



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS MIXTES:

QUANTITATIUS I QUALITATIUS

Proposta de títol de l'estudi:

Estudi de satisfacció entre empreses sobre la seva relació amb 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 de les empreses que han estat requerides per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi) Conèixer el nivell de satisfacció de les empreses que han estat subjectes a algun tipus de reclamació per part de consumidors i que hagi estat vehiculada a través de la Junta Arbitral de Consum de l'Agència Catalana de 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:

Treball de camp (quantitatiu): Opina, SA

Treball de camp (qualitatiu): Opina, SA

Informe: Opina, SA

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: D/227.0005.00/4610

(Codi de la partida pressupostària on es trauran els diners per pagar l'estudi)

Cost:

	Quantitatiu	Qualitatiu
Treball de camp	Preu: 1.595,00 € IVA: 255,20 €	Preu: 1.825,00 € IVA: 292,00 €
Informe	Preu: 625,00 € IVA: 100,00 €	Preu: 1.150,00 € IVA: 184,00 €

Dades tècniques part quantitativa

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

Àmbit geogràfic: Catalunya

Univers: Empreses que hagin estat subjectes a alguna reclamació 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: 1.879 empreses. No obstant, s'han definit diversos subuniversos en funció de variables clau tals com sector, adhesió a la JACC, localització, etc. 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: 150 enquestes telefòniques de 16-20 minuts de durada.

Error mostral: és del $\pm 7,7\%$ 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.SITUACIÓ GEOGRÀFICA
2.ADHESIÓ A LA JACC
3.SECTOR D'ACTIVITAT DE L'EMPRESA RECLAMADA
4.NUM. RECLAMACIONS

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
 Telefònic CATI (ordinador)
 Internet

- Presencial al carrer
 Presencial domiciliària
 Postal
 Altres (especificar):

- Pendent de decidir

Dades tècniques part qualitativa

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

Àmbit geogràfic: Catalunya

Univers, població objectiu: empreses que hagin estat subjectes a alguna reclamació davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya entre el període 1 de novembre de 2008 i 31 d'octubre de 2009.

Criteris del mostreig intencional: *(Especificar les variables emprades en la classificació i composició de la població objectiu de l'estudi)* 5 representants d'entre el grup d'empreses que s'hagin vist involucrades en major nombre de reclamacions davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Tècnica d'observació:

	Número	Participants
Grups de discussió (<i>focus group</i> , etc..)		
Entrevista en profunditat	5	5
Investigació documental		
Mètodes etnogràfics		
Observació participant		
Històries de vida		
Observació natural		
Tècniques projectives		
Altres (especificar)		

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari (part quantitativa): 1 setmana

Disseny de l'estudi i guions a utilitzar per a la recollida de les dades (part qualitativa):
1 setmana i mitja

Treball de camp (part quantitativa): 2 setmanes

Treball de camp (part qualitativa): 1 setmana coincidint amb el camp telefònic.

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

Calendari de difusió:

Text d'entrevistes i/o guions

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

Text del qüestionari

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