



REO núm: 991
Data: 22/01/2021

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2020

Fitxa tècnica



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Direcció General d'Atenció Ciutadana

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

Provisional per a l'emissió de vistiplau

Definitiva per a la incorporació al REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2020.
Resum de l'objecte:	Realització d'una enquesta telefònica a una mostra de 605 i amb una durada màxima de 10 minuts.
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i analitzar l'evolució dels resultats en relació a consultes anteriors.

Pla anualⁱⁱ:	Sí
--------------------------------	----

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Enquestes quantitativesⁱⁱⁱ:

Personal (Lot1) Telefònica (Lot 2) Internet / en línia (Lot 3)

Altres: _____

Durada del qüestionari:	>5' a 10 minuts	
Grandària de la mostra:	N=605	Error = ± 4,10
Univers:	Usuaris d'un servei	
Mostreig:	Aleatori simple	
Quotes addicionals:	Sexe i edat	
Àmbit geogràfic:	Catalunya i resta d'Espanya	
Afixació territorial:		
Lloc de realització de l'entrevista:	<i>(Cal indicar el lloc concret: llar, carrer, etc.)</i>	
Marc mostral:	Directori telefònic	

Enquestes qualitatives^{iv}:

Reunions de grups (Lot 4) Grups de discussió

Altres: _____

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

Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

Marcs mostrals per a enquestes per internet (Lot 5)

Especifiqueu: _____

2.2 Qüestionari:

Brifing o primer esborrany

Adjunta qüestionari / guió de l'entrevista definitiu

Especifiqueu: _____

3. Altres dades de l'estudi

3.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció: Departament/Altres:	Direcció General d'Atenció Ciutadana, Departament de la Vicepresidència, Economia i Hisenda
---	---

3.2) Executor de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	Direcció General d'Atenció Ciutadana	CEO
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	INSTITUTO DYM, INVESTIGACIONES Y ASESORAMIENTO ECONÓMICO EN DISTRIBUCIÓN, MERCADOS Y VENTAS, SA	INSTITUTO DYM, INVESTIGACIONES Y ASESORAMIENTO ECONÓMICO EN DISTRIBUCIÓN, MERCADOS Y VENTAS, SA
Anàlisis i informe de resultats adicional	CEO	CEO
Altres (especifiqueu):		

3.3) Cost de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: 7.260 Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		7.260
Anàlisis i informe de resultats adicional		
Altres (especifiqueu):		

(IVA no inclòs)

4. Calendari d'execució de les prestacions

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp primera onada:	01/10/2020	31/10/2020	01/10/2020	31/10/2020
Treball de camp segona onada:	01/11/2020	30/11/2020	01/11/2020	30/11/2020
Treball de camp tercera onada:	01/12/2020	31/12/2020	01/12/2020	31/12/2020
Lliurament de resultats:	15/12/2020		15/12/2020	
Presentació resultats:	Desembre 2020		Desembre 2020	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari / Guió de l'entrevista 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 L'article 19.2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió preveu que cada departament, d'acord amb les funcions que li són pròpies, pot elaborar un pla de treball anual amb relació als estudis a què fa referència l'apartat 1, que inclogui les propostes dels organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats a què fa referència l'article 3.c. El dit pla ha de contenir la identificació dels estudis, la forma d'adjudicació i el nivell de difusió. Se n'ha de donar compte al Consell Rector

ⁱⁱⁱ 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)).

^{iv} 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).

^v Empreses homologades: El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. Aquesta homologació és vinculant per als departaments i els organismes de la Generalitat, tal com preveu l'article 19.3 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. El vigent en aquests moments correspon a l'expedient de contractació amb el núm. CAM-01/2016