

FITXA TÈCNICA

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:

(Temàtica de l'estudi)

La satisfacció dels usuaris de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

Conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris que han realitzat alguna reclamació, consulta, queixa, denúncia, etc. davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i que no hagi estat gestionada per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

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 Cerdà

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: D/227.0005.00/4610.

Cost:

Enquesta

Preu: 17,98€/enquesta (total=8.990,0€)

IVA: 2,88€/enquesta (total=1.438,4€)

Informe

Preu: inclòs al preu anterior

IVA: inclòs al preu anterior

Dades tècniques

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

Àmbit geogràfic: Catalunya

Univers: Consumidors que han presentat alguna reclamació (a través de mediació o arbitratge) davant la Junta Arbitral del Consum de Catalunya entre el període 1 de novembre de 2006 i 31 d'octubre de 2007. L'univers és finit i té un total de 6.411 individus que han fet alguna consulta a la ACC. 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 (p.ex. hi ha universos de 15, 34, 62, etc. consumidors). Així mateix, la tipologia de consumidor implica que el 62,4% dels telèfons de contacte són mòbils.

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 501 enquestes de 15 minuts de durada màxima

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
☐	Pendent de decidir

Afixació

☐	Proporcional
☒	A proporcional

☐	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 | ☐ | Presencial al carrer |
| ☒ | Telefònic CATI (ordinador) | ☐ | Presencial domiciliària |
| ☐ | Internet | ☐ | Postal |
| | | ☐ | Altres (especificar): |
| | | ☐ | Pendent de decidir |

Qualitativa

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| ☐ | Entrevista en profunditat | ☐ | Altres (especificar) |
| ☐ | Reunions de grup | ☐ | Pendent de decidir |

Calendari del projecte

Depuració i validació de la base de dades disponible: 1 setmana

Disseny de la mostra i del qüestionari: 1 setmana

Treball de camp: 13 al 19 de maig de 2008

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

Text del qüestionari

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