

# Fitxa tècnica del Registre públic d'enquestes i estudis d'opinió, n. 268

## Denominació<sup>2</sup> :

Els serveis d'atenció al públic: any 2001: exp. 02.CV.018.095/01

## Tema objecte d'estudi<sup>3</sup>

Avaluació dels serveis d'atenció al públic de les següents oficines de l'Administració de la Generalitat de Catalunya:

- Delegació Territorial d'Ensenyament a Barcelona (2<sup>a</sup> avaluació)
- Delegació Territorial d'Ensenyament a comarques (2<sup>a</sup> avaluació)
- Administració, Direcció i Gestió, SA (2<sup>a</sup> avaluació)
- Institut Català de l'Adopció i de l'Acolliment (2<sup>a</sup> avaluació)
- Turisme Juvenil de Catalunya, SA

## Objectius / motivacions<sup>4</sup> :

Potenciar la participació de les organitzacions d'usuaris i consumidors en l'avaluació dels serveis públics que presta l'administració de la Generalitat, com a mitjà per millorar-los i oferir uns serveis públics amb nivells de qualitat adequats a les necessitats de la societat catalana.

## Unitat promotora<sup>5</sup> :

Departament de Governació i Relacions Institucionals. Secretaria d'Administració i Funció Pública.

---

<sup>1</sup> El Decret 334/2002, de 3 de desembre, pel qual es dona una nova regulació al Registre públic d'enquestes i estudis d'opinió de la Generalitat de Catalunya, es pot consultar a: [http://www10.gencat.net/pls/sac/p92.lli\\_par?usu=DP&pas=&via=3&cap=&parc=enquestes](http://www10.gencat.net/pls/sac/p92.lli_par?usu=DP&pas=&via=3&cap=&parc=enquestes)

<sup>2</sup> Títol previsible. Els punts, parèntesis i salts tipogràfics se substitueixen per dos punts [ : ] i es fa començar la frase següent amb minúscules, llevat que sigui un nom propi. Vgr : *Evolució de X : un enfocament psicosocial : març 2004-desembre 2004* (A100).

<sup>3</sup> Temàtica de la que tracta l'estudi, a redactar entre 20 i 50 paraules. S'ha de distingir dels aspectes motivacionals, que s'indiquen en el camp *Objectius / motivacions*, i dels metodològics, que s'indiquen en el camp *Metodologia*. (A100).

<sup>4</sup> Causa o finalitat que menen a realitzar l'estudi, a redactar entre 10 i 40 paraules (A100).

<sup>5</sup> Unitat administrativa impulsora i sufragadora de l'estudi. Ordeneu les unitats de major a menor rang, separant els nivells amb punts. Vgr : DG X. SubDG X. Servei X (A100).

**Entitat / empresa executora<sup>6</sup> :**

Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC)

**Condicions de contractació<sup>7</sup> :**

Conveni de col·laboració

**Partida pressupostària :**

11.04.02.227.07/6 Estudis i treballs tècnics

**Cost<sup>8</sup> :**

2.000.000 PTA (1.680.000PTA més 320.000PTA d'IVA)

**Àmbit geogràfic<sup>9</sup> :**

El Barcelonès

**Univers<sup>10</sup> :**

L'univers és, dins l'àmbit territorial de desenvolupament de l'acció, Catalunya i les Illes Balears, tots aquells usuaris que realitzen qualsevol tipus de gestió, mitjançant visita personal, a les oficines avaluades.

**Mostra<sup>11</sup> :**

110 usuaris a cadascuna de les 5 oficines avaluades

**Error mostral<sup>12</sup> :**

---

<sup>6</sup> Empresa o entitat executora del disseny, el treball de camp, l'explotació estadística i la redacció de l'estudi. Pot ser una o múltiple. Pot ser externa o coincident amb la unitat administrativa impulsora de l'estudi.

<sup>7</sup> Són considerades vàlides les respostes següents : Concurs obert / Concurs restringit / Procediment negociat / Contracte menor / Conveni de col·laboració / Elaboració pròpia / Subvenció.

<sup>8</sup> Desglosseu el preu i l'IVA (si està exclòs d'IVA, indiqueu-ho.)

<sup>9</sup> Redacteu un text preferint els enunciats enumeratius als conceptuals. Vgr : és preferible "Noguera, Pla d'Urgell, Segrià..." que no pas "Àrea d'influència de Lleida" (A100).

<sup>10</sup> Redacteu un text preferint els enunciats conceptuals als enumeratius. Vgr : és preferible "Residents a ciutats d'entre 100.000 i 200.000" que no pas "Residents a Lleida, Tarragona..." (A100).

<sup>11</sup> Nombre absolut de la mostra. Vgr : N=4.500.

<sup>12</sup> Error causat per la variabilitat de la mostra (A50).

### **Dades de treball de camp<sup>13</sup> :**

Octubre, novembre i desembre de l'any 2001

### **Metodologia<sup>14</sup> :**

1. Definició dels objectius generals i específics de l'estudi
2. Marc institucional d'intervenció. Descripció de les àrees de l'administració pública que seran avaluades
3. Aspectes a analitzar. Descripció d'aquelles variables generals que s'han d'incloure en qualsevol servei d'atenció al públic més les específiques de cada oficina
4. Disseny i metodologia de l'estudi. Preparació dels instruments de mesura, calendari i descripció de mètodes d'investigació.
5. Aplicació de l'estudi. Es tracta pròpiament del treball de camp de l'estudi, compilar la màxima informació
6. Anàlisi de les dades, tan descriptiva com interpretativa. És la descripció exhaustiva dels resultats, un diagnòstic dels aspectes que s'han avaluat.
7. Conclusions finals. Valoració del conjunt d'informació presentada i que pot incloure propostes de millora del servei.
8. Informe final. Producte final estructurat en capítols

### **Text del qüestionari<sup>15</sup> :**

Annex

---

<sup>13</sup> Indiqueu dates previstes d'origen i final.

<sup>14</sup> Metodologia, enfocament i tècnica del conjunt de l'estudi.(A100)

<sup>15</sup> Reproducció textual del qüestionari que fa servir l'entrevistador / enquestador.