

Entrevista

“La nostra empresa ha fet més de 70.000 enquestes a Andorra”

Eduardo Jiménez Marqués, director general de TEC, investigació i màrqueting operatiu

L'òmnibus social d'Andorra és l'estudi de mercat que es du a terme periòdicament al país i que es fa mitjançant enquestes telefòniques aleatòries a la població. Es fa a través d'entrevistes telefòniques assistides per ordinador (CATI), mitjançant un qüestionari estructurat i dissenyat amb les preguntes que fan referència als diferents problemes empresarials i socials plantejats per les entitats que participen en l'estudi. Enguany, es compleix el tercer aniversari de L'òmnibus social d'Andorra, per això el director general de TEC, investigació i màrqueting operatiu, Eduardo Jiménez Marqués, explica en què consisteix la feina que fa.

–“Què és un òmnibus?”

–“Un òmnibus és un estudi de mercat multiclient i multitemàtic. Això vol dir que el contracten diverses empreses i que s'hi tracten diversos temes. El principal avantatge que té la tècnica és que en repartir-se el cost de l'estudi entre els diferents clients, surt a un preu més baix per a l'empresa.”

–Cada quan i com es du a terme l'òmnibus?

–“L'estudi es fa de manera bimestral i per iniciativa de TEC i hi poden participar entre tres i set empreses amb la condició que el total de preguntes global del qüestionari no excedeixi les quaranta, és a dir, que aquest ha de tenir una duració màxima d'entre deu i quinze minuts.”

“Totes les empreses, per petites que siguin, necessiten conèixer el mercat, saber què opinen els consumidors”

–A qui es fan les enquestes?

–“És molt important que totes les empreses participants tinguin el mateix públic i objectius en comú, és a dir, que vulguin la informació del mateix col·lectiu de persones, ja que la població estudiada és tota la població resident al país major de 18 anys, que es classifica per sexe,

edat, parròquia de residència i nacionalitat, de manera que sigui representativa de la població del Principat d'Andorra.”

–Per què una empresa hauria de voler participar en un òmnibus en lloc de contractar un estudi personalitzat?

–“Totes les empreses, per petites que siguin, tenen necessitat de conèixer el mercat, saber què opinen els consumidors, però la major part dels petits empresaris consideren que els estudis de mercat són cars, i això no és així. El principal avantatge de l'òmnibus, a part de la rapidesa amb què s'obtenen els resultats, és el seu cost reduït. Això és molt important, ja que és dona l'oportunitat a empreses, com ara les Pimes, de tenir accés a eines

“Treballem amb un fitxer electrònic en el qual només hi ha els números de telèfon sense cap mena de dada identificativa”

tan importants en la competitivitat i el creixement de l'empresa com són ara els estudis de mercat.”

–Com es trien les persones a les quals es truca?

–“En cada onada l'elecció de la mostra es fa de manera aleatòria (mostreig aleatori simple) i estadísticament, a partir de la guia de telèfons del Principat d'Andorra. L'error de cada estudi mai no supera el 4%. És primordial remarcar que treballem amb un fitxer electrònic en el qual només hi ha els números de telèfon sense cap mena de dada identificativa, és a dir, que quan fem una trucada per fer una enquesta no sabem mai amb qui estem parlant. Aquest és un dels molts requisits del codi ètic CCI- Esomar (Cámara de Comercio Internacional y Sociedad Europea de Estudios de Mercado, Márqueting y Opinión) al qual TEC està afiliada des del començament de l'activitat. A més, TEC realitza les trucades des de Barcelona, amb enquestadors que no tenen res a veure amb Andorra. Això ens permet afegir, si cal, encara més



confidencialitat a la informació que recopilem.”

–Com reaccionen quan reben les trucades?

–“Quan fas aquesta mena d'enquestes has de ser conscient que estàs trucant a cases particulars, que justament, és on menys ve de gust ser molestat. I tot i que a vegades hi ha malentesos, perquè

algunes persones no acaben d'entendre bé perquè es barregen diferents temes en una mateixa enquesta, la nostra experiència amb l'òmnibus ens mostra que la gent d'Andorra és molt més receptiva i participativa del que en un principi calia esperar. Dic això per experiència, perquè TEC ha fet més de 70.000 enquestes a la població andorrana.”



INVESTIGACIÓ I MÀRQUETING OPERATIU S.L. Qualitat total en la investigació de mercats

3r ANIVERSARI AL SERVEI DE LES EMPRESES ANDORRANES

C/ Clavell 20, baixos. 08110 Montcada i Reixac - www.tecmarketing.net - tec@tecmarketing.net - Tel: 00376 377 228 - 0034 93 564 5105