



REO núm: 961
Data: 21/02/2020

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a onada 2019

Fitxa tècnica



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

- Provisional per a l'emissió de vistiplau
 Definitiva per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a onada 2019
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció i recollir la seva opinió del servei.

Pla anual:	Sí
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

Amb enquestador:		Auto administrada:	
<input type="checkbox"/> Personal	<input type="checkbox"/> Telefònica CATI	<input checked="" type="checkbox"/> Internet / on-line	<input type="checkbox"/> en paper

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	> a 5000 entrevistes	n= 11.407	Ponderació	Error= ± 5%
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Catalunya			
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Els Departaments de la Generalitat de Catalunya.		
A.1.5) Tipus de mostreig	Altres. Especifiqueu:	Col·lectius T2 i T1, amb correu electrònic i presents al directori actiu.		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

- Reunions de grups Grups de discussió Altres: _____

Escolliu opció:

Observacions:

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: _____

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

Unitat/Direcció:	Direcció de Gestió de Serveis TIC
Departament/Altres:	Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	CTTI	CTTI
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: Internet / on-line: Altres: especifiqueu Reunions de grups: Altres metodologies	Altres: especifiqueu	Altres: especifiqueu
Anàlisis i informe de resultats addicional	CTTI	CTTI
Altres (especifiqueu):	CTTI	CTTI

B.3) Cost de l'estudi:

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

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp:			02/12/2019	15/01/2020
Lliurament de resultats:				
Presentació resultats:				
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	Correus de comunicació enquesta i recordatori.

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).