

Proposta de títol de l'estudi:

Els usuaris del 012: satisfacció amb el servei. Onada 2009

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

Avaluar el grau de satisfacció de la ciutadania que ha trucat al telèfon 012, sobre el servei que han rebut.

Motivacions / Objectius:*(Descripció dels objectius principals de l'estudi)*

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 *genca*t entre aquests usuaris.

Unitat promotora:

Departament de la Presidència. Direcció General d'Atenció Ciutadana

Entitat/empresa executora:

Enquesta i informe :

Condicions de contractació:*(Marcar amb una creu la casella corresponent)**(pel treball de camp)*

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

Procediment negociat

Contracte menor

Elaboració pròpia

Partida pressupostària: 227000500/1210**Cost:**

Treball de camp	Preu: 13.680 euros
	IVA: 2.188,80 euros
Informe	Preu: 5.250 euros
	IVA: 840 euros

Dades tècniques

(a omplir preferentment pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

Àmbit geogràfic:

Catalunya

Univers:

Usuaris del 012 que han trucat al 012 al llarg dels mesos de gener a desembre de 2009 i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar, posteriorment, per fer una enquesta sobre el servei,

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 1.200 entrevistes

Error mostral: $\pm 2,9\%$ per a un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$.

Quotes

Gènere

Edat

Grandària d'hàbitat

Província

Altres (especificar)
Dia de la setmana i franja horària de la trucada

Pendent de decidir

Afixació

Proporcional

A proporcional

Pendent de decidir

Procediment de mostreig

Aleatori simple

Polietàpic estratificat

Altres (especificar)

Pendent de decidir

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

Quantitativa

Telefònic paper

Telefònic CATI (ordinador)

Internet

Presencial al carrer

Presencial domiciliària

Postal

Altres (especificar):

Pendent de decidir

Qualitativa

Entrevista en profunditat

Reunions de grup

Altres (especificar)

Pendent de decidir

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: febrer 2009

Treball de camp: febrer 2009-gener 2010 (el camp de les captures de cada mes, es fa durant els primer 15 dies del mes següent)

Lliurament de resultats: Informe de resultats : febrer 2010

Text del qüestionari

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Brífing (descripció d'objectius) |
| <input type="checkbox"/> | Esborrany |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Definitiu |