

## Índex de Satisfacció del Client (ISC 2006)

### FITXA TÈCNICA

|                                                |                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Denominació:</i>                            | Índex de Satisfacció del Client (ISC)                                                                                                                                                            |
| <i>Tema Objecte de l'estudi:</i>               | Valoració de la satisfacció dels clients (importància i satisfacció) respecte a diferents aspectes del servei                                                                                    |
| <i>Objectius/motivacions:</i>                  | Indicador de qualitat del servei<br>Conèixer la satisfacció i la importància dels aspectes del servei<br>Punts d'actuació                                                                        |
| <i>Unitat promotora i altres participants:</i> | Àrea d'Explotació                                                                                                                                                                                |
| <i>Entitat/empresa executora:</i>              | Opinòmetre SL                                                                                                                                                                                    |
| <i>Condicions de contractació:</i>             | Concurs públic 2004. Pròrroga de contracte                                                                                                                                                       |
| <i>Partida pressupostària:</i>                 | Ordre PE/2006: 6230300                                                                                                                                                                           |
| <i>Cost:</i>                                   | 15.098 €                                                                                                                                                                                         |
| <i>Àmbit geogràfic:</i>                        | Línia B-V: Barcelona i Vallès<br>Línia L-A: Barcelona, Baix Llobregat, l'Anoia i el Bages                                                                                                        |
| <i>Metodologia:</i>                            | Selecció de l'individu<br>Valoració de la importància i satisfacció de cada aspecte del servei<br>Resta de variables del qüestionari<br>Tabulació enquestes<br>Explotació estadística<br>Informe |
| <i>Calendari del projecte:</i>                 | Tardor 2006: octubre-desembre                                                                                                                                                                    |
| <i>Disponibilitat:</i>                         | Fet                                                                                                                                                                                              |
| <i>Conté enquesta d'opinió:</i>                | Sí                                                                                                                                                                                               |

## **DADES DE L'ENQUESTA D'OPINIÓ**

|                                  |                                                                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <i>Univers:</i>                  | Clients B-V: 237.256 viatges/dia<br>Clients L-A: 73.230 viatges/dia |
| <i>Mostra:</i>                   | Barcelona-Vallès: 500<br>Llobregat-Anoia: 500                       |
| <i>Error mostral:</i>            | ± 3,09%                                                             |
| <i>Dades de treball de camp:</i> | Gener 2007                                                          |
| <i>Text del qüestionari:</i>     | S'adjunta enquesta                                                  |