

Fitxa tècnica del Registre públic d'estudis d'opinió, n.¹

Denominació² : Enquesta de serveis d'informació i atenció als ciutadans

Tema objecte d'estudi³ : Mesurar el coneixement, la relació, l'ús i la valoració dels ciutadans respecte als serveis d'atenció, tramitació i informació que s'ofereixen a Catalunya

Objectius / motivacions⁴ :

- Coneixement espontani dels serveis d'informació i atenció
- Mitjà, motiu i freqüència amb la que es dirigeix a la Generalitat
- Valors associats a cada mitjà: telèfon, internet o atenció presencial

Unitat promotora⁵ : Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència

Entitat / empresa executora⁶ : GESOP, Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública

Condicions de contractació⁷ : Contracte menor

Partida pressupostària : 227.00.07

Cost⁸ : 10.265 euros (preu treball) + 1.642,4 euros (IVA) = 11.907,40 euros (IVA inclòs)

Àmbit geogràfic⁹ : Catalunya

Univers¹⁰ : Persones de 18 i més anys residents a Catalunya

¹ El Decret 334/2002, de 3 de desembre, pel qual es dóna una nova regulació al Registre públic d'enquestes i estudis d'opinió de la Generalitat de Catalunya, es pot consultar a: http://www10.gencat.net/pls/sac/p92.lli_par?usu=DP&pas=&via=3&cap=&parc=enquestes

² Títol previsible. Els punts, parèntesis i salts tipogràfics se substitueixen per dos punts [:] i es fa començar la frase següent amb minúscules, llevat que sigui un nom propi. Vgr : *Evolució de X : un enfocament psicosocial : març 2004-desembre 2004* (A100).

³ Temàtica de la que tracta l'estudi, a redactar entre 20 i 50 paraules. S'ha de distingir dels aspectes motivacionals, que s'indiquen en el camp *Objectius / motivacions*, i dels metodològics, que s'indiquen en el camp *Metodologia*. (A100).

⁴ Causa o finalitat que menen a realitzar l'estudi, a redactar entre 10 i 40 paraules (A100).

⁵ Unitat administrativa impulsora i sufragadora de l'estudi. Ordeneu les unitats de major a menor rang, separant els nivells amb punts. Vgr : DG X. SubDG X. Servei X (A100).

⁶ Empresa o entitat executora del disseny, el treball de camp, l'explotació estadística i la redacció de l'estudi. Pot ser una o múltiple. Pot ser externa o coincident amb la unitat administrativa impulsora de l'estudi.

⁷ Són considerades vàlides les respostes següents : Concurs obert / Concurs restringit / Procediment negociat / Contracte menor / Conveni de col·laboració / Elaboració pròpia / Subvenció.

⁸ Desglosseu el preu i l'IVA (si està exclòs d'IVA, indiqueu-ho.)

⁹ Redacteu un text preferint els enunciats enumeratius als conceptuals. Vgr : és preferible "Noguera, Pla d'Urgell, Segrià..." que no pas "Àrea d'influència de Lleida" (A100).

¹⁰ Redacteu un text preferint els enunciats conceptuals als enumeratius. Vgr : és preferible "Residents a ciutats d'entre 100.000 i 200.000" que no pas "Residents a Lleida, Tarragona..." (A100).

Mostra¹¹ : 800 entrevistes

Error mostrat¹² : +/- 3,53% per un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$

Dates de treball de camp¹³ : Entre 4 i 5 d'abril de 2005

Tipus de mostreig¹⁴ : Estratificat per dimensió de municipi. Selecció dels individus per quotes creuades de sexe i edat.

Text del qüestionari¹⁵ : *veure a pàgina següent*

Mètode de recollida¹⁶ : Entrevista telefònica assistida per ordinador

¹¹ Nombre absolut de la mostra. Vgr : N=4.500.

¹² Error causat per la variabilitat de la mostra (A50).

¹³ Indiqueu dates previstes d'origen i final.

¹⁴ Metodologia, enfocament i tècnica del conjunt de l'estudi.(A100)

¹⁵ Reproducció textual del qüestionari que fa servir l'entrevistador / enquestador.

¹⁶ Sistema utilitzat per obtenir la informació: telèfon (CATI), entrevista presencial, postal, internet, etc...