

GESOP

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

QUÈ OFERIM?

- Estudis socials i d'opinió pública
- Investigació sociològica
- Estudis de demanda i valoració de serveis
- Estudis de mitjans
- Estudis de publicitat i comunicació
- Estudis polítics
- Investigació de mercats
- Estudis de gabinet: anàlisi de dades

QUI SOM?

A GESOP treballem des de 2004 per posar al servei dels nostres clients el nostre coneixement i experiència en el món de la investigació social i l'opinió pública.

EQUIP

A GESOP hi treballem un equip multidisciplinar de professionals amb experiència per aplicar la metodologia més adequada a la investigació que requereixin els nostres clients.

EXPERIÈNCIA

GESOP ha treballat per més de 100 clients de sectors diversos des de la seva creació. Som una empresa homologada per la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona.

CONTACTE

Àngels Pont, directora.

c/. Lluç 102, 4rt. 3a. 08005 Barcelona.
Tel. 93 300 07 42 Fax 93 300 55 22

gesop@gesop.net / www.gesop.net
www.twitter.com/@_GESOP

A més, us oferim...



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

c/ Lluç 102, 4t. 3a. 08005 Barcelona. Tel. 93 300 07 42 Fax 93 300 55 22 www.gesop.net twitter.com/_GESOP

L'Òmnibus de GESOP

- ✓ Estudi multiclient: una única mostra per tots els clients.
- ✓ 1.600 entrevistes a Catalunya.
- ✓ Univers d'estudi: Població de 16 i més anys.
- ✓ Cada 3 mesos.
- ✓ Lliurament en 3 setmanes des de l'inici del treball de camp.

Avaluació de la Qualitat d'un Servei

- ✓ Mesurar l'ús i satisfacció d'un servei.
- ✓ Mostra representativa dels usuaris.
- ✓ Mínim de 400 entrevistes.

Impacte dels Cursos de Formació

- ✓ Mesurar l'aprofitament i l'impacte en la carrera professional dels seus participants.
- ✓ Mostra representativa dels participants.
- ✓ Entrevistes per internet.

Ciudadà Anònim

- ✓ Avaluació objectiva de la qualitat d'un servei amb observadors formats que actuen com a ciutadans o clients ficticis.
- ✓ Detectar aspectes de millora d'un servei.
- ✓ Metodologia fonamentalment qualitativa.

Treball de Camp

GESOP disposa de l'equip i la infraestructura necessària per dur a terme un treball de camp de qualitat mitjançant la metodologia més adequada a cada objectiu:

- CATI / • CAPI / • CAWI /
- Observacions i comptatges

Índex de Valoració Municipal

- ✓ Instrument per avaluar la satisfacció dels ciutadans amb el municipi on resideixen.
- ✓ Resultats comparables amb el conjunt de Catalunya i els municipis de dimensió similar.
- ✓ 400 entrevistes.

Mobilitat

- ✓ Conèixer els hàbits, les motivacions, tipus d'usos, els perfils i les opinions de la gent que es mou pel territori.
- ✓ Investigació ad hoc en funció dels objectius i interessos del client.
- ✓ Anàlisi de col·lectius específics.

Estudi Express

- ✓ Mostra representativa de Catalunya.
- ✓ Immediatesa.
- ✓ 400 entrevistes.
- ✓ 6 preguntes + variables d'identificació
- ✓ En 3 dies es disposarà de resultats.



Presentació i objectius

L'Òmnibus de GESOP és un mètode de recollida d'informació on cada client pot incorporar les preguntes que li interessin en un qüestionari comú, amb una mostra representativa de Catalunya que comparteixen tots els participants.

- ✓ **Representativitat:** Mostra representativa de tot Catalunya estratificada en quatre zones d'estudi.
- ✓ **Flexibilitat:** Per decidir quantes preguntes, quin tipus de preguntes, a qui preguntar i la zona objecte d'estudi.
- ✓ **Continuïtat:** Es poden plantejar preguntes puntualment (en una onada) o de forma continuada.
- ✓ **Agilitat:** Lliurament dels resultats en un màxim de tres setmanes des de l'inici del treball de camp.
- ✓ **Rendibilitat:** Permet oferir un preu ajustat. Tots els clients que participen comparteixen el cost del treball de camp.

Què us ofereix?

Es pot preguntar de tot i sobre tot.

Actituds, comportaments, coneixement, consum, expectatives, gustos, hàbits, intenció de compra, notorietat, opinions, preferències, sensacions, usos, valoracions...

Tot tipus de preguntes

Dicotòmiques, tancades i obertes

A més de les preguntes personalitzades per a cada client, **el qüestionari també inclou les següents dades sociodemogràfiques:**

- Sexe
- Edat
- Nacionalitat
- Lloc de naixement
- Llengua habitual
- Nivell d'estudis i ocupació
- Nivell d'estudis i ocupació del cap de família
- Ideologia
- Sentiment de pertinença

El client, a més dels resultats relatius a les seves preguntes, podrà disposar dels resultats de les variables sociodemogràfiques, i del creuament de les seves variables d'estudi amb les variables d'identificació.

Metodologia

La metodologia que es proposa seguir per a l'elaboració del treball presenta les següents característiques:

Tècnica d'investigació: Entrevistes telefòniques assistides per ordinador a través del sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).

Àmbit geogràfic: Catalunya

Univers: Persones de 16 i més anys que resideixen a Catalunya, com a mínim des de fa un any.

Número d'entrevistes: 1.600 entrevistes representatives de Catalunya, segmentada en les següents zones: Barcelona ciutat, Àmbit metropolità, Regió metropolitana i resta de Catalunya

Periodicitat: Trimestral. Es portarà a terme els mesos de gener, abril, juliol i octubre.

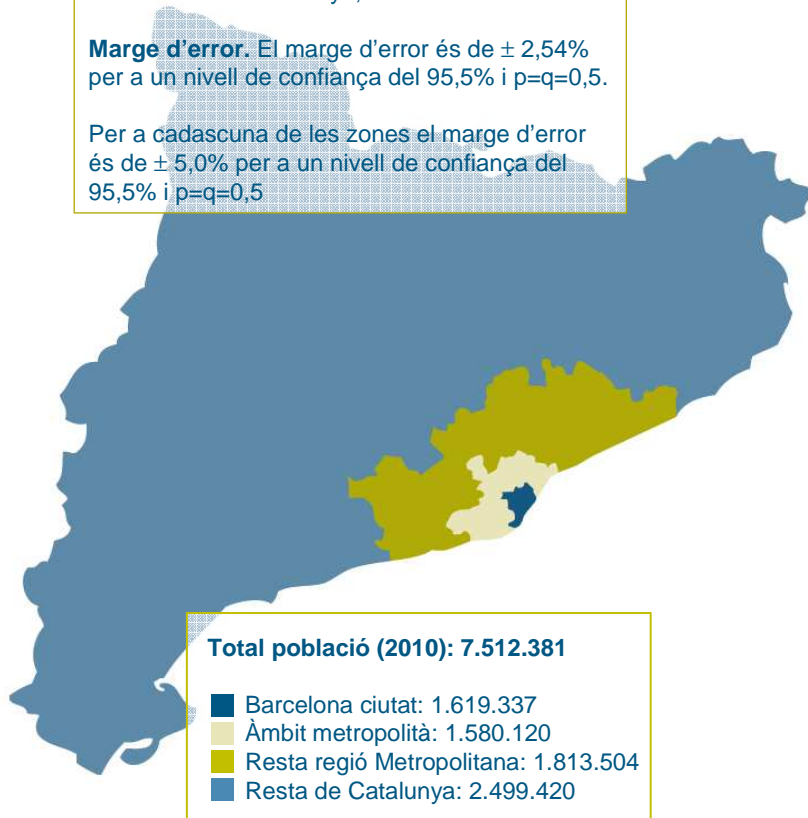
Distribució de la mostra. Es realitzaran un total de 1.600 entrevistes representatives de Catalunya.

La mostra s'estratificarà en base a quatre zones d'estudi:

- Barcelona ciutat, 400 entrevistes
- Àmbit Metropolità, 400 entrevistes
- Resta de la Regió Metropolitana, 400 entrevistes
- Resta de Catalunya, 400 entrevistes

Marge d'error. El marge d'error és de $\pm 2,54\%$ per a un nivell de confiança del 95,5% i $p=q=0,5$.

Per a cadascuna de les zones el marge d'error és de $\pm 5,0\%$ per a un nivell de confiança del 95,5% i $p=q=0,5$



Els resultats

GESOP lliurarà a cada client:

- Un **informe de resultats**: es posarà especial èmfasi en la diferenciació per segments de població i, sempre que sigui possible, en l'evolució dels resultats.
- **Taules de resultats** amb el creuament de totes les dades.
- **Base de dades** amb les preguntes del client i les dades d'identificació.

Calendari i preus

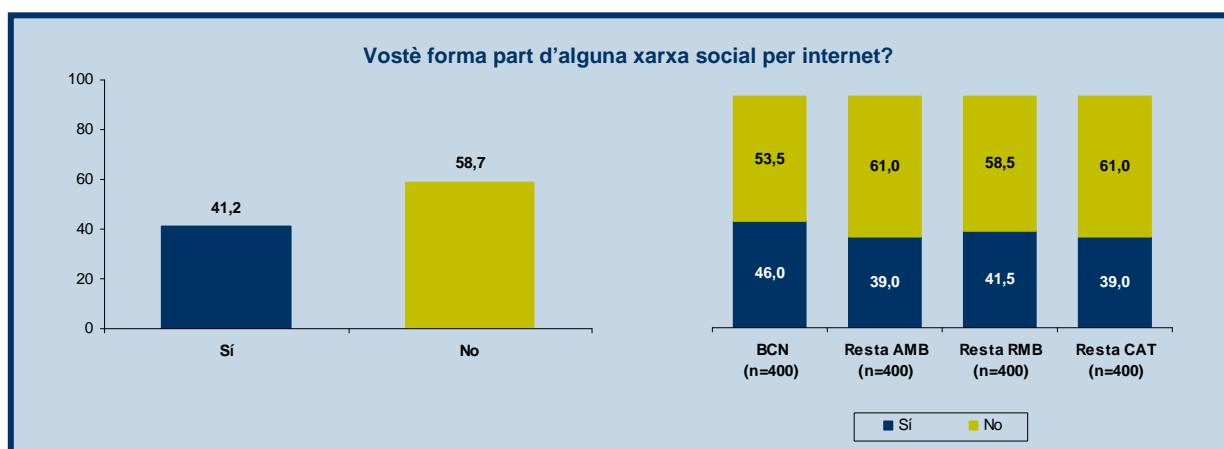
En total es preveu un màxim de 3 setmanes des de l'inici del treball de camp.

Els preus varien en funció del tipus de pregunta inclosa al qüestionari i la zona d'estudi:

Tipus de preguntes			
	Dicotòmica	Tancada	Oberta
Barcelona ciutat (400 entrevistes)	225 €	337 €	450 €
Àmbit Metropolità (800 entrevistes)	342 €	513 €	684 €
Regió Metropolitana (1200 entrevistes)	472 €	661 €	898 €
Catalunya (1600 entrevistes)	579 €	692 €	999 €

Preus sense IVA

Aquest import inclou: Preparació de l'estudi, disseny del qüestionari, disseny de la mostra, realització de 1600 entrevistes telefòniques, codificació i depuració de les dades, tabulació dels resultats, anàlisi i redacció de l'informe.



Font: L'Òmnibus de GESOP. Estiu de 2011.

Els nostres productes:

- L'Òmnibus de GESOP
- Avaluació de la Qualitat d'un Servei
- Impacte dels Cursos de Formació
- Ciutadà Anònim
- Treball de Camp
- Índex de Satisfacció Municipal
- Mobilitat
- Estudi Express

GESOP



Presentació i objectius

GESOP posa a disposició dels seus clients l'equip i la infraestructura del seu departament de camp per a la **recollida d'informació de tot tipus** entre els ciutadans, mitjançant les diverses metodologies d'investigació quantitativa existents.

Podem arribar a tots els col·lectius de ciutadans, ja siguin més nombrosos o més reduïts, més propers o més llunyans, i **formular-los preguntes de tot tipus** per tal de recollir la informació requerida. Conèixer en detall les característiques del vostre camp d'actuació o les opinions dels vostres clients permet una millor planificació i obtenir un millor rendiment dels recursos.

Quin és el nivell de satisfacció dels usuaris d'un servei? L'opinió dels membres d'una associació sobre alguna qüestió? El perfil del públic assistent a un determinat espectacle? La freqüència amb què es fa servir un determinat producte? La notorietat d'una institució?
Es pot preguntar de tot i sobre tot.



Què us ofereix?

El departament de camp de **GESOP** disposa de la infraestructura necessària per a la realització del treball de camp mitjançant **la metodologia més adequada a cada objectiu**.

Entrevistes telefòniques (CATI)
Entrevistes personals amb tablet PC (CAPI)
Entrevistes on-line (CAWI)
Observacions presencials
Ciudadà Anònim

GESOP ha incorporat les últimes tecnologies al procés de treball. La solució informàtica de què disposem permet combinar diferents metodologies en un mateix estudi i integrar les diferents fases del treball de camp en un únic software.

És possible fer un seguiment en temps real del desenvolupament del treball de camp a través de la xarxa i escoltar les enquestes telefòniques, que queden enregistrades.

Ampli equip humà amb una extensa experiència en la recollida d'aquest tipus d'informació, tant pel que fa als entrevistadors i entrevistadores, com a l'equip tècnic encarregat de l'organització del treball de camp i el tractament de les dades.

L'últim any GESOP va realitzar més de 114.000 entrevistes telefòniques, gairebé 43.000 enquestes presencials i 3.000 entrevistes on-line.

Qualitat de la feina en totes i cadascuna de les fases del treball de camp. Les principals institucions del país confien en la nostra tasca i, per aquest motiu, GESOP és una empresa homologada per la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona per a la realització d'estudis d'opinió de caràcter quantitatiu.

A GESOP busquem la manera més adequada de recollir aquella informació que necessitin els nostres clients, ajustant-nos a les seves necessitats i possibilitats.

GESOP ofereix la màxima transparència en les seves tasques. El client podrà participar *in situ* i en temps real a qualsevol de les fases del procés del treball de camp, a través d'una aplicació informàtica via web o accedint a les nostres oficines.

Metodologia

El treball de camp, sigui quina sigui la metodologia emprada, el porta a terme un equip especialitzat en la matèria. Tots els nostres estudis compten amb un tècnic responsable del conjunt de la investigació i un coordinador del treball de camp, així com un equip de supervisió, que s'encarrega de garantir que el treball de camp es porta a terme en les condicions estipulades.

Per tal de **garantir la màxima qualitat** en totes les tasques desenvolupades, el nostre mètode contempla:

- 1. Formació dels entrevistadors i del conjunt de l'equip.** El tècnic responsable i el coordinador de camp de l'estudi presenten la investigació a tots els membres de l'equip que hi prendran part, explicant els seus objectius, la metodologia i el qüestionari.
- 2. Test del qüestionari,** per tal de garantir el seu correcte funcionament, tant pel que fa al contingut com a la seva programació informàtica.
- 3. Supervisió del treball de camp.** Un equip garanteix que les entrevistes es realitzen correctament, ja sigui a través d'una supervisió en temps real o amb posterioritat a la realització de l'enquesta.
- 4. Depuració de la base de dades,** per confirmar que no hi ha incongruències o omissions, verificar-ne la consistència i comprovar el compliment de la mostra i dels filtres.
- 5. Codificació.** A partir dels literals recollits a les preguntes de resposta oberta, es procedeix a la seva codificació, assignant un codi a cada resposta. Aquesta tasca la realitza personal amb experiència en aquesta matèria i sota la supervisió del tècnic responsable de l'estudi.

Els resultats

Com a resultat de les tasques encarregades, GESOP entregarà al client:


- **Unes tabulacions,** si s'escau, amb els resultats creuats per les principals variables de l'estudi.
- **Un informe de camp,** on s'exposaran les característiques del treball desenvolupat, l'equip de treball que hi ha pres part i les possibles incidències que s'hagin pogut donar.
- Una còpia del **qüestionari**
- **La base de dades,** que incorporarà totes les variables de l'estudi i us permetrà fer una explotació pròpia dels resultats.

El nostre departament tècnic es posa a disposició del client per realitzar l'explotació i anàlisi de les dades a partir de la informació recollida i, si s'escau, la redacció d'un informe de resultats.

Què voleu saber?
Parlem-ne i
trobarem la millor
manera de recollir
la informació que
necessiteu.

GESOP disposa
de 40 posicions
CATI i accés *on-
line* a les
entrevistes
enregistrades

Els nostres productes:

- | | |
|--|--|
|  L'Òmnibus de GESOP |  Treball de Camp |
|  Avaluació de la Qualitat d'un Servei |  Índex de Satisfacció Municipal |
|  Impacte dels Cursos de Formació |  Mobilitat |
|  Ciutadà Anònim |  Estudi Express |



Presentació i objectius

L'**Avaluació de la Qualitat d'un Servei** és una eina que ofereix GESOP a les entitats que presten serveis a la ciutadania per conèixer el grau de satisfacció dels seus usuaris.

Amb aquesta eina, les entitats disposen d'un instrument que mesura de forma objectiva el nivell de qualitat que ofereix el servei i recull l'opinió dels usuaris sobre el mateix. Això ha de permetre a les entitats potenciar els aspectes del servei millor valorats, corregir els que presenten algunes deficiències i introduir novetats que millorin la seva qualitat general.

L'**Avaluació de la Qualitat d'un Servei** de GESOP us permetrà:

1. Mesurar el grau de satisfacció dels individus amb el servei rebut.
2. Determinar els mitjans a través dels quals han conegut el servei i quines són les tipologies d'ús.
3. Conèixer el perfil dels usuaris del servei.

Què us ofereix?

- ✓ Mesurar el **grau de satisfacció** general dels usuaris amb el servei rebut: valoració, punts forts, punts febles, etc.
- ✓ Conèixer **la importància i la valoració** per part dels usuaris **d'aspectes concrets del servei**: atenció personal, resolució de la gestió / demanda, temps d'espera, elements tangibles, accessibilitat, horari, etc.
- ✓ Conèixer **l'ús que fan del servei** els usuaris: mitjans prescriptors, temps que fa que el coneix, freqüència d'ús, motivacions, etc.
- ✓ Conèixer **el perfil de l'usuari** del servei: sexe, edat, nacionalitat, lloc de naixement, nivell d'estudis, situació professional i la resta de variables que es considerin oportunes en funció de les característiques del servei.



Metodologia

GESOP presenta **tres alternatives metodològiques diferents per fer aquesta investigació**. En funció de les característiques de cada servei i de les necessitats de cada entitat, es recomanarà fer servir una o altra metodologia.

Entrevistes telefòniques

- Entrevistes telefòniques assistides per ordinador a través del sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).
- L'entitat facilitaria els telèfons dels usuaris i GESOP contactaria amb ells per fer-los les entrevistes.
- Es dissenyaria una mostra aleatòria representativa de la població objecte d'estudi.

Entrevistes presencials mitjançant ordinador

- Entrevistes presencials a la sortida del lloc on es presti el servei. Els entrevistadors de GESOP es desplaçarien al lloc on es presta el servei a analitzar i entrevistarien personalment als seus usuaris un cop haguessin rebut el servei.
- El disseny de la mostra garantiria la representativitat de la població objecte d'estudi. Les entrevistes s'adaptarien als horaris d'atenció al públic del servei analitzat i als dies de la setmana disponibles, tenint en compte les hores punta de més afluència de gent.

Entrevistes per internet

- Entrevistes autocomplimentades a través d'Internet.
- L'entitat facilitaria els correus electrònics dels usuaris.
- GESOP els faria arribar un e-mail presentant els objectius de l'estudi i facilitant-los un link personalitzat que enllaci amb la pàgina web on s'allotjaria el qüestionari programat, que cada individu contestaria per si mateix.
- L'enquesta estaria disponible durant un termini de temps determinat i periòdicament es podria fer arribar als usuaris e-mails de recordatori, en funció del nivell de resposta que es vagi observant.
- Un cop finalitzat el treball de camp, si calgués, els resultats es ponderarien per ajustar-los a l'estructura de l'univers d'estudi pel que fa a les variables de segmentació que es considerin rellevants en cada cas.

L'univers d'estudi el formarien els usuaris del servei analitzat. La grandària de la mostra vindria determinada per l'univers d'estudi, però es recomanaria un mínim de 400 entrevistes, excepte en casos de població molt reduïda.

Garantia de qualitat

El treball de camp el porta a terme un equip especialitzat d'entrevistadors. Tots els nostres estudis compten amb un tècnic responsable del conjunt de la investigació i un coordinador del treball de camp, així com un equip de supervisió, que s'encarrega de garantir que el treball de camp es porta a terme en les condicions estipulades.

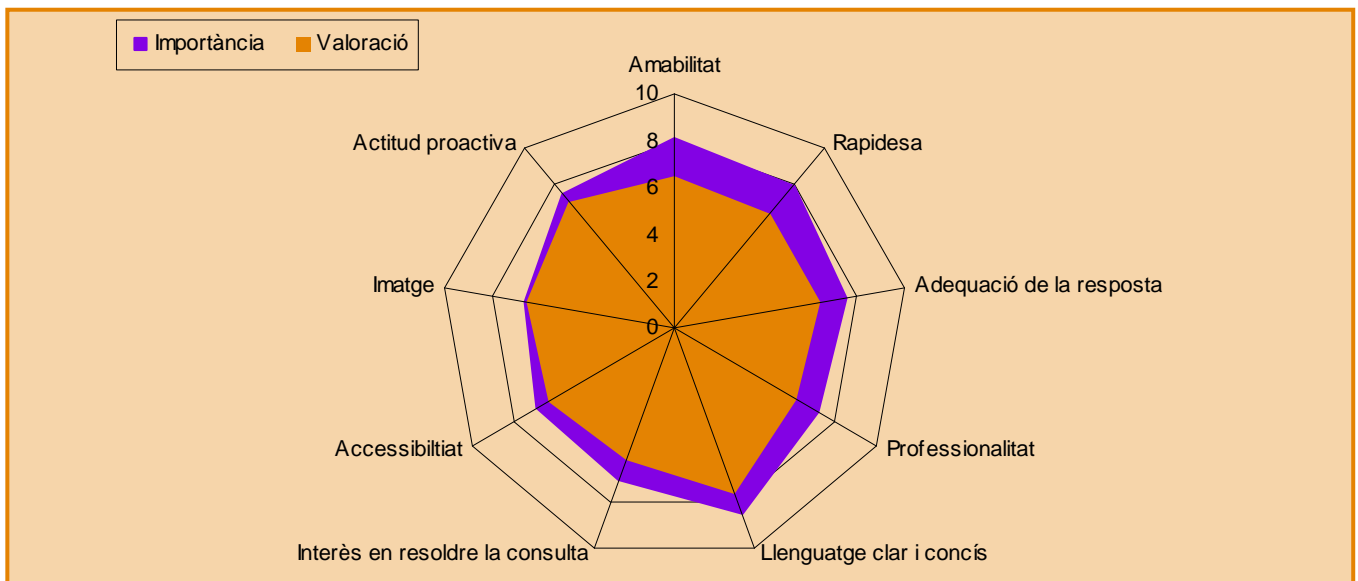
Per tal de garantir la màxima qualitat en totes les tasques desenvolupades, el nostre mètode contempla:

1. **Formació dels entrevistadors i del conjunt de l'equip.**
2. **Test del qüestionari.**
3. **Supervisió del treball de camp.**
4. **Depuració de la base de dades.**
5. **Codificació.**

Els resultats

Com a resultat de les tasques encarregades, GESOP us entregarà:

- Un **informe de resultats**, on s'exposaran les dades obtingudes, posant especial èmfasi en la diferenciació per segments de població.
- Unes **tabulacions** amb els resultats creuats per les principals variables de l'estudi.
- Un **informe de camp**, on s'exposaran les característiques del treball desenvolupat, l'equip de treball que hi ha pres part i les possibles incidències que s'hagin pogut donar.
- Una còpia del **qüestionari**.
- La **base de dades** que incorporarà totes les variables de l'estudi i us permetrà fer una explotació pròpia dels resultats.



Els nostres productes:

- | | |
|--|--|
|  L'Òmnibus de GESOP |  Treball de Camp |
|  Avaluació de la Qualitat d'un Servei |  Índex de Satisfacció Municipal |
|  Impacte dels Cursos de Formació |  Mobilitat |
|  Ciutadà Anònim |  Estudi Express |



Presentació i objectius

L'Índex de Satisfacció Municipal és un instrument que GESOP posa a disposició dels ens locals per avaluar la satisfacció dels ciutadans respecte la seva localitat a nivell general i en relació a una sèrie d'aspectes rellevants en la vida municipal.

Què us ofereix?

L'Índex de Satisfacció Municipal és una eina:

- ✓ **Comparable**, ja que us oferirem els resultats del vostre municipi al costat dels del conjunt de Catalunya, del vostre àmbit territorial i de les localitats de la mateixa grandària que la vostra, amb la qual cosa **podreu posicionar la vostra ciutat respecte a la resta**.
- ✓ **Completa**, ja que recull la satisfacció dels ciutadans sobre la vida a la ciutat, a partir de **variables tangibles** sobre els aspectes rellevants al municipi, però també recollint el **component emocional** que identifica a la persona amb la seva localitat.
- ✓ **Sintètica**, ja que finalment recull la informació obtinguda en un indicador sintètic de satisfacció amb la localitat.
- ✓ **Útil**, perquè us permetrà conèixer l'estat d'opinió dels ciutadans i quins són els punts forts i febles de la vostra localitat, informació que us ha de servir per orientar millor la vostra actuació.

Indicadors d'estudi

- A) **Grau de satisfacció de viure a la ciutat**
- B) **Importància i satisfacció vers els següents aspectes*:**
 1. Seguretat ciutadana
 2. Neteja de la ciutat
 3. Medi ambient
 4. Estat de l'espai públic
 5. Oportunitats de feina
 6. Activitats culturals i d'oci
 7. Serveis a les persones amb dificultats
 8. Serveis sanitaris
 9. Serveis educatius
 10. Transport públic
 11. Trànsit
 12. Aparcament
 13. Convivència entre la gent del municipi
 14. Oferta comercial
- C) **Valoració del posicionament respecte a la majoria de municipis de Catalunya**
- D) **Valoració de la gestió municipal**

Metodologia

La metodologia que es proposa seguir per l'elaboració del treball presenta les següents característiques:

Tècnica d'investigació: Entrevistes telefòniques assistides per ordinador a través del sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).

Àmbit geogràfic: el municipi.

Univers: ciutadans empadronats al municipi de 16 i més anys que hi resideixin com a mínim des de fa un any.

Número d'entrevistes: 400

Marge d'error: 5%

Disseny de la mostra: quotes creuades de sexe i edat, d'acord a la distribució real de la població.

Els resultats

GESOP lliurarà a cada client:

- Un **informe de resultats**, on s'exposaran les dades obtingudes, posant especial èmfasi en la diferenciació per segments de població.
- Unes **tabulacions** de les dades amb els resultats creuats per les principals variables de l'estudi.
- Un **informe de camp**, on s'exposaran les característiques del treball desenvolupat, l'equip de treball que hi ha pres part i les possibles incidències que s'hagin pogut donar.
- Una còpia del **qüestionari**.
- La **base de dades** que incorporarà totes les variables de l'estudi i us permetrà fer una explotació pròpia dels resultats.

Com es posiciona el seu municipi en relació al conjunt de Catalunya?

I en relació als municipis d'una dimensió similar?

On es posiciona el seu municipi?

Satisfacció de viure al municipi:



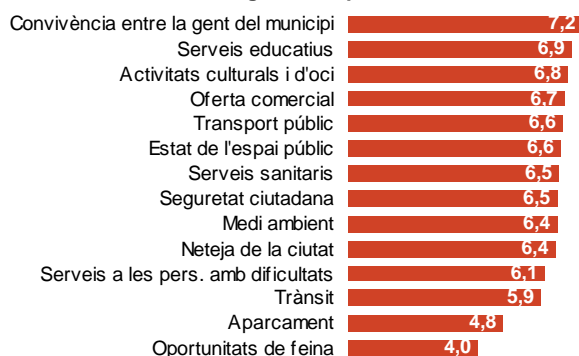
Satisfacció amb la gestió municipal:



Índex de satisfacció municipal



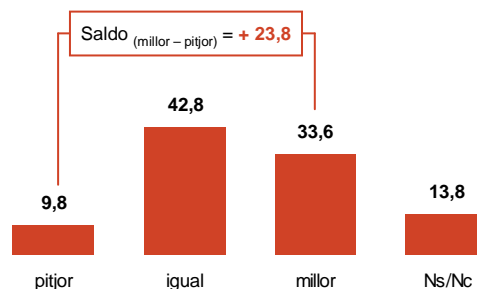
Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció amb els següents aspectes:



Posicionament respecte altres municipis



Vostè creu que al seu municipi es viu millor, igual o pitjor que a la majoria de municipis de Catalunya?



* Les dades incloses de la dimensió de municipi fan referència als municipis de menys de 5.000 habitants. Cada client disposarà de les dades de la dimensió a la que correspongui el seu municipi (menys de 5.000; de 5.000 a 10.000; de 10.000 a 20.000; de 20.000 a 50.000; de 50.000 a 100.000; de 100.000 a 200.000 o més de 200.000 habitants).

Els nostres productes:

- L'Òmnibus de GESOP
- Treball de Camp
- Avaluació de la Qualitat d'un Servei
- Índex de Satisfacció Municipal
- Impacte dels Cursos de Formació
- Mobilitat
- Ciutadà Anònim
- Estudi Express



Presentació i objectius

L'**Impacte dels Cursos de Formació** és l'eina que ofereix GESOP a les entitats que desenvolupen cursos de formació destinats a individus que volen millorar les seves competències professionals per a ser més competitiu en el mercat laboral.

Amb aquesta eina, els centres disposen d'un instrument que els permet mesurar quin ha estat **l'impacte d'aquests cursos en la carrera professional** dels individus que hi han format part. Això els ha de permetre adequar la seva oferta d'activitats a la utilitat obtinguda, potenciant les virtuts detectades i corregint les possibles mancances.

L'**Impacte dels Cursos de Formació** de GESOP us permetrà:

- ✓ Mesurar el **grau de satisfacció** dels individus vers les activitats realitzades a l'entitat, després de portar un temps al mercat laboral i vist el profit que n'han pogut treure.
- ✓ Conèixer **l'aprofitament** a nivell **pràctic** que els individus han obtingut de les activitats.
- ✓ Determinar si els individus han pogut **millorar professionalment** després de participar en les activitats i gràcies a les mateixes.

Què us ofereix?

L'**Impacte dels Cursos de Formació** de GESOP us permetrà demanar per:

- ✓ L'aplicació pràctica dels coneixements adquirits: en general i per aspectes concrets.
- ✓ La millora a l'hora de desenvolupar-se en el mercat laboral: competències, currículum, seguretat, possibilitats de trobar feina, etc.
- ✓ La millora en la situació professional: situació laboral anterior i actual, desenvolupament de la feina, reconeixement laboral, etc.
- ✓ La valoració de l'activitat: satisfacció, utilitat, punts forts, punts febles, etc.

El qüestionari és flexible i permet adequar les variables a les característiques de les activitats oferides per cada centre.

També s'inclouran les variables d'identificació més habituals, que permetran segmentar els resultats: sexe, edat, nacionalitat, nivell d'estudis i situació professional. En funció de les característiques de les activitats i dels usuaris de cada centre, es valoraria incloure altres qüestions.



Metodologia

GESOP proposa una **metodologia on-line** per al desenvolupament de l'estudi, mitjançant l'enviament per correu electrònic a cada usuari d'un qüestionari per autocomplimentar a través d'internet.

La metodologia a desenvolupar serà la següent:

Tècnica d'investigació: Entrevistes per internet.

Univers: participants en activitats de formació desenvolupades amb una certa antelació respecte al moment de portar a terme l'enquesta*.

Dimensió de la mostra: el qüestionari s'enviarà a tots els participants en activitats durant el període de temps establert i s'estima que s'obté resposta per part d'entre el 10% i el 15% del total. Si cal, els resultats obtinguts es ponderaran per ajustar el perfil de la mostra obtinguda al de l'univers de l'estudi, com a mínim pel que fa a l'estructura per sexe i edat.

El qüestionari restarà actiu a la xarxa durant un termini mínim de dues setmanes, durant les quals es podran enviar correus de recordatori al conjunt dels participants.

Un equip supervisarà el desenvolupament del treball de camp durant el temps en què el qüestionari estigui a disposició dels destinataris a la web, per analitzar la situació en cada moment i donar solució a les incidències que puguin anar sorgint. També amb l'objectiu d'avaluar el nivell de resposta i adequar el sistema de recordatoris en funció d'aquest.

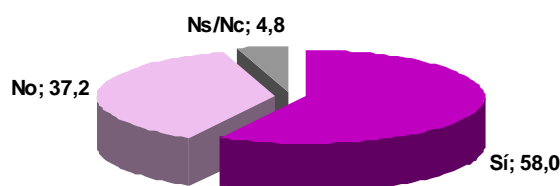
* Es recomana un mínim de sis mesos.

Els resultats

GESOP lliurarà a cada client:

- Un **informe de resultats**, on s'exposaran les dades obtingudes, posant especial èmfasi en la diferenciació per segments de població.
- Unes **tabulacions**, amb els resultats creuats per les principals variables de l'estudi.
- Un **informe de camp**, on s'exposaran les característiques del treball desenvolupat, l'equip de treball que hi ha pres part i les possibles incidències que s'hagin pogut donar.
- Una còpia del **qüestionari**.
- La **base de dades**, que incorporarà totes les variables de l'estudi i us permetrà fer una explotació pròpia dels resultats.

AL SEU PARER, LES ACTIVITATS LI PERMETRAN PRESENTAR UN MILLOR CURRÍCULUM PROFESSIONAL?



Els nostres productes:

- | | |
|--|--|
|  L'Òmnibus de GESOP |  Treball de Camp |
|  Avaluació de la Qualitat d'un Servei |  Índex de Satisfacció Municipal |
|  Impacte dels Cursos de Formació |  Mobilitat |
|  Ciutadà Anònim |  Estudi Express |

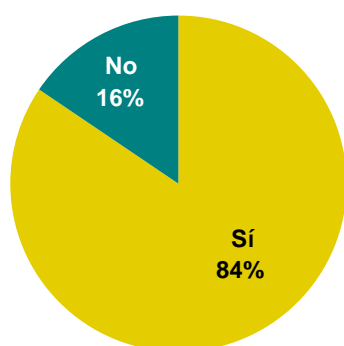


Presentació i objectius

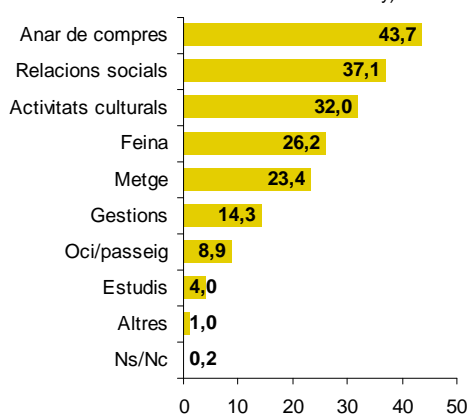
Diàriament es produeixen molts desplaçaments entre i intra les ciutats i viles del nostre país. Gent que es mou per estudis o feina i gent que es mou per anar a comprar, anar al metge o a fer altres tasques menys quotidianes però necessàries. Hi ha gent amb uns hàbits establerts, altres amb hàbits canviant; hi ha gent d'aquí i gent de fora; els que viuen a les ciutats i els que no; els que vénen d'altres punts del país o de fora del país.

Un 84% dels catalans de fora de Barcelona ha anat a la capital catalana almenys un cop l'any.

Durant l'últim any ha anat a la ciutat de Barcelona
(Base: Residents a Catalunya excepte Barcelona ciutat)



Per quin motiu o motius ha anat a Barcelona
(Base: Residents a Catalunya excepte Barcelona ciutat, que han anat a Barcelona el darrer any)



FONT: L'Òmnibus de GESOP (2008).

Què us ofereix?

Els **estudis de mobilitat** de GESOP ofereixen una eina per conèixer els hàbits, les motivacions, el tipus d'usos, els perfils i les opinions dels col·lectius que es mouen pel territori. També per estudiar aquells aspectes que d'una forma o altra incideixen en la mobilitat.

Els **indicadors** per als estudis de mobilitat poden ser diversos:

- Origen – Destí
 - D'on vénen, on van.
 - Per on passen / canvis que fan.
- Motivacions per moure's
 - Mobilitat obligada: feina i estudis.
 - Mobilitat no obligada: compres, tràmits, oci, relacions socials...
- Hàbits de mobilitat
 - Mitjà de transport utilitzat (públic, privat, combinacions).
 - Número d'ocupants: Vehicles d'Alta Ocupació (VAO), viatge sol, acompanyat, d'acompanyant...
 - Connexions intramunicipals i intermunicipals.
 - Distribució horària i setmanal dels desplaçaments.
- Satisfacció / valoració
 - Aspectes positius / negatius.
 - Els aspectes imprescindibles del servei.
 - Satisfacció mobilitat / serveis.
 - Satisfacció transport / aspectes.
 - Velocitat, comoditat, puntualitat, medi ambient...
 - Incidències.
- Altres aspectes de la mobilitat
 - Perfils de mobilitat.
 - Canvis socials i mobilitat.
 - Salut i qualitat de vida.
 - Seguretat vial.
 - Medi ambient.
 - ...

Els **col·lectius** objecte d'estudi poden ser varis:

- Població general
- Específic d'un col·lectiu concret: gent gran, estudiants, nois i noies de l'ESO a Batxllillerat, ocupats homes vs. ocupats dones,...
- Usuaris de transport públic.
- Usuaris de transport privat.
- Turistes, visitants...

Es dissenyarà una investigació *ad hoc* en funció dels objectius i interessos del client que inclourà la definició de les variables d'estudi i la definició del públic objectiu.

Metodologia

La metodologia utilitzada per a la recollida d'informació s'adaptarà al **tipus d'estudi** que es vulgui realitzar.

Entrevistes telefòniques (CATI): especialment recomanat si es vol conèixer l'opinió general de la població o si es disposa de llistats d'usuaris.

Entrevistes presencials (CAPI): recomanada per a fer enquestes in-situ als usuaris o a col·lectius amb baixa penetració de telèfon fix.

Observacions presencials: l'ús d'aquesta metodologia és adequada per fer comptatges, detectar accions de frau, etc.

Enquestes per internet o smartphone (CAWI): a usuaris o col·lectius específics.

Garantia de qualitat

El treball de camp el porta a terme un equip especialitzat d'entrevistadors. Tots els nostres estudis compten amb un tècnic responsable del conjunt de la investigació i un coordinador del treball de camp, així com un equip de supervisió, que s'encarrega de garantir que el treball de camp es porta a terme en les condicions estipulades.

Per tal de garantir la màxima qualitat en totes les tasques desenvolupades, el nostre mètode contempla:

- ✓ **Formació dels entrevistadors i del conjunt de l'equip.**
- ✓ **Test del qüestionari.**
- ✓ **Supervisió del treball de camp.**
- ✓ **Depuració de la base de dades.**
- ✓ **Codificació.**


Els resultats

Com a resultat de les tasques encarregades, GESOP us entregarà:

- Un **informe de resultats**, on s'exposaran les dades obtingudes, posant especial èmfasi en la diferenciació per segments de població.
- Unes **tabulacions** amb els resultats creuats per les principals variables de l'estudi.
- Un **informe de camp**, on s'exposaran les característiques del treball desenvolupat, l'equip de treball que hi ha pres part i les possibles incidències que s'hagin pogut donar.
- Una còpia del **qüestionari**.
- La **base de dades**, que incorporarà totes les variables de l'estudi i us permetrà fer una explotació pròpia dels resultats.



Els nostres productes:

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--------------------------------|
|  | L'Òmnibus de GESOP |  | Treball de Camp |
|  | Avaluació de la Qualitat d'un Servei |  | Índex de Satisfacció Municipal |
|  | Impacte dels Cursos de Formació |  | Mobilitat |
|  | Ciudadà Anònim |  | Estudi Express |



Presentació i objectius

El Ciutadà Anònim (també anomenat *Mystery Shopping*) és una tècnica d'obtenció d'informació a partir de l'observació de persones o situacions en què els subjectes investigats no saben que estan sent estudiats.

Observadors externs, aliens a l'organització d'estudi, actuen com a ciutadans ficticis, amb l'objectiu d'avaluar la qualitat d'un servei d'una manera objectiva a partir d'uns indicadors preestablerts.

Què us ofereix?

- ✓ Avaluar el grau d'acompliment d'un servei, tant a nivell general, com pel que fa a aspectes específics:
 - Les instal·lacions
 - L'atenció del personal
 - El servei rebut
- ✓ Detectar aspectes de millora del servei.

Aquesta tècnica d'estudi es pot aplicar en àmbits d'activitat molt diferents, tant del sector públic com privat:

Cinemes, teatres, museus
Restaurants
Comerços
Oficines d'Atenció al Ciutadà
Serveis d'Atenció al Client
Banca
Hosteleria
Transports



Metodologia

Es tracta d'una metodologia fonamentalment qualitativa en la qual a través de la simulació de situacions reals s'extrau informació sobre el funcionament dels serveis avaluats.

Tècnica d'investigació: Ciutadà Anònim o *Mystery Shopping* presencial o telefònic.

Univers d'estudi: Establiments, oficines d'atenció al públic, o altres espais d'atenció a usuaris d'un determinat servei.

Disseny de la mostra: El número d'observacions es determinarà en funció de la mida de l'univers d'estudi i la seva distribució territorial.

Calendari de les consultes: Les consultes es repartiran en diferents dies de la setmana i en diferents trams horaris.

GESOP ofereix la possibilitat de realitzar estudis a partir de la tècnica del Ciutadà Anònim tant **telefònicament** com **presencialment**.

Els indicadors per a les observacions s'hauran d'adaptar a les necessitats de cada cas. Però alguns poden ser:

Manteniment de les instal·lacions:

- Accés
- Senyalització
- Retolació
- Neteja
- Il·luminació
- Temperatura
- Soroll
- Sala d'espera
- Estat general (ordre, organització)

L'atenció del personal:

- Identificació
- Tracte formal (per iniciar i tancar la conversa)
- Llengua (inicial i canvi, si cal)
- Imatge personal
- Professionalitat
 - Agilitat, diligència,
 - Cordialitat i atenció
 - Claredat en les explicacions i el llenguatge
 - Seguretat en la resposta

La gestió o servei rebut:

- Gestió dels temps d'espera
- Temps de resolució de la consulta
- Interrupcions durant la consulta
- Idoneïtat de la informació o servei rebut

En el cas que el servei es doni telefònicament:

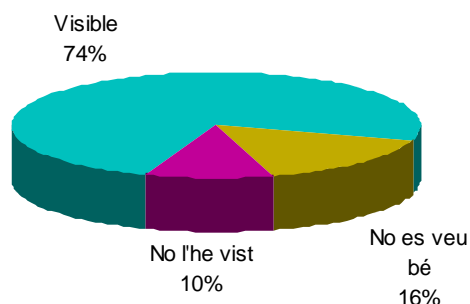
- Problemes tècnics de la línia
- Facilitat de connectar amb l'operador (intents previs, temps en despenjar)
- Qualitat tècnica de la línia
- Temps d'espera (amb música / missatges gravats / silenci)

Els resultats

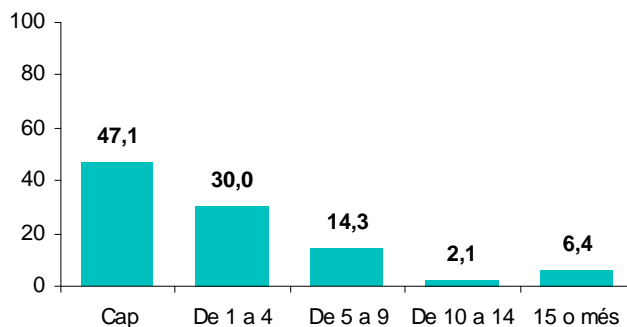
GESOP lliurarà a cada client:

- Un **informe de resultats**: a partir de l'explotació de les dades i l'anàlisi de la informació recollida, GESOP procedirà a elaborar un informe de resultats. Es posarà especial atenció en les diferències detectades entre les variables que es considerin més rellevants per al servei analitzat.
- **Taules de resultats** amb el creuament de totes les dades.
- Un **informe de camp**, on s'exposaran les característiques del treball desenvolupat, l'equip que hi ha pres part i les possibles incidències que s'hagin pogut ocasionar.
- Una còpia del **formulari de recollida de la informació**.
- La **base de dades** que incorporarà totes les variables de l'estudi i us permetrà fer una explotació pròpia dels resultats.

RÈTOL EXTERN DE L'OFICINA?



NÚMERO DE PERSONES EN ESPERA?



Els nostres productes:

-  L'òmnibus de GESOP
-  Treball de Camp
-  Avaluació de la Qualitat d'un Servei
-  Índex de Satisfacció Municipal
-  Impacte dels Cursos de Formació
-  Mobilitat
-  Ciudadà Anònim
-  Estudi Express



Presentació i objectius

L'**Estudi Express** és una eina que ofereix **GESOP** que permet conèixer, en un **temps molt breu**, l'impacte que una mesura o un esdeveniment pugui tenir en un determinat col·lectiu. D'aquesta manera, es pot tenir de forma molt ràpida **un tast de l'estat d'opinió** existent al voltant d'una determinada qüestió.

L'**Estudi Express** de GESOP ofereix la possibilitat de portar a terme una **breu enquesta** sobre un determinat tema en un termini màxim de tres dies, comptant des de que GESOP rep la comanda fins al lliurament dels resultats. És una eina pensada per aquells clients que necessiten respostes ràpides per poder fonamentar millor les seves decisions i la seva actuació a curt termini davant d'esdeveniments puntuals o imprevistos dels quals en necessiti saber l'opinió pública que s'ha generat al respecte.

Per exemple, amb aquesta eina es podria:

- Conèixer el seguiment d'una convocatòria de vaga.
- Conèixer l'opinió pública pels danys ocasionats per un fenomen meteorològic extraordinari (nevada, pedregada,...).
- El seguiment d'una manifestació o la simpatia que desperta una mobilització.

Què us ofereix?

- ✓ **Immediatesa.** Podem posar en marxa la investigació en el mateix moment que el client es posa en contacte amb nosaltres.
- ✓ **Rapidesa.** Es disposa de l'informe de resultats en un màxim de tres dies.
- ✓ **Qualitat.** El nostre mètode de treball garanteix la màxima qualitat en totes les fases del procés.
- ✓ **Rendibilitat.** Pressupost ajustat.

Metodologia

La metodologia que es proposa seguir per a l'elaboració del treball presenta les següents característiques:

Tècnica d'investigació: Entrevistes telefòniques assistides per ordinador a través del sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).

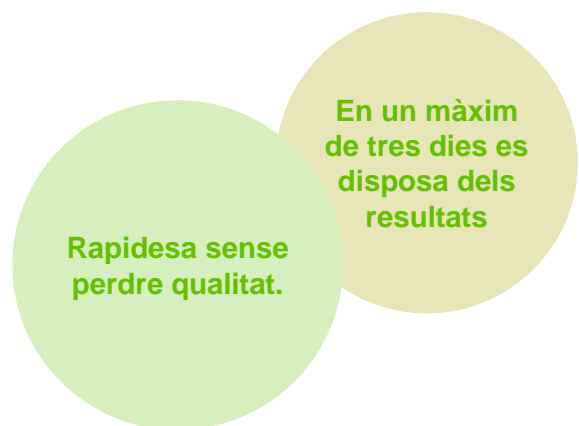
Número d'entrevistes: 400

Marge d'error: $\pm 5,0\%$ per un nivell de confiança del 95,5% i $p=q=0,5$.

Disseny de la mostra: quotes creuades de sexe i edat.

El **qüestionari** inclourà un màxim de 6 preguntes dicotòmiques a més de les variables d'identificació següents:

- Sexe
- Edat
- Lloc de naixement
- Llengua habitual
- Nivell d'estudis
- Situació professional



Garantia de qualitat

El treball de camp el porta a terme un equip especialitzat d'entrevistadors. Tots els nostres estudis compten amb un tècnic responsable del conjunt de la investigació i un coordinador del treball de camp, així com un equip de supervisió, que s'encarrega de garantir que el treball de camp es porta a terme en les condicions estipulades.

GESOP disposa de tota la infraestructura necessària, que garanteix una correcta execució del treball de camp.

Per tal de garantir la màxima qualitat en totes les tasques desenvolupades, el nostre mètode contempla:

- ✓ Formació dels entrevistadors.
- ✓ Pre-test del qüestionari.
- ✓ Supervisió del treball de camp.
- ✓ Codificació de les preguntes obertes.
- ✓ Depuració de la base de dades.

Els nostres clients tenen la possibilitat d'accedir via web a les entrevistes enregistrades i a l'aplicatiu de l'enquesta amb les respostes entrades pels entrevistadors.





Els resultats

GESOP lliurarà a cada client:

- Un **informe de resultats** on s'exposaran les dades obtingudes, posant especial èmfasi en la diferenciació per segments de població.
- Unes **tabulacions** amb els resultats creuats per les principals variables de l'estudi.
- Un **informe de camp**, on s'exposaran les característiques del treball desenvolupat, l'equip de treball que hi ha pres part i les possibles incidències que s'hagin pogut donar.
- Una còpia del **qüestionari**.
- La **base de dades** que incorporarà totes les variables de l'estudi i us permetrà fer una explotació pròpia dels resultats.



Els nostres productes:

- | | |
|--|--|
|  L'Òmnibus de GESOP |  Treball de Camp |
|  Avaluació de la Qualitat d'un Servei |  Índex de Satisfacció Municipal |
|  Impacte dels Cursos de Formació |  Mobilitat |
|  Ciutadà Anònim |  Estudi Express |