



## Fitxa tècnica per estudis d'opinió

**Provisional** per a l'emissió de vistiplau

**Definitiva** per a la incorporació al REO

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Títol de l'estudi d'opinió:</b> | Enquesta de satisfacció de l'atenció ciutadana 2014   |
| <b>Motivacions / objectius:</b>    | Valorar la satisfacció dels usuaris de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb l'atenció ciutadana a les seves seus |

|                   |    |
|-------------------|----|
| <b>Pla anual:</b> | No |
|-------------------|----|

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

**A.1) Enquestes quantitatives<sup>ii</sup>:**

|                                   |  |   |   |
|-----------------------------------|--|---|---|
| <b>Amb enquestador:</b>           |  | <b>Auto administrada:</b>                   |   |
| <input type="checkbox"/> Personal | <input type="checkbox"/> Telefònica CATI | <input type="checkbox"/> Internet / on-line | <input checked="" type="checkbox"/> <b>en paper</b> |

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

|                                       |                            |   |                |                   |
|---------------------------------------|----------------------------|---|----------------|-------------------|
| <b>A.1.1) Durada del qüestionari:</b> | Fins a 5 minuts            |   |                |                   |
| <b>A.1.2) Grandària mostra:</b>       | Fins a 500 entrevistes     | n= 282  | Ponderació 0,5 | Error = $\pm 5$ % |
| <b>A.1.3) Àmbit geogràfic:</b>        | Municipi.<br>Especifiquen: | Seus de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a Barcelona, Tarragona i Terres de l'Ebre                       |                |                   |
| <b>A.1.4) Univers a entrevistar:</b>  | Altres.<br>Especifiquen:   | Visites en el període de recollida de la mostra: 1.881 a Barcelona, 1.109 a Tarragona i 97 a Terres de l'Ebre |                |                   |
| <b>A.1.5) Tipus de mostreig</b>       | No n'hi ha                 | Autoselecció de les persones que han fet un tràmit a l'oficina  |                |                   |

**A.2) Enquestes qualitatives<sup>iii</sup>:**

Reunions de grups     Grups de discussió     Altres: \_\_\_\_\_

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

|                                      |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| <b>A.2.1) Núm. grups</b>             |  |  |
| <b>A.2.2) Àmbit geogràfic:</b>       |  |  |
| <b>A.2.2) Univers a entrevistar:</b> |  |  |

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

Especifiquen: \_\_\_\_\_

## B) Dades administratives:

### B.1) Promotor de l'estudi:

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Unitat/Direcció:</b>    | Àrea d'organització, qualitat i auditoria de processos   |
| <b>Departament/Altres:</b> | Servei d'informació, registre i atenció ciutadana // Servei d'Estudis i Documentació d'Habitatge Secretaria d'Habitatge i Millora Urbana |

### B.2) Executor de l'estudi:

|  | <b>B.2.1) Dades provisionals</b> | <b>B.2.2) Dades definitives</b>   |
|--|----------------------------------|---|
| <b>Direcció i disseny:</b>   |                                  | Propi amb l'assessorament del CEO   |
| <b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b><br>Personal:<br>Telefònic:<br>Internet / on-line:<br>Reunions de grups:<br>Altres metodologies |                                  | Personal propi lliura el formulari. Una vegada finalitzada l'atenció l'enquestat l'emplena i el diposita en una urna. |
| <b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>   |                                  | Propi   |
| <b>Altres (especifiqueu):</b>  |                                  |   |

### B.3) Cost de l'estudi:

|  | <b>B.3.1) Dades provisionals</b>   | <b>B.3.2) Dades definitives</b>  |
|--|--|--|
| <b>Direcció i disseny:</b>   | -, -- € (IVA no inclòs)  | 0,00 € (IVA no inclòs)   |
| <b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b><br>Personal:<br>Telefònic:<br>Internet / on-line:<br>Reunions de grups:<br>Altres metodologies | -,-- € (IVA no inclòs)<br>-,-- € (IVA no inclòs)<br>-,-- € (IVA no inclòs)<br>-,-- € (IVA no inclòs)<br>-,-- € (IVA no inclòs) | -,-- € (IVA no inclòs)<br>-,-- € (IVA no inclòs)<br>-,-- € (IVA no inclòs)<br>-,-- € (IVA no inclòs)<br>0,00 € (IVA no inclòs) |
| <b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>   | -,-- € (IVA no inclòs)   | 0,00 € (IVA no inclòs)   |
| <b>Altres (especifiqueu):</b>  | -,-- € (IVA no inclòs)   | -,-- € (IVA no inclòs)   |

### C) Calendari:

|                                 | <i>previsió d'execució dels treballs:</i>   |            | <i>calendari final d'execució:</i> |            |
|---------------------------------|---|------------|------------------------------------|------------|
| <b>Treball de camp:</b>         | 01/06/2014  | 30/11/2014 | 01/06/2014                         | 30/11/2014 |
| <b>Lliurament de resultats:</b> | 2/2015  |            | 02/2015                            |            |
| <b>Presentació resultats:</b>   | 2/2015  |            | 04/2015                            |            |
| <b>Observacions:</b>            | <p><i>L'estudi es programa per realitzar-lo durant una setmana de cada trimestre</i></p> <p><i>A Barcelona s'ha realitzat del 2 a 6 de juny, 17 a 23 de setembre i del 24 a 28 de novembre</i></p> <p><i>A Tarragona s'ha realitzat del 16 a 30 de juny i del 24 a 28 de novembre</i></p> <p><i>A Terres de l'Ebre s'ha realitzat del 18 a 24 de setembre i del 24 a 28 de novembre</i></p> |            |                                    |            |

### D) Documentació que s'adjunta:

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| <b>Qüestionari:</b>           | Definitiu |
| <b>Altres (especifiqueu):</b> |           |

<sup>i</sup> 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.*

<sup>ii</sup> **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)).

<sup>iii</sup> **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).