

Baròmetre de satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya.

Fitxa tècnica

**Realitzat mitjançant un conveni entre l'Agència Catalana
de Turisme i el Centre d'Estudis d'Opinió de la
Generalitat de Catalunya**

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

☐ Provisional per a l'emissió de vistiplau

☒ Definitiva per a la incorporació al REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Baròmetre de satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya. 2018.
Resum de l'objecte:	Realització d'una enquesta en línia a una mostra de 3.600 i amb una durada màxima de 15 minuts en les condicions que es determinen en aquest document i en el PCAP i PPT de l'Acord marc
Motivacions / objectius:	1. Donar compliment a l'encàrrec de gestió de l'Agència Catalana de Turisme (ACT) al Centre d'Estudis d'Opinió (CEO), formalitzat el dia 31 d'octubre de 2017. 2. El principal objectiu d'aquesta enquesta és conèixer l'opinió i el grau de satisfacció de l'experiència dels turistes que viatgen a Catalunya pel que fa a la qualitat i facilitats dels serveis durant tot el cicle del viatge; identificar els principals dèficits que expressen els turistes per tal d'ajudar a posar en marxa mecanismes de millora i aconseguir uns serveis de qualitat que promoguin la fidelització i la recomanació de la destinació; conèixer el grau de fidelització actual i la probabilitat de recomanació de la destinació; conèixer el perfil i origen del visitant, així com les seves motivacions en l'elecció de la destinació i les expectatives del viatge i el seu comportament en destinació i les activitats que realitza.

Pla anualⁱⁱ:	No
--------------------------------	----

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Enquestes quantitativesⁱⁱⁱ:

☐ Personal (Lot1) ☐ Telefònica (Lot 2) ☒ Internet / en línia (Lot 3)

☐ Altres: _____

Durada del qüestionari:	>10' a 15 minuts	
Grandària de la mostra:	Inicial n=3.600 Final n=4.174	Error = $\pm$ 1,5
Univers:	Persones de 16 i més anys residents a Catalunya, resta d'Espanya, França, Itàlia, Alemanya, Regne Unit, Països nòrdics, Holanda i Bèlgica que hagin pernoctat a Catalunya al menys 1 nit durant el 2017 o 2018.	

Mostreig:	Estratificat per mercat i amb la selecció de les unitats últimes aleatòriament a partir de l'extracció del marc mostral (panel d'internautes de cada país) fins a completar la mostra per país, amb unes quotes mínimes per sexe i edat a cada mercat.
Quotes addicionals:	No
Afixació territorial:	Sí. El coeficients de ponderació estan inclosos a la matriu de dades i els ha proporcionat l'Idescat

2.2 Qüestionari:

☐ Brifing o primer esborrany

☒ Adjunta qüestionari definitiu

☐ Especifiqueu: _____

3. Altres dades de l'estudi

3.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció: Departament/Altres:	Agència Catalana de Turisme
---	-----------------------------

3.2) Executor de l'estudi^{iv}:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	CEO i ACT	CEO i ACT
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		MORE THAN RESEARCH, SL
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

3.3) Cost de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	33.528,00€	28.380,00 €
Anàlisi i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

(IVA no inclòs)

4. Calendari d'execució de les prestacions

previsió d'execució dels treballs:			calendari final d'execució:	
Treball de camp:			18/06/2018	25/11/2018
Lliurament de resultats:			01/03/2019	
Presentació resultats:				
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 L'article 19.2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió preveu que cada departament, d'acord amb les funcions que li són pròpies, pot elaborar un pla de treball anual amb relació als estudis a què fa referència l'apartat 1, que inclogui les propostes dels organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats a què fa referència l'article 3.c. El dit pla ha de contenir la identificació dels estudis, la forma d'adjudicació i el nivell de difusió. Se n'ha de donar compte al Consell Rector

ⁱⁱⁱ 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)).

^{iv} Empreses homologades: El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. Aquesta homologació és vinculant per als departaments i els organismes de la Generalitat, tal com preveu l'article 19.3 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. El vigent en aquests moments correspon a l'expedient de contractació amb el núm. CAM-01/2016