

AGÈNCIA TRIBUTÀRIA DE CATALUNYA - ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL CONTRIBUENT -

METODOLOGIA:

Aquest document és el resultat de l'anàlisi de les taules que es desprenen de l'enquesta realitzada a una mostra de 488 usuaris del servei de l'Agència Tributaria a la delegació de Barcelona. L'objectiu de l'estudi és doble: per una banda, recollir les diferents opinions dels entrevistats, amb la finalitat d'elaborar un document de síntesi on s'expressi el grau de satisfacció del contribuent en relació al servei ofert per l'Agència Tributaria i, per l'altra, servir de punt de partida per a la comparació amb les enquestes futures que l'Agència Tributaria pugui efectuar anualment.

La metodologia emprada per a l'obtenció de les conclusions que es desprenen s'ha articulada mitjançant un Protocol d'Entrevista, amb set preguntes objectives, centrades en la percepció de la qualitat de les prestacions del servei que ofereix l'Agència Tributaria de Catalunya, dues subjectives que cerquen la participació i opinió del ciutadà en relació als serveis que ofereix l'entitat i per últim, mitjançant les preguntes i l'observació, s'han confegit els perfils dels enquestats.

El treball de camp s'ha realitzat del 28 de juny a l'1 de juliol amb horari comprès de 9:00 a 14:00h., a través de tres persones que han enquestat aleatòriament a la mostra que, voluntàriament, acceptava respondre a les preguntes, preseleccionant estratificacions òptimes i tipològicament representatives, en base a les variables: gènere i edat.