



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

Proposta de títol de l'estudi:

Els usuaris del 012: satisfacció amb el servei

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

Avaluar el grau de satisfacció dels ciutadans que han trucat al telèfon 012, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i analitzar l'evolució dels resultats en relació a treballs anteriors. A la vegada s'investiga el nivell d'utilització d'internet i coneixement del portal gencat entre aquests usuaris.

Motivacions / Objectius:

El fet de que la prestació del servei telefònic del 012 estigui certificada segons la ISO 9001:2000 comporta la necessitat d'avaluar la prestació del servei telefònic 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:

Departament de la Presidència. Direcció General d'Atenció Ciutadana

Entitat/empresa executora:

Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública (GESOP)

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Procediment negociat

Contracte menor

Elaboració pròpia

Partida pressupostària: (Codi de la partida pressupostària d'on es trauran els diners per pagar l'enquesta))

227.007.05

Cost: 11484€

Enquesta

Preu: 9900€

IVA: 1584€

Informe

Preu:

IVA:





Dades tècniques

(a omplir preferentment pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

Àmbit geogràfic:

Catalunya

Univers:

Usuaris del 012 que han trucat al 012 al llarg dels mesos de maig a octubre de 2007 i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar per fer una enquesta sobre el servei.

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 600

Error mostral: 4,1% per un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$

Quotes

- Gènere
 Edat
 Grandària d'hàbitat

- Província
 Altres (especificar)
 Pendent de decidir

Afixació

- Proporcional
 A proporcional

- Pendent de decidir

Procediment de mostreig

- Aleatori simple
 Polietàpic estratificat

- Altres (especificar)
 Pendent de decidir

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

Quantitativa

- Telefònic paper
 Telefònic CATI (ordinador)
 Internet

- Presencial al carrer
 Presencial domiciliària
 Postal
 Altres (especificar):
 Pendent de decidir



Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari:

Treball de camp: s'ha dut a terme en el període semestral que va de maig a octubre de 2007. Cada mes s'han realitzat 100 entrevistes a usuaris del 012 que havien trucat al servei al llarg del mes.

Lliurament de resultats:

Text del qüestionari

- Brífling (descripció d'objectius)
- Esborrany
- Definitiu