



REO núm: 920  
Data: 08/04/2019



Fitxa tècnica

## Índex de Satisfacció del Client ISC 2018

Organisme promotor: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)



**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

<b>Títol de l'estudi d'opinió:</b>	Índex de Satisfacció del Client ISC 2018.
<b>Motivacions / objectius:</b>	Indicador de la qualitat del servei. Conèixer la satisfacció i la importància dels aspectes del servei. Punts d'actuació

<b>Pla anual:</b>	Sí
-------------------	----

**A) Dades tècniques:** Les característiques metodològiques són les següents:

**A.1) Enquestes quantitatives<sup>ii</sup>:**

- Personal     Telefònica CATI     Internet / on-line

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>		
A.1.1) <b>Durada del qüestionari:</b>	15'			
A.1.2) <b>Grandària mostra:</b>	LMT  Lleida-La Pobla	n=1.178 n=590-588 per línia n= 201	Ponderació	Error = ± 4,1 %; per línia  +- 6,2%;
A.1.3) <b>Àmbit geogràfic:</b>	Catalunya			
A.1.4) <b>Univers a entrevistar:</b>	Població general Clients FGC			
A.1.5) <b>Tipus de mostreig</b>	Aleatori simple			

**A.2) Enquestes qualitatives<sup>iii</sup>:**

- Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
A.2.1) <b>Núm. grups</b>		
A.2.2) <b>Àmbit geogràfic:</b>		
A.2.2) <b>Univers a entrevistar:</b>		

**A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors**

- Especifiqueu:

## B) Dades administratives:

### B.1) Promotor de l'estudi:

<b>Unitat/Direcció:</b>	FGC Operadora
<b>Departament/Altres:</b>	Departament de Territori i Sostenibilitat

### B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
<b>Direcció i disseny:</b>		
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b>		
<b>Telefònic:</b>		
<b>Internet / on-line:</b>		
<b>Reunions de grups:</b>		
<b>Altres metodologies</b>		
<b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>		
<b>Altres (especifiqueu): treball de camp + informe</b>		PSYMA

### B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
<b>Direcció i disseny:</b>	-, -- € (IVA no inclòs)	-, -- € (IVA no inclòs)
<b>Treball de camp i informe descriptiu de resultats:</b>		
<b>Personal:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	7.650,00 € (IVA no inclòs)
<b>Telefònic:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Internet / on-line:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Reunions de grups:</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Altres metodologies</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
<b>Anàlisis i informe de resultats adicional</b>	-,-- € (IVA no inclòs)	1.800,00 € (IVA no inclòs)
<b>Altres (especifiqueu): treball de camp + informe</b>	-,-- € (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:			05/11/2018	30/11/2018
Treball de camp línia Lleida - La Pobla:			26/11/2018	29/11/2018
Lliurament de resultats:			Febrer 2019	
Presentació resultats:			Primer trimestre 2019 (març 2018)	
<b>Observacions:</b>				

### D) Documentació que s'adjunta:

<b>Qüestionari:</b>	Línies metropolitanes i Lleida-La Pobla de Segur.
<b>Altres (especifiqueu):</b>	Taules dades excel, informes de resultats per línia i microdades

---

<sup>i</sup> 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.*

<sup>ii</sup> **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)).

<sup>iii</sup> **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).