



REO núm: 1146
Data: 10/12/2025

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2025

Fitxa tècnica



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

☒ Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2025
Resum de l'objecte:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona en relació a diferents aspectes com l'atenció rebuda, el servei donat o les instal·lacions.
Necessitats a satisfer:	ajustar l'organització i orientació de l'oficina a les necessitats reals de la ciutadania

Està inclòs al Pla anual:

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

☒ **Lot 1. Enquestes presencials**

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	>500 a 1000		528	4,35
3. Univers:	Usuaris d'un servei	usuaris OAC Girona		
4. Mostreig:	Sense mostreig	El personal enquestador se situarà a la sortida de l'Oficina		
	0 quotes			
5. Nombre de quotes:	Catalunya			
6. Àmbit:	No (proporcional)			
7. Afixació territorial:	Domicili/llar			
8. Lloc de l'entrevista:				
a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:		15,80 €		
b) Preu unitari previst pel promotor:		15,80 €		

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

☐ **Lot 2. Enquestes telefòniques**

☐ **Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral**

☐ **Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés (Access panels)**

Metodologia qualitativa:

☐ **Reunions de grup**

Altres metodologies:

☐ Metodologies no incloses en els apartats anteriors
especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o guió de les entrevistes

- ☐ Brifing o primer esborrany
☒ Definitiu
☐ Altres (*especifiqueu*):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi: Delegació Territorial del Govern a Girona// Departament d

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny	PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL
Treball de camp i informe descriptiu de resultats	<i>observacions</i>
Presencial	PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL
Telefònic	<i>Empreses Lot 2:</i>
Internet amb marc mostral	<i>Empreses Lot 3:</i>
Internet amb panel	<i>Empreses Lot 4:</i>
Reunions de grup	<i>Empreses Lot 5:</i>
Altres metodologies	<i>Especificar:</i>
Anàlisi i informes addicionals	<i>Especificar:</i>
Altres	<i>Especificar:</i>

3. Cost de l'estudi

*Cost màxim segons
Acord marc
€ (IVA no inclòs)*

*Cost unitat promotora
€ (IVA no inclòs)*

Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	8.342,40 €	8.046,50 €
Lot 2: Telefònic	- €	- €
Lot 3: Internet amb marc mostral	- €	- €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €



Altres	- €	- €
Total	8.342,40 €	8.046,50 €

4. Calendari d'execució del contracte

Especifiqueu les dates (dia o mes, any)

Treball de camp:	15-23 d'octubre
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	nov-25
Presentació dels resultats per part del promotor:	nov-25

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- ☒ Qüestionari
- ☐ Guió de les reunions
- ☒ Taules estadístiques
- ☐ Informe de resultats
- ☒ Microdades de l'estudi
- ☐ Altres (especificar):