



REO núm: 953  
Data: 10/12/2019



Fitxa tècnica

## **Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 1a onada 2019**

Organisme promotor: Direcció de Gestió de Serveis TIC del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

## 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. 1a onada 2019
<b>Motivacions / objectius:</b>	Avaluar el grau de satisfacció i recollir la seva opinió del servei.

<b>Pla anual:</b>	No
-------------------	----

**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:*

<b>A.1.1) Durada del qüestionari:</b>	Fins a 5 minuts			
<b>A.1.2) Grandària mostra:</b>	> a 5000 entrevistes	T1n= 7457 T2n= 2355	Ponderació	Error= ± 5%
<b>A.1.3) Àmbit geogràfic:</b>	Catalunya			
<b>A.1.4) Univers a entrevistar:</b>	Altres. Especifiqueu:	Els Departaments de la Generalitat de Catalunya.		
<b>A.1.5) 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:*

<b>A.2.1) Núm. grups</b>		
<b>A.2.2) Àmbit geogràfic:</b>		
<b>A.2.2) 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	Altres: especifiqueu
<b>Reunions de grups:</b>		
<b>Altres metodologies</b>		
<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)	-, -- € (IVA no inclòs)
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Telefònic:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Internet / on-line:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Reunions de grups:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Altres metodologies</b>	-,-- € (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)	-,-- € (IVA no inclòs)

### C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
<b>Treball de camp:</b>			25/06/2019	15/07/2019
<b>Lliurament de resultats:</b>				
<b>Presentació resultats:</b>				
<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).