



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:	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2013
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i analitzar l'evolució dels resultats en relació a consultes anteriors.

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:	de 6 a 10 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	Fins a 500 entrevistes	n=450	Ponderació	Error = ±
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Catalunya, Espanya i la resta del món.		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Persones que han trucat al telèfon 012 i han acceptat que se les truqui posteriorment per respondre l'enquesta		
A.1.5) Tipus de mostreig	Quotes			

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:

) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió
Departament/Altres:	Departament de la Presidència

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	Blok de ideas, S.L	Block de ideas, S.L
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:	BLOK DE IDEAS, SL	BLOK DE IDEAS, SL
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisi i informe de resultats addicional	Block de ideas, S.L	Blok de ideas, S.L
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	922 € (IVA no inclòs)	992 € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		,-,-
Telefònic:	5800 € (IVA no inclòs)	5800 € (IVA no inclòs)
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisi i informe de resultats addicional	1578 € (IVA no inclòs)	1578 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp:	21/05/2013	31/10/2013	21/05/2013	31/10/2013
Lliurament de resultats:	22/11/2013		18/12/2013	
Presentació resultats:	22/11/2013		18/12/2013	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

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).