



## FITXA TÈCNICA

**Proposta de títol de l'estudi:** Índex de Satisfacció del Client 2007, Línies Metropolitanes d'FGC.

### 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 del servei i en especial l'afectació a la línia Llobregat-Anoia (esfondrament túnel a Gornal, per les obres de l'AVE)

#### Motivacions / Objectius:

- Informació del viatge del Client
- Informació del Client
- Nivells de importància dels aspectes del viatge
- Millores (percebudes i desitjades)
- Nivells de satisfacció dels aspectes

**Unitat promotora:** Unitat de Negoci de Tren

**Entitat/empresa executora:** Opinòmetre SL

**Enquesta:** Opinòmetre SL

**Informe:** Opinòmetre SL

#### Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

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

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

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

Procediment negociat

Contracte menor

Elaboració pròpia

**Partida pressupostària:** Pressupost d'Explotació 2007 – centre 008 Àrea de Tecnologia i Gestió – natura 6230900

**Cost:** 15.505 €

**Informe**

**Preu:** 15.505,00 €

**IVA:** 2.480,80 €

**Enquesta**

**Preu:** (inclosa preu informe)

**IVA:**

## Dades tècniques

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

**Àmbit geogràfic:** Línies Metropolitanas: Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia

**Univers:** Es va definir com el compostat per tots el viatges de les línies, en un dia feiner normal.

## Mostra: Clients de B-V i L-A

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: B-V: 500 clients i L-A: 500 clients

Error mostral:  $\pm 4,3$

### 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: estacions i trens  
 Pendent de decidir

### Qualitativa

- Entrevista en profunditat  
 Reunions de grup

- Altres (especificar)  
 Pendent de decidir



## Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: Novembre 2007

Treball de camp: Desembre 2007

Lliurament de resultats: Març 2008

## Text del qüestionari

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