



REO núm: 957
Data: 27/01/2020

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

Fitxa tècnica



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 de les oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de Terres de l'Ebre del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda. Any 2019
Motivacions / objectius:	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.

Pla anual:	No
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

- Personal Telefònica CATI Internet / on-line

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>		
A.1.1) Durada del qüestionari:	de 6 a 10 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	Fins a 500 entrevistes	n= 401	Ponderació:_ No	Error = ± 4,99%
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	OAC Terres de l'Ebre		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Persones que han fet una consulta a una OAC		
A.1.5) Tipus de mostreig	Altres. 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 qualitativesⁱⁱⁱ:

- Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
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
Departament/Altres:	Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant qüestionari	Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant qüestionari
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Altres: especifiqueu PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		Altres: especifiqueu PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL
Anàlisis i informe de resultats addicional	Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant qüestionari	Direcció General d'Atenció Ciutadana mitjançant qüestionari
Altres (especifiqueu):	Àrea d'Atenció Presencial i Qualitat	Àrea d'Atenció Presencial i Qualitat

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: 6825,00 € (IVA no inclòs) Telefònic: --- Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		5092,70 € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>	<i>calendari final d'execució:</i>
Treball de camp:		18/11/2019 29/11/2019
Lliurament de resultats:		20/01/2020
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).