

## FITXA TÈCNICA

**Proposta de títol de l'estudi:** Índex de satisfacció dels clients d'Adigsa i de l'Índex de qualitat oferta als serveis 2009

### 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 l'últim trimestre d'aquest any 2008 farem el segon i els altres dos que queden pendents es faran l'últim trimestre de 2009 i el 2010.

### 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:

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

Compravenda: 12745 habitatges

Lloguer: 6202 habitatges

#### Mostra:

S'estan completant les dades per concretar la mostra encara

#### Grandària de la mostra:

Compravenda: 761 enquestes vàlides

Lloguer: 608 enquestes vàlides

#### Error mostral:

Compravenda: 761 enquestes vàlides, amb un marge d'error global de +/- 3,52% (segons univers de 12.745 habitatges de compravenda a partir de 1985) per un nivell de confiança del 95,5% i en el supòsit de la màxima indeterminació (k=2 P=Q=50%)  
Lloguer: 608 enquestes vàlides, amb un marge d'error global de +/- 3,85% (segons univers de 6.202 habitatges de compravenda a partir de 1985) per un nivell de confiança del 95,5% i en el supòsit de la màxima indeterminació (k=2 P=Q=50%)

#### Quotes

Gènere

Edat

Grandària d'habitat

Província

Altres (especificar)

Pendent de decidir

#### Afixació

Proporcional

Pendent de decidir

A proporcional : Respecte a la proporció de compravenda/lloguer i província. Per aixó els resultats s'han ponderat segons el pes de cada una de les zones per ajustar els estudis a la realitat

#### 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 (especificar):   |
|                                     |                            | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir      |

Qualitativa

- |                          |                           |                          |                      |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Entrevista en profunditat | <input type="checkbox"/> | Altres (especificar) |
| <input type="checkbox"/> | Reunions de grup          | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir   |

### Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: Del 7 al 16 d'octubre de 2009

Treball de camp: Del 19 d'octubre de 2009 al 11 de novembre de 2009

Lliurament de resultats 20 de gener de 2009 i 8 de Febrer de 2010

Calendari de difusió: Primer trimestre 2010

### Text del qüestionari

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