

Fitxa tècnica del Registre públic d'estudis d'opinió, n.ⁱ

Denominacióⁱⁱ: Els usuaris del 012 : satisfacció amb el servei.

Tema objecte d'estudiⁱⁱⁱ:

Avaluar el grau de satisfacció dels ciutadans que han trucat al telèfon 012, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut.

Objectius / motivacions^{iv} :

El fet de que la prestació del servei telefònic del 012 estigui certificat segons la ISO 9001:2000 comporta la necessitat d'avaluar la prestació del servei telefònic i la satisfacció de la ciutadania per tal d'iniciar accions correctores, cas que es detectin serveis no conformes i a la vegada plantejar accions de millora contínua envers els resultats obtinguts.

Unitat promotora^v :

Departament de la Presidència. Direcció General d'Atenció Ciutadana

Entitat / empresa executora^{vi} :

Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública (GESOP)

Condicions de contractació^{vii} :

Contracte menor

Partida pressupostària :

227.007.07

Cost^{viii} :

9.600 euros sense IVA

11.136 euros IVA inclòs

Àmbit geogràfic^{ix} :

Catalunya

Univers^x :

Usuaris del 012 que han trucat durant el mes de desembre i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar per fer una enquesta sobre el servei.

Mostra^{xi} :600 entrevistes

95%

Error mostrat^{xii} : +- 4,1% per un nivell de confiança del i p=q=0,5

Dates de treball de camp^{xiii} : 22 a 27 de desembre de 2006 i de 10 a 16 de gener de 2007

Tipus de mostreig^{xiv} :

- Metodologia: Entrevista telefònica assistida per ordinador
- Mètode de recollida: telèfon

Text del qüestionari^{xv} :

-
- ⁱ El Decret 334/2002, de 3 de desembre, pel qual es dona una nova regulació al Registre públic d'enquestes i estudis d'opinió de la Generalitat de Catalunya, es pot consultar a: http://www10.gencat.net/pls/sac/p92.lli_par?usu=DP&pas=&via=3&cap=&parc=enquestes
- ⁱⁱ Títol previsible. Els punts, parèntesis i salts tipogràfics se substitueixen per dos punts [:] i es fa començar la frase següent amb minúscules, llevat que sigui un nom propi. Vgr : *Evolució de X : un enfocament psicosocial : març 2004-desembre 2004* (A100).
- ⁱⁱⁱ Temàtica de la que tracta l'estudi, a redactar entre 20 i 50 paraules. S'ha de distingir dels aspectes motivacionals, que s'indiquen en el camp *Objectius / motivacions*, i dels metodològics, que s'indiquen en el camp *Metodologia*. (A100).
- ^{iv} Causa o finalitat que menen a realitzar l'estudi, a redactar entre 10 i 40 paraules (A100).
- ^v Unitat administrativa impulsora i sufragadora de l'estudi. Ordeneu les unitats de major a menor rang, separant els nivells amb punts. Vgr : DG X. SubDG X. Servei X (A100).
- ^{vi} Empresa o entitat executora del disseny, el treball de camp, l'explotació estadística i la redacció de l'estudi. Pot ser una o múltiple. Pot ser externa o coincident amb la unitat administrativa impulsora de l'estudi.
- ^{vii} Són considerades vàlides les respostes següents : Concurs obert / Concurs restringit / Procediment negociat / Contracte menor / Conveni de col·laboració / Elaboració pròpia / Subvenció.
- ^{viii} Desglosseu el preu i l'IVA (si està exclòs d'IVA, indiqueu-ho.)
- ^{ix} Redacteu un text preferint els enunciats enumeratius als conceptuals. Vgr : és preferible "Noguera, Pla d'Urgell, Segrià..." que no pas "Àrea d'influència de Lleida" (A100).
- ^x Redacteu un text preferint els enunciats conceptuals als enumeratius. Vgr : és preferible "Residents a ciutats d'entre 100.000 i 200.000" que no pas "Residents a Lleida, Tarragona..." (A100).
- ^{xi} Nombre absolut de la mostra. Vgr : N=4.500.
- ^{xii} Error causat per la variabilitat de la mostra (A50).
- ^{xiii} Indiqueu dates previstes d'origen i final.
- ^{xiv} Metodologia: enfocament i tècnica del conjunt de l'estudi.(A100)
Mètode de recollida: sistema utilitzat per obtenir la informació: telèfon (CATI), entrevista presencial, postal, internet, etc.
- ^{xv} Reproducció textual del qüestionari que fa servir l'entrevistador / enquestador.