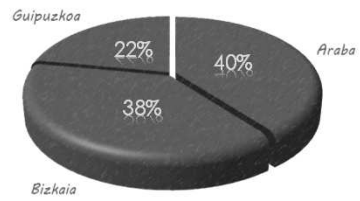
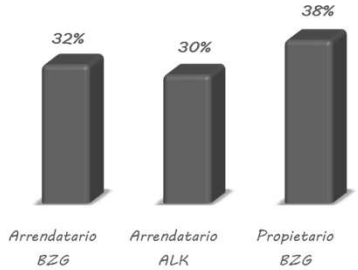
*En el **Estudio de Satisfacción 2015**, desde Alokabide entrevistamos a un total de 1.031 usuarios con el objetivo de conocer su satisfacción con la gestión y atención prestada por esta sociedad*





Tipo cliente	Territorio: Araba	Territorio: Bizkaia	Territorio: Guipuzkoa	Género: Mujer	Género: Hombre
Arrendatario BZG	45 14%	224 67%	63 19%	199 60%	133 40%
Arrendatario ALK	235 76%	30 10%	43 14%	168 55%	140 45%
Propietario BZG	128 33%	142 36%	121 31%	211 54%	180 46%

Satisfacción Usuario 2015

alokabide

Cumplimiento necesidades

¿En qué grado Alokabide cumple sus necesidades relacionadas con vivienda?

7,9

Tipo cliente		Género M	Género H
		8,0	7,8
Arrendatario BZG	7,9	8,0	7,7
Arrendatario ALK	7,8	7,8	7,7
Propietario BZG	8,0	8,1	7,8

Recomendación

¿Recomendaría ALOKABIDE si necesitara este servicio a un amigo/a o familiar?

8,1

Tipo cliente		Género M	Género H
		8,2	7,9
Arrendatario BZG	8,3	8,5	8,0
Arrendatario ALK	7,7	7,8	7,6
Propietario BZG	8,2	8,3	8,2

Experiencia vivida con Alokabide

¿Cómo valora su experiencia con Alokabide (relación, sentirse escuchado, preocupación por necesidades)?

7,8

Tipo cliente		Género M	Género H
		7,9	7,7
Arrendatario BZG	7,0	0,0	7,6
Arrendatario ALK	7,5	7,7	7,3
Propietario BZG	8,1	8,1	8,1

Contribución a igualdad y cohesión social

¿Con los servicios que presta Alokabide, el Gobierno Vasco contribuye a la igualdad y cohesión social

7,7

Tipo cliente		Género M	Género H
		7,7	7,8
Arrendatario BZG	8,0	8,1	7,9
Arrendatario ALK	7,1	7,0	7,4
Propietario BZG	8,0	8,0	8,1

Calidad de servicio

¿Cómo valora la calidad del servicio recibida en Gestión Renta y cobro, mantenimiento, gestión de deudas?

7,8

Tipo cliente		Género M	Género H
		7,9	7,7
Arrendatario BZG	8,0	8,2	7,8
Arrendatario ALK	7,3	7,4	7,2
Propietario BZG	8,4	8,4	8,5

Escala 1 a 10

Satisfacción Usuario 2015

alokabide

Imagen

El 89% de los entrevistados valora positivamente el servicio Alokabide

Un **43%** asocia Alokabide con:

Tranquilidad, Seguridad, Estabilidad y Bienestar

Contribución a igualdad y cohesión social

¿Con los servicios que presta Alokabide, el Gobierno Vasco contribuye a la igualdad y cohesión social?

7,7

Escala 1 a 10

Canales comunicación

El canal más utilizado por nuestros usuarios es **Teléfono** con un 85%.

La **Atención presencial** es el canal de comunicación mejor valorado con un **8,5**

Recomendación

¿Recomendaría ALOKABIDE si necesitara este servicio a un amigo/a o familiar?

8,1

Escala 1 a 10

Seguimos trabajando para mejorar la experiencia y satisfacción de los clientes con Alokabide. Por ello, tenemos en cuenta las sugerencias recogidas en la encuesta y, a lo largo de 2.016, haremos especial hincapié en:

- Impulso y mejora del servicio prestado a través de los correos electrónicos corporativos
- Intervención y mediación en las Comunidades de Vecinos
- Mejora de la experiencia vivida con Alokabide