



FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS QUANTITATIUS

Proposta de títol de l'estudi: Índex de Satisfacció del Client ISC 2009

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

(Temàtica de l'estudi)

valoració de la satisfacció dels clients (importància i satisfacció) dels diferents aspectes del servei

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi).

Indicador de la qualitat del servei. Conèixer la satisfacció i la importància dels aspectes del servei. Punts d'actuació.

Unitat promotora: Tecnologia i Gestió

Entitat/empresa executora:

Enquesta: Opinòmetre SL

Informe: Opinòmetre SL

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:

(Codi de la partida pressupostària d'on es trauran els diners per pagar l'enquesta))

PI-2009, ordre 605957 "estudis de servei"

Cost:

Enquesta+informe Preu: 12.250,00 €

IVA: 1.960,00 €

Informe Preu:

IVA:

Dades tècniques

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

Àmbit geogràfic: línia Barcelona-Vallès: zones de recorregut de FGC: àrees de Barcelona i comarca del Vallès. Línia Llobregat-Anoia: zones de recorregut de FGC: àrees de Barcelona, Baix Llobregat, l'Anoia i el Bages

Univers: 307.000 viatgers

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 1.000 / 500 per cada línia

Error mostral: +- 3,09%. +- 4,37 per línia.

Quotes

- Gènere
 Edat
 Grandària d'hàbitat

- Província
 Altres (especificar)
Motiu viatge, títol, servei
 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):
presencial en estacions i trens
 Pendent de decidir

Calendari del projecte

Disseny de la mostra i del qüestionari: tardor 2009

Treball de camp: tardor 2009

Lliurament de resultats : primer trimestre 2010

Calendari de difusió: primer trimestre 2010

Text del qüestionari

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