



REO núm: 1045  
Data: 24/02/2023

## **Avaluació del servei d'atenció ciutadana 012 de la Generalitat de Catalunya. 2022**

### **Fitxa tècnica**



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Territori**

## FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

Definitiva per entrar el REO

### 1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació del servei d'atenció ciutadana 012 de la Generalitat de Catalunya. 2022
Resum de l'objecte:	Realització d'una enquesta telefònica a una mostra de 600 i amb una durada màxima de 10 minuts
Necessitats a satisfer:	Aquesta contractació respon a la necessitat de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència
Està inclòs al Pla anual:	<input type="text" value="No"/>

### 2. Altres paràmetres tècnics

#### 2.1 Fitxa tècnica

##### Metodologia quantitativa:

**Lot 1. Enquestes presencials**

**Lot 2. Enquestes telefòniques**

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	>500 a 1000		600	4,00
3. Univers:	Usuaris d'un servei	Persones de 18 i més anys que han trucat al 012 durant els mesos de juliol, agost i setembre		
4. Mostreig:	Per quotes (no probabilístic)			
5. Nombre de quotes:	2 quotes			
6. Àmbit:	Catalunya	i la resta d'Espanya també		
7. Marc mostral:	Llistat d'univers			

*En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.*

**Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral**

**Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés (Access panels)**

##### Metodologia qualitativa:

**Reunions de grup**

Altres metodologies:

Metodologies no incloses en els apartats anteriors  
*especifiqueu:*

## 2.2 Qüestionari i/o guió de les entrevistes

- Brifing o primer esborrany  
 Definitiu  
 Altres (*especifiqueu*):

## **3. Altres dades de l'estudi**

*especificar (unitat/DG i Departament):*

### 3.1 Promotor de l'estudi:

### 3.2 Executor de l'estudi

*Especificar:*

Direcció i disseny	Direcció general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana	
Treball de camp i informe descriptiu de resultats	<i>observacions</i>	
Presencial	<i>Empreses Lot 1:</i>	
Telefònic	OPINÒMETRE, SL	
Internet amb marc mostral	<i>Empreses Lot 3:</i>	
Internet amb panel	<i>Empreses Lot 4:</i>	
Reunions de grup	<i>Empreses Lot 5:</i>	
Altres metodologies	<i>Especificar:</i>	
Anàlisi i informes addicionals	<i>Especificar:</i>	
Altres	<i>Especificar:</i>	

### 3. Cost de l'estudi

*Cost màxim segons*

*Acord marc  
€ (IVA no inclòs)*

*Cost unitat promotora  
€ (IVA no inclòs)*

Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	- €	- €
Lot 2: Telefònic	5.400,00 €	5.400,00 €
Lot 3: Internet amb marc mostral	- €	- €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €
Altres	- €	- €
<b>Total</b>	<b>5.400,00 €</b>	<b>5.400,00 €</b>

## **4. Calendari d'execució del contracte**



*Especifiqueu les dates (dia o  
mes, any)*

Treball de camp:	5 al 28 d'octubre de 2022
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	des-22
Presentació dels resultats per part del promotor:	

### **Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica**

*Fitxers definitius per entrada al REO*

- Qüestionari
- Guió de les reunions
- Taules estadístiques
- Informe de resultats
- Microdades de l'estudi
- Altres (*especificar*):