



Fitxa tècnica per estudis d'opinió

☐ Provisional per a l'emissió de vistiplau

☒ Definitiva per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinióⁱ:	Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del canal telefònic 012
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del canal telefònic 12 en relació a diferents aspectes com l'atenció rebuda o el servei prestat i a la vegada detectar les seves necessitats.

Pla anual:	Sí
-------------------	----

A) Dades tècniques: Les característiques metodològiques són les següents:

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

☐ Personal ☒ Telefònica CATI ☐ Internet / on-line

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	de 11 a 15 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	De 501 a 1500 entrevistes	n=600	Ponderació	Error =
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Catalunya, Espanya i la resta del món.		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Persones usuàries del canal telefònic 012		
A.1.5) Tipus de mostreig	Nominal			

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

☐ Reunions de grups

Escolliu opció:

Observacions:

A.2.1) Núm. grups		
A.2.2) Àmbit geogràfic:		
A.2.2) Univers a entrevistar:		

A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

☐ Especifiqueu:

B) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió
Departament/Altres:	Departament de la Presidència

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		BLOCK DE IDEAS, SL
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: BLOK DE IDEAS, SL Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		BLOCK DE IDEAS, SL
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		12.980 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp:	11/07/2011	15/12/2011	11/07/2011	15/12/2011
Lliurament de resultats:	Resultats bimensuals: 1-5 setembre i 1-5 novembre de 2011. Resultat finals: 31 desembre 2011		Resultats bimensuals: 1-5 setembre i 1-5 novembre de 2011. Resultats finals: 31 desembre 2011	
Presentació resultats:	31/12/2011			
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

ⁱ Tenen la condició d'estudis d'opinió segons l'article 2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (LCEO): a) *les enquestes electorals que pregunten sobre la intenció de vot o sobre la valoració dels líders i dels partits polítics, i també els estudis postelectorals*. (Són exclusives del CEO segons l'art 3 b) LCEO) i b) *Els treballs que tenen per objecte l'anàlisi de les actituds i les opinions de la societat de Catalunya, l'avaluació i el seguiment de polítiques o serveis de la Generalitat, i altres treballs que siguin rellevants per a l'acció del Govern*.

ⁱⁱ **Enquestes quantitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant un qüestionari estructurat a una mostra representativa del total de la població que es vol estudiar (art. 12 a) del Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió (RCEO)).

ⁱⁱⁱ **Enquestes qualitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant converses amb un moderador o moderadora a una selecció de persones que no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població (art. 12 b) RCEO).