

Provisional per a l'emissió de vistiplau

Definitiva per a la incorporació al REO

## 1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2018.
<b>Resum de l'objecte:</b>	Realització d'una enquesta telefònica a una mostra de 600 i amb una durada màxima de 10 minuts en les condicions que es determinen en aquest document i en el PCAP i PPT de l'Acord marc.
<b>Motivacions / objectius:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Donar compliment a un encàrrec del Departament de la Presidència al Centre d'Estudis d'Opinió (CEO), formalitzat el dia 9 de març de 2018.</li><li>2. Avaluació del 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.</li></ol>

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

## 2. Altres paràmetres tècnics

### 2.1 Fitxa tècnica

#### Enquestes quantitatives<sup>iii</sup>:

Personal (Lot1 )     Telefònica (Lot 2)     Internet / en línia (Lot 3)

Altres: \_\_\_\_\_

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

<b>Durada del</b>	>5' a 10 minuts	
-------------------	-----------------	--

<b>qüestionari:</b>			
<b>Grandària de la mostra:</b>	>500 a 1000	n= 600	Error = ± 4,00
<b>Univers:</b>	Usuaris d'un servei	Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'abril, maig, juny, juliol, setembre i octubre de 2018	
<b>Mostreig:</b>	Aleatori simple	Enquesta mitjançant un mostreig aleatori simple a partir del llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència.  Es realitzarà un seguiment de les variables sexe i edat. En cas de diferir en un percentatge de + 10% respecte a l'onada de 2017 s'aplicaran aquestes dues quotes.	
<b>Quotes addicionals:</b>	Sexe i edat		
<b>Àmbit:</b>	Catalunya i resta d'Espanya		
<b>Marc mostral:</b>	Directorí telefònic		
<b>Tipus de número de telèfon:</b>	Fix i mòbil		

**Enquestes qualitatives<sup>iv</sup>:**

- Reunions de grups (Lot 4)                       Grups de discussió
- Altres: \_\_\_\_\_

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

### Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

Marcs mostrals per a enquestes per internet (Lot 5)

Especifiqueu: \_\_\_\_\_

### 2.2 Qüestionari:

Brifing o primer esborrany

Adjunta qüestionari / guió de l'entrevista definitiu

Especifiqueu: \_\_\_\_\_

### 3. Altres dades de l'estudi

#### 3.1) Promotor de l'estudi:

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

#### 3.2) Executor de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:	CEO	CEO
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:	ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN, SL	ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN, SL
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional	CEO	CEO
Altres (especifiqueu):		

#### 3.3) Cost de l'estudi:

	Dades provisionals	Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		
Telefònic:	4.128,00	3474,00
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional		
Altres (especifiqueu):		

(IVA no inclòs)

#### 4. Calendari d'execució de les prestacions

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp 1era onada	20/06/2018	26/06/2018	22/06/2018	28/06/2018
Treball de camp 2ona onada	16/07/2018	20/07/2018	16/07/2018	17/07/2018
Treball de camp 3era onada	25/09/2018	01/10/2018	25/09/2018	26/09/2018
Treball de camp 4a onada	29/10/2018	02/11/2018	29/10/2018	30/10/2018
Lliurament de resultats:	Novembre 2018		Novembre 2018	
Presentació resultats:				
Observacions:				

#### D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari / Guió de l'entrevista definitiu

Altres (especifiqueu) \_\_\_\_\_

<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> L'article 19.2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió preveu que cada departament, d'acord amb les funcions que li són pròpies, pot elaborar un pla de treball anual amb relació als estudis a què fa referència l'apartat 1, que inclogui les propostes dels organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats a què fa referència l'article 3.c. El dit pla ha de contenir la identificació dels estudis, la forma d'adjudicació i el nivell de difusió. Se n'ha de donar compte al Consell Rector

<sup>iii</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>iv</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).

<sup>v</sup> **Empreses homologades:** El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. Aquesta homologació és vinculant per als departaments i els organismes de la Generalitat, tal com preveu l'article 19.3 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. El vigent en aquests moments correspon a l'expedient de contractació amb el núm. CAM-01/2016