



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 de l'atenció ciutadana a Oficines i Borses amb conveni AHC 2014
Motivacions / objectius:	Valorar la satisfacció dels usuaris amb l'atenció ciutadana a les Oficines i Borses Locals d'Habitatge amb conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

Pla anual:	No
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Amb enquestador:		Auto administrada:	
☐ Personal	☐ Telefònica CATI	☐ Internet / on-line	☒ en paper

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	De 1501 a 2500 entrevistes	n= 1330	Ponderació 0,5	Error = <u>+5</u> %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Catalunya	Oficines i Borses Locals que cobreixen tot el territori de Catalunya		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	El total de visites ateses en 2014 és de 116.159, com no es té el detall exacte, correspondrien a 2.420 per setmana que és el període de recollida.		
A.1.5) Tipus de mostreig	No n'hi ha	Autoselecció de les persones que han fet un tràmit a l'oficina		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

☐ Reunions de grups ☐ Grups de discussió ☐ Altres: _____

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:	Àrea d'organització, qualitat i auditoria de processos
Departament/Altres:	Servei d'informació, registre i atenció ciutadana // Servei d'Estudis i Documentació d'Habitatge Secretaria d'Habitatge i Millora Urbana

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		Propi
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		Personal propi lliura el formulari. Una vegada finalitzada l'atenció l'enquestat l'emplena i la retorna.
Anàlisis i informe de resultats addicional		Propi
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	-, -- € (IVA no inclòs)	0,00 € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: -,-- € (IVA no inclòs) Telefònic: -,-- € (IVA no inclòs) Internet / on-line: -,-- € (IVA no inclòs) Reunions de grups: -,-- € (IVA no inclòs) Altres metodologies -,-- € (IVA no inclòs)		-,-- € (IVA no inclòs) -,-- € (IVA no inclòs) -,-- € (IVA no inclòs) -,-- € (IVA no inclòs) 0,00 € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional	-,-- € (IVA no inclòs)	0,00 € (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:	24/11/2014	28/11/2014	24/11/2014	28/11/2014
Lliurament de resultats:	3/2015		03/2015	
Presentació resultats:	3/2015		03/2015	
Observacions:	La realització d'aquest estudi era una prova per implantar-lo definitivament i de forma periòdica a partir de gener de 2015.			

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).