

Fitxa tècnica del Registre públic d'enquestes i estudis d'opinió, n. 269

Denominació² :

Els serveis d'atenció al públic: any 2002: expedient 046/02

Tema objecte d'estudi³

Avaluació dels següents serveis d'atenció al públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya per comparar-los amb els resultats de l'avaluació de l'any 2000:

- Oficina Comarcal d'Osona del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca
- Oficina de preinscripció Universitària del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació a Barcelona

Objectius / motivacions⁴ :

Potenciar la participació de les organitzacions d'usuaris i consumidors en l'avaluació dels serveis públics que presta l'Administració de la Generalitat, com a mitjà per millorar-los i oferir uns serveis públics amb nivells de qualitat adequats a les necessitats de la societat catalana.

Unitat promotora⁵ :

Departament de Governació i Relacions Institucionals. Secretaria d'Administració i Funció Pública.

¹ El Decret 334/2002, de 3 de desembre, pel qual es dona una nova regulació al Registre públic d'enquestes i estudis d'opinió de la Generalitat de Catalunya, es pot consultar a: http://www10.gencat.net/pls/sac/p92.lli_par?usu=DP&pas=&via=3&cap=&parc=enquestes

² Títol previsible. Els punts, parèntesis i salts tipogràfics se substitueixen per dos punts [:] i es fa començar la frase següent amb minúscules, llevat que sigui un nom propi. Vgr : *Evolució de X : un enfocament psicosocial : març 2004-desembre 2004* (A100).

³ Temàtica de la que tracta l'estudi, a redactar entre 20 i 50 paraules. S'ha de distingir dels aspectes motivacionals, que s'indiquen en el camp *Objectius / motivacions*, i dels metodològics, que s'indiquen en el camp *Metodologia*. (A100).

⁴ Causa o finalitat que menen a realitzar l'estudi, a redactar entre 10 i 40 paraules (A100).

⁵ Unitat administrativa impulsora i sufragadora de l'estudi. Ordeneu les unitats de major a menor rang, separant els nivells amb punts. Vgr : DG X. SubDG X. Servei X (A100).

Entitat / empresa executora⁶ :

Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC)

Condicions de contractació⁷ :

Conveni de col·laboració

Partida pressupostària :

11.02.227.0007 Estudis i treballs tècnics

Cost⁸ :

12.020€ (11.298,80€ més 721,20€ d'IVA)

Àmbit geogràfic⁹ :

El Barcelonès i Osona

Univers¹⁰ :

L'univers és, dins l'àmbit territorial de desenvolupament de l'acció, Catalunya i les Illes Balears, tots aquells usuaris que realitzen qualsevol tipus de gestió, mitjançant visita personal, a les oficines avaluades.

Mostra¹¹ :

100 usuaris a l'Oficina Comarcal d'Osona i 120 usuaris a l'Oficina de Preinscripció Universitària.

Error mostral¹² :

⁶ Empresa o entitat executora del disseny, el treball de camp, l'explotació estadística i la redacció de l'estudi. Pot ser una o múltiple. Pot ser externa o coincident amb la unitat administrativa impulsora de l'estudi.

⁷ Són considerades vàlides les respostes següents : Concurs obert / Concurs restringit / Procediment negociat / Contracte menor / Conveni de col·laboració / Elaboració pròpia / Subvenció.

⁸ Desglosseu el preu i l'IVA (si està exclòs d'IVA, indiqueu-ho.)

⁹ Redacteu un text preferint els enunciats enumeratius als conceptuals. Vgr : és preferible "Noguera, Pla d'Urgell, Segrià..." que no pas "Àrea d'influència de Lleida" (A100).

¹⁰ Redacteu un text preferint els enunciats conceptuals als enumeratius. Vgr : és preferible "Residents a ciutats d'entre 100.000 i 200.000" que no pas "Residents a Lleida, Tarragona..." (A100).

¹¹ Nombre absolut de la mostra. Vgr : N=4.500.

Dades de treball de camp¹³ :

Setembre i octubre de 2002

Metodologia¹⁴ :

1. Definició dels objectius generals i específics de l'estudi
2. Marc institucional d'intervenció. Descripció de les àrees de l'administració pública que seran avaluades.
3. Aspectes a analitzar. Descripció d'aquelles variables generals que s'han d'incloure en qualsevol servei d'atenció al públic més les específiques de cada oficina.
4. Disseny i metodologia de l'estudi. Preparació dels instruments de mesura, calendari i descripció de mètodes d'investigació.
5. Aplicació de l'estudi. Es tracta pròpiament del treball de camp de l'estudi, compilar la màxima informació
6. Anàlisi de les dades, tan descriptiva com interpretativa. És la descripció exhaustiva dels resultats, un diagnòstic dels aspectes que s'han avaluat.
7. Conclusions finals. Valoració del conjunt d'informació presentada i que pot incloure propostes de millora del servei.
8. Informe final. Producte final estructurat en capítols.

Text del qüestionari¹⁵ :

Annex

¹² Error causat per la variabilitat de la mostra (A50).

¹³ Indiqueu dates previstes d'origen i final.

¹⁴ Metodologia, enfocament i tècnica del conjunt de l'estudi.(A100)

¹⁵ Reproducció textual del qüestionari que fa servir l'entrevistador / enquestador.