



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

Proposta de títol de l'estudi:

Estudi de satisfacció de les persones consumidores que han fet consultes a l'Agència Catalana del Consum

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi: La satisfacció dels usuaris de l'Agència Catalana del Consum.

(Temàtica de l'estudi)

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

Conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris que han realitzat alguna consulta, queixa, denúncia, etc. davant els serveis d'informació de l'Agència Catalana del Consum.

Es demana tanmateix que l'informe inclogui un comparatiu amb estudis de satisfacció realitzats per l'ACC amb indicadors similars.

Unitat promotora: Agència Catalana del Consum

Entitat/empresa executora: : Institut Opina S.A.

Enquesta: Institut Opina S.A.

Informe: Institut Opina S.A.



Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

☐
☐
☐
☐

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

☐
☒
☐

Procediment negociat

Contracte menor

Elaboració pròpia

Partida pressupostària:

(Codi de la partida pressupostària d'on es trauran els diners per pagar l'enquesta)) D/227.0005.00/4610

Cost:

Enquesta

Preu: 3.845,00

IVA: 4.460,20 € (total enquesta iva inclòs)

Informe

Preu: 662,50

IVA: 768,50 € (total informe iva inclòs)

Dades tècniques

(a omplir preferentment pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

Àmbit geogràfic: Catalunya

Univers: Consumidors que han utilitzat els serveis d'informació de l'Agència Catalana del Consum entre el període 1 de novembre de 2008 i el 31 d'octubre de 2009. L'univers és finit i té un total de 6.401 individus que han fet alguna consulta a la Agència. No obstant, s'han definit diversos subuniversos en funció de variables clau tals com demarcació, tipus de tràmit o empresa reclamada que fa que alguns d'aquests subuniversos siguin molt reduïts en el nombre de individus que els formen.

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 500 enquestes de 16 a 20 minuts de durada

Error mostral: és del $\pm 4,3\%$ per un nivell de confiança del 95,5% i en les condicions estadístiques habituals de $p=q=0,5$.

Quotes

☐
☐
☐

Gènere
Edat

Grandària d'hàbitat

☐
☒
☐

Província

Altres (especificar)
1. DEMARCACIÓ
2. TIPUS DE TRÀMIT
3. EMPRESA RECLAMADA

Afixació

☐
☒

Proporcional
A proporcional

☐
☐

Pendent de decidir
Pendent de decidir

Procediment de mostreig

☐
☒

Aleatori simple
Polietàpic estratificat

☐
☐

Altres (especificar)
Pendent de decidir

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

Quantitativa

☐
☒
☐

Telefònic paper
Telefònic CATI (ordinador)
Internet

☐
☐
☐
☐

Presencial al carrer
Presencial domiciliària
Postal
Altres (especificar):

☐

Pendent de decidir

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: 1 setmana

Treball de camp: 2 setmanes i mitja

Lliurament de resultats: La cinquena setmana a partir de l'aprovació de la proposta

Calendari de difusió:

Text del qüestionari

☐	Brífling (descripció d'objectius)
☐	Esborrany
☒	Definitiu