



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:	Enquesta de Satisfacció del Contribuent
Motivacions / objectius:	Copsar la qualitat dels serveis prestats per l'Agència Tributària de Catalunya

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

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

☒ Personal ☐ Telefònica CATI ☐ Internet / on-line

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>		
A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts	7 preguntes objectives tancades, dues obertes (aspectes a millorar i observacions) i 4 preguntes a efectes estadístics (franja d'edat, sexe, nivell de formació i motiu de la visita)		
A.1.2) Grandària mostra:	Fins a 500 entrevistes	n=	Ponderació	Error = ± %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Municipi. Especifiqueu:	Barcelona		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Ciutadans que acudeixen a les oficines de l'ATC a Barcelona durant una setmana en horari de 9:00 a 14:00h		
A.1.5) Tipus de mostreig	Altres. Especifiqueu:	Entrevista a peu d'oficines per 3 enquestadors		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

☐ Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
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:	Àrea d'Estratègia i Relacions Externes
Departament/Altres:	Agència Tributària de Catalunya

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		SR & AM Consultoria y Facilitación SI (SIF)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		SR & AM Consultoria y Facilitación SI (SIF)
Telefònic:		
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional		SR & AM Consultoria y Facilitación SI (SIF)
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	-, -- € (IVA no inclòs)	380,00 € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	-,-- € (IVA no inclòs)	2.790,00 € (IVA no inclòs)
Telefònic:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Internet / on-line:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Reunions de grups:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Altres metodologies	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats adicional	-,-- € (IVA no inclòs)	6.200,00 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:	calendari final d'execució:
Treball de camp:		28/06/2010 02/07/2010
Lliurament de resultats:		17 d'agost de 2010
Presentació resultats:		08 de setembre de 2010
Observacions:	<i>Inicialment estava prevista la realització en el pla anual 2009 i per raones pressupostàries va passar a realitzar-se dins del pla anual 2010.</i>	

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	Informe de resultats i document de tabulació i taules estadístiques

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).