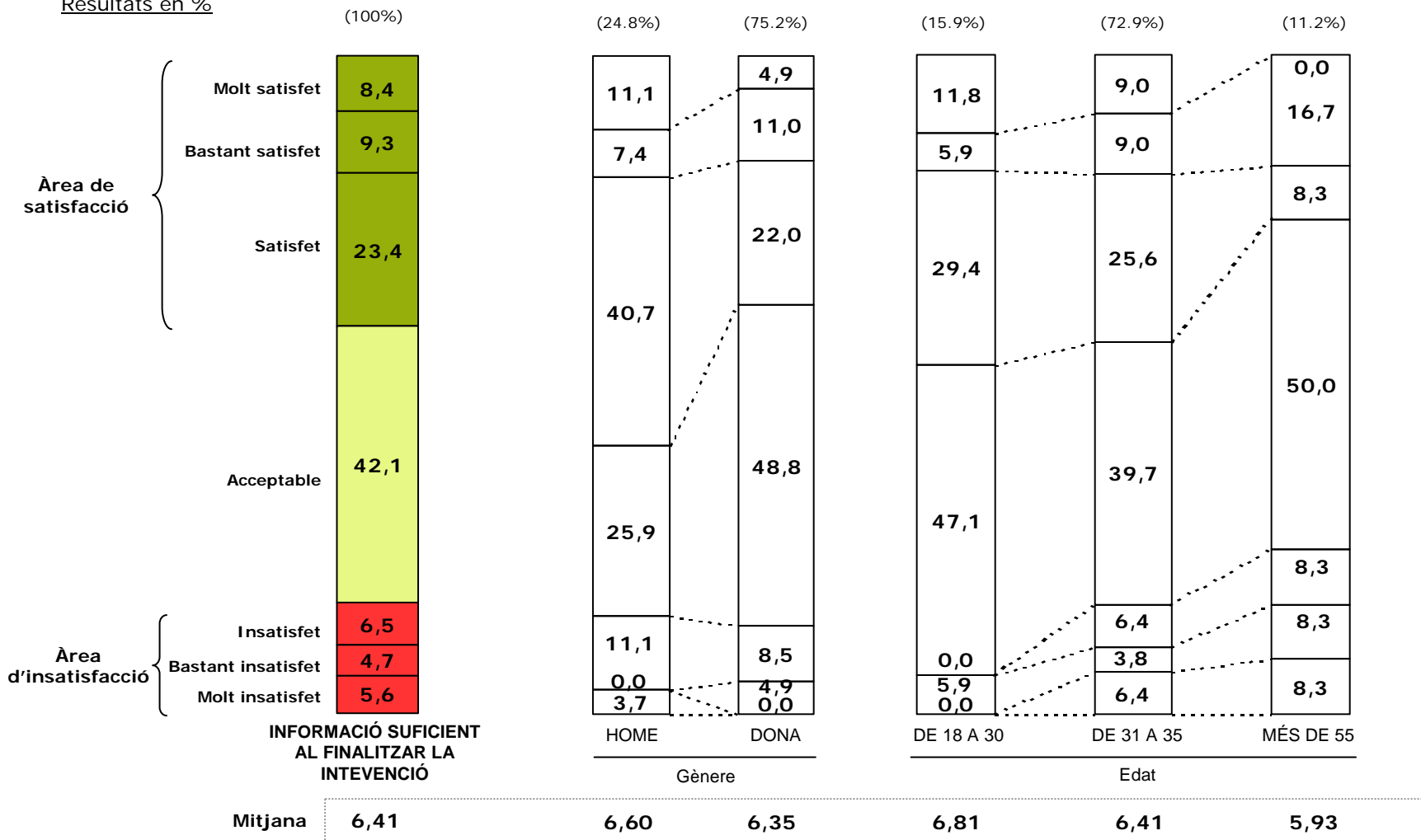


PDOR

P.33 A CONTINUACIÓ LI ESMENTARÉ UNA SÈRIE D'ASPECTES SOBRE LES INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT EL SEU EDIFICI. SERIA TAN AMABLE DE PUNTUAR DEL 0 AL 10 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=107

Resultats en %



INFORMACIÓ SUFICIENT AL FINALITZAR LA INTEVENCIÓ

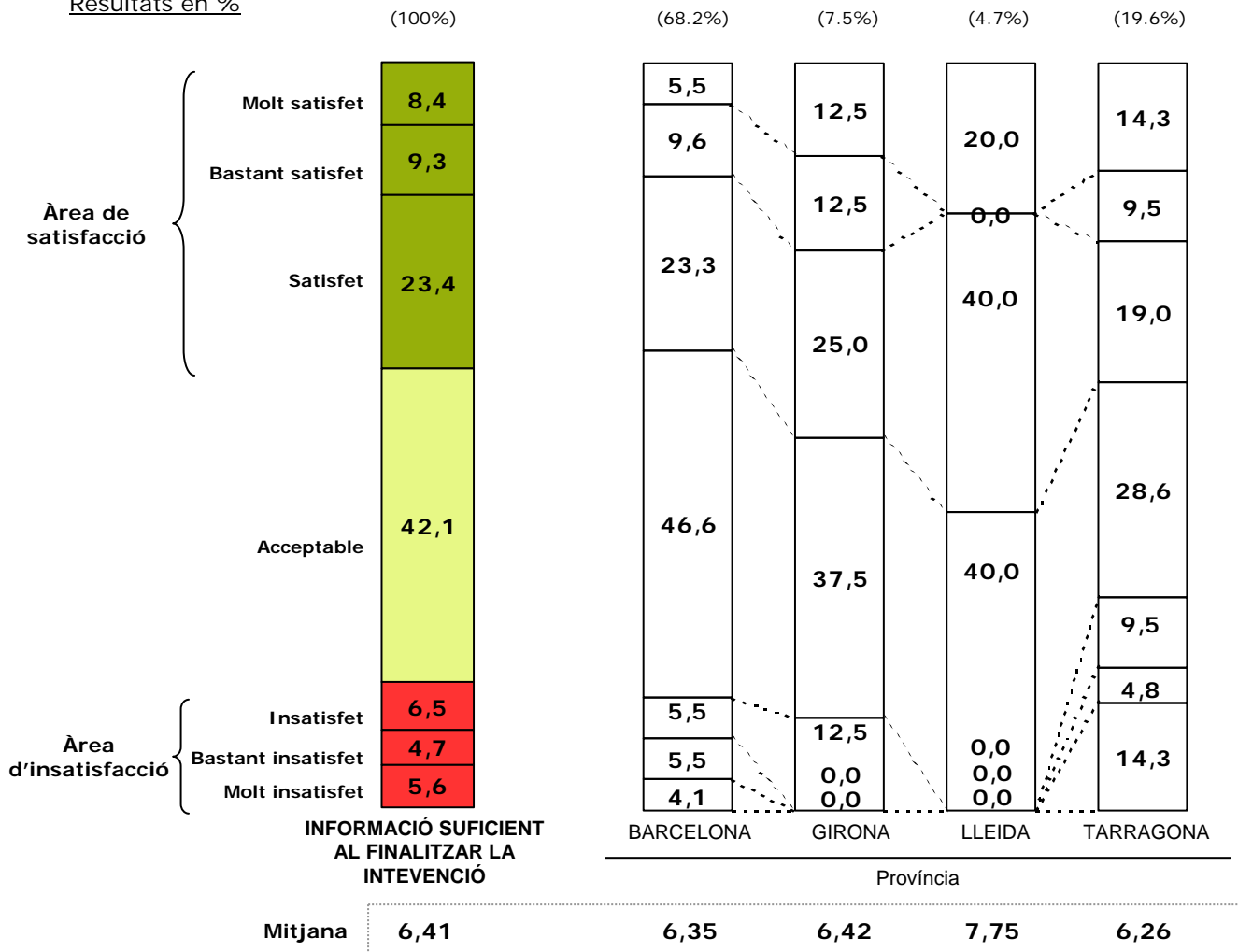
PDOR

P.33

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

n: Entrevistats=107

Resultats en %

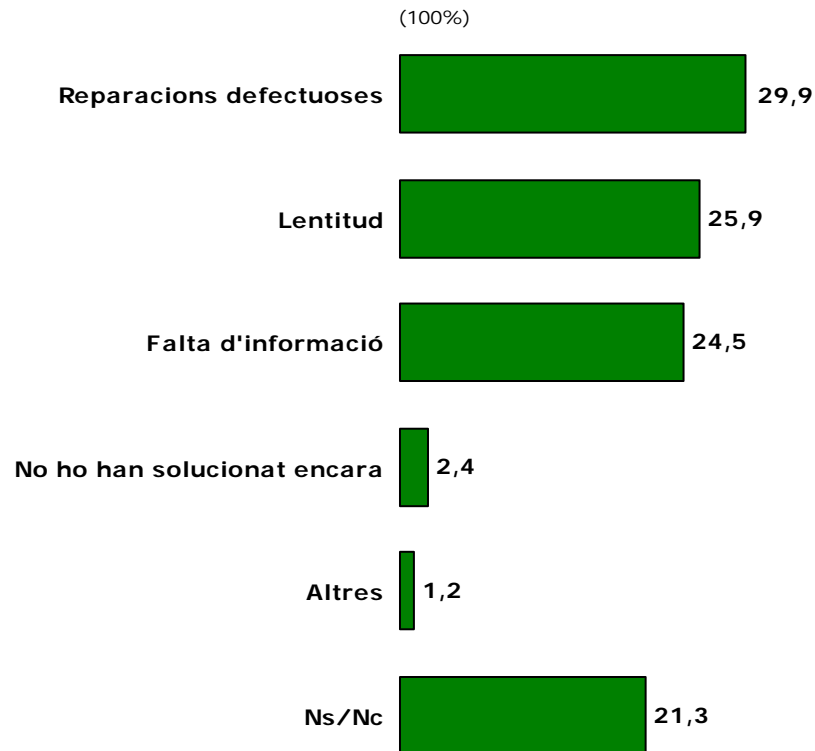


P.35

n: Satisfacció global inferior a 7=35

## PER QUIN/S MOTIU/S CONSIDERA QUE NO VA SER BONA LA INTERVENCIÓ REALITZADA?

Resultats en % de casos



## MANTENIMENT



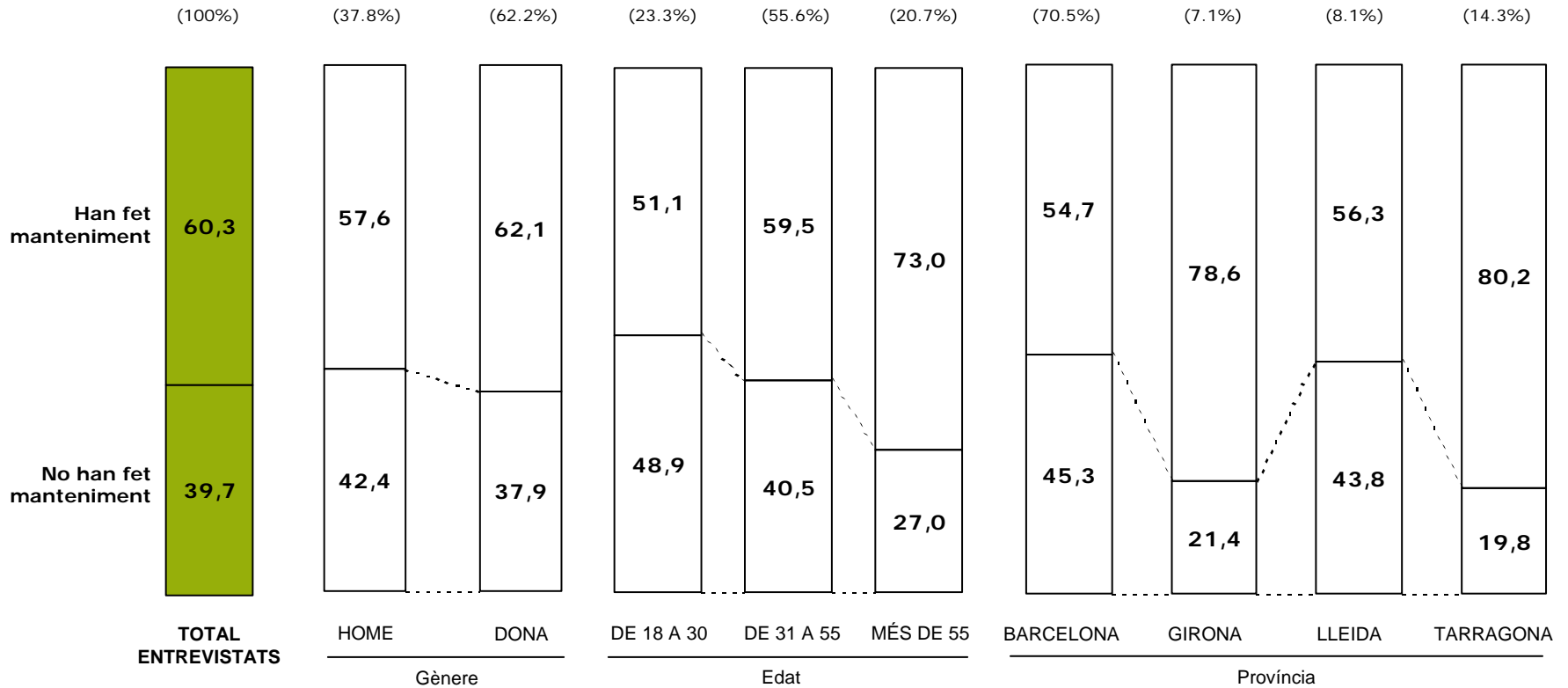
# MANTENIMENT

P.36

n: Entrevistats=594

## HAN FET ALGUN MANTENIMENT PER PART D'ADIGSA AL SEU PIS DE LLOGUER?

Resultats en %



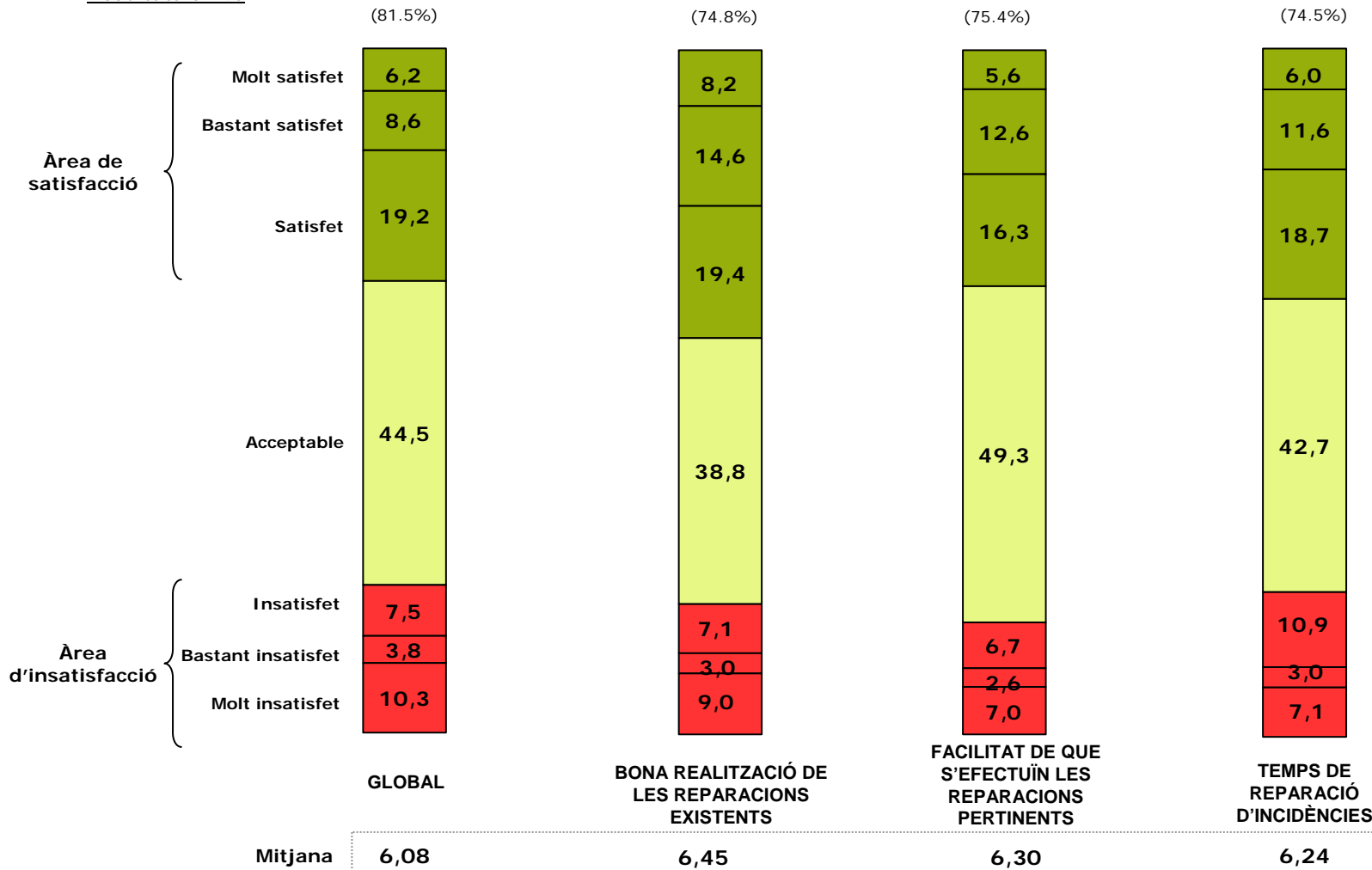
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Han rebut manteniment=358

Resultats en %



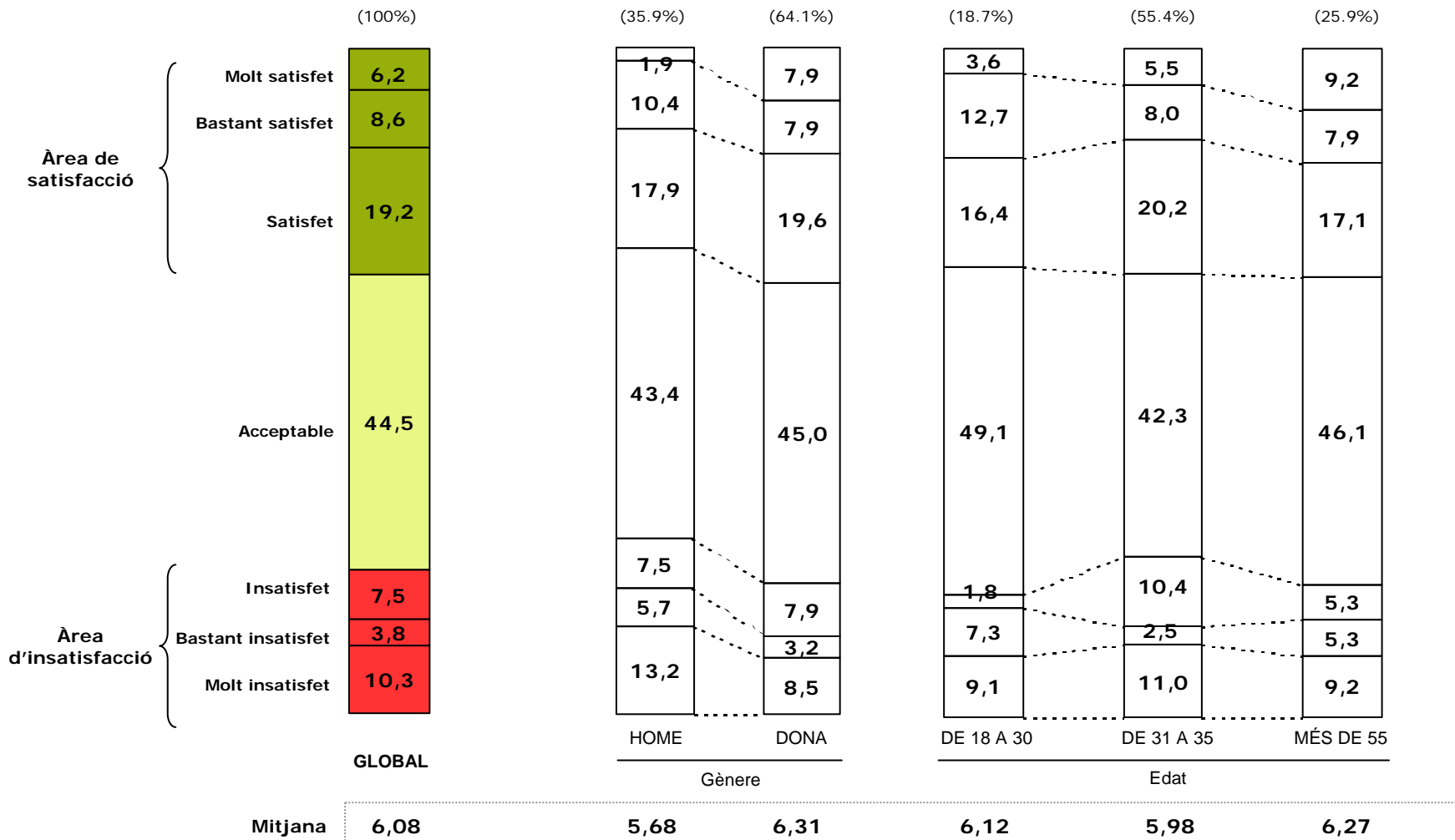
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=292

Resultats en %



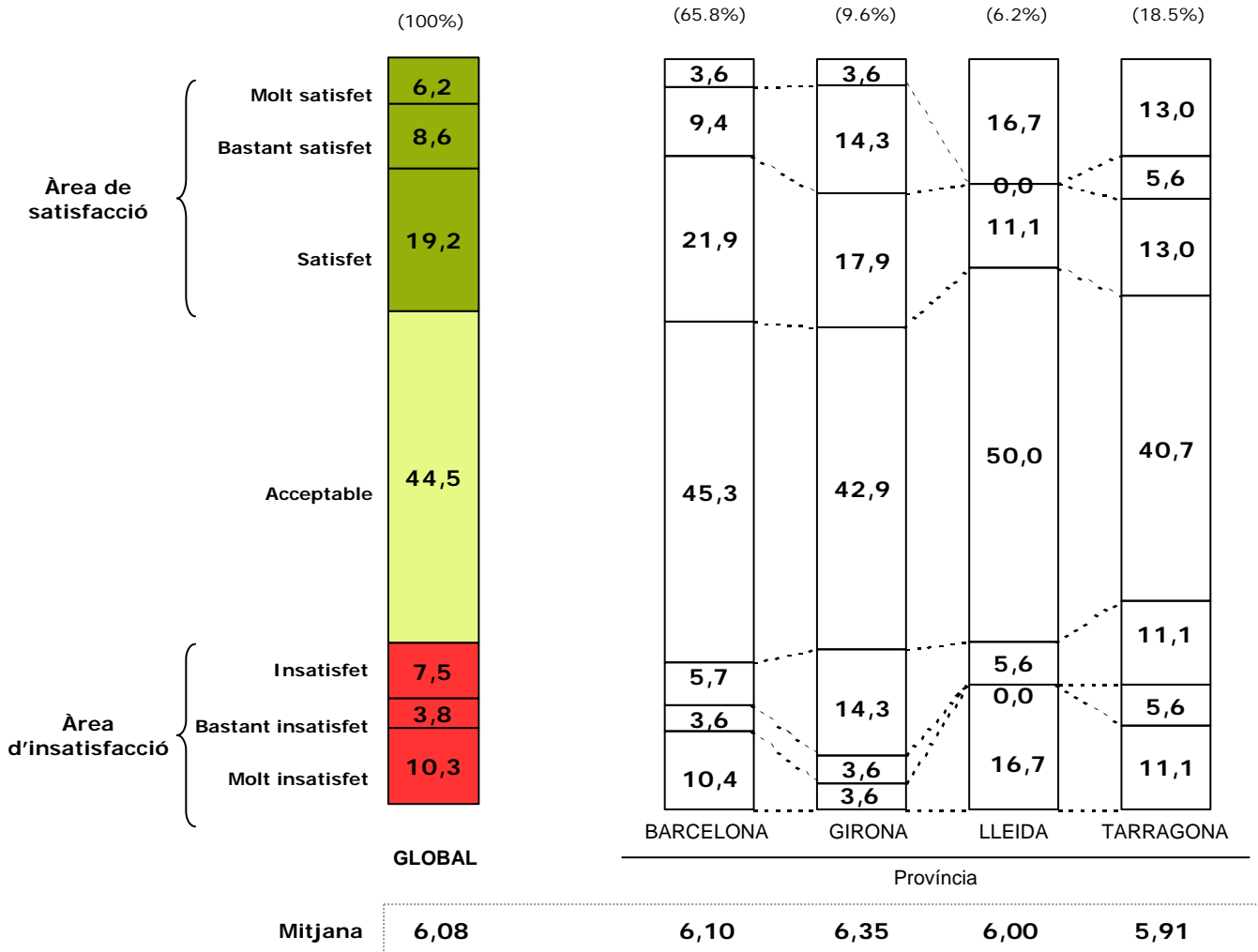
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=292

Resultats en %



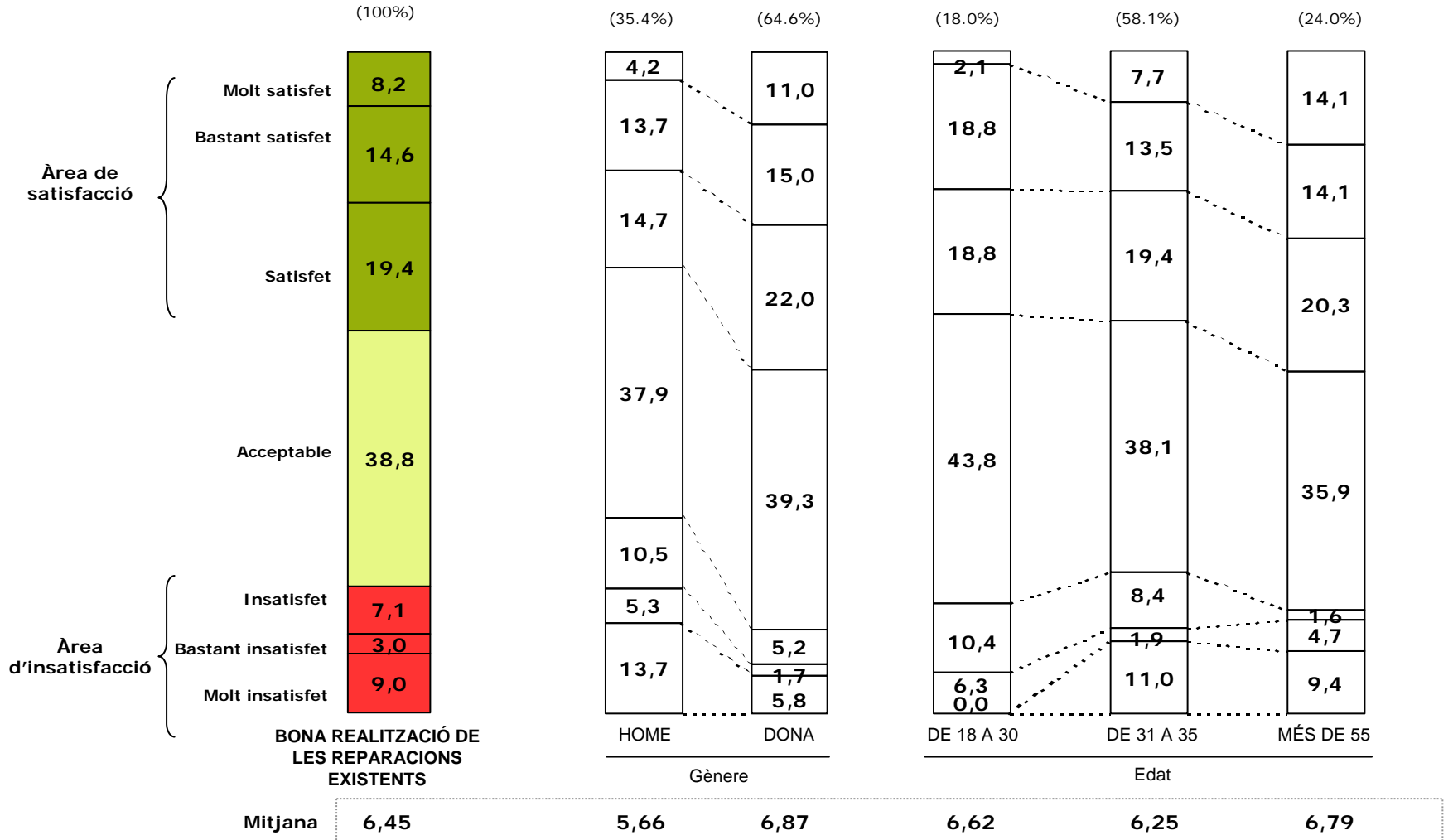
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=268

Resultats en %



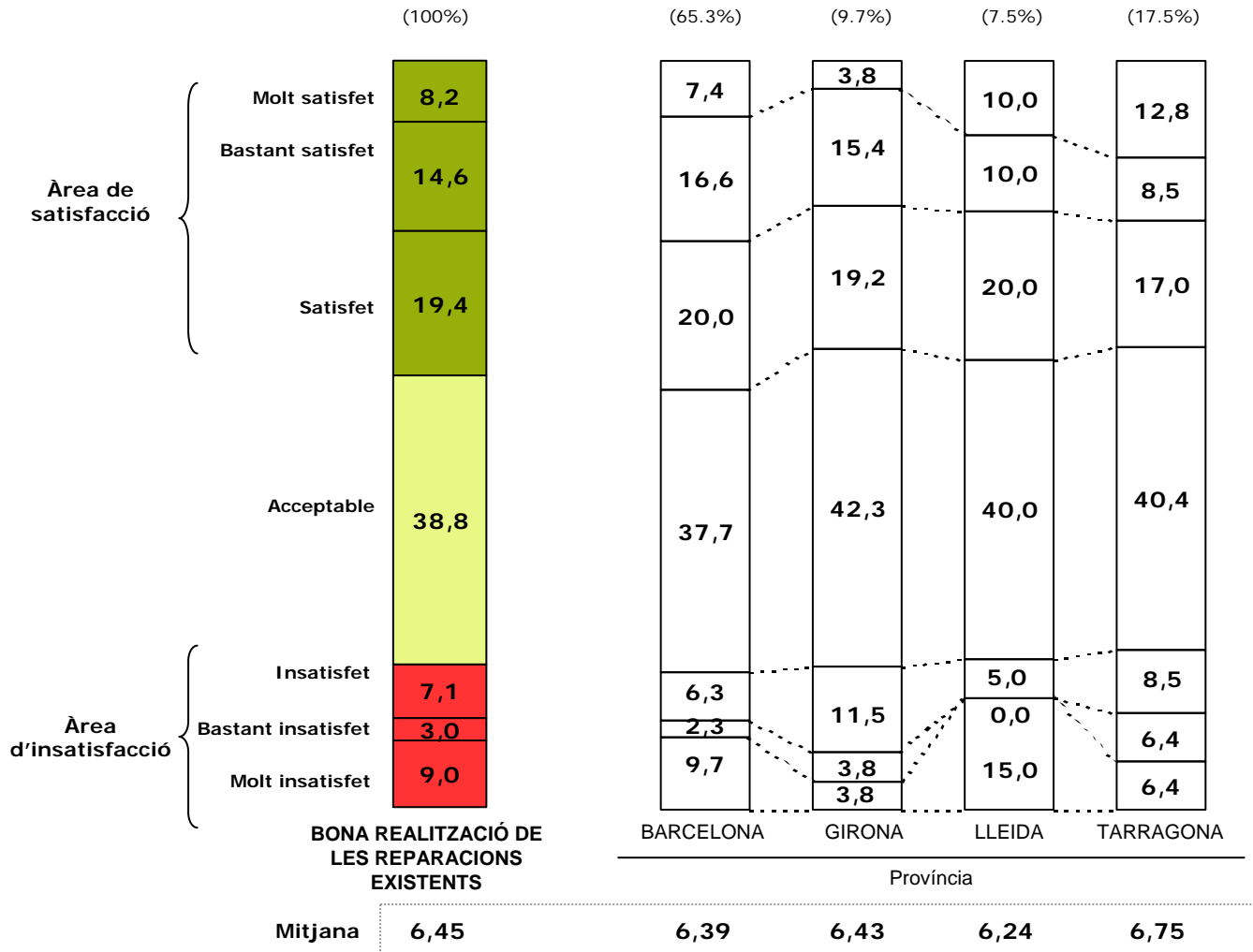
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=268

Resultats en %



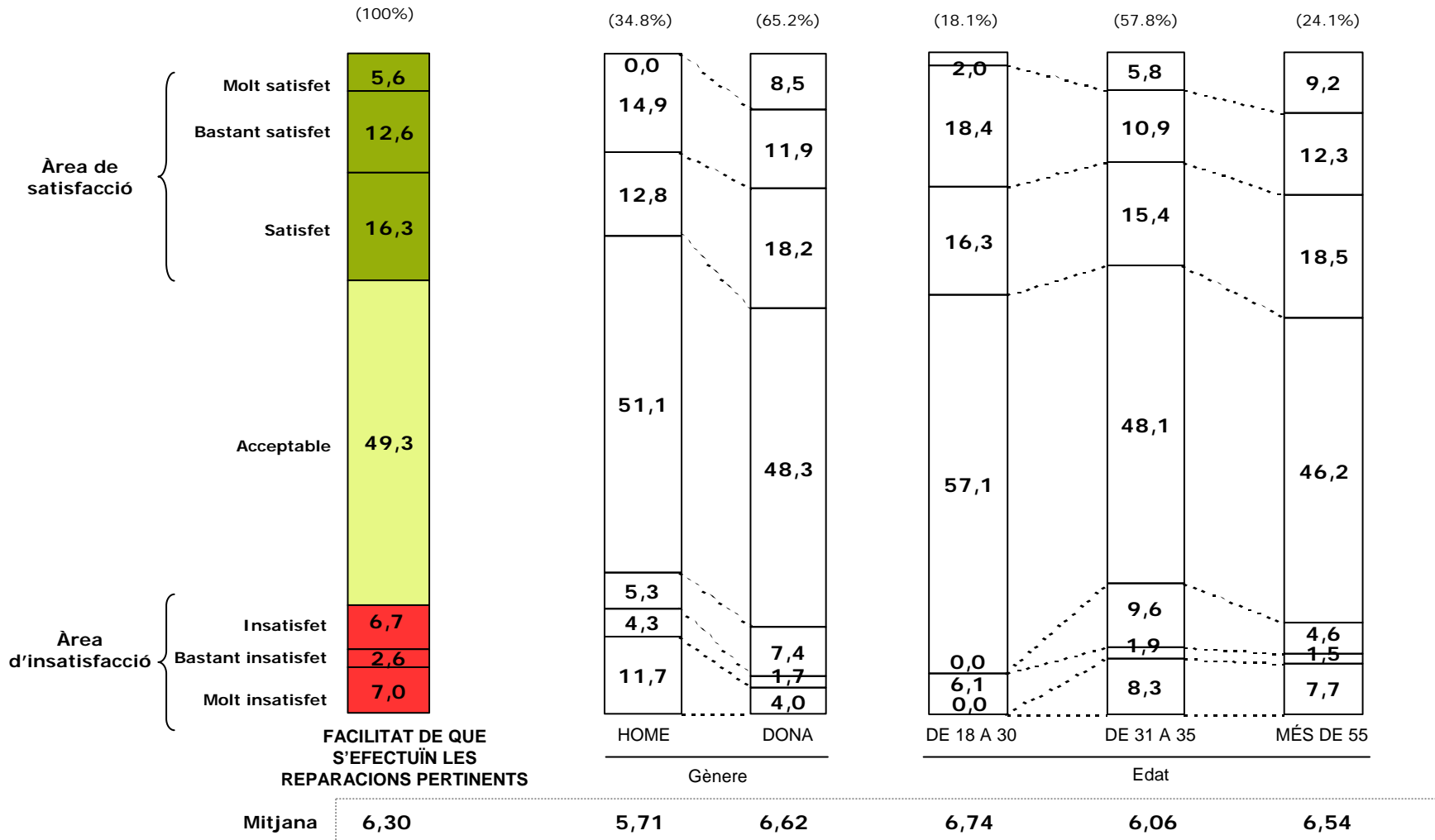
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=270

Resultats en %



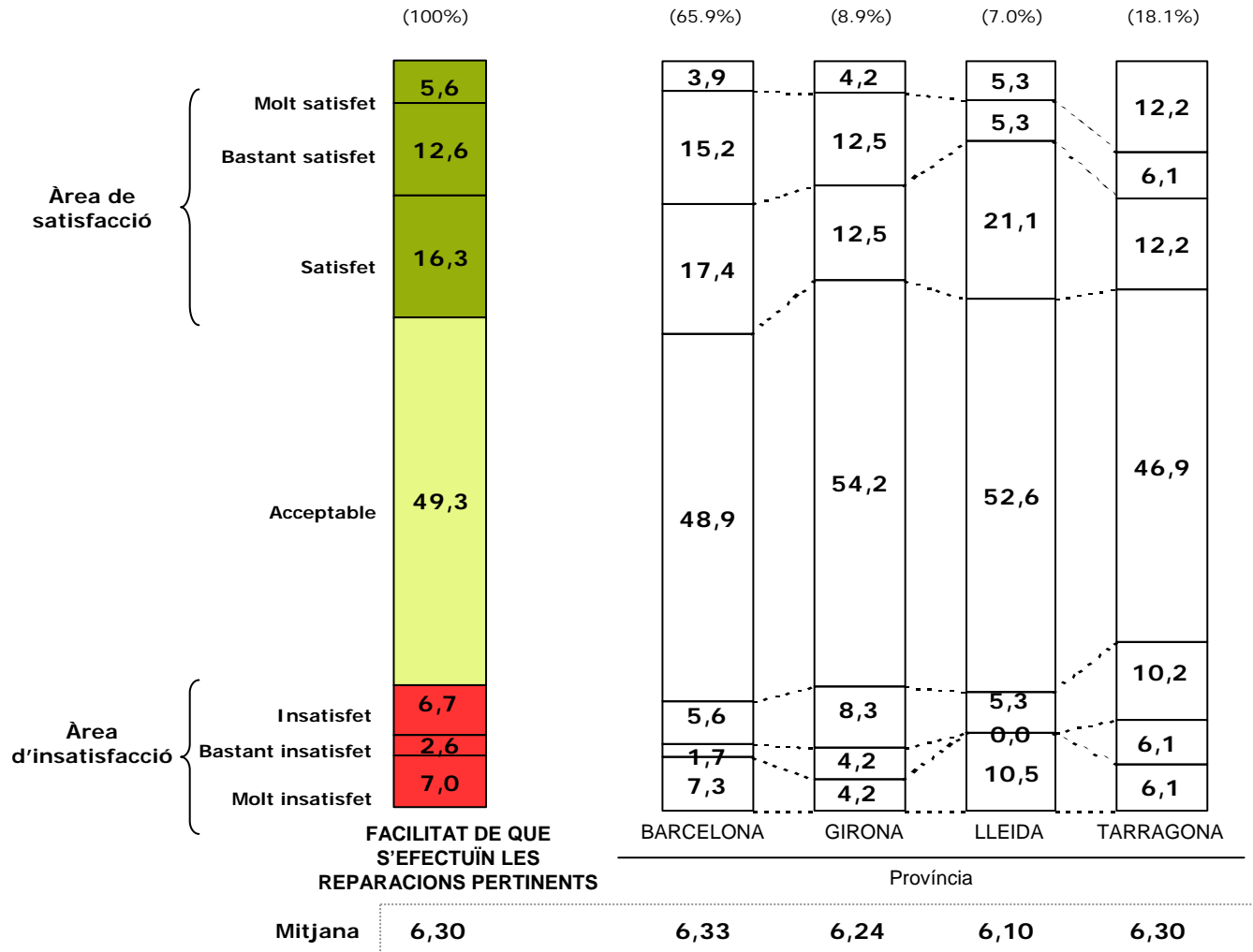
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=270

Resultats en %





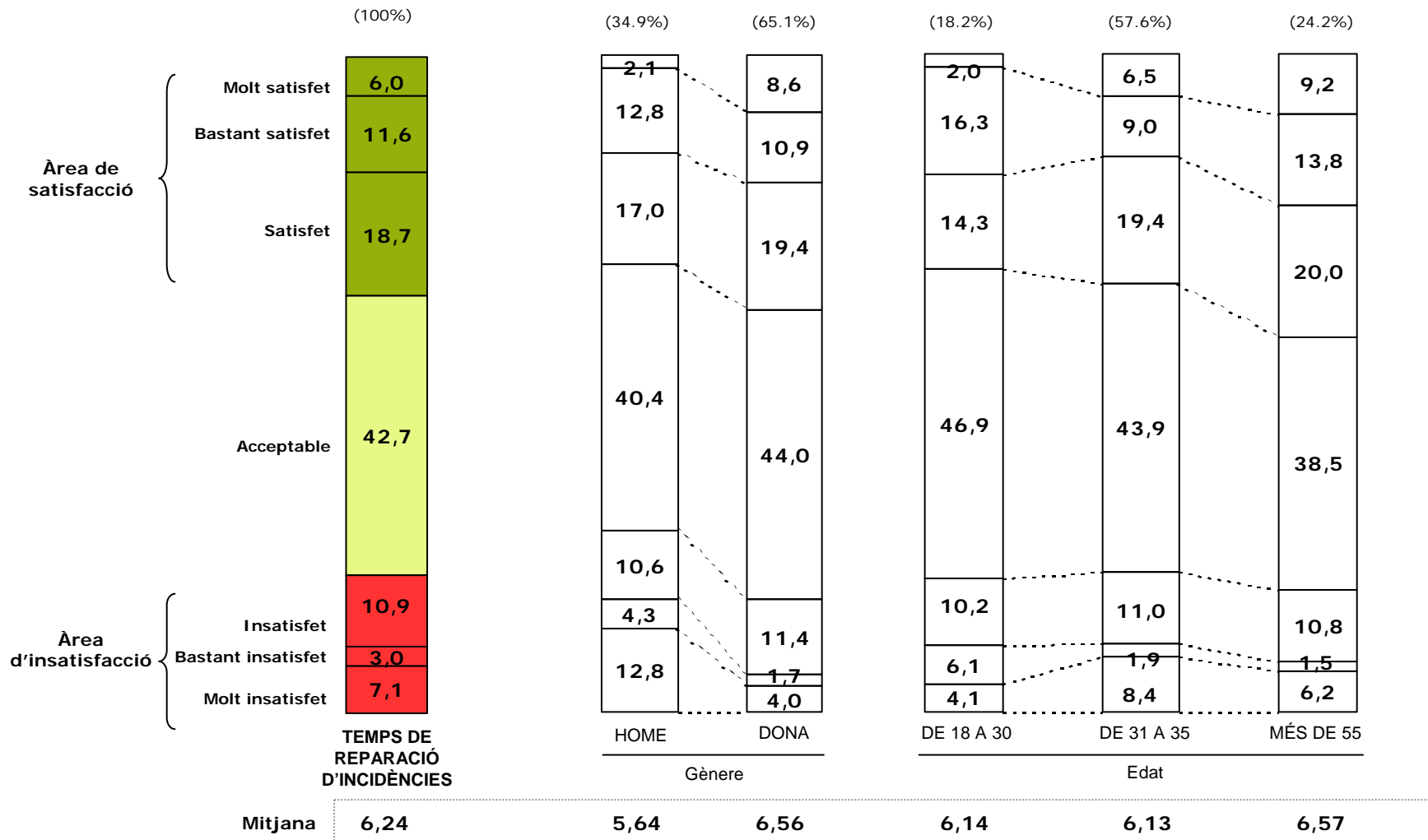
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA 0 MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=267

Resultats en %



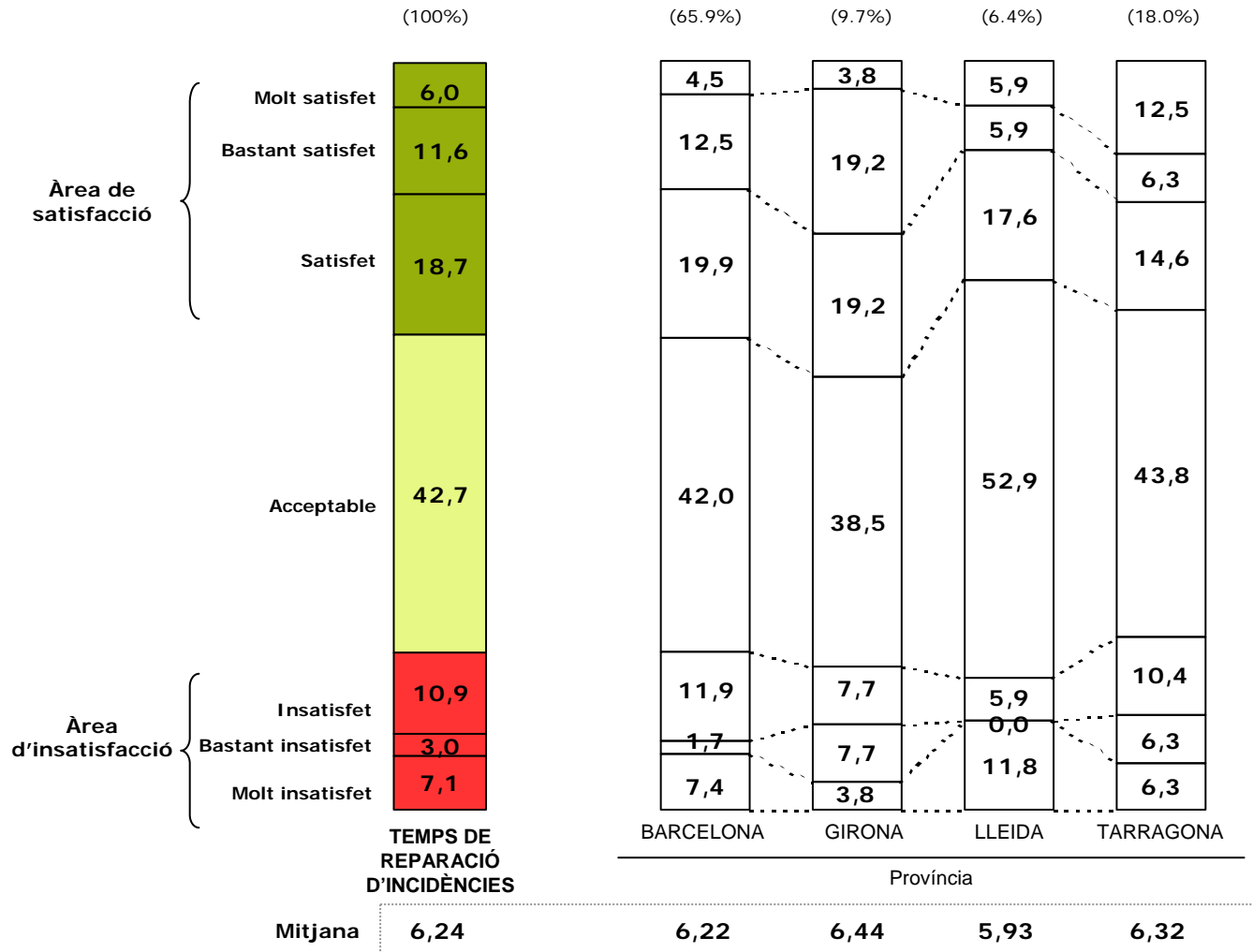
# MANTENIMENT

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 SEGONS SI ELS CONSIDERA O MOLT INSATISFET A 10 MOLT SATISFET?

n: Entrevistats=267

Resultats en %



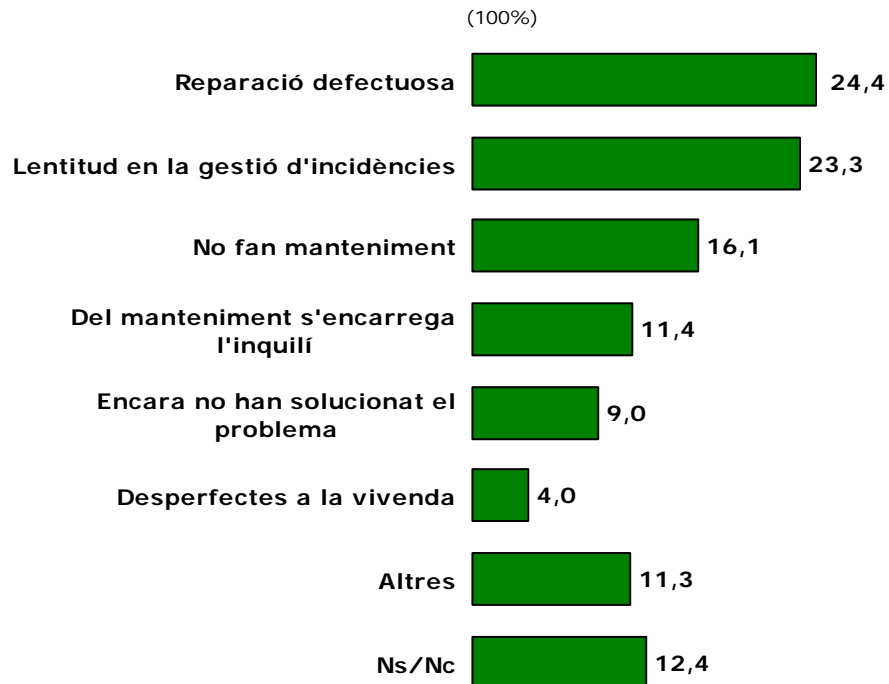
## MANTENIMENT

P.38

n: Satisfacció global inferior a 7=125

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

Resultats en % de casos



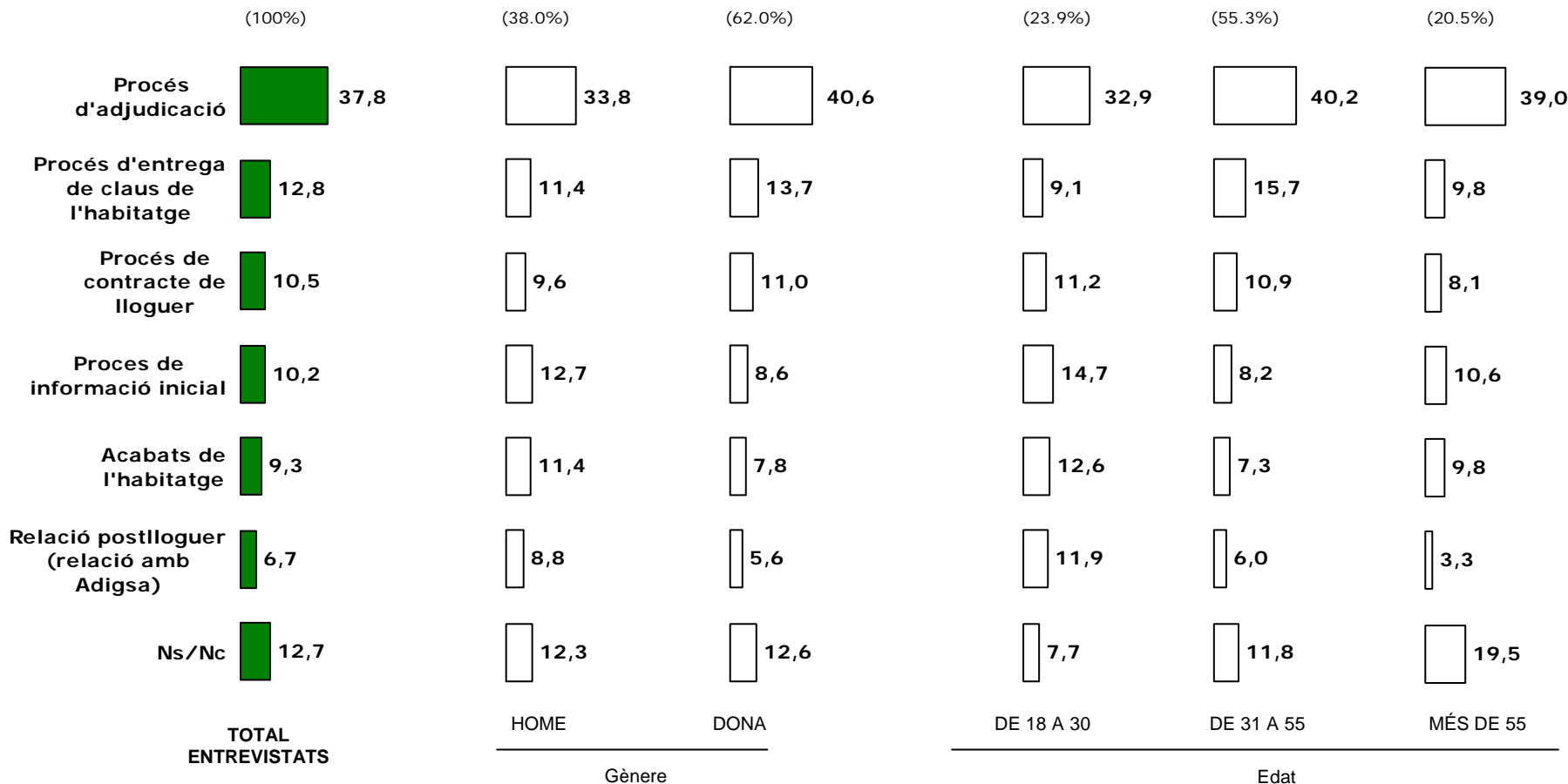
## IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

# IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en %

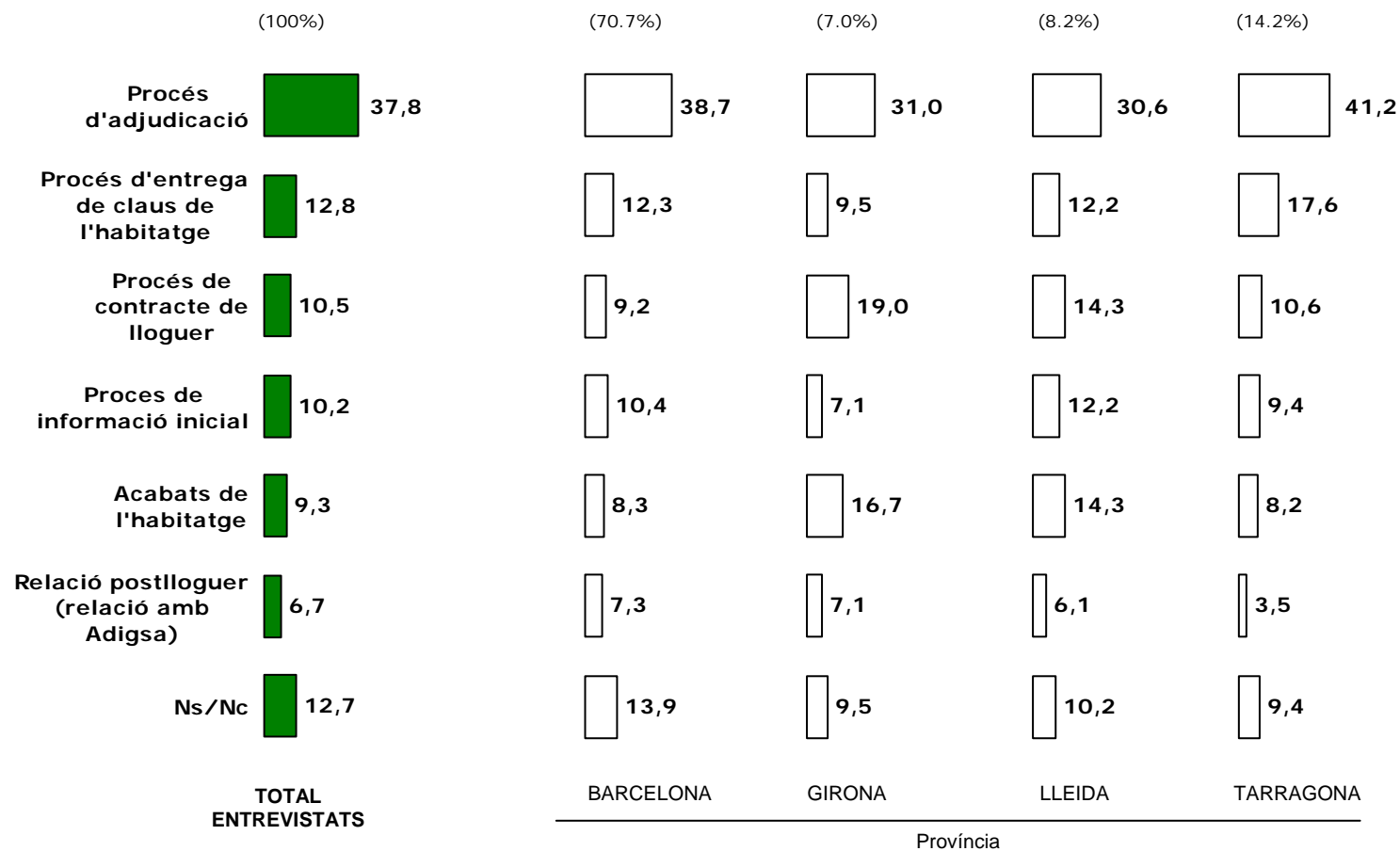


# IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en %

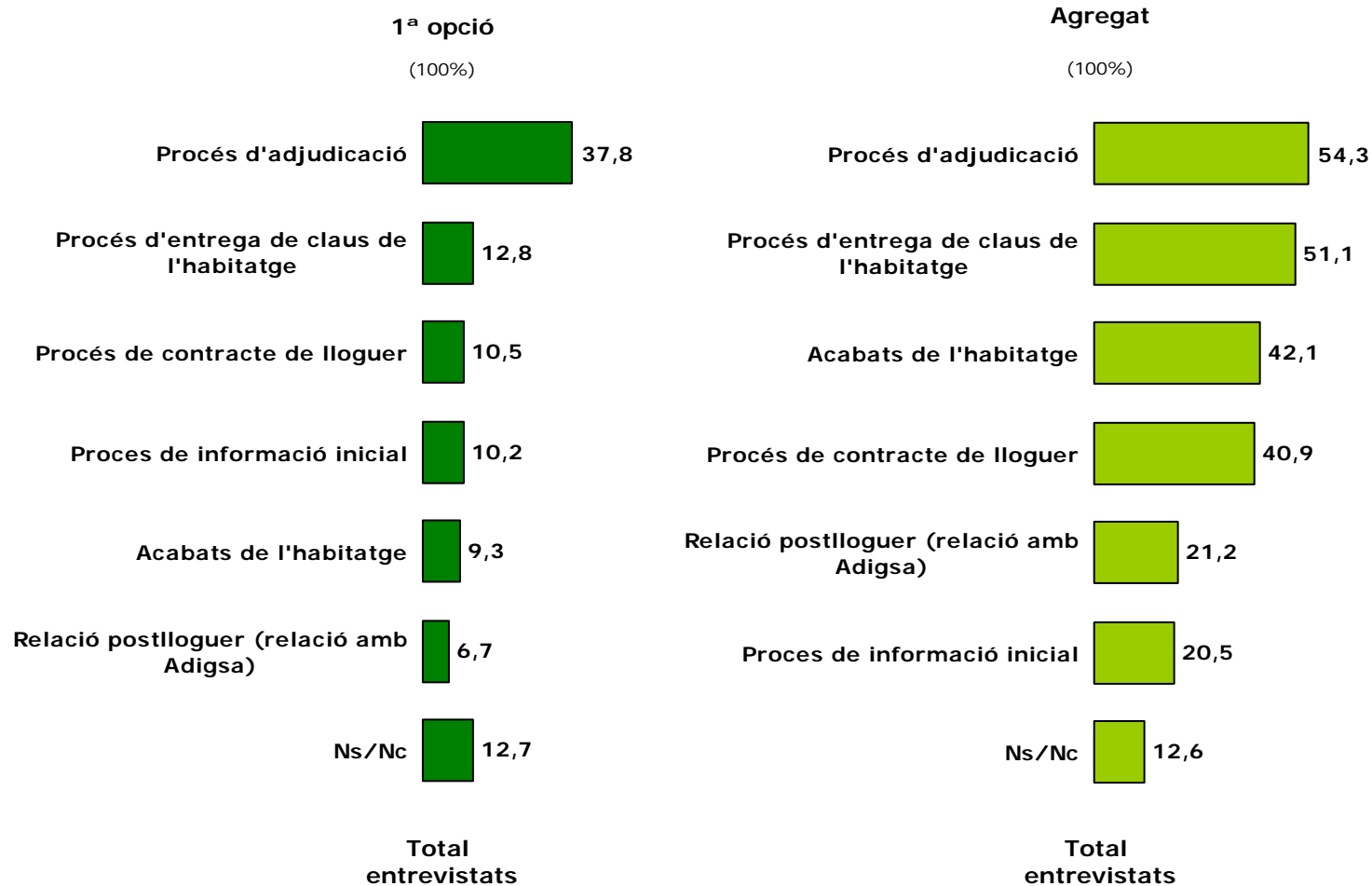


# IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en % i % de casos

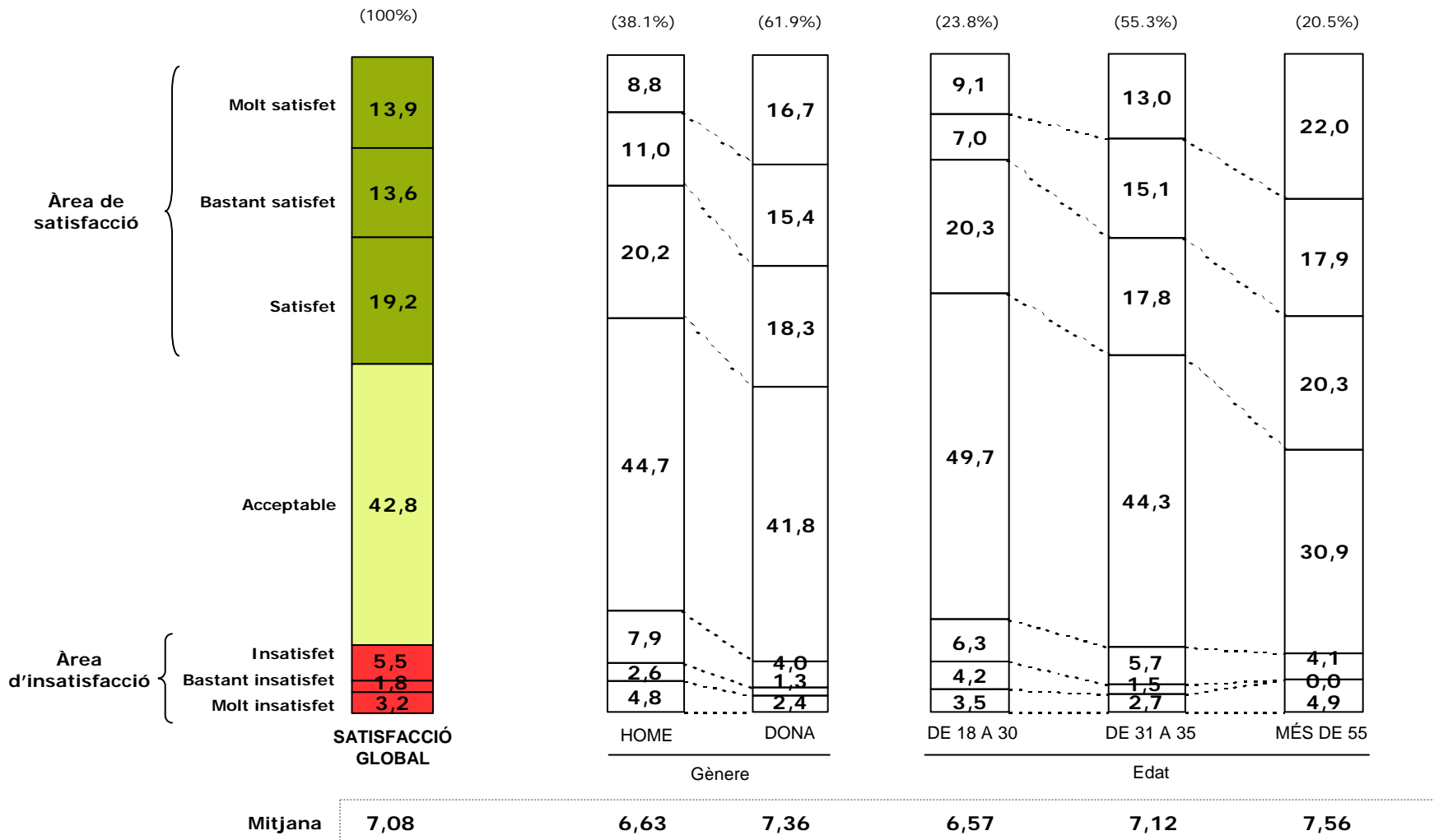


# IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



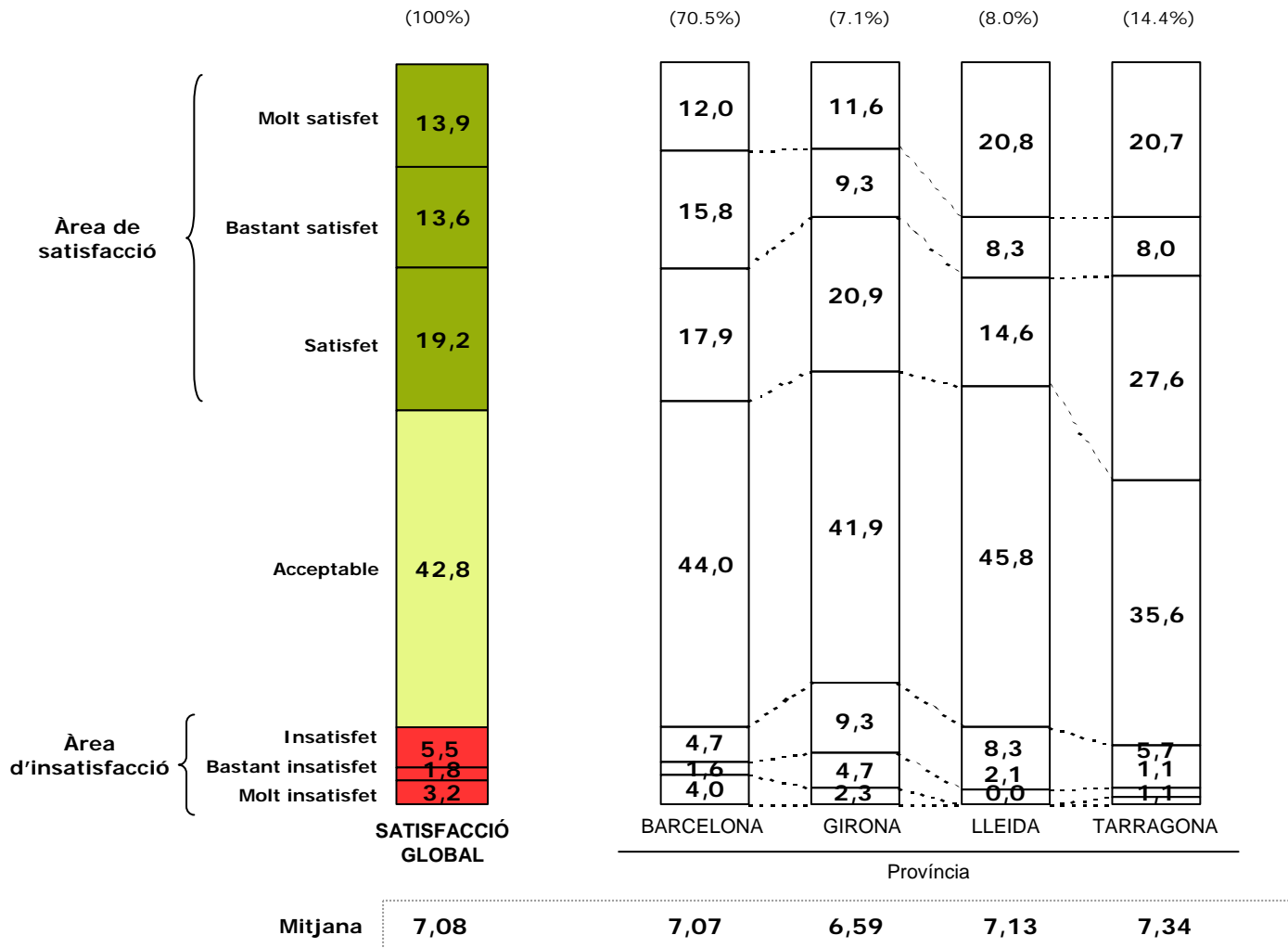


# IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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

n: Total entrevistats=600

Resultats en %



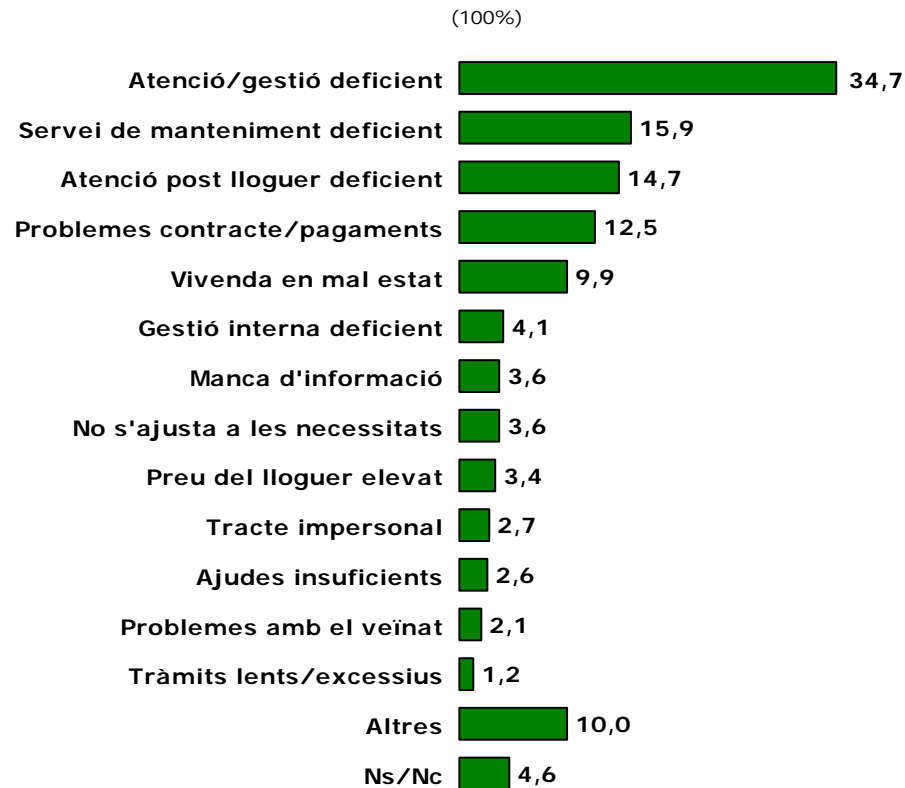
# IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.41

n: Satisfacció global inferior a 7=189

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

Resultats en % de casos



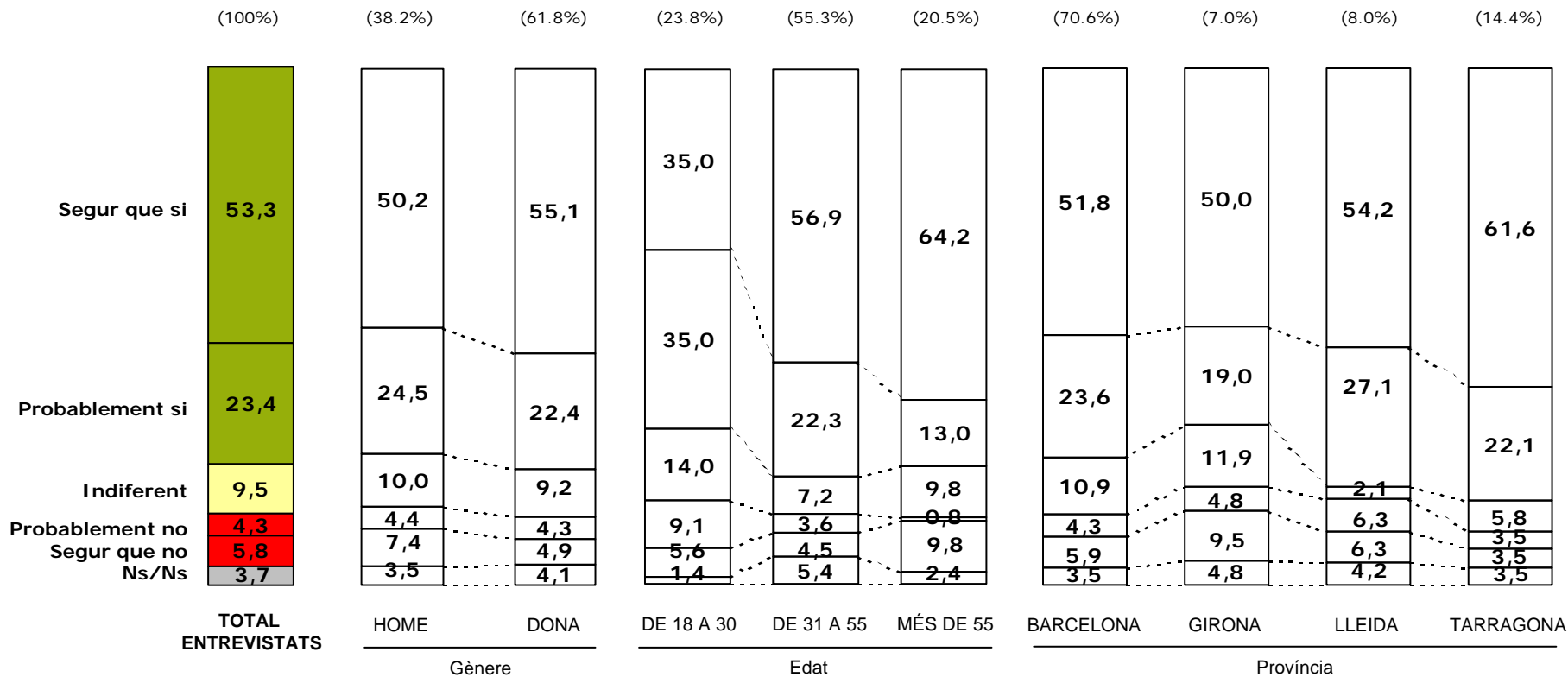
# IMPORTANCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

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 %



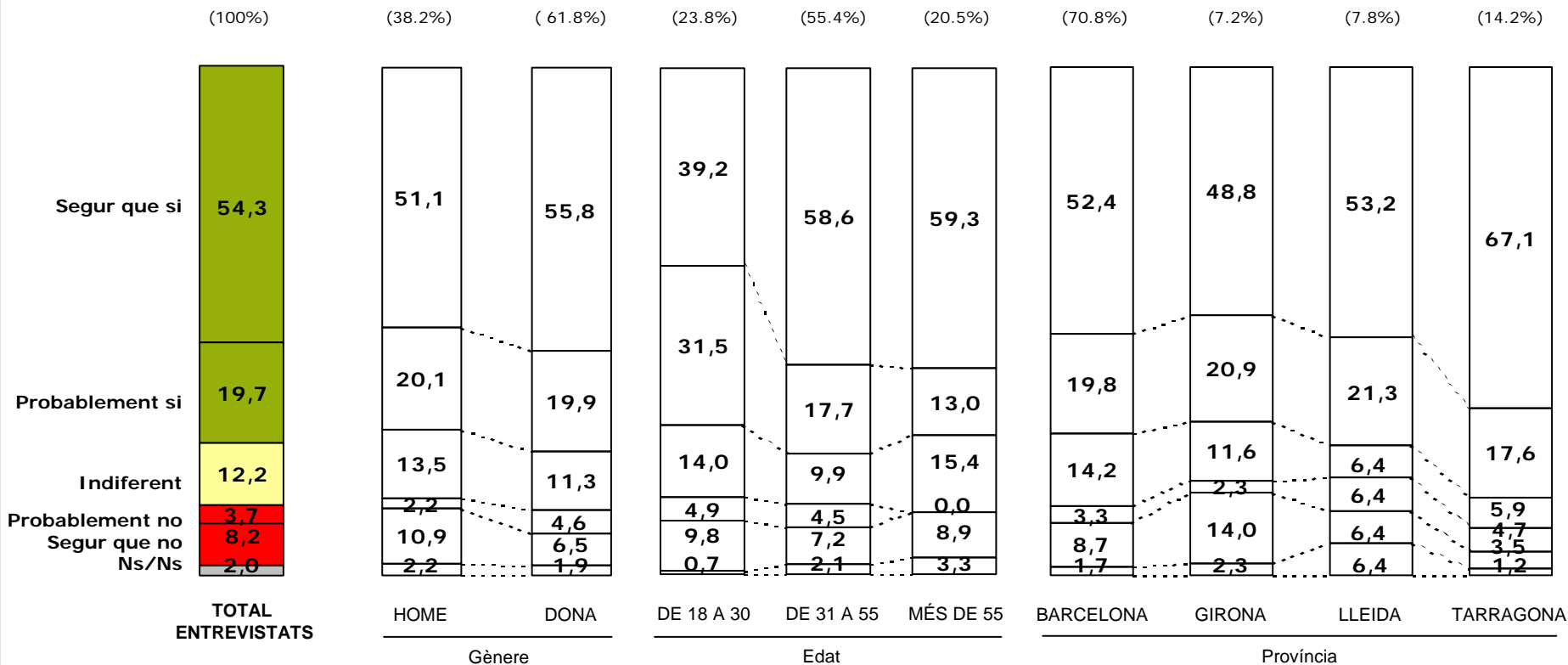
# IMPORTANCIA I SATISFACCIÓ GLOBAL

P.43

n: Total entrevistats=600

## RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

Resultats en %



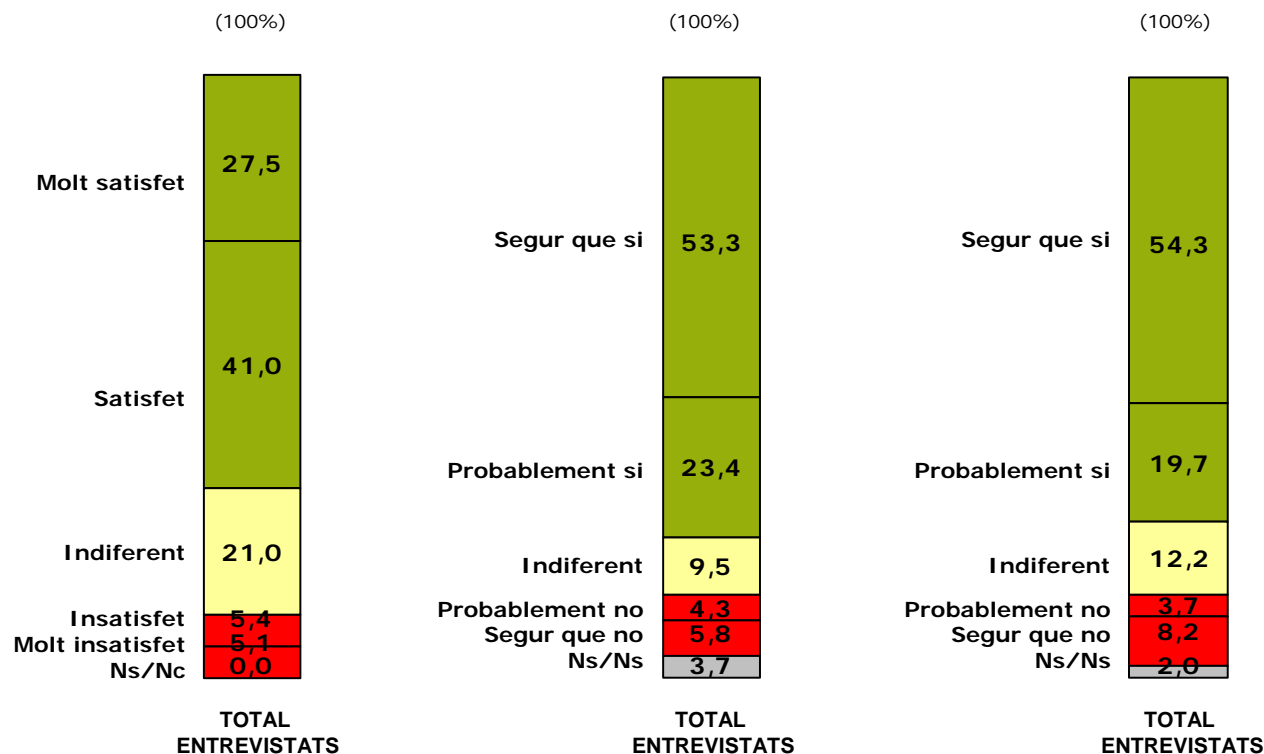
n: Total entrevistats= 600

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 %

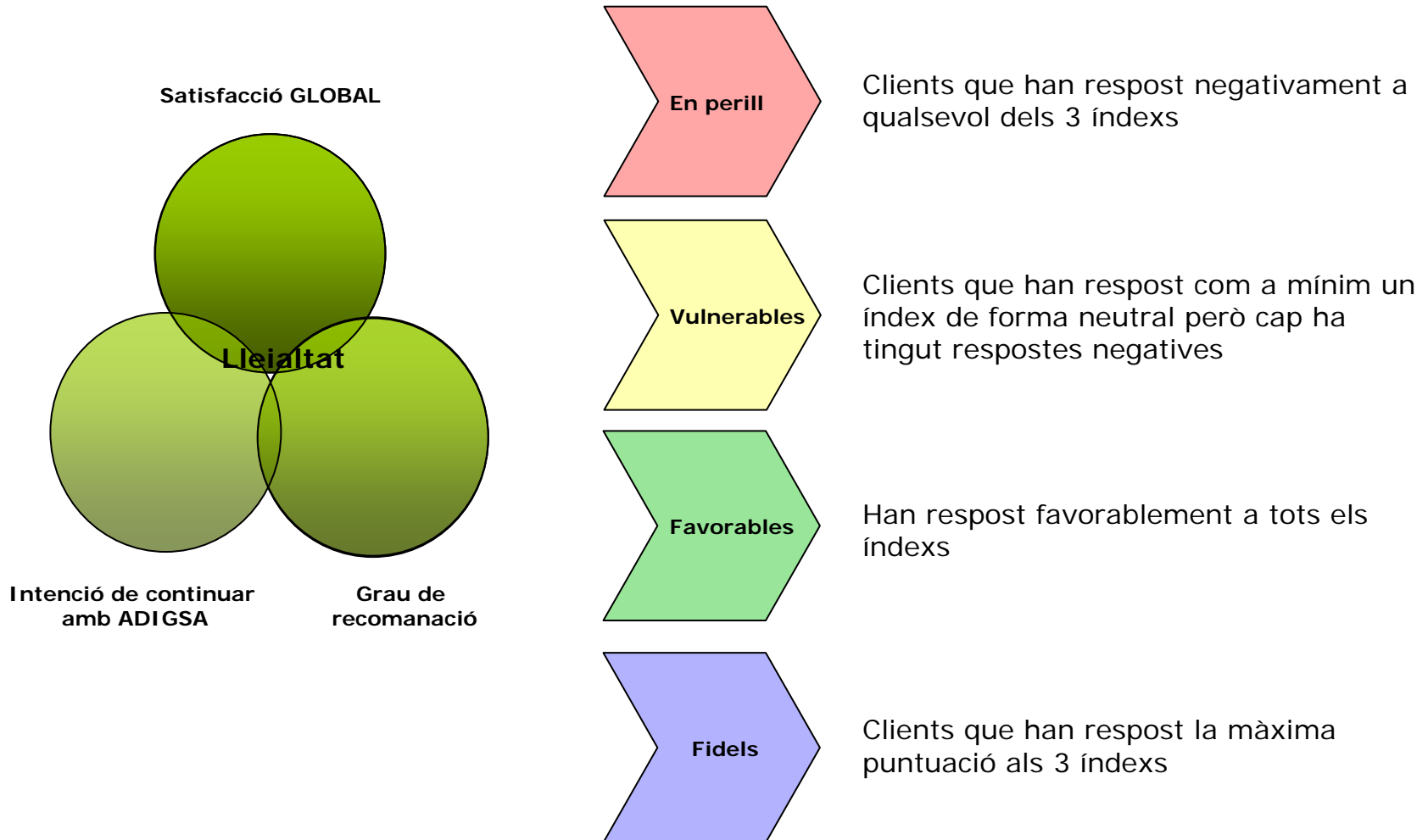


Nota: El resultat de la satisfacció global es defineix a partir de les valoracions del 0 al 10 dels entrevistats

# INDEX DE FIDELITAT

## ÍNDEX DE FIDELITAT

Resultats en %

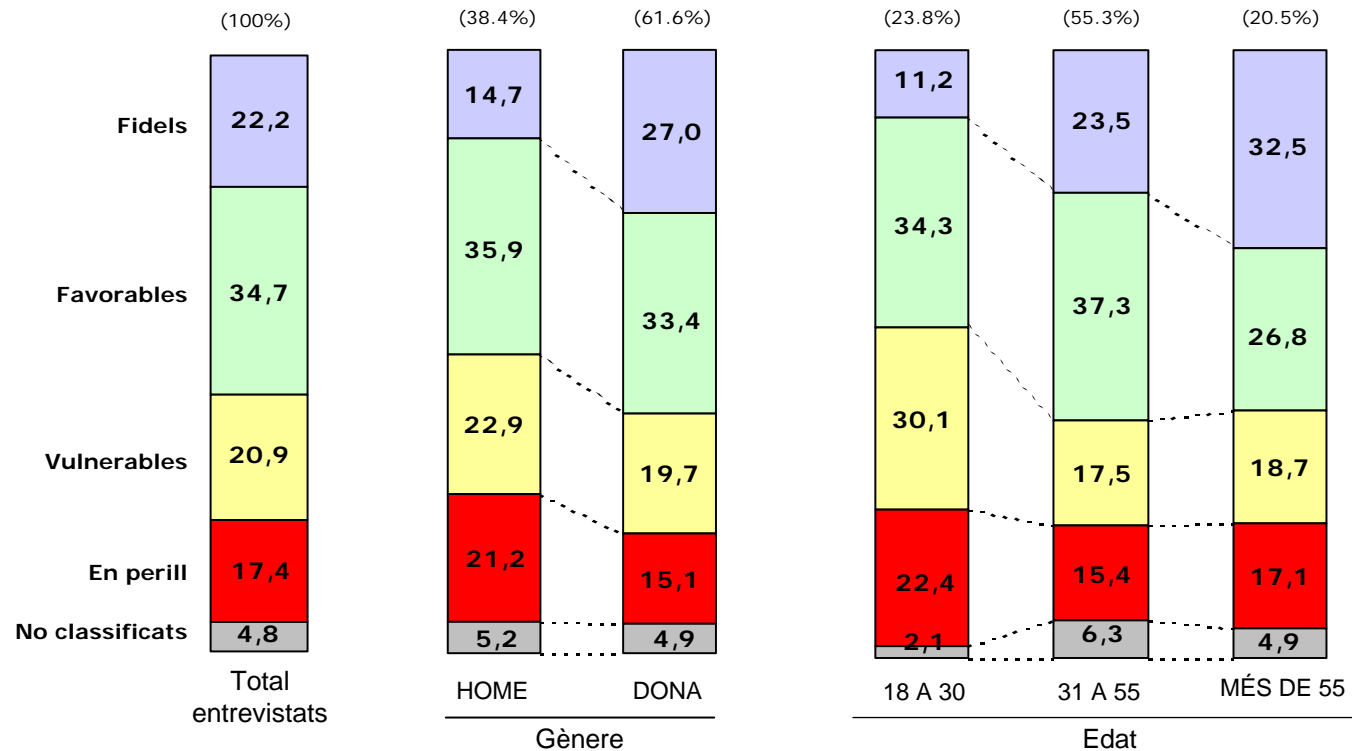
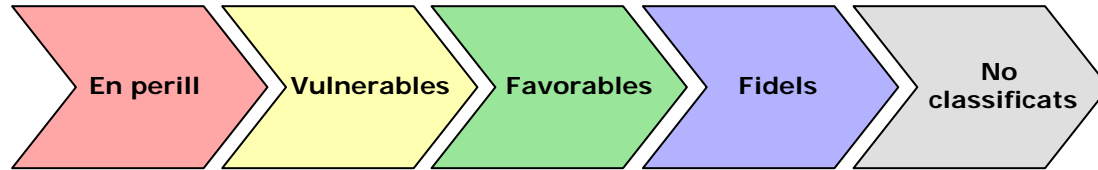


# INDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 600

## ÍNDIX DE FIDELITAT

Resultats en %

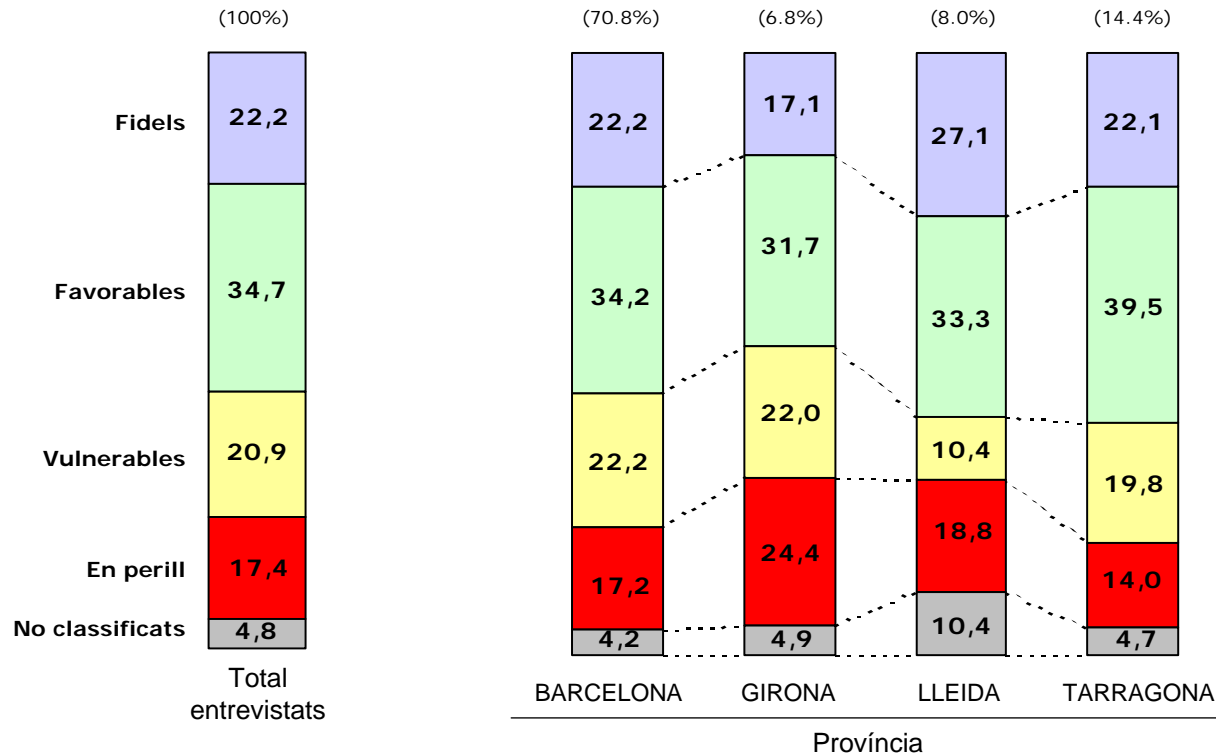
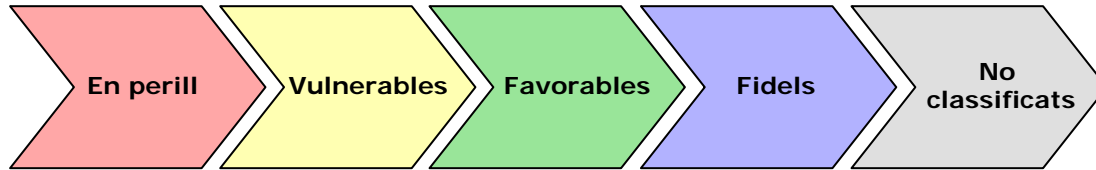


# INDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 600

## ÍNDEX DE FIDELITAT

Resultats en %





## ANÀLISIS: REGRESSIONS I CLÚSTER

## 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

### 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

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.**

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

### APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

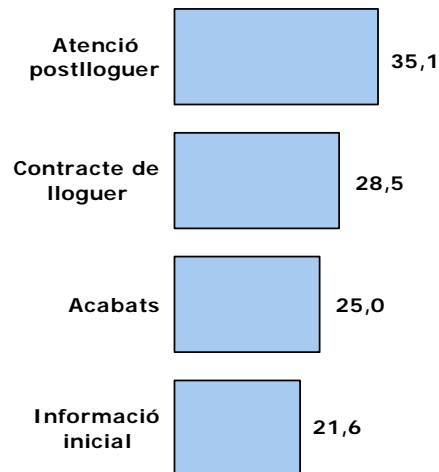
Variable a explicar: **SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA**

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

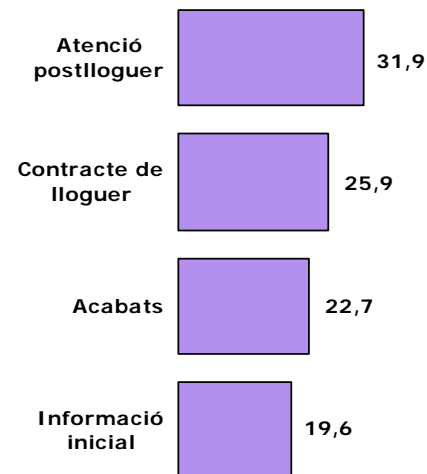
- Satisfacció amb el procés inicial d'informació
- Satisfacció amb el procés d'adjudicació de l'habitatge (exclosa)
- Satisfacció amb el procés del contracte de lloguer
- Satisfacció amb el procés de lliurament de l'habitatge (exclosa)
- Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
- Satisfacció amb la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

Coefficient de Correlació Múltiple ( $R^2$  ajustat) = 73.7%

#### ■ 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)

### APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

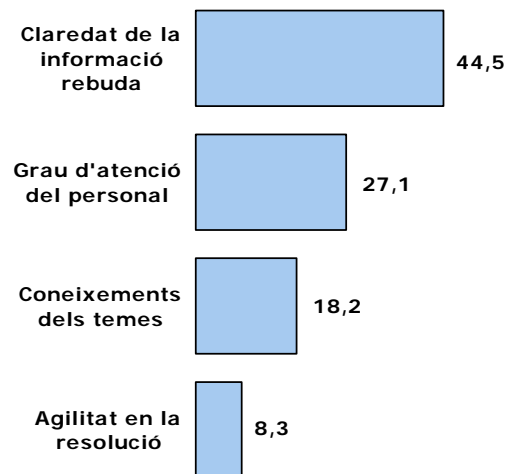
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés inicial d'informació**

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

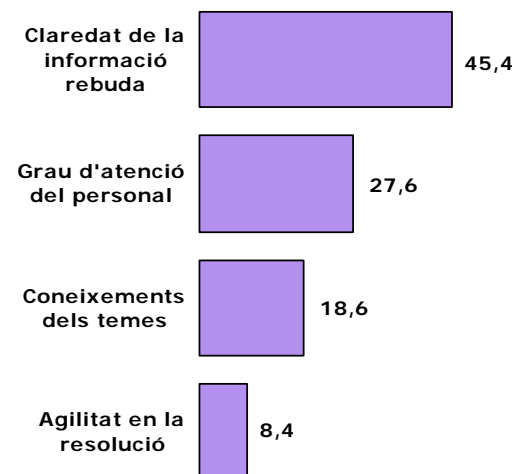
- Amabilitat del personal (\*)
- Grau d'atenció del personal
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc) (\*)
- Coneixements dels temes
- Capacitat d'explicació (*exclosa*)
- Agilitat en la resolució
- Claredat de la informació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple ( $R^2$  ajustat) = 83.4%

#### ■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



#### ■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



**Nota:** Aquest anàlisi té una constant elevada significa que poden haver-hi altres variables influent que no s'han tingut en compte.

(\*) En l'anàlisi s'ha prescindit de les variables "Amabilitat del personal" i "Voluntat resolutiva" ja que estava molt correlacionada (>70%) amb altres variables.

### APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

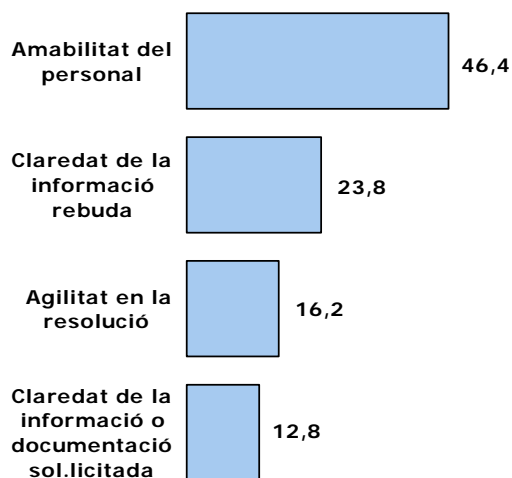
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés d'adjudicació**

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

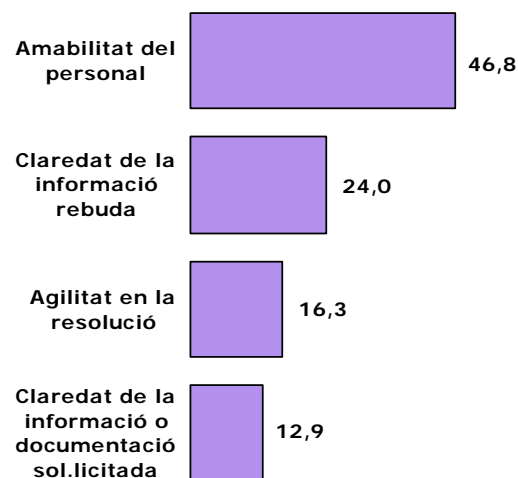
- Claredat de la informació o documentació sol·licitada
- Agilitat en la tramitació de la documentació sol·licitada (exclosa)
- Informació sobre l'admissió de la sol·licitud a la borsa de lloguer (exclosa)
- Informació sobre els habitatges disponibles de lloguer (exclosa)
- Concertació de la visita a 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) (exclosa)
- Coneixements dels temes (exclosa)
- Capacitat d'explicació (exclosa)
- Agilitat en la resolució
- Claredat de la informació rebuda

Coefficient de Correlació Múltiple ( $R^2$  ajustat) = 83.2%

#### ■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



#### ■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



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

### APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

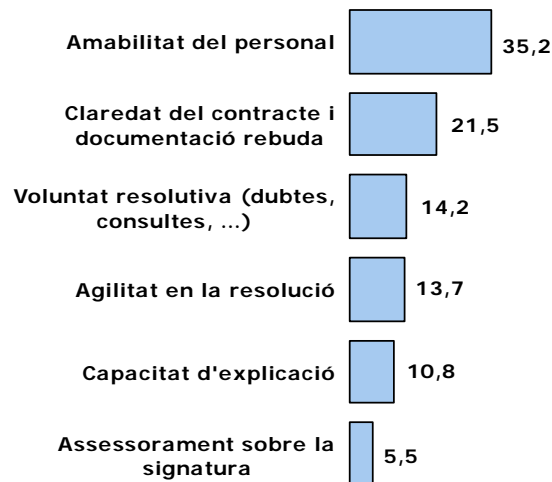
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de contracte de lloguer**

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

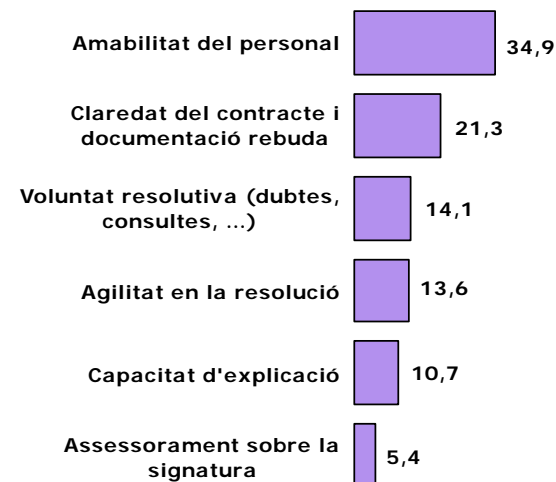
- Assessorament sobre les condicions econòmiques del lloguer (*exclosa*)
- Assessorament sobre la signatura del contracte de lloguer
- Amabilitat del personal
- Grau d'atenció del personal (*exclosa*)
- Voluntat resolutiva (dubtes, consultes, etc.)
- Coneixements dels temes (*exclosa*)
- Capacitat d'explicació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

Coefficient de Correlació Múltiple ( $R^2$  ajustat) = 87.1%

#### ■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



#### ■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



### APLICACIÓ DE L'ANÀLISI DE REGRESSIÓ LINEAL

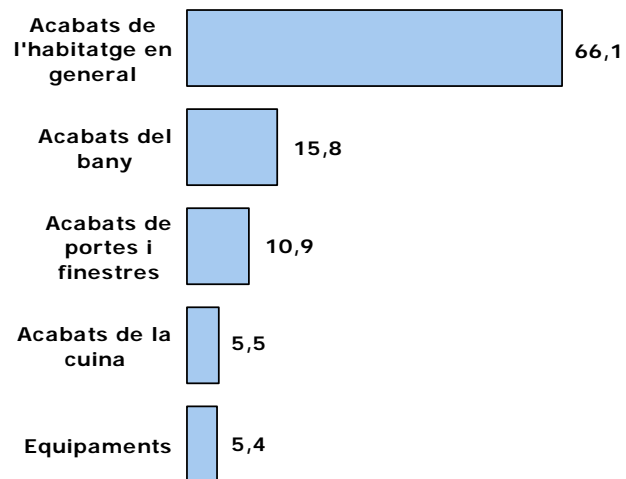
Variable a explicar: **Satisfacció global amb els acabats de l'habitatge**

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

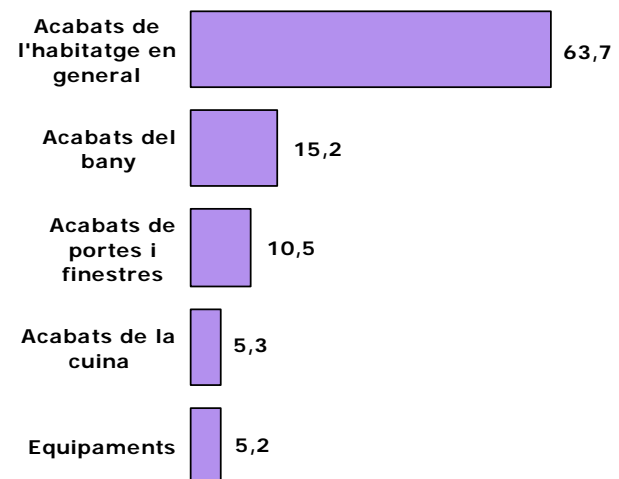
- Acabats del bany
- Acabats de la cuina
- Acabats de portes i finestres
- Acabats de l'habitatge en general
- Equipaments de l'habitatge

Coefficient de Correlació Múltiple ( $R^2$  ajustat) = 90.6%

#### ■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



#### ■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



**Nota:** El present anàlisi s'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

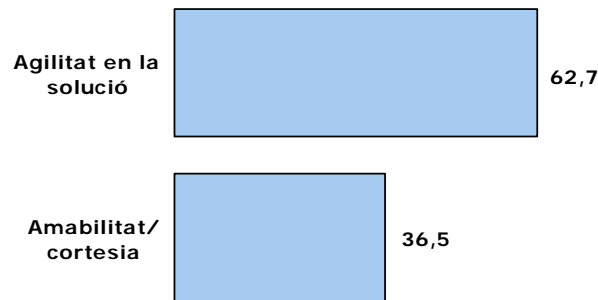
Variable a explicar: **Satisfacció global amb el procés de postlloguer**

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

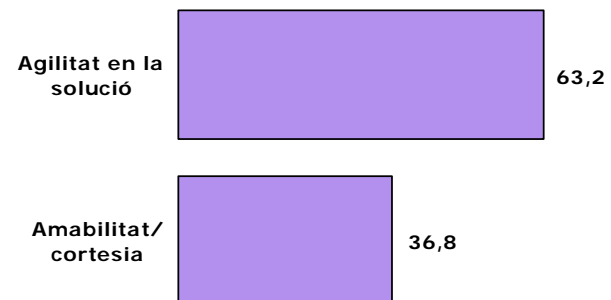
- Amabilitat del personal
- Voluntat resolutive (dubtes, consultes, etc) (\*)
- Agilitat en la resolució
- Eficàcia en la solució (\*)

Coefficient de Correlació Múltiple ( $R^2$  ajustat) = 84.4%

#### ■ 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)

(\*) En l'anàlisi s'ha prescindit de les variables "voluntat resolutive" i "Eficàcia en la solució" ja que estaven molt correlacionades (>70%) amb altres variables

## 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** - 243 individus, 40.5%
- grup 2** - 153 individus, 25.6%
- grup 3** - 204 individus, 33.9%

**Nivell de significació de l'Anàlisi Discriminant** sobre la **segmentació de l'Anàlisi Clúster**:  
96.2% dels casos correctament classificats.

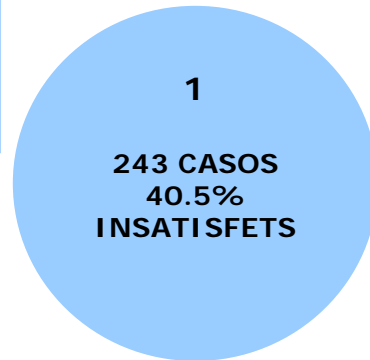
A continuació es realitzaran una sèrie de creuaments segons variables passives com: Gènere, Edat, Estat civil, etc. per a veure el perfil dels diferents usuaris de lloguer.

## CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

No satisfets amb ADIGSA

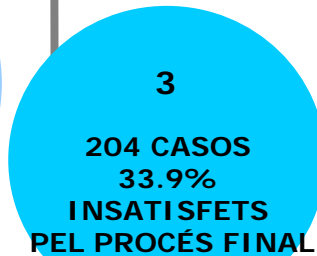
Tenen una visió molt negativa d'ADIGSA i estan insatisfets en tots els aspectes del procés de lloguer.

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



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

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

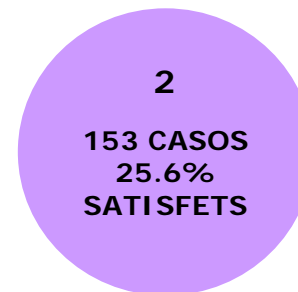


*No tornaria a sol·licitar un habitatge de lloguer amb ADIGSA*

*Tornaria a sol·licitar un habitatge de lloguer amb ADIGSA*

*No recomanaria ADIGSA als seus familiars i/o amics*

*Recomanaria ADIGSA als seus familiars i/o amics*



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

La informació inicial i el postlloguer són els dos processos més dèbils.

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

Satisfets amb ADIGSA

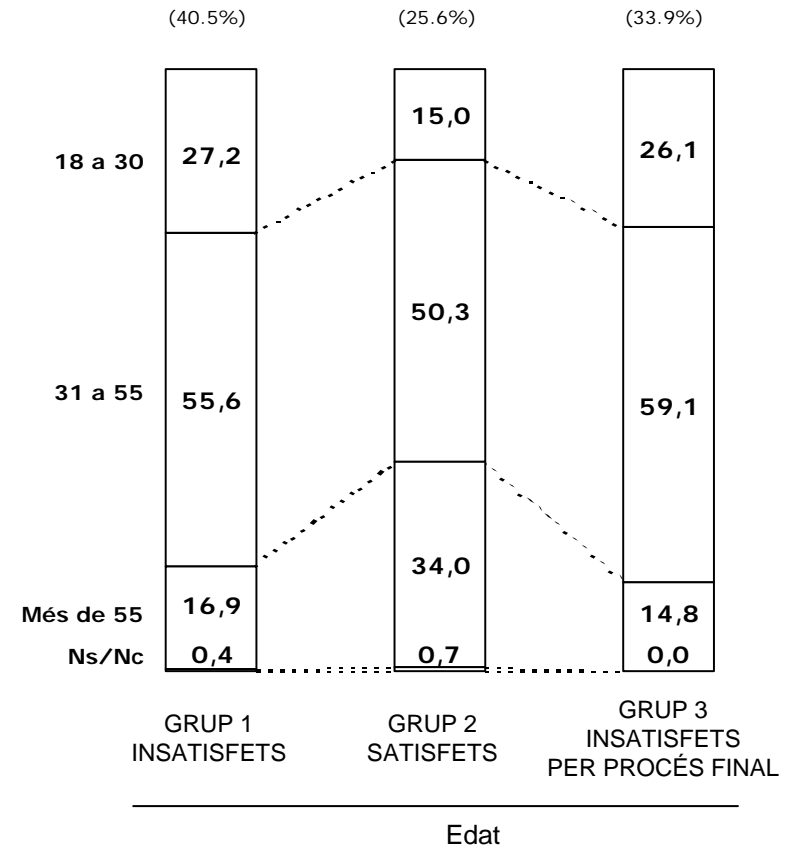
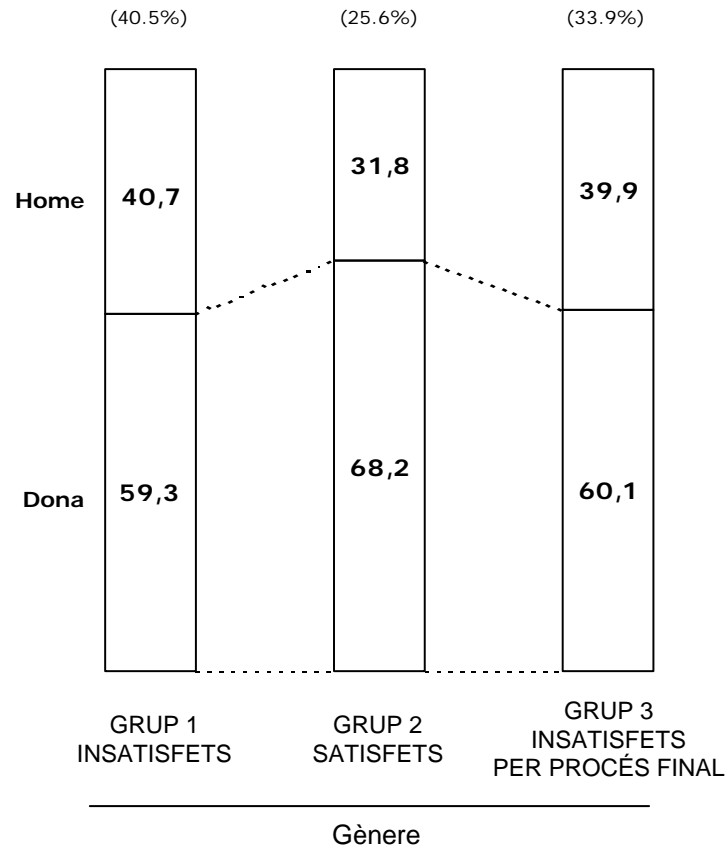
## ANÀLISIS

## ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 600

## CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

Resultats en %



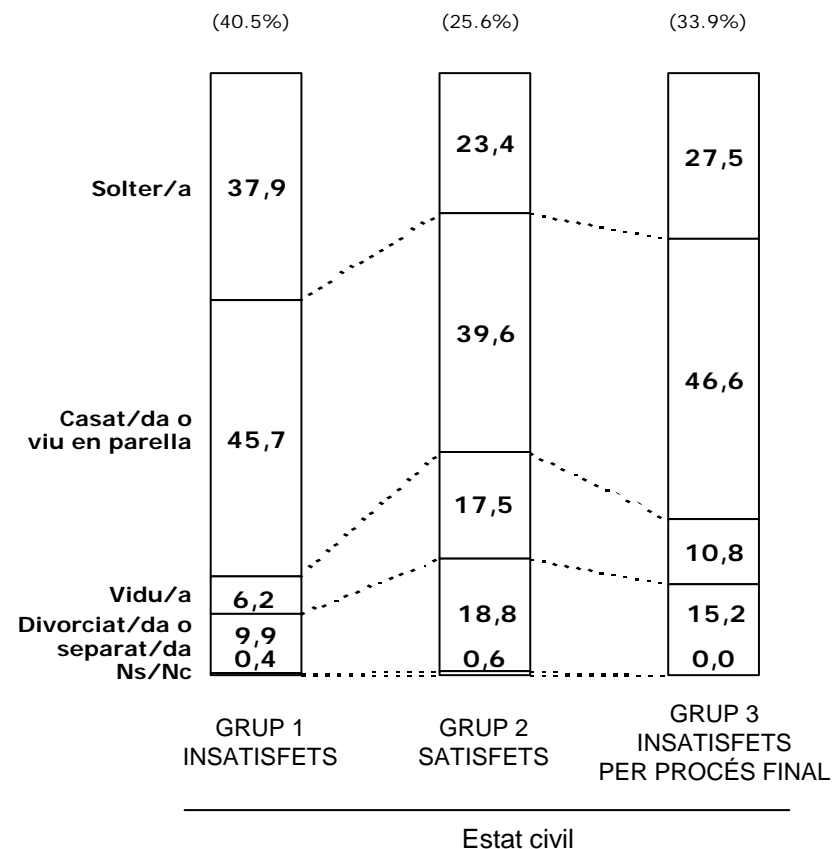
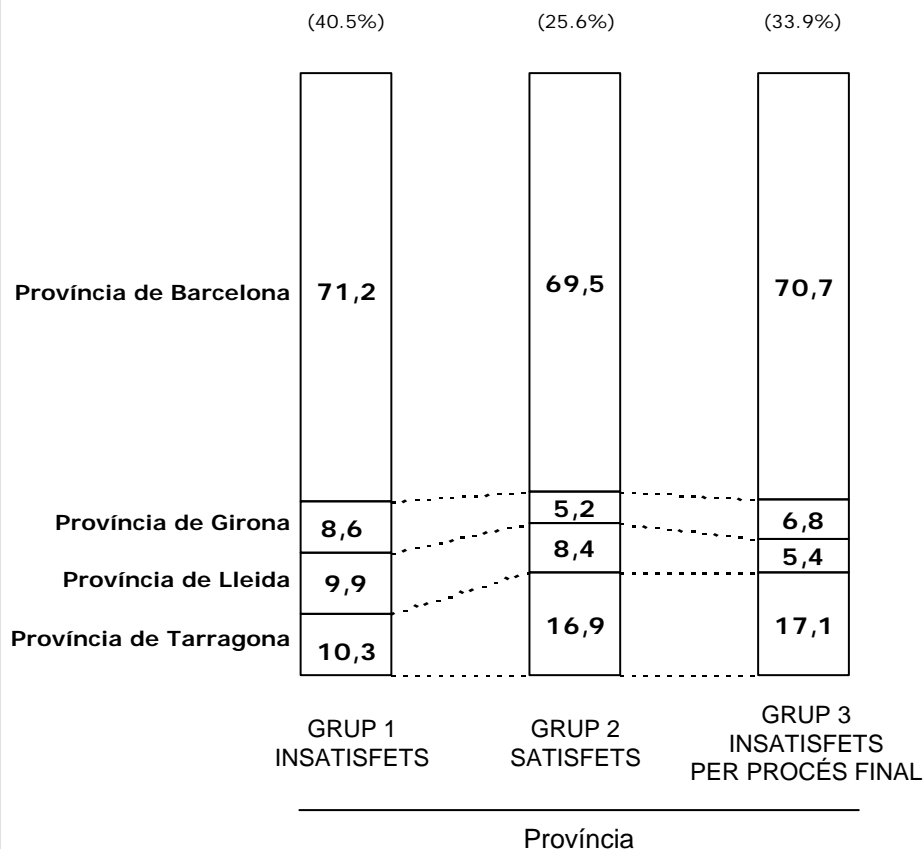
L'edat sembla ésser una variable a tenir en compte, continuen essent els clients de lloguer més joves els més crítics amb Adigsa.

ANÀLISI CLÚSTER

n: Total Clúster= 600

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

Resultats en %

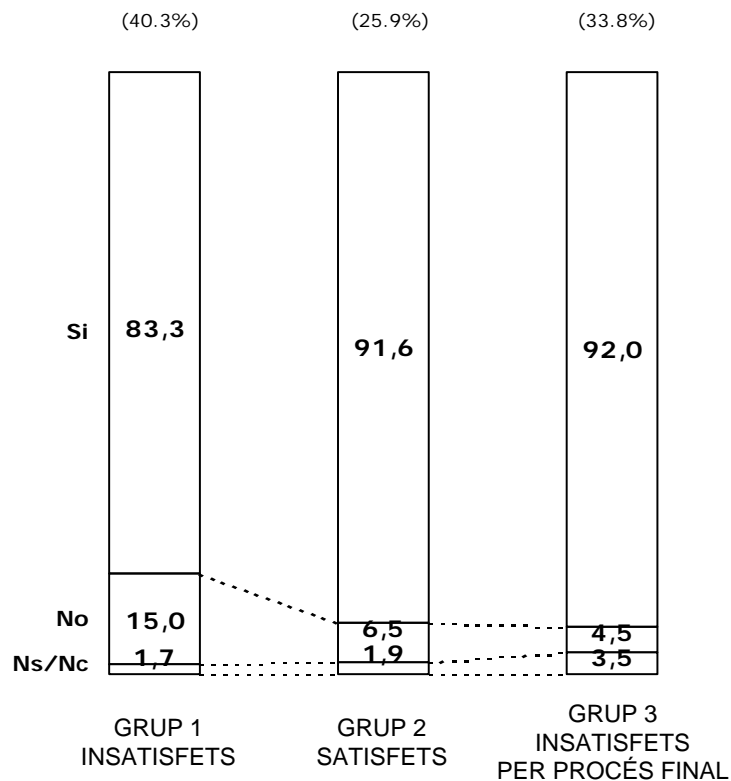


En relació a l'estat civil, s'observa que els solters presenten més insatisfacció, relacionat també amb l'edat ja que els més joves són els més crítics.

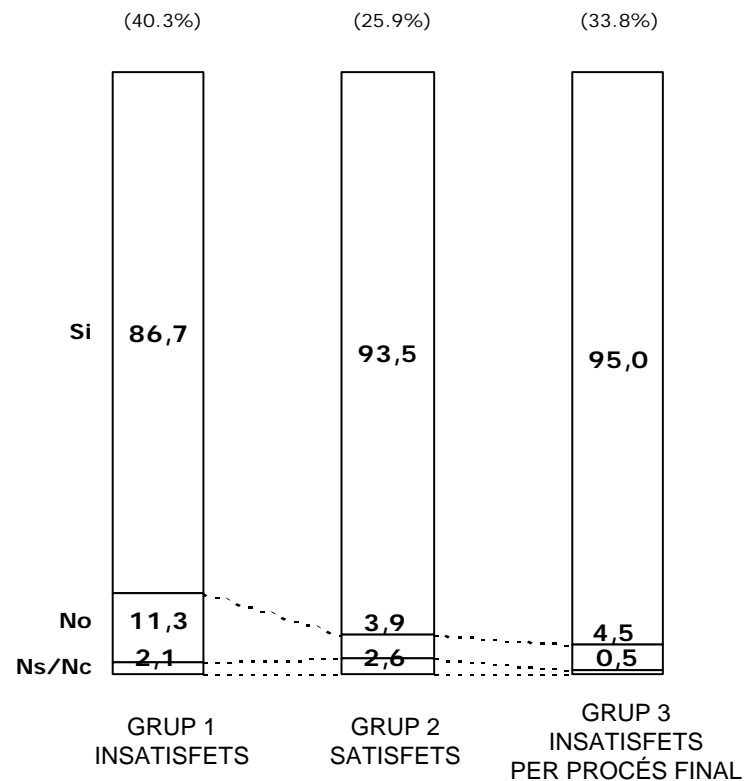
n: Total Clúster= 600

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

Resultats en %



Van complir amb la data establerta per la signatura del contracte de lloguer?  
(n:594)



Van complir amb la data de l'entrega de claus del seu habitatge?  
(n:594)

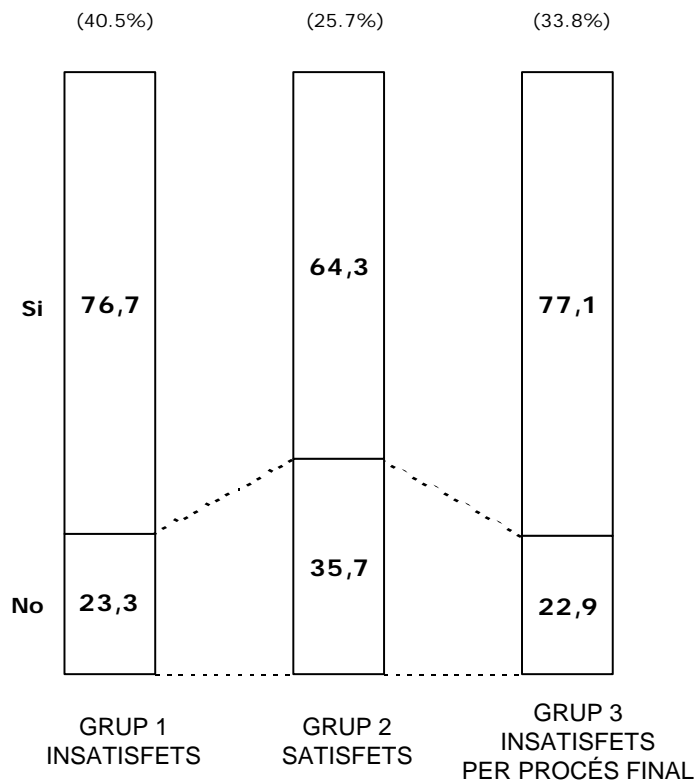
Els Insatisfets tenen major presència d'incompliment a les dates establertes per signatura i entrega.

ANÀLISI CLÚSTER

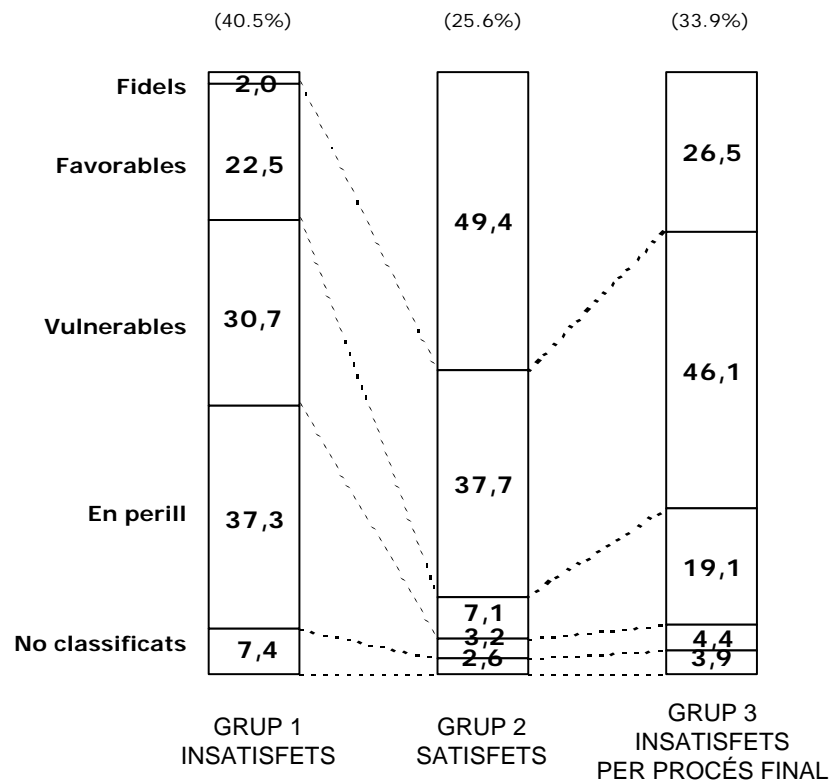
n: Total Clúster= 600

CLÚSTER – TIPOLOGIA D'USUARIS DE LLOGUER

Resultats en %



Han contactat amb ADIGSA des de l'entrega de claus de l'habitatge?  
(n:594)



Índex de fidelitat

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

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