

2. ASPECTES METODOLÒGICS

Les fases més importants per la preparació d'aquest estudi han estat: la definició dels objectius; l'elaboració del qüestionari; el disseny de la mostra; la realització i supervisió del treball de camp; la confecció de la base de dades i l'anàlisi dels resultats.

L'estudi és de tall transversal i, per tant, recull la informació de forma atemporal. Tanmateix, per tal d'avaluar i poder fer comparacions s'utilitzen les sub-mostres corresponents a determinades variables independents com són: el període en que es va formalitzar l'operació (bianual), el termini d'amortització, el tram d'import, la zona o comarca i el tipus d'empresa o institució.

A començaments de novembre de 2000 i durant quatre setmanes es va procedir a la recollida de dades a una mostra representativa dels clients de l'ICF. Els resultats d'aquesta recerca es presenten a continuació mitjançant una sèrie de taules i gràfiques.

2.1 La mostra

Per determinar la mostra s'ha optat pel mostratge aleatori estratificat d'afixació proporcional. S'han definit els criteris d'estratificació per dissenyar la mostra: període en que es va formalitzar l'operació (bianual), tram d'import, activitat econòmica i zona geogràfica.

El treball de camp s'ha dut a terme per un equip professional d'entrevistadors d'Opinòmetre, S.L, durant el mes de novembre i començament del mes de desembre de 2000.

L'univers són les empreses i les institucions que des de 1986 fins l'any 1999 han estat clients de l'ICF. Mitjançant un mostreig aleatori s'ha procedit a una selecció de 220 enquestes vàlides corresponents a empreses i institucions. L'error en la estimació de proporcions és del $\pm 6,6\%$ per un nivell de confiança del 95% i un supòsit de màxima indeterminació de $P=Q=50\%$. S'ha assignat la mostra de manera proporcional segons l'import de l'operació, termini d'amortització, any de formalització i zona geogràfica.

2.2 Variables a estudiar

Definits els objectius, s'han establert una sèrie de variables en un qüestionari que s'han aplicat a una mostra representativa dels clients de l'ICF.

Variables	Pregunta	
Precisió en la informació a través el telèfon.	P1	Quantitativa
Professionalitat del personal a través el telèfon.	P1	Quantitativa
Informació clara i precisa a través el telèfon.	P1	Quantitativa
Precisió en la informació, atenció personalitzada.	P1	Quantitativa
Professionalitat, atenció personalitzada.	P1	Quantitativa
Amabilitat per part del personal de l'ICF.	P2	Quantitativa
Tracte personal adequat.	P2	Quantitativa
Discreció.	P2	Quantitativa
Valoració de la Informació entenedora i puntual per part de l'ICF.	P2	Quantitativa
Valoració de la informació prèvia sobre els préstecs.	P3	Quantitativa
Tramitació ràpida en els préstecs	P3	Quantitativa
Aprovació de l'operació dels préstecs.	P3	Quantitativa
Formalització de l'operació dels préstecs.	P3	Quantitativa
Desemborsament dels préstecs.	P3	Quantitativa
Presentació de garanties dels préstecs.	P3	Quantitativa
Terminis d'amortització dels préstecs.	P3	Quantitativa
Aspectes jurídics dels préstecs.	P3	Quantitativa
Tipus d'interès dels préstecs.	P3	Quantitativa
Referències al tipus d'interès.	P3	Quantitativa
Valoració de l'ICF en el context del crèdit oficial	P4	Qualitativa
Expectatives dipositades	P4.1	Qualitativa
Expectatives que s'han complert	P4.2	Qualitativa
Expectatives que no s'han complert	P4.2	Qualitativa
Adequació de la fórmula de finançament per les seves inversions per part de l'ICF.	P5.1	Quantitativa
Motius.	P5.2	Qualitativa
Valoració del cost financer.	P5.3	Quantitativa
Valoració participació en el finançament global de l'empresa per part de l'ICF.	P5.3	Quantitativa
Valoració de l'adaptació a les seves necessitats per part de l'ICF.	P5.3	Quantitativa
Valoració de les condicions de l'ICF en el mercat creditici.	P6	Qualitativa
Realització de noves inversions a través del finançament rebut per part de l'ICF.	P7	Quantitativa
Noves inversions.	P7.1	Qualitativa
Entitats finançadores.	P7.2	Qualitativa
Condicions del préstem realitzat per l'ICF.	P7.3	Quantitativa
Les condicions favorables.	P7.4	Qualitativa
Les condicions desfavorables.	P7.5	Qualitativa
Realització de noves inversions.	P8	Quantitativa
Participació de l'ICF en les noves inversions.	P8.1	Quantitativa
Motius.	P8.2	Qualitativa
Adaptació a les noves tecnologies.	P9	Quantitativa
Noves tecnologies a través d'Internet.	P9.2	Quantitativa
Serveis de l'ICF a través d'Internet.	P10	Quantitativa
A través de qui han rebut informació de l'ICF	P11	Qualitativa
Observacions dels entrevistats		Qualitativa

2.3 Disseny del qüestionari

S'ha dissenyat un qüestionari personalitzat adreçat al responsable financer, gerent o persona de cada empresa, que manté el contacte directe amb l'ICF. En la primera part del qüestionari s'ha utilitzat una escala de mesura numèrica (de 1 fins a 9). Aquest tipus d'escala permet mesurar la importància d'un criteri, el grau d'acceptació, la força d'una determinada opinió o, en general, qualsevol avaluació que permeti apreciar un judici favorable o desfavorable. El qüestionari inclou preguntes obertes que, posteriorment, s'han recodificat.

2.4 Treball de camp

El treball de camp ha estat dirigit per l'empresa Opinòmetre, S.L. L'ensinistrament dels entrevistadors ha sigut un factor clau de cara a obtenir una bona qualitat en els registres, ja que el contingut requeria un mínim de "cultura financera" si es volia assolir una bona relació entre l'entrevistador i l'entrevistat. Aquest últim, recordem, és el responsable de finances, el mateix gerent o la persona que manté la relació amb l'ICF. L'empresa Opinòmetre, S.L. ha realitzat la supervisió interna del treball de camp, depuració i validació de la base de dades.

2.5 Tractament de les dades

Un cop creada la base de dades es s'ha procedit a una anàlisi descriptiu. Posteriorment, s'ha realitzat un estudi de les mitjanes i una anàlisi de la variança per tal de comparar-les i observar les possibles diferències estadísticament significatives. També s'han recodificat les variables quantitatives, per transformar-les en altres variables qualitatives, i així poder veure un comportament a nivell gràfic, del grau d'acord amb una sèrie d'afirmacions. En l'informe de l'any 2000 hem posat especial ènfasi en el tractament de les dades qualitatives, ja que s'han introduït noves variables d'aquest tipus.

Finalment, s'ha procedit a una anàlisi estadístic multivariant per identificar grups de clients molt satisfets, bastant satisfets i poc satisfets amb els serveis de l'ICF. Pel tractament de les dades s'ha utilitzat el programa estadístic SPSS/PC versió 9.0.