

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de la web www.madrid.es y Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid 2021.

ÓRGANO PROMOTOR:

DG Atención a la Ciudadanía

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la satisfacción de las personas usuarias de la web y de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid www.madrid.es.

UNIVERSO:

Personas usuarias de www.madrid.es y sede electrónica.

TAMAÑO MUESTRAL:

2.000 encuestas telefónicas

ERROR DE MUESTREO:

$\pm 2,24 \%$, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=50\%$).

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión tomando como variable dependiente la satisfacción global y como independientes cada uno de los atributos que miden la calidad de servicio.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica aleatorio simple estratificado con cuotas por tipo de consulta.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Meses de octubre-noviembre de 2021.

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

Adhara Marketing Tools, SL