

ENQUESTA DE SERVEIS MUNICIPALS 2022

Informe de camp
Maig de 2022





Í n d e x

Objectiu _____	3
Equip _____	4
Fitxa tècnica _____	5
Calendari _____	6
Qüestionari _____	9
Treball de camp _____	10
Observacions _____	12

Objectiu

L'Ajuntament de Barcelona ha encarregat a GESOP el treball de camp de l'edició de 2022 de l'enquesta de serveis municipals. L'objectiu de l'estudi és **conèixer l'opinió dels barcelonins i barcelonines sobre la ciutat i la gestió municipal**.

Concretament, els **objectius específics** de l'estudi són conèixer:

- La valoració dels barcelonins i les barcelonines sobre la situació general de la ciutat
- La seva opinió sobre la gestió municipal
- El seu nivell d'ús i la seva valoració de determinats serveis municipals
- La seva opinió sobre la situació general del seu barri

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions



Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

Equip

Equip tècnic

Direcció de l'estudi: Dani Solís

Tècnica responsable de l'estudi: Montse Ferre

Tècnic de processament de les dades: David Ingerto

Equip de camp

Coordinadora del treball de camp: Yolanda Ramón

Coordinadora adjunta del treball de camp: Clàudia Capalleras

Depuradors/es: 2 persones

Supervisors/es: 8 persones

Codificadors/es: 4 persones

Entrevistadors/es: 26 persones



Fitxa tècnica

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

- **Tècnica d'investigació:** Entrevistes presencials al domicili assistides en suport informàtic (CAPI).
- **Àmbit geogràfic:** Barcelona ciutat.
- **Univers:** Població resident a la ciutat de Barcelona de 18 i més anys.
- **Número d'entrevistes:** 6.000 entrevistes.
- **Tipus de mostreig:** Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format per l'encreuament dels 73 barris amb el gènere, l'edat i la nacionalitat dels ciutadans i les ciutadanes. S'han aplicat quotes per a cadascun dels estrats calculades segons el padró municipal d'habitants.
- **Afixació:** Fixa per a cadascun dels 39 grans barris de la ciutat. Dins de cada gran barri, l'afixació entre els barris és proporcional a la població.
- **Error de la mostra:** $\pm 1,4\%$ per un nivell de confiança del 95,5% i $p=q=0,5$.
- **Treball de camp:** Del 17 de febrer al 16 de maig de 2022.



Calendari

- **Preparació del treball de camp:** Del 2 al 17 de febrer 2022.
- **Brífling:** El 17 de febrer de 2022.
- **Treball de camp:** Del 17 de febrer al 16 de maig de 2022.
- **Supervisió de les entrevistes:** Del 18 de febrer al 18 de maig de 2022.
- **Codificació:** Del 21 de febrer al 19 de maig de 2022.
- **Depuració de les dades:**
 - **Onada 1:** Del 22 al 28 de març de 2022.
 - **Onada 2:** Del 12 al 20 d'abril de 2022.
 - **Onada 3:** Del 18 al 23 de maig de 2022.
- **Lliurament de les dades:**
 - **Onada 1:** El 28 de març de 2022.
 - **Onada 2:** El 20 d'abril de 2022.
 - **Onada 3:** El 23 de maig de 2022.

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions



Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

CRONOGRAMA DE TASQUES

	FEBRER 2022																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Preparació del treball de camp																												
Brífig																												
Treball de camp																												
Supervisió de les entrevistes																												
Codificació																												
Depuració de les dades																												
Lliurament de les dades																												

	MARÇ 2022																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Preparació del treball de camp																															
Brífig																															
Treball de camp*																															
Supervisió de les entrevistes																															
Codificació																															
Depuració de les dades																															
Lliurament de les dades																															



Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

CRONOGRAMA DE TASQUES

	ABRIL 2022																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Preparació del treball de camp																														
Brífling																														
Treball de camp*																														
Supervisió de les entrevistes																														
Codificació																														
Depuració de les dades																														
Lliurament de les dades																														

	MAIG 2022																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Preparació del treball de camp																															
Brífling																															
Treball de camp																															
Supervisió de les entrevistes																															
Codificació																															
Depuració de les dades																															
Lliurament de les dades																															

* Hi ha entrevistes fetes un dia festiu perquè les persones entrevistades van donar cita a l'entrevistador/a per aquell dia.



Qüestionari

El qüestionari inclou **123 preguntes***.

- **Tancades:** 115 preguntes
 - **dicotòmiques:** 29 preguntes
 - **de resposta única:** 85 preguntes
 - **de resposta múltiple:** 1 pregunta
- **Obertes:** 8 preguntes

A banda, el qüestionari inclou **6 preguntes de quota, 3 preguntes filtre i 29 sobre dades personals.**

A més, en alguns districtes s'inclouen una sèrie de preguntes addicionals sobre qüestions pròpies, de tal manera que en funció del districte s'afegeixen entre 0 i 27 variables.

* Per a cada membre addicional de la llar (a banda de l'entrevistat/da) es realitzen 3 preguntes més, fins a un màxim de 9 individus. A més, si l'entrevistat no és la persona que aporta més ingressos a la llar, es porten a terme 10 preguntes més.

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions



Treball de camp

- **Dates de camp:** Del 17 de febrer al 16 de maig de 2022.
- **Horari de la realització de les entrevistes:** de 9.00h. a 21:00h.
- **Total entrevistes realitzades:** 6.000 entrevistes.
- **Percentatge d'inspecció:** 55%
- **Durada mitjana de l'entrevista:** 22' 30"
- **Percentatge d'entrevistes amb gravació:** 98,51%
- **Localització:** Barcelona

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

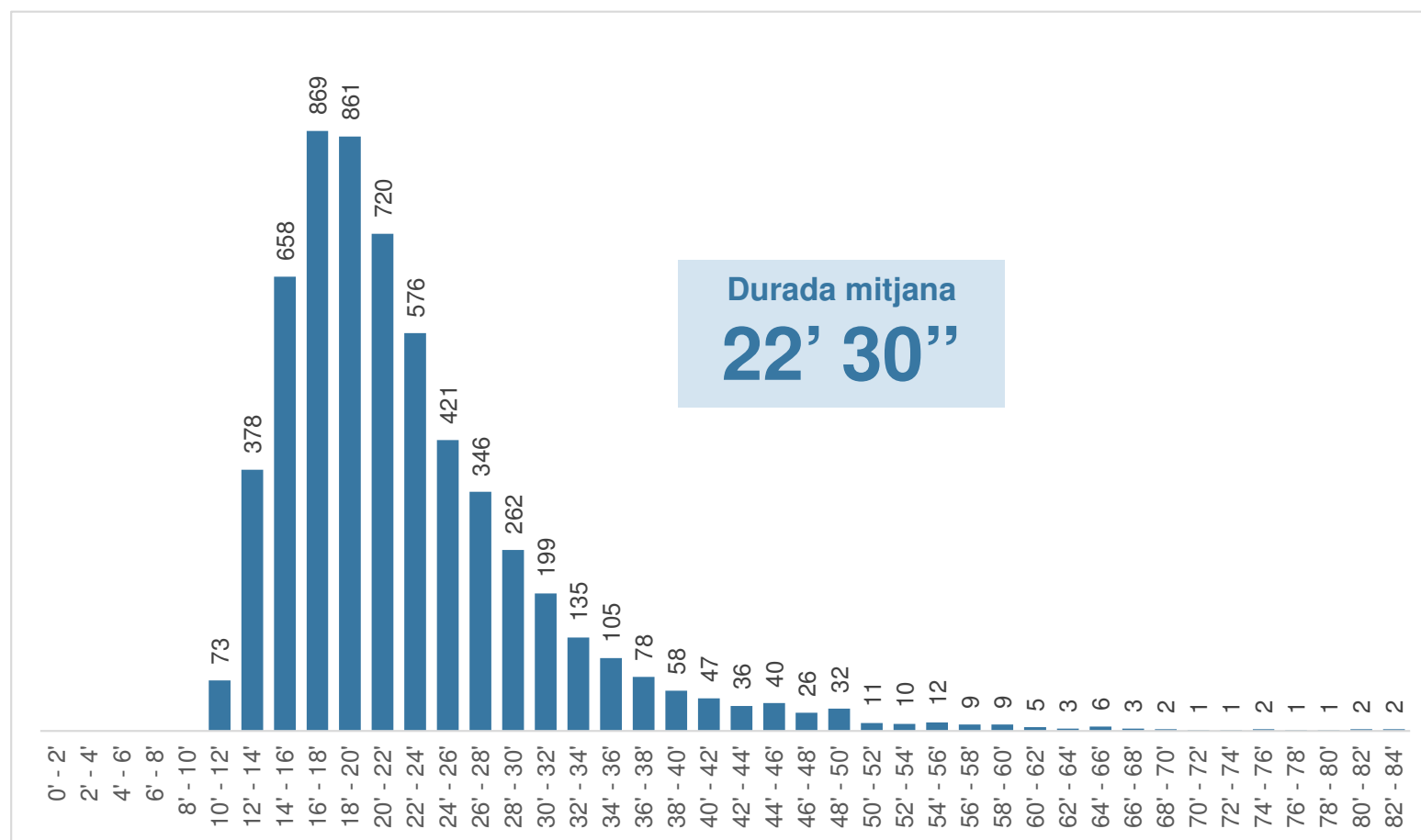
Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

DURADA DE LES ENTREVISTES





Observacions

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

TREBALL DE CAMP

Malgrat que la situació atípica a causa de la pandèmia de la COVID-19 tendeix a normalitzar-se, el treball de camp de **l'enquesta de serveis municipals de 2022** s'ha vist alterat per la por de molts entrevistats a fer l'enquesta a casa seva i continuen demanat de fer-la a l'aire lliure un cop contactada al domicili, tendència que sembla ha arribat per quedar-se.

- Com ha passat en edicions anteriors, segueix existint dificultat per entrevistar a **persones estrangeres**. A les darreres edicions, hi ha la percepció per part de l'equip d'entrevistadors/es que hi ha molta mobilitat de persones immigrades. Cada cop hi ha barris a on costa més complir la quota que es demana. A nivell de coordinació, s'ha detectat que, a diferència d'altres anys (on la quota d'estrangers per sexe i edat s'anava complint molt semblat al que es demanava sense necessitat de forçar-les), enguany s'ha hagut de controlar en molts casos (ja a la segona onada) per tal de complir les quotes dintre dels marges permesos. Malgrat tot, la dificultat de trobar persones immigrades disposades a col·laborar ha estat superior i ha provocat que els entrevistadors fessin més enquestes per tal de quadrar aquesta quota.
- Una altra quota que comença a ser un problema, és la de les persones de 75+ anys. Molts no ens volen atendre perquè tenen ordre de no obrir a ningú i tenen por de les estafes, a banda, un cop s'aconsegueix accedir, gran part són persones que no surten molt de casa i hi ha moltes preguntes que no saben què respondre i es senten malament perquè tenen la sensació de no saber res i no ajudar amb les seves respostes.



Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

TREBALL DE CAMP

- Les persones d'edats partir de 65 anys, sempre havien estat les més col·laboradores i fàcils de trobar, però juntament amb les de 75+ han passat a ser les més complicades d'assolir en molts casos.
- La principal dificultat dels entrevistadors és engrescar a la gent a l'hora de contestar totes les preguntes referides a les dades sociodemogràfiques que resulten molestes i pesades. Potser seria bo de cara a properes edicions, explicar al personal entrevistador els motius i objectius d'aquestes preguntes per tal que puguin defensar i justificar perquè es formulen, seguint tothom un mateix criteri.
- Tot i així, l'actitud de les persones enquestades en general ha estat col·laboradora. L'enquesta de Serveis acostuma a ser agradable de contestar pels ciutadans, toca diferents temes dels serveis i ho senten proper.

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

QÜESTIONARI

- La **durada mitjana** del qüestionari (22' 30") ha estat molt similar a la de l'any passat, però tot i així es continuen rebent queixes per part d'algunes persones entrevistades que consideren que no poden dedicar 20 minuts a respondre una enquesta, essent aquest un dels principals motius de negativa.
- Sobre la pregunta **P8** (*A continuació li llegiré una sèrie de serveis municipals perquè els valori i em digui si els utilitza habitualment*), continua sent una de les preguntes que més costa contestar degut a la quantitat d'ítems que té i on s'ha de puntuar de 0 a 10, escala complicada per algunes persones i també per les persones immigrades.
- Com ja passava al 2020 i 2021, els ítems de la **P8** que pregunten per les festes i els esdeveniments culturals no s'acaben d'ajustar a la realitat pel context derivat de la COVID 19. Tot i que a la darrera etapa de l'estudi la situació era molt més laxa a nivell de restriccions i s'ha començat a viure amb certa normalitat, moltes persones es quedaven dubtant en la resposta degut a que si ha millorat perquè l'any anterior no hi havia però resultava complicat comparar-ho per aquest motiu.
- Respecte a les preguntes específiques de districte, cal remarcar que tot i haver força districtes sense preguntes a formular, el districte de Ciutat Vella tenia 5 preguntes, però els ítems a formular eren 23, sumat a la dificultat d'entrevistar a persones immigrades, percentatge que resulta molt elevat en aquest districte, han fet que fos encara més complicat que habitualment.
- Hi ha un punt de l'enquesta a la PHAB4 on al darrer ítem diu " per acabar..." que fa que sembli que és la darrera pregunta però encara queda un 27% de les preguntes. S'hauria de tindre en compte treure-ho de cara a properes edicions.



Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

QÜESTIONARI

- Finalment, cal comentar que cada cop hi ha més reticències per les persones entrevistades a l'hora de respondre les preguntes sobre dades personals. Als districtes que no tenen preguntes específiques, suposa un 50% del qüestionari. Aquesta percepció l'ha tramés el personal entrevistador i està secundada pel personal supervisor.
- Les preguntes que causen més malestar són:
 - HAB1 Vostè té aquesta casa en propietat, lloguer, cessió... I sobretot les derivades d'aquesta pregunta que fan referència a Deutes pendents o hipoteques HAB2, i tipus de contracte de lloguer HAB3.
 - HAB4 Sorpren que es demanin tants ítems diferents i hi ha persones entrevistades que es molesten quan es demana si no ho tenen perquè no s'ho poden permetre.
 - A nivell de les TICS, alguns entrevistats han manifestat que aquestes preguntes semblen formular-se per controlar què fan els ciutadans.
 - Hi ha gent que no entén què té a veure el partit al que voten amb els serveis municipals i es senten enganyats.
 - També hi ha reticències d'una petita part dels entrevistats a respondre la composició familiar. Facilitaria molt la feina dels entrevistadors tenir una opció de NC a aquesta pregunta i també a les preguntes que es demana específicament per cada membre de la llar, per exemple si no volen dir l'edat o la relació que tenen entre ells. Creiem que també serà en benefici dels resultats de l'enquesta.



Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

CODIFICACIÓ

- El principal problema de la codificació de l'estudi de Serveis és la quantitat de preguntes obertes que hi ha. La complexitat rau en la dimensió del llibre de codis, ja que en alguns casos inclou més de dos centenars de categories, sovint molt detallades. Moltes vegades els codis són tant concrets que costa trobar quin és el correcte per a una determinada resposta, ja que el literal no s'ajusta a cap dels codis preestablerts. En altres casos una mateixa resposta podria anar a dos codis diferents. De cara al futur, caldria valorar la possibilitat de reduir el llibre de codis d'aquestes preguntes per evitar aquests problemes
- Als codis de les preguntes del problema s'ha afegit el codi 7700, La Guerra d'Ucraïna.
- S'ha dut a terme una modificació dels criteris a l'hora de codificar les professions, fet que fa més clar i entenedor a on encabir cada resposta amb uns criteris clars i unificats.

Objectius

Equip

Fitxa tècnica

Calendari

Qüestionari

Treball de camp

Observacions

ALTRES OBSERVACIONS

- Durant la depuració de les dades s'ha detectat que hi havia llars que tenien un alt número de cotxes, bicicletes o ordinadors, fins i tot superior a les persones que viuen a casa, però un cop supervisat (a excepció d'un parell de casos a on el personal enquestador havia comès un error) la resta s'ha confirmat que són correctes.
- També s'han supervisat les entrevistes amb un elevat percentatge de no sap o no contesta per confirmar que era correcte, en la majoria dels casos ha estat així i només en comptades ocasions s'ha modificat per insistència de les supervidores, però originàriament eren correctes.
- Les entrevistes a on el percentatge de respostes no sap o no contesta és més elevat acostuma a coincidir amb les persones de major edat i per altre banda als més joves i les persones immigrades.
- L'alt percentatge d'entrevistes amb gravació fa més fàcil aquesta tasca de comprovacions i només en casos puntuals ha calgut realitzar retrucades, bé per aclarir algun punt o per fer la confirmació si no tenien àudio.

GESOP

Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S.L.

c/ Provença 385-387 Entl. 1a 08025 Barcelona

Tel. 93 300 07 42

www.gesop.net

www.twitter.com/_GESOP