



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

Proposta de títol de l'estudi: Índex de Satisfacció del Client ISC 2008

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

(Temàtica de l'estudi)

valoració de la satisfacció dels clients (importància i satisfacció) dels diferents aspectes del servei

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi).

Indicador de la qualitat del servei. Coneixer la satisfacció i la importància dels aspectes del servei. Punts d'actuació.

.

Unitat promotora: Tecnologia i Gestió

Entitat/empresa executora:

Enquesta: Opinometre SL

Informe: Opinometre SL

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

☐
☐
☐
☐

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

☐
☒
☐

Procediment negociat

Contracte menor

Elaboració pròpia

Partida pressupostària:

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

PI-2008. ordre 605458 "estudis de servei"

Cost:

Enquesta+informe **Preu:** 15.970 €

IVA: 2.555,20 €

Informe **Preu:**

IVA:



Dades tècniques

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

Àmbit geogràfic: línia Barcelona-Vallès: zones de recorregut de FGC: àrees de Barcelona i comarca del Vallès. Línia Llobregat-Anoia: zones de recorregut de FGC: àrees de Barcelona, Baix Llobregat, l'Anoia i el Bages

Univers: 292.000 viatgers

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 1.000 / 500 per cada línia

Error mostral: +- 3,09%. +- 4,37 per línia.

Quotes

- ☒ Gènere
☒ Edat
☐ Grandària d'hàbitat

- ☐ Província
☒ Altres (especificar)
Motiu viatge, títol, servei
☐ 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):
presencial en estacions i trens
☐ Pendent de decidir

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: tardor 2008

Treball de camp: tardor 2008

Lliurament de resultats : primer trimestre 2009

Calendari de difusió: primer trimestre 2009

Text del qüestionari

☐	Brífig (descripció d'objectius)
☐	Esborrany
☒	Definitiu