



REO núm: 1091
Data: 24/04/2024

Índex de Satisfacció del Client ISC 2023

Fitxa tècnica



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Índex de Satisfacció del Client ISC 2023
Resum de l'objecte:	indicador de la qualitat del servei
Necessitats a satisfer:	coneixer la satisfacció i importància dels aspectes del servei. Punts d'actuació

Està inclòs al Pla anual:

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

Lot 1. Enquestes presencials

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>15' a 20'			
2. Grandària mostra:	>1000 a 1500		1318	2,70
3. Univers:	Població general			
4. Mostreig:		aleatori simple		
5. Nombre de quotes:				
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Afixació territorial:				
8. Lloc de l'entrevista:				
a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:		28,50 €		
b) Preu unitari previst pel promotor:		8,47 €		

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

Lot 2. Enquestes telefòniques

Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés (Access panels)

Metodologia qualitativa:

Reunions de grup

Altres metodologies:

- Metodologies no incloses en els apartats anteriors
especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o quió de les entrevistes

- Brifing o primer esborrany
 Definitiu
 Altres (especifiqueu):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

FGC Operadora

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny	
Treball de camp i informe descriptiu de resultats	<i>observacions</i>
Presencial	PSYMA IBERICA MARKETING RESEARCH, SL
Telefònic	Empreses Lot 2:
Internet amb marc mostral	Empreses Lot 3:
Internet amb panel	Empreses Lot 4:
Reunions de grup	Empreses Lot 5:
Altres metodologies	<i>Especificar:</i>
Anàlisi i informes addicionals	<i>Especificar:</i>
Altres	<i>Especificar:</i>

3. Cost de l'estudi

*Cost màxim segons
Acord marc
€ (IVA no inclòs)*

*Cost unitat promotora
€ (IVA no inclòs)*

	<i>Cost màxim segons Acord marc € (IVA no inclòs)</i>	<i>Cost unitat promotora € (IVA no inclòs)</i>
Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	37.563,00 €	9.071,00 €
Lot 2: Telefònic	- €	- €
Lot 3: Internet amb marc mostral	- €	- €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	1.930,00 €
Altres	- €	- €
Total	37.563,00 €	11.001,00 €

4. Calendari d'execució del contracte

*Especifiqueu les dates (dia o
mes, any)*

Treball de camp:

oct-nov 2023



Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	febr-24
Presentació dels resultats per part del promotor:	març 2024

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- Qüestionari
- Guió de les reunions
- Taules estadístiques
- Informe de resultats
- Microdades de l'estudi
- Altres (*especificar*):