



Fitxa tècnica per estudis d'opinió

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

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta de satisfacció de l'atenció ciutadana
Motivacions / objectius:	Valorar la satisfacció dels usuaris de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb l'atenció ciutadana

Pla anual:	No
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

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

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	A determinar	n= 292	Ponderació 0,5	Error > ±5 %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Municipi. Especifiqueu:	Oficines de l'agència de Barcelona i Tarragona		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	30.000 a Barcelona + 17.000 a Tarragona		
A.1.5) Tipus de mostreig	No n'hi ha	Autoselecció de les persones que han fet un tràmit a l'oficina		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

- Reunions de grups Grups de discussió Altres: _____

Escolliu opció:

Observacions:

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: _____

B) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció operativa de coordinació de sistemes d'informació i atenció ciutadana
Departament/Altres:	Servei d'informació, registre i atenció ciutadana // Àrea d'organització, qualitat i auditoria de processos

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		Propi amb l'assessorament del CEO
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:		
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		Personal propi
Anàlisis i informe de resultats addicional		Propi amb l'assessorament del CEO
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	-, -- € (IVA no inclòs)	0,00 € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Telefònic:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (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)	0,00 € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional	-,-- € (IVA no inclòs)	0,00 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp:	04/11/2013	31/12/2013	05/11/2013	15/11/2013
Lliurament de resultats:	3/2014		02/2014	
Presentació resultats:	3/2014		04/2014	
Observacions:	<i>Inicialment es realitzarà, a Barcelona, una prova del funcionament i la metodologia aquest any durant la primera quinzena de novembre, obtenint els resultats al desembre. L'estudi al 2014 es previst realitzar-lo un cop cada trimestre</i>			

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).