



Fitxa tècnica
per estudis d'opinió

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

Títol de l'estudi d'opinió:	Càlcul de l'Índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis regulars de transport de viatgers per carretera de Catalunya 2008
Motivacions / objectius:	Càlcul de l'ISC de cada servei interurbà de transport públic de viatgers per carretera amb contracte programa vinculats a la liquidació econòmica a través d'un sistema de bonificació i penalització.

Pla anual:	2008
-------------------	------

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:	5 a 15 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	Considerant la combinació de metodologies: entrevistes personals assistides per ordinador de butxaca (CAPI) a usuaris i observacions d'aspectes objectius quan l'aflluència d'usuaris no permetia l'assoliment d'un nombre suficient d'entrevistes	n= 8.972 entrevistes 10 a 15 min. + 2.132 entrevistes de 5 min. + 1.298 observacions presencials = 12.402	Ponderació	Error = ± %
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Tot Catalunya			
A.1.4) Univers a entrevistar:	Usuaris d'alguna de les 237 línies de serveis de regulars de transport de viatgers per carretera			

	subjectes a Contracte Programa, prestats per 47 empreses.	
A.1.5) Tipus de mostreig	Aleatori	La selecció de la mostra va ser aleatòria en funció de l'afluència observada d'usuaris, implementant la consigna general de no entrevistar a més d'un membre d'un mateix grup de persones, familiars o amics, i mantenir el 3 com una constant d'afixació mostral

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:	Servei de Coordinació i Gestió del Transport per Carretera / Direcció General de Transport Terrestre
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:		Servei de Coordinació i Gestió del Transport per Carretera
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		STIGA de Barcelona SL (Estudios de Calidad de Servicio)
Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional		STIGA de Barcelona SL (Estudios de Calidad de Servicio)

Altres (especifiqueu):	Supervisió metodològica i treball de camp: Josep Maria Aragay Barbany (Fundació Bosch i Gimpera).
------------------------	---

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		53.334,00 € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:		70.200,00 € (IVA no inclòs)
Telefònic:		
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional	-,-- € (IVA no inclòs)	Inclòs dintre de l'import total
Altres (Control de qualitat):	-,-- € (IVA no inclòs)	15.200,00 € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

previsió d'execució dels treballs:

calendari final d'execució:

Treball de camp:		Novembre de 2008	Gener de 2009
Lliurament de resultats:		Març de 2009	
Presentació resultats:		Setembre de 2009	
Observacions:			

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	INFORME GLOBAL DE CATALUNYA (Setembre de 2009) sobre el Càlcul de l'Índex de satisfacció del client (ISC) dels serveis regulars de transport de viatgers per carretera de Catalunya 2008
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 estudia (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).