



REO núm: 1094
Data: 06/05/2024

Enquesta de satisfacció dels usuaris 012. 2023

Fitxa tècnica

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:	Enquesta de satisfacció dels usuaris 012. 2023
Resum de l'objecte:	Realització d'una enquesta telefònica a una mostra de 2500 i amb una durada màxima de 10 minuts en les condicions que es determinen en aquest document i en el PCAP i PPTP de l'Acord marc
Necessitats a satisfer:	El telèfon 012 ofereix atenció i informació general dels serveis i tràmits de la Generalitat de Catalunya i suport en la tramitació digital. L'enquesta té com a finalitat avaluar la prestació i qualitat del servei d'atenció del 012.

Està inclòs al Pla anual:

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:	>1500 a 2500		2500	1,96
3. Univers:	Usuaris d'un servei			
4. Mostreig:	Per quotes (no probabilístic)			
5. Nombre de quotes:	2 quotes			
6. Àmbit:	Catalunya			
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 quió de les entrevistes

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

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

Direcció General de Serveis Digitals i Experiència

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny

Treball de camp i informe descriptiu de resultats	<i>observacions</i>
Presencial	<i>Empreses Lot 1:</i>
Telefònic	<i>OPINÒMETRE, SL</i>
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	18.425,00 €	18.425,00 €
Lot 3: Internet amb marc mostral	- €	- €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €
Altres	- €	- €
Total	18.425,00 €	18.425,00 €

4. Calendari d'execució del contracte



	<i>Especifiqueu les dates (dia o mes, any)</i>
Treball de camp:	4/12/2023-11/01/2024
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	gen-24
Presentació dels resultats per part del promotor:	gen-24

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*):