



## 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>	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries de les oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) del Departament de la Presidència (excepte OAC Girona) 2016
<b>Motivacions / objectius:</b>	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries que consulten a les OAC a través de la tramesa d'un formulari via correu electrònic

<b>Pla anual:</b>	Sí
-------------------	----

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

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

Personal     Telefònica CATI     Internet / on-line

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>		
A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b>	Fins a 5 minuts			
A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>	Fins a 500 entrevistes	118	Ponderació	Error = ±
A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>	Catalunya	Catalunya		
A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>	Altres. Especifiqueu:	Persones que han fet una consulta a una OAC		
A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>	Altres. Especifiqueu:	Persones que han acceptat proporcionar el seu correu electrònic		

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

Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
A.2.1) <b>Núm. grups</b>		
A.2.2) <b>Àmbit geogràfic:</b>		
A.2.2) <b>Univers a entrevistar:</b>		

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

Especifiqueu:

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

<b>Unitat/Direcció:</b>	Direcció General d'Atenció Ciutadana
<b>Departament/Altres:</b>	Departament de la Presidència

**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>	Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant formulari de Google	Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant formulari de Google
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b> <b>Telefònic:</b> <b>Internet / on-line:</b> Altres: especifiqueu      DGAC <b>Reunions de grups:</b> <b>Altres metodologies</b>		Altres: especifiqueu      DGAC
<b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>	Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant formulari de Google	Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant formulari de Google
<b>Altres (especifiqueu):</b>	Àrea d'Atenció Presencial i Qualitat	Àrea d'Atenció Presencial i Qualitat

**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)
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b> -,-- € (IVA no inclòs) <b>Telefònic:</b> -,-- <b>Internet / on-line:</b> -,-- € (IVA no inclòs) <b>Reunions de grups:</b> -,-- € (IVA no inclòs) <b>Altres metodologies</b> -,-- € (IVA no inclòs)		-,-- € (IVA no inclòs) -,-- € (IVA no inclòs) -,-- € (IVA no inclòs) -,-- € (IVA no inclòs) -,-- € (IVA no inclòs)
<b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>		-,-- € (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>	01/01/2016	31/12/2016	01/05/2016	31/12/2016
<b>Lliurament de resultats:</b>	31/12/2016		6/2/2017	
<b>Observacions:</b>				

### D) Documentació que s'adjunta:

<b>Qüestionari:</b>	Definitiu
<b>Altres (especifiqueu):</b>	<a href="http://goo.gl/forms/FShcPZKu0n">http://goo.gl/forms/FShcPZKu0n</a>

<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).