



Fitxa tècnica per estudis d'opinió

Provisional per a l'emissió de vistiplau
X **Definitiva** per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Índex de Satisfacció del Client ISC 2011
Motivacions / objectius:	Indicador de la qualitat del servei. Conèixer la satisfacció i la importància dels aspectes del servei. Punts d'actuació

Pla anual:	No
-------------------	----

A) Dades tècniques: Les característiques metodològiques són les següents:

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

☒ Personal ☐ Telefònica CATI ☐ Internet / on-line

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	15'			
A.1.2) Grandària mostra:		n=1.000 n= 500 per línia	Ponderació	Error = $\pm$ 3,09%; línia: $\pm$ 4,37 %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Catalunya			
A.1.4) Univers a entrevistar:	Població general Clients FGC			
A.1.5) Tipus de mostreig	Aleatori simple			

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

☐ Reunions de grups

Escolliu opció:

Observacions:

A.2.1) Núm. grups		
A.2.2) Àmbit geogràfic:		
A.2.2) Univers a entrevistar:		

A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

☐ Especifiqueu:

B) Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	FGC Operadora
Departament/Altres:	Departament de Territori i Sostenibilitat

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu): treball de camp + informe		Opinòmetre SL.

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: --- € (IVA no inclòs) Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu): treball de camp + informe	12.250,00 € (IVA no inclòs)	12.250,00, € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>	<i>calendari final d'execució:</i>
Treball de camp:	Tardor 2011	Tardor 2011
Lliurament de resultats:	Primer trimestre 2012	Febrer 2012
Presentació resultats:	Primer trimestre 2012	Febrer 2012
Observacions:		

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

ⁱ Tenen la condició d'estudis d'opinió segons l'article 2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (LCEO): a) les enquestes electorals que pregunten sobre la intenció de vot o sobre la valoració dels líders i dels partits polítics, i també els estudis postelectorals. (Són exclusives del CEO segons l'art 3 b) LCEO) i b) Els treballs que tenen per objecte l'anàlisi de les actituds i les opinions de la societat de Catalunya, l'avaluació i el seguiment de polítiques o serveis de la Generalitat, i altres treballs que siguin rellevants per a l'acció del Govern.

ⁱⁱ **Enquestes quantitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant un qüestionari estructurat a una mostra representativa del total de la població que es vol estudiar (art. 12 a) del Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió (RCEO)).

ⁱⁱⁱ **Enquestes qualitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant converses amb un moderador o moderadora a una selecció de persones que no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població (art. 12 b) RCEO).