

INFORME DE RESULTATS

ESTUDI PERCEPCIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI - ENQUESTA A USUARIS - ADIGSA

Preparat per a:



Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 563

Data 16 de març de 2010

Preparat per:



Diputació 237, 4^a planta
08007 Barcelona

Tel: 93 272 17 18
Fax: 93 488 14 93

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

Gener de 2010

INTRODUCCIÓ	3
OBJECTIUS DE LA INVESTIGACIÓ	4
METODOLOGIA DE TREBALL	5
PRINCIPALS RESULTATS DE L'ESTUDI	6
PRINCIPALS RESULTATS ENQUESTA USUARIS	8

1. Introducció



A continuació es presenten els principals resultats de l'estudi quantitatiu dut a terme per analitzar el grau de satisfacció i la percepció de qualitat dels serveis que tenen els usuaris d'**ADIGSA**.

En resposta a l'objectiu d'aportar informació per poder desenvolupar accions que permetin millorar i adequar els serveis prestats per **ADIGSA** als seus usuaris.

En el document actual es presenten els resultats de la medició d'octubre 2009, comparats amb els resultats de desembre 2008.

2. Objectius de la investigació

L'objectiu general de l'estudi és poder aportar informació per conèixer el **grau de satisfacció dels usuaris dels serveis 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
- 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

3. Metodologia de treball

FITXA TÈCNICA - ENQUESTA SATISFACCIÓ A USUARIS

- **ANÀLISI DE RESULTATS:** Es presenten 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.

Conjunta

Mostra sense ponderar

	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge (%)</i>
Província de Barcelona	757	55,3
Província de Girona	204	14,9
Província de Lleida	204	14,9
Província de Tarragona	204	14,9
Total	1369	100,0

Mostra ponderada

	<i>Univers</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge (%)</i>
Província de Barcelona	14298	1019	75,5
Província de Girona	1232	88	6,5
Província de Lleida	1348	96	7,1
Província de Tarragona	2069	147	10,9
Total	18947	1350	100,0

Compravenda

Mostra sense ponderar

	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge (%)</i>
Província de Barcelona	455	59,8
Província de Girona	102	13,4
Província de Lleida	102	13,4
Província de Tarragona	102	13,4
Total	761	100,0

Mostra ponderada

	<i>Univers</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge (%)</i>
Província de Barcelona	9912	583	77,7
Província de Girona	795	47	6,3
Província de Lleida	856	50	6,7
Província de Tarragona	1182	70	9,3
Total	12745	750	100,0

Lloguer

Mostra sense ponderar

	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge (%)</i>
Província de Barcelona	302	49,7
Província de Girona	102	16,8
Província de Lleida	102	16,8
Província de Tarragona	102	16,8
Total	608	100,0

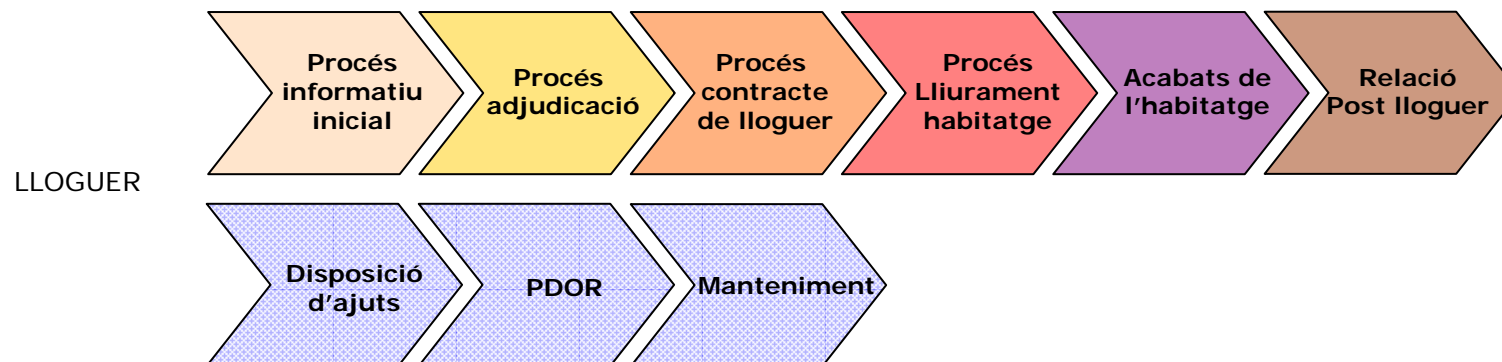
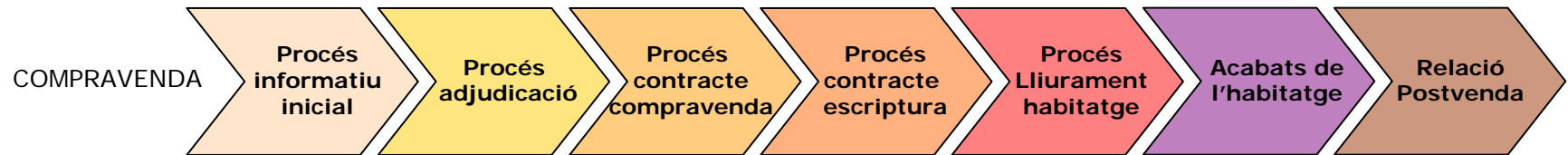
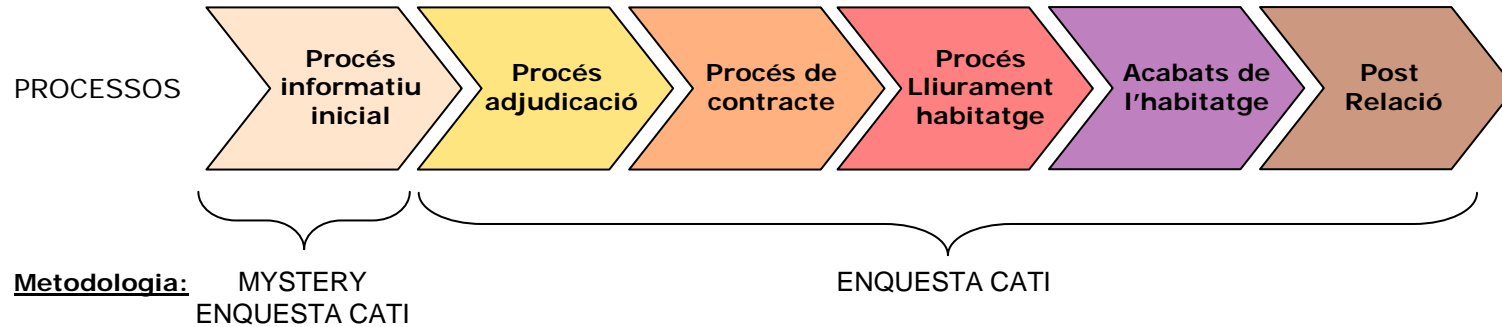
Mostra ponderada

	<i>Univers</i>	<i>Freqüència</i>	<i>Percentatge (%)</i>
Província de Barcelona	4386	424	70,7
Província de Girona	437	42	7,0
Província de Lleida	492	48	8,0
Província de Tarragona	887	86	14,3
Total	6202	600	100,0

PRINCIPALS RESULTATS DE L'ESTUDI

4. Principals resultats de l'estudi

ESQUEMA DELS PROCESSOS

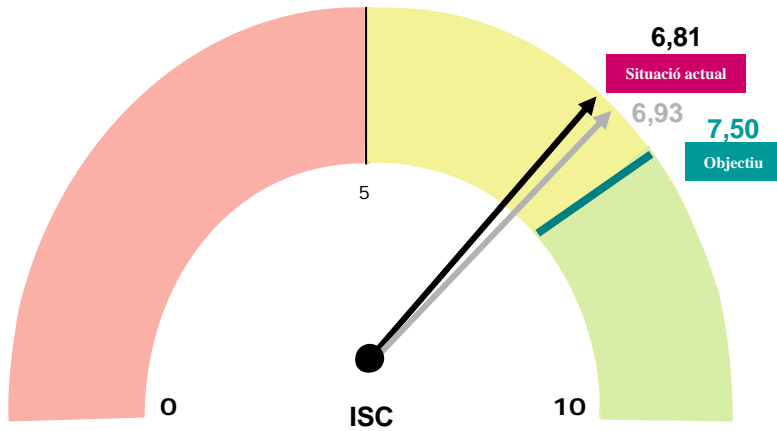


PRINCIPALS RESULTATS ENQUESTA USUARIS

5. Principals resultats enquesta usuaris

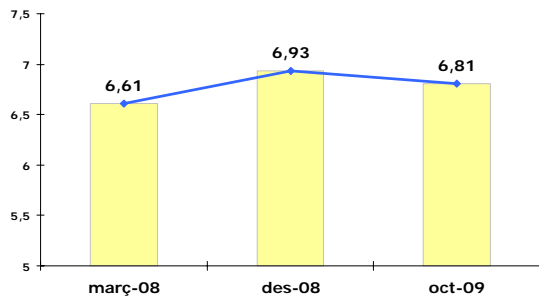
DADES BÀSIQUES DE SITUACIÓ

n: Total entrevistats= 1350

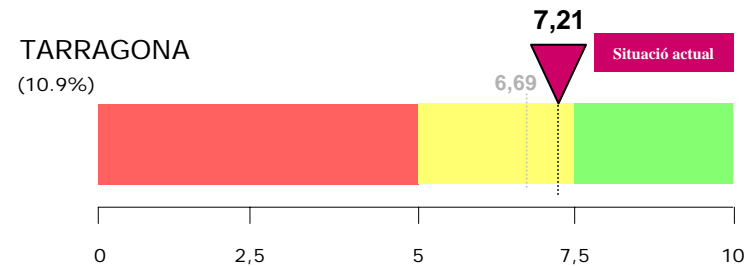
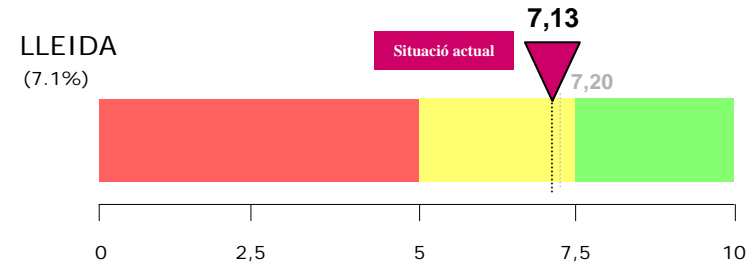
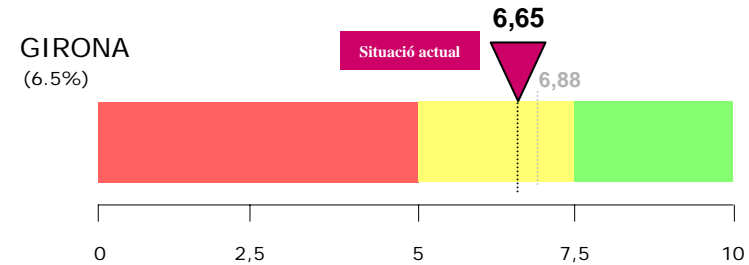
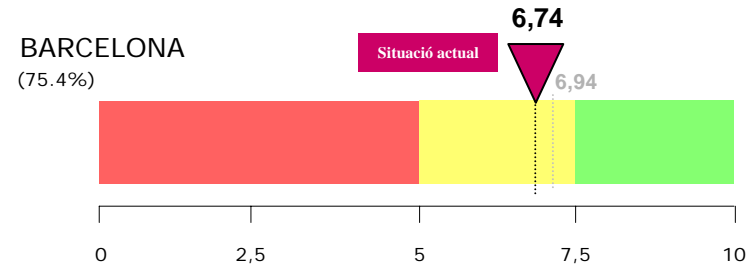


GLOBAL – OCTUBRE 2009

EVOLUCIÓ DE LA SITUACIÓ



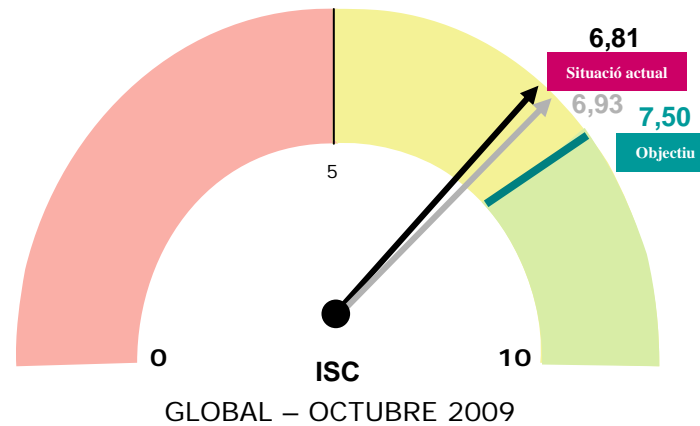
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008



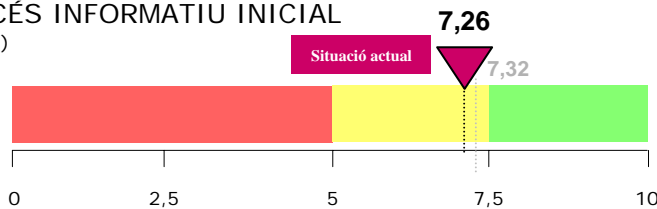
5. Principals resultats enquesta usuaris

DADES BÀSIQUES DE SITUACIÓ

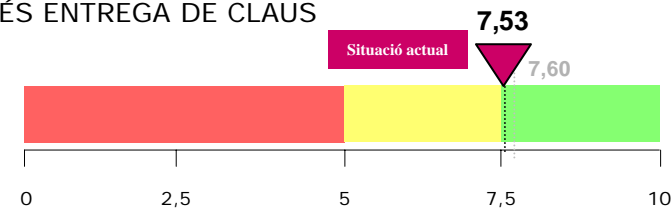
n: Total entrevistats= 1350



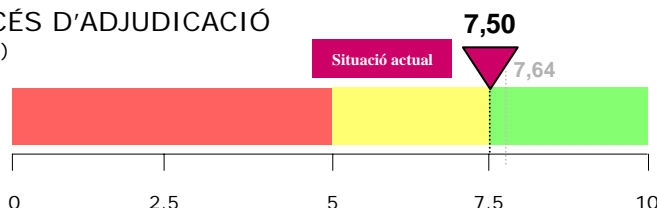
* PROCÉS INFORMATIU INICIAL (58.3%)



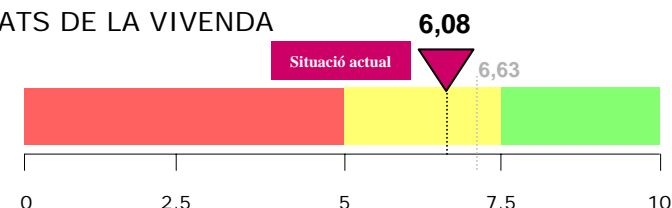
PROCÉS ENTREGA DE CLAUS (89.5%)



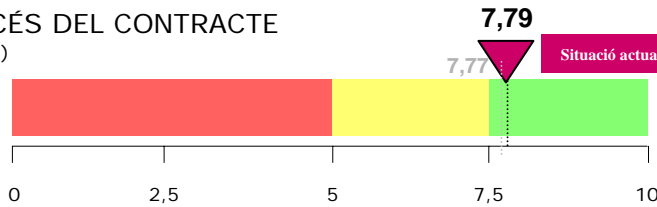
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ (82.0%)



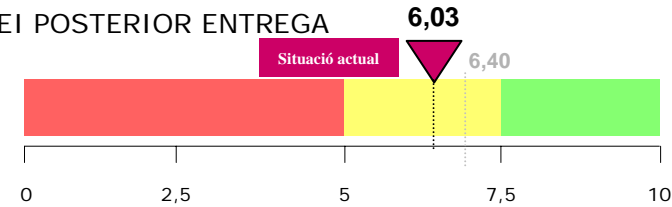
ACABATS DE LA VIVENDA (90.2%)



PROCÉS DEL CONTRACTE (85.3%)



SERVEI POSTERIOR ENTREGA (59.3%)



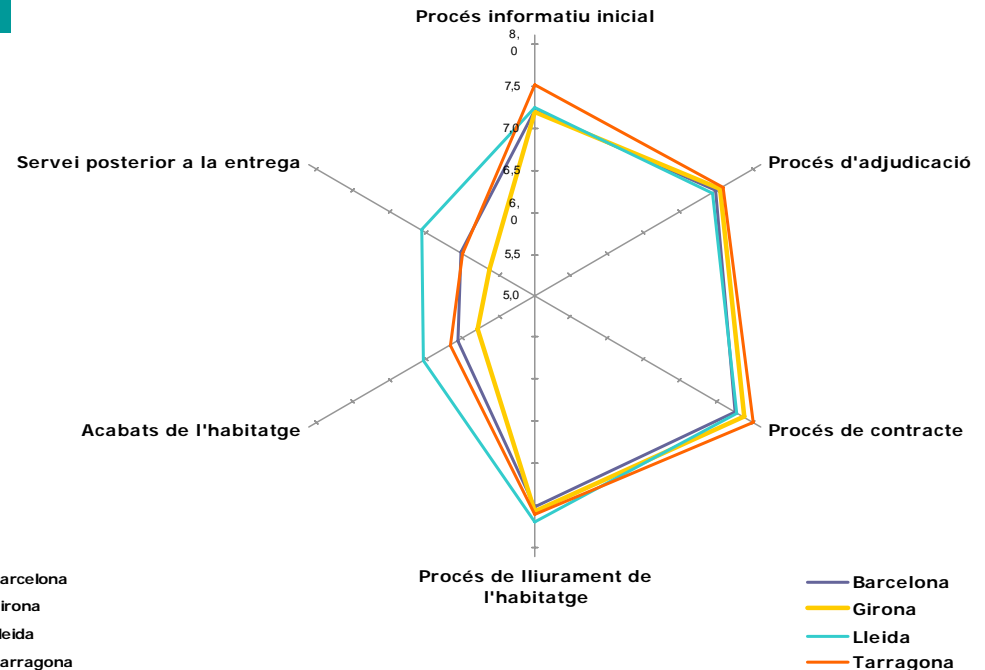
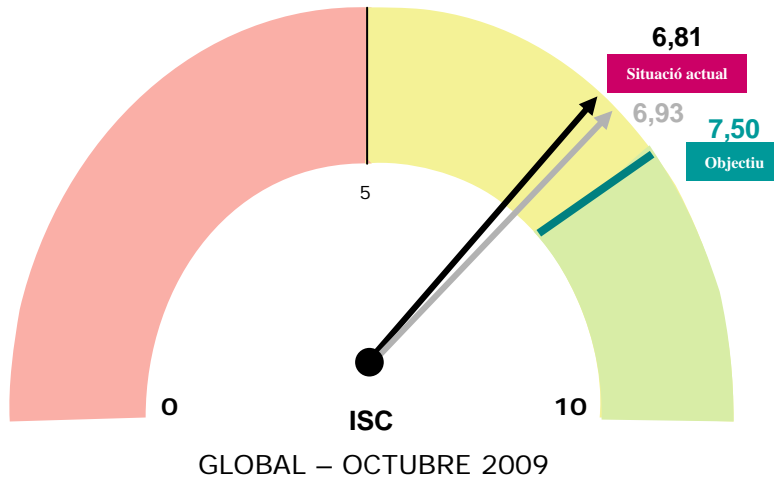
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

(*) Aquest any l'apartat de Procés inicial d'informació només a No Finalista

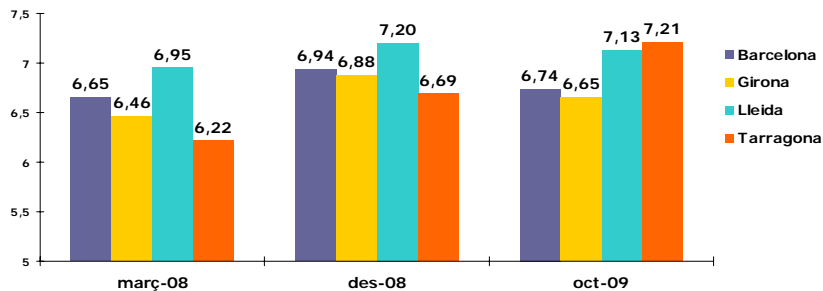
5. Principals resultats enquesta usuaris

DADES BÀSIQUES DE SITUACIÓ

n: Total entrevistats= 1350



EVOLUCIÓ DE LA SITUACIÓ: PER ZONES

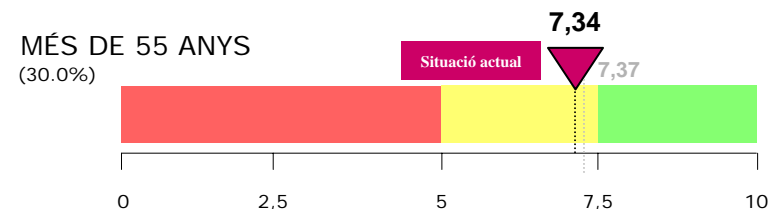
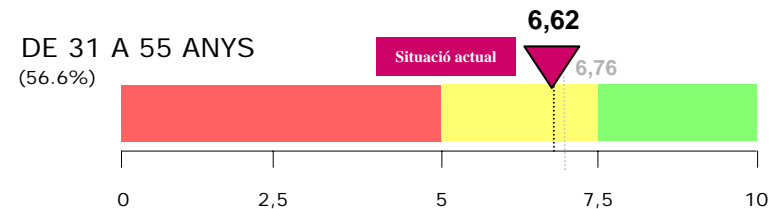
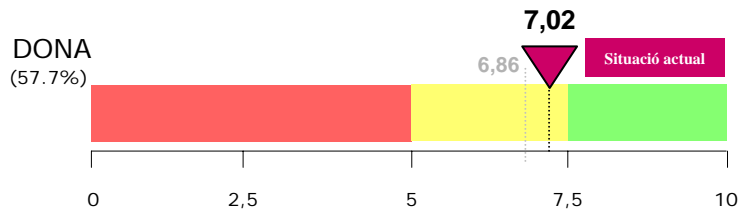
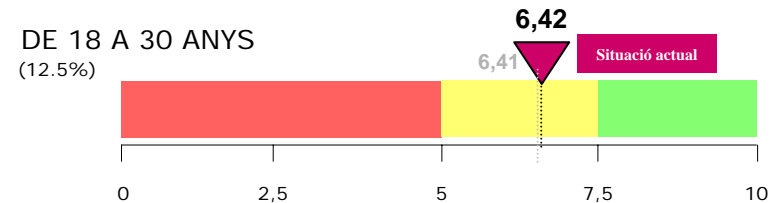
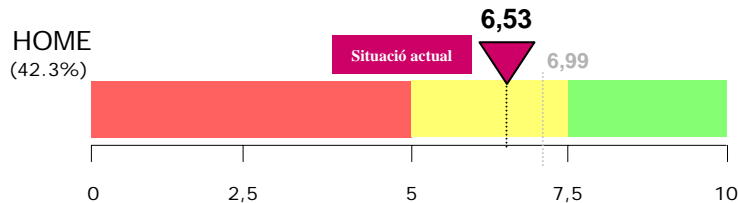
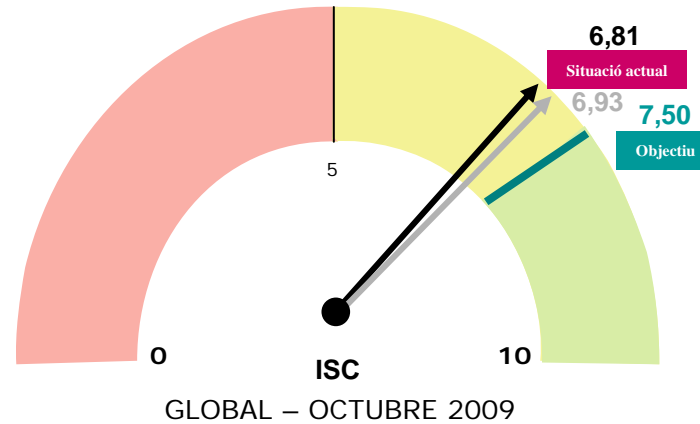


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

DADES BÀSIQUES DE SITUACIÓ

n: Total entrevistats= 1350



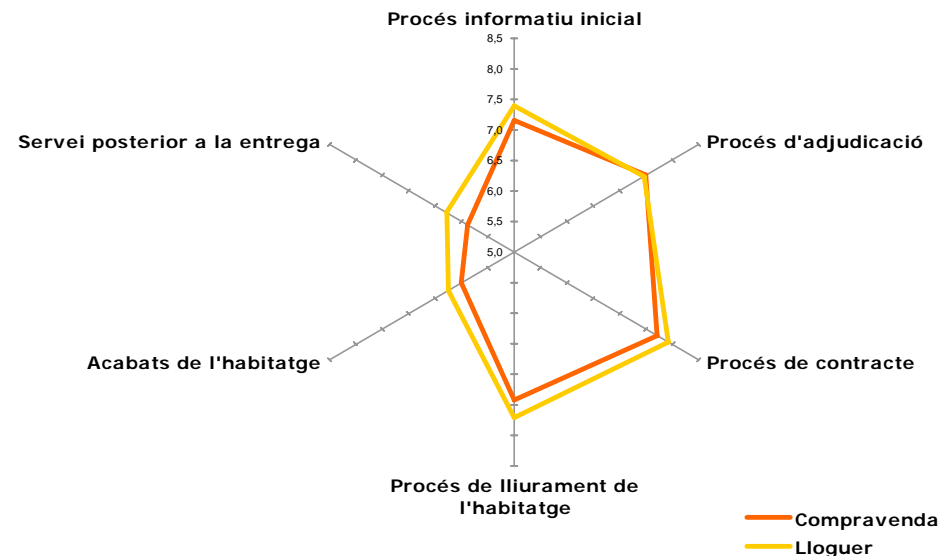
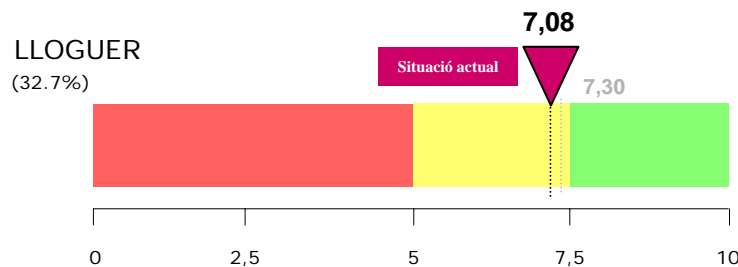
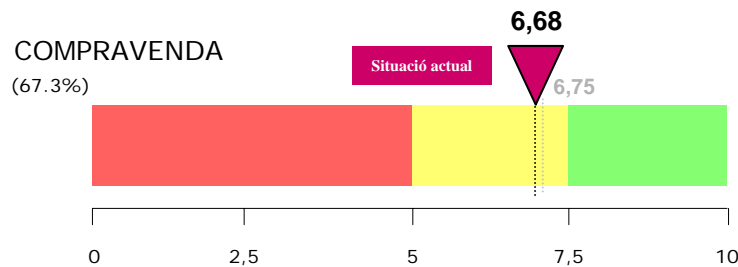
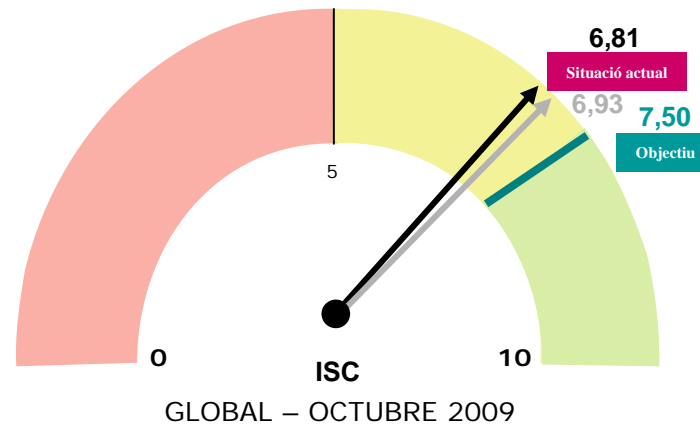
Nota: La variable edat no suma 100% doncs té un 0,8% de Ns/Nc

Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

DADES BÀSIQUES DE SITUACIÓ

n: Total entrevistats= 1350

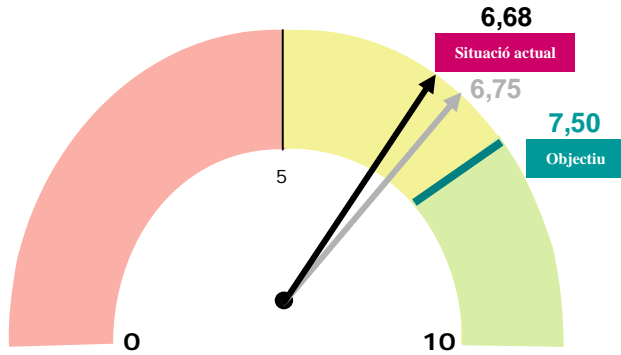


Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

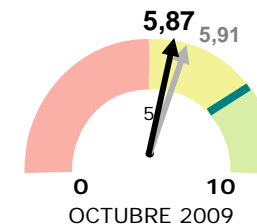
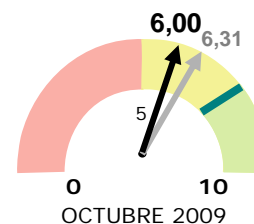
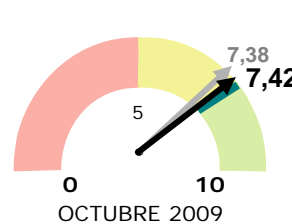
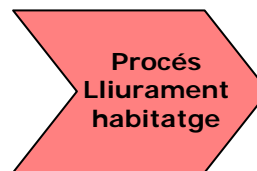
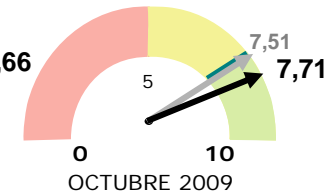
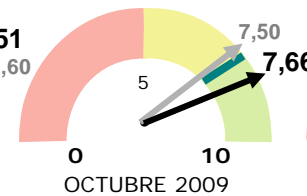
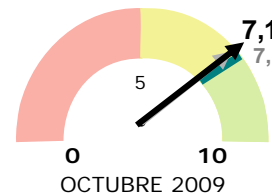
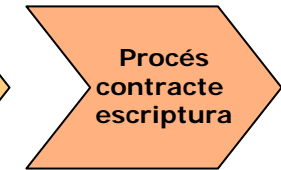
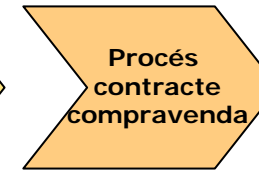
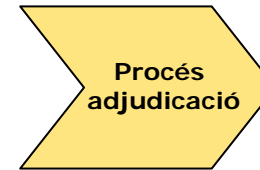
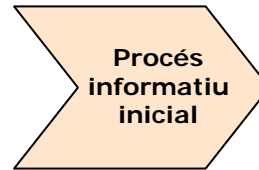
5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - DADES BÀSIQUES DE SITUACIÓ

n: Total entrevistats= 750



COMPRAVENDA – OCTUBRE 2009



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

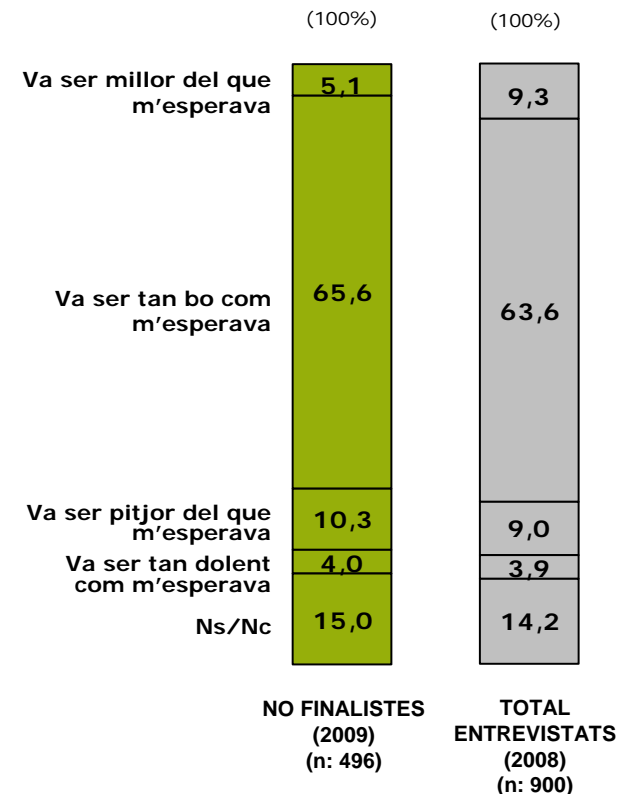
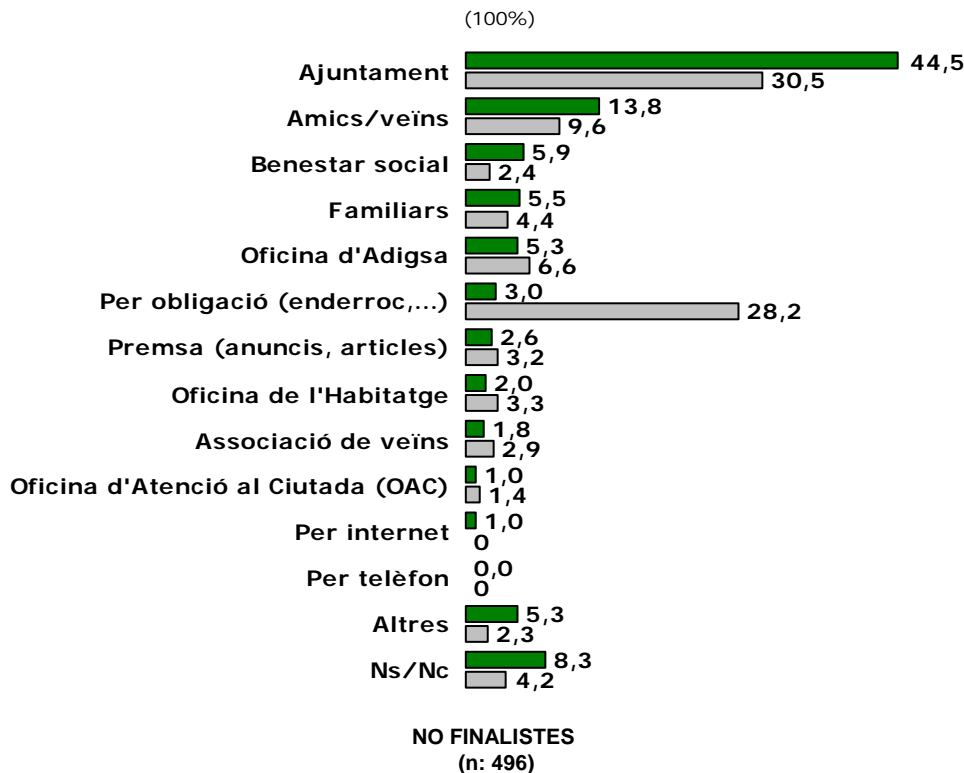


COMPRAVENDA - PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes= 496

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

P.2 EL SERVEI INFORMATIU INICIAL REBUT D'ADIGSA...
Resultats en %



(*) Aquest any segons la procedència del client es realitzava o no l'apartat de Procés inicial d'informació: Finalista (No Bloc Procés inicial) i No Finalista (Si Bloc Procés inicial)

5. Principals resultats enquesta usuaris

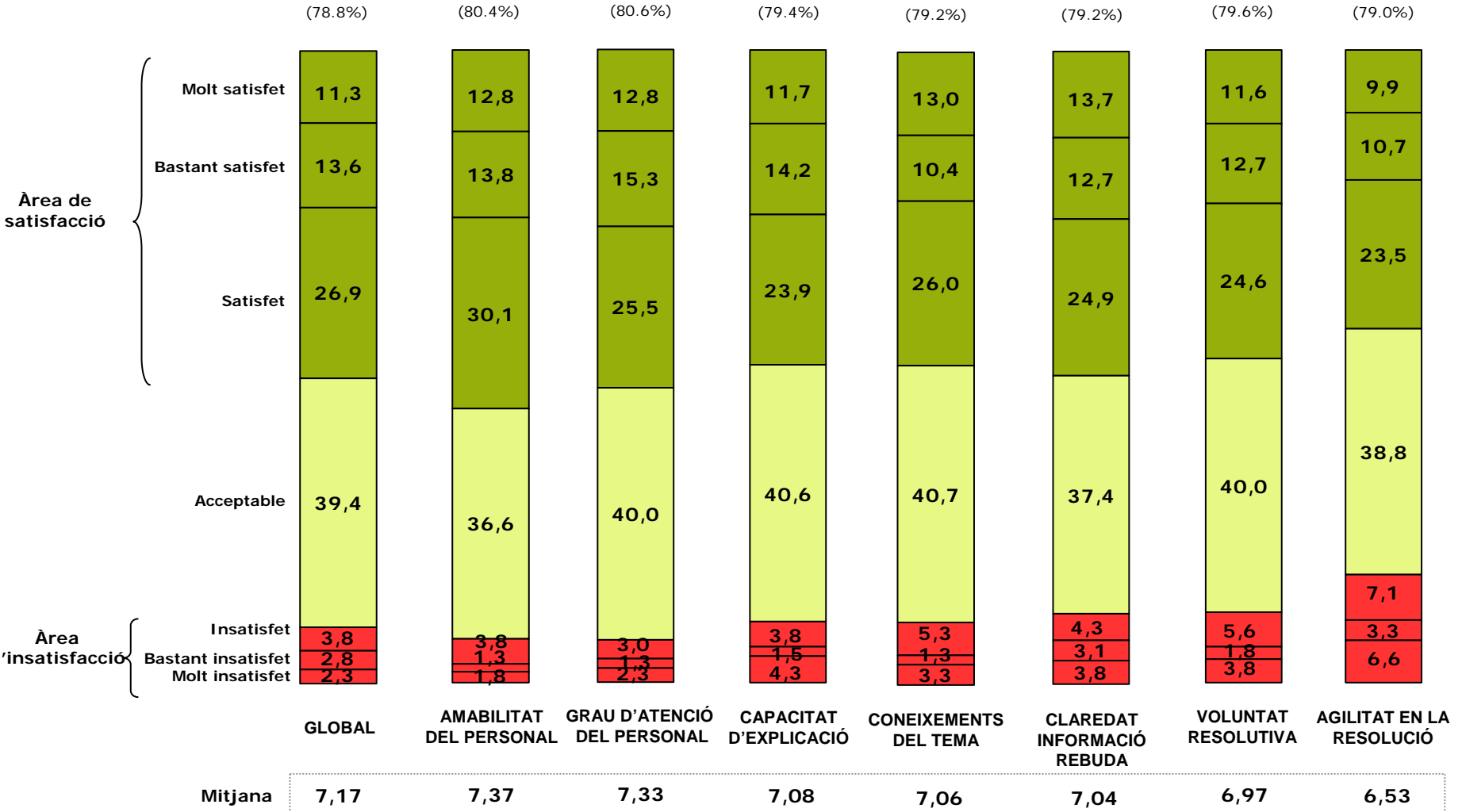


COMPRAVENDA - PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes= 496

P.3 PROCÉS INFORMATIU INICIAL

Resultats en % i mitjanes



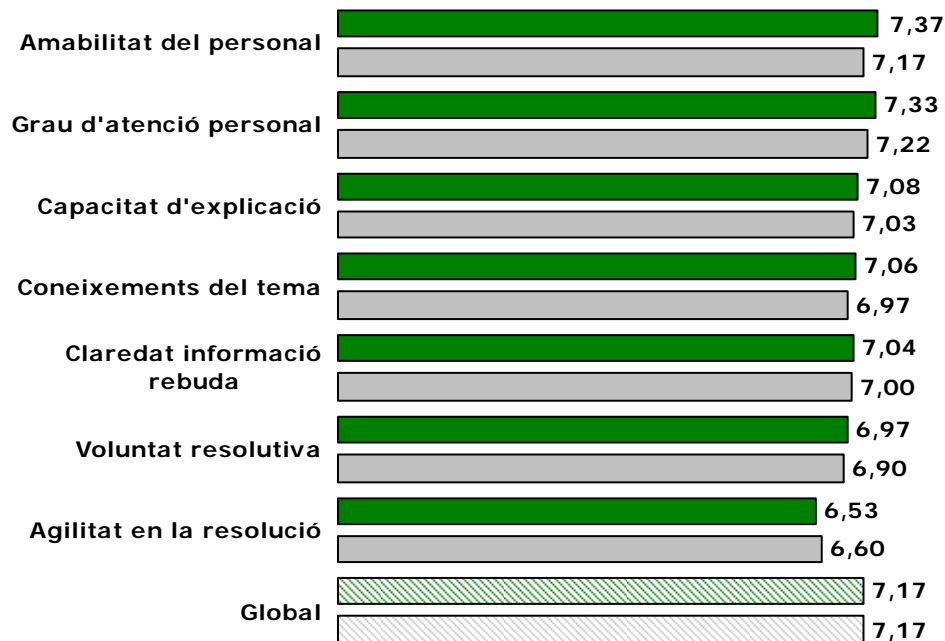
■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes= 496

P.3 PROCÉS INFORMATIU INICIAL
Resultats en mitjanes



(*) Aquest any segons la procedència del client es realitzava o no l'apartat de Procés inicial d'informació: Finalista (No Bloc Procés inicial) i No Finalista (Si Bloc Procés inicial)

Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

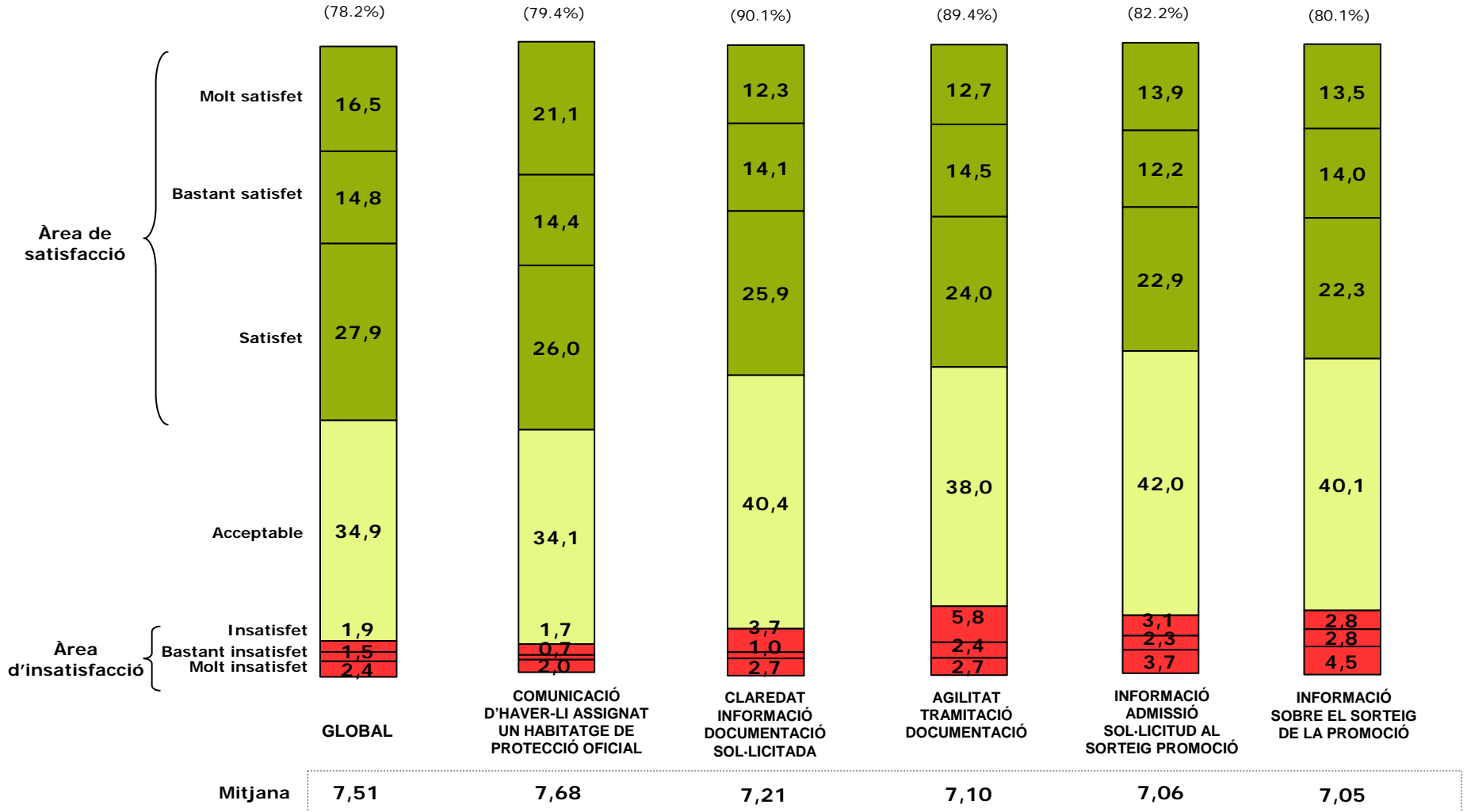
5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Total entrevistats= 750

P.6 PROCESSOS ABANS DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA

Resultats en % i mitjanes



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

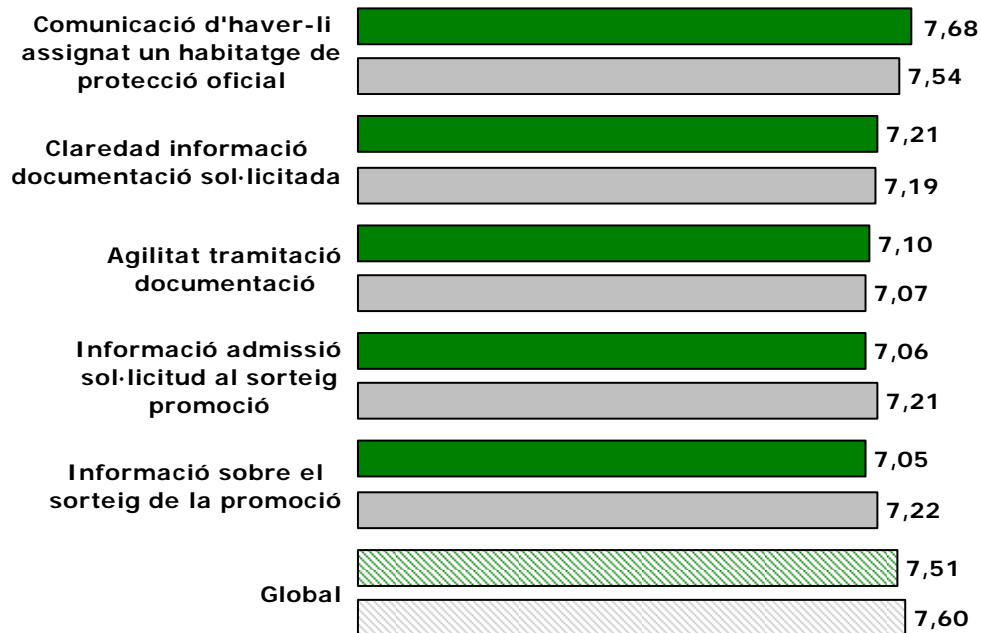
5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Total entrevistats= 750

P.6 PROCESSOS ABANS DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA

Resultats en mitjanes



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Total entrevistats= 750

P.7 PROCESSOS FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VA TOCAR L'HABITATGE

Resultats en % i mitjanes

(78.2%)

(79.4%)

(78.8%)

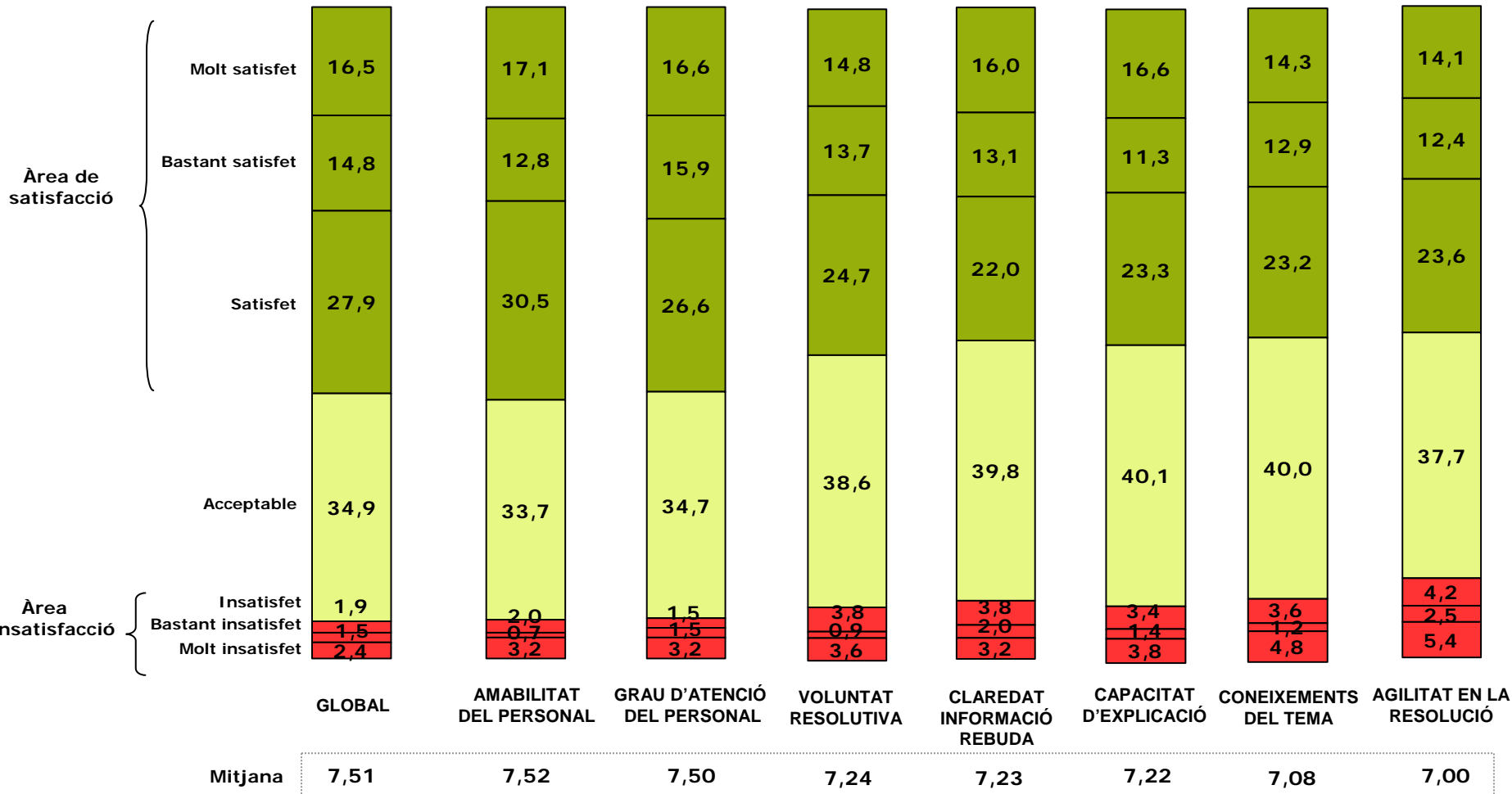
(77.7%)

(78.1%)

(77.7%)

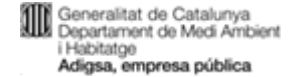
(78.2%)

(78.5%)



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

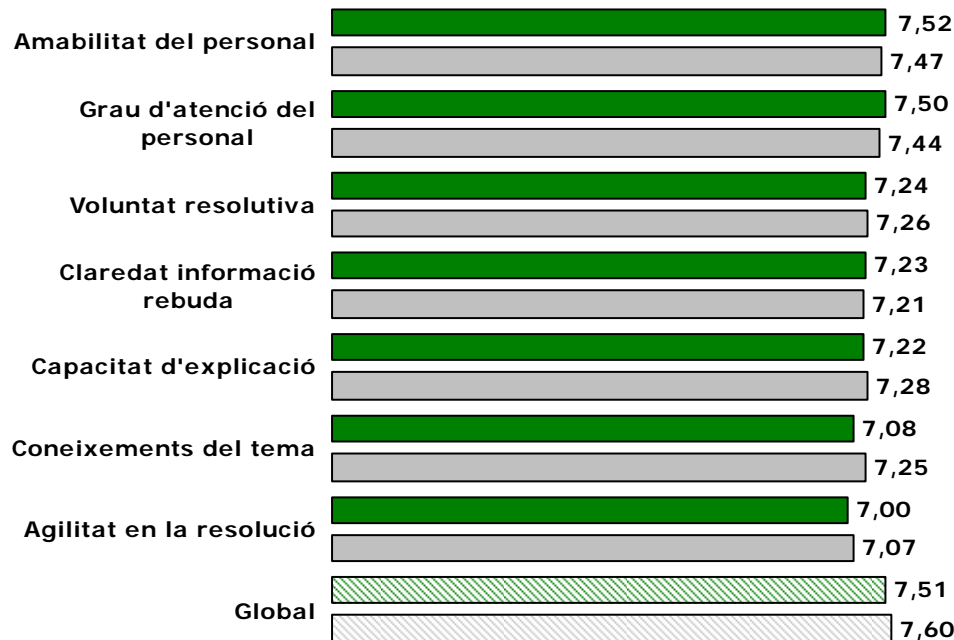
5. Principals resultats enquesta usuaris



COMPRAVENDA - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Total entrevistats= 750

P.7 PROCESSOS FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VA TOCAR L'HABITATGE
Resultats en mitjanes



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

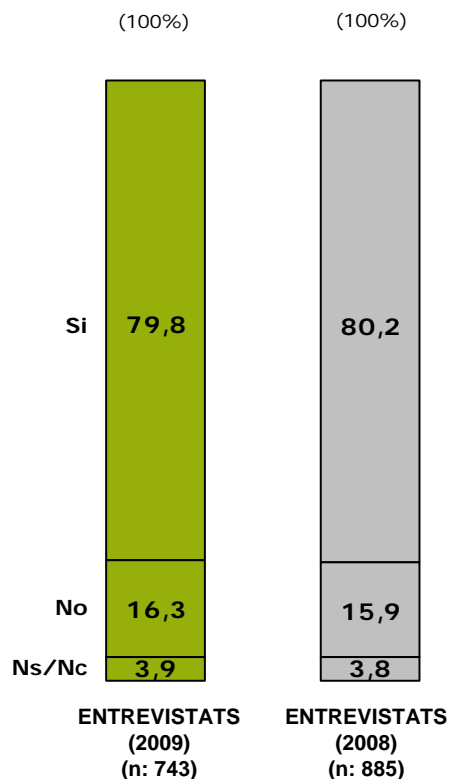


COMPRAVENDA - PROCÉS DE COMPRAVENDA

n: Entrevistats= 743

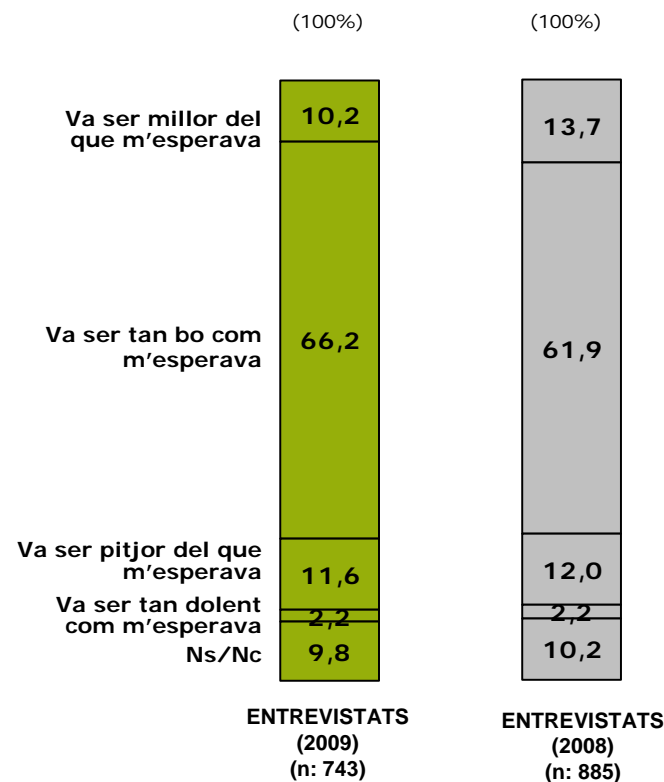
P.10 ES VA COMPLIR AMB LA DATA ESTABLERTA PER LA SIGNATURA DE LA COMPRAVENDA?

Resultats en %



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

Resultats en %



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

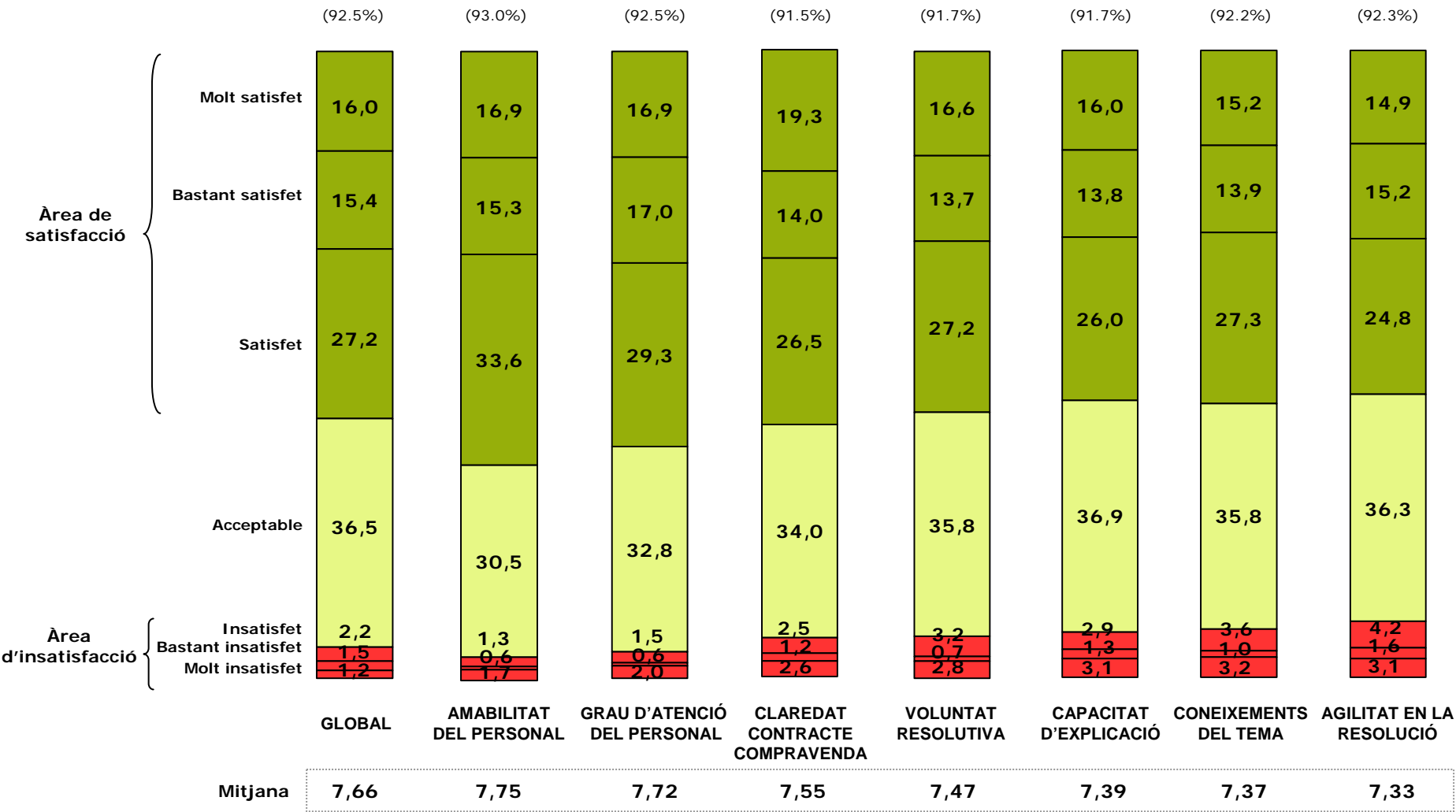


COMPRAVENDA - PROCÉS DE COMPRAVENDA

n: Entrevistats= 743

P.11 EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA AMB ADIGSA

Resultats en % i mitjanes



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

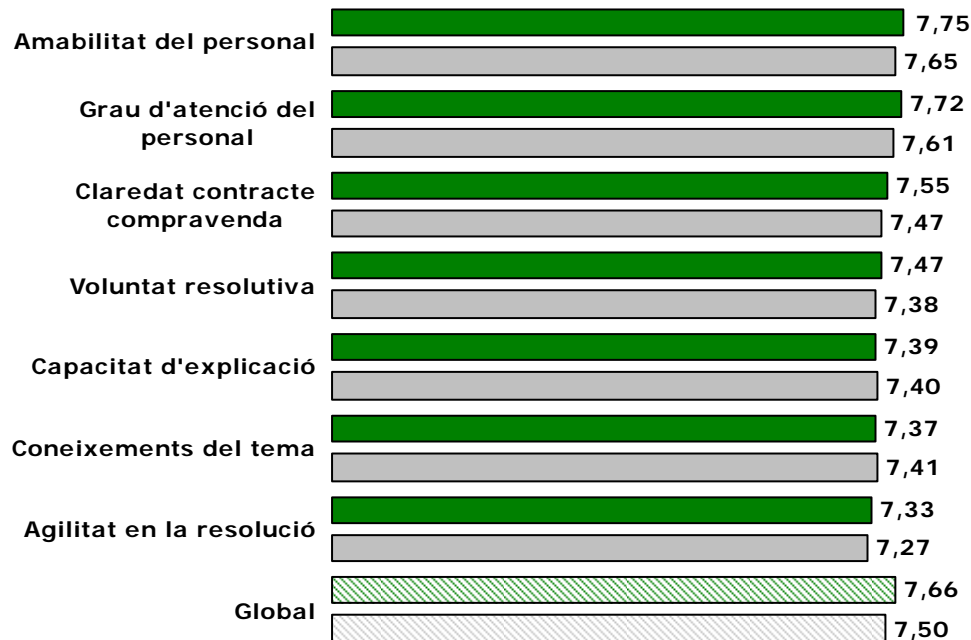
5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS DE COMPRAVENDA

n: Entrevistats= 743

P.11

EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA AMB ADIGSA
Resultats en mitjanes



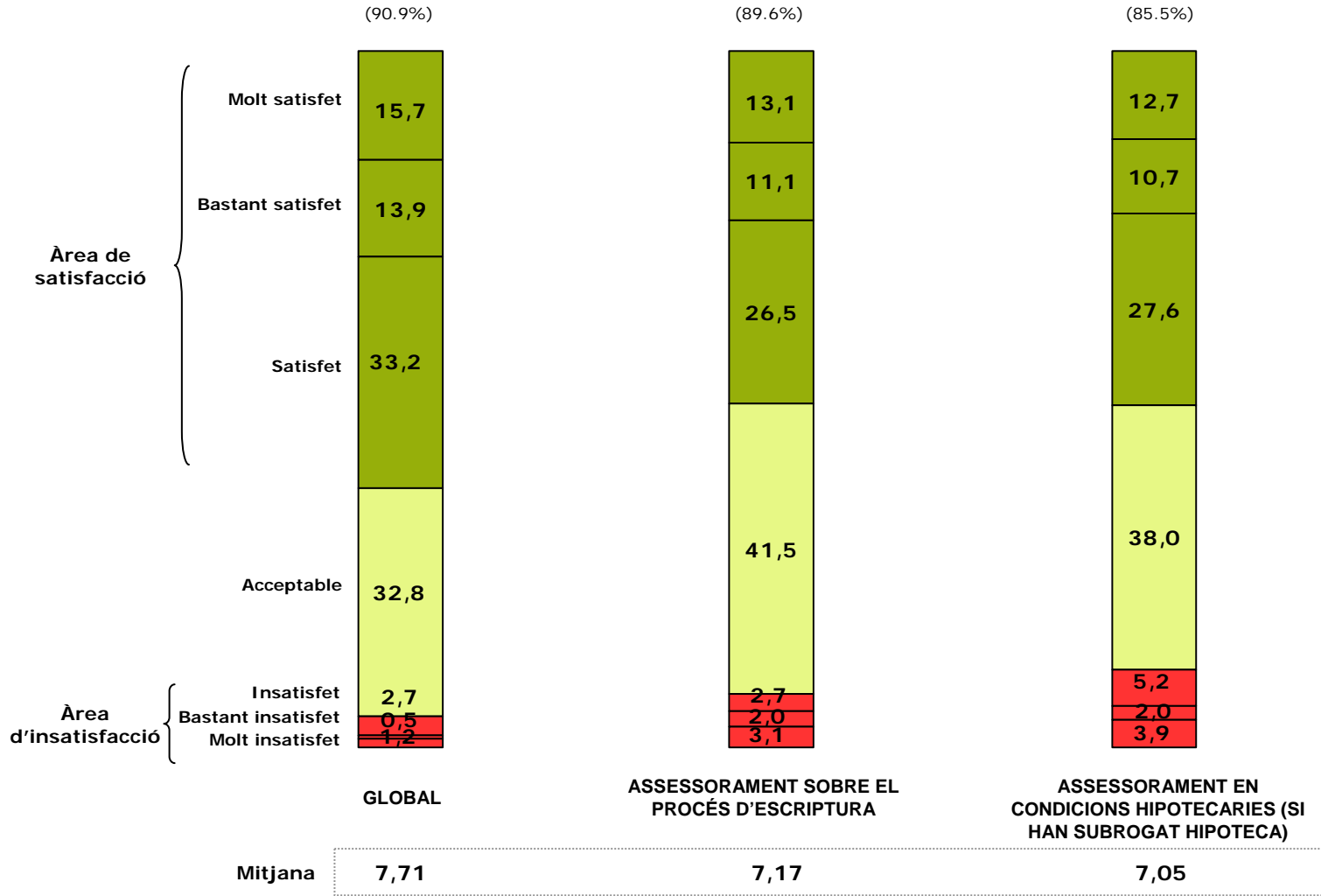
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats= 656

P.15 PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA FINS L'ESCRITURA
Resultats en % i mitjanes



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

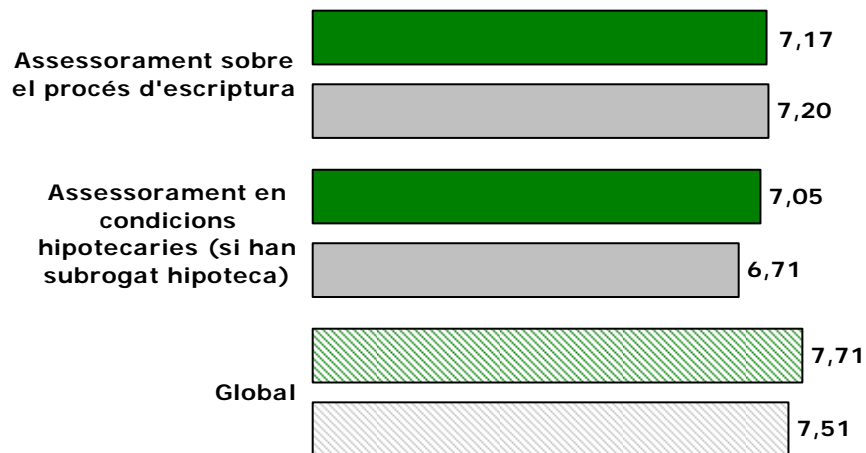
5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats= 656

P.15

PROCESSOS DES DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE COMPRAVENDA FINS L'ESCRITURA
Resultats en mitjanes



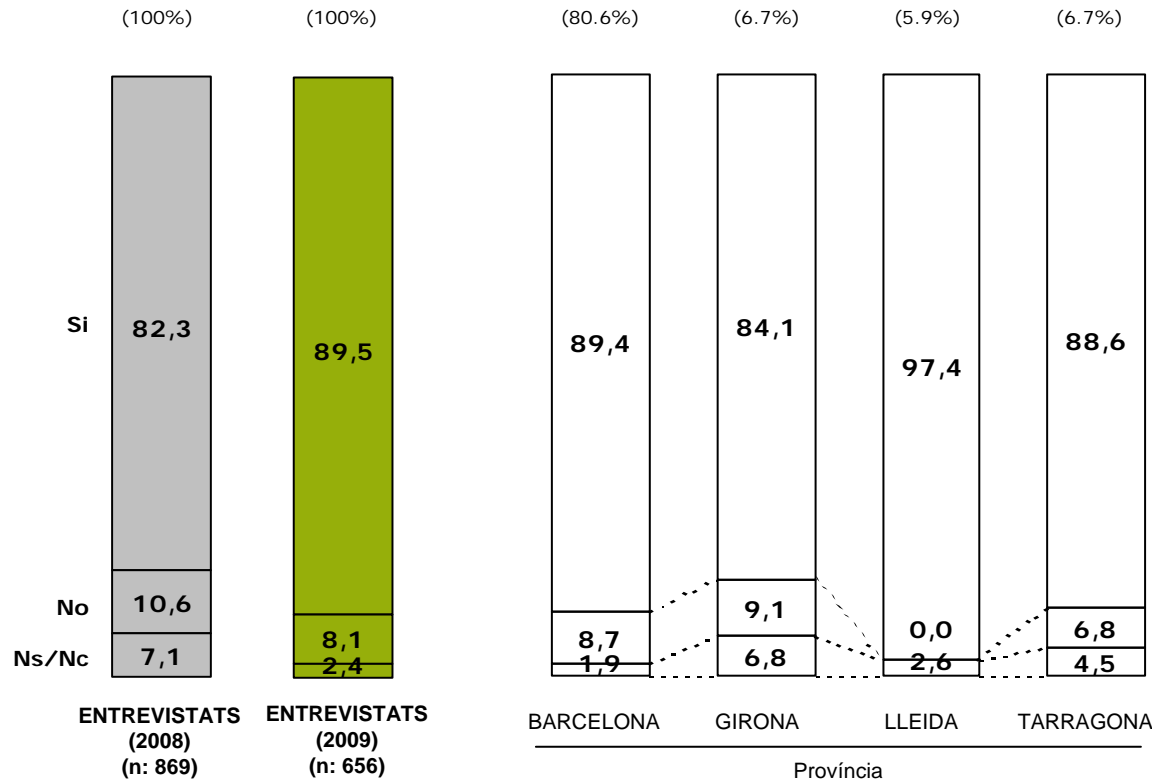
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats= 656

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



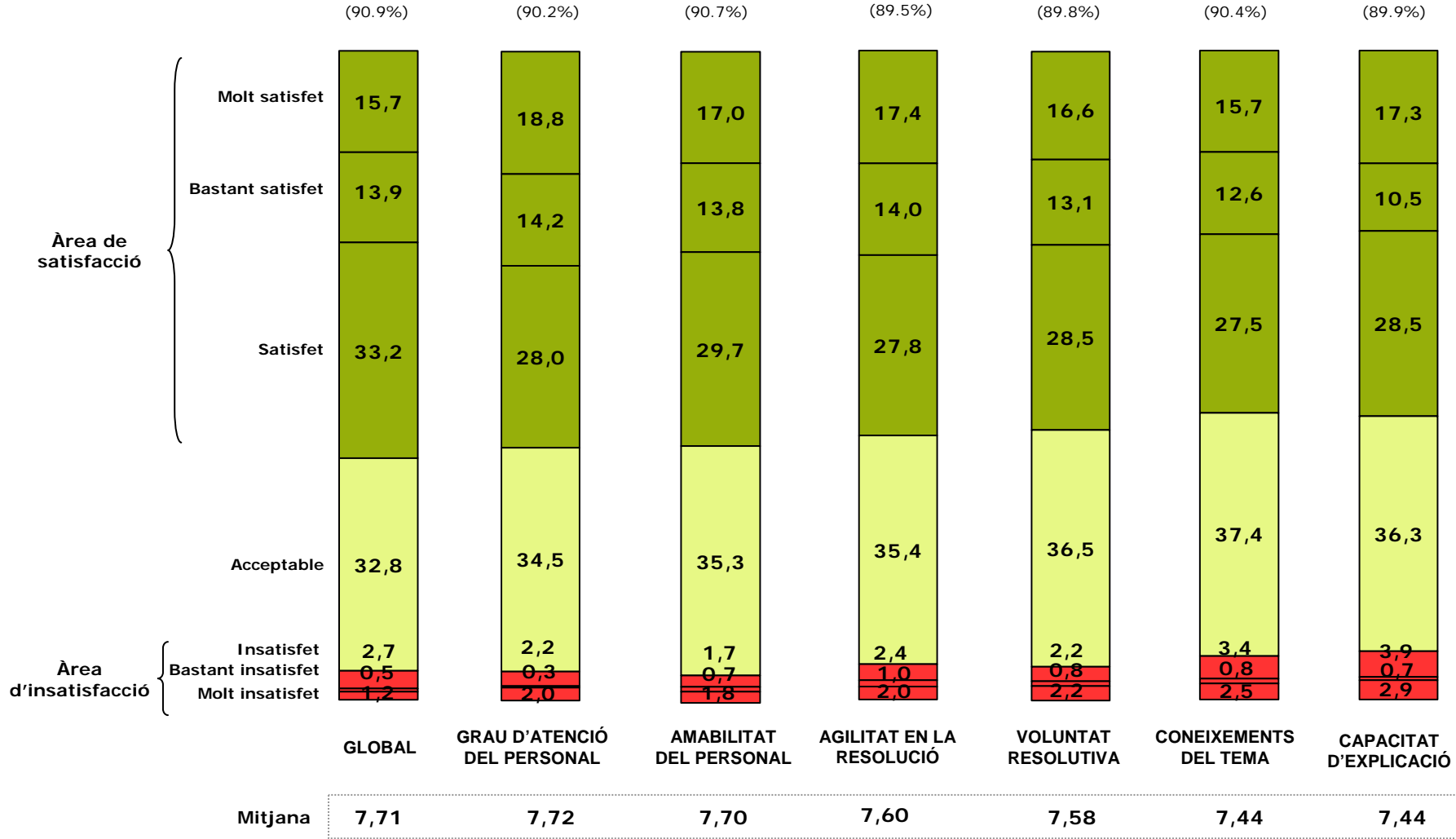
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats= 656

P.17 EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA
Resultats en % i mitjanes



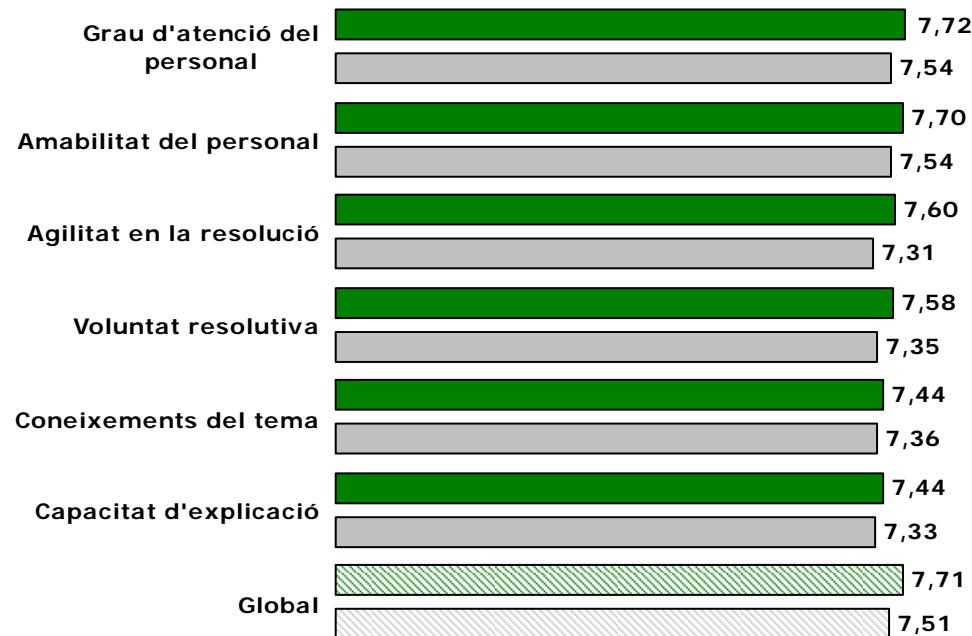
■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS D'ESCRITURA

n: Entrevistats= 656

P.17 EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA D'ESCRITURA AMB ADIGSA
Resultats en mitjanes



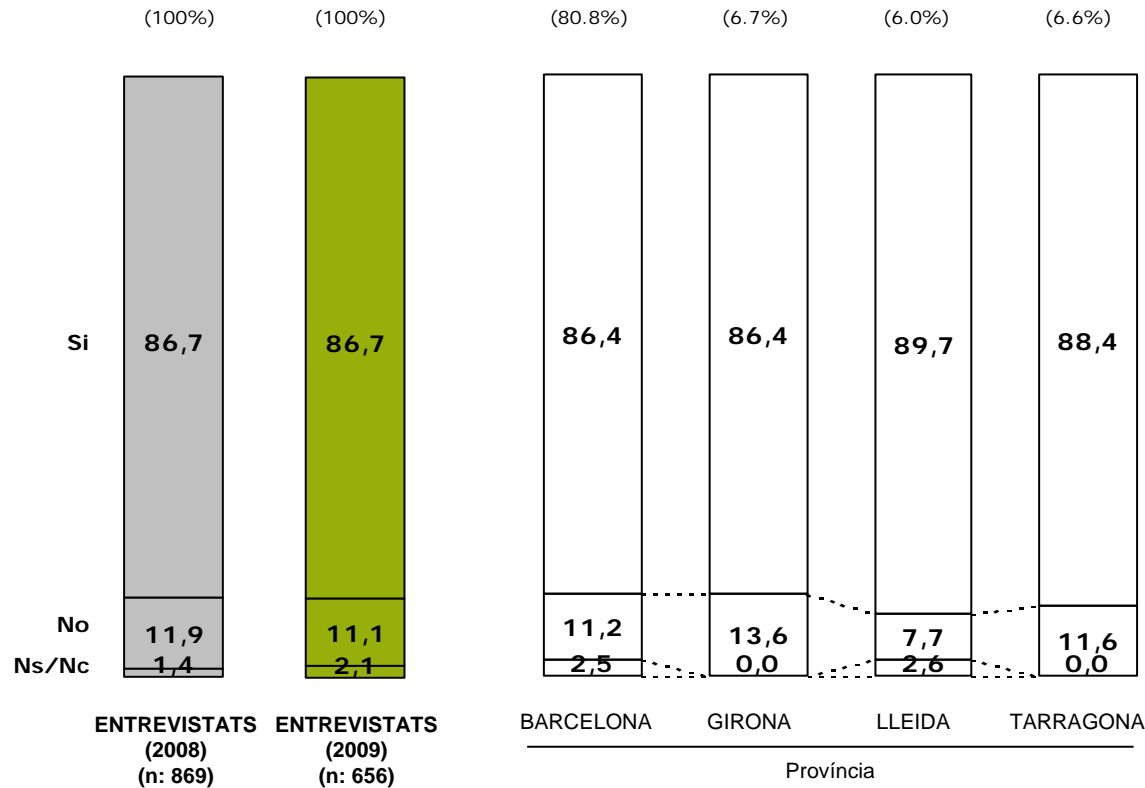
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS DE LLIURAMENT

n: Entrevistats= 656

P.20 ES VA COMPLIR AMB LA DATA ESTABLERTA PER L'ENTREGA DE CLAUS DEL SEU HABITATGE?
Resultats en %



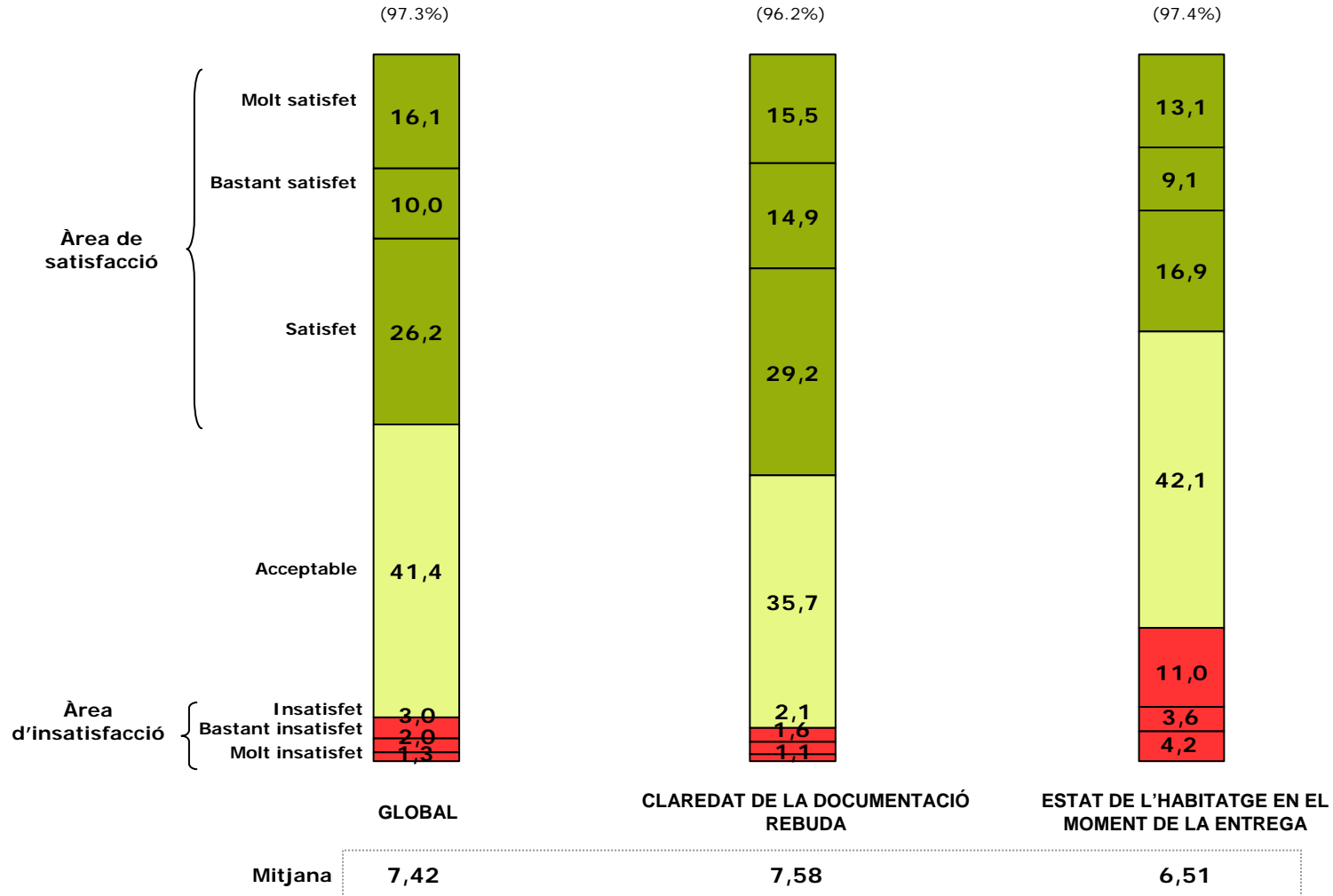
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS DE LLIURAMENT

n: Entrevistats= 656

P.21 EL PROCÉS D'ENTREGA DE CLAUS DEL SEU HABITATGE
Resultats en % i mitjanes



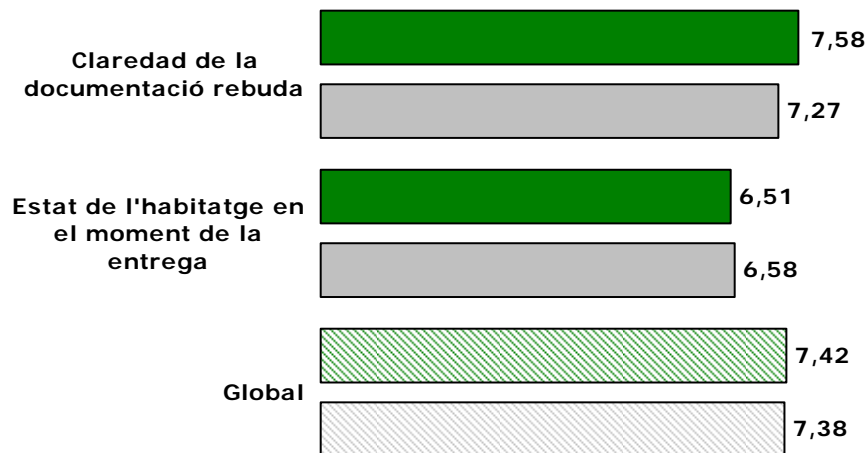
■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - PROCÉS DE LLIURAMENT

n: Entrevistats= 656

P.21 EL PROCÉS D'ENTREGA DE CLAUS DEL SEU HABITATGE
Resultats en mitjanes



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

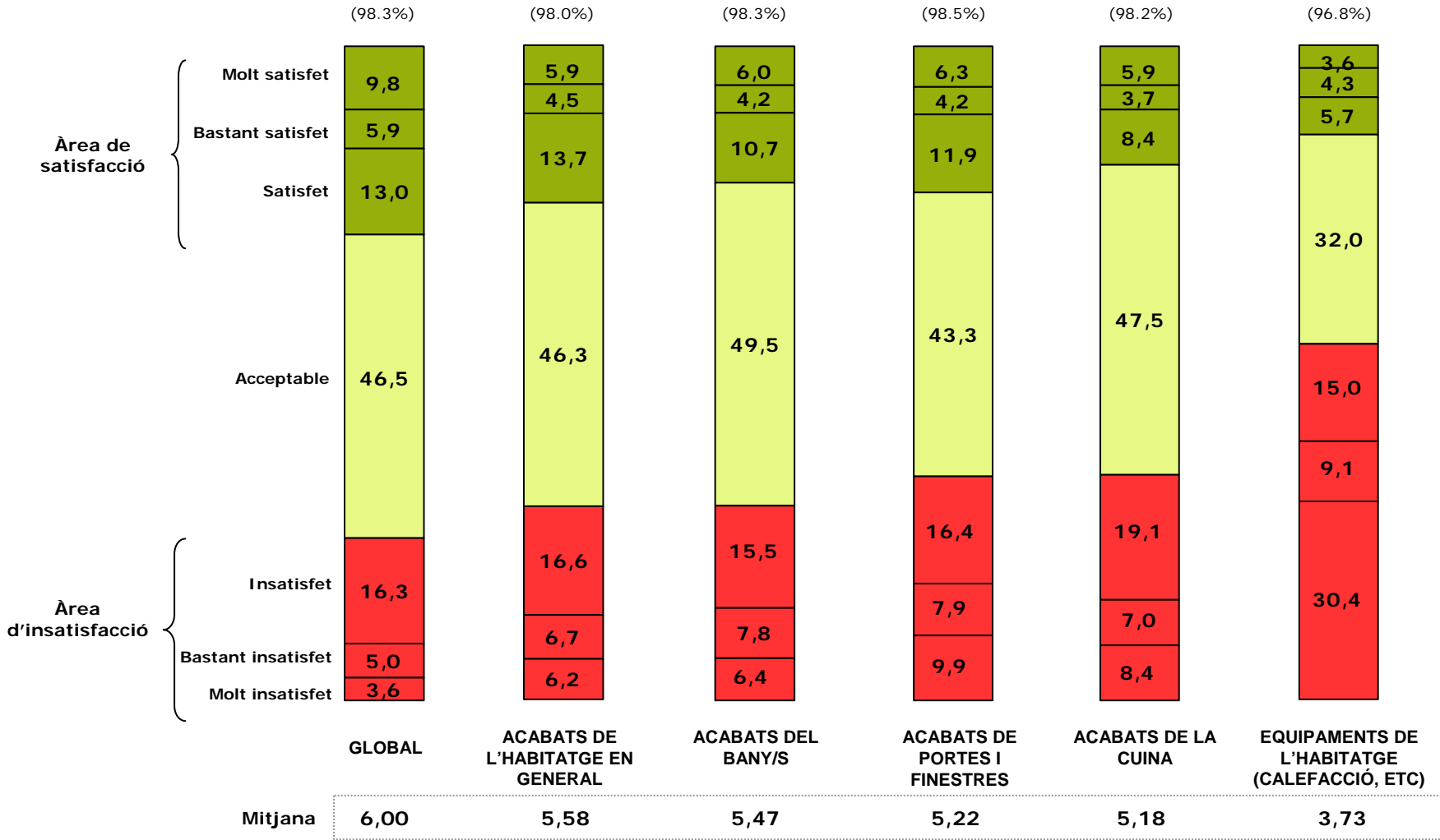


COMPRAVENDA - ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats= 656

P.24 ELS ACABATS DE L'HABITATGE

Resultats en % i mitjanes



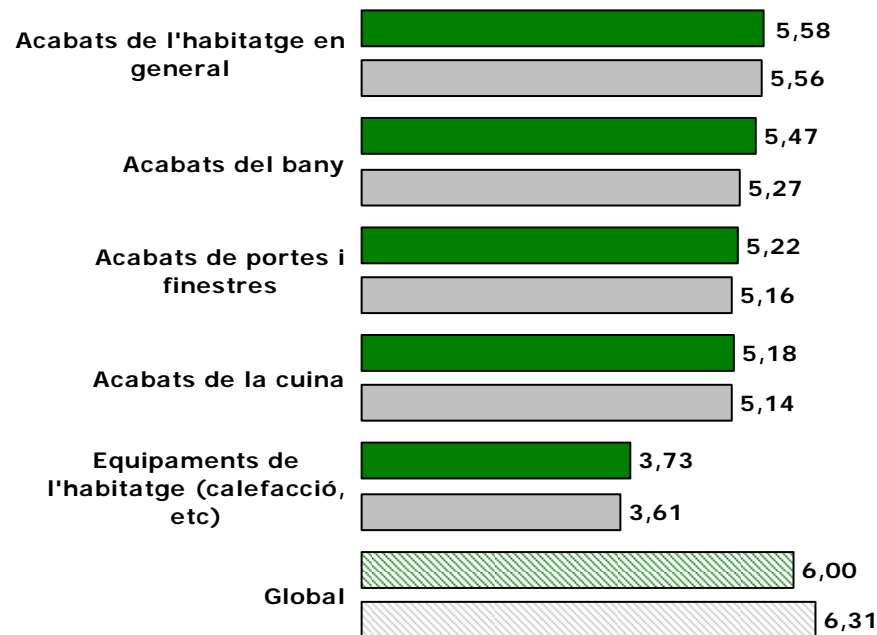
■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats= 656

P.24 **ELS ACABATS DE L'HABITATGE**
Resultats en mitjanes



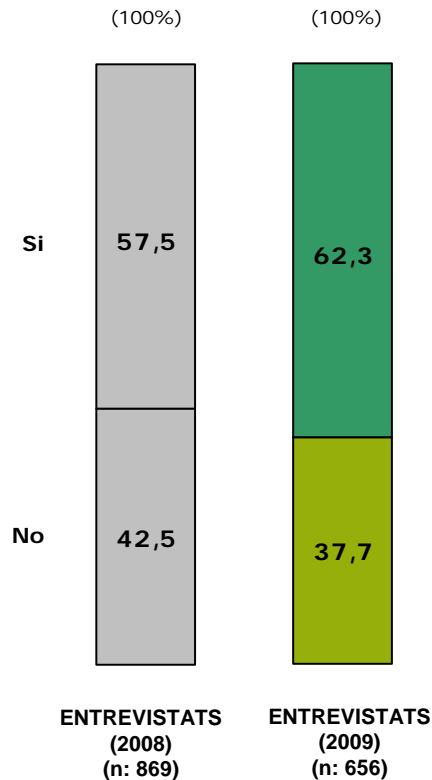
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

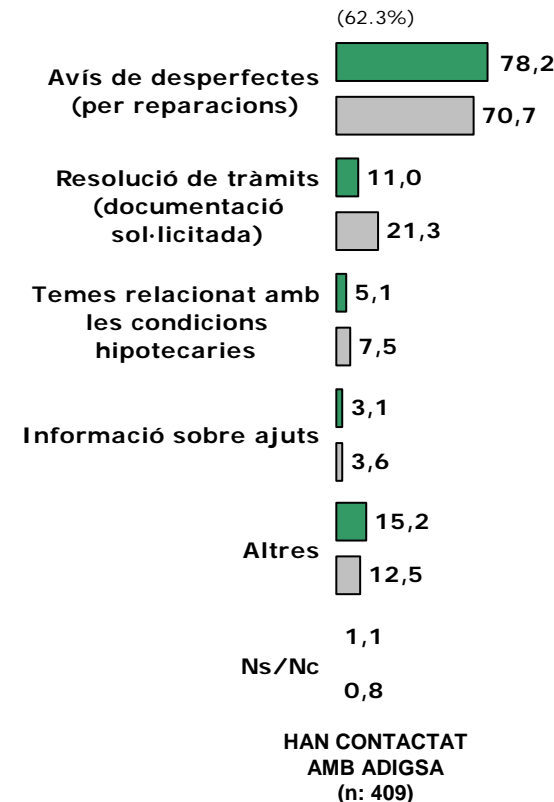
COMPRAVENDA - RELACIÓ POSTVENDA

n: Entrevistats= 656

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



P.28 PER QUIN/S MOTIU/S S'HA POSAT EN CONTACTE AMB ADIGSA?
Resultats en % de casos



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

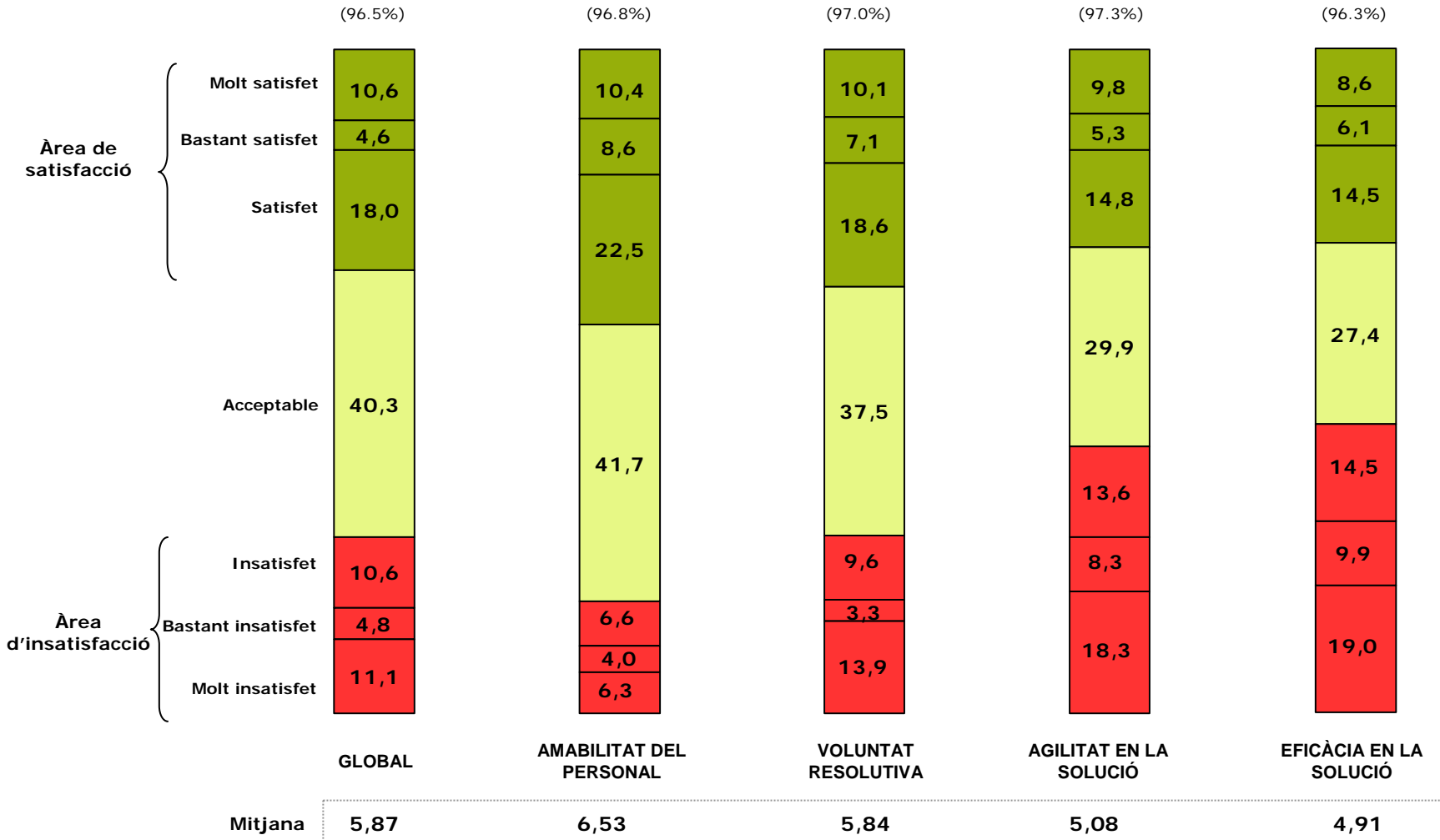
COMPRAVENDA - RELACIÓ POSTVENDA

n: Han contactat amb Adigsa= 409

P.29

PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA

Resultats en % i mitjanes



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

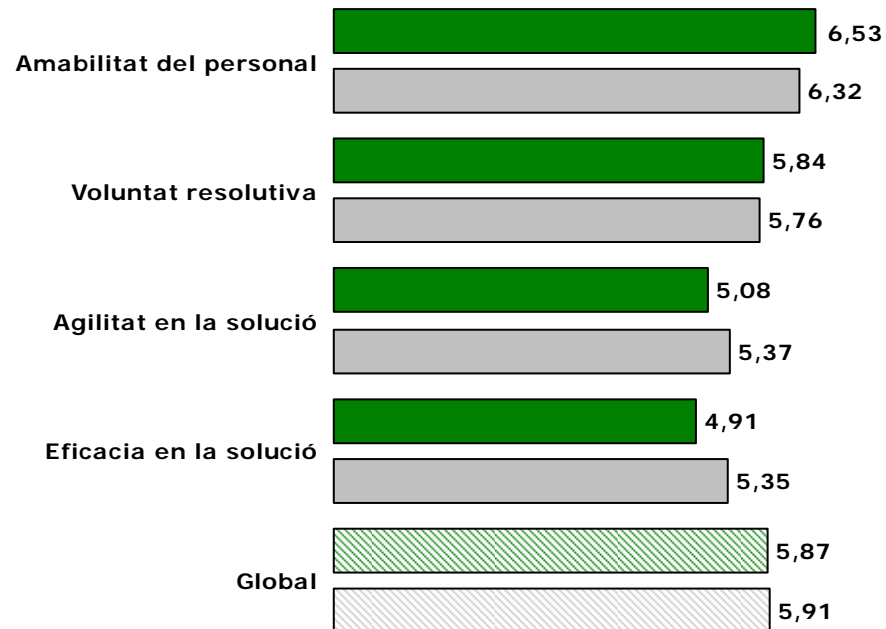
5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - RELACIÓ POSTVENDA

n: Han contactat amb Adigsa= 409

P.29

PROCÉS D'ATENCIÓ POSTVENDA (DESPRÉS DE LA ENTREGA DE CLAUS) PER PART D'ADIGSA
Resultats en mitjanes



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris



COMPRAVENDA - SATISFACCIÓ GLOBAL

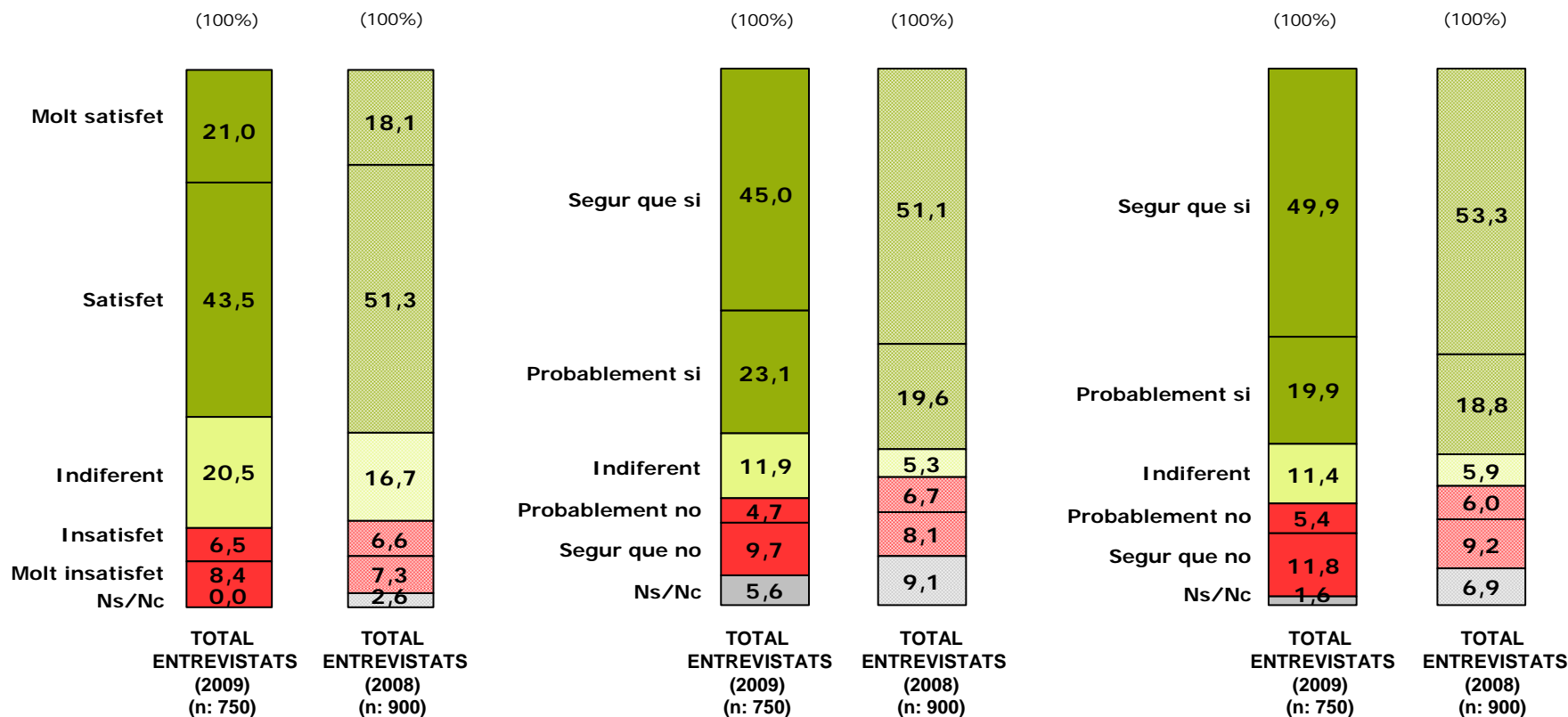
n: Total entrevistats= 750

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

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

P.36 RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

Resultats en %

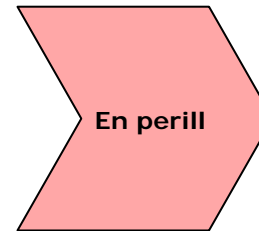
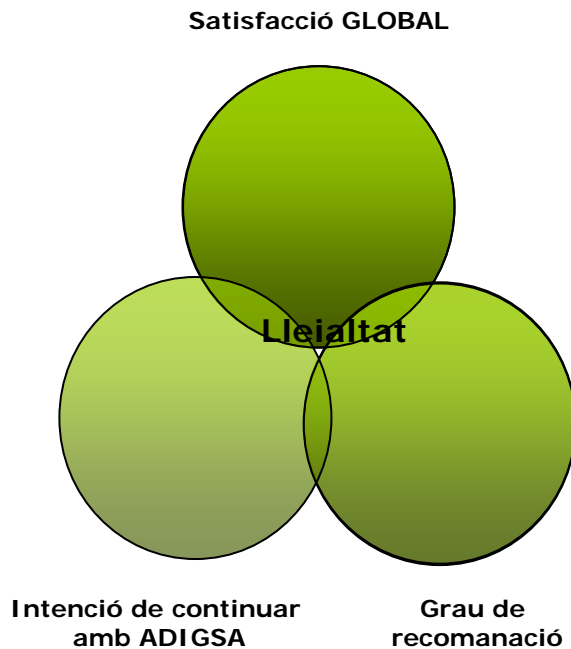


Nota: El resultat de la satisfacció global es defineix a partir de les valoracions del 0 al 10 dels entrevistats

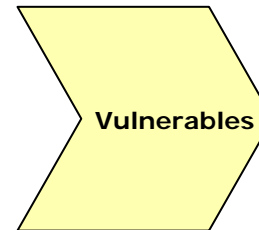
5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - ÍNDEX DE FIDELITAT

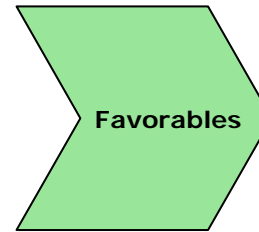
n: Total entrevistats= 750



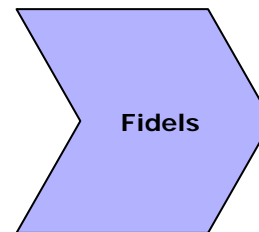
Clients que han respost negativament a qualsevol dels 3 índexs



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



Han respost favorablement a tots els índexs

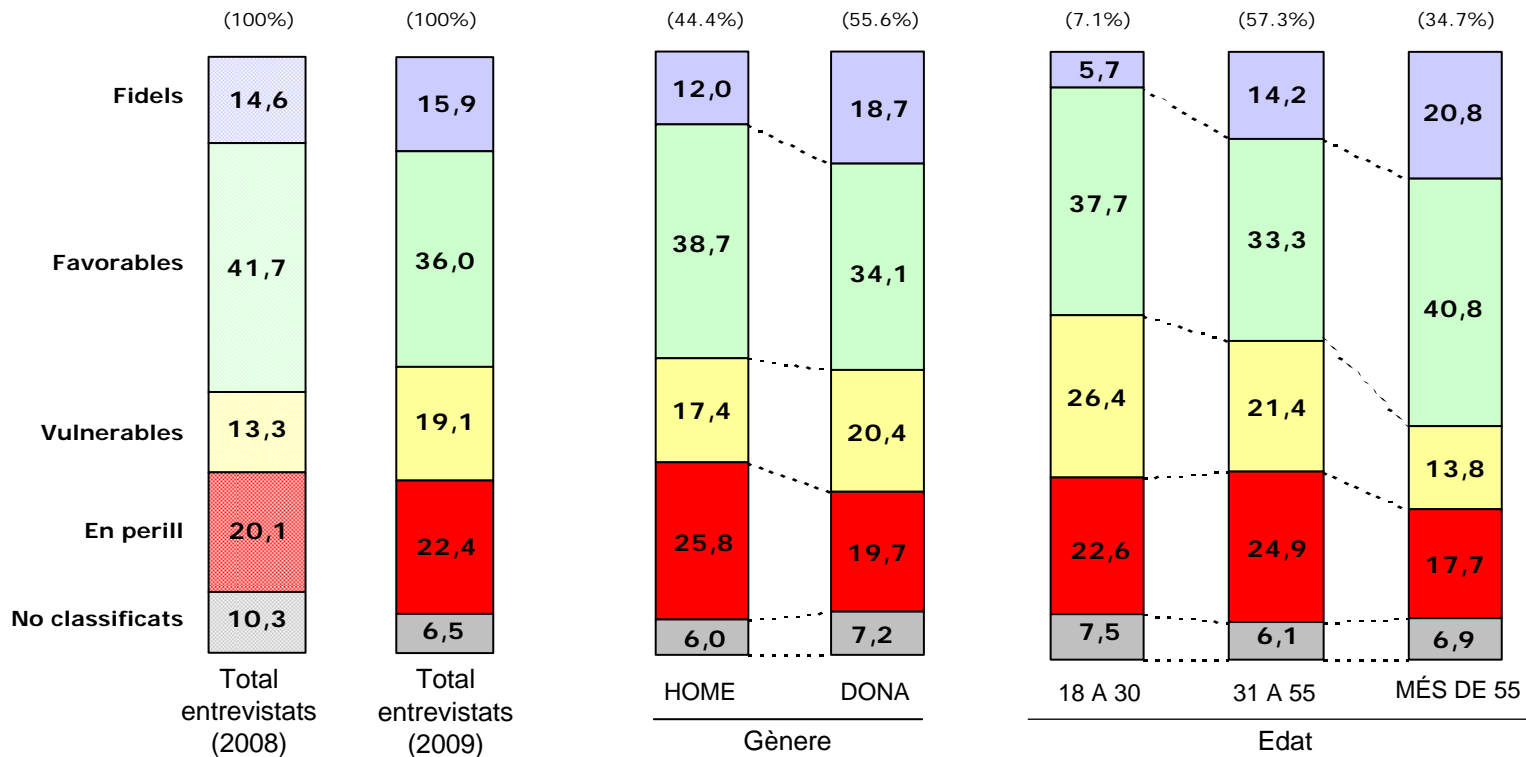
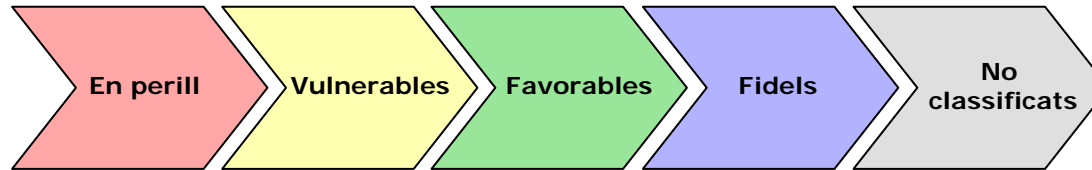


Clients que han respost la màxima puntuació als 3 índexs

5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - ÍNDEX DE FIDELITAT

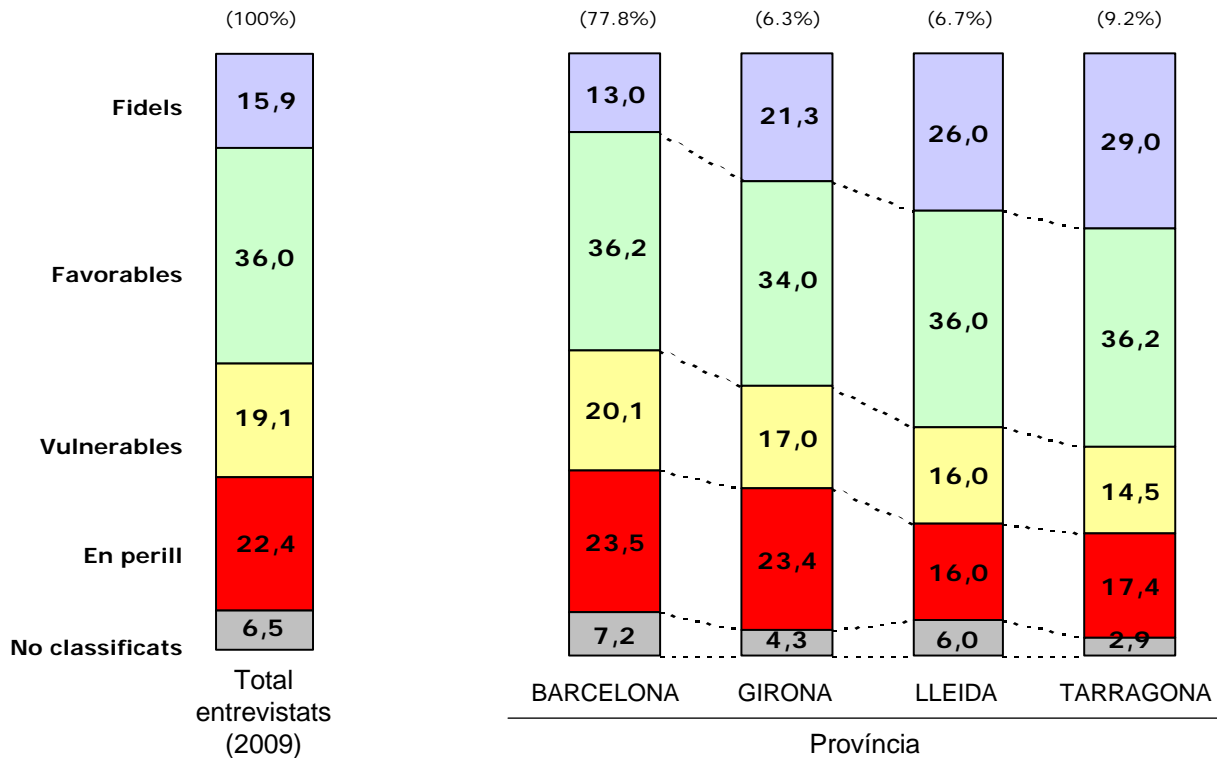
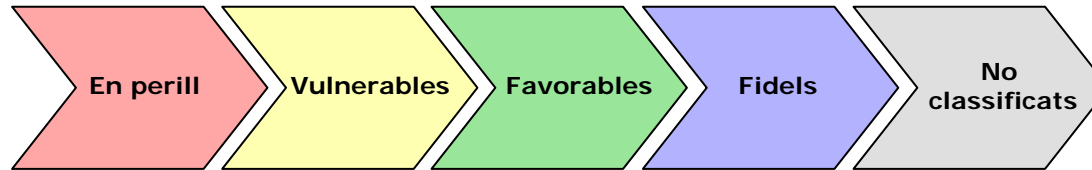
n: Total entrevistats= 750



5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - ÍNDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 750



5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - ANÀLISI DE REGRESSIÓ

n: Total entrevistats= 750

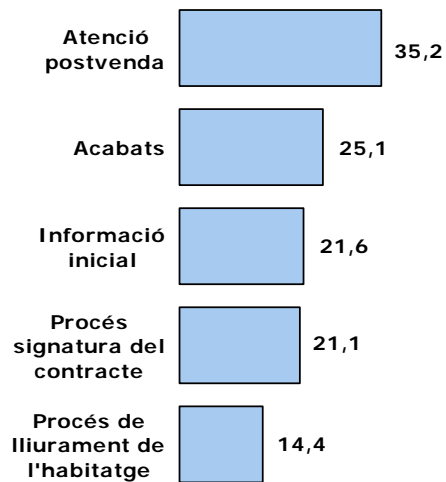
Variable a explicar: **SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA**

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

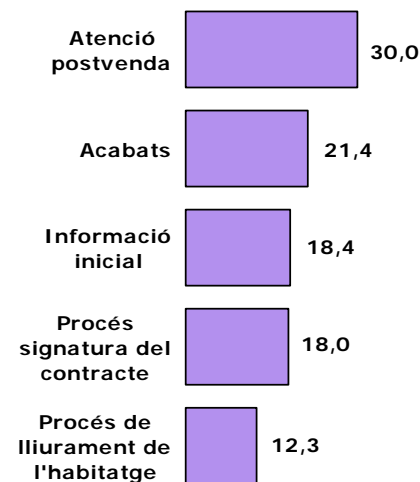
- Satisfacció amb el procés inicial d'informació
- Satisfacció amb el procés del contracte de compravenda
- Satisfacció amb el procés d'escriptura de l'habitatge (exclosa)
- Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
- Satisfacció amb la relació postvenda de l'habitatge
- Satisfacció amb el procés de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

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

■ PES DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES



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

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

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

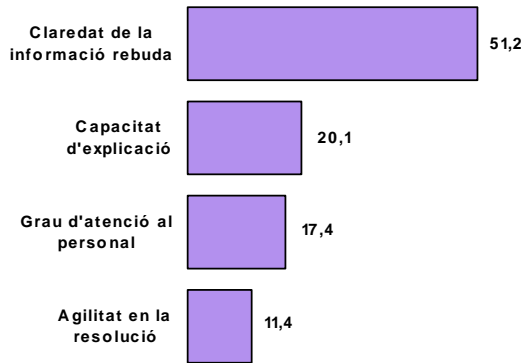
5. Principals resultats enquesta usuaris

COMPRAVENDA - ANÀLISI DE REGRESSIÓ

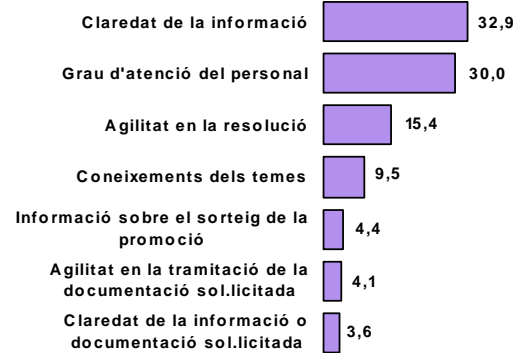
n: Total entrevistats= 750

■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES

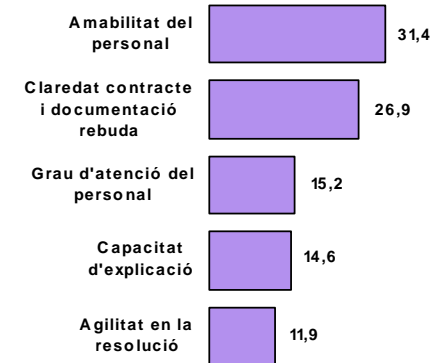
PROCÉS INFORMATIU INICIAL



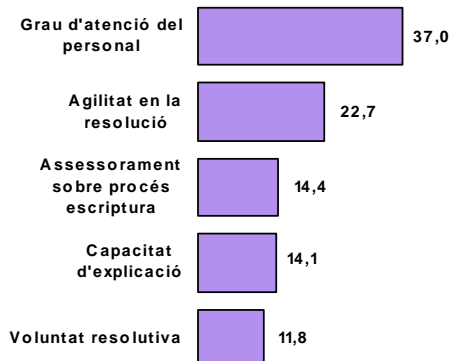
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ



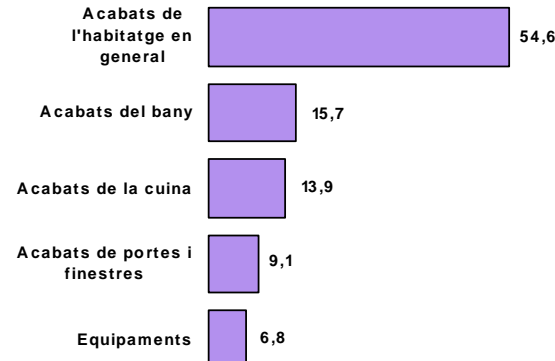
PROCÉS DE COMPRAVENDA



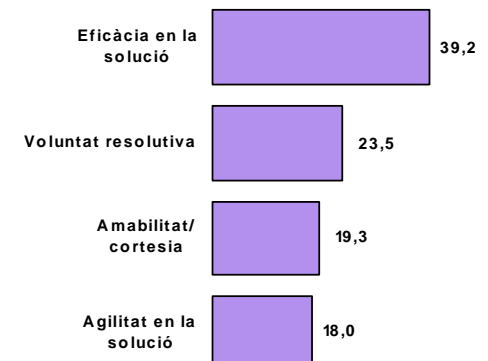
PROCÉS D'ESCRITURA



ACABATS DE L'HABITATGE



RELACIÓ POSTVENDA

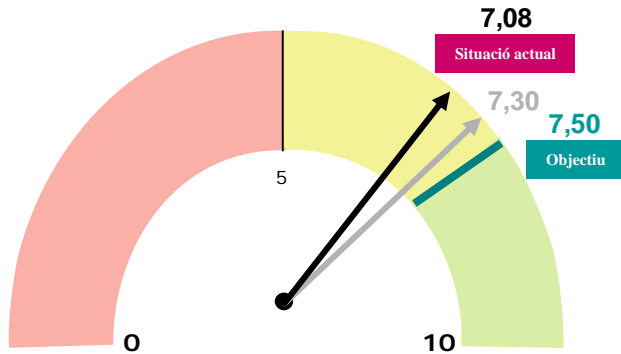


Nota: El pes real o importància de cada variable explicativa en l'explicació de les variacions de la variable a explicar s'obté dels coeficients Beta estandaritzats (que permeten la comparació entre variables explicatives)

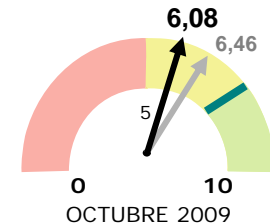
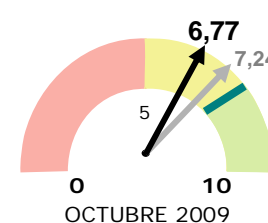
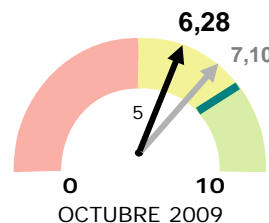
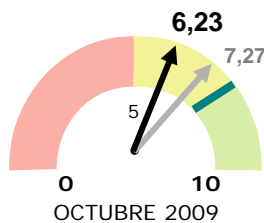
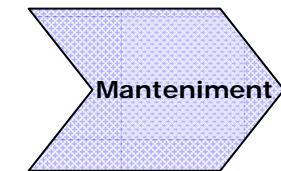
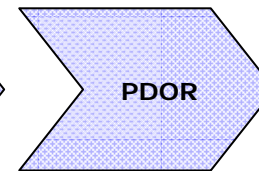
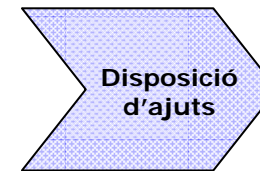
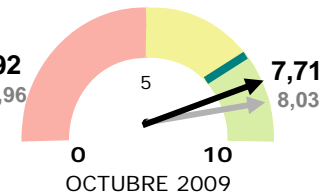
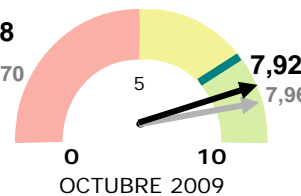
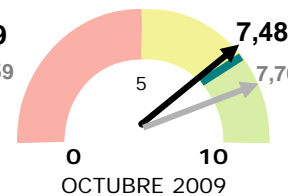
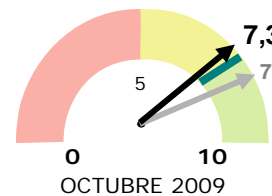
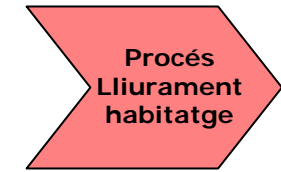
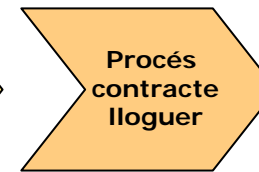
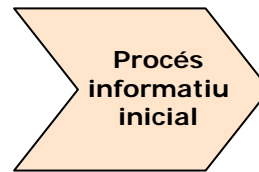
5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - DADES BÀSIQUES DE SITUACIÓ

n: Total entrevistats= 600



LLOGUER – OCTUBRE 2009



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

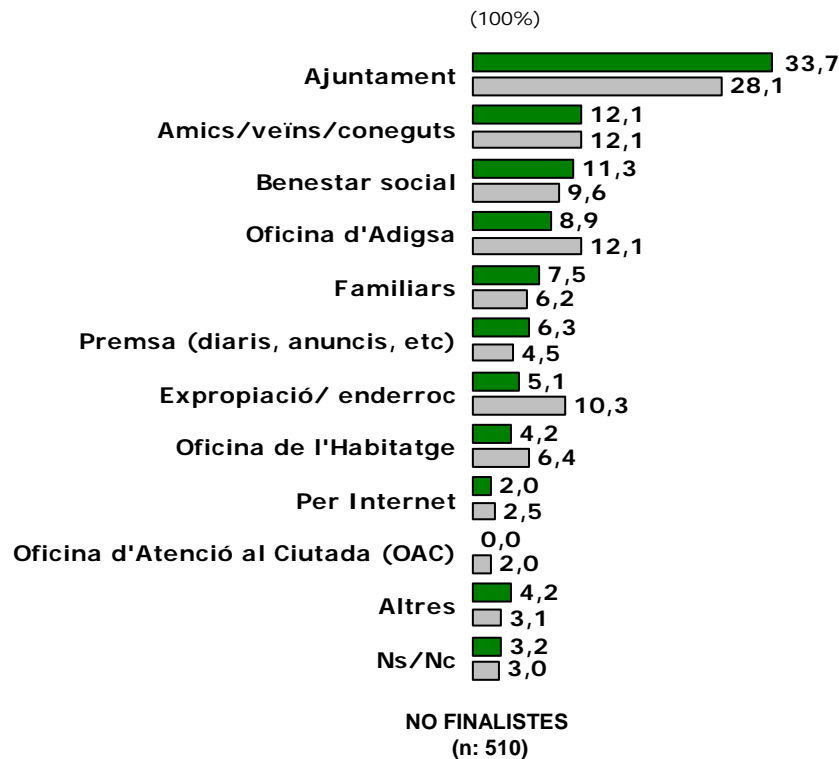
5. Principals resultats enquesta usuaris



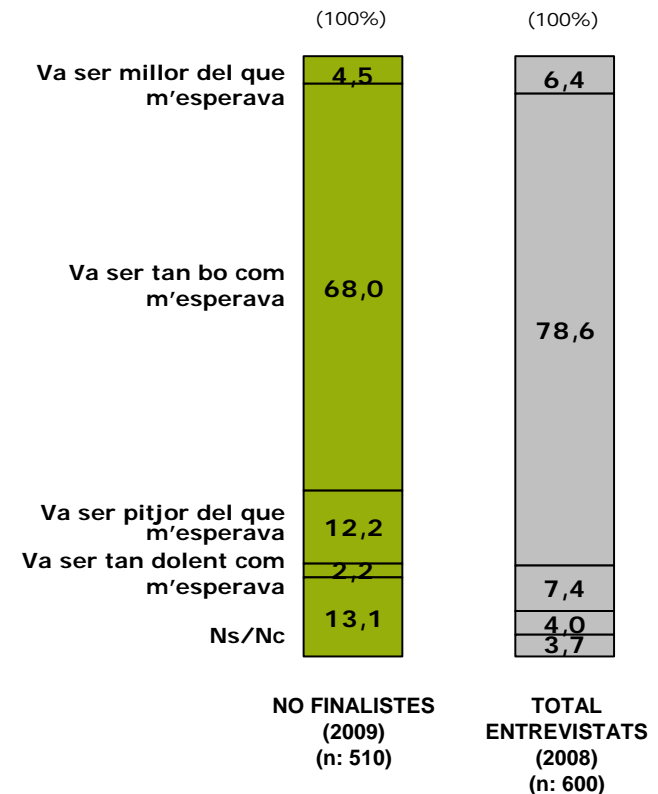
LLOGUER - PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes= 510

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



P.2 EL SERVEI INFORMATIU INICIAL REBUT D'ADIGSA...
Resultats en %



(*) Aquest any segons la procedència del client es realitzava o no l'apartat de Procés inicial d'informació: Finalista (No Bloc Procés inicial), No Finalista i Joves (Si Bloc Procés inicial)

Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

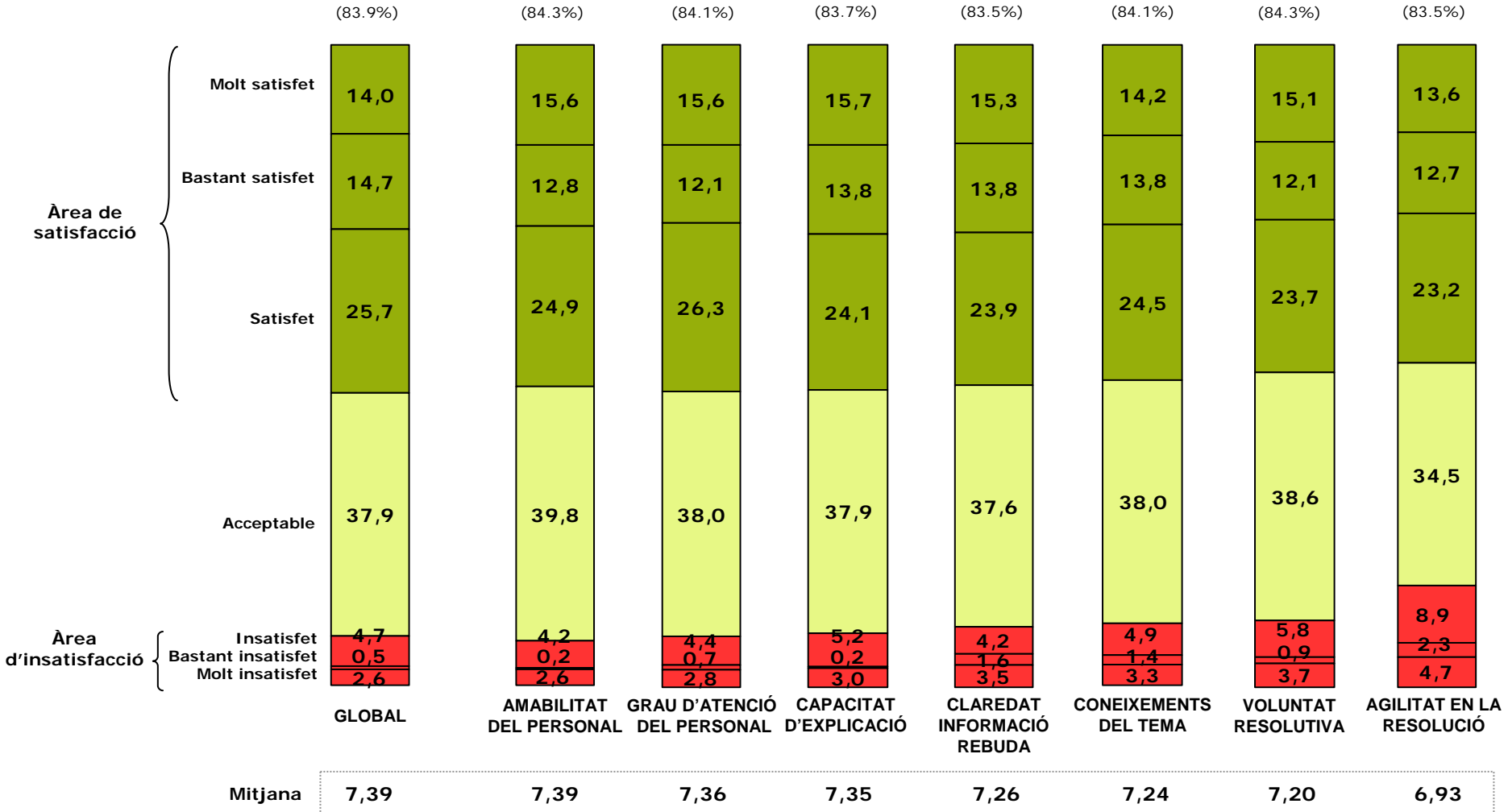
5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes= 510

P.3 PROCÉS INFORMATIU INICIAL

Resultats en % i mitjanes



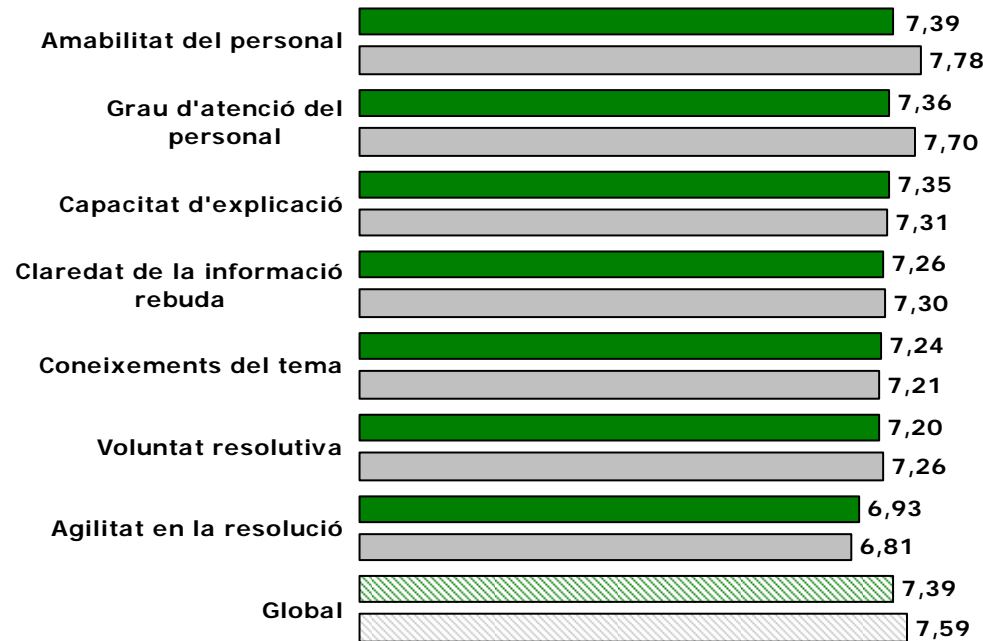
■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PROCÉS INICIAL D'INFORMACIÓ

n: No finalistes= 510

P.3 PROCÉS INFORMATIU INICIAL
Resultats en mitjanes



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

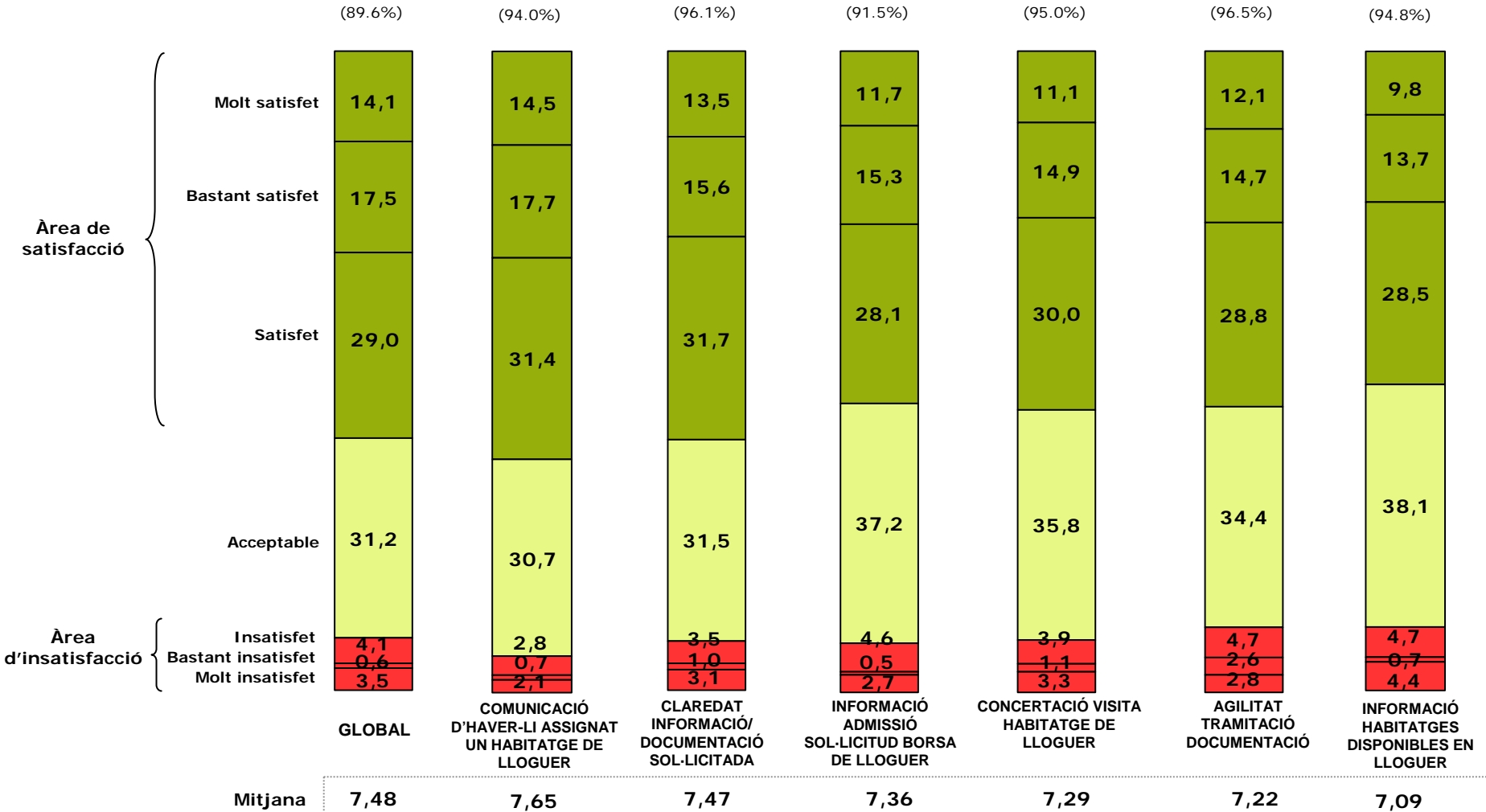


LLOGUER - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

P.6 PROCESSOS ABANS DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER

Resultats en % i mitjanes



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

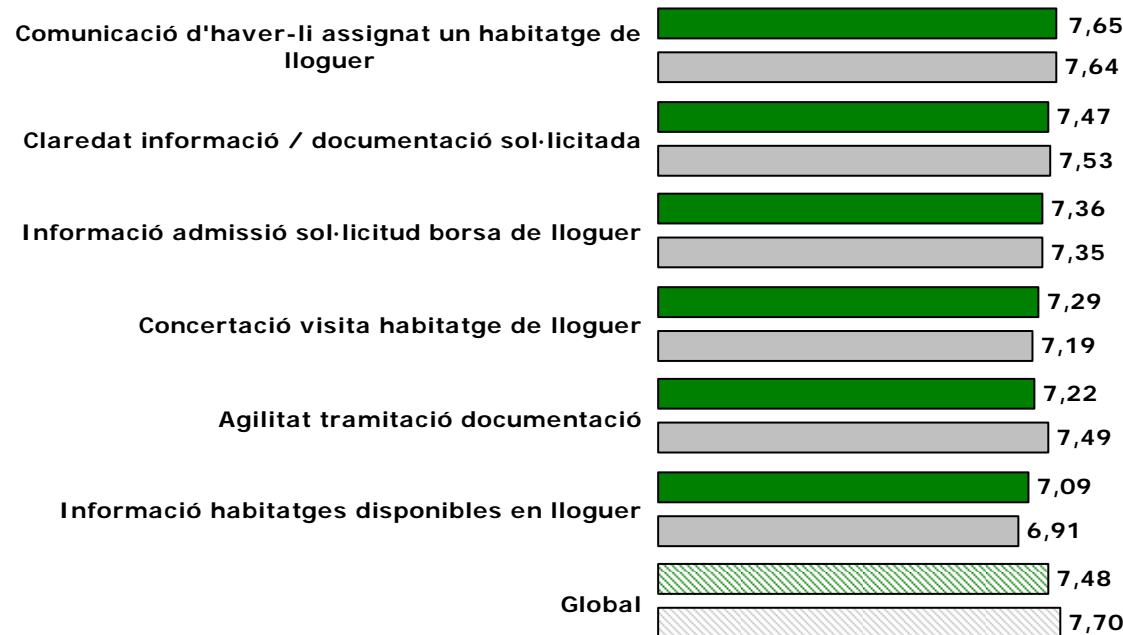
5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

P.6 PROCESSOS ABANS DE LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER

Resultats en mitjanes



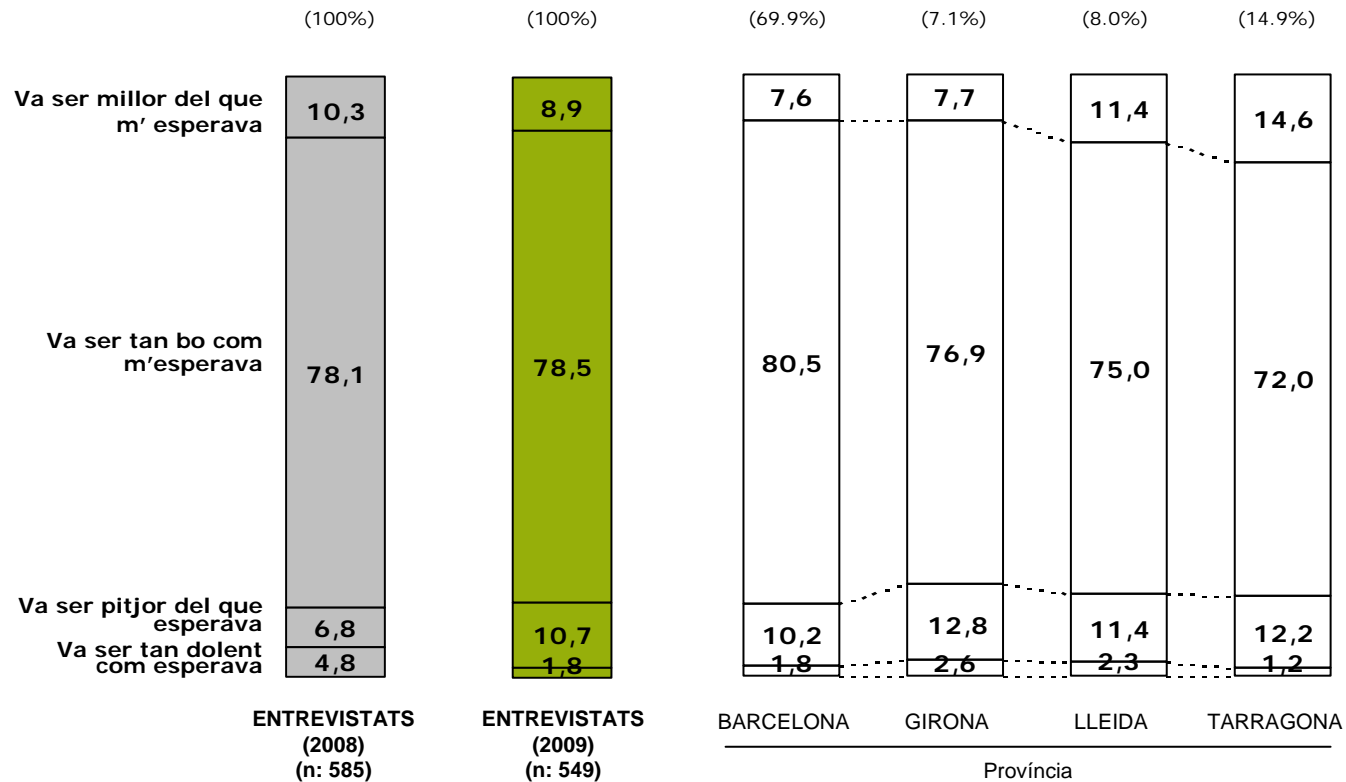
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Han visitat l'habitatge= 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

5. Principals resultats enquesta usuaris

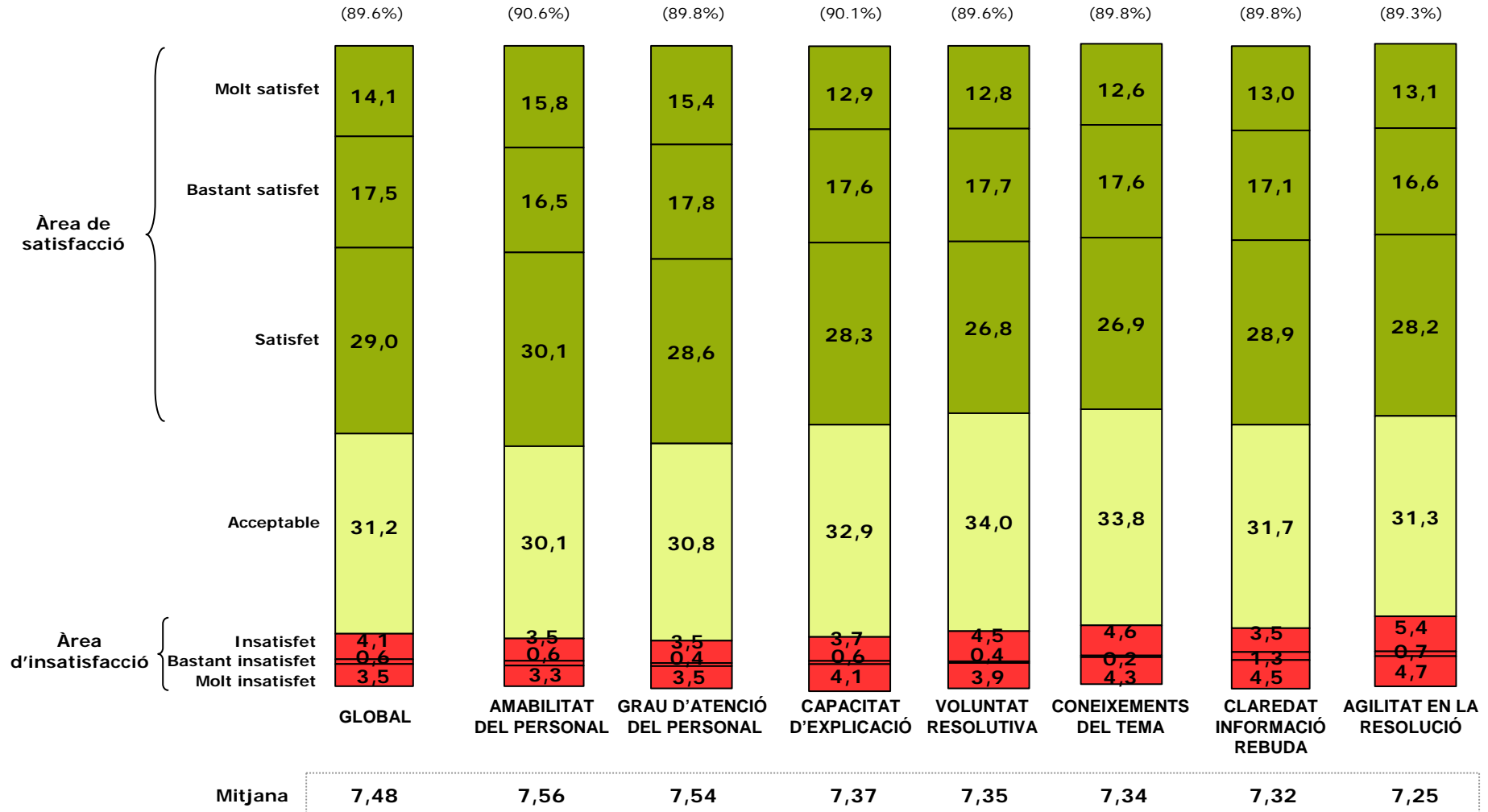


LLOGUER - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

P.8

PROCESSOS FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSIGNAR UN HABITATGE DE LLOGUER
Resultats en % i mitjanes



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

5. Principals resultats enquesta usuaris

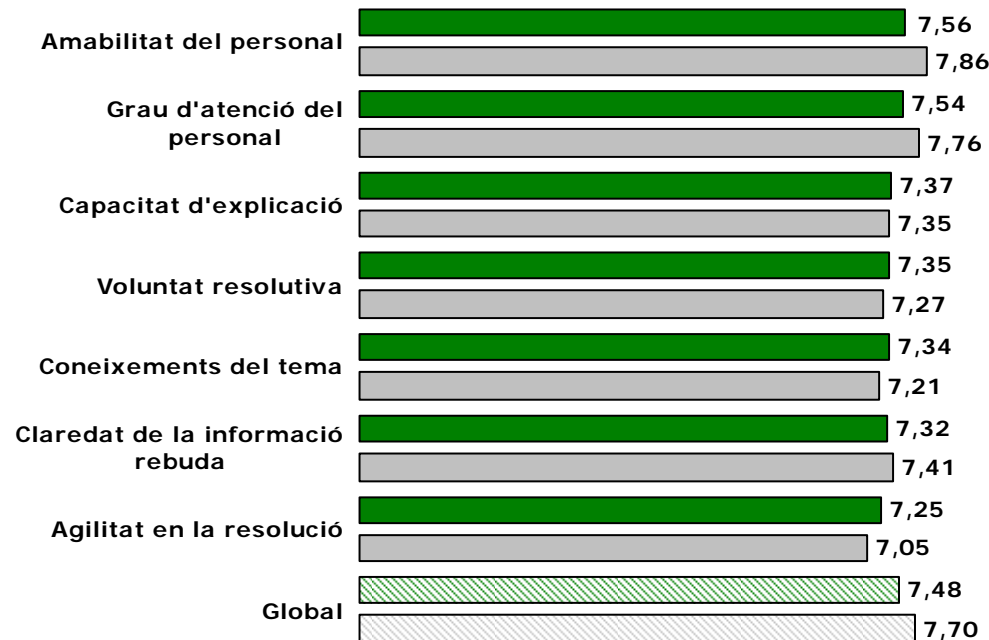


LLOGUER - PROCÉS D'ADJUDICACIÓ

n: Total entrevistats= 600

P.8

PROCESSOS FINS QUE LI VAN COMUNICAR QUE LI VAN ASSIGNAR UN HABITATGE DE LLOGUER
Resultats en mitjanes



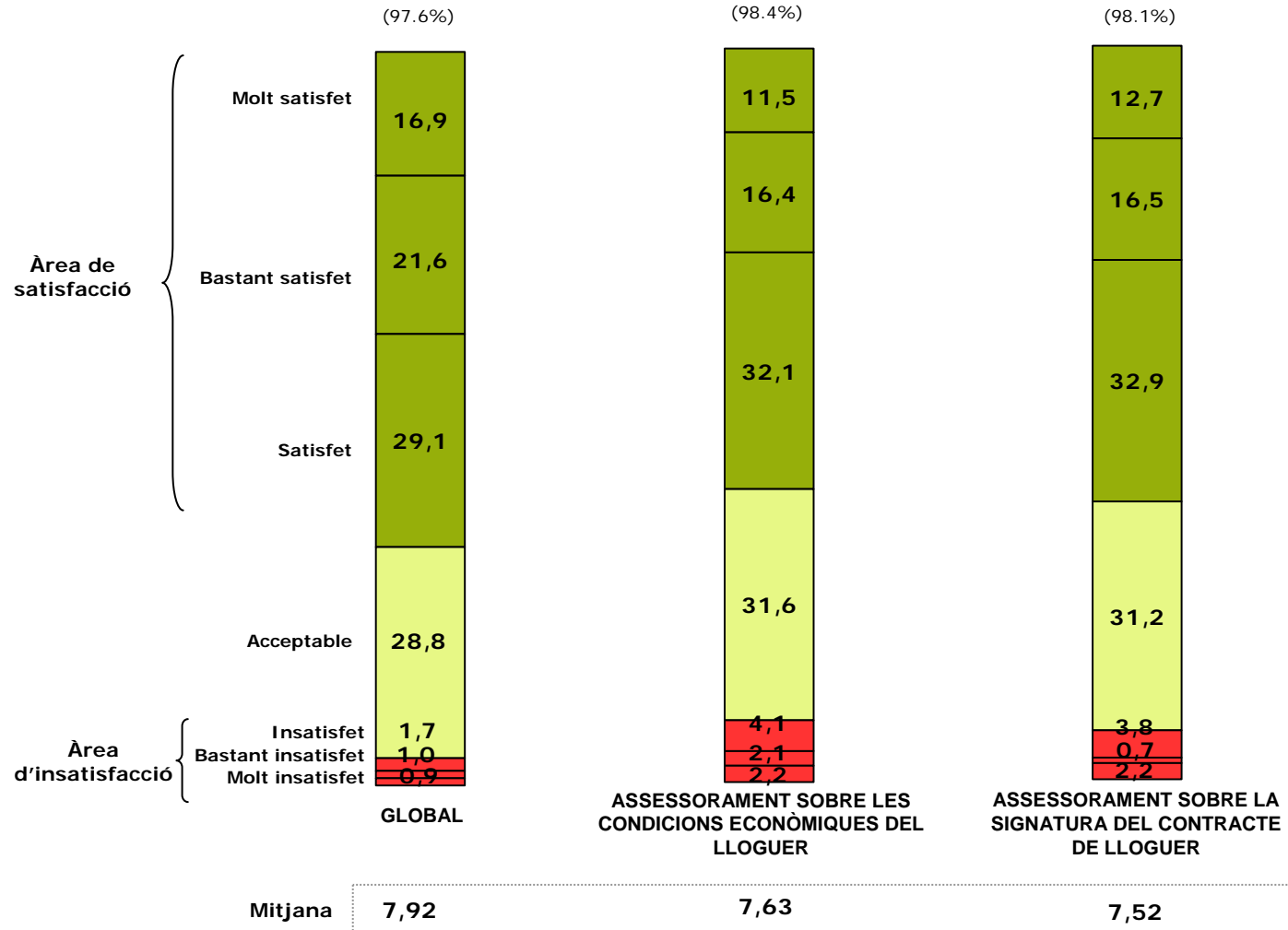
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PROCÉS DE CONTRACTE

n: Entrevistats= 594

P.11 PROCESSOS DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE
Resultats en % i mitjanes



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

5. Principals resultats enquesta usuaris

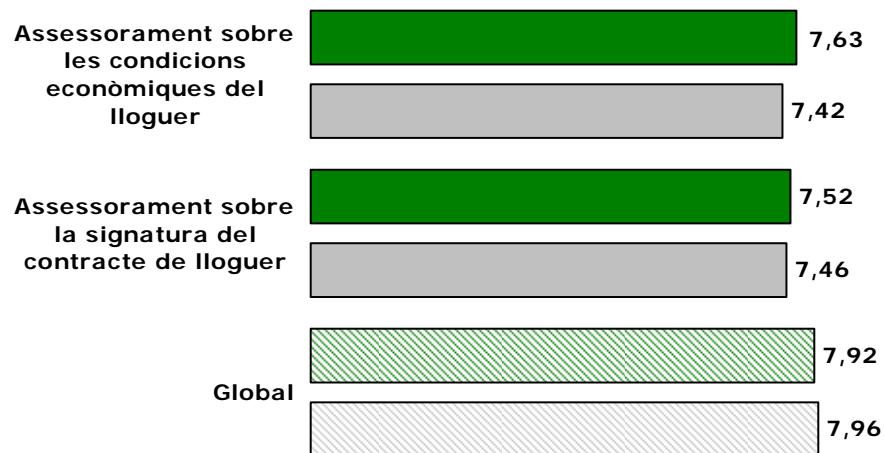
LLOGUER - PROCÉS DE CONTRACTE

n: Entrevistats= 594

P.11

PROCESSOS DE L'ADJUDICACIÓ FINS LA SIGNATURA DEL CONTRACTE

Resultats en mitjanes



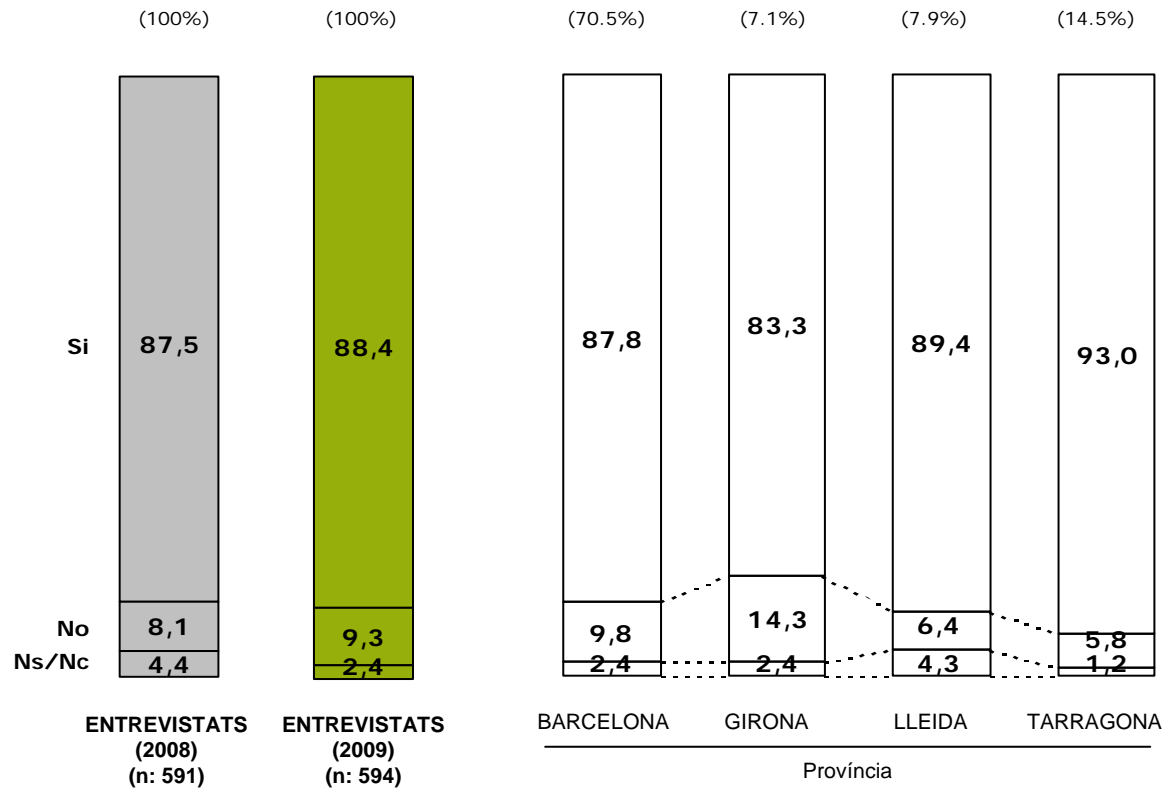
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PROCÉS DE CONTRACTE

n: Entrevistats= 594

P.12 ES VA COMPLIR AMB LA DATA ESTABLERTA PER LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER?
Resultats en %



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris



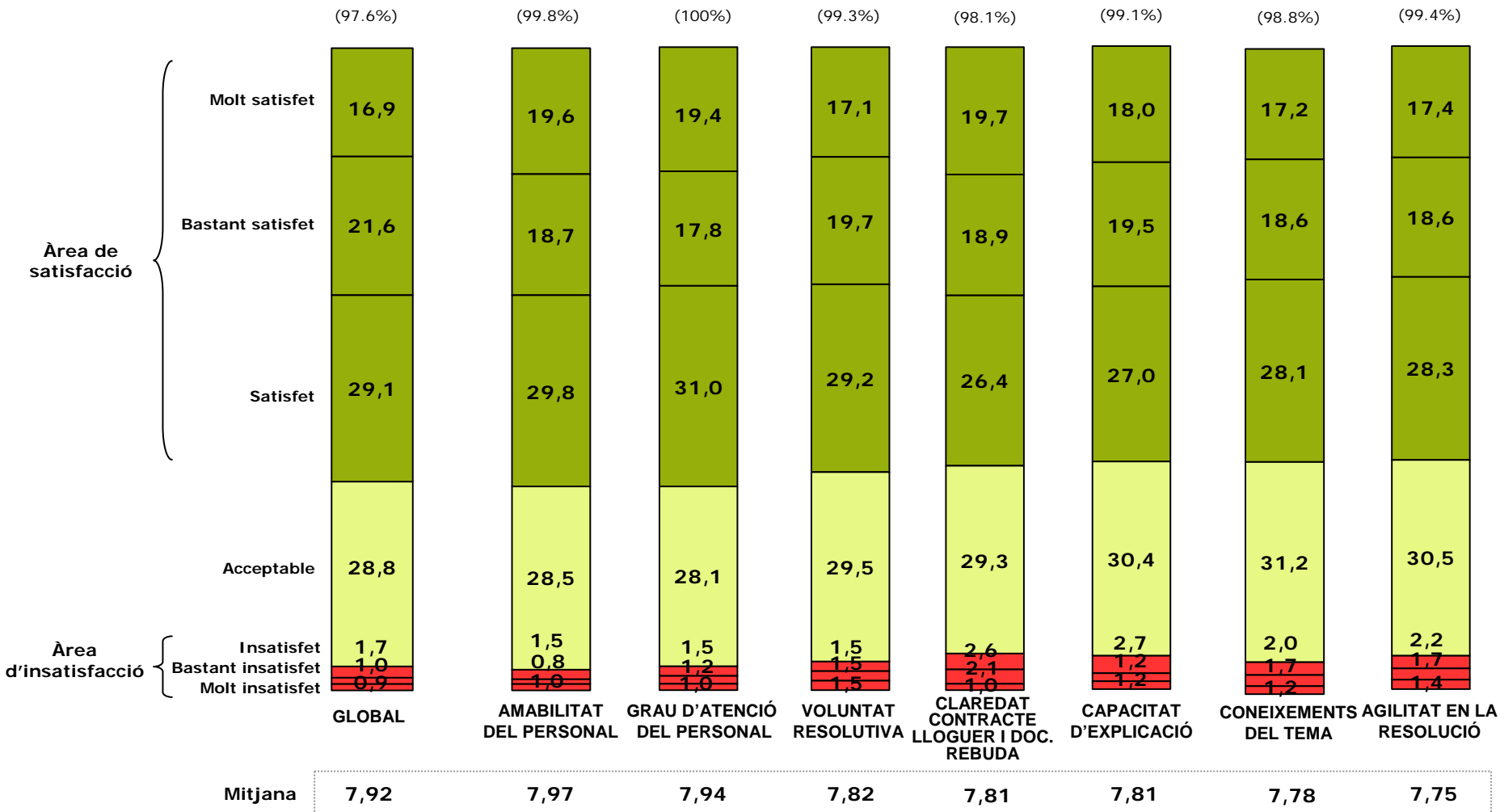
LLOGUER - PROCÉS DE CONTRACTE

n: Entrevistats= 594

P.13

EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER AMB ADIGSA

Resultats en % i mitjanes



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

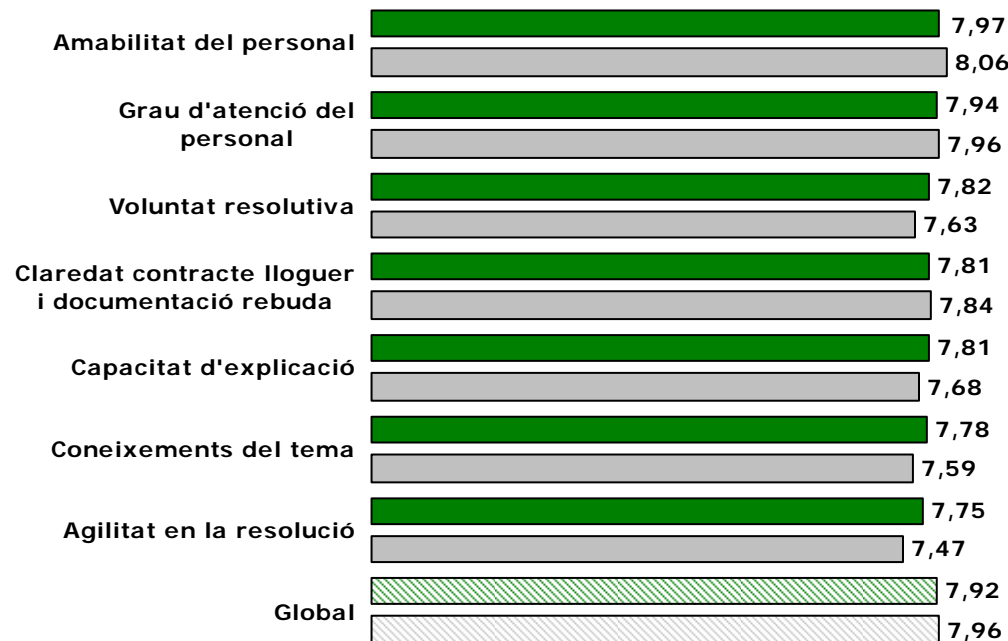
5. Principals resultats enquesta usuaris



LLOGUER - PROCÉS DE CONTRACTE

n: Entrevistats= 594

P.13 EL TRACTE PERSONAL QUE HA REBUT EN LA SIGNATURA DEL CONTRACTE DE LLOGUER AMB ADIGSA
Resultats en mitjanes



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

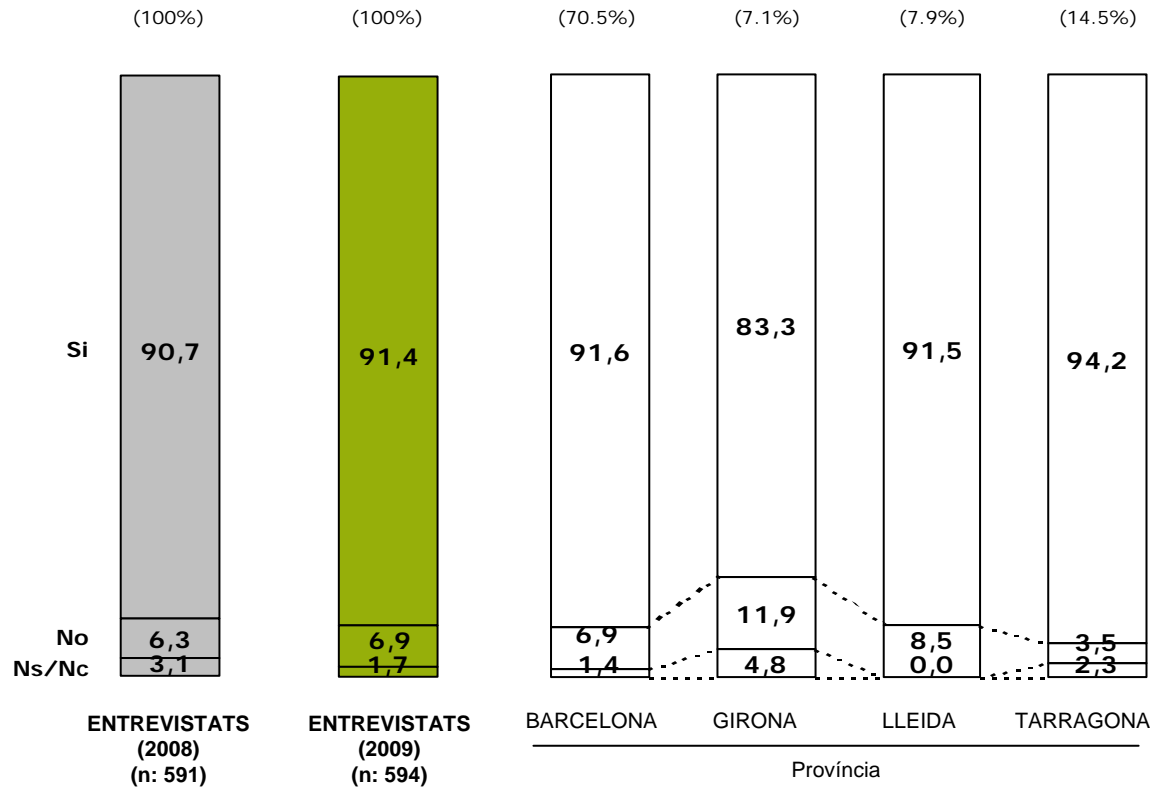
5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PROCÉS DE LLIURAMENT

n: Entrevistats= 594

P.16

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



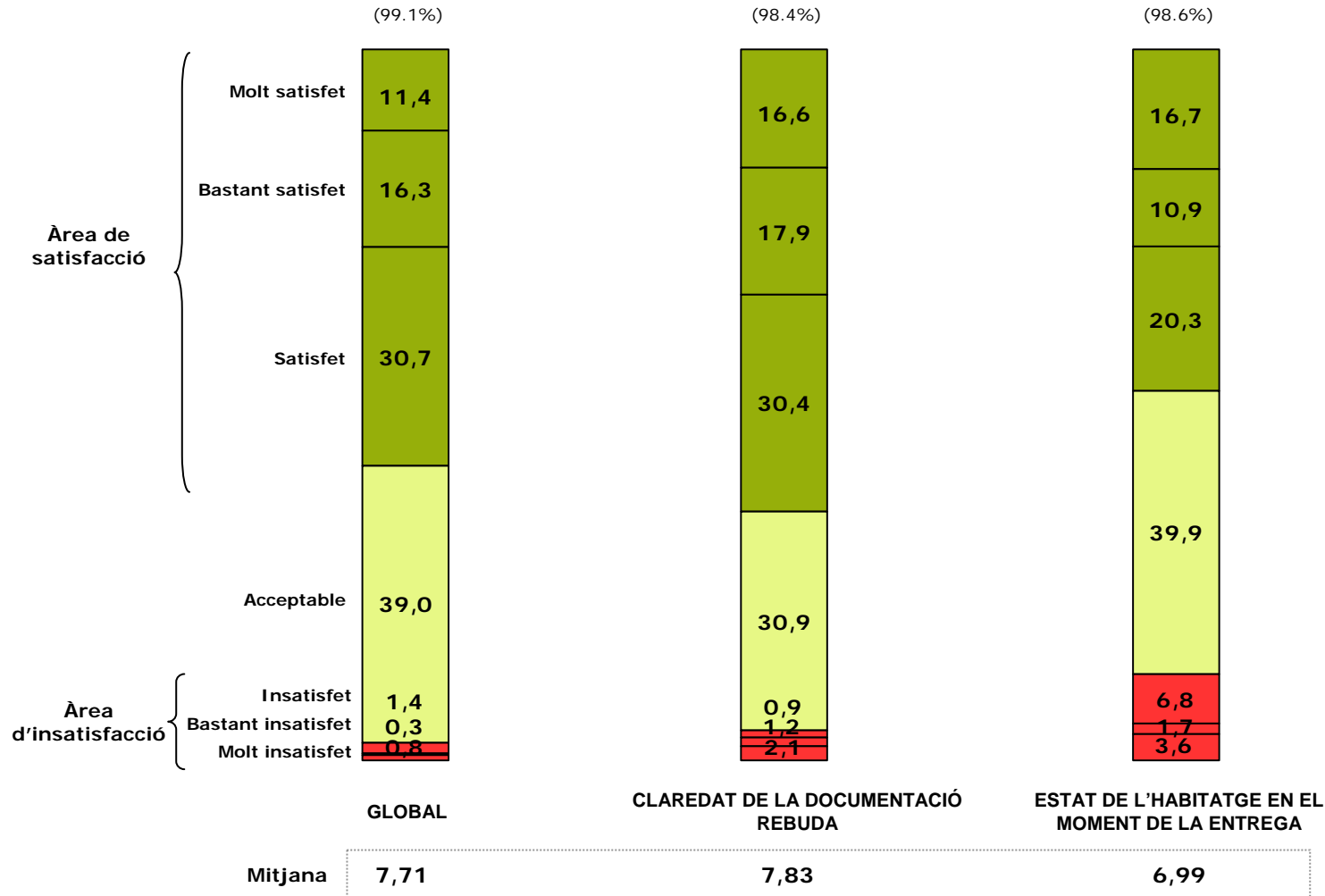
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PROCÉS DE LLIURAMENT

n: Entrevistats= 594

P.17 PROCÉS D'ENTREGA DE CLAUS DEL SEU HABITATGE
Resultats en % i mitjanes



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

5. Principals resultats enquesta usuaris

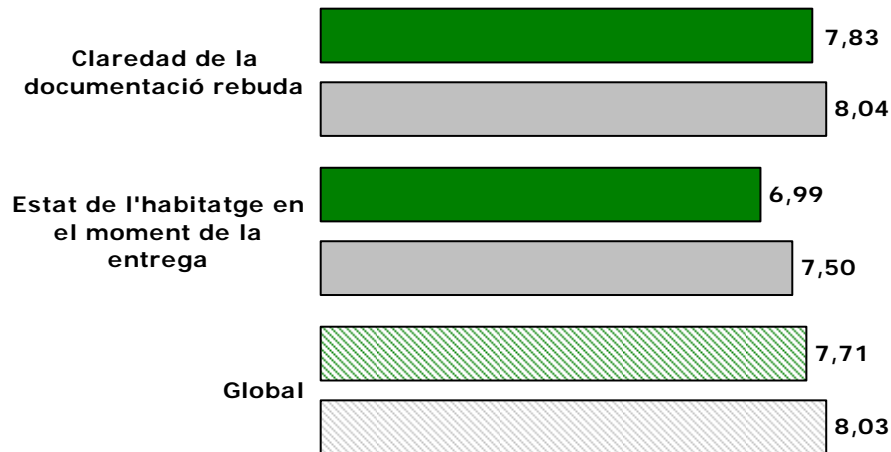
LLOGUER - PROCÉS DE LLIURAMENT

n: Entrevistats= 594

P.17

PROCÉS D'ENTREGA DE CLAUS DEL SEU HABITATGE

Resultats en mitjanes



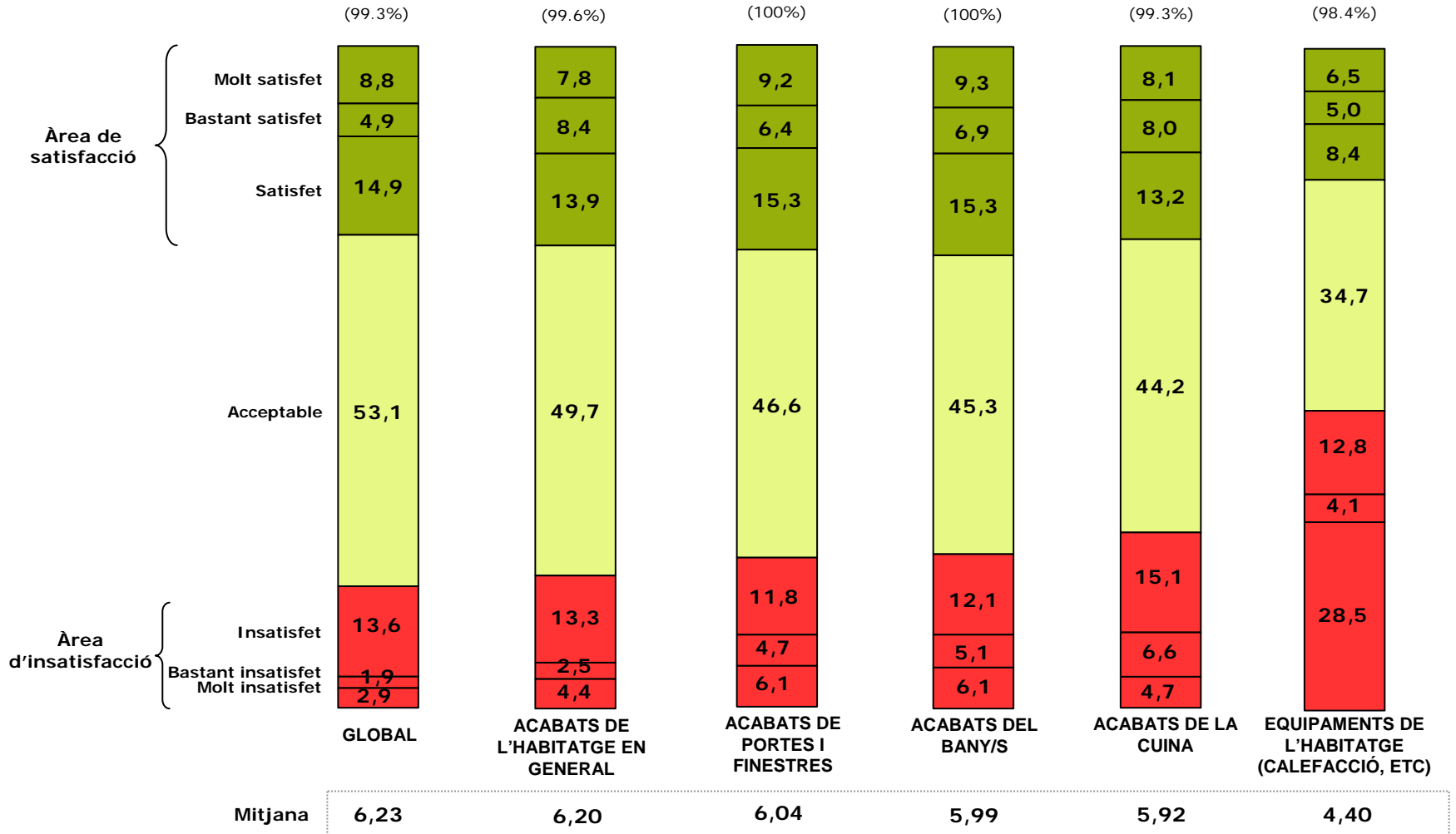
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats= 594

P.20 ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE
Resultats en % i mitjanes



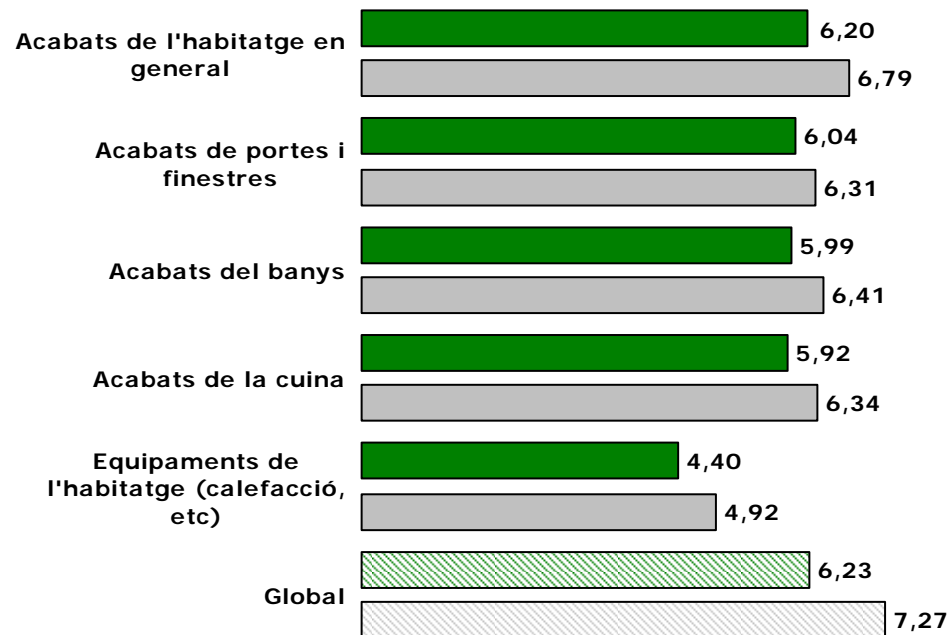
■ Area de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Area d'insatisfacció (0 a 4)

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - ACABATS DE L'HABITATGE

n: Entrevistats= 594

P.20 ELS ACABATS DEL SEU HABITATGE
Resultats en mitjanes



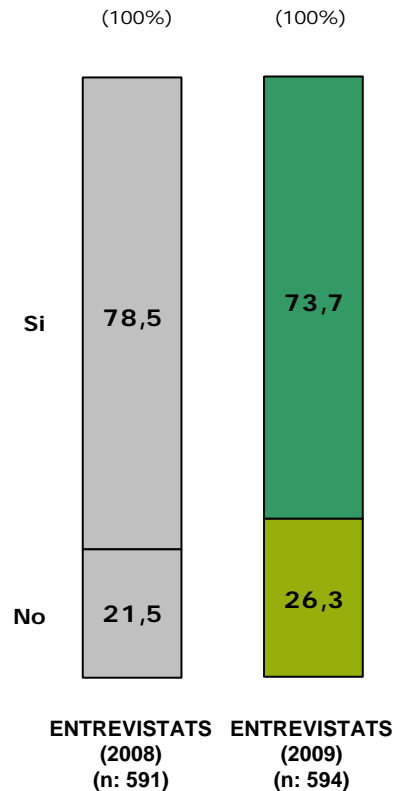
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

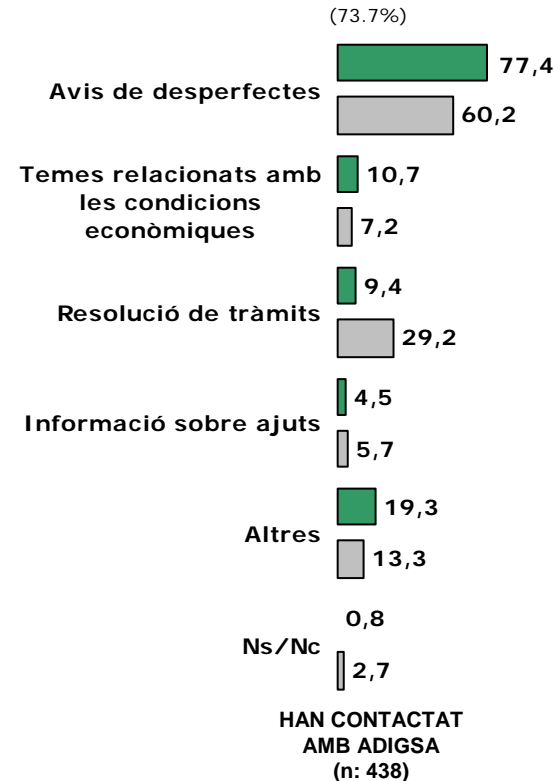
LLOGUER - PROCÉS DE POST LLOGUER

n: Entrevistats= 594

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



P.24 PER QUIN/S MOTIU/S S'HA POSAT EN CONTACTE AMB ADIGSA?
Resultats en % de casos



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

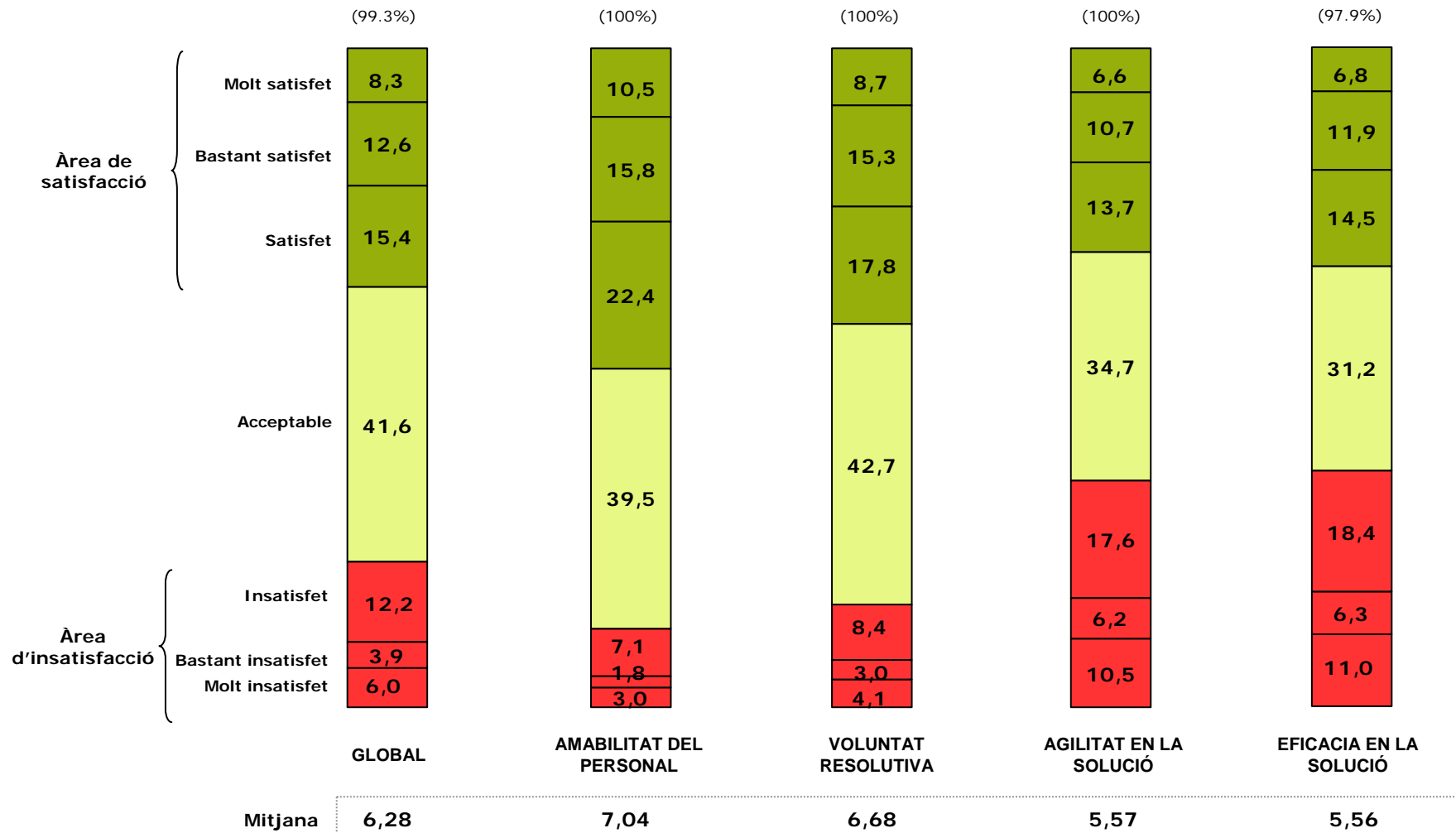


LLOGUER - PROCÉS DE POST LLOGUER

n: Han contactat amb Adigsa= 438

P.25 PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER

Resultats en % i mitjanes



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

5. Principals resultats enquesta usuaris

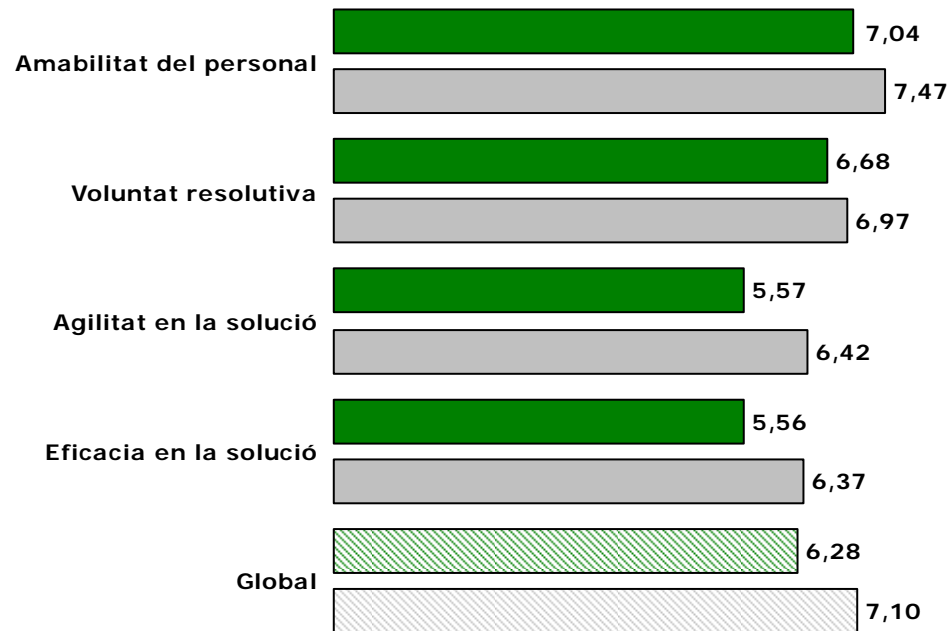
LLOGUER - PROCÉS DE POST LLOGUER

n: Han contactat amb Adigsa= 438

P.25

PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA DES DE QUE ÉS LLOGATER

Resultats en mitjanes



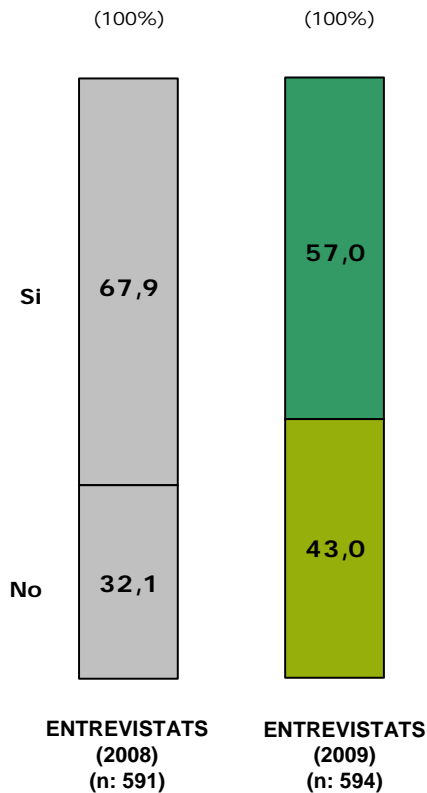
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

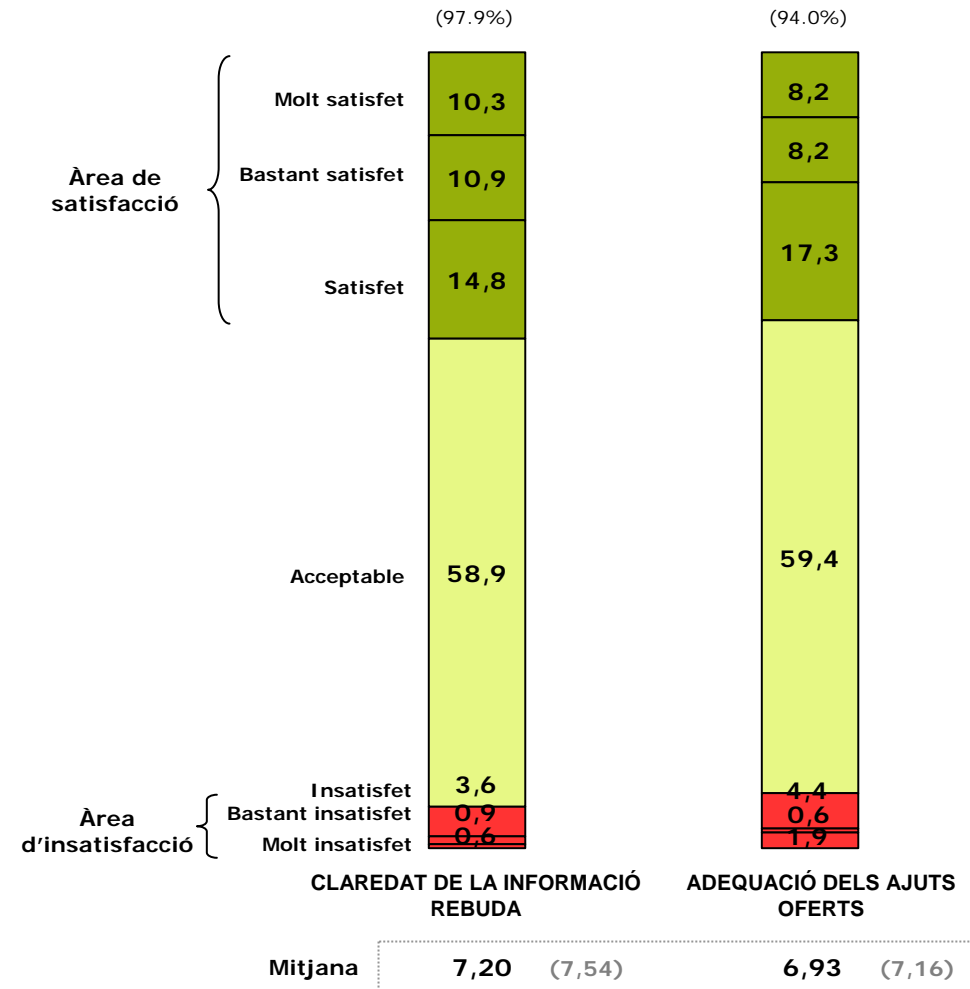
LLOGUER - DISPOSICIÓ D'AJUTS

n: Entrevistats que se'ls hi ha enviat carta= 594
n: Han rebut carta= 338

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



P.29 ASPECTES SOBRE LA CARTA REBUDA
Resultats en % i mitjanes



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

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

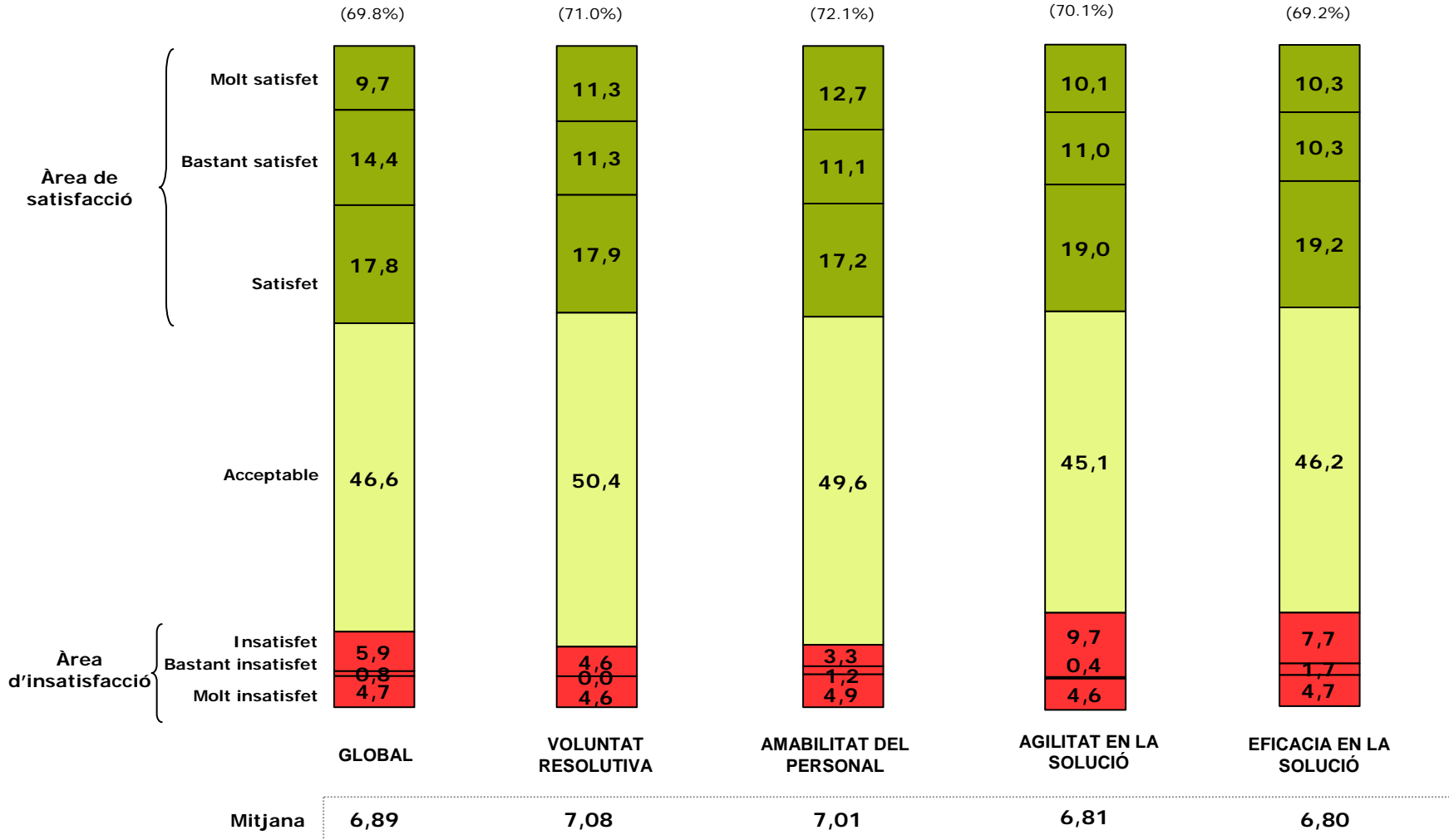
5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - DISPOSICIÓ D'AJUTS

n: Han rebut carta i/o ajut= 338

P.30

ASPECTES RELACIONATS AMB EL PROCÉS D'ATENCIÓ PER PART D'ADIGSA SOBRE EL TEMA D'AJUTS
Resultats en % i mitjanes



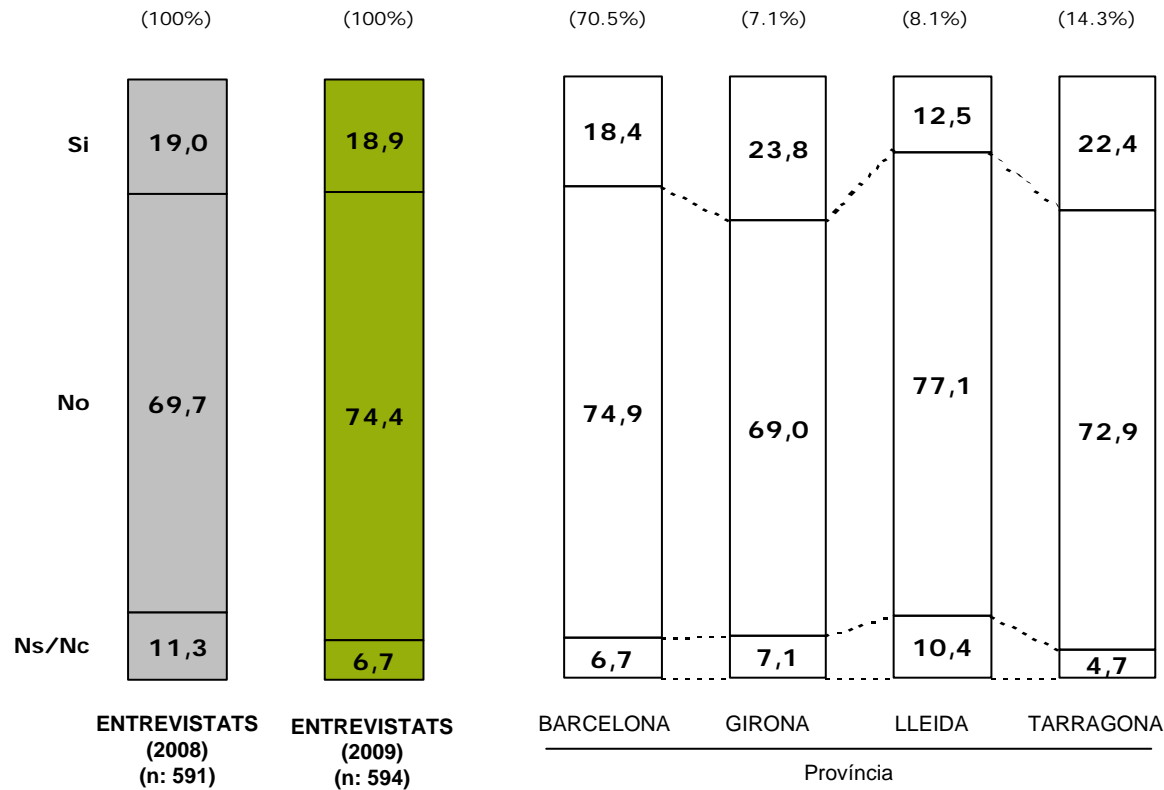
■ Àrea de satisfacció (8 a 10) ■ Acceptable (5 a 7) ■ Àrea d'insatisfacció (0 a 4)

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PDOR

n: Entrevistats= 594

P.33 HAN FET REHABILITACIONS PER PART D'ADIGSA AL SEU EDIFICI?
Resultats en %



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

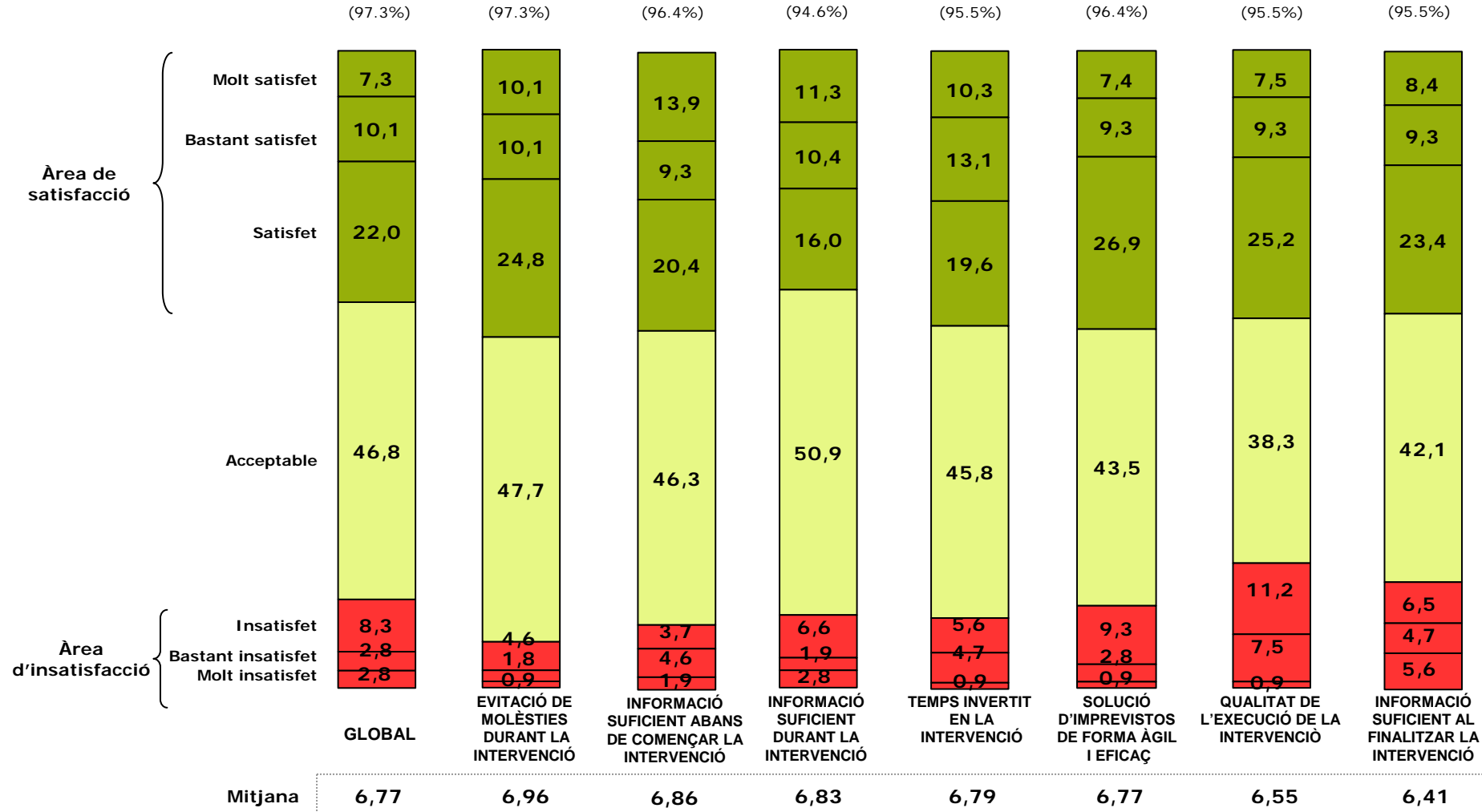


LLOGUER - PDOR

n: Han rebut una intervenció= 112

P.33 INTERVENCIÓNS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT EL SEU EDIFICI

Resultats en % i mitjanes



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

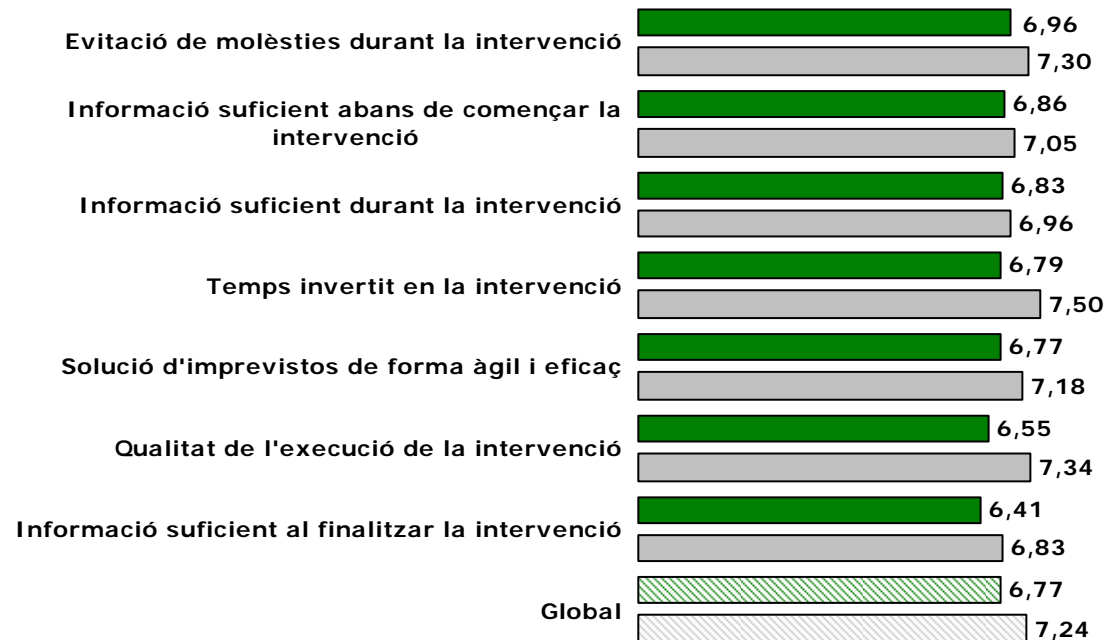
5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - PDOR

n: Han rebut una intervenció= 112

P.33 INTERVENCIIONS DE REHABILITACIÓ QUE HA REBUT EL SEU EDIFICI

Resultats en mitjanes



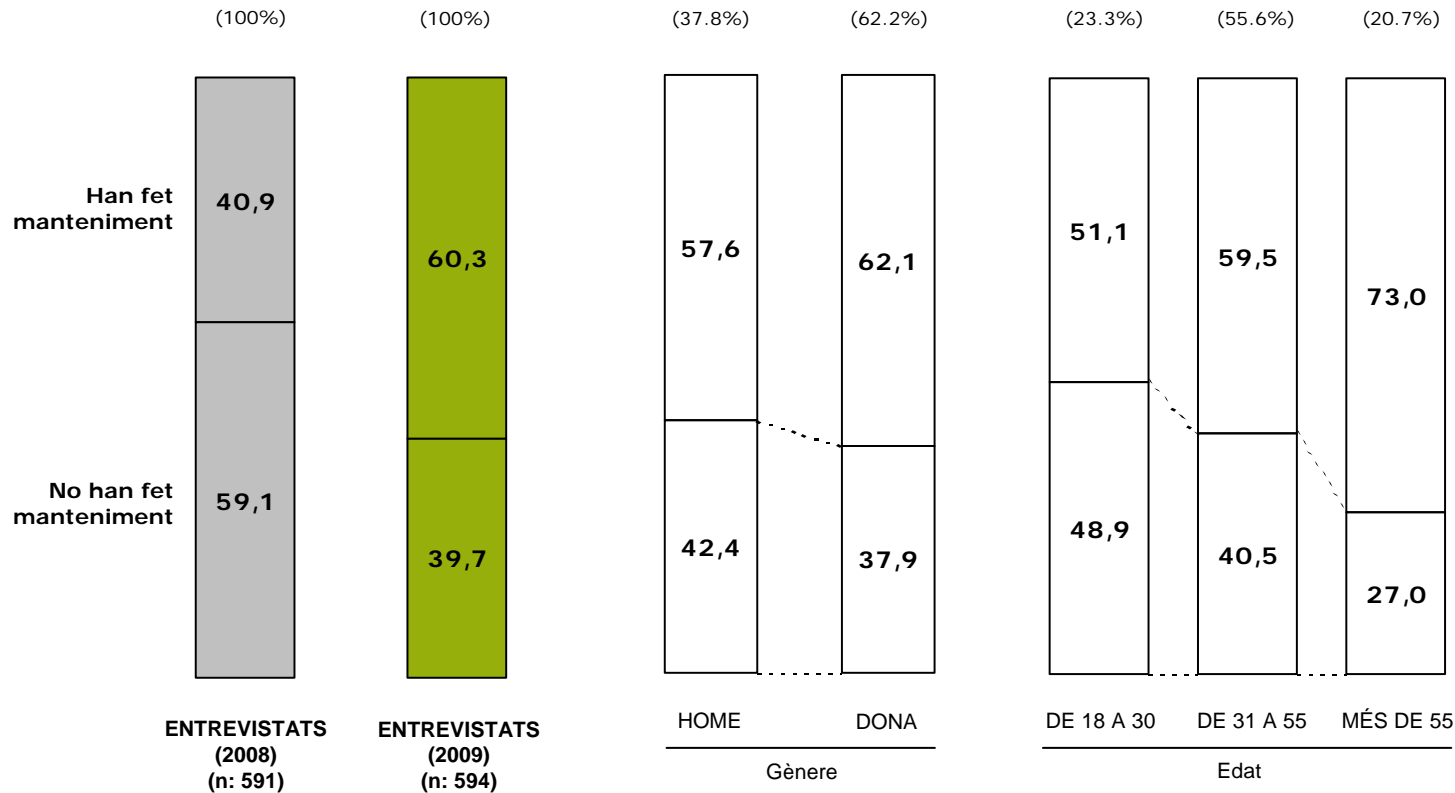
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - MANTENIMENT

n: Entrevistats= 594

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



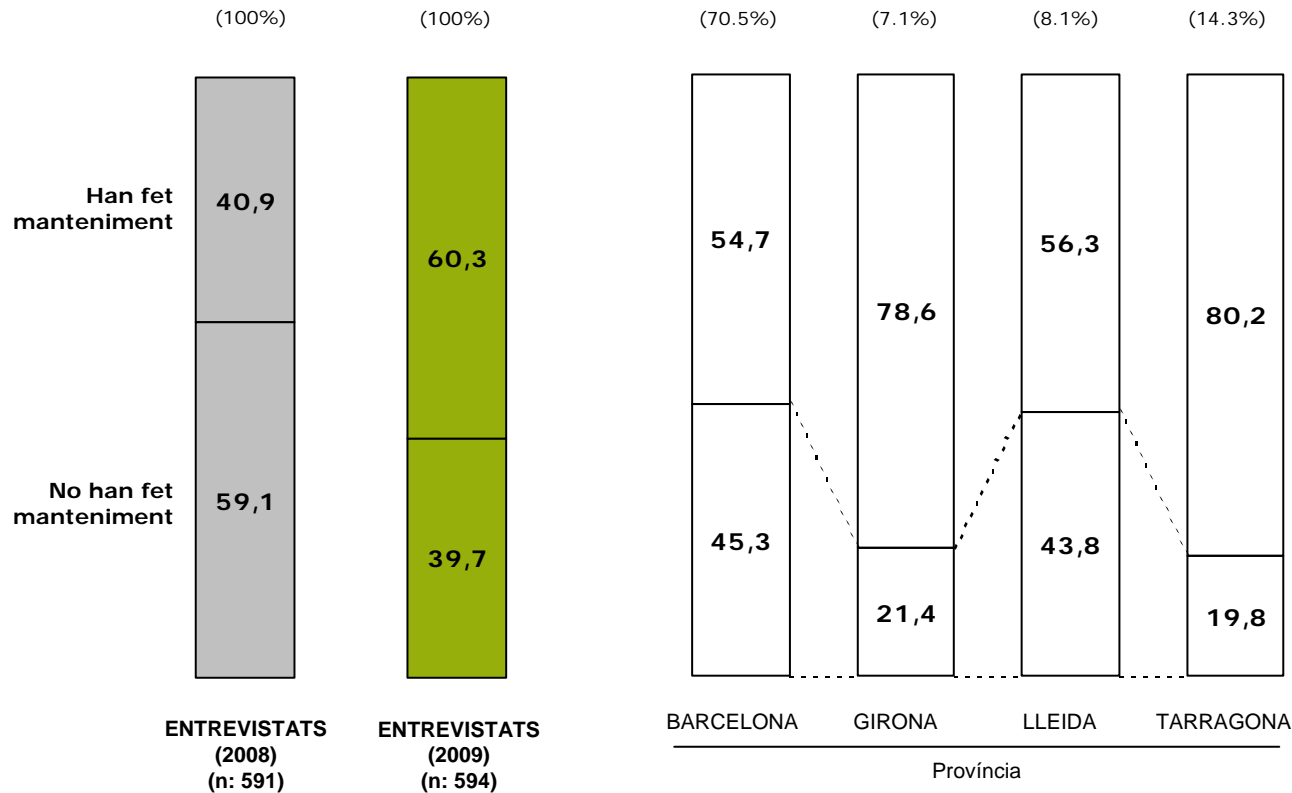
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - MANTENIMENT

n: Entrevistats= 594

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



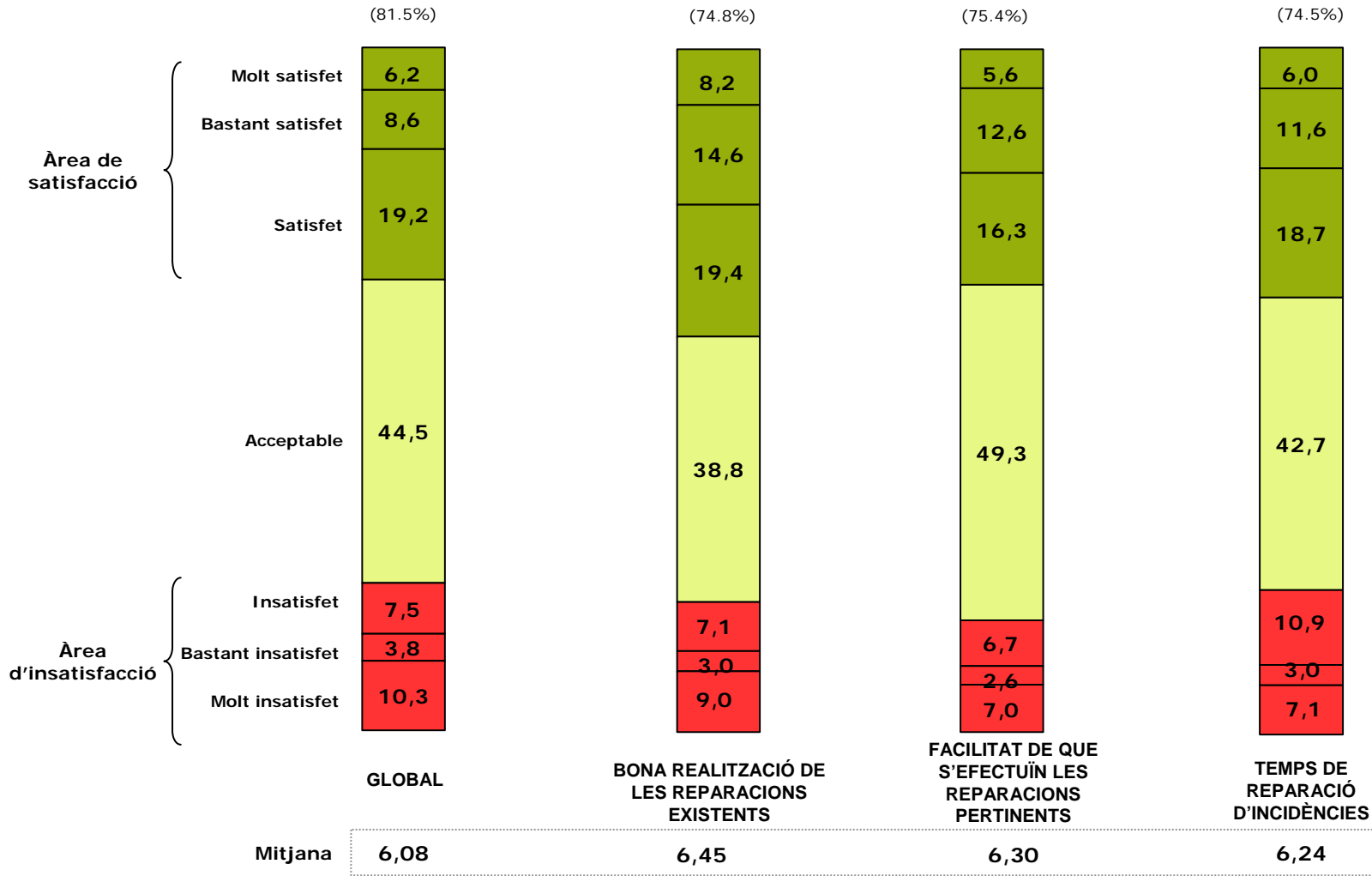
Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - MANTENIMENT

n: Han rebut manteniment= 348

P.36 INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE
Resultats en % i mitjanes



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

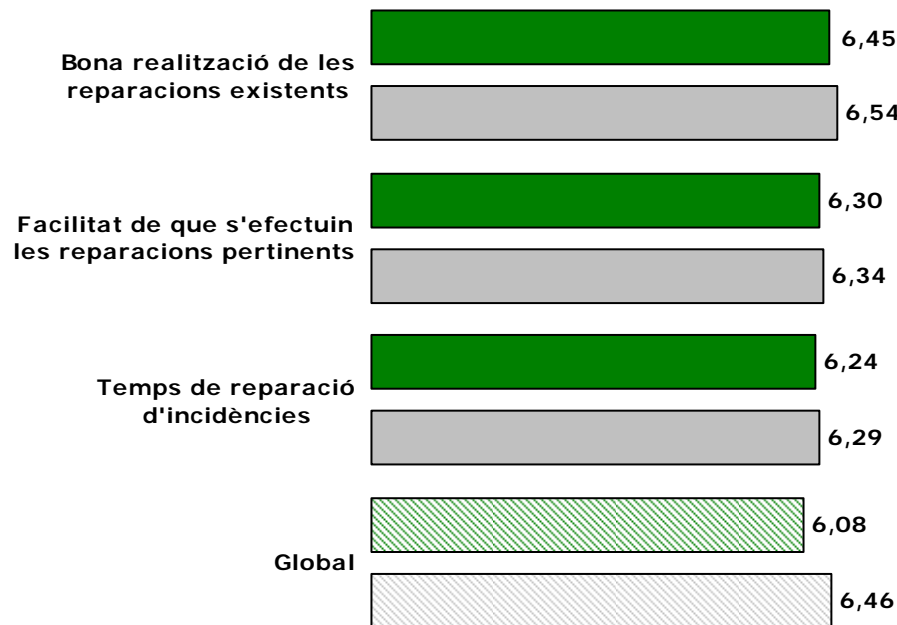
5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - MANTENIMENT

n: Han rebut manteniment= 348

P.36

INTERVENCIIONS DE MANTENIMENT QUE HA REBUT EL SEU HABITATGE Resultats en mitjanes



Nota: En gris es presenten els resultats de l'estudi de Desembre 2008

5. Principals resultats enquesta usuaris



LLOGUER - SATISFACCIÓ GLOBAL

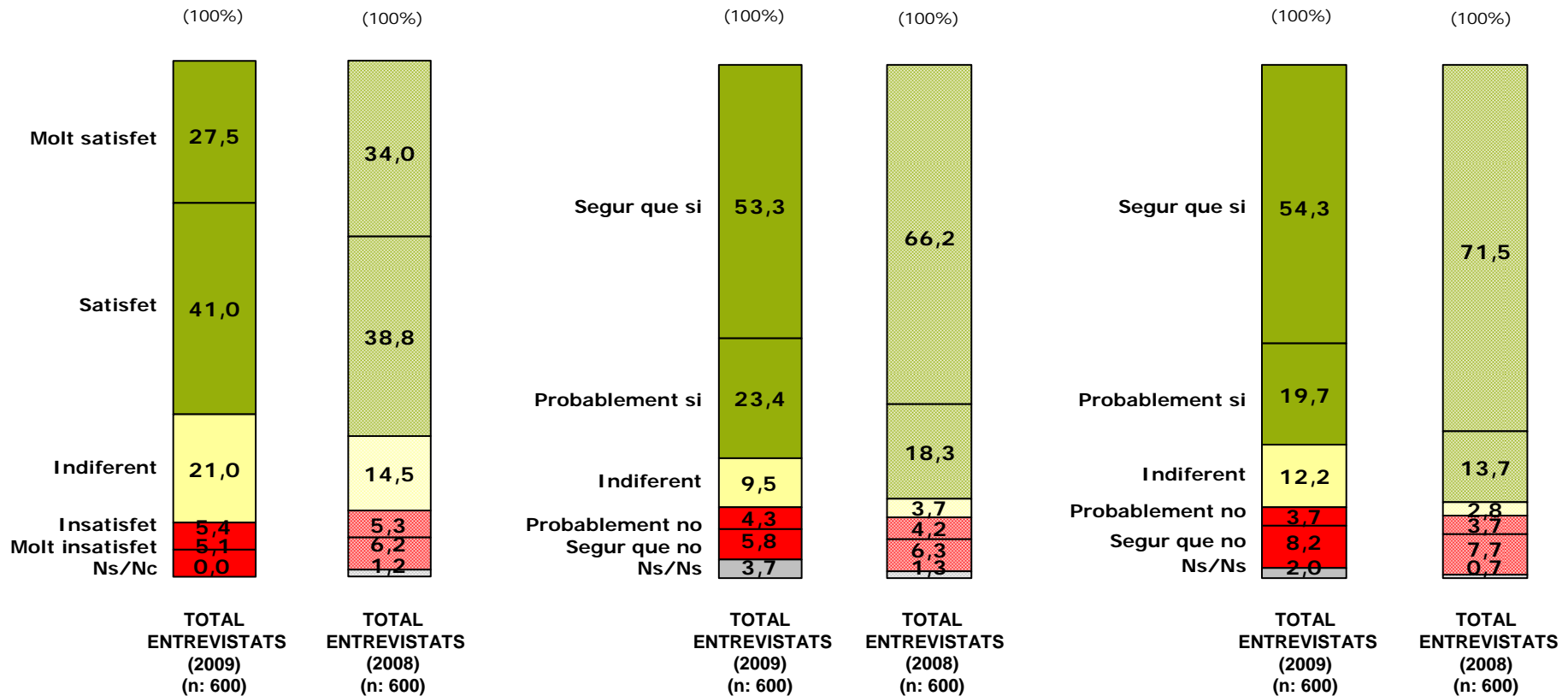
n: Total entrevistats= 600

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

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

P.43 RECOMANARIA ADIGSA ALS SEUS FAMILIARS O AMICS?

Resultats en %

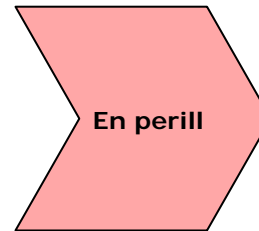
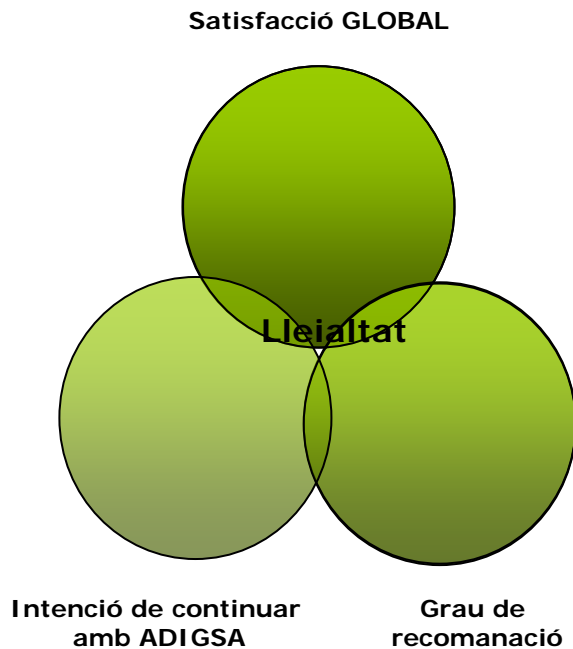


Nota: El resultat de la satisfacció global es defineix a partir de les valoracions del 0 al 10 dels entrevistats

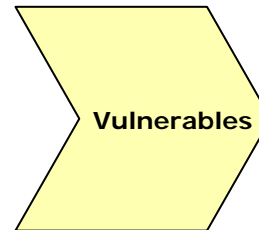
5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - ÍNDEX DE FIDELITAT

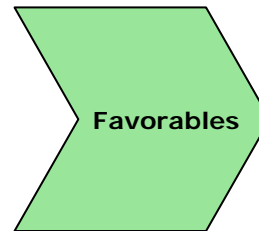
n: Total entrevistats= 600



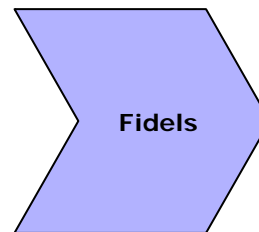
Clients que han respost negativament a qualsevol dels 3 índexs



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



Han respost favorablement a tots els índexs

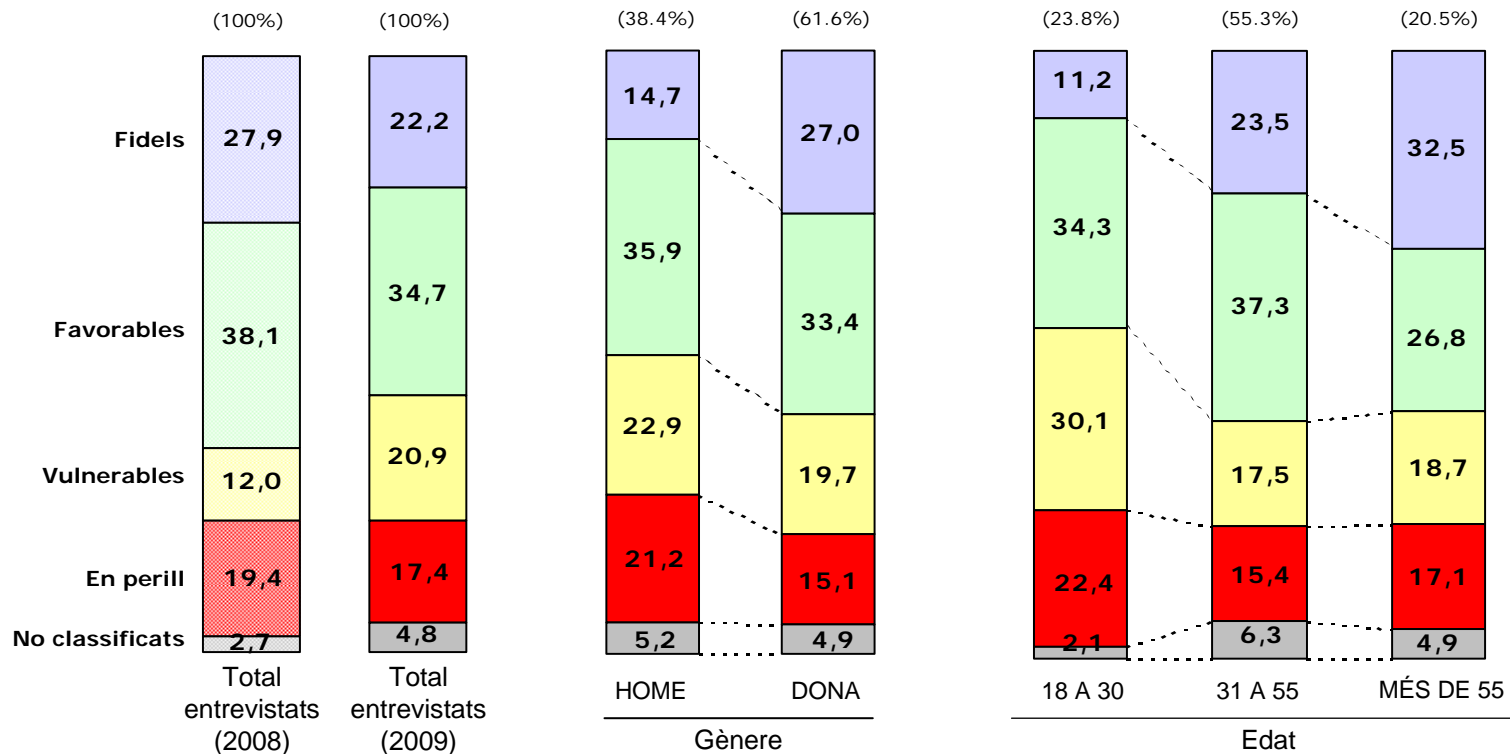
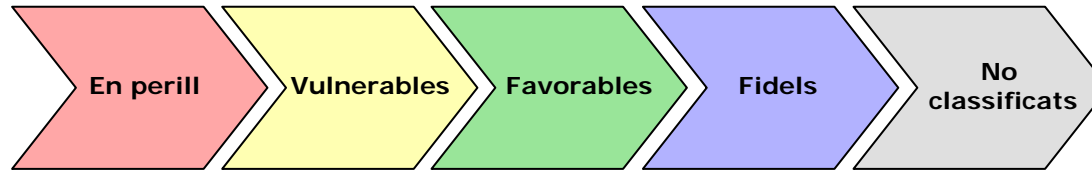


Clients que han respost la màxima puntuació als 3 índexs

5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - ÍNDEX DE FIDELITAT

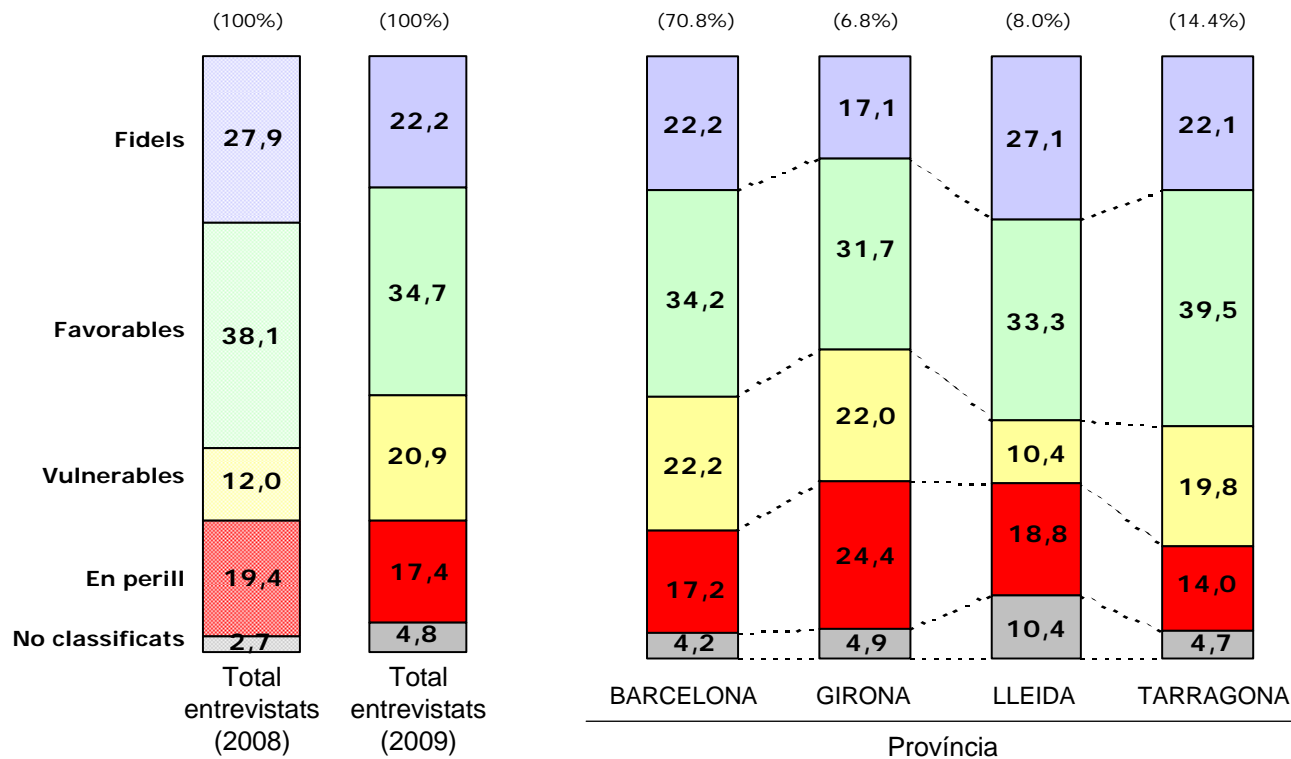
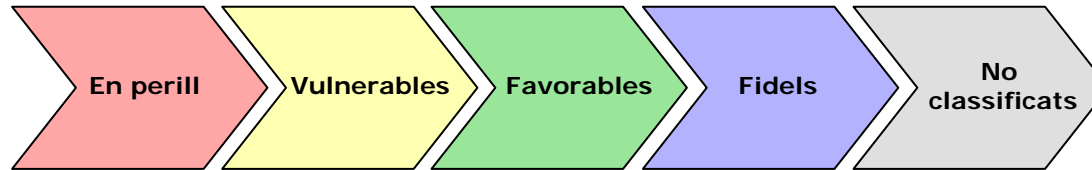
n: Total entrevistats= 600



5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - ÍNDEX DE FIDELITAT

n: Total entrevistats= 600



5. Principals resultats enquesta usuaris

LLOGUER - ANÀLISI DE REGRESSIÓ

n: Total entrevistats= 600

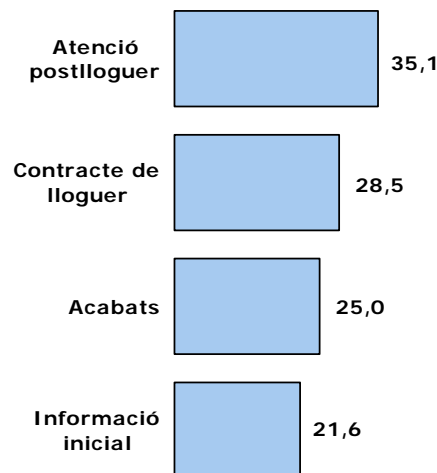
Variable a explicar: **SATISFACCIÓ GLOBAL AMB ADIGSA**

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

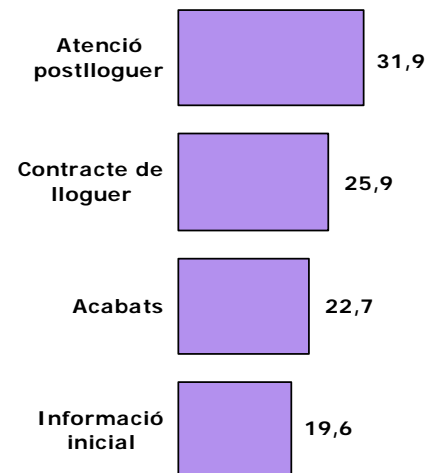
- Satisfacció amb el procés inicial d'informació
- Satisfacció amb el procés d'adjudicació de l'habitatge (exclosa)
- Satisfacció amb el procés del contracte de lloguer
- Satisfacció amb el procés de lliurament de l'habitatge (exclosa)
- Satisfacció amb els acabats de l'habitatge
- Satisfacció amb la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

5. Principals resultats enquesta usuaris

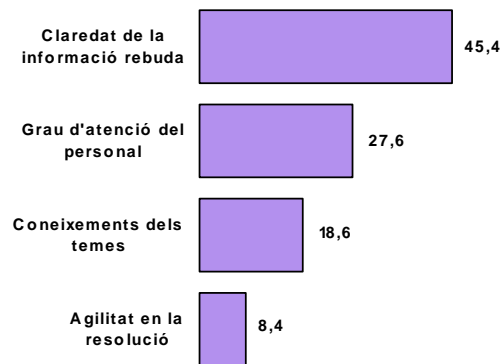


LLOGUER - ANÀLISI DE REGRESSIÓ

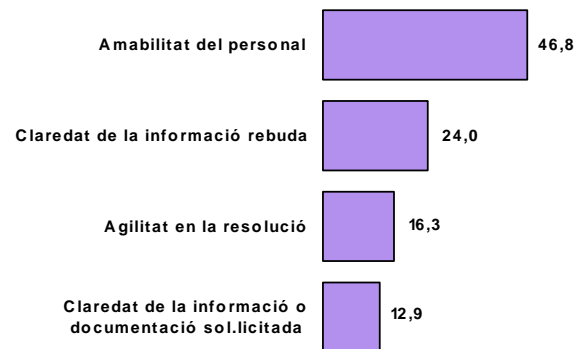
n: Total entrevistats= 600

■ IMPORTÀNCIA DE LES VARIABLES EXPLICATIVES

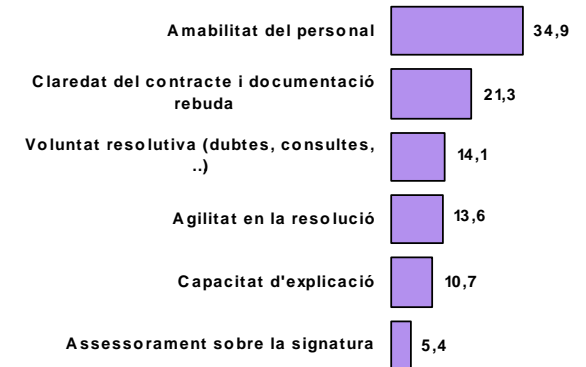
PROCÉS INFORMATIU INICIAL



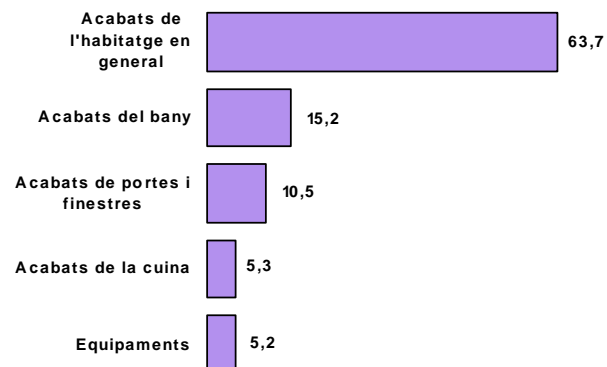
PROCÉS D'ADJUDICACIÓ



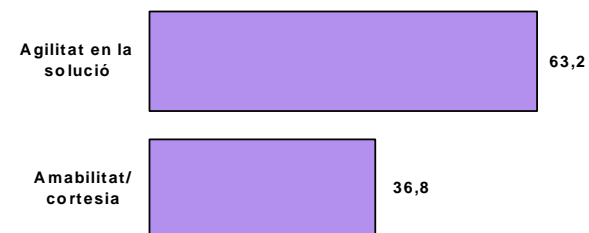
PROCÉS DE CONTRACTE



ACABATS DE L'HABITATGE



RELACIÓ POST LLOGUER



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)