

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SERVEI D'ENQUESTA ALS VISITANTS DE LES PISTES D'ESQUÍ GESTIONADES PER FGC TURISME

1. OBJECTE

El present plec té com objecte establir les condicions tècniques per a la contractació del treball de camp de l'enquesta de perfil i hàbits del turista a les pistes d'esquí gestionades per FGC Turisme. L'objectiu de l'enquesta és conèixer el perfil del visitant a les pistes d'esquí que es descriuen a continuació, així com les seves despeses:

- Vallter (Ripollès)
- Vall de Núria (Ripollès)
- La Molina i domini conjunt La Molina + Masella (Cerdanya, Ripollès, Berguedà)
- Esport Esquí (Pallars Sobirà i Jussà)
- Port Ainé (Pallars Sobirà i Jussà)
- Boí Taüll (Alta Ribagorça)

2. ABAST DEL CONTRACTE

Seràn tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària les següents:

- Preparació del treball de camp:
 - o Desenvolupament i programació de l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari.
 - o Traducció i programació del qüestionari definitiu al castellà, anglès i francès. La traducció del qüestionari s'entregarà a TecnoCampus en format word per a la seva validació abans de començar la prova pilot del qüestionari.
 - o Selecció i formació dels enquestadors, supervisors i codificadors, tot presentant l'estudi, explicant els objectius, la metodologia i el qüestionari.
 - o Prova pilot del qüestionari per garantir el seu correcte funcionament.
- Execució del treball de camp:
 - o Selecció de la persona entrevistada d'acord amb els protocols d'enquestació establerts.
 - o Recollida de la informació o realització de les entrevistes sobre el terreny, d'acord amb la metodologia establerta i aplicant els sistemes de seguiment i control establerts.
 - o Inspecció de les entrevistes (es crearà un equip d'inspecció que contactarà novament per telèfon al 20% dels entrevistes per confirmar que l'entrevista s'ha portat a terme correctament).
 - o Crear els protocols de seguretat necessaris per assegurar la confidencialitat de les dades recollides, complint amb tot allò establert en la normativa vigent de protecció de les dades.
- Realització d'un informe del treball de camp:
 - o Construcció de les matrius de dades de resultats.
 - o Codificació de les preguntes obertes a partir d'un pla de codis proporcionat per TecnoCampus. A partir dels literals recollits a les preguntes de resposta oberta, es procedeix a la seva codificació, assignant un codi a cada resposta.

- Revisió i depuració de la base de dades per confirmar que no hi ha cap incongruència o omissió i verificar la consistència i el compliment de la mostra i dels filtres.
- Tabulació dels resultats, d'acord amb les instruccions proporcionades per TecnoCampus.
- Lliurament de fitxers parcials (segons periodicitat especificada) en format excel o similar respectant la codificació, el redactat i la numeració de les preguntes.
- Compactació i homogeneïtzació en una sola base de dades uniforme i consistent en format excel o similar dels diferents períodes de l'enquesta.
- Lliurament d'un informe final de treball de camp que contindrà la informació dels apartats anteriors i addicionalment oferirà informació de la seva execució, com ara el temps mig d'execució, fitxa tècnica definitiva i observacions. Les observacions del treball de camp constitueixen un punt clau per la revisió, actualització i millora futura de l'estudi.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE L'ENQUESTA

3.1 Població objectiu

Turistes que visiten les explotacions comercials descrites a la clàusula primera de 18 anys i més.

3.2 Tècnica d'investigació

Entrevista personal assistida per ordinador/tauleta a un lloc predeterminat.

3.3 Àmbit geogràfic

Constituïran l'àmbit geogràfic de l'abast de les activitats del contacte a executar per part de l'adjudicatari les diferents explotacions turístiques que FGC Turisme gestiona i les comarques on aquestes s'ubiquen:

- Vallter (Ripollès)
- Vall de Núria (Ripollès)
- La Molina i domini conjunt La Molina + Masella (Cerdanya, Ripollès, Berguedà)
- Esport Esquí (Pallars Sobirà i Jussà)
- Port Ainé (Pallars Sobirà i Jussà)
- Boí Taüll (Alta Ribagorça)

3.4 Àmbit temporal

Les enquestes s'hauran de distribuir entre dies laborables i caps de setmana i entre temporada d'estiu i temporada d'hivern.

3.5. Definició, grandària i distribució de la mostra

La mostra serà de 2.200 enquestes, d'acord amb la distribució que consta a la taula següent:

Nom explotació comercial	Comarca	Nº enquestes
Vallter	Ripollès	357

Vall de Núria (Ripollès)	Ripollès	469
La Molina i domini conjunt La Molina + Masella	Cerdanya, Ripollès, Berguedà	451
Espot Esquí	Pallars Sobirà i Jussà	307
Port Ainé	Pallars Sobirà i Jussà	308
Boí Taüll	Alta Ribagorça	308

L'empresa adjudicatària es troba obligada a l'execució de les enquestes encomanades en el territori, sense que sigui possible excedir-se en les enquestes de les que marcarà la quota. Només s'acceptarà la factura, si la variació en excés es inferior al 5% de la quota establerta per aquell territori.

S'apliquen quotes per dies laborables i caps de setmana i festius i per temporada alta i baixa. En aquest sentit, del total de 2.200 enquestes, s'estableix que 400 caldrà realitzar-les en temporada d'estiu.

Les enquestes es repartiran al llarg de tot el dia i cobrint dies feiners (de dilluns a divendres), caps de setmana (dissabte i diumenge) i altres dies festius. També es distribuïran entre temporada alta i baixa. Es planificaran jornades de treball de 7 hores que podran començar a les 10.00 i que podran acabar a les 18:00 en punts on el turisme sigui per motius vacacionals.

3.6. Selecció de les persones entrevistades

Les persones entrevistades es seleccionaran aleatòriament i segons els criteris establerts en la mostra facilitada per TecnoCampus.

En llocs amb una afluència de turistes abundant, caldrà deixar passar dues persones/grups abans d'escollir la següent persona a entrevistar. No es podrà fer més d'una entrevista per grup (per exemple, per família, grup d'amics, grup organitzat, etc.).

3.7. Qüestionari

El model de qüestionari que caldrà utilitzar és el que figura en l'annex 1. Aquest qüestionari podrà ser modificat parcialment en cas que els responsables del servei de l'observatori d'impacte considerin que és necessari modificar alguna pregunta per tal d'adequar-lo a les necessitats d'informació requerides. En tot cas, s'intentarà respectar sempre la durada mitjana de l'enquesta, que serà de 12 minuts.

El qüestionari ha de ser administrat en català, castellà, anglès i francès en funció de la llengua escollida per l'entrevistat/da.

4. MITJANS MATERIALS I PERSONALS

4.1 Mitjans materials

4.1.1. Aplicatiu informàtic de gestió del treball de camp

L'empresa contractista haurà de proporcionar l'aplicatiu informàtic de gestió del treball de camp que permeti dur a terme la recollida de dades mitjançant ordinador/tableta en els quatre idiomes requerits: català, castellà, anglès i francès.

El programari també ha de permetre a l'equip de TecnoCampus i de FGC realitzar la verificació de la programació del qüestionari de forma online en temps real i fer el seguiment online de l'estat del treball de camp: estat de la mostra i entrevistes realitzades en cadascun dels estrats establerts com a quota.

4.1.2 Vehicles a utilitzar en els desplaçaments

En cas que es decideixi optar pel transport en vehicle privat a les àrees de realització de les enquestes, l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar en els desplaçament pel treball de camp un vehicle elèctric, híbrid o de baix consum amb distintiu 0, ECO o C de la DGT.

4.2 Mitjans personals. Equip de treball.

Per tal d'executar aquest contracte es requereix d'un equip de treball format pels següents perfils:

- Equip tècnic
- Coordinador del treball de camp
- Depuradors
- Supervisors
- Codificadors
- Enquestadors

Tots els enquestadors/res han de poder expressar-se correctament en català i castellà. Tots els membres de l'equip de treball hauran de rebre una formació inicial en la qual es presenti l'estudi, mitjançant l'explicació sobre els objectius, la metodologia i el qüestionari a utilitzar.

5. TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS

El període d'execució del contracte és des de la data de signatura fins a 30 de setembre de 2024, amb la possibilitat de pròrroga pel període de l'1 de desembre de 2024 fins el 30 de setembre de 2025. Així mateix s'estableixen els terminis parcials següents:

a) Tasques prèvies a l'inici del treball de camp:

Des de la data de formalització fins a la data d'inici del treball de camp (màxim 10 dies naturals):

- Pilotatge: 2 dies abans de l'inici del treball de camp.
- Traducció dels qüestionaris: 5 dies abans de l'inici del treball de camp per a que es pugui validar per TecnoCampus.
- Programació del qüestionari en tots els idiomes i accés online per poder fer la verificació: 2 dies abans del pilotatge.

b) Període d'enquestació / treball de camp

- Planificació mensual de l'enquestació: el dia 25 del mes anterior al treball de camp cal lliurar a TecnoCampus la planificació mensual de les dates en què es treballarà a

cada explotació comercial i punt i els horaris en els que s'estarà a cada punt d'enquestació.

- Lliurament de la base de dades depurada, consistida i codificada: cinc dies després de la finalització de cada mes. Aquesta base de dades ha de ser acumulada amb les bases entregades fins el moment.
- Documentació justificativa de la contractació de l'equip de treball: mensualment caldrà aportar l'ITA/IDC o document equivalent.

c) Fi del treball de camp i lliurament de l'encàrrec:

- Per les enquestes realitzades durant la temporada d'hivern (de desembre a març)
 - o Base de dades (fusionada) depurada, consistida i codificada, llibre de codis i compliment quotes: 15 d'abril de 2024.
 - o Informe final del treball de camp: 20 d'abril de 2024.
- Per les enquestes realitzades per la temporada d'estiu (de juny a agost)
 - o Base de dades (fusionada) depurada, consistida i codificada, llibre de codis i compliment quotes: 15 de setembre de 2024.
 - o Informe final del treball de camp: 20 de setembre de 2024.

6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE I ELABORACIÓ D'INDICADORS

L'empresa adjudicatària designarà una persona tècnica responsable del contracte que serà la interlocutora vàlida al llarg de tots els treballs. Aquesta persona col·laborarà amb l'equip de TecnoCampus en tot el procés de camp, informarà de totes les incidències que puguin sorgir i supervisarà l'execució de les decisions que s'adoptin en aquests casos.

Adicionalment l'empresa adjudicatària establirà un sistema de supervisió i control de qualitat intern al llarg de tot el procés, adient per garantir la qualitat i fiabilitat de la informació recollida. Entre d'altres tasques, haurà de:

- Supervisar o inspeccionar en temps real a tots els enquestadors/es.
- Corregir les omissions, errors i inconsistències en els qüestionaris que siguin detectades per la direcció dels treballs, en els processos de depuració de les bases de dades.
- Resoldre les incidències que puguin sorgir durant el treball de camp.
- Elaborar estadístiques de seguiment del treball de camp, i posar-les en disposició de la direcció dels treballs quan aquesta les sol·liciti. Concretament, de la seva supervisió i el seu resultat i les correccions per enquestador.
- Comunicar immediatament a la direcció dels treballs de qualsevol incidència que sorgeixi en les aplicacions i sistemes informàtics de recollida, per al seu tractament.
- Facilitar a TecnoCampus i FGC una clau d'accés al seu aplicatiu informàtic que ha de permetre poder conèixer en tot moment la situació del treball de camp.

7. CLÀUSULES DE CONFIDENCIALITAT, PROPIETAT I GARANTIA DE CONTUÏTAT

7.1 Secret estadístic

D'acord amb el què s'estableix a la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya (DOGC núm. 2801, de 8 de gener de 1999), l'empresa que resulti adjudicatària de la licitació tindrà l'obligació de mantenir el secret estadístic, a fi de garantir la protecció de les dades individualitzades d'ordre privat a les quals tingui accés com a conseqüència de la realització dels treballs encomanats.

El compliment d'aquesta obligació és responsabilitat, també, de l'empresa adjudicatària, en tot allò derivat de les accions i/o omissions del seu personal, tant durant totes les fases de realització dels treballs com després de la seva finalització.

Al respecte d'aquest assumpte es fa constar que els incompliments de les obligacions vinculades a la clàusula de secret estadístic i de propietat, constitueix una infracció tipificada en l'article 59 de la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya, i que és sancionable, d'acord amb el que disposa l'article 60 i següents de l'esmentada Llei, sense perjudici de les responsabilitats que corresponguin davant la jurisdicció ordinària.

7.2 Propietat

La documentació, els materials i els fitxers de dades que es generin durant el procés de recollida de la informació, es considerarà propietat de TecnoCampus i de FGC Turisme, que en gestionarà el seu aprofitament i ús.

7.3 Garantia de continuïtat

L'empresa que resulti adjudicatària haurà de garantir la realització íntegra del treball i es farà responsable dels costos que puguin originar una hipotètica substitució necessària.

7.4 Custòdia i tractament de les dades

El tractament de dades personals, s'ha de fer d'acord amb el reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes – RGDP- i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals – LOPDGDD-. Adoptant-se mesures de seguretat ajustades a l'Esquema Nacional de Seguretat (disposició addicional 1ª de la LOPDGDD), així com aquelles que puguin ser previstes per la legislació aplicable.

Quan conclougui la relació contractual entre l'entitat adjudicatària del treball de camp i Tecnocampus, es procedirà a la cancel·lació i, si escau, bloqueig de les dades de caràcter personal tractades, procedint únicament la conservació de les dades, oportunament bloquejades, per al compliment de les obligacions legals procedents.

ANNEX I. **QÜESTIONARIS**

Lloc de realització de l'enquesta (estació):

Data: __/__/__

DADES SOCIOECONÒMIQUES

1. Any de naixement

|_|_|_|_|

No contesta

2. Gènere ☐ Home ☐ Dona ☐ No binari

3. Nivell d' estudis

☐ Menys que Primaris ☐ Secundaris
☐ Primaris ☐ Universitat
☐ No contesta

4. Lloc de residència

☐ Catalunya ☐ Estranger
☐ Resta d'Espanya ☐ No contesta

4.1.(Si viu a Catalunya o la resta d'Espanya) Codi postal del domicili de residència

|_|_|_|_|

No sap

No contesta

4.2.(Si NS/NC el codi postal) A quin municipi viu?

No contesta

4.3.(Si viu a l'estranger) A quin país viu?

No contesta

5. Situació laboral

☐ Ocupat ☐ Jubilat / Pensionista
☐ Aturat ☐ Tasques de la llar
☐ Estudiant ☐ No contesta

5.1. (En el cas d'estar ocupat) Posició

☐ Funcionari/a ☐ Treball autònom
☐ Contracte indefinit ☐ Altres (anotar)
☐ Contracte temporal ☐ No contesta

5.2. (En el cas d'estar ocupat) Sector

☐ Primari ☐ Construcció
☐ Indústria ☐ Serveis
☐ No contesta

5.3. (En el cas d'estar ocupat en el sector serveis) Sector concret

☐ Comerç ☐ Establiments esportius
☐ Turisme ☐ Altres serveis (anotar)
☐ No contesta

PERFIL DEL VISITANT

6. Cada quan visita **la Molina** per a la pràctica d'esports de neu? (llegir opcions)

☐ És la primera vegada ☐ Una vegada cada 4 anys o més
☐ Més d'una vegada l'any ☐ No sap (no llegir)
☐ Una vegada l'any ☐ No contesta (no llegir)
☐ Una vegada cada 2-3 anys

6.1. (Excepte pels que venen per primera vegada) Quantes vegades ha vingut en els últims cinc anys?

A l'hivern |_|_|_|_| A l'estiu |_|_|_|_|
No sap
No contesta

7. Quantes vegades creu que tornarà en els propers 5 anys?

|_|_|_|_|
No sap
No contesta

8. Quina ha estat la motivació principal de la seva visita a La **Molina**? (llegir opcions)

☐ Esquí
☐ Snowboard o Activitats alternatives a la neu
☐ La meua visita a la Molina forma part d'un viatge més llarg a on la motivació principal no té que veure amb la neu
☐ No sap (no llegir)
☐ No contesta (no llegir)

9. Amb quantes persones ha vingut **a la Molina** (comptant-se vostè mateix)?

9.1. Majors d'edat (18 i més) |_|_|_|_| No contesta
9.2. Menors d'edat (menys de 18) |_|_|_|_| No contesta

10. Segueixes algun tipus de dieta especial? ☐ Sí ☐ No ☐ No contesta

10.1 En cas afirmatiu, a quina d'aquestes dietes s'ajusta millor?

☐ Vegetariana
☐ Ovo-lacto-vegetariana
☐ Vegana
☐ No contesta

PERFIL DE LA VISITA

11. Durant la seva visita a La Molina s'allotja fora de casa? (llegir opcions)

☐ Sí, dins la comarca de la Cerdanya
☐ Sí, fora la comarca de la Cerdanya
☐ No, sóc visitant d'un sol dia
☐ No contesta (no llegir)

(Les preguntes 12 a 14 no es fan als visitants d'un sol dia)

12. Quantes nits s'allotja fora de casa?

|_|_|_|_|
No sap
No contesta

13. En quin tipus d'establiment s'allotja? (espontània)

☐ Hotel* ☐ Refugi ☐ Casa d'amics o familiars
☐ Hotel ** ☐ Alberg ☐ Autocaravana
☐ Hotel *** ☐ Pensió/Hostal ☐ Turisme rural
☐ Hotel **** ☐ Apartament ☐ Altres (anotar)
☐ Hotel ***** ☐ Habitatge d'us turístic ☐ No sap
☐ Càmping ☐ Segona residència ☐ No contesta

14. (Excepte pels que s'allotgen a segones residències i a cases de familiars o amics) Quin és el règim d'allotjament? (llegir opcions)

☐ Dormir ☐ Pensió completa
☐ Dormir i esmorzar ☐ No sap (no llegir)
☐ Mitja Pensió ☐ No contesta (no llegir)

15. Quant de temps va emprar per venir des d'on viu fins a La **Molina**? (anotar el temps en cada transport; si no l'ha fet servir, posar 0)

[Entrevistador: Si l'entrevistat està fent un viatge en diverses etapes, demanem els mitjans i el temps des de l'etapa anterior **fins**

a La Molina]. En cas que hagi vingut en avió, demanar l'aeroport d'origen i el de destí.

	Hores		Minuts		NS	NC
Cotxe o moto						
Tren						
Autocar privat						
Autocar públic						
Altres (anotar)						

Aeroport d'origen (sortida):

Aeroport de destí (arribada a Catalunya):

16. El seu viatge ha estat exclusiu per gaudir dels serveis de la Molina?

☐ Sí ☐ No

GRAU DE SATISFACCIÓ DEL VISITANT

17. De l'1 al 5, essent 1 gens satisfet i 5 molt satisfet, indiqui el seu nivell de satisfacció amb les instal·lacions de La Molina. (rotar ítems)

17.1. I quina valoració global fa de la seva visita a la Cerdanya? 1 2 3 4 5 NS NC

18. Hauria vingut a la Molina si no hi hagués estació d'esquí?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta

18.1 (Si P11≠3 & P17=Sí) Ha estat més dies que els que hauria estat si no hi fos l'estació d'esquí?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta

18.2. (Si P11≠3 & P17.1=Sí) Quants dies de més?

|_|_|

No sap

No contesta

NIVELL DE DESPESA

19. Despesa diària

- 19.1. Esmorzar
- 19.2. (Si P10≠3) Pernotació
- 19.3. Benzina
- 19.4. Altres transports
- 19.5. Dinar
- 19.6. Sopar
- 19.7. Begudes i altre menjar
- 19.8. Forfet
- 19.9. Despeses d'esquí com lloguer de material o l'escola
- 19.10. Activitats de neu com trineus amb gossos, motos, parc de cordes
- 19.11. Assegurança per activitats La Molina
- 19.12. Compres
- 19.13. Altres despeses (anotar)

Per a cadascun d'aquests ítems fer les següents preguntes:

19.x.A. Ha realitzat alguna despesa per aquest concepte durant la seva estada?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta

19.x.B. (Si A=Sí) Em podria la despesa mitjana diària que ha fet per aquest concepte (en euros)?

|_|_|_|_| €

No sap

No contesta

19.x.C. (Si B=quantitat) Aquesta quantitat fa referència a vostè sol o al grup de [9.1 + 9.2] persones?

☐ Jo sol

☐ El grup

No contesta

19.x.D. (Si B=quantitat) I em podria dir quin percentatge d'aquesta despesa s'ha realitzat a la Cerdanya?

|_|_|_| %

No sap

No contesta

DISPONIBILITAT A PAGAR

20. Ara pensi en tota aquesta despesa que m'ha dit

20.1. Si el cost que acaba de comentar augmentés en 50€ extres, també hagués decidit venir?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta

20.2. (Si P19.1=Sí) I si augmentés en 100€ extres, també hagués decidit venir?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta

20.3. (Si P19.2=Sí) I si augmentés en 150€ extres, també hagués decidit venir?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta

20.4. (Si P19.3=Sí) I si augmentés en 200€ extres, també hagués decidit venir?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta

20.5. (Si P19.4=Sí) I si augmentés en 250€ extres, també hagués decidit venir?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta

20.6. (Si P19.5=Sí) I si augmentés en 300€ extres, també hagués decidit venir?

☐ Sí ☐ No ☐ No sap ☐ No contesta