



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

Proposta de títol de l'estudi:

Estudi de satisfacció de les persones consumidores sobre el servei rebut per part de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya de 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 (JACC).

Motivacions / Objectius: (Descripció dels objectius principals de l'estudi)

Conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris que han realitzat una mediació o arbitratge, davant 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 Opina S.A.

Enquesta: Institut Opina S.A.

Informe: Institut Opina S.A.

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

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: 4.595,00
	IVA: 5.330,20 € (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 presentat alguna reclamació (a través de mediació o arbitratge) davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya entre el període 1 de novembre de 2008 i el 31 d'octubre de 2009. L'univers és finit i té un total de 7.641 individus que han presentat alguna reclamació a la JACC. 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

<input type="checkbox"/>	Brífling (descripció d'objectius)
<input type="checkbox"/>	Esborrany
<input checked="" type="checkbox"/>	Definitiu