

Provisional per a l'emissió de vistiplau

Definitiva per a la incorporació al REO

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2017
<b>Motivacions / objectius:</b>	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i analitzar l'evolució dels resultats en relació a consultes anteriors.

<b>Pla anual:</b>	<b>Sí</b>
-------------------	-----------

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

**A.1) Enquestes quantitatives<sup>ii</sup>:**

Personal     Telefònica CATI     Internet / on-line

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b>	Fins a 5 minuts			
A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>	De 501 a 1500 entrevistes	n=600 1era onada: 300 + 2ona onada 100 + 3era onada 100 + 4rta onada 100	Ponderació: No	Error = ± 4,00
A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>	Altres. Especifiqueu:	Catalunya, Espanya i la resta del món.		
A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>	Altres. Especifiqueu:	Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'abril a octubre (excepte agost).		
A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>	Quotes	Enquesta mitjançant un mostreig aleatori simple a partir del llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència.  Es realitzarà un seguiment de les variables sexe i edat. En cas de diferir en un percentatge de + 10% respecte a l'onada de 2016 s'aplicaran aquestes dues quotes.		

**A.2) Enquestes qualitatives<sup>iii</sup>:**

Reunions de grups

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

A.2.1) <b>Núm. grups</b>		
A.2.2) <b>Àmbit geogràfic:</b>		
A.2.2) <b>Univers a entrevistar:</b>		

### A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

Especifiqueu:

**Dades administratives:**

#### B.1) Promotor de l'estudi:

<b>Unitat/Direcció:</b>	Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió
<b>Departament/Altres:</b>	Departament de la Presidència

#### B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
<b>Direcció i disseny:</b>		
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
Personal: Telefònic: Instituto Dym, Investigaciones y Ases. Economico en Distribución, Mercados y Ventas, SA Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		Instituto Dym, Investigaciones y Ases. Economico en Distribución, Mercados y Ventas, SA
<b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>		
<b>Altres (especifiqueu):</b>		

#### B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
<b>Direcció i disseny:</b>		
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
Personal: Telefònic: 4128 € (IVA no inclòs) Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		3720 € (IVA no inclòs)
<b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>		
<b>Altres (especifiqueu):</b>		

### C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp 1era onada	22/06/2017	28/06/2017	22/06/2017	28/06/2017
Treball de camp 2ona onada	17/07/2017	21/07/2017	17/06/2017	19/06/2017
Treball de camp 3era onada	18/09/2017	22/09/2017	21/07/2017	22/07/2017
Treball de camp 4a onada	16/10/2017	20/10/2017	17/10/2017	19/10/2017
Lliurament de resultats:	Octubre 2017		Octubre 2017	
Presentació resultats:				
Observacions:				

### D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

<sup>i</sup> 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.

<sup>ii</sup> **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)).

<sup>iii</sup> **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).