

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

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

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de la Oficina Digital.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Diseñar un modelo ad hoc de evaluación de la percepción ciudadana y satisfacción con los servicios digitales del Ayuntamiento de Madrid.

Recoger la satisfacción de las personas usuarias con los Servicios Digitales, así como los motivos de no utilización de dichos servicios por Nivel de conocimiento y utilización de los Servicios Digitales del parte de las personas no usuarias. Ayuntamiento de Madrid.

UNIVERSO:

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

TAMAÑO MUESTRAL:

Se han realizado 1.363 entrevistas

ERROR DE MUESTREO:

El error muestral es de $\pm 2,71\%$ 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 (1.097 entrevistas) y de forma telefónica (266 entrevistas)

TEMAS ANALIZADOS:

Nivel de conocimiento y utilización de los Servicios Digitales del parte de las personas no usuarias. 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 9 al 19 de diciembre de 2.021.

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

IKERFEL, Instituto de Estudios de Mercado y Marketing Estratégico.
Contrato de 14.762 euros, IVA incluido.