

Provisional per a l'emissió de vistiplau

Definitiva per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2014
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i analitzar l'evolució dels resultats en relació a consultes anteriors.

Pla anual:	Sí
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Personal Telefònica CATI Internet / on-line

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts	
A.1.2) Grandària mostra:	De 501 a 1500 entrevistes	n=600 1era onada: 150 + 2ona onada 150 Ponderació: No Error = ± 4,00
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiquen:	Catalunya, Espanya i la resta del món.
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiquen:	Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'agost i setembre per la primera onada i octubre i novembre de 2014 per a la segona onada i han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls truqui posteriorment.
A.1.5) Tipus de mostreig	Quotes	Enquesta nominal mitjançant un mostreig aleatori simple a partir del llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència.

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
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:

Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió
Departament/Altres:	Departament de la Presidència

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:		
Telefònic:	ODEC. Centro de Cálculo y Aplicaciones Informáticas, SA	ODEC. Centro de Cálculo y Aplicaciones Informáticas, SA
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisi i informe de resultats adicional	ODEC. Centro de Cálculo y Aplicaciones Informáticas, SA	ODEC. Centro de Cálculo y Aplicaciones Informáticas, SA
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	922 € (IVA no inclòs)	-, -- € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Telefònic:	4950 € (IVA no inclòs)	3600 € (IVA no inclòs)
Internet / on-line:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Reunions de grups:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Altres metodologies	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Anàlisi i informe de resultats adicional	€ (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp 1era onada	01/04/2014	05/12/2014	20/10/2014	23/10/2014
Treball de camp 2ona onada	01/04/2014	05/12/2014	01/12/2014	04/12/2014
Lliurament de resultats:	19/12/2014		Desembre 2014	
Presentació resultats:	19/12/2014			
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).