



REO núm: 1001
Data: 20/07/2021

Índex de satisfacció del client ISC. 2020

Fitxa tècnica





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:	Índex de Satisfacció del Client ISC 2020.
Motivacions / objectius:	Indicador de la qualitat del servei. Conèixer la satisfacció i la importància dels aspectes del servei. Punts d'actuació

Pla anual:	Sí
-------------------	----

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

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

- Personal Telefònica CATI (*) Internet / on-line

(*) Excepcionalment, entrevista telefònica CATI per a usuaris captats a les estacions que no podien fer-la en línia i es manifestaven disposats a fer-la telefònicament si se'ls trucava

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
A.1.1) Durada del qüestionari:	15'	
A.1.2) Grandària mostra:	LMT Lleida-La Pobla	n=1.152 línies metropolitanes (n=620 línia Bcn-Vallès i 532 línia Llobregat-Anoia) N=22 Línia Lleida-La Pobla Ponderació Error = \pm 4,02% línia Bcn-Vallès i \pm 4,34% línia Llobregat-Anoia Error: \pm 20,88%
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Catalunya	
A.1.4) Univers a entrevistar:	Població general Clients FGC	Persones de 16 o més anys usuàries de la línia Barcelona-Vallès o de la línia Llobregat-Anoia
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:	PSYMA	PSYMA
Internet / on-line:	PSYMA	PSYMA
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional	PSYMA	PSYMA
Altres (especifiqueu): treball de camp + informe		

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:		
Telefònic:		
Internet / on-line:		9.071,0 € (IVA no inclòs)
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats adicional		1.930,0 € (IVA no inclòs)

Total (especifiqueu): treball de camp + informe		11.001,00 € (IVA no inclòs)
--	--	-----------------------------

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp línies metropolitanes (Bcn- Vallès i Llobregat- Anoia)			19/11/2020	01/12/2020
Treball de camp línia Lleida-La Pobla de Segur			30/11/2020	01/12/2020
Lliurament de resultats:			Febrer 2021	
Presentació resultats:			Primer trimestre 2021 (març 2021)	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Línies metropolitanes i Lleida-La Pobla.
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).