

Fitxa tècnica del Registre públic d'enquestes i estudis d'opinió, n.º 229

Denominació² :

GRAU DE SATISFACCIÓ SOBRE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA

Tema objecte d'estudi³

CONÈIXER EL NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS QUE HAN REALITZAT ALGUNA RECLAMACIÓ, CONSULTA, QUEIXA, ETC. DAVANT LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA

Objectius / motivacions⁴ :

DONAT QUE AQUESTA ENQUESTA ES VA REALITZAR EL NOVEMBRE DEL 2005 S'HA CREGUT CONVENIENT REPETIR-LA A FI I EFECTE DE PODER COMPARA ELS RESULTATS.

Unitat promotora⁵ :

AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM

Entitat / empresa executora⁶ : INSTITUT CERDÀ

¹ El Decret 334/2002, de 3 de desembre, pel qual es dona una nova regulació al Registre públic d'enquestes i estudis d'opinió de la Generalitat de Catalunya, es pot consultar a: http://www10.gencat.net/pls/sac/p92.lli_par?usu=DP&pas=&via=3&cap=&parc=enquestes

² Títol previsible. Els punts, parèntesis i salts tipogràfics se substitueixen per dos punts [:] i es fa començar la frase següent amb minúscules, llevat que sigui un nom propi. Vgr : *Evolució de X : un enfocament psicosocial : març 2004-desembre 2004* (A100).

³ Temàtica de la que tracta l'estudi, a redactar entre 20 i 50 paraules. S'ha de distingir dels aspectes motivacionals, que s'indiquen en el camp *Objectius / motivacions*, i dels metodològics, que s'indiquen en el camp *Metodologia*. (A100).

⁴ Causa o finalitat que menen a realitzar l'estudi, a redactar entre 10 i 40 paraules (A100).

⁵ Unitat administrativa impulsora i sufragadora de l'estudi. Ordeneu les unitats de major a menor rang, separant els nivells amb punts. Vgr : DG X. SubDG X. Servei X (A100).

⁶ Empresa o entitat executora del disseny, el treball de camp, l'explotació estadística i la redacció de l'estudi. Pot ser una o múltiple. Pot ser externa o coincident amb la unitat administrativa impulsora de l'estudi.

Condicions de contractació⁷ : CONTRACTE MENOR

Partida pressupostària : __D_/6170/227.0007000.0000

Cost⁸ : 10.300 €

IVA: 1648 €

TOTAL : 11.948 €

**Àmbit geogràfic⁹ :
CATALUNYA**

Univers¹⁰ :

CONSUMIDORS QUE HAN PRESENTAT UNA RECLAMACIÓ (MEDIACIÓ O ARBITRATGE) DAVANT LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DURANT ELS ÚLTIMS 12 MESOS.

Mostra¹¹ :

500 (UNIVERS DE BAIXA PENETRACIÓ)

⁷ Són considerades vàlides les respostes següents : Concurs obert / Concurs restringit / Procediment negociat / Contracte menor / Conveni de col·laboració / Elaboració pròpia / Subvenció.

⁸ Desglosseu el preu i l'IVA (si està exclòs d'IVA, indiqueu-ho.)

⁹ Redacteu un text preferint els enunciats enumeratius als conceptuals. Vgr : és preferible "Noguera, Pla d'Urgell, Segrià..." que no pas "Àrea d'influència de Lleida" (A100).

¹⁰ Redacteu un text preferint els enunciats conceptuals als enumeratius. Vgr : és preferible "Residents a ciutats d'entre 100.000 i 200.000" que no pas "Residents a Lleida, Tarragona..." (A100).

¹¹ Nombre absolut de la mostra. Vgr : N=4.500.

Error mostrat¹² : +/- 4,3%

**Dades de treball de camp¹³ :
Del 30 de novembre al 12 de desembre 2007**

**Metodologia¹⁴ :
REALITZACIÓ D'ENTREVISTES TELEFÒNIQUES ASSISTIDES PER
ORDINADOR A UNA MOSTRA DE CONSUMIDORS QUE HAN PRESENTAT
UNA RECLAMACIÓ.**

Text del qüestionari¹⁵ :

¹² Error causat per la variabilitat de la mostra (A50).

¹³ Indiqueu dates previstes d'origen i final.

¹⁴ Metodologia, enfocament i tècnica del conjunt de l'estudi.(A100)

¹⁵ Reproducció textual del qüestionari que fa servir l'entrevistador / enquestador.