



Provisional per a l'emissió de vistiplau

x **Definitiva** per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona. Any 2013
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona en relació a diferents aspectes com l'atenció rebuda, el servei donat o les instal·lacions.

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

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Personal Telefònica CATI Internet / on-line

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	de 6 a 10 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	Fins a 500 entrevistes	315	Ponderació	
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Municipi. Especifiqueu:	Girona		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Persones usuàries de la Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona		
A.1.5) Tipus de mostreig	Nominal	Fulls a disposició de les persones usuàries sense persona enquestadora		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

Reunions de grups

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 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:		D.G.Atenció Ciutadana i Difusió i CEO
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		Altres: especifiqueu
Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		D.G.Atenció Ciutadana i Difusió i 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)	-, -- € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	-,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,-. € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs)	€ (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,-. € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional	-,- € (IVA no inclòs)	€ (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	-,- € (IVA no inclòs)	TOTAL camp+informes: 0

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp:			01/02/2013	30/06/2013
Lliurament de resultats:			10/06/2013	
Presentació resultats:			10/06/2013	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	Freqüències, base de dades, informe

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).