



REO núm: 956  
Data: 27/01/2020

## **Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries de les oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de Girona del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i d'Hisenda. Any 2019**

### **Fitxa tècnica**



Generalitat de Catalunya  
**Departament de la Vicepresidència  
i d'Economia i Hisenda**



## 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) de Girona del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda. Any 2019  |
| <b>Motivacions / objectius:</b>    | Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries de les Oficines d'Atenció Ciutadana en relació a diferents aspectes de l'atenció rebuda, el servei donat o les instal·lacions. |

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

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

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

Personal     Telefònica CATI     Internet / on-line

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

| <i>Escolliu opció:</i>                | <i>Observacions:</i>      |   |                                      |
|---------------------------------------|---------------------------|---|--------------------------------------|
| A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b> | de 6 a 10 minuts          |   |                                      |
| A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>       | De 501 a 1500 entrevistes | n= 527  | Ponderació: No<br>Error = ±<br>4,84% |
| A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>        | Altres.<br>Especifiqueu:  | OAC Girona  |                                      |
| A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>  | Altres.<br>Especifiqueu:  | Persones que han fet una consulta a una OAC   |                                      |
| A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>       | Altres.<br>Especifiqueu:  | Mostreig aleatori sistemàtic de les persones que surten de les instal·lacions, en funció de les previsions d'afluència de visitants |                                      |

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

Reunions de grups

*Escolliu opció:*

*Observacions:*

| <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 Vicepresidència i d'Economia i Hisenda |

**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 qüestionari | Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant qüestionari  |
| <b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>   |   |  |
| <b>Personal:</b> Altres: especifiqueu PSYMA IBERICA<br>MARKETING RESEARCH, SL<br><br><b>Telefònic:</b><br><br><b>Internet / on-line:</b><br><br><b>Reunions de grups:</b><br><br><b>Altres metodologies</b> |   | Altres: especifiqueu PSYMA IBERICA<br>MARKETING RESEARCH, SL |
| <b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>  | Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant qüestionari | Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant qüestionari  |
| <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>   |                                  |                                 |
| <b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>  |                                  |                                 |
| <b>Personal:</b> 6142,50 € (IVA no inclòs)<br><br><b>Telefònic:</b><br><br><b>Internet / on-line:</b><br><br><b>Reunions de grups:</b><br><br><b>Altres metodologies</b> |                                  | 5617,50 € (IVA no inclòs)       |
| <b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>   |                                  |                                 |
| <b>Altres (especifiqueu):</b>  |                                  |                                 |

### C) Calendari:

|                                 | <i>previsió d'execució dels treballs:</i> | <i>calendari final d'execució:</i> |
|---------------------------------|---|------------------------------------|
| <b>Treball de camp:</b>         |   | 04/11/2019      25/11/2019         |
| <b>Lliurament de resultats:</b> |   | 20/01/2020                         |
| <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).