

Fitxa tècnica per estudis d'opinió

- Provisional per a l'emissió de vistiplau
 Definitiva per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta de satisfacció sobre el servei de suport als usuaris
Motivacions / objectius:	Conèixer la satisfacció i l'opinió dels usuaris del servei

Pla anual:	Sí
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

- Personal Telefònica CATI Internet / on-line

	Escolliu opció:	Observacions:
A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts	
A.1.2) Grandària mostra:	De 501 a 1500 entrevistes	n= 639 Ponderació Error = ± %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Dependrà de la nacionalitat de cada usuari però, principalment, és Catalunya.
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Usuaris únics que hagin contactat amb el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) de CATCert durant 2011
A.1.5) Tipus de mostreig	Nominal	

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

- Reunions de grups

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

A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

- Especifiqueu: L'enquesta és qualitativa.

B) Dades administratives:
B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Àrea de Certificació i Qualitat
Departament/Altres:	Qualitat

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	CATCert	CATCert
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		Altres: especifiqueu Programa LimeSurvey
Telefònic:		
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisi i informe de resultats addicional		CATCert
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	0 € (IVA no inclòs)	0 € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Telefònic:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Internet / on-line:	0 € (IVA no inclòs)	0 € (IVA no inclòs)
Reunions de grups:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Altres metodologies	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Anàlisi i informe de resultats addicional	0 € (IVA no inclòs)	0 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp:	14/11/2011	14/12/2011	14/11/2011	14/12/2011
Lliurament de resultats:	22/12/2011		22/12/2011	
Presentació resultats:	22/12/2011		22/12/2011	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	Excel de resultats per pregunta.

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 **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)).

ⁱⁱⁱ **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).