

Les enquestes com a eina de mesura de l'experiència del client

Beatriz Elias Valverde

Responsable de l'Àrea d'Enquestes, Estudis i Treballs

Centre d'Estudis d'Opinió (CEO)

Dijous, 10 de juny de 2021

Qui som

El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan de referència en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya en allò referent als estudis d'opinió pública.

Funcions

a) **Elaborar o supervisar i controlar** estudis d'opinió i enquestes que proporcionin informació sobre les opinions dels habitants de Catalunya...

b) **Elaborar, en exclusiva** en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, estudis d'opinió i enquestes electorals ...

c) **Prestar assessorament**, amb relació als criteris tècnics que cal seguir a l'hora de dissenyar i desenvolupar estudis d'opinió de la Generalitat, als departaments de la Generalitat, als organismes i les entitats que en depenen o hi estan vinculats...

d) **Gestionar el Registre d'Estudis d'Opinió**

e) **Difondre els resultats** de l'activitat del Centre

Què s'ha fet

1.138

Estudis registrats

Any

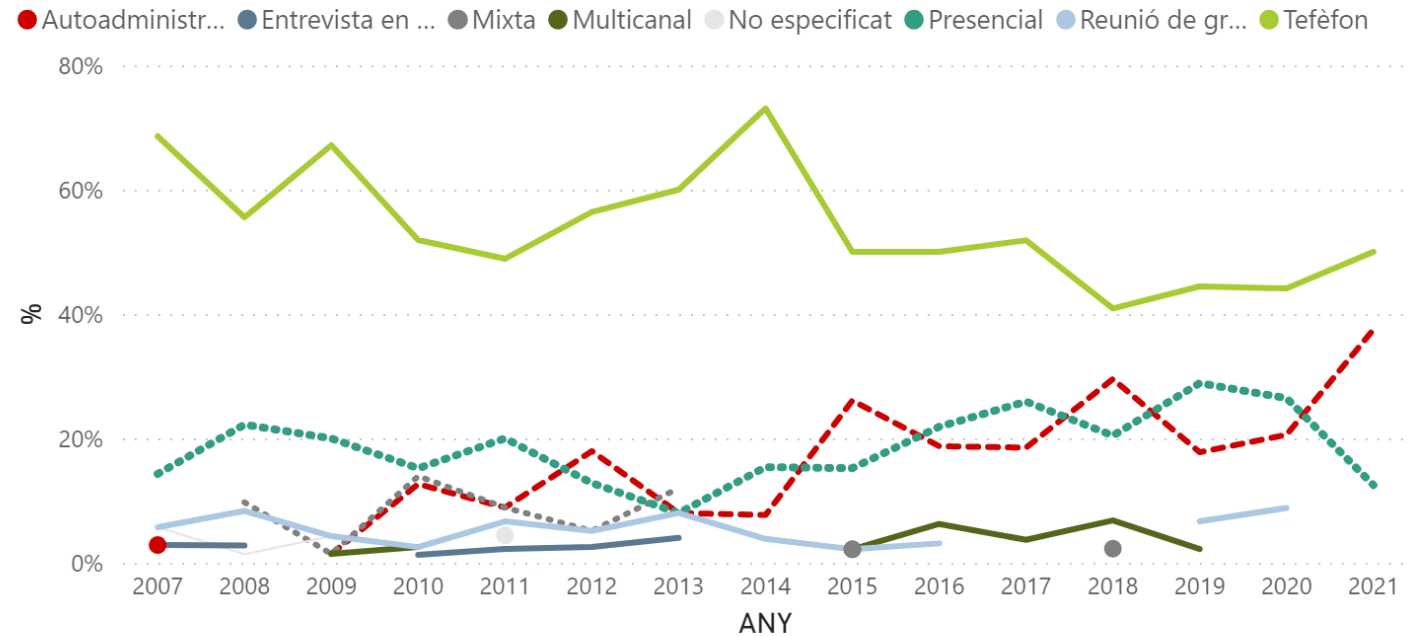
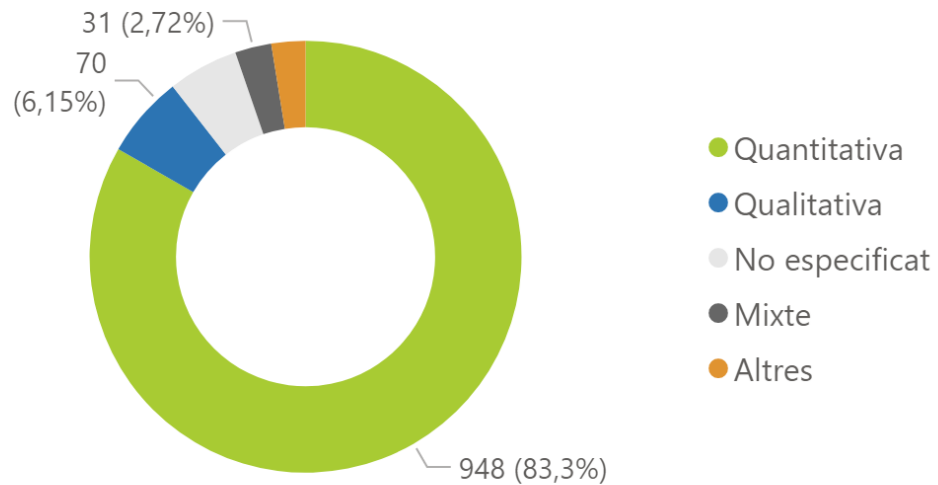
1995

2021

Departament/Organisme promotor:

Todas

Metodologia



Què es vol fer

Reptes de la nova llei de la transparència

Article 60

Avaluació permanent dels serveis públics

1. Els usuaris tenen el dret d'ésser consultats periòdicament i de manera regular sobre llur grau de satisfacció pel que fa als serveis públics i les activitats gestionades per l'Administració pública.
2. L'Administració responsable del servei objecte de consulta ha d'establir els indicadors d'acord amb els quals s'han d'elaborar les enquestes i la periodicitat de les consultes.
3. Les consultes a què fa referència aquest article s'han de fer preferentment als usuaris del servei, sens perjudici que puguin tenir abast general en el cas dels serveis bàsics, garantint sempre l'anonimat dels participants.
4. **L'instrument que s'ha d'utilitzar amb caràcter general per a fer l'enquesta** a què fa referència aquest article i per a rebre les opinions dels usuaris és el Portal de la Transparència. A aquest efecte, el Portal ha de contenir un espai específic, del qual s'ha de fer publicitat en general i, específicament, als centres i espais on es presta el servei. El Portal de la Transparència ha de publicar el resultat de les enquestes.

Què és una enquesta?

AENOR:

Recollida sistemàtica d'una mostra de la població objectiu **amb la qual es poden realitzar inferències**

- Mostra: subconjunt de la població objectiu a qui s'ha recollit les dades
- Població objectiu: conjunt de la població que és d'interès per a un projecte d'investigació, sobre la qual han de fer-se les inferències

Una enquesta és un **procediment estandarditzat**:

- S'aplica a una **mostra** que ha de ser representativa de l'univers d'anàlisi
- Mitjançant un **qüestionari** pre-dissenyat

Representativitat:

Una mostra és representativa quan conté les característiques rellevants de la població d'estudi en les mateixes proporcions que estan incloses en dita població.

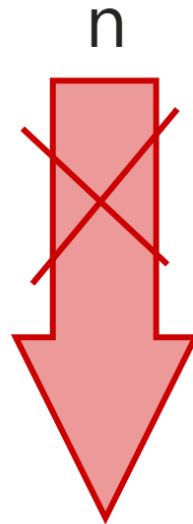
MOSTRA



N

Els

catalans opinen....



N

Els

entrevistats opinen....

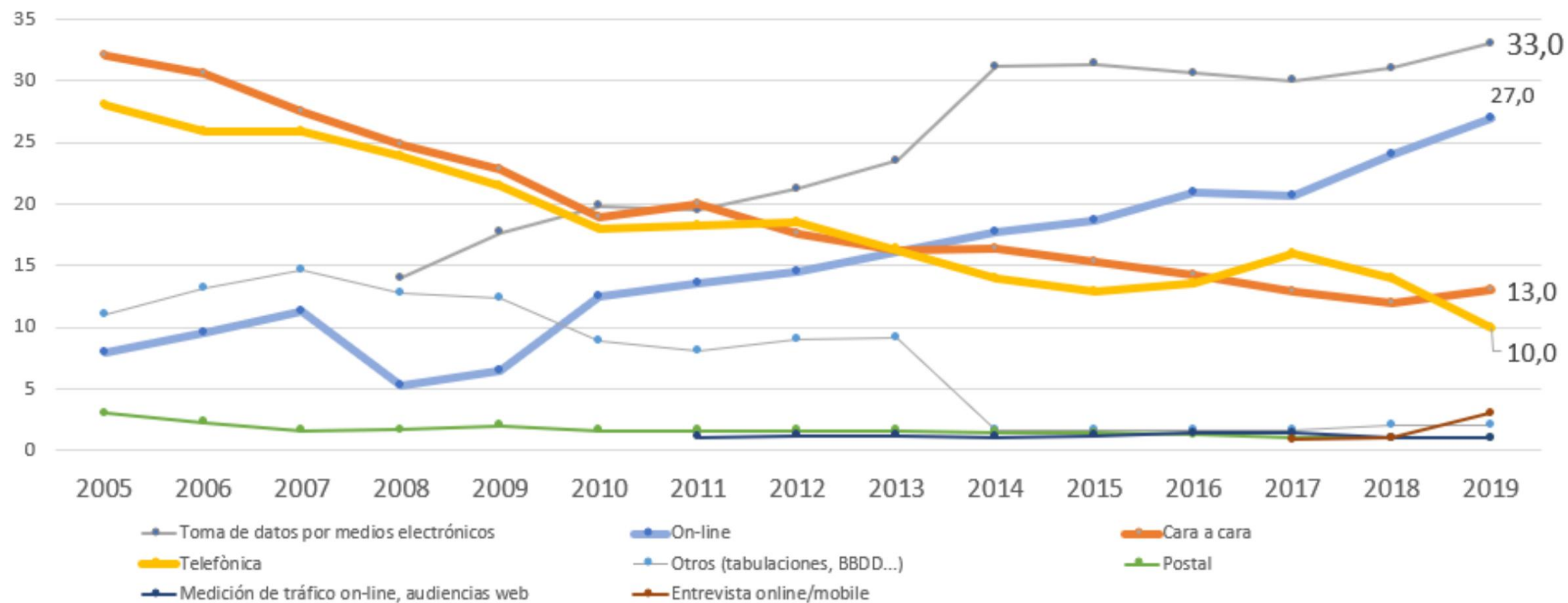
≠

El nostre gran problema és el biaix d'autoselecció

No podem confondre una enquesta amb deixar un enllaç a un lloc per a què la gent contesti.

L'elecció del mètode d'enquestació s'ha de fer en funció de l'univers a entrevistar

Total Espanya



(*) Fuente: Aneimo – aedemo. Total España. <https://ia-espana.org/estudios-y-otras-publicaciones/>

(**) En el 2010 han revisado el universo ampliándolo

