

## 2. METODOLOGIA

---

### 2.1. Univers

L'univers objecte d'anàlisi està constituït per totes les persones que s'han apropiat, per algun motiu, a les oficines dels CAC entre els dies 28, 29, 30 de novembre, i 1, 4, i 5 de desembre de 2000.

### 2.2. Tècnica

Enquesta, mitjançant entrevista personal amb qüestionari estructurat.

### 2.3. Mostra

Definició qualitativa:

La mostra està constituïda, per usuaris d'entre 17 i 70 anys, d'ambdós sexes, de parla catalana i/o castellana i que han fet ús dels CAC entre els dies 28, 29, 30 de novembre, i 1, 4 i 5 de desembre de 2000, en els horaris en que s'han pres les mostres.

Definició quantitativa:

	Mostra	Error Mostral *
<b>Plça. Catalunya</b>	114	9,37
<b>Provença</b>	192	7,22
<b>Plça. Espanya</b>	61	12,80
<b>TOTAL</b>	<b>367</b>	

\* De forma provisional l'error mostral ha estat calculat en base a un univers infinit, ja que, malgrat l'univers és finit, no es disposa de les dades definitives.

(Essent  $p$  i  $q = 50\%$ , i amb un nivell de confiança del 95,5%).

La mostra obtinguda no ha assolit el nivell previst, degut a la baixa aflluència d'usuaris en els dies determinats per a la recollida d'informació.

Els resultats dels Centres d'Atenció als Clients, s'han ajustat, en el procés de tabulació, mitjançant equilibratge d'edat en base a la distribució de freqüències resultant dels estudis realitzats a través de l'OPINIÒMETRE.

Edat	%
17 - 20 anys	20,8
21 - 30 anys	38,5
21 - 45 anys	21,3
46 - 64 anys	16,1
+ de 65 anys	3,3

#### **2.4. Criteris de selecció de la mostra**

Les entrevistes han estat realitzades en el *hall* de l'estació de Plaça Catalunya, de Plaça Espanya i Provença de FGC, davant del CAC, per tal de poder identificar les persones que havien utilitzat aquest servei.

El mètode de mostreig utilitzat per a la selecció dels visitants ha estat aleatori i sistemàtic.

#### **2.5. Suports de recollida d'informació**

S'han utilitzat els suports de recollida d'informació següents:

- Opiniòmetre.
- Qüestionari.
- Full de contactes.

#### **2.6. Treball de camp i supervisió**

El treball de camp del present estudi s'ha dut a terme mitjançant hostesses-enquestadores.

La supervisió ha anat a càrrec del cap del treball de camp, de forma directa, en el lloc mateix de realització de les entrevistes.

El control s'ha efectuat de diverses maneres:

- Telefònicament, sobre un 15 % de les enquestes realitzades.
- Anàlisi informàtica del treball de cada hostessa-enquestadora.
- Depuració i anàlisi de coherència dels qüestionaris.

## **2.7. Presentació de resultats**

La **informació general** es presenta amb tres tipus de dades:

- absoluts
- percentatges verticals
- percentatges horitzontals

De manera complementària es presenta una taula que conté un tractament específic de la informació, amb encreuaments que són d'interès analític.

## **2.8. Termini de realització**

El treball de camp s'ha dut a terme entre els dies 28, 29, 30 de novembre, i 1, 4, i 5 de desembre de 2000.

## **2.9 Incidències**

No hi ha hagut cap incidència remarcable durant els dies en que es va fer el treball de camp.