

REQUERIMENTS TÈCNICS

ACORD MARC PER A LA HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA PRESTACIÓ
DELS SERVEIS ESPECÍFICS DE MÀRQUETING I PUBLICITAT PER A BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS, I CBSA, S.A.

LOT 1: CONEIXEMENT AL CLIENT

Sinopsi En el present document figuren els requisits tècnics per a dur a terme:

Estudis que, fem ús d'enquestes, esbrinen la valoració del servei per part de la clientela (ISC) en diferents serveis de B:SM/CB.

Estudis que apliquen la tècnica del client invisible a diferents activitats de B:SM/CB

Estudis que apliquen la tècnica del Focus Group a diferents activitats de B:SM/CB

Versió 1

Realitzat: 01/02/2024

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

1.	TIPOLOGIES D'ESTUDIS.....	3
2.	INTRODUCCIÓ ISC.....	3
3.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES ISC.....	3
3.1.	Descripció de l'estudi ISC.....	3
3.2.	Població objectiu de l'estudi ISC.....	3
3.3.	Mostra poblacional ISC.....	3
3.4.	Metodologia de l'estudi (Metodologia de captació) ISC.....	3
3.5.	Idioma ISC.....	3
3.6.	Grandària de l'enquesta ISC.....	4
3.7.	Durada de l'enquesta ISC.....	4
3.8.	Procediment de mostreig (cas enquestes) ISC.....	4
3.9.	Afixació ISC.....	4
3.10.	Moment de realització de les entrevistes ISC.....	4
3.11.	Enregistrament en audio ISC.....	4
3.12.	Reunió de Briefing ISC.....	4
3.13.	Personal treball de camp ISC.....	5
3.14.	Data inici realització enquestes.....	5
3.15.	Informe d'evolució de les feines ISC.....	5
3.16.	Data fi de realització enquestes ISC.....	5
3.17.	Històric de dades facilitat per B:SM ISC.....	5
3.18.	Data de lliurament ISC.....	5
4.	RESULTAT ISC.....	6

1.

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

1. TIPOLOGIES D'ESTUDIS

Els presents requeriments tècnics inclouen les següents tipologies d'estudis:

1. **ISC**: Estudis que, fem ús d'enquestes, esbrinen la valoració del servei per part de la clientela (ISC) per l'any 2023, en diferents serveis de B:SM/CB.
2. **Client Invisible**: Estudis que apliquen la tècnica del client invisible a diferents activitats de B:SM/CB.
3. **Focus Group**: Estudis que apliquen la tècnica del Focus Group a diferents activitats de B:SM/CB.

2. INTRODUCCIÓ ISC

En el present document es recullen els requeriments tècnics a tenir en compte alhora d'executar la tasca consistent en esbrinar la valoració del servei per part de la clientela (ISC) per a Barcelona de Serveis Municipals i Cementiris Municipals de Barcelona (BSM:SA i CB;SA)

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES ISC

3.1. Descripció de l'estudi ISC

L'objectiu de l'estudi és conèixer la valoració, el perfil, els hàbits d'ús i l'opinió de la clientela envers serveis prestats per (BSM:SA i CB;SA) l'any 2024.

3.2. Població objectiu de l'estudi ISC

La clientela de cada activitat concreta de (BSM:SA i CB;SA)

3.3. Mostra poblacional ISC

La mida de la mostra representativa s'estableix en a l'apartat "grandària de l'enquesta" dels presents requeriments.

3.4. Metodologia de l'estudi (Metodologia de captació) ISC

Segons l'activitat de B:SM pot ser una enquesta presencial, una enquesta telefònica o una enquesta online

3.5. Idioma ISC

En funció del negoci les enquestes s'oferiran a la clientela de BSM i CB;SA, sempre en les versions català i castellà, i quan així ho aconsellin les característiques de l'activitat, també en anglès i francès.

BSM facilitarà informació històrica en Català, així com la traducció dels qüestionaris en tots els idiomes que en cada cas es requereixi.

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

3.6. Grandària de l'enquesta ISC

La mida de la mostra s'estableix en un mínim de:

- 800 enquestes en el cas de les enquestes presencials
- 800 enquestes en el cas de les enquestes telefòniques
- 1.200 enquestes en el cas de les enquestes online

Nota: En el cas d'activitats concretes aquesta quantitat d'enquestes mínima podrà reduir-se.

3.7. Durada de l'enquesta ISC

L'enquesta tindrà una durada no superior a 7 minuts. En la gran majoria de les ocasions la durada no superarà els 4 minuts.

3.8. Procediment de mostreig (cas enquestes) ISC

S'establirà un procediment de mostreig que garanteixi l'aleatorietat de la mostra. No hi ha prefixades quotes ni per gènere ni per edat.

3.9. Afixació ISC

No procedeix, en principi, perquè no és estratificada la població. En el cas que la proposta d'estudi inclogués estrats, sí que correspondrà fer la preceptiva afixació.

3.10. Moment de realització de les entrevistes ISC

En horaris de matí i tarda segons indiqui B:SM de manera concreta. B:SM facilitarà la distribució d'horaris amb una antelació mínima d'una setmana a l'inici del treball de camp. Les enquestes presencials no es duren a terme en dies festius, excepte excepcions justificades.

3.11. Enregistrament en audio ISC

Quan es produeixin converses per a la captació de la valoració del servei per part dels clients serà necessari procedir a l'enregistrament d'un mínim del 20% de les converses, no poden ser aquestes les corresponents a una única jornada de treball o a jornades consecutives.

3.12. Reunió de Briefing ISC

Com a molt tard dos dies hàbils (dilluns/divendres) abans de l'inici de l'execució de la tasca de camp es convocarà una reunió de briefing. En la mateixa caldrà l'assistència de:

1. Tot el personal de l'empresa adjudicatària de l'estudi que estigui implicat en el mateix.
2. Representant de BSM

La finalitat d'aquesta reunió és la de garantir a les parts (empresa adjudicatària i B:SM) que totes les persones implicades en l'elaboració de l'estudi coneixen perfectament la seva tasca al mateix i disposen de tots els mitjans tècnics necessaris.

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

3.13. Personal treball de camp ISC

Un dia abans del briefing cal facilitar el fitxer amb la relació de noms i , DNI i codis de totes les persones que hagin de treballar dins o junt a instal·lacions de BSM:SA i CB;SA. Quan s'hagi de procedir a la substitució d'una d'aquestes persones es comunicarà aquesta substitució el més aviat possible a B:SM.

Les dades que capti una persona concreta han de portar el codi assignat a aquesta persona.

3.14. Data inici realització enquestes

La planificada segons calendari proposat per BSM:SA, i consensuada amb l'adjudicatari.

3.15. Informe d'evolució de les feines ISC

El primer dia hàbil de la setmana posterior a aquella en la que hi hagi hagut treball de camp, l'empresa que l'executa informarà per mail a BSM, tot indicant, com a mínim, la següent informació:

1. S'indicarà que la informació que es facilita correspon a la feina XXXX 2024
2. El número de dies i hores de la setmana prèvia en el que s'ha fet treball de camp
3. Si s'ha complert amb la previsió de dies/hores establerta a la setmana prèvia.

3.16. Data fi de realització enquestes ISC

La planificada segons calendari proposat per BSM:SA, i consensuada amb l'adjudicatari.

3.17. Històric de dades facilitat per B:SM ISC

A fi de que l'adjudicatari pugui elaborar l'informe de resultats 2024 de manera que aquest tingui traçabilitat històrica de les dades, B:SM facilitarà l'informe ISC de l'any 2023, sempre que aquest sigui disponible.

3.18. Data de lliurament ISC

En la data en la que s'iniciï el treball de camp B:SM indicarà a l'adjudicatari la data en la que haurà de lliurar l'informe de resultats.

4. RESULTAT ISC

El resultat a obtenir per BSM estarà format per:

1. Informe resultats 2024 en el format especificat per B:SM a tal fi.

Requeriments tècnics 5er derivat Acord Marc acord marc per a la homologació de proveïdors per a la prestació dels serveis específics de màrqueting i publicitat per a Barcelona de Serveis Municipals, S.A. i CBSA, S.A.

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

2. D'existir bases de dades, les bases de dades depurades les bases de dades depurades, en formats Excel i Gandia Barbwin.
3. Qualsevol document de suport utilitzat en el procés de cerca de la valoració del client.

Sr. Alvaro López Cabañas

Cap Area Coneixement del Client

Barcelona de Serveis Municipals, SA