



TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuaris

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de la ciudadanía con los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid 2023

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de la Oficina Digital

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Recoger la satisfacción de las personas usuarias con los Servicios Digitales, así como los motivos de no utilización de dichos servicios por parte de las personas no usuarias.

UNIVERSO:

Personas de 16 a 75 años residentes en la ciudad de Madrid

TAMAÑO MUESTRAL:

Se han realizado 1.576 entrevistas

ERROR DE MUESTREO:

El error muestral es de $\pm 2,52\%$ para un nivel de confianza del 95'5% (2sigma) y $p=q=50\%$

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

El muestreo ha sido aleatorio atendiendo a cuotas de sexo y edad de la población residente en la ciudad de Madrid.

MÉTODO DE RECOGIDA:

El método de recogida ha sido doble, entrevistas en línea a través de un panel, complementadas con entrevistas telefónicas al azar a la población de 16 a 75 años residente en Madrid.

METODOLOGÍA:

La metodología ha sido cuantitativa, habiéndose utilizado un cuestionario estructurado, cuestionario que se ha administrado en línea (1.376 entrevistas) y de forma telefónica (200 entrevistas).

TEMAS ANALIZADOS:

Nivel de conocimiento y utilización de los Servicios Digitales del Ayuntamiento de Madrid.

Satisfacción de las personas usuarias con los Servicios Digitales.

Motivos de no utilización de los Servicios Digitales y predisposición a su uso entre las personas no usuarias.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

El trabajo de campo se realizó del 23 de octubre al 10 de noviembre de 2023.

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

IKERFEL, Instituto de Estudios de Mercado y Marketing Estratégico

13.915,00 euros IVA incluido