

- Provisional** per a l'emissió de vistiplau
 Definitiva per a la incorporació al REO

| | |
|------------------------------------|--|
| Títol de l'estudi d'opinió: | Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2017 |
| Motivacions / objectius: | 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. |

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

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

| | | | |
|--|--|---|-----------------------------------|
| Amb enquestador: | | Auto administrada: | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Personal | <input type="checkbox"/> Telefònica CATI | <input type="checkbox"/> Internet / on-line | <input type="checkbox"/> en paper |

Escolliu opció:

Observacions:

| | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------|--|----------------|------------------|
| A.1.1) Durada del qüestionari: | de 6 a 10 minuts | | | |
| A.1.2) Grandària mostra: | De 501 a 1500 entrevistes | n=525 | Ponderació: No | Error = ± 4,28 % |
| A.1.3) Àmbit geogràfic: | Municipi. Especifiqueu: | Girona | | |
| A.1.4) Univers a entrevistar: | | Persones usuàries de la Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona | | |
| A.1.5) Tipus de mostreig | Aleatori sistemàtic | El personal enquestador se situarà a la sortida de l'OAC de Girona i farà una selecció aleatòria sistemàtica de les persones que surtin de les instal·lacions, en funció de les previsions d'afluència de visitants. | | |

B.3) Cost de l'estudi:

| | B.3.1) Dades provisionals | B.3.2) Dades definitives |
|---|----------------------------------|---------------------------------|
| Direcció i disseny: | | . |
| Treball de camp i informe descriptiu de resultats: | | |
| Personal: | 5.460 € (IVA no inclòs) | 4.914 € (IVA no inclòs) |
| Telefònic: | | . |
| Internet / on-line: | | . |
| Reunions de grups: | | . |
| Altres metodologies | | . |
| Anàlisis i informe de resultats addicional | . | . |
| Altres (especifiqueu): | ,- € (IVA no inclòs) | ,- € (IVA no inclòs) |

C) Calendari:

| | <i>previsió d'execució dels treballs:</i> | | <i>calendari final d'execució:</i> | |
|---------------------------------|---|------------|------------------------------------|------------|
| Treball de camp: | 26/06/2017 | 05/07/2017 | 26/06/2017 | 05/07/2017 |
| Lliurament de resultats: | Juliol 2017 | | Juliol 2017 | |
| 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 **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 estudia (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).