



REO núm: 967
Data: 03/06/2020

Índex de la satisfacció del client ISC. 2019

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 2019.
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

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>		
A.1.1) Durada del qüestionari:	15'			
A.1.2) Grandària mostra:	LMT Lleida-La Pobla	n=1.136 (Bcn-Vallès 540 i Llobregat- Anoia 596) n= 208	Ponderació	Error LMT: Bcn-Vallès ± 4,30% Llobregat- Anoia ± 4,10% Lleida la Pobla +- 6,06%
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Catalunya			
A.1.4) Univers a entrevistar:	Població general Clients FGC	Persones de 16 o més anys usuàries de les línies		
A.1.5) Tipus de mostreig	Aleatori simple			

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

- Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
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: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu): treball de camp + informe		PSYMA

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	-, -- € (IVA no inclòs)	-, -- € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats: Personal: Telefònic: Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies	-,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs)	9.071,0 € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs) -,- € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional	-,- € (IVA no inclòs)	1.930,0 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu): treball de camp + informe	-,- € (IVA no inclòs)	11.001,00 € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

<i>previsió d'execució dels treballs:</i>			<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp Línia Lleida- La Pobla			23/09/2019	26/09/2019
Treball de camp línia LMT (Bcn-Vallès i Llobregat-Anoia)			24/10/2019	28/11/2019
Lliurament de resultats:			Febrer 2020	
Presentació resultats:			Primer trimestre 2020 (març 2020)	
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Línies metropolitanes i Lleida-La Pobla de Segur.
Altres (especifiqueu):	Taules dades excel i dat.sav

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).