



## 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<sup>i</sup>:</b>	Estudi d'avaluació del grau de satisfacció dels usuaris del telèfon 012 amb el servei rebut per a l'any 2010
<b>Motivacions / objectius:</b>	Obtenir els indicadors qualitius referents al grau de satisfacció de la ciutadania que truca al telèfon 012 i analitzar l'evolució dels resultats, en relació a consultes anteriors, per tal de controlar la prestació del servei i identificar possibles accions de millora. A la vegada s'investiga el nivell d'utilització d'Internet i coneixement del portal gencat entre aquests usuaris.

<b>Pla anual:</b>	Sí
-------------------	----

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

**A.1) Enquestes quantitatives<sup>ii</sup>:**

Personal     Telefònica CATI     Internet / on-line

	Escolliu opció:	Observacions:
A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b>	de 11 a 15 minuts	
A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>	De 501 a 1500 entrevistes	n=1200    Ponderació    Error = $\pm 2,9\%$
A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>	Catalunya	
A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>	Altres. Especifiqueu:	Persones que han trucat al 012 i han acceptat per l'enquesta
A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>	Nominal	

**A.2) Enquestes qualitatives<sup>iii</sup>:**

Reunions de grups

	Escolliu opció:	Observacions:
A.2.1) <b>Núm. grups</b>		
A.2.2) <b>Àmbit geogràfic:</b>		
A.2.2) <b>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 General d'Atenció Ciutadana i Difusió
<b>Departament/Altres:</b>	Departament de la Presidència

**B.2) Executor de l'estudi:**

	<b>B.2.1) Dades provisionals</b>	<b>B.2.2) Dades definitives</b>
<b>Direcció i disseny:</b>		GESOP. Gabinet d'Estudis socials i Opinió Pública, SL
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b> Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		GESOP. Gabinet d'Estudis socials i Opinió Pública, SL
<b>Anàlisis i informe de resultats addicional</b>		GESOP. Gabinet d'Estudis socials i Opinió Pública, SL <input type="checkbox"/>
<b>Altres (especifiqueu):</b>		

**B.3) Cost de l'estudi:**

	<b>B.3.1) Dades provisionals</b>	<b>B.3.2) Dades definitives</b>
<b>Direcció i disseny:</b>		
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b> Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		14.090,00 € (IVA no inclòs)
<b>Anàlisis i informe de resultats addicional</b>		5.400,00 € (IVA no inclòs)
<b>Altres (especifiqueu):</b>		

### C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>	<i>calendari final d'execució:</i>
<b>Treball de camp:</b>		01/02/2010      15/12/2010
<b>Lliurament de resultats:</b>		12/2010
<b>Presentació resultats:</b>		02/2011
<b>Observacions:</b>		

### D) Documentació que s'adjunta:

<b>Qüestionari:</b>	Definitiu
<b>Altres (especifiqueu):</b>	Taules estadístiques i informe de resultats

<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).