



REO núm: 989
Data: 11/01/2021

Enquesta de satisfacció de l'usuari del Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute. 2020

Fitxa tècnica

Realitzat mitjançant un conveni de col·laboració entre:



**Agència de l'Habitatge
de Catalunya**



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

Provisional per a l'emissió de vistiplau

Definitiva per a la incorporació al REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta de satisfacció de l'usuari del Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute
Resum de l'objecte:	Realització d'una enquesta en línia amb una durada màxima de 10 minuts als usuaris del servei Ofideute en les condicions que es determinen en el conveni CC-17-2019.
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones ateses pel Servei, així com possibles elements de millora considera fonamental la realització d'una enquesta que ha de permetre millorar l'eficiència del Servei i contribuir a millorar la capacitat del programa per reduir les famílies que perden la tinença del seu habitatge principal i són en risc d'exclusió residencial

Pla anualⁱⁱ:	No
--------------------------------	----

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Enquestes quantitativesⁱⁱⁱ:

Personal (Lot1) Telefònica (Lot 2) Internet / en línia (Lot 3)

Altres: _____

Durada del qüestionari:	>5' a 10' minuts	
Grandària de la mostra:	n=237	Error =5,84±
Univers:	Usuaris de servei Ofideute que han tancat el seu expedient entre el mes d'octubre del 2019 i el mes d'octubre del 2020	
Mostreig:	Enviament a tot l'univers sense cap tipus de mostreig (mostreig circumstancial de voluntaris)	
Quotes addicionals:	No procedeix	
Àmbit geogràfic:	Catalunya	
Afixació territorial:	No	

Lloc de realització de l'entrevista:	En línia a través de mòbil
Marc mostral:	L'Agència mitjançant el Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari, Ofideute, facilita al Ceo el llistat d'usuaris de servei Ofideute que han tancat el seu expedient entre el mes d'octubre del 2019 i el mes d'octubre del 2020 i es compromet a que hauran de complir el que preveu la normativa sobre protecció de dades quant al tractament que comporta la realització de l'enquesta.

Enquestes qualitatives^{iv}:

Reunions de grups (Lot 4) Grups de discussió

Altres: _____

A.2.1) Núm. grups	
A.2.2) Àmbit geogràfic:	
A.2.2) Univers a entrevistar:	

Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

Marcs mostrals per a enquestes per internet (Lot 5)

Especifiqueu: _____

2.2 Qüestionari:

Brifing o primer esborrany

Adjunta qüestionari / guió de l'entrevista definitiu

Especifiqueu: _____

3. Altres dades de l'estudi

3.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	L'Agència de l'Habitatge de Catalunya en col·laboració amb el Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)
Departament/Altres:	

3.2) Executor de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	L'Agència de l'Habitatge de Catalunya en col·laboració amb el Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)	L'Agència de l'Habitatge de Catalunya en col·laboració amb el Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:		
Internet / on-line:	Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)	Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional	Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)	Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)
Altres (especifiqueu):		

3.3) Cost de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	0€	0€
Anàlisis i informe de resultats adicional		
Altres (especifiqueu):		

(IVA no inclòs)

4. Calendari d'execució de les prestacions

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp:	08/11/2019	30/11/2020	08/11/2019	30/11/2020
Lliurament de resultats:	Desembre 2020		Desembre 2020	
Presentació resultats:				
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

- Qüestionari / Guió de l'entrevista definitiu
- Altres (especifiqueu) Taules estadístiques i informe de resultats

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 L'article 19.2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió preveu que cada departament, d'acord amb les funcions que li són pròpies, pot elaborar un pla de treball anual amb relació als estudis a què fa referència l'apartat 1, que inclogui les propostes dels organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats a què fa referència l'article 3.c. El dit pla ha de contenir la identificació dels estudis, la forma d'adjudicació i el nivell de difusió. Se n'ha de donar compte al Consell Rector

ⁱⁱⁱ **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)).

^{iv} **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).

^v **Empreses homologades:** El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. Aquesta homologació és vinculant per als departaments i els organismes de la Generalitat, tal com preveu l'article 19.3 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. El vigent en aquests moments correspon a l'expedient de contractació amb el núm. CAM-01/2016