

MPS OCTUBRE 2024 – SETEMBRE 2028
PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

Expedient número: 15012717

LAURA MIGUEL FERREIRO

ANALISTA D'INVESTIGACIÓ DE MERCATS

ÍNDEX

1. Objecte de la licitació.....	2
2. Àmbit d'aplicació.....	3
3. Metodologia.....	3
3.1 Sistema de recollida d'informació	3
3.2 Disseny de la mostra	4
3.3 Organització del treball de camp	5
4. Material que TMB facilitarà a l'adjudicatari.....	10
5. Forma i terminis de lliurament.....	11

Annex A.- Models de qüestionari

Annex B.- Rutes de treball

Annex C - Criteris per a la realització i codificació de fotografies

1. OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte de la licitació és la contractació de la realització del treball de camp de l'estudi **Mystery Shopper – Mesura de la Prestació del Servei (en endavant MPS)** pel període comprés entre el mes d'octubre 2024 i el mes de setembre de 2026, ambdós inclosos, contemplant dues possibles pròrrogues per un any cadascuna (1a pròrroga: octubre 2026 – setembre 2027 i 2a pròrroga: octubre 2027 – setembre 2028).

L'estudi MPS es va iniciar a setembre de 2006 i des d'aleshores s'ha dut a terme de forma ininterrompuda durant tots el dies feiners de l'any. **Permet disposar d'una mesura continuada de la qualitat de l'oferta** dels serveis de Metro i Autobús que opera *Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)* pel que fa a **conservació, neteja, informació i atenció al client**.

El disseny emprat garanteix la desagregació de resultats a nivell de xarxes (Metro i Autobús) i unitats de negoci (Gerències i Centres Operatius). Les dades s'integren en un quadre de comandament corporatiu junt a d'altres indicadors que es calculen de forma automàtica: regularitat, velocitat, disponibilitat d'equips, etcètera.

L'objecte del concurs és adjudicar el **treball de camp de l'estudi *Mystery Shopper–MPS***. Més concretament:

- 1. Contractar personal.**
- 2. Formar personal.**
- 3. Subministrar l'equipament i el material necessari per a la realització del treball de camp.**
- 4. Realitzar el treball de camp.**
- 5. Controlar i supervisar el treball de camp.**
- 6. Gravar i lliurar dades / fotografies.**

El disseny de l'estudi – elaboració del qüestionari, redacció del pla de mostreig, selecció de la mostra, organització del treball de camp, confecció de rutes, etcètera- així com l'explotació i anàlisi de les dades corren a càrrec de TMB i resten exclosos del present concurs.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

La mesura de la qualitat de l'oferta es duu a terme als vehicles i instal·lacions dels serveis regulars de Metro i Autobús operats per TMB. Resten exclosos d'aquesta consideració:

1. Els serveis orientats al turisme: Barcelona Bus Turístic, Catalunya Bus Turístic, Tramvia Blau, Telefèric de Montjuïc i Funicular de Montjuïc.
2. Aquelles línies d'autobús que presten els seus serveis fora de la setmana laborable o que tenen un caràcter esporàdic.

Internament, l'estudi està organitzat en 4 mòduls bàsics, que identifiquem mitjançant les lletres A, B, C i D. A la taula següent es presenta la seva classificació segons la xarxa, l'àmbit de treball i les dimensions de servei considerades en cada cas.

Taula 1.- Caracterització dels mòduls del projecte *Mystery Shopper-MPS*

Mòdul	Xarxa	Àmbit de treball	Dimensions del servei			
			Conservació	Neteja	Informació	At. al Client
A	Bus	Vehicles	↻	↻	↻	↻
B	Bus	Parades	↻	↻	↻	
C	Metro	Estacions i trens	↻	↻	↻	
D	Metro	Estacions				↻

3. METODOLOGIA

3.1 Sistema de recollida d'informació

Pels 4 mòduls considerats (A, B, C i D) la recollida d'informació es duu a terme **mitjançant la tècnica del client misteriós**: un grup d'observadors actua com a *clients comuns* emulant l'acte de consum i recollint en un qüestionari preestablert la qualitat del servei rebut.

Existeixen diversos models de qüestionari; 1 per cadascun dels 4 mòduls (**ANNEX A**). La metodologia de recollida dels qüestionaris és el sistema **Computer-assisted personal interviewing (CAPI)**.

La recollida de dades mitjançant CAPI, recull també de forma complementària un procediment de **realització de fotografies d'aquells elements de la xarxa en un estat considerat no adequat** per part de TMB. Al final del present document es realitza una breu descripció del procediment a seguir pel que fa a la realització de fotografies (**ANNEX-C**). **TMB es reserva el dret de canviar aquests criteris generals.** El dimensionament dels dispositius ha de garantir un mínim d'un dispositiu per observador.

És necessari que a l'entrada en vigor del present concurs estigui implementada, validada i operativa la programació del sistema CAPI. El temps de programació així com el de validació de la mateixa s'haurà de realitzar a partir de l'adjudicació del concurs garantint que s'iniciï el treball de camp amb aquesta metodologia de recollida de dades ja operativa (a data 1 d'octubre de 2020).

3.2 Disseny de la mostra

Cadascun dels mòduls compta amb un disseny mostral propi. Aquests presenten graus de complexitat diferents per tal de garantir: (a) treballar amb errors mostrals acceptables i (b) que l'operació tingui un cost econòmic raonable. No és objecte d'aquest plec la descripció d'aquests dissenys, ja que l'adjudicatari actua només com executor del pla de mostreig que li trasllada mensualment TMB.

A la taula següent es poden observar les **grandàries mostrals per cada mòdul**. Convé apuntar que aquests són valors promitjos i poden presentar lleus oscil·lacions entre mesos. L'assignació de la mostra per cada observadors i dia serà proporcionada per TMB. S'han desenvolupat diversos programes d'optimització per generar les rutes de treball (**ANNEX B2**). Aquests s'han anat testant i millorant d'ençà que s'inicià el projecte a setembre de 2006. Aquestes grandàries mostrals poden ser cobertes amb els recursos que es plantegen al present plec.

Taula 2.- Mostra mitjana mensual per mòdul

Mòdul	Xarxa	Àmbit de treball	Vehicles	Instal·lacions
A	Bus	Vehicles	875	
B	Bus	Parades		1000
C	Metro	Estacions i trens	600	600
D	Metro	Estacions		650

3.3 Organització del treball de camp

3.3.1 Rols i funcions

Es consideren 2 rols diferenciats en el projecte: Equip d'Observació (*clients misteriosos*) i Equip de Coordinació. A la taula següent es detallen les funcions que han de realitzar cadascun d'aquests equips.

Taula 3.- Rols i funcions dels equips de treball

Equip d'Observació (<i>clients misteriosos</i>)	Equip de Coordinació
<ul style="list-style-type: none"> a. Realitzar les observacions seguint el protocol establert, portant i utilitzant els materials de treball assignats a tal efecte. b. Realitzar les fotografies dels elements de la xarxa que s'indiquin segons procediment. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Realitzar la formació inicial a l'equip d'observadors amb el suport de TMB. b. Preveure la formació del personal de nova incorporació a causa de la baixa temporal o definitiva del prèviament existent. c. Lliurar als observadors tot el material necessari pel desenvolupament de la seva feina: <i>tablets</i>, passis de transport i referents de qualitat. d. Comunicar als observadors totes aquelles informacions (incloent canvis, modificacions, etc.) rellevants per a la seva feina. e. Controlar la qualitat del treball dels observadors, informant a TMB de qualsevol incidència que pugui ocórrer. f. Vetllar sobre la distribució, substitució i correcta utilització dels passis de transport subministrats als observadors. g. Substituir de forma immediata aquells observadors que causin baixa o que realitzin la seva feina per sota dels estàndards de qualitat exigibles. h. Avisar a TMB dels canvis soferts en l'equip de

treball.

- i. Vetllar pel correcte funcionament de les *tablets*, descarregar les dades i transmetre-les a TMB segons el procediment i periodicitat acordats.
- j. Revisar i codificar les fotografies realitzades pels observadors.
- k. Transmetre les fotografies a TMB segons el procediment i periodicitat acordats.

En relació a l'Equip d'Observadors (*clients misteriosos*), l'adjudicatari del concurs ha de tenir en consideració els següents punts crítics:

1. Estan degudament formats en el sistema de recollida de dades (complementació del qüestionari, procediment de visita i criteris per a la realització de fotografies) i en els criteris d'avaluació de la qualitat. Pel que fa a aquesta darrera qüestió cal comptar amb uns referents perfectament actualitzats (ex.- tiretes de les línies d'autobús).
2. Constitueixen un equip estable. Cal evitar en la mesura del possible la rotació de personal. S'ha de ser especialment curós en qüestions com l'organització del sistema de vacances per minimitzar la presència conjunta de diversos individus amb poca experiència.
3. Es poden substituir de forma ràpida, ja sigui per motius conjunturals (vacances o malaltia) o per haver causat baixa de forma definitiva.

3.3.2 Dimensionament dels Equips d'Observació

Els Mòduls A, B i C suposen disposar d'equips estables que operen de forma continuada durant tots els dies feiners de l'any. En el cas del Mòdul D es treballa 10 dies feiners distribuïts en 2 setmanes al mes. A les taules següents es presenten els paràmetres bàsics del dimensionament de cadascun dels mòduls.

Taula 4.- Mòdul A

Xarxa:	Bus
Àmbit de treball:	Vehicles
Dimensions del servei:	Conservació, Neteja, Informació i Atenció al Client
Torns de treball:	Matí (2 observadors) + Tarda (2 observadors)
Periodicitat:	Tots els dies feiners de l'any segons calendari oficial de BCN Ciutat
Horaris d'observació:	Observador 1 de matí 08:00 a 14:00 (6 hores) Observador 2 de matí 08:00 a 14:00 (6 hores) Observador 1 de tarda 14:00 a 20:00 (6 hores) Observador 2 de tarda 14:00 a 20:00 (6 hores)

Taula 5.- Mòdul B

Xarxa:	Bus
Àmbit de treball:	Parades
Dimensions del servei:	Conservació, Neteja i Informació
Torns de treball:	Matí (2 observadors)
Consideracions:	Els observadors han de disposar de motocicleta o bicicleta pròpia per tal de poder cobrir la distància entre punts d'observació (parades) en el temps establert (4 hores).
Periodicitat:	Tots els dies feiners de l'any segons calendari oficial de BCN Ciutat
Horaris d'observació:	Observador 1 matí 09:00 a 13:00 (4 hores) Observador 2 matí 09:00 a 13:00 (4 hores)

Taula 5.- Mòdul C

Xarxa:	Metro
Àmbit de treball:	Estacions i Vehicles
Dimensions del servei:	Conservació, Neteja i Informació

Torns de treball:	Matí (2 observadors) + Tarda (2 observadors)
Periodicitat:	Tots els dies feiners de l'any segons calendari oficial de BCN Ciutat
Horaris d'observació:	Observador 1 de matí 07:00 a 12:00 (5 hores) Observador 2 de matí 09:00 a 14:00 (5 hores) Observador 1 de tarda 14:00 a 19:00 (5 hores) Observador 2 de tarda 16:00 a 21:00 (5 hores)

Taula 6.- Mòdul D

Xarxa:	Metro
Àmbit de treball:	Estacions
Dimensions del servei:	Atenció al Client
Torns de treball:	Setmana 1: Matí (2 observadors) + Tarda (1 observador) Setmana 2: Matí (1 observador) + Tarda (2 observadors)
Periodicitat:	2 setmanes al mes (10 dies feiners).
Horaris observació:	Observador 1 de matí 07:00 a 14:00 (7 hores) Observador 2 de matí 07:00 a 14:00 (7 hores) Observador 1 de tarda 14:00 a 21:00 (7 hores) Observador 2 de tarda 14:00 a 21:00 (7 hores)

Taula 7.- Quadre resum Mòduls A, B, C i D

		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Mòdul A	Obs.1		X	X	X	X	X	X							
	Obs.2		X	X	X	X	X	X							
	Obs.3								X	X	X	X	X	X	
	Obs.4								X	X	X	X	X	X	
Mòdul B	Obs.1			X	X	X	X								
	Obs.2			X	X	X	X								
Mòdul C	Obs.1	X	X	X	X	X									
	Obs.2			X	X	X	X	X							
	Obs.3								X	X	X	X	X		
	Obs.4										X	X	X	X	X
Mòdul D (*)	Obs. X	X	X	X	X	X	X	X							
	Obs. Y								X	X	X	X	X	X	X

(*) DUES SETMANES AL MES:

SETMANA 1= 2 OBSERVADORS MATÍ + 1 OBSERVADOR TARDA

SETMANA 2 = 1 OBSERVADOR MATÍ + 2 OBSERVADORS TARDA

Anteriorment s'ha indicat que es requereix una estabilitat en l'Equip d'Observació. Aquest requeriment és vàlid pels Mòduls A, B i C, però varia en el cas del mòdul D. Un mateix observador només pot treballar en aquest estudi cada 2 mesos per tal de garantir l'anonimat. Recordem que el Mòdul D fa referència a l'*atenció al client*, que la xarxa de Metro té 160 estacions i que cada més es realitzen al voltant de 650 observacions.

El dimensionament descrit anteriorment en relació als equips d'observació es pot veure alterat quan aquest fet es produeix-hi, TMB pot valorar la necessitat de realitzar lleus ajustos sobre l'esquema anterior. En alguns casos és factible que s'hagin de realitzar modificacions sobre els horaris de treball. Aquests es pactaran amb l'adjudicatari, que serà informat amb antelació suficient.

3.3.3 Procediment de recollida de dades

Als punts següents es realitza una breu descripció del procediment de recollida de dades per cadascun dels Mòduls que integren l'estudi *Mystery Shopper-MPS*:

- Mòdul A: l'observador disposa d'una ruta de treball diària on s'especifiquen les línies i el nombre de vehicles a observar a cadascuna d'elles. L'ordre de visita ha de ser el que s'indica a la ruta de treball. A cada punt d'observació es complimenta el qüestionari a mesura que va avançant en el recorregut segons els criteris en què ha estat format. Així mateix, es realitzen les fotografies que pertoquin.
- Mòdul B: l'observador disposa d'una ruta de treball diària on s'especifiquen les parades a observar. No està prefixat l'ordre de visita, sent responsabilitat del propi observador prendre aquesta decisió. A cada punt d'observació complimenta el qüestionari segons els criteris en què ha estat format. Així mateix, es realitzen les fotografies que pertoquin.
- Mòdul C: l'observador disposa d'una ruta de treball diària on s'especifiquen les estacions i vagons a observar. L'ordre de visita ha de ser el que s'indica a la ruta de treball, on també es determina en quin punt de l'estació ha d'iniciar l'observació (accés a carrer) i en quin punt l'ha de finalitzar (andana-sentit, que dependrà de l'observació següent). Les observacions a trens es duen a terme entre les observacions d'estacions, aprofitant el

temps de trasllat d'un punt a un altre. A cada punt d'observació complimenta el qüestionari a mesura que va avançant en el recorregut segons els criteris en què ha estat format. Així mateix, es realitzen les fotografies que pertoquin.

- Mòdul D: l'observador disposa d'una ruta de treball diària on s'especifiquen les estacions a cobrir durant la jornada i l'hora aproximada. L'ordre de visita ha de ser el que s'indica a la ruta de treball, on també es determina en quin punt de l'estació ha d'iniciar l'observació (accés a carrer) i en quin punt l'ha de finalitzar (andana-sentit, que dependrà de l'observació següent). A cada punt d'observació complimenta el qüestionari a mesura que va avançant en el recorregut segons els criteris en què ha estat format.

4. MATERIAL QUE TMB FACILITARÀ A L'ADJUDICATARI

Per garantir el correcte desenvolupament de les tasques associades al projecte, TMB facilitarà a l'adjudicatari diversos tipus de material. Aquests són els que es detallen a la taula següent:

Taula 8.- Material que TMB lliurarà a l'adjudicatari

Material	Mòdul	Periodicitat
Model de qüestionari i estructura de la Base de Dades	A	El termini habitual és d'1 cop a l'any, restant oberta la possibilitat a realitzar algun canvi puntual durant aquest període.
	B	
	C	
	D	
Passis de transport ⁽¹⁾	A	Una vegada a l'any: passi anual.
	B	Segons es van finalitzant els títols: T-10 ⁽²⁾ .
	C	Una vegada a l'any: passi anual.
	D	Una vegada al mes: passi de 5 dies.
Rutes de treball	A	Es lliura amb periodicitat mensual; aproximadament, la setmana abans que s'iniciï el mes.
	B	
	C	
	D	
Calendari detallat dels dies d'observació	D	Una vegada a l'any, determinant per cada mes quines són les 2 setmanes de treball.
Protocols d'observació i	A	Es lliura aquest material a l'inici del projecte. Té com a

determinació dels estàndards de mesura	B	finalitat realitzar la formació dels treballadors. És susceptible de variació en el decurs del període d'adjudicació i serà renovat en aquests casos.a
	C	
	D	
	A	
Protocols de realització i codificació de les fotografies	B	Es lliura aquest material a l'inici del projecte. Té com a finalitat realitzar la formació dels treballadors. És susceptible de variació en el decurs del període d'adjudicació i serà renovat en aquests casos.
	C	
	A	
Referents de qualitat dels elements informatius	B	Depenent dels canvis que s'introdueixin en l'oferta del servei: canvis d'horaris, canvis de tarifes, modificacions de recorreguts, ampliacions, etc. L'adjudicatari ha de vetllar per la correcta difusió dels canvis entre l'equip.
	C	
	D	
	A	

(1) El cost dels passis i títols de transport corre a càrrec de TMB.

(2) Malgrat que es desplaça en vehicle propi se li donen per si s'ha de desplaçar a algun punt allunyat de forma excepcional.

A banda del material indicat anteriorment, TMB també lliurarà:

- Un document acreditatiu que identifica a cada observador com persona que està realitzant tasques pel Gabinet d'Estudi de TMB. S'ha de dur a sobre sempre que s'està treballant.
- Les normes de seguretat i la normativa de prevenció de riscos laborals.

5. FORMA I TERMINIS DE LLIURAMENT

L'estudi implica una producció continuada durant tot l'any. L'adjudicatari realitza:

- a. Lliurament de les bases de dades: lliurament setmanal de les dades dels mòduls A, B, C i D. Aquest lliurament es realitzarà cada dimecres (si és festiu, s'entregarà el dimarts) i conté la informació del dilluns a divendres anterior. Són 4 Bases de Dades independents en format SPSS. L'adjudicatari habilitarà un servei del tipus *WETRANSFER* per tal de realitzar aquest lliurament.
- b. Lliurament del control de producció: lliurament setmanal del control de la producció dels mòduls A, B, C i D. Aquest lliurament es realitzarà cada dimecres (si és festiu, s'entregarà el dimarts) i conté la informació del dilluns a divendres anterior. És un únic arxiu Excel amb la informació del control de la productivitat setmanal pels 4 mòduls. S'inclourà la informació per cada mòdul de la productivitat teòrica i productivitat real setmanal per cada

observador/mòdul. L'adjudicatari habilitarà un servei del tipus *WETRANSFER* per tal de realitzar aquest lliurament.

- c. Lliurament fotografies: lliurament setmanal de les fotografies dels mòduls A, B i C. Aquest lliurament es realitzarà cada dimecres (si és festiu, s'entregarà el dimarts) i conté la informació del dilluns a divendres anterior. L'adjudicatari habilitarà un servei del tipus *WETRANSFER* per tal de realitzar aquest lliurament.

ANNEX A.- MODELS DE QÜESTIONARI

ANNEX B.- RUTES DE TREBALL

ANNEX C.- CRITERIS REALITZACIÓ I CODIFICACIÓ DE FOTOGRAFIES