

## **Seguiment de la vaga general de 10 d'abril de 2003**

Enquesta encarregada per la Secretaria d'Afers Laborals i d'Ocupació Oficina  
Tècnica d'Afers Laborals i d'Ocupació Servei d'Estudis i Estadístiques del  
Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme

*Abril de 2003*

RPEEO 239

**MEMÒRIA ESTUDI SEGUIMENT VAGA GENERAL  
DEL 10 D'ABRIL DE 2003**

**Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya**

**Barcelona, abril de 2003**

---

## ÍNDEX

- TREBALL DE CAMP
- INCIDÈNCIES EN LES QUOTES DE LA MOSTRA
- CARACTERÍSTIQUES DEL SISTEMA C.A.T.I.
- FACTORS DE QUALITAT A DYPHONE

- **Treball de camp**

---

## TREBALL DE CAMP

- CALENDARI:

- ✓ Jornada vaga: 10 d'abril
- ✓ Tancament quotes: 11 d'abril

- PERSONES HAN PARTICIPAT:

- ✓ 45 entrevistadores

- ENTREVISTES REALITZADES:

- ✓ Mostra real: 1.108

- **Incidències en les quotes de la mostra**

## UNIVERS

							<b>Total general</b>
<b>Barcelona</b>		760	8				1
		26.780	2.636	498	148		65
		20.361	844	73	7		5
		127.334	5.457	856	265		219
		<b>175.235</b>	<b>8.945</b>	<b>1.427</b>	<b>420</b>		<b>290</b>
<b>Girona</b>		312	7				0
		3.034	315	63	19		2
		4.513	127	5			0
		17.858	601	93	17		18
		<b>25.717</b>	<b>1.050</b>	<b>161</b>	<b>36</b>		<b>20</b>
<b>Lleida</b>		551	11				0
		1.795	165	19	6		1
		2.373	80	6			0
		10.537	361	65	17		6
		<b>15.256</b>	<b>617</b>	<b>90</b>	<b>23</b>		<b>7</b>
<b>Tarragona</b>		364	20	2			0
		2.256	238	48	16		5
		4.240	204	23	1		0
		16.552	590	79	30		18
		<b>23.412</b>	<b>1.052</b>	<b>152</b>	<b>47</b>		<b>23</b>
<b>Total general</b>							<b>253.980</b>

## MOSTRA TEÒRICA

							Total general
<b>Barcelona</b>		10	3	0	0	1	
		35	28	30	41	27	
		30	20	10	2	2	
		100	28	40	75	94	
		<b>175</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>118</b>	<b>124</b>	
<b>Girona</b>		10	3	0	0	0	
		10	10	10	5	3	
		10	10	4	0	0	
		25	20	10	5	8	
		<b>55</b>	<b>43</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	
<b>Lleida</b>		10	4	0	0	0	
		10	10	10	2	1	
		10	10	4	0	0	
		25	10	10	5	3	
		<b>55</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	
<b>Tarragona</b>		10	4	2	0	0	
		10	10	10	5	3	
		10	10	10	1	0	
		25	20	10	9	8	
		<b>55</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	
<b>Total general</b>						<b>1.000</b>	



**MOSTRA REAL**

							Total general
<b>Barcelona</b>	11	5	0	0	1		
	44	32	31	37	30		
	33	20	10	1	2		
	109	48	54	64	92		
	<b>197</b>	<b>105</b>	<b>95</b>	<b>102</b>	<b>125</b>		
<b>Girona</b>	10	4	0	0	0		
	12	12	11	6	2		
	11	10	3	0	0		
	29	24	15	7	8		
	<b>62</b>	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>10</b>		
<b>Lleida</b>	11	5	0	0	0		
	11	12	8	1	1		
	12	11	4	0	0		
	29	14	13	7	4		
	<b>63</b>	<b>42</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>5</b>		
<b>Tarragona</b>	10	3	3	0	0		
	10	11	11	6	2		
	11	9	11	1			
	29	26	16	10	8		
	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>10</b>		
<b>Total general</b>						<b>1.108</b>	

**QUOTES NO COBERTES**

							<b>Total general</b>
<b>Barcelona</b>		1	2	0	0	0	
		9	4	1	-4	3	
		3	0	0	-1	0	
		9	20	14	-11	-2	
	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>-16</b>	<b>1</b>		
<b>Girona</b>		0	1	0	0	0	
		2	2	1	1	-1	
		1	0	-1	0	0	
		4	4	5	2	0	
	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>-1</b>		
<b>Lleida</b>		1	1	0	0	0	
		1	2	-2	-1	0	
		2	1	0	0	0	
		4	4	3	2	1	
	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
<b>Tarragona</b>		0	-1	1	0	0	
		0	1	1	1	-1	
		1	-1	1	0	0	
		4	6	6	1	0	
	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>-1</b>		
<b>Total general</b>				<b>-10</b>		<b>108</b>	

**PERCENTATGE QUOTES NO COBERTES**

							<b>Total general</b>
<b>Barcelona</b>							
						9,8	
						50,0	
						14,7	2,1
<b>Girona</b>							
							33,3
				25,0			
<b>Lleida</b>							
					20,0	50,0	
<b>Tarragona</b>							
				25,0			33,3
					10,0		
<b>Total general</b>							

---

## SEGUIMENT QUOTES NO COBERTES

### ■ BARCELONA-INDUSTRIA-DE 251 A 500:

- ✓ Univers: 148
- ✓ Mostra teòrica: 41
- ✓ Mostra realitzada: 37
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 4
  - Motiu: 3 enquestes amb aplaçaments posteriors al divendres dia 11 d'abril
  - Motiu: 1 enquesta anulada

### ■ BARCELONA-CONSTRUCCIÓ- DE 251 A 500 :

- ✓ Univers: 7
- ✓ Mostra teòrica: 2
- ✓ Mostra realitzada: 1
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 1
  - Motiu: no contesta

### ■ BARCELONA-SERVEIS- DE 251 A 500 :

- ✓ Univers: 265
- ✓ Mostra teòrica: 75
- ✓ Mostra realitzada: 64
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 11
  - Motiu: 1 telèfon amb identificació d'empresa incorrecta
  - Motiu: 1 persona no contactable
  - Motiu: 2 empreses no contesten
  - Motiu: 1 negativa
  - Motiu: 6 enquestes amb aplaçaments posteriors al divendres dia 11 d'abril

---

## SEGUIMENT QUOTES NO COBERTES

### ■ BARCELONA-SERVEIS- MÉS DE 500

- ✓ Univers: 219
- ✓ Mostra teòrica: 94
- ✓ Mostra realitzada: 92
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica : 2
  - Motiu: 2 enquestes amb aplaçaments posteriors al divendres dia 11 d'abril

### ■ GIRONA-INDUSTRIA-MÉS DE 500:

- ✓ Univers: 2
- ✓ Mostra teòrica: 3
- ✓ Mostra realitzada: 2
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 1
  - Motiu: no hi ha més univers

### ■ GIRONA-CONSTRUCCIÓ-101 A 250:

- ✓ Univers: 5
- ✓ Mostra teòrica: 4
- ✓ Mostra realitzada: 3
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 1
  - Motiu: no contesta

### ■ LLEIDA-INDÚSTRIA- 101 A 250 :

- ✓ Univers: 19
- ✓ Mostra teòrica: 10
- ✓ Mostra realitzada: 8
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 2
  - Motiu: negativa
  - Motiu: no contactable

---

## SEGUIMENT QUOTES NO COBERTES

### ■ LLEIDA-INDÚSTRIA- 251 A 500 :

- ✓ Univers: 6
- ✓ Mostra teòrica: 2
- ✓ Mostra realitzada: 1
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica : 1
  - Motiu: no contactable

### ■ TARRAGONA-AGRICULTURA-26 A 100:

- ✓ Univers: 20
- ✓ Mostra teòrica: 4
- ✓ Mostra realitzada: 3
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 1
  - Motiu: no contesta

### ■ TARRAGONA-INDÚSTRIA-MÉS DE 500:

- ✓ Univers: 5
- ✓ Mostra teòrica: 3
- ✓ Mostra realitzada: 2
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 1
  - Motiu: enquesta amb aplaçament posterior al divendres dia 11 d'abril

### ■ TARRAGONA-CONSTRUCCIÓ-26 A 100:

- ✓ Univers: 204
- ✓ Mostra teòrica: 10
- ✓ Mostra realitzada: 9
- ✓ Diferencia mostra real-teòrica: 1
  - Motiu: no contactable

- **Características del sistema C.A.T.I.**

# DYMPHONE: Característiques del sistema

---

## Sistema informàtic

El sistema informàtic de DYMPHONE consta de:

- ◆ 60 llocs de treball actualment operatius, ampliables a un total de 97. Cada lloc de treball consta d'ordinador (inclou monitor, teclat i ratolí), telèfon amb línia telefònica independent, connexió en xarxa a un ordinador central que governa el sistema (aquesta connexió s'inclou en el sistema central d'escolta i supervisió), auriculars, cabina semi-oberta amb mampara de separació recuberta de materials acústicament aïllants i un manual per a entrevistes telefòniques.
- ◆ 5 llocs de supervisió.
- ◆ 2 llocs de control de gestió.
- ◆ 3 llocs de procés de dades i disseny de qüestionaris.

Tots aquests llocs estan connectats en xarxa i governats des d'un servidor central (Mainframe Compaq Digital Alpha VMS amb emulació Windows). En total, la capacitat del sistema informàtic per a entrevistes CATI es d'uns 80 Gigabytes.

El sistema compta també amb una Unitat de Back-up DAT Digital de 4 Gigabytes, que realitza un back-up diari a més d'un acumulat mensual.

També compta amb 4 SAI (Sistemes de Alimentació Ininterrompuda) que permeten continuar el treball en cas d'interrupció temporal del subministrament elèctric o el tancament ordenat del sistema, evitant pèrdua d'informació.

El sistema opera amb el programa Bellview, de l'empresa britànica PulseTrain, líder mundial en sistemes CATI. Aquest programa utilitza el llenguatge Visual QSL (Questionnaire Specification Language), i ha estat complementat amb programes d'elaboració pròpia d'Instituto DYM.



# **DYMPHONE: Característiques del sistema**

---

## **Disseny de qüestionaris**

El sistema admet el disseny de qüestionaris de qualsevol durada, amb tot tipus de filtres, bifurcacions, aleatoritzacions i rotacions (tant de preguntes com de respostes), crides a menús de gestió, a menús d'entrevista i a "displays" d'informació (per exemple: avisa que s'ha produït una incongruència entre les diverses respostes a diverses qüestions).

També admet multi-pantalla per a llistes llargues de respostes i diverses estructures de preguntes: espontànies o suggerides, de resposta simple o múltiple, numériques, obertes, semi-obertes.

# DYMPHONE: Característiques del sistema

---

## Gestió de la mostra

Introducció de la mostra en el sistema a priori, abans del procés d'entrevistes.

Juntament a les dades bàsiques de la mostra, la base de dades creada pot incorporar informació addicional als números de telèfon (codis de zona, d'hàbitat i altres informacions disponibles).

Posibilitat d'agafar com a mostra de partida la base de dades proporcionada pel client, amb opció de tractament conjunt amb els resultats de l'estudi.

Aleatorització del ordre d'entrada al sistema (és a dir, en la gestió de l'estudi) dels registros de la mostra.

Programació de pautes d'entrada al sistema, a diferents dies i hores, per a telèfons sense contacte, associada a la política de retrucades.

Múltiples trucades de re-contacte fins a un límit a determinar a cada estudi.

Gestió d'ajornaments en cas de persona ocupada, absent, etc.

Gestió d'ajornaments a meitat d'entrevista per dificultats sobrevingudes.

Control de extractes i quotes del sistema.

Política de reciclatge de negatives: el sistema permet redirigir-les cap a llocs de treball específics, on un grup d'entrevistadores especialitzades dedica el seu esforç a convertir-les en entrevistes i reduir la tasa final de negatives.

# DYMPHONE: Característiques del sistema

---

## Gestió de l'entrevista

Gestió de pantalla d'inici amb opcions de resultat.

Diversos protocols de contacte en funció del target específic de l'estudi:

- contacte obert (qualsevol persona),
- contacte nominal domèstic,
- contacte per característica o classe (mestressa de casa, grup d'edat, darrer aniversari, ...),
- contacte mixte amb quota preferent (preferència inicial a quotes de més difícil accés),
- contacte nominal en empreses,
- contacte per càrrec o responsabilitat en empreses.

Posibilitat de configurar el qüestionari en diversos idiomes (admet canvi a meitat de l'entrevista)

Retorn de confirmació de codis per tal de reduir les possibilitats d'error.

Posibilitat de rectificació de codis en cas d'error en l'anotació de respostes, a la mateixa pregunta.

Redireccionament del fluxe (posibilitat de tornar enrera per a corregir alguna pregunta anterior i continuació de l'entrevista seguint el fluxe pertinent en funció dels canvis efectuats.

Gestió de preguntes multi-pantalla (amb llistes llargues de respostes que ocupen més d'una sola pantalla).

Entrada de protocols per consola en preguntes obertes.

posibilitat de rectificació de respostes en preguntes obertes.

Sistema de gestió de seguretat de l'entrevista en cas d'emergència.

## **DYMPHONE: Característiques del sistema**

---

### **Supervisió**

Un lloc de supervisió actiu per cada 15 llocs de treball o fracció, amb un mínim de revisió directa del 5% del treball realitzat. A poposta del client, aquesta proporció pot incrementar-se.

Supervisió de les entrevistes coincidental (en temps real). Per a aixó, cada lloc de supervisió està dotat d'un monitor per a seguir visualment l'entrevista en un determinat lloc de treball (seleccionable) i un equip d' escolta amb sistema d'accés a línia imperceptible per a ambdós interlocutors (entrevistadora i entrevistat).

Posibilitat de supervisió a posteriori.

Elaboració d'informes de supervisió, amb menció d'elementos millorables en la formació del personal.

# DYMPHONE: Característiques del sistema

---

## Administració del sistema

Control i seguiment de l'estat de l'estudi (ajornaments, negatives, absències, etc.)

Control i seguiment de quotes.

Control estadístic de temps de durada de la trucada, nombre de trucades, classificació de les trucades per tipus, temps-màquina de cada entrevistadora, temps inactius.

Control estadístic per dies de la setmana, per intervals horaris i per entrevistadora.

Control de costos.

Gestió de nómines.

Obtenció de Top-Line o resum de respostes obtingudes, en qualsevol moment.

Posibilitat de realitzar tabulacions parcials de la informació disponible en qualsevol moment.

Asignació de llocs de treball específics a tasques determinades (reciclatge de negatives, supervisió d'apartats concrets, etc.)

Posibilitat de implementar programes d'avísos i detecció d'errors (contradiccions, inconsistències, etc.)

Posibilitat de lliurament de finestres amb missatges a qualsevol lloc de treball (permet, per exemple, donar instruccions a una entrevistadora sobre l'entrevista que està fent en aquell moment).

# **DYMPHONE: Característiques del sistema**

---

## **Codificació**

Elaboració d'un informe exhaustiu sobre les respostes a cada una de les preguntes obertes del qüestionari, que permet el disseny del manual de codificació per part de l'equip tècnic de l'estudi.

Codificació informatitzada de les preguntes obertes a càrrec d'un equip especialitzat de codificadors (assignat al Departament de Codificació i, per tant, independent de l'equip d'entrevistadores).

Posibilitat de codificar durant la realització del treball de camp o un cop aquest ha finalitzat.

Supervisió del 10% de la codificació realitzada, segons protocols de supervisió establerts al sistema de qualitat d'Institut DYM.

# DYMPHONE: Característiques del sistema

---

## Procés de dades

Instituto DYM compta amb un departament de procés de dades, amb capacitat per a tabular qualsevol enquesta.

El departament disposa del següent software per a tabulació i tractament d'enquestes:

- Programa STAR de tabulació de enquestes. Inclou mòduls per a definició, procés, edició i creació de taules. La informació definida a la enquesta CATI mitjançant sistema Bellview queda automàticament disponible per a la seva anàlisi en STAR, en el que només ens resta definir les taules desitjades. Aquest programa també pot tabular enquestes a partir de fitxers externs.
- Programes Systat i SPSS, també de tractament estadístic, orientats especialment a l'elaboració de anàlisis especials: segmentació, cluster analysis, classificació múltiple, anàlisi discriminant, regressió múltiple, anàlisi de la varianza (Anova i Monanova), anàlisi de correspondències, anàlisi factorial, anàlisi d'escalament multidimensional mètric i no mètric, etc.
- Programa Tesi Gandia Barbwin de tabulació d'enquestes.

També compta amb capacitats gràfiques d'explotació de la informació (programes PowerPoint, Freelance, Sygraph, CorelDraw i CorelWordPerfect)

Posibilitat de subministrar al client un programa auto-executable per a procesar un estudi determinat.

- **Factors de qualitat a Dymphone**



## DYMPHONE



**DYMPHONE** és la divisió de l'Institut DYM responsable de la realització d'entrevistes telefòniques (CATI). Tot dins la seva organització i instal·lacions ha estat cuidat fins a l'últim detall per tal de garantir la més alta qualitat de la informació obtinguda:

- ☛ Protocols personalitzats de selecció i formació inicial de l'equip d'entrevistadores.
- ☛ Seguiment permanent de l'executòria de cada entrevistadora (informes de supervisió, taxes de negatives, temps de duració de les entrevistes, etc)
- ☛ Formació continuada
- ☛ Pilotatge sistemàtic de tots els qüestionaris.
- ☛ Rigurosa política de retrucades i aplaçaments respecte dels membres de la mostra original que no responen, que no hi son, que estan ocupats o es neguen a contestar, etc amb la finalitat d'aconseguir el més alt grau d'exhaustivitat mostral (fins a 6 trucades en enquestes a població i fins a 10 en enquestes a negocis).
- ☛ Supervisió remota simultània (escolta directa d'entrevistat i entrevistadora i seguiment del qüestionari des del lloc de supervisió)
- ☛ Programació dels horaris de camp en els trams del dia més adequats per a contactar a la població objectiu d'acord amb els procediments propis d'optimització que treballen sobre la base de dades històrica de taxes de resposta.



### **Selecció de la mostra:**

Per tal d'abastar la màxima representativitat de la mostra, la primera condició és utilitzar un mètode probabilístic de selecció mostral. En el cas d'enquestes a població general, les mostres se seleccionen a DYMPHONE seguint el procediment plurietàpic següent.



Un programa d'ordinador, que treballa sobre un fitxer de tots els municipis espanyols, permet realitzar qualsevol estratificació per zones i hàbitats, seleccionar amb probabilitat proporcional a la grandària dels municipis integrants de la mostra i determinar el nombre d'entrevistes a realitzar a cada municipi.



A cada municipi seleccionat a la fase anterior, els números de telèfon que formaran part de la mostra de partida s'extrauen de les guies telefòniques mitjançant procediments aleatoris sistemàtics.



La persona a entrevistar a cada un dels telèfons seleccionats es determina d'acord amb el procediment establert per a la investigació en el projecte corresponent (darrer aniversari, quotes de sexe i/o edat, status familiar - mestressa de casa, cap de família-, acomplir certes condicions - consum del producte - o d'altres.




---

DYMphone

### **Gestió de la mostra:**

Una correcta selecció de la mostra de números de telèfon que s'ha d'utilitzar en una investigació és una condició necessària però no suficient de bona gestió mostral.

A DYMPHONE, la mostra de números de telèfon, una vegada seleccionada, s'introdueix en el sistema CATI en forma de fitxer informàtic. A partir d'aquest moment serà gestionada de manera automàtica sota els criteris següents.

-  Els números de telèfon de la llista original entren al sistema en un ordre aleatori, la qual cosa garanteix que des del començament totes les zones i nivells d'hàbitat (o grups de qualsevol altre criteri de classificació emprat en la selecció de la mostra) progressin homogèniament en la seva realització.
-  L'assignació de trucades als diferents llocs de treball és efectuada pel propi sistema, la qual cosa impedeix la possibilitat que es presentin biaixos d'entrevistadora associats a certs estrats mostrals per acumulació de feina d'una sola entrevistadora sobre ells.
-  El sistema manté la informació sobre les diferents trucades que s'han fet a cada número de telèfon, els entrevistadors que les varen fer, els horaris i les seves durades, i els resultats aconseguits (no contesten, comuniquen, absents, ocupats, no contactables, negatives, no elegibles, entrevistes completes, etc.). Tot això constitueix una informació a disposició del client que permet analitzar amb el màxim detall la qualitat de la gestió del treball que s'ha fet.

---

The logo for DYMphone, featuring the text "DYMphone" in a stylized font over a dark, textured background that appears to be a close-up of a mobile phone.

### Qüestionari:

Un equip de programadors elabora els programes de *routing* del qüestionari, una vegada que aquest ha estat dissenyat per l'equip tècnic i aprovat pel client. El programa que controlarà la gestió del qüestionari pot incorporar sofisticades aleatoritzacions, rotacions i bifurcacions de les preguntes i ítems d'aquell.

Una vegada confeccionat el programa de gestió del qüestionari, aquest passa al departament de camp, on és sotmès a un doble procés de verificació:



Un test sistemàtic sobre entrevistes fictícies, amb la finalitat de comprovar el correcte funcionament dels fluxes del qüestionari.



Un pilotatge sobre entrevistes reals, amb l'objectiu de contrastar la idoneïtat de les tècniques d'indagació contingudes en el qüestionari per tal de plasmar-les en preguntes concretes.

---



DYMphone

### **Política de personal:**

L'activitat de DYMPHONE se centra en dur a terme entrevistes telefòniques per a investigacions de mercat i opinió, activitat que no es compagina amb d'altres com són el telemarketing o la televenda. Aquesta especialització permet convertir la política de gestió del personal en el centre neuràlgic de la política de qualitat:



Les entrevistadores de DYMPHONE són seleccionades en funció de llurs habilitats relacionades directament amb la realització d'entrevistes. És per això que a les candidates se'ls hi apliquen unes proves psicotècniques on les dimensions mesurades han estat correlacionades amb èxit respecte a les variables de qualitat operativa mesurades a posteriori.



La formació de les entrevistadores s'orienta exclusivament a la seva capacitat per a fer entrevistes telefòniques. Aquesta formació comprèn: Un programa inicial de cursillos que cobreix tanto la operació informàtica de las entrevistas como las técnicas de administración oral de las mismas.

- Un programa inicial de cursets que cobreix tant l'operació informàtica de les entrevistes com les tècniques de la seva administració oral.
- Un seguiment exhaustiu de cada entrevistadora que inclou índex estadístics aconseguits a cada estudi realitzat (rendiments, taxes de negatives, etc.) i anotacions i avaluacions recollides durant els processos de supervisió. Aquest seguiment, a més d'ésser utilitzat per a identificar les persones capaces, s'utilitza per retroalimentar els processos de formació continuada, treballant amb cada persona vàlida els aspectes més fluïxos de la seva executòria.

---



DYMphone

### **Gestió de l'entrevista:**




L'administració del qüestionari es regeix pel manual de l'entrevistador elaborat per l'Institut el qual conté les normes operatives d'obligat compliment tant en el maneig del *software* com a les pautes de comportament que s'han de seguir amb els entrevistats.

### **Política de retrucades:**

La qualitat d'una mostra final està molt lligada al grau d'exhaustivitat abastat sobre els números de telèfon inicialment seleccionats per a la mateixa. Solament una adequada política de retrucades als telèfons que comuniquen, o no contesten o quan les persones seleccionades no hi són o estan ocupades, permet abastar una bona representativitat mostral.

El contrari (mecanismes excessivament flexibles de substitució de la mostra original) pot conduir a importants biaixos, per allò que suposa entrevistar les persones més accessibles (amb major probabilitat d'estar a casa).

A DYMPHONE, aconseguir elevades taxes d'exhaustivitat mostral s'articula mitjançant dos mecanismes: La realització de un número dado de llamadas (seis en encuestas a población y diez en encuestas a profesionales y empresas) a un mismo teléfono que no contesta o comunica, unida a la generación de aplazamientos para las personas seleccionadas ausentes u ocupadas.

-  La realització d'un cert nombre de trucades (sis en enquestes a població i deu en enquestes a professionals i empreses) a un mateix telèfon que no contesta o comunica, unida a la generació d'ajornaments per a les persones seleccionades absents o bé ocupades.
-  La programació de les retrucades d'acord amb unes pautes estructurades (quinze minuts després per als que comuniquen i una seqüència d'aparició dels que no contesten que cobreix diferents trams del dia durant diversos dies) per tal d'augmentar la probabilitat de contacte.
-  Un grup d'entrevistadores especialitzades recicla els qüestionaris en els que s'han aconseguit negatives a respondre per tal de convertir-los en entrevistes i reduir la taxa final de negatives.



---



DYMphone

### **Programació de les càrregues de treball:**



Les dades acumulades per DYMPHONE respecte de les taxes de respostes per trams de mitja hora i tipus de *target*, a la ja llarga llista d'estudis realitzats, han permès crear uns models matemàtics de resposta que, incorporats a un programa d'ordinador elaborat pel propi Institut, permeten optimitzar les càrregues de treball (horaris i nombre de llocs de treball assignats) en funció de les característiques de cada enquesta. D'aquesta manera es garanteix que:

-  Els moments del dia en què es fan les trucades són els més adients per a contactar les persones que integren la població objectiu de la investigació.
-  El treball de camp es duu a terme al llarg d'un nombre suficient de dies per tal que, en conjunció amb la política de retrucades, sigui possible abastar un bon grau d'exhaustivitat mostral.

### **Supervisió:**

DYMPHONE manté un lloc de supervisió actiu per cada 15 llocs de treball o fracció, el que garanteix un mínim de revisió directa del 5% del treball efectuat.

La supervisió de les entrevistes es fa en temps real, paral·lelament a la seva execució. Per això cada lloc de supervisió està dotat de:

-  Un monitor on puguin seguir-se visualment les entrevistes (pàgina del qüestionari que està administrant l'entrevistadora i codis que ella marca) realitzades en un lloc de treball seleccionable.
-  Un equip d'escolta que permet seguir la conversa (entre l'entrevistadora i la persona entrevistada) corresponent a l'entrevista monitoritzada. El sistema d'accès a la línia resulta imperceptible tant per a l'entrevistadora com per a la persona entrevistada.

**INFORME DE RESULTATS SEGUIMENT VAGA  
GENERAL DEL 10 D'ABRIL DE 2003**

**Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya**

**Barcelona, abril de 2003**



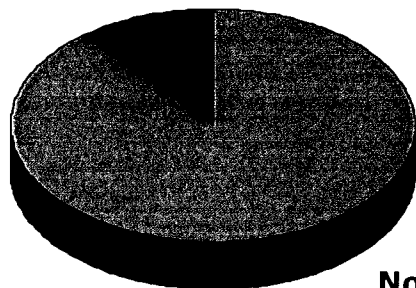
## INDICADORS GENERALS

## RESULTATS A NIVELL GLOBAL

### % EMPRESSES EN VAGA

Base: total empreses

Estan en  
vaga  
11,2%

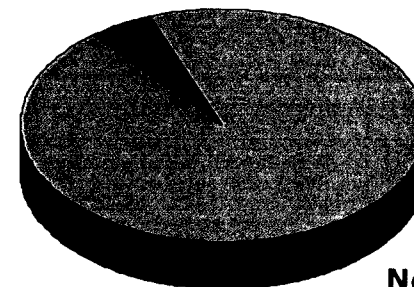


No estan  
en vaga  
88,8%

### % TREBALLADORS EN VAGA

Base: total treballadors

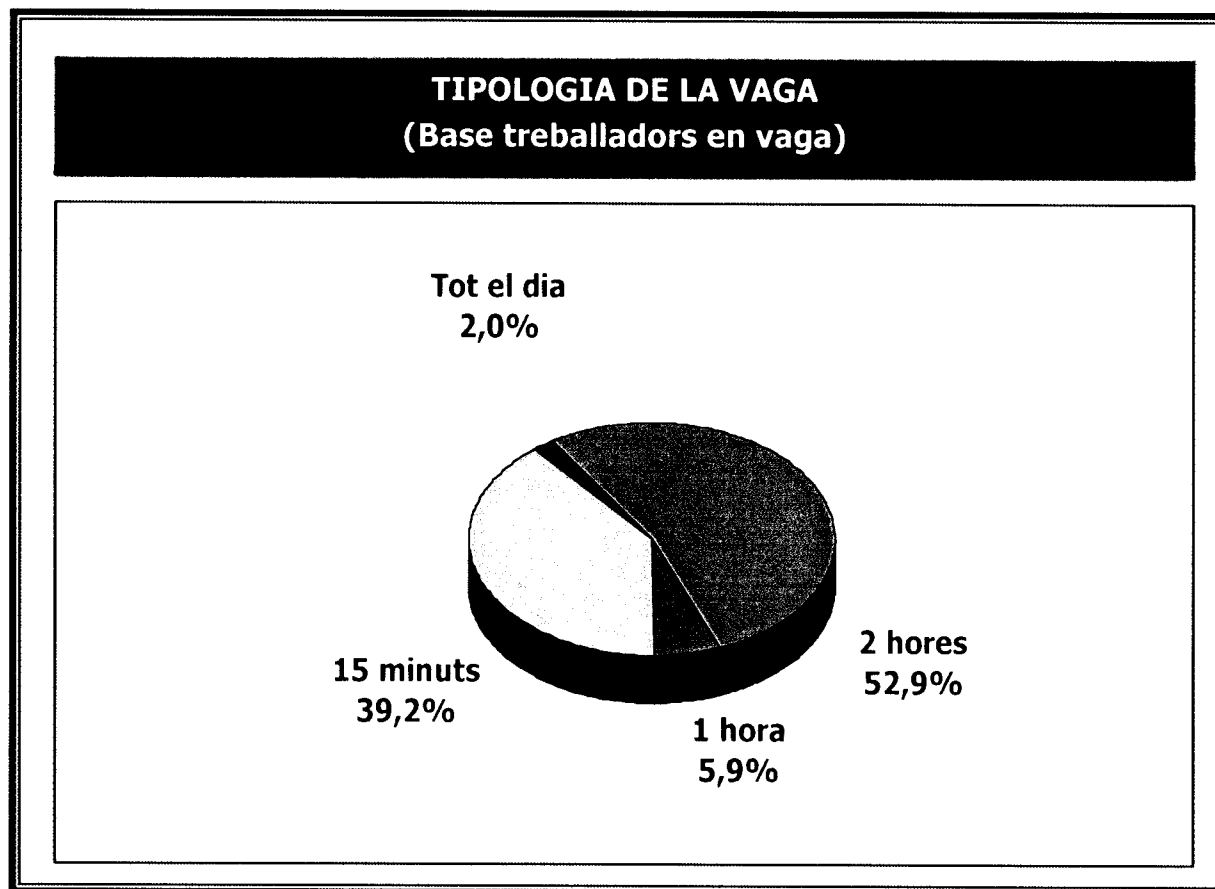
Estan en  
vaga  
5,2%



No estan  
en vaga  
94,8%

---

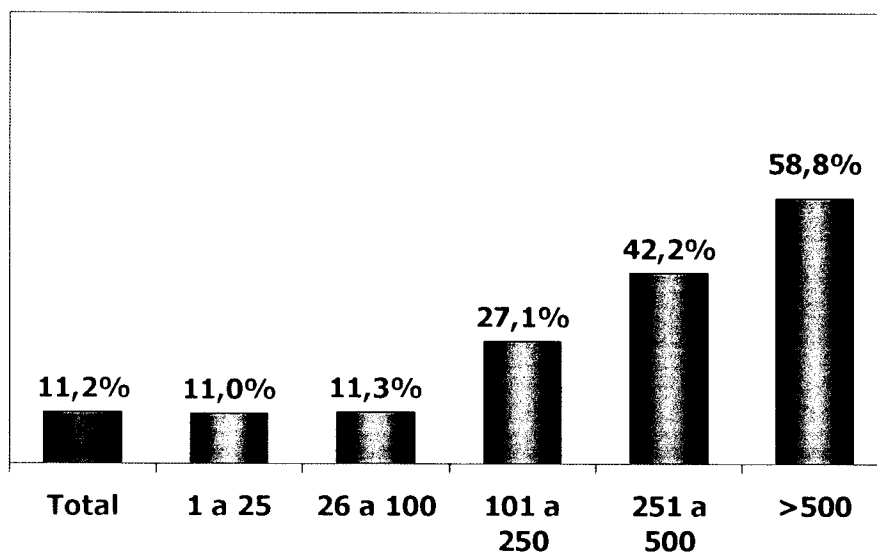
## RESULTATS A NIVELL GLOBAL



## RESULTATS PER TRAMS DE GRANDÀRIA DE LES EMPRESES

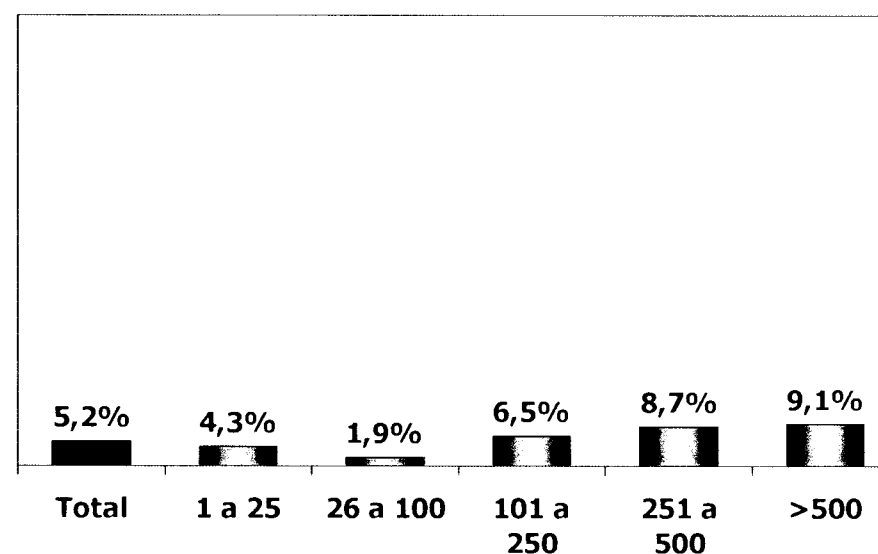
### % EMPRESES EN VAGA

Base: total empreses



### % TREBALLADORS EN VAGA

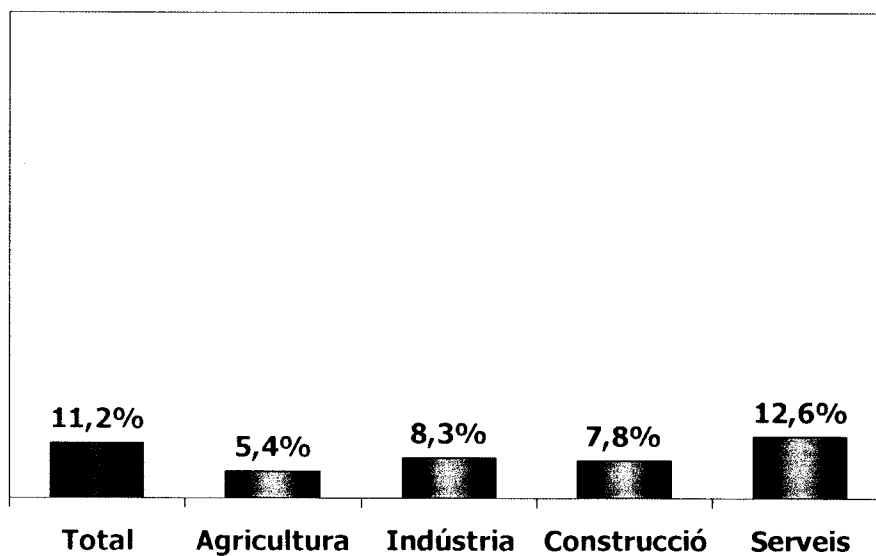
Base: total treballadors



## RESULTATS PER SECTORS D'ACTIVITAT DE LES EMPRESES

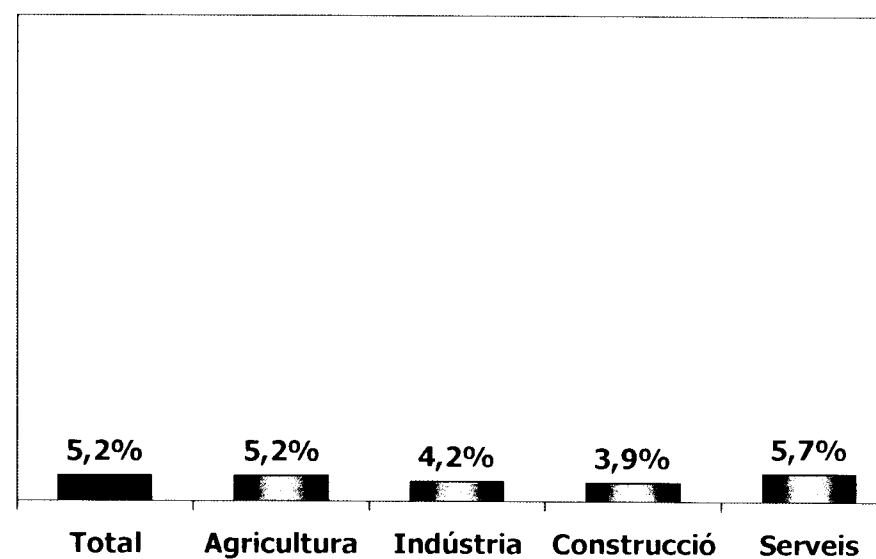
### % EMPRESES EN VAGA

Base: total empreses



### % TREBALLADORS EN VAGA

Base: total treballadors

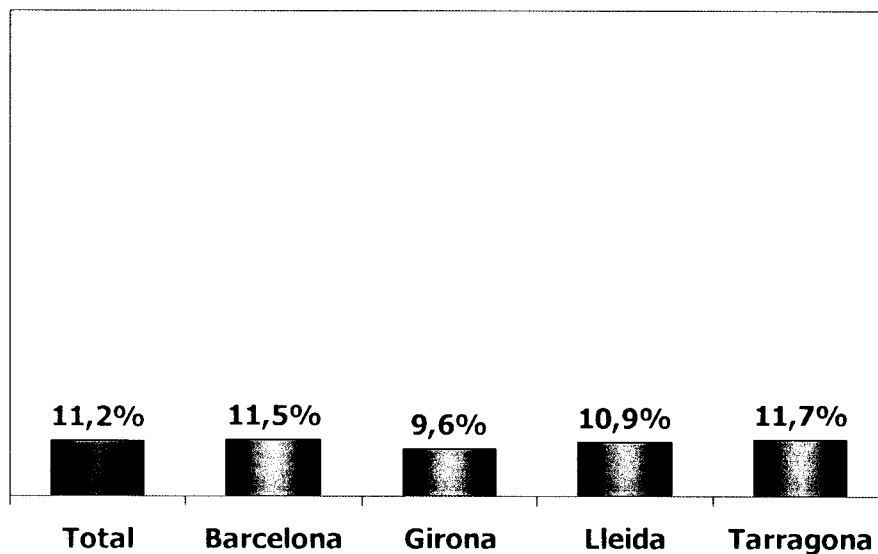


---

## RESULTATS PER PROVÍNCIES ON ESTAN UBICADES LES EMPRESES

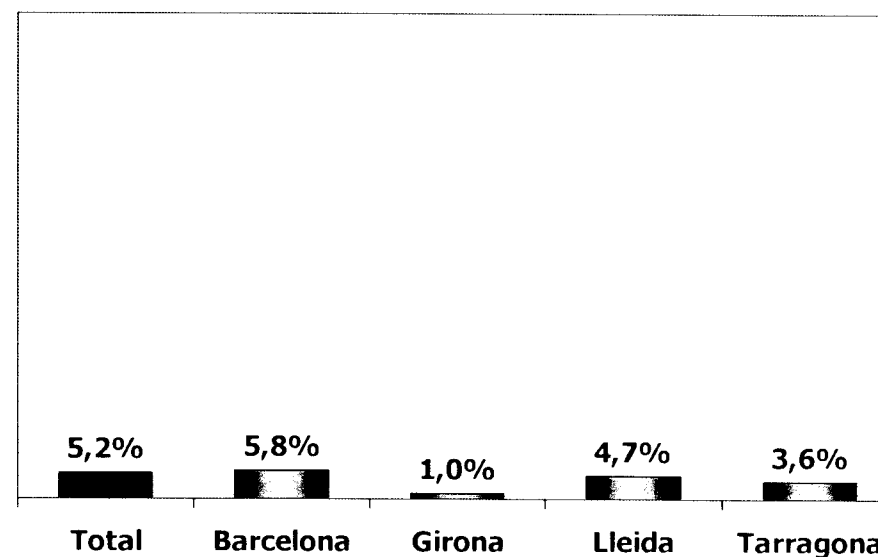
### % EMPRESES EN VAGA

Base: total empreses



### % TREBALLADORS EN VAGA

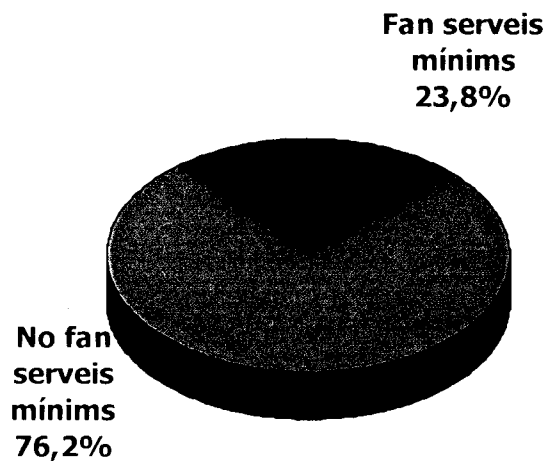
Base: total treballadors



## RESULTATS A NIVELL GLOBAL

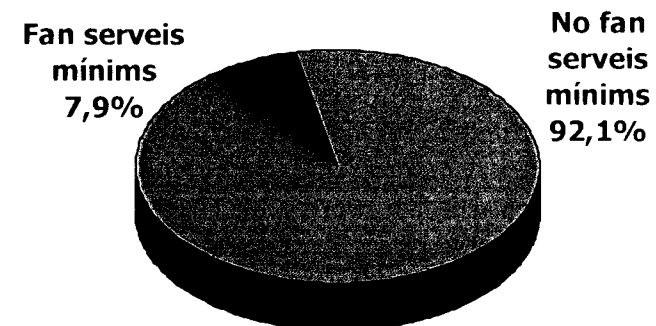
### % EMPRESSES EN VAGA QUE ESTAN FENT SERVEIS MÍNIMS I/O MANTENIMENTS

Base: empreses en vaga



### % TREBALLADORS D'EMPRESSES EN VAGA QUE ESTAN FENT SERVEIS MÍNIMS I/O MANTENIMENTS

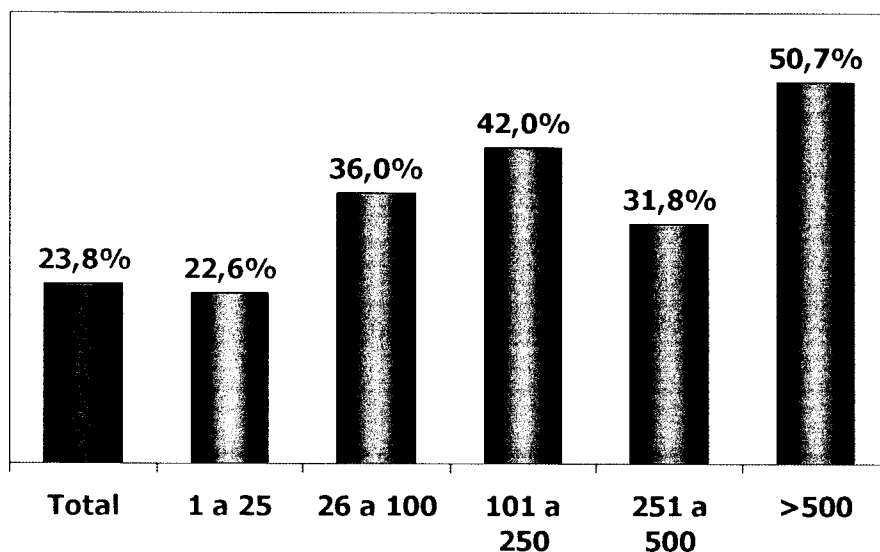
Base: treballadors d'empreses en vaga



## RESULTATS PER TRAMS DE GRANDÀRIA DE LES EMPRESES

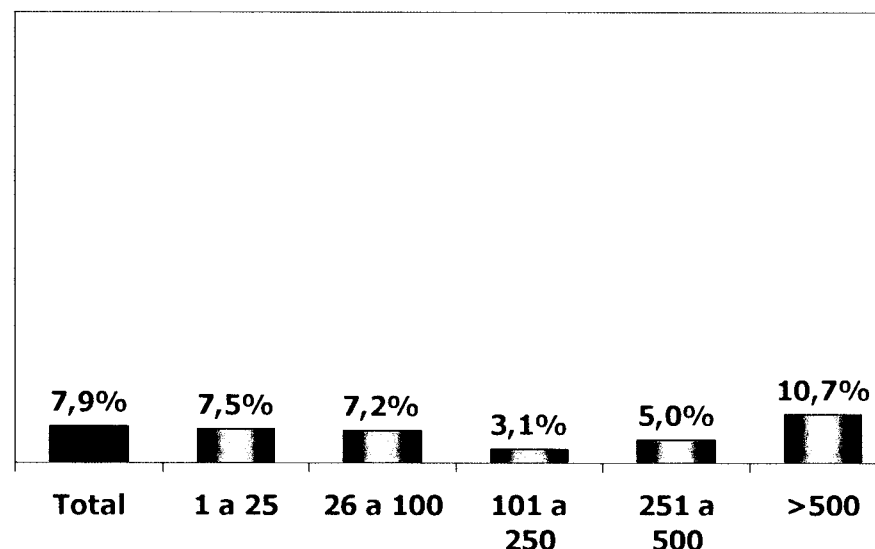
**% EMPRESES EN VAGA QUE ESTAN  
FENT SERVEIS MÍNIMS I/O  
MANTENIMENTS**

Base: empreses en vaga



**% TREBALLADORS D'EMPRESES EN VAGA  
QUE ESTAN FENT SERVEIS MÍNIMS  
I/O MANTENIMENTS**

Base: treballadors d'empreses en vaga

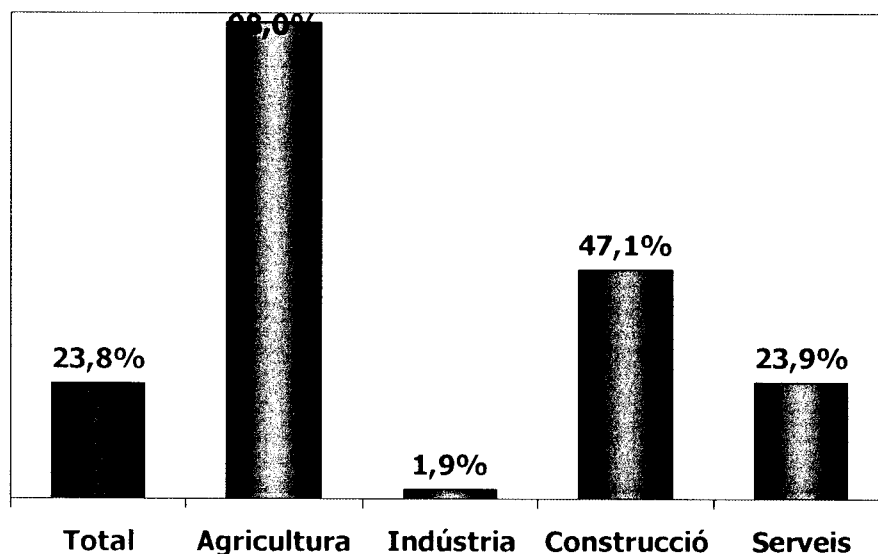




**RESULTATS PER SECTORS D'ACTIVITAT DE LES EMPRESES**

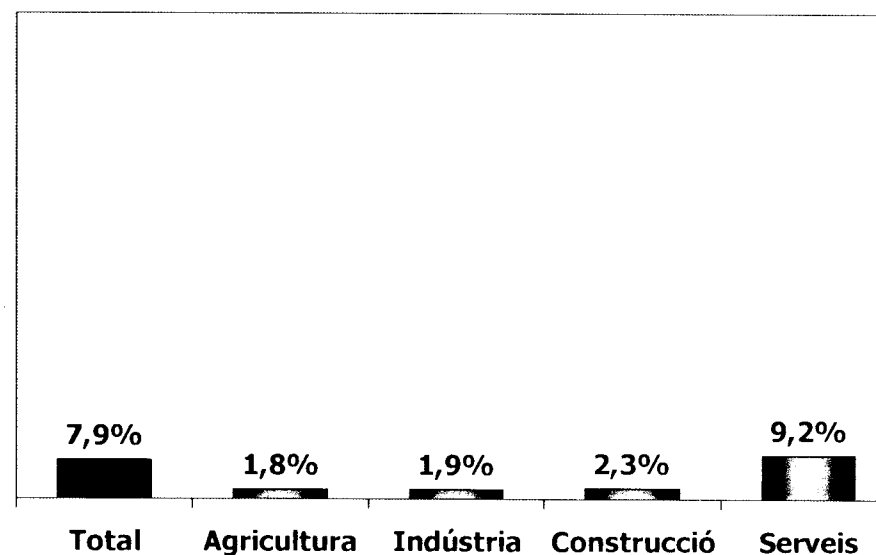
**% EMPRESES EN VAGA QUE ESTAN  
FENT SERVEIS MÍNIMS I/O  
MANTENIMENTS**

Base: empreses en vaga



**% TREBALLADORS D'EMPRESES EN VAGA  
QUE ESTAN FENT SERVEIS MÍNIMS  
I/O MANTENIMENTS**

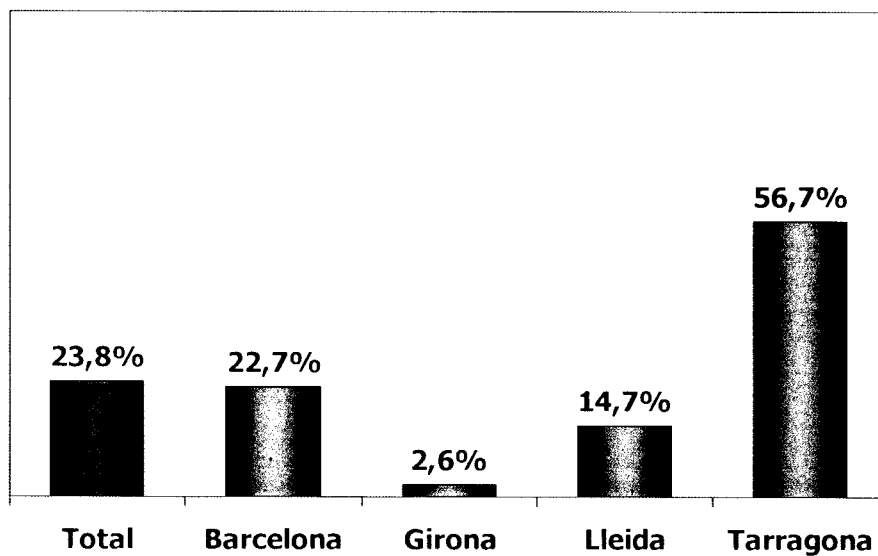
Base: treballadors d'empreses en vaga



**RESULTATS PER PROVÍNCIES ON ESTAN UBICADES LES EMPRESES**

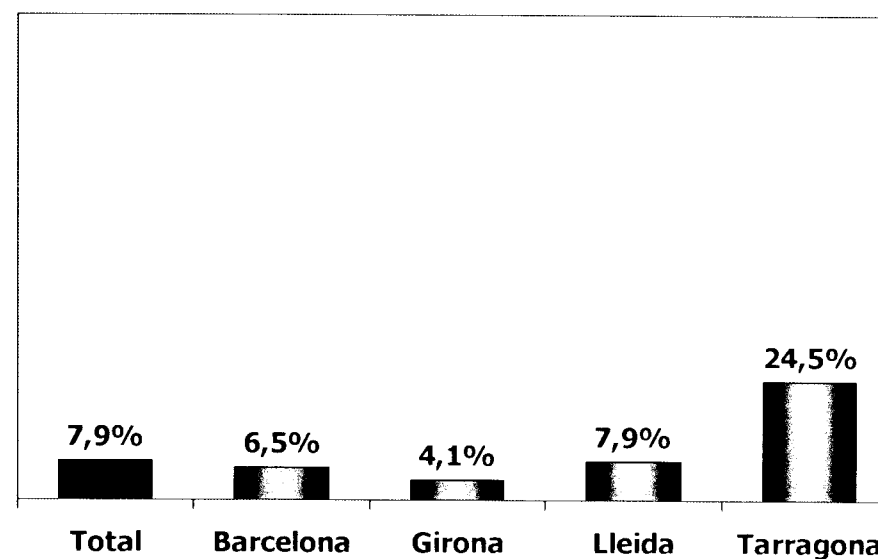
**% EMPRESES EN VAGA QUE ESTAN  
FENT SERVEIS MÍNIMS I/O  
MANTENIMENTS**

Base: empreses en vaga



**% TREBALLADORS D'EMPRESES EN VAGA  
QUE ESTAN FENT SERVEIS MÍNIMS  
I/O MANTENIMENTS**

Base: treballadors d'empreses en vaga



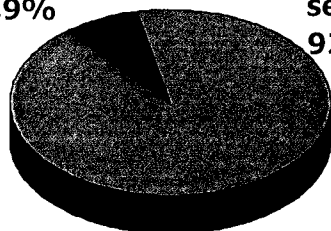
**RESULTATS A NIVELL GLOBAL**

**% TREBALLADORS  
D'EMPRESES EN VAGA QUE  
ESTAN FENT SERVEIS MÍNIMS I  
/O MANTENIMENTS**

Base: treballadors  
d'empreses en vaga

**SERVEIS REALS:**

Fan  
serv.m  
7,9%



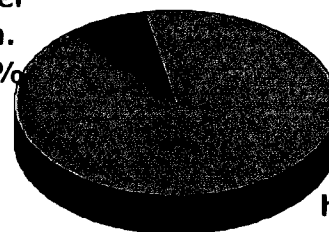
No fan  
serv.m  
92,1%

**% TREBALLADORS  
D'EMPRESES EN VAGA QUE  
HAURIEN D'ESTAR FENT  
SERVEIS MÍNIMS I/O  
MANTENIMENTS**

Base: treballadors  
d'empreses en vaga

**SERVEIS PREVISTOS:**

Haurien  
de fer  
s.m.  
8,0%

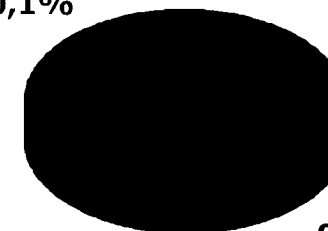


No  
haurien  
de fer  
s.m.  
92,0%

**% DE COMPLIMENT DELS  
SERVEIS MÍNIMS I/O  
MANTENIMENTS  
(treballadors reals sobre  
treballadors previstos)**

**COMPLIMENT DELS  
MINIMS:**

No  
0,1%



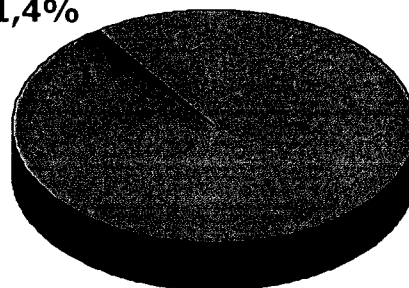
Si  
99,9%

## RESULTATS A NIVELL GLOBAL

**% EMPRESES QUE HAN VIST AFECTADA LA SEVA ACTIVITAT NORMAL PER LA VAGA (no han obert al públic o no han sortit al carrer)(\*)**

Base: total empreses

Afectades  
1,4%



No  
afectades  
98,6%

(\*) sectors del comerç,  
restauració,  
ensenyament privat,  
transport, i la resta  
d'empreses transport  
propi

## RESULTATS PER SECTORS ESPECÍFICS

