



REO núm: 1009
Data: 18/01/2022

Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2021

Fitxa tècnica



Generalitat de Catalunya
**Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda**

- 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 2021
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=552	Ponderació: No Error = ± 4,26 %
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.	

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

Reunions de grups Grups de discussió Altres: _____

Escolliu opció:

Observacions:

A.2.1) Núm. grups		
A.2.2) Àmbit geogràfic:		
A.2.2) Univers a entrevistar:		

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

Especifiqueu: _____

B) Dades administratives:**B.1) Promotor de l'estudi:**

Unitat/Direcció:	Delegació Territorial del Govern a Girona
Departament/Altres:	Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:	Personal: A determinar Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

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:	A determinar	5354,57 € (IVA no inclòs)
Telefònic:		.
Internet / on-line:		.
Reunions de grups:		.
Altres metodologies		.
Anàlisi i informe de resultats addicional	.	.
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp:	15/10/2021	15/11/2021	08/11/2021	18/11/2021
Lliurament de resultats:	Novembre 2021		Novembre 2021	
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 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)).

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).