



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

Proposta de títol de l'estudi: ISC dels clients i usuaris d'Adigsa, i del IQO

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

Obtenir el grau de satisfacció del client i de la qualitat del servei ofertat per Adigsa als seus clients i usuaris

Motivacions / Objectius:

L'objectiu principal de l'estudi es conèixer la valoració que els nostres clients i usuaris fan dels serveis que els donem i la qualitat dels serveis que donem.

Per fer-ho es realitzen dos estudis diferents. El primer ens permet conèixer el grau de satisfacció dels nostres clients/usuaris amb la realització d'una enquesta telefònica (ISC). L'Altre ens ha de donar informació sobre el grau d'adequació dels serveis prestats amb els estàndards que hem marcat, realitzant un estudi de tipus "client misteriós" en el que nosaltres especificarem els nostres estàndards i l'empresa contractada s'encarregarà de fer-nos visites i trucades telefòniques per tal de comprovar el grau d'adequació dels serveis que oferim i la manera com els oferim als estàndards que hem fixat per conèixer l'índex de la qualitat que oferim. (IQO).

Unitat promotora:

Adigsa, empresa pública

Entitat/empresa executora:

Enquesta ISC: MDK, Investigació de mercats
Estudi IQO: MDK, Investigació de mercats
Informe: MDK, Investigació de mercats

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Concurs obert | <input type="checkbox"/> | Procediment negociat |
| <input type="checkbox"/> | Concurs restringit | <input type="checkbox"/> | Contracte menor |
| <input type="checkbox"/> | Conveni de col·laboració | <input type="checkbox"/> | Elaboració pròpia |
| <input type="checkbox"/> | Subvenció | | |

Partida pressupostària: 227.000.5

Cost:

L'import de l'adjudicació del servei previst per l'Estudi de l'índex de satisfacció dels clients (ISC), és de 17.080 € més l'IVA per l'any 2007, 15.050 € més l'IVA per l'any 2008, 15.800 € més l'IVA per any 2009 i 16.600 € més l'IVA per l'any 2010, això suposa un cost total de 64.530 € més IVA.

L'import de l'adjudicació del servei previst per l'Estudi de l'índex de la qualitat ofertada per Adigsa (IQO), és de 7.250 € més l'IVA per l'any 2007, 6.250 € més l'IVA per l'any 2008, 6.270 € més l'IVA per any 2009 i 6.900 € més l'IVA per l'any 2010, això suposa un cost total de 26.670 € més IVA.

El cost total amb IVA inclòs és de 105.792 €.

La previsió era fer l'estudi inicial durant l'últim trimestre de l'any 2007, però no va ser possible i la primera onada es va fer el primer trimestre d'aquest any 2008. Durant aquest últim trimestre d'aquest any farem el segon i els altres dos que queden pendents es faran l'últim trimestre de 2009 i 2010.

Dades tècniques ISC

(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:

Unitats de convivència que disposen d'un habitatge de compravenda o lloguer gestionat per ADIGSA a partir de 1985.

Compravenda: 12.745 habitatges

Lloguer: 6.202 habitatges

Mostra:

Grandària de la mostra:

Compravenda: 900 enquestes vàlides

Lloguer: 612 enquestes vàlides

Error mostral:

1512 enquestes telefòniques vàlides, amb un marge de error global de +/- 2,47% per un nivell de confiança del 95,5% i en el supòsit de màxima indeterminació (K=2 P=Q=50%)

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

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Telefònic paper | <input type="checkbox"/> | Presencial al carrer |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Telefònic CATI (ordinador) | <input type="checkbox"/> | Presencial domiciliària |
| <input type="checkbox"/> | Internet | <input type="checkbox"/> | Postal |
| | | <input type="checkbox"/> | Altres (<i>especificar</i>): |
| | | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir |

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: 16 d'octubre de 2008 a 17 de novembre de 2008

Treball de camp: 21 de novembre de 2008 al 21 de gener de 2009

Lliurament de resultats Avanç resultats globals 4 febrer 2009. Resultats finals 30 de març i 3 i 14 d'abril de 2009

Calendari de difusió: Segon trimestre 2009

Text del qüestionari

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