



TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuaris

TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Contratación y Servicios

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la opinión de las personas usuarias atendidas presencialmente y online en la Oficina de Objetos perdidos y medir el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios, así como identificar áreas de mejora.

UNIVERSO:

42.000 personas usuarias.

TAMAÑO MUESTRAL:

1.041 cuestionarios válidos, de los cuales 541 mediante entrevista personal y 526 cuestionario online.

ERROR DE MUESTREO:

3% con un nivel de confianza del 95%.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Afijación por canales.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevistas personales: recogida en papel con selección aleatoria y sistemática entre las personas que acudan a la Oficina de Objetos Perdidos.

Entrevista online: por correo electrónico a la personas que hayan contactado con la Oficina por correo electrónico o Formulario Web.

METODOLOGÍA:

Cuantitativa

TEMAS ANALIZADOS:

Canal de conocimiento del servicio y de otros servicios de objetos perdidos, servicio concreto que demanda de la Oficina de Objetos Perdidos, medio por el que ha conocido que estaba allí su objetos, tipo de objeto por el que se acude a la oficina, canales de consulta, satisfacción pormenorizada del servicio, conocer expectativas previas del servicio, sugerencias de mejora.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Del 16 de Mayo del 2023 al 10 de Julio de 2023

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

SIGMDOS S.L., 8.361,10 euros (IVA incluido)