



REO núm: 1051
Data: 17/04/2023

Índex de Satisfacció del Client ISC 2022

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 2022
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		1368	2,65
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:		25,60 €		
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

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:				
2. Grandària mostra:				-
3. Univers:				
4. Mostreig:				
5. Nombre de quotes:				
6. Àmbit:				
7. Marc mostral:				
a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:				

b) Preu unitari previst pel promotor:

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

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

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:				
2. Grandària mostra:				-
3. Univers:				
4. Mostreig:				
5. Nombre de quotes:				
6. Àmbit:				
7. Marc mostral:				
8. Recordatoris:				
9. Retrucades:				

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:

b) Preu unitari previst pel promotor:

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

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

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:				
2. Grandària mostra:				-
3. Univers:				
4. Mostreig:				
5. Nombre de quotes:				
6. Àmbit:				
7. Marc mostral:				
8. Recordatoris:				
9. Retrucades:				

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:

b) Preu unitari previst pel promotor:

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

Metodologia qualitativa:

Reunions de grup

	Seleccionar:	Observacions:	Grups
1. Durada de la reunió:			
2. Lloc de realització:			
3. Univers:			

4. Segmentació:	
5. Nombre de grups:	
6. Participants:	
a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:	
b) Preu unitari previst pel promotor:	

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

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)

Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	35.020,80 €	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	35.020,80 €	11.001,00 €

4. Calendari d'execució del contracte

Especifiqueu les dates (dia o mes, any)

Treball de camp:	oct-nov 2022
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	febr-23
Presentació dels resultats per part del promotor:	març 2023

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*):