



FITXA TÈCNICA

Proposta de títol de l'estudi: Índex de Satisfacció del Client Vall de Núria 2007

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi: Valoració de la satisfacció dels clients (importància i satisfacció) respecte a diferents aspectes dels serveis de Vall de Núria Cremallera, allotjament i restauració, botiga, activitats i entorn.

Motivacions / Objectius:

- ✓ Indicador de qualitat del servei
- ✓ Conèixer la satisfacció i la importància dels aspectes del servei i la seva evolució respecte a l'estudi realitzat l'any 2005
- ✓ Conèixer els punts on s'ha de fer actuació i els aspectes a millorar

Unitat promotora: Vall de Núria – Àrea Comercial

Entitat/empresa executora: Ipsos

Enquesta: Ipsos

Informe: Ipsos

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

<input type="checkbox"/>	Concurs obert	<input type="checkbox"/>	Procediment negociat
<input type="checkbox"/>	Concurs restringit	<input checked="" type="checkbox"/>	Contracte menor
<input type="checkbox"/>	Conveni de col·laboració	<input type="checkbox"/>	Elaboració pròpia
<input type="checkbox"/>	Subvenció		

Partida pressupostària: Ordre PE/2007 – 6270400 – centre 502

Cost: 8.700 €(no hi ha desgloss)

Enquesta

Preu:

IVA:

Informe

Preu:

IVA:



Dades tècniques

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

Àmbit geogràfic: Vall de Núria (Ribes de Freses – Queralbs)

Univers: Els entrevistadors de l'estació del Cremallera podien entrevistar a tothom, perquè ja seran clients que han utilitzat els serveis/instal·lacions de la vall. Es va crear un sistema de selecció a l'atzar i les dades de la mostra d'aquests entrevistadors van ésser l'estimador de l'estructura i tipologia dels clients

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 264 entrevistes

Error mostral: $\pm 6,2\%$

Quotes

- Gènere
 Edat
 Grandària d'hàbitat

- Província
 Altres (especificar)
 Pendent de decidir

Afixació

- Proporcional
 A proporcional

- Pendent de decidir

Procediment de mostreig

- Aleatori simple
 Polietàpic estratificat

- Altres (especificar)
 Pendent de decidir

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

Quantitativa

- Telefònic paper
 Telefònic CATI (ordinador)
 Internet

- Presencial al carrer
 Presencial domiciliària
 Postal
 Altres (especificar):
 Pendent de decidir

- Entrevista en profunditat
 Reunions de grup

- Altres (especificar)
 Pendent de decidir

Qualitativa



Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: juliol de 2007

Treball de camp: 6 al 9 de setembre de 2007.

Lliurament de resultats: 8 d'octubre de 2007

Text del qüestionari

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Brífig (descripció d'objectius) |
| <input type="checkbox"/> | Esborrany |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Definitiu |