



REO núm: 882
Data: 20/04/2018



Fitxa tècnica

Índex de Satisfacció del Client ISC 2017

Organisme promotor: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

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 2017.
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	LMT n=1.102 552 = línia Bcn-Vallès 550= línia Llobregat- Anoia Lleida-La Pobla n= 209	Ponderació	Error LMT = ± 3,0 %; per línia: ± 4,26 % Error Lleida-La Pobla= +- 5,58%;
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Catalunya			
A.1.4) Univers a entrevistar:	Població general Clients FGC			
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	Personal: --- € (IVA no inclòs) Telefònic: --- € (IVA no inclòs) Internet / on-line: --- € (IVA no inclòs) Reunions de grups: --- € (IVA no inclòs) Altres metodologies: --- € (IVA no inclòs)	7.650,00 € (IVA no inclòs) --- € (IVA no inclòs) --- € (IVA no inclòs) --- € (IVA no inclòs) --- € (IVA no inclòs) --- € (IVA no inclòs)
Anàlisis i informe de resultats addicional	--- € (IVA no inclòs)	1.800,00 € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu): treball de camp + informe	--- € (IVA no inclòs)	9.450,00 € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

	<i>previsió d'execució dels treballs:</i>		<i>calendari final d'execució:</i>	
Treball de camp LMT:			30/10/2017	22/11/2017
Treball de camp Lleida-La Pobla			06/11/2017	17/11/2017
Lliurament de resultats:			Febrer 2018	
Presentació resultats:			Primer trimestre 2018 (març 2018)	
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).