

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUALITATIUS

Proposta de títol de l'estudi: Estudi de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) dels serveis regulars de transport de viatgers per carretera de Catalunya amb contracte programa a l'any 2008.

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi: Càlcul d'un indicador per a valorar la qualitat dels serveis finançats pel DPTOP

(Temàtica de l'estudi)

Motivacions / Objectius: Conèixer a valoració que els usuaris dels serveis regulars de viatgers per carretera fan d'aspectes com l'accessibilitat, la freqüència, la puntualitat, el confort, la netedat, el preu, etc. i com els ponderen (importància que atorguen a cadascun)

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

Unitat promotora: Direcció General del Transport Terrestre del DPTOP

Entitat/empresa executora:

Treball de camp: STIGA de Barcelona, SL

Informe: STIGA de Barcelona, SL (amb la supervisió de la Fundació Bosch i Gimpera)

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Procediment negociat

Contracte menor

Elaboració pròpia

Partida pressupostària:

(Codi de la partida pressupostària d'on es trauran els diners per pagar l'enquesta))

D/680000100/1210



Cost:

Treball de Camp	Preu: 96.700,00 €
	IVA: 15.472,00 €
Informe	Preu: 40.560,00 €
	IVA: 6.489,60 €

Dades tècniques

(a omplir preferentment pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

Àmbit geogràfic: Catalunya, tret de l'EMT

Univers, població objectiu: Usuaris de les línies de transport regular de viatgers per carretera amb contracte programa el 2008

Criteris del mostreig intencional:

(Especificar les variables emprades en la classificació i composició de la població objectiu de l'estudi)

Tècnica d'observació:

	Núm.	Participants
Grups de Discussió (focus group, etc..)		
Entrevista en profunditat		9.000
Investigació Documental		
Mètodes etnogràfics		
Observació participant		
Històries de vida		
Observació natural		1.300
Tècniques projectives		
Altres (especificar) Entrevista breu		2.300

Calendari del projecte

Disseny de l'estudi i guions a utilitzar per a la recollida de les dades: octubre 2008

Treball de camp: de novembre 2008 a gener 2009

Lliurament de resultats a partir de febrer de 2009

Calendari de difusió:

**Text d'entrevistes i/o
guions**

<input type="checkbox"/>	Esborrany
<input checked="" type="checkbox"/>	Definitiu