



FITXA TÈCNICA

Proposta de títol de l'estudi: ESTUDI PERCEPCIÓ DE QUALITAT DEL SERVEI - ADIGSA

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

(Temàtica de l'estudi) Evolució de la satisfacció que generen els serveis i l'atenció d'Adigsa

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi) Conèixer la relació entre la percepció de satisfacció que tenen els clients i la qualitat dels serveis que Adigsa estableix com a estàndard.

Unitat promotora: ADIGSA

Entitat/empresa executora:

Enquesta: MDK, Investigació de mercats

Informe: MDK, Investigació de mercats

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

☒	Concurs obert	☐	Procediment negociat
☐	Concurs restringit	☐	Contracte menor
☐	Conveni de col·laboració	☐	Elaboració pròpia
☐	Subvenció		

Partida pressupostària: 227.000.5

Cost: L'import de l'adjudicació del servei previst per ambdós estudis (Estudi de l'índex de satisfacció dels clients Adigsa i de l'índex de qualitat oferta dels nostres serveis) és de 24.330 € més l'IVA per l'any 2007, 21.300 € més l'IVA per l'any 2008, 22.070 € més l'IVA per any 2009 i 23.500 € més l'IVA per l'any 2010, això suposa un cost total de 105.792,00 € IVA inclòs.

La previsió era fer l'estudi durant l'últim trimestre de l'any 2007, però no va ser possible i la primera onada s'ha fet a l'any 2008 amb la qual cosa l'any de finalització s'ha ajornat.

Enquesta

Preu:

IVA:

Informe

Preu:

IVA:

Dades tècniques

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

Àmbit geogràfic: Residents en les províncies de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona

Univers: Persones que disposen d'un habitatge de compravenda o lloguer gestionat per ADIGSA

Univers compravenda: 12.745 habitatges de compravenda a partir de 1985

Univers lloguer: 6.202 habitatges de lloguer a partir de 1985

Mostra: (Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra:

Mostra compravenda: 901 enquestes vàlides

Mostra lloguer: 600 enquestes vàlides

Error mostral: Índex de satisfacció dels clients Adigsa: +/- 2,5 % a nivell global (K=2 p=q=50%) amb una probabilitat de no superar-ho del 95,5%. L'error corregit del resultat ponderat a nivell global serà del +/- 3,5%.

Quotes

☐
☐
☐

Gènere
Edat
Grandària d'habitat

☒
☐

Província
Altres (especificar)

☐

Pendent de decidir

Afixació

☐
☒

Proporcional
A proporcional: Respecte a la proporció de compravenda / lloguer i província. Per això els resultats se han ponderat segons el pes de cada una de les zones objecte d'estudi, per ajustar els resultats globals a la realitat.

☐

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

Qualitativa

☐
☐

Entrevista en profunditat
Reunions de grup

☐

Altres (especificar)

☐

Pendent de decidir

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: **7 de gener al 13 de febrer de 2008**

Treball de camp: **5 al 25 de març de 2008**

Lliurament de resultats: **19 de maig de 2008**

Difusió de resultats: **19 de maig a Adigsa**

Text del qüestionari

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