



REO núm: 1095
Data: 06/05/2024

Enquesta de satisfacció dels usuaris sobre les oficines d'atenció ciutadana. 2023

Fitxa tècnica



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

- Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta de satisfacció dels usuaris sobre les oficines d'atenció ciutadana. 2023
Resum de l'objecte:	Realització d'una enquesta presencial a una mostra de 400 persones per OAC (400 OAC de Girona i 400 OAC de Terres de l'Ebre) i amb una durada màxima de 10 minuts en les condicions que es determinen en aquest document i en el PCAP i PPTP de l'Acord marc.
Necessitats a satisfer:	La finalitat s'emmarca en l'avaluació de l'eficàcia dels serveis d'atenció presencial integrada que presten per les OAC integrades de la Generalitat de Catalunya (actualment l'OAC a Girona i l'OAC a Terres de l'Ebre)

Està inclòs al Pla anual:

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

Lot 1. Enquestes presencials

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	>500 a 1000	537 OAC Girona + 402 OAC Terres Ebre	939	3,20
3. Univers:	Usuaris d'un servei			
4. Mostreig:	Per quotes (no probabilístic)			
5. Nombre de quotes:	3 quotes	Oficina OAC, sexe i edat		
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Afixació territorial:	No (proporcional)			
8. Lloc de l'entrevista:	Al carrer			

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de: 17,30 €

b) Preu unitari previst pel promotor:

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

- Lot 2. Enquestes telefòniques**
- Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral**
- Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés (Access panels)**

Metodologia qualitativa:

- Reunions de grup**

Altres metodologies:

- Metodologies no incloses en els apartats anteriors
especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o quíu de les entrevistes

- Briefing o primer esborrany
- Definitiu
- Altres (*especifiqueu*):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana. Departament de Presidència

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny	
Treball de camp i informe descriptiu de resultats	<i>observacions</i>
Presencial	PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL
Telefònic	Empreses Lot 2:
Internet amb marc mostral	Empreses Lot 3:
Internet amb panel	Empreses Lot 4:
Reunions de grup	Empreses Lot 5:
Altres metodologies	Especificar:
Anàlisi i informes addicionals	Especificar:
Altres	Especificar:

3. Cost de l'estudi

Cost màxim segons

*Acord marc
€ (IVA no inclòs)*

*Cost unitat promotora
€ (IVA no inclòs)*

Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	13.840,00 €	13.840,00 €
Lot 2: Telefònic	- €	- €



Lot 3: Internet amb marc mostral	- €	- €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €
Altres	- €	- €
Total	13.840,00 €	13.840,00 €

4. Calendari d'execució del contracte

	<i>Especifiqueu les dates (dia o mes, any)</i>
Treball de camp:	Desembre-Gener 2024
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	gen-24
Presentació dels resultats per part del promotor:	gen-24

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- Qüestionari
- Guió de les reunions
- Taules estadístiques
- Informe de resultats
- Microdades de l'estudi
- Altres (*especificar*):