

Índex de Satisfacció del Client (ISC 2005)

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 Conèixer la satisfacció i la importància dels aspectes del servei 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/2005: 6230300
<i>Cost:</i>	14.560 €
<i>Àmbit geogràfic:</i>	Línia B-V: Barcelona i Vallès Línia L-A: Barcelona, Baix Llobregat, l'Anoia i el Bages
<i>Metodologia:</i>	Selecció de l'individu Valoració de la importància i satisfacció de cada aspecte del servei Resta de variables del qüestionari Tabulació enquestes Explotació estadística Informe
<i>Calendari del projecte:</i>	Tardor 2005: octubre-desembre
<i>Disponibilitat:</i>	Fet
<i>Conté enquesta d'opinió:</i>	Si

DADES DE L'ENQUESTA D'OPINIÓ

Univers: Clients B-V: 231.600 viatges/dia
Clients L-A: 67.540 viatges/dia

Mostra: Barcelona-Vallès: 500
Llobregat-Anoia: 500

Error mostral: + - 4,4%

Dades de treball de camp: Novembre 2005

Text del qüestionari: S'adjunta enquesta