

Plecs de prescripcions tècniques particulars per a la realització d'enquestes als municipis de menys de 10.000 habitants de la província de Barcelona

Núm. Exp. 2023/0039825

1.- Objecte

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és fixar les prescripcions tècniques que han de regir, mitjançant procediment obert simplificat, la contractació externa d'enquestes per fer estudis als municipis de menys de 10.000 habitants de la província de Barcelona que recullin dades i percepcions dels ciutadans.

2.- Marc de referència

Els termes i les especificacions tècniques d'aquest plec s'han adaptat a la norma UNE-ISO 20252 "Investigació de mercats, social i d'opinió. Vocabulari i requisits del servei". El plec està basat en aquesta norma internacional que estableix els termes i definicions així com els requisits de servei per a organitzacions i professionals que duen a terme investigacions de mercat, socials i d'opinió.

3.- Requisits

El contractista ha d'aplicar un sistema de gestió del procés de la investigació que cobreixi tots els requisits d'aquest plec.

Per poder realitzar les tasques incloses en el present plec, el contractista haurà de disposar d'una base de dades amb, com a mínim, cent vuitanta mil telèfons fixes o mòbils de municipis de menys de 10.000 habitants de la província de Barcelona. El contractista haurà de lliurar a la Diputació de Barcelona un document que descrigui aquesta base de dades (nombre de registres i variables), amb dades "anonimitzades" de manera que no permetrà la seva vinculació a cap persona física identificada o identificable, en el termini màxim d'una setmana des de la formalització del contracte.

Per a l'objecte d'aquesta contractació el contractista no haurà de facilitar en cap moment les dades identificatives de les persones enquestades de les bases de dades utilitzades. Aquesta obligació es considera essencial.

3.1. Confidencialitat de la investigació

Qualsevol informació proporcionada per la Diputació de Barcelona (en endavant, DB) al contractista per dur a terme el treball de camp objecte d'investigació ha de ser tractada amb la més estricta confidencialitat. S'ha d'utilitzar només en aquest context i no s'ha

de proporcionar a tercers sense l'autorització de la Diputació de Barcelona. La informació confidencial s'ha d'emmagatzemar de forma segura.

Concretament respecte de les dades personals facilitades hauran de mantenir-se encriptades als dispositius i sistemes de la contractista.

3.2. Propietat dels resultats de la investigació

Tots els registres i documents resultants del treball de camp contractat són propietat de la DB. El contractista no podrà publicar-los ni compartir-los total ni parcialment sense permís explícit i per escrit de la DB.

3.3. Conservació

Per permetre que el contractista pugui respondre a preguntes sobre com es va dur a terme el treball de camp, cal conservar de forma segura els registres i la documentació associada a aquest treball de camp durant 12 mesos, sense que es pugui vincular a persona física identificada o identificable..

3.4. Registre i traçabilitat de la documentació

S'ha de mantenir un registre de tota la documentació relacionada amb el projecte (i de totes les versions que es generin) i prendre les mesures pertinents per assegurar la seva traçabilitat.

Tots els arxius electrònics han de ser revisats per detectar si estan infectats amb alguns virus per un programari actualitzat de detecció de virus.

Els registres i la documentació associats al projecte s'han de mantenir segurs contra accessos no autoritzats i cal conservar-los pels períodes establerts per la legislació vigent.

3.5. Seguretat de la Informació.

La seguretat de la informació ha d'haver-se pensat des del disseny del servei d'informació i per tant es tracta d'un requeriment funcional que el contractista es troba obligat a considerar, especialment si es fa ús de portals d'accés web o solucions al núvol, els quals han de garantir el compliment normatiu en la seguretat de la informació compleixi amb la normativa de la UE de protecció de dades personals, en concret, els servidors estiguin ubicats en l'EEU o en un país destinatari declarat de nivell adequat per la Comissió Europea. Es pot consultar la relació actualitzada a <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/garantias-para-las-transferencias-de>.

En tot cas, la contractista estarà obligada a implementar les mesures de seguretat necessàries per donar compliment als requisits que s'estableixen a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades Personals i garantia dels drets digitals,

a la seva Disposició addicional primera, sobre Mesures de seguretat a l'àmbit del sector públic. Així cal seguir el que al respecte es diu al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el que estableix el "Reglament europeu 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 dades (RGPD)". Sobre aquest assumpte cal veure també el que es diu al PCAP, i el que es pugui establir a les normatives sectorials al respecte.

De la mateixa manera l'empresa contractista vetllarà per l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal (veure el PCAP), als sistemes d'informació i a qualsevol altre informació o recurs corporatiu que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte.

El contractista haurà de mantenir la informació obtinguda durant les entrevistes en un entorn segur de la seva propietat, que compleixi els requisits de protecció de dades establert a la normativa vigent.

Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu electrònic diàriament.

La finalització del contracte exigirà també la supressió de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte, i l'eliminació segura dels seus sistemes.

A petició de la Diputació de Barcelona, l'empresa contractista haurà d'efectuar una autoavaluació de compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

4.- Gestió del treball tècnic

El contractista ha de tenir implantats els mètodes de gestió, els recursos necessaris, la qualificació interna i externa apropiada per executar els treballs i donar compliment al que estableixen els plecs de la mateixa. Així mateix, ha de garantir l'experiència i formació necessària del personal que participa al projecte per tal que pugui dur a terme de manera satisfactòria les tasques que li són encomanades.

4.1. Definicions i consideracions generals

En l'execució del treball de camp caldrà tenir en compte els següents conceptes i definicions. La concreció d'alguna d'aquestes qüestions es troba a la clàusula 4.2.:

Entrevistes assistides per ordinador: Entrevistes les respostes de les quals són teclejades directament mitjançant algun dispositiu electrònic i on l'administració de l'entrevista és gestionada per un programa específicament dissenyat. Entrevista personal assistida per ordinador (CAPI), entrevista telefònica assistida per ordinador (CATI).



Pla de codis: Llista de categories amb codis associats per a la classificació de respostes.

Base de dades: Conjunt organitzat i centralitzat de dades que és accessible als usuaris.

Depuració de dades: Conjunt de mètodes per a la verificació de les dades recollides i, si fos necessari, per a la seva correcció.

Pregunta oberta / resposta oberta: Tipus de pregunta en la qual es demana als entrevistats que contestin amb les seves pròpies paraules.

Qüestionari: Eina o instrument estructurat o semiestructurat per recollir dades, composta d'una sèrie de preguntes.

Mostreig per quotes: Mètode de construcció d'una mostra de tal manera que compleixi una estructura predefinida pel que fa a certes variables.

Entrevistat: Persona de qui es recullen les dades.

Mostra: Subconjunt de la població objectiu de la qual es recullen les dades.

Marc mostral: Llista d'elements de la població dels quals se seleccionen els membres de la mostra.

Enquesta: Recollida de dades sistemàtica d'una mostra de la població objectiu, a partir de la qual poden fer deduccions.

Població objectiu (univers): Conjunt de la població que és d'interès per al projecte d'investigació, de la qual s'obtenen deduccions.

Altres consideracions sobre aspectes importants en l'execució dels treballs d'enquestació.

Brífig: El proveïdor del servei d'investigació s'ha d'assegurar que, tant el personal de camp com qualsevol subcontractista relacionat, reben un brífig apropiat abans de l'inici del treball de camp, i se'ls proporcionen instruccions adequades per a utilitzar els qüestionaris. Qualsevol brífig ha de quedar documentat (incloent en suport electrònic), amb independència de la forma en què va ser impartit. Haurà d'assistir al brífig tots els entrevistadors implicats en l'execució de l'enquesta, i si s'incorporen nous entrevistadors mentre l'estudi és en curs, caldrà formar-los oportunament o celebrar un nou brífig.

Quan la durada del treball de camp ho aconselli, o sempre que així ho consideri necessari la DB o els responsables tècnics de l'empresa contractista, es faran un o més brífings addicionals.

El personal tècnic de la DB haurà de ser informat de la data de celebració de cada brífig i podrà assistir sempre que ho desitgi.

Codificació, depuració i altres processos de dades: Cal assegurar que el procés de les dades es duu a terme de manera que es minimitzen els errors, que es comprova l'absència d'errors en la codificació de les preguntes obertes i que les anàlisis i



tabulacions són correctes. S'han d'establir i documentar controls de qualitat normalitzats per a aquesta finalitat.

Supervisió: El propòsit de la supervisió és determinar que la recollida de dades per part del personal de camp s'ha dut a terme seguint les instruccions del projecte, incloent el nombre d'entrevistes, la selecció de l'entrevistat, el compliment de les instruccions del qüestionari i altres requisits generals (per exemple, els inclosos al bríng).

Per tal de garantir que el treball de camp s'ha executat amb els paràmetres de qualitat requerits, la supervisió s'ha de dur a terme tan aviat com sigui possible. En funció de la tipologia de la supervisió, es farà a l'inici, durant o immediatament després del treball de camp, i sempre abans que les dades resultants siguin processades i/o lliurades als clients.

La supervisió ha d'organitzar-la el personal de camp i en tots els casos aquesta supervisió l'ha de fer una segona persona que en cap cas podrà ser una persona ocupada en la realització d'enquestes del mateix estudi.

Concretament:

- ✓ Cal supervisar immediatament a tot el personal de camp en el seu primer projecte en curs.
- ✓ Cal supervisar immediatament tots els enquestadors/es en el seu primer dia de treball de camp.
- ✓ Cal supervisar al personal de camp que participa regularment amb el propòsit que el seu treball sigui validat amb freqüència, però no necessàriament en cada estudi (els resultats d'una validació poden influir en la freqüència de posterior supervisió del treball d'una persona).
- ✓ Per tal de dur a terme adequadament la supervisió cal enregistrar les entrevistes en els termes establerts a l'apartat 4.2 g i a l'oferta presentada.
- ✓ Els registres documentats del personal de camp han d'identificar la supervisió, incloent les dates i els del treball de cada persona.

Quan en la supervisió es detectin discrepàncies o problemes, s'han de dur a terme accions correctives a dos nivells:

- ✓ A nivell de l'estudi (per exemple, la repetició d'entrevistes, la supervisió addicional, la revisió de les dades obtingudes);
- ✓ A nivell del personal de camp (per exemple, formació addicional, assignació de treball futur). En cas de detectar discrepàncies greus (per exemple, entrevistes fictícies) s'ha de supervisar i revisar el treball recent o simultani realitzat per aquesta persona.

Mètodes de supervisió: La supervisió pot consistir en l'escolta en directe de les entrevistes (monitorització), l'escolta de gravacions de les entrevistes, la revisió dels

registres de les dades obtingudes (depuració de la base de dades) o el re-contacte amb l'entrevistat.

Monitorització/Escolta de gravacions

La monitorització ha d'incloure l'escolta de les entrevistes mentre s'estan realitzant, utilitzant l'equip apropiat. Si es disposa de les connexions de xarxa apropiades, la monitorització també es pot realitzar en remot. S'ha de poder escoltar tant a l'entrevistador com l'entrevistat. Els entrevistadors han de ser conscients que pot monitoritzar-se qualsevol entrevista però no saber quan una entrevista específica està sent escoltada (excepte en el cas d'acompanyament amb un supervisor). Quan l'entrevista és multilingüe, la monitorització ha de ser realitzada per personal capacitada en el corresponent idioma.

L'escolta parará especial atenció al compliment de les indicacions del qüestionari, la literalitat de les preguntes i les normes que s'especifiquin al bríng.

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes monitoritzades.

Re-contacte amb l'entrevistat

El re-contacte amb l'entrevistat/da es farà de manera sistemàtica i aleatòria, i repartida equitativament entre tots els enquestadors/es o entre altres variables que determini el tècnic de la DB (per exemple, districtes).

El re-contacte ha d'incloure una confirmació que l'entrevista o el seu equivalent va tenir lloc, que es van seguir les instruccions, la durada de l'entrevista i les respostes de les preguntes clau, incloent les dades demogràfiques i altres preguntes de classificació relatives a les quotes, etc.

La DB es reserva el dret de sol·licitar el re-contacte de les enquestes que presentin determinades característiques (durada de l'entrevista, percentatge de no-resposta, etc.). El re-contacte pot fer-se per qualsevol mitjà que impliqui una comunicació directa amb l'entrevistat (per exemple, presencialment, telefònicament, per correu postal o correu electrònic).

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes re-contactades, indicant data i hora.

Cal enregistrar aquests re-contactes i posar-los a disposició de la DB.

Re-contacte d'esmena

Re-contacte d'esmena: es farà re-contacte de totes les incidències que apareguin al monitoratge o a la supervisió a partir de gravacions (en l'escolta dels enregistraments de les enquestes), a la depuració i consistència de la base de dades i les que siguin reportades pel client.

Caldrà re-contactar el 100% dels enquestats en què, tant l'empresa com la DB detecti qualsevol esmena durant la depuració, codificació, supervisió, etc. de les enquestes.

Aquests re-contactes d'esmena no es poden computar com a part de la supervisió que ofereix l'empresa.

Cal enregistrar aquests re-contactes i posar-los a disposició de la DB.

Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes re-contactades, indicant data i hora.

Revisió dels registres de dades obtinguts

La revisió dels registres de les dades es pot utilitzar juntament amb altres formes de supervisió.

És obligatòria, en tots els estudis, la revisió completa del 100% de la base de dades parant especial atenció a:

- ✓ La depuració de les preguntes segons el qüestionari.
- ✓ La consistència entre preguntes.
- ✓ La coherència de les respostes.
- ✓ La comparació de les respostes amb les dades normalitzades/previsibles o amb les respostes obtingudes d'altres entrevistadors.
- ✓ Compliment estricte de les quotes.
- ✓ Les supervisions (monitoritzacions i re-contactes).
- ✓ Durada de les entrevistes.
- ✓ Coherència en el temps transcorregut entre entrevistes.

4.2. Fases

Els treballs seguiran necessàriament les següents fases tot i que en el cas que la DB i el contractista ho acordin (i no suposi costos addicionals) es podria introduir adaptacions que no facin canviar de forma substancial el contingut d'aquests plecs.

- a) Reunió inicial (DB) – contractista: l'objectiu és detallar els treballs a fer, la seva seqüència i els requeriments tècnics associats a aquests treballs. El contractista haurà d'assegurar-se que surt de la reunió amb un coneixement complert del projecte, dels seus requeriments i dels procediments a seguir. La DB té l'obligació de proporcionar tota la informació relativa al treball de camp que li sol·liciti el contractista.
- b) Lliurament de documentació per part de la DB: la DB lliurarà al contractista el qüestionari a utilitzar (en català), el disseny mostral, el data list i els llibres de

codis a utilitzar en les preguntes obertes (en alguns casos la proposta de llibre de codis la farà el contractista un cop iniciat el treball de camp i posteriorment haurà de ser validat per la DB).

- c) El contractista programarà els qüestionaris (consultar model de qüestionari a l'annex 1) pels suports CATI i CAPI a utilitzar tant en català com en castellà. La DB validarà aquesta programació.
- d) El contractista lliurarà a la DB un llistat amb els telèfons que utilitzarà sense que aquests estiguin vinculats a persones físiques concretes. Un màxim de 15 telèfons per cada entrevista a fer. Excepcionalment, en el decurs del treball de camp la DB podrà habilitar per escrit l'ús de més telèfons en els termes en que consideri oportú.
- e) Brifing. Formació dels entrevistadors i supervisors. Tots els entrevistadors que hagin de fer entrevistes CATI o CAPI hauran de participar en un brifing amb assistència de personal tècnic de la DB on s'explicarà el projecte, el qüestionari i el desenvolupament del treball de camp.
El brifing també podrà servir perquè la DB verifiqui que els entrevistadors compleixen els requeriments tècnics i professionals exigits en el PCAP.
El contractista lliurarà a la DB un llistat amb nom cognom i DNI dels entrevistadors que hagin assistit al brifing.
La incorporació de nous entrevistadors un cop iniciat el treball de camp, i que per tant no hagin participat en el brifing, es farà només prèvia consulta per escrit a la DB i autorització d'aquesta també per escrit. Aquests entrevistadors hauran de participar en un brifing en el que assisteixi personal tècnic de la DB. En el seu defecte, i si ho autoritza la DB, el brifing es podrà fer sense assistència del personal tècnic de la DB sempre que aquest es gravi (àudio i vídeo) i es lliuri a la DB la gravació.
El contractista té l'obligació de gravar àudio i vídeo de tots els brífings que es facin i de lliurar-ne una còpia a la DB.
- f) Formació codificadors. Els responsables de la codificació mantindran una reunió amb els responsables del projecte que designi el contractista per conèixer el projecte, el detall de les preguntes a codificar i els llibres de codis a utilitzar o crear. La data i hora d'aquesta reunió serà comunicada a la DB, la qual podrà enviar-hi, si ho creu oportú, un/a tècnic/a. El contractista lliurarà a la DB un llistat amb nom, cognoms i DNI dels assistents a aquesta reunió. Només aquestes persones estaran autoritzades a codificar les preguntes obertes.
- g) Treball de camp. Es durà a terme segons les prescripcions que estableix el present plec i incorporant les millores ofertes per l'empresa:
 - i. El primer contacte amb els entrevistats es farà en català. Es demanarà a l'entrevistat en quin idioma vol ser entrevistat i es farà l'entrevista en l'idioma que esculli. Altrament, es canviarà l'idioma en el que es fa l'entrevista sempre que l'entrevistat ho demani o si aquest canvia l'idioma en el que està responent a les preguntes que se li formulen.

- ii. Un cop es faci la primera trucada a un telèfon aquest només podrà ser descartat si es compleixen algunes de les següents condicions. 1) Algú contesta i es constata que no s'hi pot fer una entrevista. 2) es fan cinc trucades en horaris diferents, dues d'elles entre les 10h i les 14h.
- iii. La supervisió haurà de constar de monitorització (escolta en el mateix moment de fer l'entrevista), supervisió a posteriori (escolta de les gravacions de les entrevistes), anàlisi de la base de dades amb les respostes, i retrucada quan es detectin errades que no poden ser eliminades sense tornar a parlar amb l'entrevistat.
El percentatge d'entrevistes supervisades per escolta de la gravació de la totalitat de l'entrevista es situarà com a mínim en el 5%.
El percentatge d'entrevistes supervisades per monitorització (escolta en temps real de la totalitat de l'entrevista) es situarà com a mínim en el 5%.
- iv. Els primers dos dies del treball de camp caldrà haver monitoritzat alguna entrevista de cadascun dels entrevistadors.
El software utilitzat pel CATI ha de permetre gravar el 100% de les entrevistes i de les retrucades i fer-les accessibles al personal tècnic de la DB com a molt tard el dia després a la seva realització. Així mateix, també ha de permetre escoltes on-line de les entrevistes per part del personal tècnic de la DB. La realització d'aquesta supervisió per gravació o per monitorització per part de la DB s'haurà de poder fer de manera simultània des de tres ordinadors diferents com a mínim. Així mateix aquesta supervisió haurà de ser viable sense que la DB hagi d'instal·lar cap software addicional als seus ordinadors ni facilitar l'IP dels seus ordinadors.
- v. Quan s'hagi fet el 50% de les entrevistes la DB podrà sol·licitar un enviament de la base de dades sense depurar amb les entrevistes fetes i de la base de dades sense depurar amb l'ús dels telèfons i els contactes fets, sempre sense que es puguin vincular a persones físiques concretes.
- vi. Quan s'hagi fet el 95% de les entrevistes a fer es podrà passar a fer entrevistes CAPI.
- vii. La captació i resposta de les entrevistes CAPI es podrà fer al domicili de l'entrevistat o a la via pública (i per tant en cap cas a comerços, bars, restaurants, etc.) a no més de 100 metres del domicili de l'entrevistat.
- viii. La supervisió de les entrevistes CAPI es farà mitjançant re-trucada. Caldrà gravar un mínim del 60% de les entrevistes CAPI. En el cas que no es gravi l'entrevista serà imprescindible que l'entrevistat faciliti el seu telèfon per poder fer la re-trucada. En el cas de les entrevistes que no siguin gravades caldrà gravar la negativa de l'entrevistat a ser gravat. Totes les gravacions hauran d'estar disponibles per a la DB el dia posterior a la realització de l'entrevista. Es supervisarà el 100% de les

entrevistes CAPI ja sigui via escolta de l'entrevista o re-trucada a l'entrevistat.

- ix. Durant l'execució del treball de camp la DB podrà en qualsevol moment demanar una base de dades amb les entrevistes fetes fins al dia anterior a aquesta sol·licitud i una base de dades amb el total dels contactes telefònics o presencials fets (entrevistador, dia i hora del contacte i resultat del mateix).
- h) Un cop finalitzat el treball de camp el contractista haurà de depurar i consistir el 100% dels registres i fer les retrucades que siguin pertinents per validar les dades. Aquesta fase del treball de camp inclourà, entre d'altres, la revisió de les codificacions, l'aplicació dels filtres, la coherència en les respostes dels entrevistats, les ràtios de resposta de cadascun dels entrevistadors, etc.
- i) Lliurament de resultats finals. El lliurament final de resultats ha de quedar clarament identificat per part del contractista. Diferenciant-lo dels lliuraments parcials que es poguessin produir durant l'execució del treball de camp o durant la fase de depuració de les bases de dades.

Aquest lliurament final consistirà en:

- i. Una base de dades amb els resultats de les entrevistes de forma anonimitzada. Aquesta base de dades estarà estructurada seguint els criteris que prèviament haurà facilitat la DB.
- ii. Una base de dades amb totes les trucades fetes (CATI) i tots els intents d'entrevista fets (CAPI) de forma també anonimitzada. Aquesta base de dades estarà estructurada seguint els criteris que prèviament haurà facilitat la DB.
- iii. Una tabulació de resultats en funció del sexe i l'edat (la DB podrà afegir dues variables més de capçalera per aquestes tabulacions).
- iv. El llibre de codis utilitzat. Indicant els codis fixats abans de l'inici del treball de camp (quan sigui el cas), i les modificacions incorporades. Qualsevol modificació introduïda haurà d'haver estat aprovada per la DB.
- v. Un document que descrigui sintèticament com s'ha desenvolupat el treball de camp, les incidències ocorregudes i les possibles millores, a criteri del contractista, a incorporar en futurs treballs de camp de característiques similars.

Tots la documentació que faciliti el contractista ho serà amb dades "anonimitzades" de manera que no permetera la seva vinculació a una persona física identificada o identifitidentificable.

Un cop lliurats aquests documents la DB podrà demanar la rectificació de les errades que pogués detectar. Qualsevol rectificació dels resultats finals que es faci no eximeix al contractista de la responsabilitat d'haver lliurat uns resultats

finals amb errades. Al contrari, constata que el contractista no ha complert amb les responsabilitats adquirides en la licitació dels treballs en qüestió.

4.3. Tasques assignades als diferents perfils professionals assignats a l'estudi

- Entrevistadors/es CATI
Seran els encarregats de fer la captació telefònica dels entrevistats i de la realització de l'entrevista seguint les pautes marcades pel programa informàtic de gestió d'entrevistes utilitzat i d'acord amb les especificacions fixades al brífig.
Caldrà que notifiquin totes aquelles incidències que puguin ajudar a detectar mals funcionaments dels procediments establerts i també d'aquelles que puguin portar a una millora dels mateixos.
- Entrevistadors/es CAPI.
Seran els encarregats de fer la captació presencial dels entrevistats i de la realització de l'entrevista seguint les pautes marcades pel programa informàtic de gestió d'entrevistes utilitzat i d'acord amb les especificacions fixades al brífig.
Caldrà que notifiquin totes aquelles incidències que puguin ajudar a detectar mals funcionaments dels procediments establerts i també d'aquelles que puguin portar a una millora dels mateixos.
- Un Director/a del treball.
Serà el responsable de fer el seguiment global i la direcció dels estudis. Haurà de mantenir degudament informada a la DB de com es desenvolupen els treballs, de les incidències que pugessin sorgir i de com s'han solucionat. Caldrà que coordini tant les tasques de l'equip de treball de camp així com la de supervisors i codificadors. Haurà de coordinar també la depuració de la base de dades, la tabulació i l'elaboració i lliurament dels documents finals.
- Persones encarregades de la supervisió.
Seran les encarregades de fer les escoltes de les gravacions i de fer la monitorització de les entrevistes. Caldrà que notifiquin al Director del treball les incidències que detectin.
- Coordinador/a de camp.
Serà el responsable de coordinar els equips d'entrevistadors, i de fer el seguiment del ritme de producció de les entrevistes.
- Programador/a pels dispositius CATI i CAPI.
Serà el responsable de programar els dispositius CATI i CAPI fer-ne el testeig i de vetllar pel seu funcionament al llarg del treball de camp. Serà el responsable també d'assegurar la correcta gestió dels arxius informàtics amb els resultats dels estudis.



- Persones de perfil tècnic amb capacitat d'estructurar, inspeccionar, depurar, consistir i codificar les bases de dades resultants del treball de camp. Seran les responsables de revisar la base de dades amb els resultats del treball de camp. Caldrà que depurin, consisteixin la informació recollida, inspeccionin i codifiquin les preguntes obertes.

4.4. Mostreig

El mostreig serà:

Una mostra amb quotes creuades per tram de població (5 grups), sexe (2 grups) i edat (6 grups). A cada tram de població es faran 400 entrevistes, de manera que es faran 2.000 entrevistes en total. Dins de cada tram de població la mostra es distribuirà proporcionalment. Addicionalment, a cada tram de població hi haurà una quota global per comarques.

ANNEX 1

Plec de prescripcions tècniques particulars de la contractació consistent en la realització d'enquestes d'estudis d'opinió als municipis de menys de 10.000 habitants de la província de Barcelona

Expedient núm.: 2023/0039825

Qüestionari

BON DIA / BONA TARDA: EM DIC <nom entrevistador/a> I COL·LABORO AMB <nom empresa>, EMPRESA D'ESTUDIS D' OPINIÓ. ESTEM FENT UNA ENQUESTA PER LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA SOBRE DIFERENTS ASPECTES RELACIONATS AMB EL SEU MUNICIPI. ÉS VOSTÈ MAJOR DE 18 ANYS? SERIA TANT AMABLE DE CONTESTAR A UNES PREGUNTES? NOMÉS LI PORTARÀ UNS MINUTS.

<Una vegada accepta> EN COMPLIMENT DEL REGLAMENT GENERAL DE PROTECCIÓ DE DADES, L'INFORMEM QUE AQUESTA ENQUESTA SERÀ TRACTADA DE FORMA CONFIDENCIAL, ANÒNIMA I ÚNICAMENT AMB FINALITAT ESTADÍSTICA. TÉ DRET A NO RESPONDRE TOTES LES PREGUNTES.



LI INFORMO TAMBÉ QUE AQUESTA ENTREVISTA S'ESTÀ ENREGISTRANT PER GARANTIR QUE ES REALITZA CORRECTAMENT. UN COP FETS AQUESTS CONTROLS DE QUALITAT, S'ESBORRARÀ. ESTÀ D'ACORD EN CONTINUAR?

(P0.1) Data

(P0.2) Id qüestionari

(P0.3) Codi INE municipi

A) (No llegiu) PERCEPCIÓ DEL MUNICIPI

(P1.1) PER COMENÇAR DIGUI'M SI US PLAU SI VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET DE VIURE A **[NOM MUNICIPI]**

Molt
Bastant
(No llegiu) Normal / Regular
Poc
Gens
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P1.2) I VOSTÈ DIRIA QUE EL DARRER ANY **[NOM MUNICIPI]** HA MILLORAT O HA EMPITJORAT?

Ha millorat
(No llegiu) Està igual
Ha empitjorat
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P1.3) I DE CARA AL FUTUR DIRIA QUE **[NOM MUNICIPI]** MILLORARÀ O EMPITJORARÀ?

Millorarà
(No llegiu) Seguirà igual
Empitjorarà
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P1.4) EN GENERAL, EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ESSENT 0 MOLT DOLENTA I 10 MOLT BONA, COM QUALIFICARIA LA GESTIÓ DE L'AJUNTAMENT?

(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta



(L1.5) VOSTÈ QUIN DIRIA QUE ÉS EL PROBLEMA MÉS GREU DE [NOM MUNICIPI]?
(espontània) (una sola resposta)

Aparcament	Oferta comercial
Circulació / Trànsit	Equipaments i serveis sanitaris
Problemes associats a la immigració	Equipaments i serveis educatius
Seguretat ciutadana	Equipaments i serveis esportius
Neteja	Manca d'equipaments i serveis
Inundacions / Clavegueram	Atenció a la gent gran
Accés a l'habitatge	Manca de zones verdes
Problemes socials (desigualtat, pobresa)	Transport públic
Atur / condicions de treball	Comunicacions altres municipis
Soroll	Dispersió territorial
Il·luminació	Orografia
Turisme	Creixement
Contaminació i medi ambient	Despoblament
Incivisme / manca educació /	Atenció als joves
Valors socials negatius	Problemes derivats de la pandèmia
Gestió política i municipal	Altres
Impostos	Tot
Manteniment de carrers	Res
Estat d'algunes zones	No ho sap
Oferta d'oci i cultura	No contesta

(P2.2) RESPECTE A LA SITUACIÓ ECONÒMICA ACTUAL DE [NOM MUNICIPI], DIRIA QUE EN EL DARRER ANY HA MILLORAT O HA EMPITJORAT?

- Ha millorat
- (No llegiu) Està igual
- Ha empitjorat
- (No llegiu) No ho sap
- (No llegiu) No contesta

(P2.4) I RESPECTE A LA SEVA SITUACIÓ ECONÒMICA PERSONAL, DIRIA QUE EN EL DARRER ANY HA MILLORAT O HA EMPITJORAT?

- Ha millorat
- (No llegiu) Està igual
- Ha empitjorat
- (No llegiu) No ho sap
- (No llegiu) No contesta

B) MITJANS DE TRANSPORT

(P5.1) DIGUI'M SI US PLAU QUIN MITJÀ DE TRANSPORT FA SERVIR MÉS SOVINT EN ELS DESPLAÇAMENTS QUE FA DINS DEL MUNICIPI (llegir possibilitats) (una resposta)

Caminant



Bicicleta
Patinets i ginys elèctrics
Transport públic
Cotxe
Moto
Altres (especificar)
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P5.3) I QUIN MITJÀ DE TRANSPORT FA SERVIR MÉS SOVINT EN ELS DESPLAÇAMENTS QUE FA FORA DEL MUNICIPI? (llegir possibilitats) (una resposta)

Caminant
Bicicleta
Patinets i ginys elèctrics
Transport públic
Cotxe
Moto
Altres (especificar)
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

C) IMATGE MUNICIPAL

VALORI SI US PLAU ENTRE EL 0 I EL 10 LA SITUACIÓ DE **[NOM MUNICIPI]** EN RELACIÓ AMB LES SEGÜENTS QÜESTIONS RELACIONADES AMB L'ESPAI PÚBLIC

(P3.3) Neteja del municipi
(P3.4) Estat dels carrers, parcs i places
(P3.5) L'enllumenat
(P3.6) La recollida d'escombraries i reciclatge

I COM VALORARIA ENTRE EL 0 I EL 10 AQUESTES ALTRES QÜESTIONS RELACIONADES AMB LA MOBILITAT AL MUNICIPI?

(P3.7) Trànsit
(P3.8) Aparcament

VALORI SI US PLAU TAMBÉ ENTRE EL 0 I EL 10 AQUESTES ALTRES TRES QÜESTIONS EN RELACIÓ AMB **[NOM MUNICIPI]**

(P3.10) Seguretat ciutadana
(P3.11) Accés a l'habitatge (el que costa comprar o llogar un habitatge)
(P3.12) Oportunitats de feina
(P3.13) Cobertura telefònica
(P3.14) Velocitat internet



D) (No llegiu) OFERTA DE SERVEIS

(P6.1) CANVIANT DE TEMA, CONSIDERA QUE L'OFERTA DE SERVEIS A **[NOM MUNICIPI]** ÉS SUFICIENT O INSUFICIENT?

- Suficient
- (No llegiu) Ni suficient ni insuficient
- Insuficient
- (No llegiu) No ho sap
- (No llegiu) No contesta

(P6.2) EN COMPARACIÓ AMB D'ALTRES MUNICIPIS SIMILARS AL SEU, CREU QUE **[NOM MUNICIPI]** TÉ MÉS OFERTA DE SERVEIS, MENYS O IGUAL?

- Més
- Igual
- Menys
- (No llegiu) No ho sap
- (No llegiu) No contesta

(P6.3) PARLEM ARA DELS HÀBITS COMERCIALS. HABITUALMENT, VOSTÈ ON VA A COMPRAR?

- Principalment a *[nom del municipi]*
- Principalment fora del municipi
- Principalment online (PASSA A P6.6)
- (No llegiu) No ho sap
- (No llegiu) No contesta

(P6.4) COM DEFINIRIA LA SEVA PROXIMITAT A L'OFERTA COMERCIAL...

- Molt a prop
- A prop
- (No llegiu) Ni a prop ni lluny
- Lluny
- Molt lluny
- (No llegiu) No ho sap
- (No llegiu) No contesta

(L6.5) QUANT TEMPS TRIGA EN ARRIBAR-HI?

(P6.6) SEGONS LA SEVA OPINIÓ, L'OFERTA COMERCIAL A **[NOM MUNICIPI]** ÉS SUFICIENT O INSUFICIENT?

- Suficient



(No llegiu) Ni suficient ni insuficient
Insuficient
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P6.8) PARLEM ARA DELS HÀBITS ESPORTIUS. HABITUALMENT, VOSTÈ ON FA ESPORT?

Principalment a *[nom del municipi]*
Principalment fora del municipi
(No llegiu) No faig esport (PASSA A P6.13)
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P6.9) COM DEFINIRIA LA SEVA PROXIMITAT A L'OFERTA ESPORTIVA...

Molt a prop
A prop
(No llegiu) Ni a prop ni lluny
Lluny
Molt lluny
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(L6.10) QUANT TEMPS TRIGA EN ARRIBAR-HI?

(P6.11) SEGONS LA SEVA OPINIÓ, L'OFERTA ESPORTIVA A **[NOM MUNICIPI]** ÉS SUFICIENT O INSUFICIENT?

Suficient
(No llegiu) Ni suficient ni insuficient
Insuficient
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P6.13b) FINALMENT, PEL QUE FA A LA CULTURA. HABITUALMENT, VOSTÈ ON CONSUMEIX CULTURA?

Principalment a *[nom del municipi]*
Principalment fora del municipi
(No llegiu) No consumeixo oci i cultura (PASSA A P6.16)
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P6.14b) COM DEFINIRIA LA SEVA PROXIMITAT A L'OFERTA CULTURAL...

Molt a prop
A prop
(No llegiu) Ni a prop ni lluny



Lluny
Molt lluny
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(L6.15b) QUANT TEMPS TRIGA EN ARRIBAR-HI?

(P6.16b) SEGONS LA SEVA OPINIÓ, L'OFERTA CULTURAL A [NOM MUNICIPI] ÉS SUFICIENT O INSUFICIENT?

Suficient
(No llegiu) Ni suficient ni insuficient
Insuficient
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

E) GESTIÓ MUNICIPAL

(P4.1) CANVIANT DE TEMA, VOSTÈ DIRIA QUE EL SEU AJUNTAMENT ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS COMPROMÈS AMB LA CONSERVACIÓ DEL MEDI AMBIENT I LA LLUITA CONTRA EL CANVI CLIMÀTIC?

Molt
Bastant
(No llegiu) Normal / Regular
Poc
Gens
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P4.2) I L'AJUNTAMENT DIRIA QUE AFAVOREIX MOLT, BASTANT, POC O GENS LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA?

Molt
Bastant
(No llegiu) Normal / Regular
Poc
Gens
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta



(P4.3) I CREU QUE L'AJUNTAMENT ÉS MOLT, BASTANT, POC O GENS TRANSPARENT EN LA SEVA MANERA DE FUNCIONAR?

Molt
Bastant
(No llegiu) Normal / Regular
Poc
Gens
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P4.4) CANVIANT DE TEMA, QUINA VALORACIÓ FARIA VOSTÈ EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA?

(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(P4.5) VOSTÈ ALGUNA VEGADA HA FET ALGUN TRÀMIT DE L'AJUNTAMENT PER INTERNET (ON-LINE)?

Sí
No
(No llegiu) No contesta

(els que sí)

(P4.6) I VA QUEDAR MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL FUNCIONAMENT DE LA TRAMITACIÓ PER INTERNET (ON-LINE)?

Molt
Bastant
(No llegiu) Normal / Regular
Poc
Gens
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(els que no)

(P4.7) PER QUIN MOTIU NO HA FET MAI CAP TRÀMIT AMB L'AJUNTAMENT PER INTERNET (ON-LINE)? (espontània) (una sola resposta)

No tinc el dispositiu adequat
No tinc internet
No tinc les identificacions digitals necessàries
No sé com fer-ho / No sé fer servir internet
Prefereixo fer-ho presencialment
Ho vaig intentar però no vaig poder
Tràmit no disponible online



Ho fa una altra persona per mi
Prefereixo trucar per telèfon
No sabia que es podia fer per internet
No he hagut de fer cap tràmit
No ho sap
No contesta

F) QÜESTIONS D'INTERÈS PER LA DIPUTACIÓ

(P9.4) SAP VOSTÈ QUE EXISTEIX UNA INSTITUCIÓ ANOMENADA DIPUTACIÓ DE BARCELONA?

Sí
No
(No llegiu) No contesta

(els que diguin que sí)

(P9.5) CREU QUE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA TÉ MOLT BASTANT POC O GENS EN COMPTE ELS MUNICIPIS PETITS DE LA PROVÍNCIA?

Molt
Bastant
(No llegiu) Normal / Regular
Poc
Gens
(No llegiu) No ho sap
(No llegiu) No contesta

(els que diguin que sí)

(L9.6) I EM PODRIA INDICAR ALGUNA OBRA O SERVEI DEL SEU MUNICIPI QUE S'HAGI FET O ES FACI EN COL·LABORACIÓ AMB LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA? (espontània) (una sola resposta)

(anotar i codificar) (la codificació la faran tècnics de la Diputació)

G) DADES D'IDENTIFICACIÓ

(P0.4) SEXE

Dona
Home



(L0.5) (P0.5) QUINA EDAT TÉ? (anotar edat exacta i després codificar)

De 18 a 24 anys
De 25 a 34 anys
De 35 a 44 anys
De 45 a 54 anys
De 55 a 64 anys
De 65 anys i més
(No llegiu) No contesta

(P0.6) I EL SEU LLOC DE NAIXEMENT (ON VIVIEN ELS SEUS PARES QUAN VA NÉIXER) ÉS...?

[NOM MUNICIPI]
Comarca
Resta de Catalunya
Resta d'Espanya
Estranger
(No llegiu) No contesta

(P0.7) QUINA ÉS LA SEVA SITUACIÓ LABORAL?

Treballa per compte propi (com autònom/a o amb contractació de personal)
Treballa per compte d'altri (com a assalariat/ada)
Cobra jubilació, prejubilació o pensió / incapacitació laboral
Està a l'atur (inclou ERO total)
Tasques de la llar (no remunerades)
Estudia
Rendista
(No llegiu) No contesta

(P0.8) QUIN ÉS EL SEU NIVELL D'ESTUDIS ACABATS?

No ha acabat els estudis obligatoris
Obligatori (primària, EGB, ESO)
Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)
Secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior)
Universitaris (graus, diplomatura, llicenciatura)
Post universitaris (màster, postgrau, doctorat que requereixin titulació universitària)
(No llegiu) No contesta

(P0.10) TÉ MENORS A CÀRREC?

Sí



Àrea de Presidència

Coordinació de Cooperació i Assistència Local
Servei de Planificació i Avaluació

No

(P0.9) VIU VOSTÈ EN...

Un nucli urbà
Una urbanització
Una casa aïllada
(No llogiu) No contesta

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0039825
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la realització d'enquestes als municipis de menys de 10.000 habitants de la província de Barcelona

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Andrea Serradell Villa (TCAT)	Responsable Tècnic	Signa	14/05/2024 18:20
Xavier Bertrana Horta (TCAT)	Cap del Servei	Signa	14/05/2024 19:03

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
82cbf181d56ff6a61f5d	https://seuelectronica.diba.cat	

