

I.2. Metodologia

- Per tal de conèixer el grau de satisfacció de l'usuari del telèfon d'atenció ciutadana 012, s'ha realitzat una **enquesta telefònica a 600 usuaris del Servei**.
- Per a disposar del consentiment de la persona per a ser entrevistada, durant el període del 16 al 30 de setembre de 2002 s'ha realitzat una captació d'usuaris del Servei 012¹. En aquesta captació, s'ha anotat també el gènere i l'edat del ciutadà, juntament amb el territori des d'on s'ha realitzat la trucada.

La finalitat d'això és poder dissenyar les quotes del mostreig per a que aquest sigui representatiu de l'univers d'usuaris². En total, 7.947 usuaris i usuàries han accedit a ser entrevistats.

- Les característiques tècniques de l'enquesta han estat les següents:
 - ✓ **Univers³**: Usuaris i usuàries del Servei 012, de 16 anys o més.
 - ✓ **Mètode**: Enquesta telefònica mitjançant un qüestionari semi-estructurat.
 - ✓ **Mostra**: 600 entrevistes vàlides. Aquesta grandària de mostra suposa acceptar un marge d'error del $\pm 4,0\%$ per a les dades globals en el cas de màxima indeterminació ($p=q=50$) i per a un nivell de confiança del 95,5%. Per tal de reflectir el millor possible l'estructura dels usuaris del Servei, s'ha dut a terme un mostreig estratificat establint quotes per gènere, edat i territori des del que es truca.
 - ✓ **Treball de camp**: Entre el 9 i el 14 d'octubre de 2002.

¹ L'argumentari utilitzat per a la captació pot consultar-se a l'annex.

² La descripció de l'univers d'usuaris del Servei 012 es detalla en el capítol II.

³ Nota metodològica: L'univers dels usuaris del 012 es descriu tenint en compte els ciutadans que han volgut donar les seves dades i per tant, s'assumeix l'existència d'un possible biaix. Tot i això, la metodologia aplicada és la més adient per aquest tipus d'avaluacions.