



Fitxa tècnica per estudis d'opinió

- Provisional** per emissió de vistiplau
 Definitiva per incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Índex de satisfacció dels clients d'Adigsa i Índex de qualitat oferta als serveis 2010
Motivacions / objectius:	<p>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.</p> <p>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).</p>
Pla anual:	Sí

A) Dades tècniques:

Les característiques metodològiques són les següents:

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

- Personal
 Telefònica
 Internet / on-line

A.1.1) Durada del qüestionari:	de 16 a 30 minuts
A.1.2) Grandària mostra:	N= 753 compravenda; 608 lloguer

A.1.3) Àmbit geogràfic:	Catalunya
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres (especifiqueu): Unitats de convivència que disposen d'un habitatge en règim de compravenda o lloguer gestionat a partir de 1985: Compravenda: 12.745 habitatges. Lloguer: 6.202 habitatges
A.1.5) Tipus de mostreig	Altres (especifiqueu): aleatori simple , aproporcional respecte a la proporció de compravenda/lloguer i província (resultats ponderats segons el pes de cada una de les zones). Quotes per província

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

Reunions de grups

A.2.1) Núm. grups	
A.2.2) Àmbit geogràfic:	
A.2.2) Univers a entrevistar:	

A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

Especifiqueu:

B) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat:	Adigsa, empresa pública, a partir de l'1 de gener 2011 Agència de l'Habitatge de Catalunya
Direcció:	
Departament:	Departament de Territori i Sostenibilitat
Altres:	

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: Grupo MDK Universal, SL Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		Grupo MDK Universal, SL
Anàlisis i informe de resultats adicional	Grupo MDK Universal, SL	Grupo MDK Universal, SL
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		23.500 € (IVA no inclòs) (16.600 índex+6900 mystery. Sene IVA)
Anàlisis i informe de resultats adicional		
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

C.1) Dades provisional: previsió d'execució dels treballs				
Treball de camp:	inici		final	
Lliurament de resultats:				
Presentació de resultats:				

C.2) Dades definitives: calendari final d'execució dels treballs				
Treball de camp:	inici	27/09/2010	final	13/10/2010
Lliurament de resultats^(*):	Entre 14 de gener i 4 febrer de 2011			
Presentació de resultats:	1er trimestre 2011			

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	Taules estadístiques; informe de resultats

ⁱ Tenen la condició d'estudis d'opinió segons l'article 2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (LCEO): a) les enquestes electorals que pregunten sobre la intenció de vot o sobre la valoració dels líders i dels partits polítics, i també els estudis postelectorals. (Són exclusives del CEO segons l'art 3 b) LCEO) i b) Els treballs que tenen per objecte l'anàlisi de les actituds i les opinions de la societat de Catalunya, l'avaluació i el seguiment de polítiques o serveis de la Generalitat, i altres treballs que siguin rellevants per a l'acció del Govern.

ⁱⁱ **Enquestes quantitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant un qüestionari estructurat a una mostra representativa del total de la població que es vol estudiar (art. 12 a) del Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió (RCEO)).

ⁱⁱⁱ **Enquestes qualitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant converses amb un moderador o moderadora a una selecció de persones que no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població (art. 12 b) RCEO).