

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUALITATIUS

Proposta de títol de l'estudi: ESTUDI EXPLORATORI DE LA DEMANDA I LES EXPECTATIVES DELS USUARIS EN RELACIÓ A L'OFICINA D'ACREDITACIÓ D'ENTITATS COL·LABORADORES DEL DMAH

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

(Temàtica de l'estudi)

Estudi previ per a la realització d'una carta de serveis.

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

Explorar la demanda i analitzar les expectatives del usuaris dels serveis prestats des de l'OAEC per tal de poder prendre decisions orientades a la cobertura de les expectatives dels usuaris / ciutadans.

Es planteja com un estudi pilot per desenvolupar en el futur esquemes similars en d'altres unitats del DMAH.

Metodologia : L'estudi inclou eines qualitatives com grups de discussió i entrevistes en profunditat com enquestes a col·lectius específics

Unitat promotora: DMAH – Àrea d'Organització – Direcció de Serveis

Entitat/empresa executora:

Disseny : Gabinet Ceres

Treball de camp: Gabinet Ceres

Informe: Gabinet Ceres

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:

227000500/5540

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

Cost Global :

Base :	17400 euros
IVA :	2784 euros
Total	20.184 euros

Dades tècniques (part qualitativa)

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

Àmbit geogràfic: Catalunya

Univers, població objectiu:

- Entitats Col·laboradores
- Usuaris finals : empreses (Industrials, Minereres, Agrícoles i ramaders, Energètiques, Comercials i de serveis, Recreatives, espectacles i d'oci, Gestió de residus, Instal·lacions de radiocomunicació)
- Administració local

Criteris del mostreig intencional:

(Especificar les variables emprades en la classificació i composició de la població objectiu de l'estudi)

- Representativitat dels diferents col·lectius entre i dins de cada subunivers.
- Eines específiques per a cada col·lectiu : entrevistes entre els usuaris finals, grup de discussió amb l'administració local i ambdues tècniques per a les entitats col·laboradores

Tècnica de observació:

	Núm	Participants
Grups de Discussió (focus group, etc..)	2	Aprox 20
Entrevista en profunditat	20	1
Investigació Documental		
Mètodes etnogràfics		
Observació participant		
Històries de vida		
Observació natural		
Tècniques projectives		



Altres (especificar)		
----------------------	--	--

Text d'entrevistes i/o guions

Encara no s'hi ha treballat (adjuntem objectius específics) :

- Definir i adequar el servei de la manera més aproximada i acurada a les necessitats i expectatives dels usuaris/ciutadans.
- adequar el servei a les expectatives dels usuaris.
- Posar èmfasi en les dimensions o atributs del servei que són predictius d'un grau de satisfacció elevat.
- Determinar mancances en el servei i identificar possibles vies de millora .
- Aprofundir en l'ús que fan dels diferents serveis, les motivacions i les barreres a utilitzar-los.
- Objectivar les variables que incideixen en la valoració i la percepció de la qualitat del servei
- ...

Dades tècniques (part quantitativa)

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

Àmbit geogràfic: Catalunya

Univers:

- Usuaris finals
- Administració local

Mostra:

Seleccionada de forma aleatòria a partir de les bases de l'OAEC del DMAH.

Grandària de la mostra: 200

- Usuaris finals 100
- Administració local 100

Quotes

- Gènere
 Edat
 Grandària d'hàbitat

- Província
 Altres (especificar) :Sectors
en el cas de les empreses
usuàries

Pendent de decidir

Afixació

- Proporcional
 Aproporcional

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 l'estudi i guions a utilitzar per a la recollida de les dades: Novembre –
Desembre 2008

Treball de camp: Desembre de 2008

Disseny de les eines quantitatives : Desembre de 2008

Treball de camp quantitatiu : Gener de 2009

Lliurament de resultats : Febrer de 2009

Calendari de difusió:

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