



**Fitxa tècnica  
per estudis d'opinió**

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

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya
<b>Motivacions / objectius:</b>	Avaluar el grau de satisfacció i recollir la seva opinió del servei.

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

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

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

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

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b>	Fins a 5 minuts			
A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>	> a 5000 entrevistes	n=7.148	Ponderació	Error= ± 5%
A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>	Catalunya			
A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>	Altres. Especifiqueu:	Els Departaments de la Generalitat de Catalunya.		
A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>	Altres. Especifiqueu:	Col·lectius T2 i T1, amb correu electrònic i presents al directori actiu.		

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

- Reunions de grups     Grups de discussió     Altres: \_\_\_\_\_

*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: \_\_\_\_\_

### B) Dades administratives:

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

<b>Unitat/Direcció:</b>	Direcció de Gestió de Serveis TIC
<b>Departament/Altres:</b>	Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

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

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
<b>Direcció i disseny:</b>	CTTI	CTTI
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b> <b>Telefònic:</b> <b>Internet / on-line:</b> Altres: especifiqueu <b>Reunions de grups:</b> <b>Altres metodologies</b>	Altres: especifiqueu	Altres: especifiqueu
<b>Anàlisis i informe de resultats addicional</b>	CTTI	CTTI
<b>Altres (especifiqueu):</b>	CTTI	CTTI

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

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
<b>Direcció i disseny:</b>	-, -- € (IVA no inclòs)	4.150,19 € (IVA no inclòs)
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b> <b>Telefònic:</b> <b>Internet / on-line:</b> <b>Reunions de grups:</b> <b>Altres metodologies</b>	-,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,-. € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs)	-,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) 1.778,65 € (IVA no inclòs) -,-. € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs)
<b>Anàlisis i informe de resultats addicional</b>	-,- € (IVA no inclòs)	-,- € (IVA no inclòs)
<b>Altres (especifiqueu):</b> Infraestructura	-,- € (IVA no inclòs)	2.221,86 € (IVA no inclòs)

### C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
<b>Treball de camp:</b>			01/12/2014	14/12/2014
<b>Lliurament de resultats:</b>			22/12/2014	
<b>Presentació resultats:</b>			22/12/2014	
<b>Observacions:</b>				

### D) Documentació que s'adjunta:

<b>Qüestionari:</b>	Definitiu
<b>Altres (especifiqueu):</b>	Correus de comunicació enquesta i recordatori.

<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).