



**Plec de condicions tècniques particulars del procediment obert per a  
l'adjudicació del contracte de serveis per a la realització de**

**Treball de camp de l'Enquesta de Relacions  
Veïnals i Convivència de l'AMB (ECAMB) 2024**

---

**31 de juliol de 2024**

## SUMARI

<b>0. ANTECEDENTS .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJECTE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. INFORMACIÓ BÀSICA DEL CONTRACTE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques DEL TREBALL .....</b>	<b>3</b>
<b>4. TREBALLS A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA .....</b>	<b>9</b>
<b>5. CONTROL DE LA QUALITAT I SEGUIMENT DELS TREBALLS .....</b>	<b>15</b>
<b>6. EQUIP DE TREBALL .....</b>	<b>17</b>
<b>7. TERMINIS D'ELABORACIÓ.....</b>	<b>18</b>
<b>8. SUBCONTRACTACIONS.....</b>	<b>18</b>
<b>9. INTERPRETACIÓ DE CONTRADICCIONS I OMISSIONS DEL PLEC .....</b>	<b>18</b>
<b>10. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR EN L'OFERTA TÈCNICA (SOBRE B).....</b>	<b>19</b>
<b>11. PAGAMENT .....</b>	<b>20</b>
<b>12. PENALITZACIONS.....</b>	<b>20</b>
<b>13. SECRET ESTADÍSTIC, PROPIETAT I GARANTIA DE CONTINUÏTAT.....</b>	<b>21</b>
<b>14. IMPORT DE LICITACIÓ (SOBRE C) .....</b>	<b>21</b>
<b>15. CRITERIS D'AVUACIÓ D'OFERTES .....</b>	<b>22</b>
<b>16. ANNEX I: QUÈSTIONARIS ECAMB 2024.....</b>	<b>23</b>

## **0. ANTECEDENTS**

L'Enquesta de Relacions Veïnals i Convivència de l'AMB (ECAMB) es projecta com un instrument de recollida de dades dissenyat per l'Institut Metròpoli amb l'objectiu de subministrar informació sobre relacions veïnals i convivència als barris.

El disseny de l'ECAMB es desenvolupa en el context d'una manca d'informació contínua i adequada sobre les relacions i els conflictes a les escales de veïns, comunitats i barris de l'àrea metropolitana. L'ECAMB dona resposta a les necessitats d'informació que emergeixen d'aquest escenari i dota a l'AMB de coneixement per dissenyar intervencions i polítiques de convivència.

L'ECAMB es realitza des de l'any 2017, i és de caràcter biennal d'ençà de l'edició 2018. L'edició 2024 és doncs, la cinquena de la sèrie de l'enquesta.

## **1. OBJECTE**

Aquest plec tècnic té per objectiu establir les condicions que regiran el contracte per a la realització del treball de camp de l'Enquesta de Relacions Veïnals i Convivència de l'AMB per a l'any 2024, a l'àmbit territorial de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, treball que disposa d'una metodologia i qüestionari bàsic ja definits.

La direcció dels treballs assumirà les tasques de disseny de la mostra, seguiment i control del treball de camp, i anàlisi i explotació dels resultats.

## **2. INFORMACIÓ BÀSICA DEL CONTRACTE**

- Títol del treball: Realitzar el treball de camp de l'Enquesta de Relacions Veïnals i Convivència de l'AMB (ECAMB) 2024
- Entitat que encarrega el treball: Institut Metròpoli
- Data del treball: 2024
- Periodicitat: biennal (2024 cinquena edició)
- Metodologia d'enquesta: CATI i CAPI
- Àmbit territorial: 36 municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona

## **3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL TREBALL**

### **3.1. Àmbit poblacional**

L'ECAMB és una enquesta adreçada a la població de 16 anys i més resident en habitatges particulars dels 36 municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, que haurà de respondre personalment a l'entrevista.

### **3.2. Disseny i selecció de la mostra**

El tipus de mostreig és aleatori mixte, amb adaptacions per a millorar la representació d'aquells segments de població que són de més difícil accés a través de mètodes telefònics tradicionals, en particular la població jove, aquella nascuda a l'estranger i població racialitzada.

El mètode principal d'entrevista per a la població general serà mitjançant CATI (*Computer-assisted telephone interviewing*) a partir d'una base de registres telefònics que haurà d'aportar l'empresa adjudicatària. Per tal d'assolir la representació dels segments de població de més difícil accés, l'empresa adjudicatària haurà d'implementar com a mètode complementari d'enquestació l'entrevista a peu de carrer mitjançant CAPI (*Computer-assisted personal interviewing*), garantint sempre l'aleatorietat en la selecció. A més, aquest segon mètode de recollida d'informació, CAPI, esdevindrà el principal per a la població racialitzada.

Els estrats de la mostra s'han definit a partir del territori, el sexe i el grup d'edat, i s'ha fixat un mínim per garantir dades significatives pels municipis de residència agregats segons grandària poblacional. La mostra total serà de 3.150 entrevistes, distribuïdes de la manera següent.

La mostra dins de cada estrat de grandària poblacional s'haurà de distribuir de la manera següent:

**Taula 1. Distribució de la mostra per estrats**

	Homes					Dones					TOTAL
	16-29	30-44	45-64	65-74	75i+	16-29	30-44	45-64	65-74	75i+	
<b>Barcelona</b>	125	177	194	59	62	124	171	206	79	103	1.300
Ciutat Vella	25	40	29	6	6	22	29	23	7	9	196
Eixample	12	18	18	6	6	13	18	20	8	11	130
Sants-Montjuïc	12	18	19	6	6	12	18	21	8	10	130
Les Corts	6	7	9	4	4	6	7	10	5	6	64
Sarrià-Sant Gervasi	13	13	19	6	7	14	15	23	8	12	130
Gràcia	11	18	18	6	6	12	19	20	9	11	130
Horta-Guinardó	11	16	20	6	7	11	16	22	9	12	130
Nou Barris	12	15	20	6	7	12	16	22	8	12	130
Sant Andreu	11	15	21	7	7	11	16	23	9	10	130
Sant Martí	12	17	21	6	6	11	17	22	8	10	130
<b>De 100.000 a 500.000 hab.</b>	72	95	125	37	35	67	92	127	47	53	750
<b>De 50.000 a 100.000 hab</b>	53	63	97	28	24	50	65	101	34	35	550
<b>Menys de 50.000 hab.</b>	52	64	100	28	23	49	65	102	33	34	550
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>399</b>	<b>516</b>	<b>152</b>	<b>144</b>	<b>290</b>	<b>393</b>	<b>536</b>	<b>193</b>	<b>225</b>	<b>3.150</b>

**Taula 2. Distribució de la mostra segons grandària poblacional**

BCN CIUTAT	1300
Districte 1	196
Districte 2	130
Districte 3	130
Districte 4	64
Districte 5	130
Districte 6	130
Districte 7	130
Districte 8	130
Districte 9	130
Districte 10	130
De 100.000 a 500.000 hab.	750
Hospitalet de Llobregat, L'	338
Badalona	269
Santa Coloma de Gramenet	143
De 50.000 a 100.000 hab. Sense El Prat	550
Sant Cugat del Vallès	98
Cerdanyola del Vallès	61
Cornellà de Llobregat	95
Sant Boi de Llobregat	88
Viladecans	69
Castelldefels	71
Prat de Llobregat, El	68
Menys de 50.000 hab.	550
Esplugues de Llobregat	49
Sant Feliu de Llobregat	47
Sant Joan Despí	35
Sant Just Desvern	20
Sant Vicenç dels Horts	29
Sant Andreu de la Barca	27
Molins de Rei	27
Corbera de Llobregat	16
Castellbisbal	13
Pallejà	12
Cervelló	10
Torrelles de Llobregat	6
Papiol, El	4
Palma de Cervelló, La	3
Ripollet	39
Montcada i Reixac	37
Barberà del Vallès	34
Badia del Vallès	14
Sant Adrià de Besòs	38
Montgat	13
Tiana	9
Gavà	48
Santa Coloma de Cervelló	9
Begues	7
Sant Climent de Llobregat	4
<b>TOTAL</b>	<b>3.150</b>

La mostra total ha de contenir 900 persones nascudes a l'estranger, distribuïdes de la manera següent en funció del sexe, el grup d'edat i la grandària del municipi de residència:

**Taula 3. Distribució de la mostra de persones nascudes a l'estranger segons estrats\***

	Homes			Dones			TOTAL
	16-29	30-44	45i+	16-29	30-44	45i+	
Ciutat Vella							67
Eixample							97
Sants-Montjuïc							65
Les Corts							18
Sarrià-Sant Gervasi							32
Gràcia							36
Horta-Guinardó							47
Nou Barris							55
Sant Andreu							38
Sant Martí							73
<b>BARCELONA</b>	<b>64</b>	<b>111</b>	<b>80</b>	<b>66</b>	<b>112</b>	<b>95</b>	<b>528</b>
De 100.000 a 500.000 hab.	24	34	33	21	36	36	184
De 50.000 a 100.000 hab.	11	18	20	11	20	23	103
Menys de 50.000 hab.	10	15	16	9	17	18	85
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>178</b>	<b>149</b>	<b>107</b>	<b>185</b>	<b>172</b>	<b>900</b>

\*Nota: Pels nascuts fora d'Espanya demanem aquestes quotes per gènere i trams d'edat pels grans territoris. A nivell de districte de Barcelona es demana el total de nascuts fora d'Espanya per cada districte.

La mostra total ha de contenir com a mínim 500 persones racialitzades\*, distribuïdes de la manera següent:

Municipi	Barri	
<b>Santa Coloma de Gramenet</b>	Fondo	69
	Can Mariner, Santa Rosa	51
<b>L'Hospitalet de Llobregat</b>	Pubilla Cases	66
	La Torrassa	70
	La Florida	70
	Les Planes	41
<b>Barcelona</b>	Ciutat Meridiana	17
	El Raval	75
	El Barri Gòtic	41
<b>Total</b>	<b>Horari</b>	<b>500</b>
<b>Horari (DlL-Dv)</b>	<b>Matí 09.00 a 14.59h</b>	<b>250</b>
	<b>Tarda 15.00 a 21.00h</b>	<b>250</b>

\*Nota: Població racialitzada: Persones que compleixin almenys \*una\* de les següents característiques reflectides a l'enquesta: 1. S'autoidentifiqui com a racialitzada; 2. S'autoidentifiqui com a persona amb arrels o ascendència no blanca; 3. La seva llengua materna no sigui ni el català ni el castellà; 4. La seva religió afí no sigui la cristiana catòlica.

La població general (sigui o no racialitzada) tindrà una submostra de 2.650 entrevistes (CATI principalment i CAPI per omplir quotes; veure a continuació) i la població racialitzada per CAPI de 500.

### 3.3. Mètode d'enquesta

#### **Submostra Població 2.650 entrevistes.**

El mètode principal d'enquestació de la població general (sigui o no racialitzada) serà l'entrevista telefònica assistida per ordinador (CATI). Tanmateix, es preveu l'aplicació d'entrevistes a peu de carrer (CAPI) en cas necessari (per tancar quotes de sexe, edat, territori o origen que no s'hagin assolit amb el CATI).

S'haurà de tenir en compte que:

- La metodologia CAPI per completar quotes serà d'aplicació sempre i quan s'hagi executat un mínim del 85% del treball de camp en CATI (2.253 entrevistes).
- Les enquestes en CAPI han de garantir la selecció aleatòria de les persones a entrevistar.

#### **Submostra Població racialitzada 500 entrevistes.**

El mètode d'enquestació de la població racialitzada serà l'entrevista personal assistida per ordinador (CAPI).

### 3.4. Qüestionari

L'edició d'enguany de l'ECAMB consta de qüestionaris, un de general amb 52 preguntes i un d'específic per al CAPI de la submostra Racialitzada amb 47 preguntes, ja que no hi ha el mòdul de relacions personals i solitud.

Les preguntes s'estructuren en 6 blocs temàtics i un amb preguntes de segmentació i quotes:

- Quotes,
- característiques de la llar i l'habitatge,
- convivència veïnal,
- convivència al barri,
- relacions personals i solitud (no el fa la submostra Racialitzada en CAPI),
- discriminació,
- i dades personals.

S'identifiquen tres itineraris dins del qüestionari en funció de la metodologia de recollida d'informació, les característiques i respostes donades per les persones entrevistades: Submostra 2.650 individus CATI com a mètode de recollida d'informació principal amb un únic itinerari; Submostra 500 individus racialitzats CAPI com a únic mètode de recollida d'informació amb dos itineraris: població que ha patit discriminació i població que no ha patit discriminació.

Mòduls			
Quotes	Submostra (2.650) ≥85% CATI	Submostra Racialitzada (500) 100% CAPI	
		Ha patit discriminació	No ha patit discriminació
1. Mòdul característiques de la llar i l'habitatge	Si	-	Si
2. Mòdul convivència veïnal	Si	-	Si
3. Mòdul convivència al barri	Si	-	Si
4. Mòdul relacions personals i solitud	Si	-	-
5. Mòdul discriminació	Si	Si	-
6. Mòdul dades personals	Si	Si	Si

A més, el qüestionari inclou la presentació, l'agraïment per la col·laboració en l'estudi i el comiat.

S'adjunten a l'annex els qüestionaris.

### **3.5. Canals d'informació sobre l'enquesta**

S'informarà al telèfon d'informació 012 de la Generalitat de Catalunya sobre la realització de l'ECAMB 2024, i les seves característiques principals. D'aquesta manera, es minimitzarà la desconfiança que pugui generar, s'informarà sobre l'enquesta i es podran resoldre dubtes de la mateixa. Aquesta informació també podrà ser consultada al web de l'Institut Metròpoli.

Així mateix, l'empresa adjudicatària posarà a disposició un telèfon gratuït de contacte.

### **3.6. Idioma de l'entrevista**

Les entrevistes es realitzaran en català o castellà segons la preferència idiomàtica de la persona entrevistada. No obstant, totes elles s'iniciaran en català.

### **3.7. Durada de l'entrevista**

L'entrevista tindrà una durada mitjana al voltant dels 18 minuts, exclosa la presentació de l'enquesta.

### **3.8. Horari de realització de les entrevistes**

Les entrevistes telefòniques es realitzaran de dilluns a dissabte, excepte festius, de 10 a 22 hores. Les enquestes presencials es realitzaran de dilluns a divendres de 09.00 a 21.00 hores.



#### 4. TREBALLS A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

##### 4.1. Tasques preparatòries del treball de camp

- a) L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar un calendari per establir els dies, horaris, número d'enquestes previstes de realitzar per punt de mostreig de les entrevistes a la població racialitzada a realitzar en CAPI.
- b) Confecció de l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari (CATI i CAPI) ja definit i de la seva versió en paper. L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar l'aplicatiu que permeti dur a terme la recollida de dades mitjançant el sistema CAPI en català i castellà. L'aplicatiu haurà de possibilitar recollir la informació mitjançant tot tipus de preguntes (categòriques, multirespostes, quantitatives, obertes), filtres, rotacions, taules i canvis de flux. També haurà d'incorporar filtres i controls de validació i depuració automàtics en el moment de l'emplenament del qüestionari. L'empresa adjudicatària haurà de verificar el correcte funcionament dels fluxos del qüestionari (filtres, rotacions,...) així com la redacció de les preguntes i categories de resposta. Els tècnics de l'Institut Metròpoli podran verificar també l'aplicació.
- c) Traducció del qüestionari al castellà.
- d) Establiment d'un telèfon gratuït 900 que permeti a les persones seleccionades posar-se en contacte amb l'empresa adjudicatària per obtenir informació sobre l'enquesta. El servei de telèfon gratuït haurà d'estar operatiu les 24 hores els 7 dies de la setmana, i ser atès personalment de 9 a 21h, de dilluns a dissabte, durant tot el període de realització de l'enquesta. Aquest telèfon haurà de disposar de contestador automàtic que s'activi fora de l'horari previst i/o en cas de saturació del servei.
- e) La base de registres telefònics haurà de tenir un mínim del 50% de telèfons mòbils, per al conjunt de l'àrea metropolitana de Barcelona.
- f) Participació del personal de l'equip tècnic de l'empresa en les sessions de formació que estableixi l'Institut Metròpoli, per tal de garantir el coneixement correcte de tots els aspectes metodològics i de gestió de l'enquesta.
- g) Realització de les sessions de formació al personal que participi en el treball de camp. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una sessió de formació per als/les enquestadors/es que realitzin les entrevistes telefòniques (CATI), les entrevistes personals (CAPI) i per a les que atenguin les trucades al telèfon gratuït d'atenció. Totes les persones que es vagin incorporant al treball de camp hauran de rebre la formació. Aquesta formació anirà a càrrec del tècnic principal responsable de l'estudi de l'empresa adjudicatària, seguint les directrius dels tècnics de l'Institut Metròpoli. Aquests darrers tindran la possibilitat d'assistir a les sessions formatives sempre que vulguin i per aquest motiu hauran de ser avisats de les dates i hores de les mateixes amb suficient antelació. L'empresa adjudicatària haurà de preparar un manual de formació específic que serà lliurat prèviament a l'Institut Metròpoli per a la seva validació. S'haurà de garantir nivells idèntics de formació a totes les persones que participin en l'operació de camp, amb independència del moment en què s'incorporin. Les sessions de formació tindran dues parts: la primera serà realitzada pel responsable tècnic de l'empresa adjudicatària i, posteriorment, caldrà que es realitzin sessions pràctiques o test del qüestionari entre l'equip de treball de camp (coordinador, supervisors i enquestadors). Un cop finalitzat el briefing l'Institut Metròpoli rebrà un full d'assistència signat per tots els presents als briefing.

- h) Totes les persones (entrevistadors/es) que es vagin incorporant al treball de camp un cop aquest hagi començat també rebran la formació esmentada. La direcció de l'estudi de l'Institut Metròpoli haurà d'estar al corrent de la realització d'aquestes formacions, per poder assistir-hi.
- i) Planificació i organització del procés de treball de camp. L'empresa adjudicatària elaborarà un calendari preveient la producció diària.
- j) Selecció, contractació i supervisió d'un equip estable de treball de camp: coordinador/a, enquestadors/es i supervisors/es. L'empresa adjudicatària disposarà d'un mínim de 27 persones amb experiència en treballs de recollida d'informació en enquestes sociodemogràfiques.
- L'empresa ha de preservar l'estabilitat de l'equip de manera que es mantingui com a mínim el 60% del personal al llarg de tot el treball de camp.
- El personal enquestador ha de tenir coneixements suficients, com a mínim de les llengües catalana i castellana.
- Els enquestadors que facin enquestes telefòniques hauran de tenir experiència contrastada en la realització de CATI; de la mateixa manera que els enquestadors que facin entrevistes presencials hauran de tenir experiència en CAPI.
- k) Realització d'un pretest de l'enquesta telefònica amb emissió de trucades reals.
- L'empresa adjudicatària realitzarà un test de l'ECAMB 2024 abans d'iniciar el treball de camp. Aquest test es realitzarà mitjançant l'emissió real de trucades i el fitxer resultant haurà de contenir un mínim de 30 entrevistes vàlides finalitzades. Atès que aquest test té per objectiu verificar el correcte funcionament de l'aplicació informàtica de suport a les entrevistes, dels sistemes de seguiment i control dels treballs de camp i el fitxer de dades, de la comprensió de les preguntes i respostes i del temps d'administració del qüestionari, es farà amb l'antelació que decideixi la direcció dels treballs. Les entrevistes realitzades durant el test no s'incorporaran al fitxer definitiu.
- Al final del test del treball de camp, l'empresa adjudicatària lliurarà la base de dades i els literals de les preguntes obertes de les entrevistes vàlides realitzades, i el temps de durada total i segons blocs i preguntes del qüestionari. S'iniciarà el treball de camp una vegada revisada i aprovada la base de dades per part de l'equip tècnic de l'Institut Metròpoli.
- l) Realització d'un pretest de l'enquesta personal
- Un cop es tingui disponible l'última versió de l'aplicatiu informàtic de suport a les entrevistes, la versió CAPI s'instal·larà en el maquinari per a la realització de les entrevistes personals. La direcció del treball de camp seleccionarà de forma aleatòria 2 terminals i s'efectuarà un total de 10 enquestes, per a verificar tant el funcionament òptim i esperat de l'aplicatiu com del maquinari, com per altres aspectes operatius ja descrits en el punt anterior. Les entrevistes realitzades durant el test no s'incorporaran al fitxer definitiu.
- Al final del pretest, l'empresa adjudicatària lliurarà la base de dades i els literals de les preguntes obertes de les entrevistes realitzades, i el temps de durada total i segons blocs i preguntes del qüestionari. S'iniciarà el treball de camp de les entrevistes personals una vegada revisada i aprovada la base de dades per part de l'equip tècnic de l'Institut Metròpoli. La prova pilot de les entrevistes presencials es realitzarà a un dels barris de la submostra de persones racialitzades prèviament consensuat amb l'equip tècnic de l'Institut Metròpoli.
- m) Espai de treball i eines per a la supervisió externa de l'enquesta.
- L'empresa adjudicatària disposarà per a la realització del treball de camp d'unes oficines a l'àmbit territorial de l'Àrea Metropolitana de Barcelona que permeti realitzar una reunió amb

la direcció dels treballs de forma presencial, si s'escau, el mateix dia que es convoqui. En aquestes oficines hi haurà l'equip d'enquestadors, i l'equip de supervisió del CATI i del CAPI. En aquestes oficines l'empresa adjudicatària haurà d'habilitar un espai de treball i les eines necessàries per a la supervisió externa de l'enquesta per part de l'equip de tècnics que designi l'Institut Metròpoli. Aquest espai, que ha de complir amb les condicions de seguretat i salut laboral legalment establertes, s'ha de dimensionar per a dues persones i ha de disposar de servei de telèfon i ordinadors PC amb connexió a Internet i a impressora. Els ordinadors han de tenir instal·lats el programari Office i el paquet estadístic SPSS versió 27. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar les eines ofimàtiques necessàries per tal que l'equip de controladors/es que designi l'Institut Metròpoli pugui fer el seguiment del treball de camp en línia de forma continua i autònoma. Això inclou, habilitar un espai ftp (o similar) ad hoc per les enquestes on desar les bases de dades diàries, arxius de seguiment d'indicadors diaris, així com compartir informació amb l'Institut Metròpoli sobre les incidències durant el treball de camp i la seva resolució. Es valorarà positivament que aquest canal tingui les característiques següents: atès que l'Institut Metròpoli i les empreses adjudicatàries usen els serveis de Microsoft i disposen de la plataforma Sharepoint; es presenta com una bona opció la creació d'un equip al Teams on les 2 institucions hi tinguin accés i permisos per crear, modificar i esborrar documents compartits. Per part de l'Institut Metròpoli es considera necessari incloure els comptes de correu dels treballadors en aquest espai compartit (nom.cognom/s@institutmetropoli.cat) ja que actualment s'utilitzen com a mitjà de comunicació, en el Teams i amb correu electrònic de la plataforma Outlook. L'equip de supervisors/es de la direcció dels treballs ha de poder tenir accés a les gravacions de les entrevistes realitzades en CATI i en CAPI en el terminis que estableixi i ha de poder escoltar en directe als/les entrevistadors/es i fer el seguiment de l'entrada en el programari d'enquestació de les respostes donades CATI.

#### **4.2. Tasques de treball de camp i recollida de la informació**

- a) Realització de les entrevistes telefòniques.
  - i. Les persones a enquestar se seleccionaran aleatòriament d'una base de registres telefònics, que haurà d'aportar l'empresa adjudicatària.
  - ii. Enregistrament de les entrevistes telefòniques: l'empresa adjudicatària haurà d'enregistrar en àudio el 100% de les entrevistes realitzades. Aquestes gravacions podran ésser consultades per l'equip supervisor de la direcció dels treballs.
  - iii. Realització de les retrucades a persones ja entrevistades per resoldre les inconsistències detectades en els fitxers parcials, seguint els criteris establerts al respecte per la direcció dels treballs.
  - iv. Gravació en àudio de les retrucades.
- b) Realització de les entrevistes CAPI per assolir la submostra de població racilitzada i per a col·lectius difícils d'entrevistar.
  - i. Realització de les retrucades a persones ja entrevistades per resoldre les inconsistències detectades en els fitxers parcials, seguint els criteris establerts al respecte per la direcció dels treballs.
  - ii. Gravació en àudio de les entrevistes i de les retrucades.

#### **4.3. Altres treballs a realitzar**

- a) L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un canal o plataforma de comunicació idoni per tal de possibilitar l'intercanvi d'informació amb l'Institut Metròpoli (fitxers de dades, fitxers de retrucades, fitxers de gravació d'entrevistes, etc.). Aquest canal de comunicació permetrà fer el retorn del control i depuració de les bases de dades el més ràpid possible, per tal que l'empresa adjudicatària resolgui les incidències detectades. Es presenta com una bona opció la creació d'un equip al Teams on les 2 institucions hi tinguin accés i permisos per crear, modificar i esborrar documents compartits.
- b) L'empresa adjudicatària haurà de codificar l'adreça de residència de les persones entrevistades segons les coordenades geogràfiques de *Google Maps*.

#### **4.4. Fitxers de dades**

- a) L'Institut Metròpoli podrà obtenir, en qualsevol moment i de manera segura, una còpia de la base de dades dels fitxers diaris de l'enquesta gestionada per l'empresa.
- b) Aquesta base de dades ha de ser en el format previst per l'Institut Metròpoli. En aquest sentit, els dies previs a l'inici de la prova pilot l'Institut Metròpoli lliurarà la matriu de la base de dades que serà la mateixa independentment del mètode de recollida d'informació (CATI o CAPI).
- c) Les dades hauran de ser lliurades en el format fitxer de dades SPSS versió 27 i haurà d'incorporar totes les variables que figuren al qüestionari, amb les corresponents etiquetes, tant de les variables com dels seus valors.
- d) Qualsevol canvi del llibre de codis haurà de ser supervisat per l'Institut Metròpoli i s'haurà de lliurar la versió definitiva al tancament de camp.
- e) Les preguntes obertes seran codificades per una única persona.
- f) L'empresa adjudicatària haurà de tenir definits procediments per a la verificació de la codificació. Els procediments han d'assegurar que existeix un mètode sistemàtic de verificació dels qüestionaris codificats per projecte i la verificació l'ha de fer una segona persona. L'empresa adjudicatària també haurà de definir el concepte d'errors freqüents i documentar-lo.
- g) L'empresa adjudicatària haurà de tenir regles clares o criteris per al tractament de les respostes incloses en una categoria "altres". Si aquestes categories superen el 3% de les respostes a codificar, les respostes haurien de ser revisades a fi de reduir la mida del grup.

#### **CONTROL I SEGUIMENT INTERN DEL TREBALL DE CAMP**

- a) L'empresa adjudicatària designarà un/a coordinador/a d'estudi, la nominació del qual haurà de ser aprovada per l'Institut Metròpoli, amb les funcions següents:
  - Organitzar l'execució del treball de camp i posar en pràctica les indicacions de l'Institut Metròpoli.
  - Representar a l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària com a interlocutor principal en les seves relacions amb l'Institut Metròpoli.
  - sotmetre a l'Institut Metròpoli el programa de treball i els altres requisits que es determinen en el present plec per a la seva aprovació.
  - Observar i fer observar les normes de procediment.
  - Proposar a l'Institut Metròpoli les modificacions que consideri convenientes per millorar el desenvolupament del treball de camp.

- Supervisar i donar suport diari in situ al treball de camp que es realitza a l'àmbit metropolità del riu Llobregat.
- Controlar possibles incidències que requereixin de la substitució de la jornada completa o parcial (condicions atmosfèriques, activitats i festes en alguna zona de l'àmbit, etc..) En aquests casos es posarà en coneixement de l'Institut Metròpoli.

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

- Supervisar que s'aconsegueix el 100% dels números de telèfons de totes les persones entrevistades mitjançant CAPI.
- Supervisar que totes les enquestes s'han georeferenciat.
- Supervisar o inspeccionar en temps real a tot el personal enquestador, i també les entrevistes enregistrades. L'empresa adjudicatària haurà de supervisar mitjançant observacions no participants a tots/es els/les enquestadors/es que participin en el projecte, en la mateixa proporció d'entrevistes per a cada enquestador/a. També haurà de supervisar mitjançant escolta un mínim del 15% de les entrevistes realitzades. L'escolta haurà d'incloure almenys el 100% de la durada de l'entrevista. Aquesta supervisió haurà de quedar enregistrada en un document consultable en qualsevol moment per l'Institut Metròpoli. Aquest document com a mínim inclourà el codi de l'enquestador, la data i número de l'entrevista supervisada, les variables supervisades, el motiu i el resultat de la supervisió. Aquesta supervisió ha de ser durant les 24 hores següents a la data de realització de l'entrevista i prèvia al lliurament de la base de dades als tècnics de l'Institut Metròpoli per a la seva posterior validació.
- Realitzar les retrucades a persones ja entrevistades per a resoldre les inconsistències detectades en els fitxers parcials. Les retrucades necessàries es comunicaran per part de l'Institut Metròpoli a l'empresa adjudicatària mitjançant el canal que es determini.
- 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 l'Institut Metròpoli quan aquest les sol·liciti.
- Comunicar immediatament a l'Institut Metròpoli qualsevol incidència que sorgeixi en les aplicacions i sistemes informàtics de recollida d'informació, per al seu tractament.
- Cal registrar en àudio i posar a disposició de l'Institut Metròpoli els re-contactes que facin, tant de comprovació com d'esmena, amb un codi que vinculi la gravació amb les respostes recollides a la base de dades.
- Re-contacte telefònic de comprovació. Mínim del 15% d'entrevistes amb la mateixa proporció d'entrevistes de cada un dels enquestadors i punt de mostreig. Es re-contactaran les entrevistes del primer dia de camp de cada entrevistador. Els re-contactes d'esmenes i control es faran dins els set dies hàbils posteriors a la data de realització, una vegada hagin estat depurades les bases de dades per part de l'Institut Metròpoli.

Per a cada base de dades s'enviarà a l'Institut Metròpoli un fitxer en SPSS amb els resultats de les retrucades amb les incidències detectades i resoltes, així com les mesures correctores aplicades per no repetir el mateix error.

La comprovació inclourà les dades d'identificació de la persona enquestada, dades referents a la correcta realització de l'entrevista, amb especial compliment de les indicacions del qüestionari, la literalitat de les preguntes i altres que el client puguin considerar oportunes.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar el qüestionari de re-contacte que es farà servir per comprovar la correcta realització de l'enquesta a l'inici del treball de camp.

A banda de les inconsistències detectades es re-contactaran:

- Enquestes que tinguin una durada inferior als 3 minuts
  - Enquestes amb un percentatge de no resposta superior al 10%.
  - Es farà una descripció detallada dels resultats a l'informe final.
- Re-contacte d'esmena. Caldrà re-contactar el 100% dels enquestats en el cas que, tant l'empresa com l'Institut Metròpoli, 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 s'ofereix, ja que el re-contacte telefònic de comprovació té unes preguntes pròpies.

Es farà una descripció detallada dels resultats a l'informe final.

#### **4.5. Lliuraments i coordinació amb l'Institut Metròpoli per al control extern del treball de camp**

- a) L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un canal o plataforma de comunicació per tal de possibilitar l'intercanvi d'informació amb l'Institut Metròpoli (fitxers de dades, fitxers de retrucades, fitxers de gravació d'entrevistes, seguiment de negatives o impossibilitats de contactar amb persones titulars, etc.). Aquest canal de comunicació permetrà fer el retorn del control i depuració de les bases de dades el més ràpid possible, per tal que l'empresa adjudicatària resolgui les incidències detectades. Es presenta com una bona opció la creació d'un equip al Teams on les 2 institucions hi tinguin accés i permisos per crear, modificar i esborrar documents compartits.
- b) L'empresa adjudicatària haurà de lliurar a la direcció dels treballs els fitxers de les bases de dades amb les variables d'estudi que es determinin i amb la periodicitat que s'indiqui (normalment diària), perquè aquesta pugui realitzar les tasques de depuració i retornar les inconsistències detectades el més ràpid possible.
- c) Així mateix, l'empresa adjudicatària lliurarà setmanalment, un informe de progrés de l'operació que inclourà dades tals com la producció diària, durada mitjana de les entrevistes, enquestadors i dedicació dels enquestadors.
- d) En finalitzar el treball de camp, l'empresa adjudicatària també lliurarà les estadístiques finals de l'enquesta, tals com: durada mitjana per blocs, enquestadors i producció per enquestador, dedicació dels enquestadors, trucades realitzades i motiu de no realització de l'enquesta per estrats, nombre de rebutjos i abandonaments de l'enquesta segons estrats, % entrevistes realitzades a telèfons fixos i % entrevistes realitzades a telèfons mòbils, etc...

## 5. CONTROL DE LA QUALITAT I SEGUIMENT DELS TREBALLS

### 5.1. Control i seguiment intern

L'empresa adjudicatària designarà un cap d'estudi, la nominació del qual haurà de ser aprovada per la direcció dels treballs, amb les funcions següents:

- Organitzar l'execució del treball de camp i posar en pràctica les ordres de la direcció dels treballs.
- Representar a l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària com a interlocutor únic en les seves relacions amb la direcció dels treballs.
- Sotmetre a la direcció dels treballs el programa de treball i els altres requisits que es determinen en el present plec per a la seva aprovació.
- Observar i fer observar les normes de procediment.
- Garantir l'aleatorietat de la selecció de les unitats mostrals últimes independentment del mètode de recollida d'informació.
- Vetllar per que no es realitzi més d'una enquesta en una mateixa llar i/o telèfon.
- Proposar a la direcció dels treballs les modificacions que consideri convenientes per millorar-ne els resultats.

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, i també les gravacions de les seves entrevistes en CATI i en CAPI. Concretament pel CATI, l'empresa adjudicatària haurà de supervisar mitjançant monitoratge a tots/es els/les enquestadors/es que participin en el projecte, en la mateixa proporció d'entrevistes per a cada enquestador/a. També haurà de supervisar un mínim del 5% de les entrevistes telefòniques enregistrades en àudio realitzades. La monitorització o escolta haurà d'incloure almenys el 75% de la durada de l'entrevista. Aquesta supervisió haurà de quedar enregistrada en un document consultable en qualsevol moment per l'Institut Metròpoli.
- A banda de les retrucades per resoldre inconsistències, s'ha de realitzar trucades aleatòries a un mínim del 5% de les entrevistes realitzades en CAPI, de cada enquestador/a, per tal de confirmar la correcta execució de l'entrevista. Aquest percentatge s'han de fer posteriorment a les retrucades per resoldre inconsistències.
- 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 de l'estudi qualsevol incidència que sorgeixi en les aplicacions i sistemes informàtics de recollida, per al seu tractament.

### 5.2. Control i seguiment extern

L'Institut Metròpoli designarà un director o directora dels treballs, que tindrà les funcions següents:

- Dirigir i supervisar la realització dels treballs de l'empresa adjudicatària.
- Aprovar el programa dels treballs de l'empresa adjudicatària, l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari i la seva versió en paper, els procediments de formació d'entrevistadors, el fitxer de dades i els criteris utilitzats en la realització de les entrevistes.
- Determinar i aprovar junt amb l'empresa adjudicatària les mesures de control per a garantir la selecció aleatòria de la mostra, i vetllar pel compliment de l'aleatorietat en tots els canals de selecció i enquestació.
- Determinar i fer acomplir les normes de procediment i, en general, vetllar pel compliment de les clàusules d'aquest plec.
- Revisar els informes de seguiment de l'adjudicatari i determinar les actuacions corresponents.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels treballs.

Així mateix, l'Institut Metròpoli realitzarà les tasques de control i supervisió de l'ECAMB. Entre altres:

- L'Institut Metròpoli tindrà accés als fitxers de bases de dades diàries i podrà demanar els aclariments i les revisions que consideri oportunes.
- Es considerarà enquesta vàlida aquella que hagi superat tots els controls interns (enregistrament, codificació, depuració i revisió).
- L'Institut Metròpoli podrà tenir accés a les gravacions de les entrevistes i retrucades en CATI i en CAPI, i a les entrevistes en directe realitzades en CATI.
- Com a resultat del procés de depuració dels fitxers diaris de les bases de dades, l'Institut Metròpoli podrà anul·lar qüestionaris que caldrà substituir. Concretament, no s'acceptarà més d'un 5% per enquestador/ra de qüestionaris realitzats en CAPI sense telèfon.



## 6. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari/a designarà un equip tècnic amb experiència en la realització d'enquestes sociodemogràfiques en CATI i en CAPI.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, dels següents llocs de treball assignats, amb les funcions que s'indiquen i tenint en compte que una mateixa persona no pot assumir més d'una de les funcions que es determinen:

- Director/a del projecte. Farà d'interlocutor amb l'Institut Metròpoli.
- Coordinador/a de les persones entrevistadores. Mínim d'1 persona. Fer la coordinació i servir de nexa d'unió entre les persones entrevistadores i la resta de persones assignades al treball de camp, per tal d'informar, corregir i resoldre incidències, deficiències, consultes, errors o propostes de millora aportades per les persones entrevistadores o la resta de l'equip de treball.
- Responsable del programa informàtic (CATI i CAPI) i de les eines de comunicació i supervisió virtual. Mínim d'una persona. Confeccionar l'aplicatiu informàtic de gestió del qüestionari multicanal i gestionar les possibles errades, canvis, propostes de millora, etc. que es produeixin en relació a l'aplicatiu. Facilitar les eines de treball online i supervisar el correcte funcionament. Caldrà també especificar el perfil tècnic i les tasques a desenvolupar per cada persona assignada a l'equip i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.
- Supervisor/a. Mínim de 3 persones (2 per al CATI: una en torn de matí i una altra de tarda; 1 per al CAPI). Fer el seguiment de les entrevistes realitzades mitjançant control intern de qualitat (escoltes aleatòries o gravacions, seguiment de la resposta, etc.). Cal que, com a mínim, facin en total 10 escoltes diàries de revisió en CATI o en CAPI.
- Codificador/a. Mínim 1 persona. Codificar les variables obertes i geocodificar l'adreça de residència de la persona entrevistada.
- Equip d'entrevistadors/es. Mínim de 20 persones per dia (a temps complet o equivalent), cobrint l'horari de 9.30h a 21.30h, de dilluns a dissabte, excepte festius i ponts. L'Institut Metròpoli podrà exigir la documentació administrativa necessària per verificar la vinculació efectiva d'aquest personal amb l'empresa adjudicatària, en les condicions laborals establertes per Llei. L'Institut Metròpoli valorarà positivament tenir el total de l'equip de persones enquestadores treballant presencialment. En cas de situacions d'emergència o excepcionals que no ho permetin es valorarà el màxim de presencialitat que es pugui assumir. Caldrà especificar el perfil tècnic i les tasques a desenvolupar per a cada persona assignada a l'equip i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.

## **7. TERMINIS D'ELABORACIÓ**

Les entrevistes es realitzaran en el termini de 54 dies naturals. Concretament, s'iniciaran el dia 9 d'octubre i finalitzaran l'1 de desembre. La realització de retrucades es podrà allargar una setmana més.

## **8. SUBCONTRACTACIONS**

Les subcontractacions hauran de ser expressament autoritzades per la direcció dels treballs i en tot cas hauran de complir amb les clàusules d'aquest plec. En aquest supòsit, el cap d'estudis de l'empresa adjudicatària serà l'interlocutor únic de l'empresa adjudicatària.

## **9. INTERPRETACIÓ DE CONTRADICCIONS I OMISSIONS DEL PLEC**

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de posar de manifest, davant de la direcció dels treballs, qualsevol omissió o contradicció que figuri al plec. Qualsevol interpretació o aclariment referent al plec és competència exclusiva de la direcció dels treballs o de la persona en qui aquesta delegui.

## 10. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR EN L'OFERTA TÈCNICA (SOBRE B)

La documentació a presentar per les empreses licitadores haurà de contenir, almenys, el següent detall:

### A) Metodologia a aplicar al projecte

S'aportarà informació detallada sobre els aspectes següents:

- Aplicatiu d'entrevista assistida directament per ordinador: descripció detallada de les seves característiques i aplicacions
- Altres recursos tecnològics i/o materials necessaris per a realitzar els treballs (equipaments, software, bases de dades, tablets, punts d'enquestació CAPI, etc.)
- Mètode d'obtenció dels telèfons de la mostra.
- Nombre de telèfons mòbils i fixes associats a persones residents per al conjunt de l'àrea metropolitana de Barcelona.
- Proposta metodològica basada en CAPI per assolir la mostra per a col·lectiu difícils d'entrevistar. La metodologia ha de garantir la selecció aleatòria de les persones a entrevistar.
  - Disseny metodològic pel compliment de l'aleatorietat en tots els canals de selecció i d'enquestació.
  - Proposta de mesures de control per a garantir la selecció aleatòria de la mostra per a cada mètode d'enquestació, CATI i els complementaris proposats.
- Protocol i facilitats d'accés de la direcció dels treballs a les tasques de supervisió i control
- Sistemes de supervisió i control intern que s'aplicaran
- Calendari i previsió diària d'enquestes
- Ubicació del local des d'on es realitzarà i es coordinarà el treball de camp

I aquells altres recollits en l'apartat 4 d'aquest Plec.

### B) Composició de l'equip humà a assignar al projecte

L'equip de treball s'ha de dimensionar per realitzar el treball de camp en els terminis que estipula aquest plec.

L'empresa adjudicatària designarà un director del projecte, que farà d'interlocutor amb l'Institut Metròpoli. Caldrà també incorporar un equip, si escau, diferenciant CATI i CAPI de: 1 coordinador, 1 responsable informàtic, 3 supervisors, 1 codificador i un mínim de 20 enquestadors a jornada completa, per tal de dur a terme les tasques descrites en aquest plec en els terminis i condicions de qualitat exigits.

S'especificarà el nombre total de persones, estiguin o no integrades actualment en l'empresa, de que es disposarà per a dedicar-se a aquest projecte i els criteris per a la seva selecció. Caldrà també especificar el perfil tècnic i les tasques a desenvolupar per cada persona assignada a l'equip i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases. Finalment, es presentarà el currículum de cadascuna de les persones membres de l'equip tècnic.

### C) Selecció i formació dels entrevistadors/es

Es descriuran els criteris de selecció i de formació dels entrevistadors/es, així com la manera per garantir la seva estabilitat al llarg del treball de camp.

S'inclourà la dotació i distribució horària del personal dedicat al treball de camp.

#### **D) Termini d'execució del projecte**

S'haurà d'especificar el termini màxim a què es compromet l'empresa adjudicatària en relació amb el començament i finalització dels treballs objecte del present procediment, i que en tot cas no pot superar els terminis establerts en l'apartat 7 (Terminis d'elaboració) d'aquest plec de prescripcions tècniques.

#### **E) Proposta de millores sobre el Plec**

S'inclouran les millores tècniques sobre les tasques generals a desenvolupar, que permetin obtenir guanys en termes qualitatius i quantitius sobre l'objectiu general del projecte.

Especialment es valoraran els aspectes següents:

1. Experiència prèvia en la realització d'estudis sobre poblacions de difícil accés per enquesta. Especificant mostra, població de difícil accés abordada i detall de la metodologia emprada a cada estudi.
2. Propostes metodològiques per assolir la mostra de col·lectius de difícil accés, especialment entre la població estrangera i joves, garantint l'aleatorietat de la selecció de les unitats mostrals últimes.

### **11. PAGAMENT**

El pagament es farà per l'import adjudicat i contra el lliurament final de dades, prèvia conformitat de la direcció dels treballs, un cop assumida la totalitat de les enquestes sota les quotes establertes i sempre que no s'escaigui cap penalització fixada en el apartat següent.

### **12. PENALITZACIONS**

Quan l'Institut Metròpoli conformi la recepció de dades i la finalització del treball de camp, valorarà l'adequat compliment del termini de lliurament i altres condicions contractuals establertes al present plec tècnic o a les millores ofertes per l'empresa adjudicatària. L'incompliment de les condicions ofertes serà valorat per l'Institut Metròpoli i es vincula a penalitzacions en la retribució del treball (exceptuant casos especials o de força major). Tindrà la consideració de demora el no assoliment d'almenys el 95% de les enquestes en la data prevista de lliurament, repercutint en la imposició de la penalització establerta a l'apartat Q del Quadre Resum del Plec de Clàusules Administratives. La resta d'eventuals incompliments del plec tècnic (com, per exemple, la baixa qualitat o incorrecció en la impressió, ensobrat i enviament de les cartes de preavís), o que havent-se valorat com a millora de l'oferta, no s'hagin assolit i mereixin la consideració de greus per part de la l'Institut Metròpoli, podran ser sancionats amb la penalització establerta a l'apartat Q del Quadre Resum del Plec de Clàusules Administratives.

### **13. SECRET ESTADÍSTIC, PROPIETAT I GARANTIA DE CONTINUÏTAT**

#### **13.1. 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.

#### **13.2. Propietat**

La documentació, l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari, els materials i els fitxers de dades que es generin durant el procés de recollida de la informació, es considerarà propietat de l'Administració contractant, que en gestionarà el seu aprofitament i ús.

#### **13.3. Garantia de continuïtat**

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

### **14. IMPORT DE LICITACIÓ (SOBRE C)**

L'import màxim de licitació està estimat en 66.000,00 € (IVA exclòs).

Cadascun dels/les licitadors/es haurà d'acompanyar l'oferta econòmica, redactada d'acord amb el model de l'annex 1 del Plec de Clàusules Administratives, amb una informació desglossada que contingui la valoració econòmica dels supòsits establerts a l'apartat 4 d'aquest Plec.

## 15. CRITERIS D'AVALUACIÓ D'OFERTES

Les empreses licitadores lliuraran en les seves proposicions la metodologia detallada que desenvolupi el contingut i l'operativa que proposen així com una proposta de programa de treball (en format digital i una impressió en paper).

Als efectes de valoració de les ofertes presentades es consideraran els criteris següents, els quals es determinen i detallen a l'apartat K del Quadre Resum del Plec de Clàusules Administratives.

<b>CRITERIS</b>	<b>PUNTS</b>
<i>Equip de treball</i>	<b>10</b>
Organigrama i dimensió de l'equip	3
Equip de Direcció	1
Equip de Coordinació, supervisió i comandament intermedi	2
Equip d'enquestació, codificació, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats	4
<i>Aplicació CATI i CAPI i sistemes interns de procés de les dades</i>	<b>5</b>
<i>Selecció i formació dels entrevistadors</i>	<b>4</b>
<i>Metodologia de treball</i>	<b>25</b>
Aspectes generals	20
Supervisió i control intern	5
<i>Propostes de millora</i>	<b>5</b>
Experiència prèvia en la realització d'estudis sobre poblacions de difícil accés per enquesta. Especificant mostra, població de difícil accés abordada i detall de la metodologia emprada a cada estudi.	2
Propostes metodològiques detallades per assolir la mostra de col·lectius de difícil accés, especialment entre la població estrangera i joves, garantint l'aleatorietat de la selecció de les unitats mostrals últimes	3
<i>Preu ofert</i>	<b>51</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**16. ANNEX I: QUÈSTIONARIS ECAMB 2024**

## ENQUESTA DE RELACIONS VEÏNALS I CONVIVÈNCIA DE L'AMB, ECAMB 2024. VERSIÓ CATI-CAPI TOTHOM

Bon dia/bona tarda. Truco/Soc de l'empresa [...]. L'AMB i la Universitat Autònoma de Barcelona duen a terme un estudi sobre la **convivència** als barris. Em podria contestar unes preguntes? Gràcies!

(SI AGAFA EL TELÈFON UNA PERSONA MENOR O NO CAPACITADA, PREGUNTEU PER UN ALTRE MEMBRE DE LA CASA)

L'informem que les dades que ens proporcionis estan emparades pel secret estadístic i que les entrevistes podran ser escoltades per garantir que les fem adequadament. La informació que ens facilitis serà confidencial i degudament tractada per tal de respectar el seu anonimat.

Numq|\_|\_|\_|\_| Codi entrevistador |\_|\_|\_|\_|\_| Data inici \_/ \_/ \_ Data fi \_/ \_/ \_ Hora inici \_ \_ \_ Hora fi \_ \_ \_

Barri \_\_\_\_\_ [Si "MÈTODE ENTREVISTA=CAPI": ANOTAR BARRI]

### Quotes

1. Viu a...? [CONFIRMAR MUNICIPI DE LLISTAT]

- 01 Sí  
02 No

1.A. [Si "P.1=02"] A quin municipi? [DESPLEGABLE DE MUNICIPI DE L'AMB] [Si "MUNICIPI≠AMB" → FI ENTREVISTA]

2. [Si "MUNICIPI=BARCELONA"] A quin districte?

- |                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| 01 Ciutat Vella          | 07 Horta – Guinardó |
| 02 Eixample              | 08 Nou Barris       |
| 03 Sants-Montjuïc        | 09 Sant Andreu      |
| 04 Les Corts             | 10 Sant Martí       |
| 05 Sarrià – Sant Gervasi |                     |
| 06 Gràcia                |                     |

3. Quant fa que viu en el seu domicili habitual? (Si hi ha viscut de manera intermitent preguntar l'any de la darrera mudança)

|\_|\_|\_| anys

- 96 Fa menys d'1 any  
97 Sempre ha viscut en aquest domicili  
98 NS  
99 NC

4. Quin any va néixer? |\_|\_|\_|\_|\_|

5. Té |\_|\_|\_|\_|\_| o |\_|\_|\_|\_|\_| anys? [Si "NO TÉ AQUESTA EDAT" → CORREGIR ANY DE NAIXEMENT] [Si "EDAT≤16 anys" → FI ENTREVISTA]

6. Quin és el seu sexe? (EN CAS DE DUBTES esclarir que es refereix al sexe assignat al néixer.)

- 01 Dona  
02 Home

7. Amb quin gènere s'identifica? (No llegir, assignar segons resposta)

- 01 Dona  
02 Home  
03 Altres categories o situacions (Anotar) \_\_\_\_\_  
98 NS  
99 NC

### 1. Mòdul característiques de la llar i l'habitatge

8. Quantes persones viuen a la seva llar inclosa vostè?

(EN CAS DE DUBTES sobre fills/es: Es compta si hi ha pernoctacions. Es compta en cas de custòdia compartida. No es compten si hi ha règim de visites.)

|\_|\_|\_|\_| persones [Si "P.8=1/NS/NC" passar a "P.11"]

- 98 NS  
99 NC

9. [Si "P.8>1"] I quantes d'aquestes són...?

- a. Nens o nenes de 0 a 5 anys |\_|\_|\_|\_|\_| persones [98 NS / 99 NC]  
b. Infants de 6 a 11 anys |\_|\_|\_|\_|\_| persones [98 NS / 99 NC]  
c. Adolescents de 12 a 18 anys |\_|\_|\_|\_|\_| persones [98 NS / 99 NC]  
d. Majors de 65 anys |\_|\_|\_|\_|\_| persones [98 NS / 99 NC]

10. [Si "P.8>1"] Hi ha algú amb discapacitat o dependència o que precisi d'atenció especial en el seu dia a dia?

(No incloure menors d'edat sense dependència o discapacitat.)

- 01 Sí 98 NS  
02 No 99 NC

11. El seu habitatge és...? (llegir opcions)

- 01 De propietat (amb hipoteca o ja pagat) 98 NS



02	De lloguer	99	NC	
03	Una cessió temporal (per part d'un familiar o amic que no viu a la llar, empresa, institució pública...)			
04	Altres (ESPECIFIQUEU) _____			
12.	I quants metres quadrats té? (Assignar, llegir només si cal)			
01	Menys de 60 m2	98	NS	
02	De 61 a 75 m2	99	NC	
03	De 76 a 90 m2			
04	Més de 90m2			
13.	L'habitatge...			
A.	Està en bon estat de conservació?	01	Sí	98 NS
B.	Té deficiències estructurals que afecten la seguretat o la salubritat?	02	No	99 NC
14.	I l'edifici del seu habitatge...			
A.	Està en bon estat de conservació?	01	Sí	98 NS
B.	Té deficiències estructurals que afecten la seguretat o la salubritat?	02	No	99 NC

## 2. Mòdul convivència veïnal

Respecte els seus veïns i veïnes d'escala (o més propers a casa seva)...

15.	Diria que...			
A.	Es coneixen tots o gairebé tots	01	Sí	98 NS
B.	Tenen un nivell econòmic similar al seu	02	No	99 NC
C.	Són del seu mateix país de procedència			
16.	Amb quina freqüència, sovint, a vegades, mai o gairebé mai,...			
A.	Se sol veure i se saluda amb els seus veïns (al replà, al carrer...)	01	Sovint	98 NS
B.	Manté converses breus (menys de 5 minuts)	02	A vegades	99 NC
C.	Parla de problemes personals (sobre salut, feina,...)	03	Mai (o gairebé mai)	
D.	Es fa favors (li demanen favors o li fan favors)			
E.	Va a casa seva o el venen a visitar a vostè			
F.	Fa activitats de lleure fora de casa			
17.	En el darrer any ha tingut algun conflicte de convivència amb algun veí/na?			
01	Sí	98	NS [Passar a "P.21"]	
02	No [Passar a "P.21"]	99	NC [Passar a "P.21"]	
18.	[Si "P.17=01"] Quin ha estat el motiu del conflicte? (No llegir, assignar segons resposta) (Si més d'1 conflicte expliqui el més greu o important)			
01	Soroll veïnal (música alta, obres, animals de companyia,...)	98	NS	
02	Males olors	99	NC	
03	Escombraries, veïns que embruten o no tenen cura dels espais comuns			
04	Impagaments comunitat i derrames			
05	Ocupació d'habitatges			
06	Discussions, insults i baralles entre veïns/es			
07	Altres (ESPECIFIQUEU) _____			
19.	[Si "P.17=01"] I com s'ha intervingut davant d'aquesta situació?			
A.	S'ha intentat resoldre entre veïns (reunió d'escala, parlant amb qui ocasiona el conflicte,...)	01	Sí	98 NS
B.	S'ha informat a l'administrador de finques, gestoria o similar	02	No	99 NC
C.	S'ha informat als serveis de mediació de l'Ajuntament			
D.	S'ha trucat a la policia (guàrdia urbana o mossos...)			
20.	[Si "P.17=01"] I arrel d'aquests fets, diria que...			
A.	S'ha generat mal ambient entre veïns?	01	Sí	98 NS
B.	Hi ha més inseguretat a l'escala?	02	No	99 NC
C.	Ha evitat trobar-se o coincidir amb algun dels seus veïns/es d'escala? (al replà, al carrer...)			
D.	Ha tingut alguna discussió o desavinença?			
E.	Li han fet algun comentari o ha rebut alguna queixa?			

## 3. Mòdul convivència al barri

Ara parlarem de la gent del seu barri.

21.	Diria que...			
A.	Tenen un nivell econòmic similar al seu	01	Sí	98 NS
B.	Són del seu mateix país de procedència	02	No	99 NC
22.	I amb quina freqüència interactua amb la gent del barri (parla, se saluda, es relaciona...)?			
01	Sovint	98	NS	
02	A vegades	99	NC	
03	Mai (o gairebé mai)			

23. Amb quina freqüència...
- |  |    |                     |    |            |
|--|----|---------------------|----|------------|
| A. Surt a passejar o a caminar pel barri?  | 01 | Sovint              | 97 | No n'hi ha |
| B. Utilitza les seves places i parcs?  | 02 | A vegades           | 98 | NS         |
| C. Hi passa el seu temps d'oci (bars, restaurants, discoteques, clubs...)?                         | 03 | Mai (o gairebé mai) | 99 | NC         |
| D. Utilitza els equipaments (casals, biblioteques, CAP, mercat, centres cívics, poliesportius...)? |    |                     |    |            |
| E. Participa activament en activitats i esdeveniments d'associacions?                              |    |                     |    |            |
| F. Hi fa alguna altra activitat? (ESPECIFIQUEU) _____  |    |                     |    |            |
24. I vostè...
- |  |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|
| A. Estudia i/o treballa al barri?  | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. Porta els fills/es a l'escola del barri (escola bressol, primària, IES...)? | 02 | No | 99 | NC |
25. Està d'acord o en desacord que el seu barri...
- |   |    |          |    |    |
|---|----|----------|----|----|
| A. És molt animat, s'hi poden fer moltes activitats   | 01 | D'acord  | 98 | NS |
| B. Està a prop o té parcs, zones verdes i espais naturals   | 02 | Desacord | 99 | NC |
| C. És adequat per a la infància (escoles, jocs infantils,...)   |    |          |    |    |
| D. Els carrers i els espais públics tenen suficient mobiliari urbà (bancs, fonts,...)                         |    |          |    |    |
| E. Està adaptat a les necessitats de mobilitat de la gent gran  |    |          |    |    |
| F. És segur   |    |          |    |    |
| G. Té una bona oferta d'equipaments cívics i socials (casals, biblioteques, centres cívics, poliesportius...) |    |          |    |    |
| H. Està ben comunicat amb la resta de la ciutat (metro, bus, bus del barri...)                                |    |          |    |    |
| I. Hi ha molta activitat associativa i veïnal (entitats, espais autogestionats...)                            |    |          |    |    |
26. I està d'acord o en desacord que són un problema per a la convivència al barri...
- |   |    |          |    |    |
|---|----|----------|----|----|
| A. La manca d'espais per trobar-se amb gent, passar l'estona... | 01 | D'acord  | 98 | NS |
| B. La massificació del barri                                    | 02 | Desacord | 99 | NC |
| C. La circulació de vehicles                                    |    |          |    |    |
| D. La brutícia, el mal estat dels espais públics                |    |          |    |    |
| E. Pensa que hi ha cap altre problema? (ESPECIFIQUEU) _____     |    |          |    |    |
27. En els darrers 5 anys, vostè...
- |   |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|
| A. S'ha mobilitzat junt amb la gent del barri per solucionar algun problema del barri?  | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. Ha participat en alguna xarxa de suport mutu (xarxa d'ajuda a la gent gran, d'aliments, d'intercanvi de serveis o banc del temps, xarxes de suport a la criança...)                    | 02 | No | 99 | NC |
| C. Ha format part d'una cooperativa del barri (cooperativa d'aliments, d'energia, d'habitatge, de treball, de serveis...)   |    |    |    |    |
| D. Ha participat en alguna acció per a la millora i gestió d'algun espai del barri (hort urbà, espai autogestionat, biblioteca, escola, casal de barri, centre esportiu, centre cívic...) |    |    |    |    |

#### 4. Mòdul relacions personals i solitud

28. Vostè viu al mateix barri o a prop de... (Almenys una persona a menys de 15 minuts)
- |   |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|
| A. Familiars (àvis/es, mare/pare/tutor/a, fills/es, germans/es, oncles/tietes)? | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. Amics/Amigues?   | 02 | No | 99 | NC |
29. En el darrer mes, amb quina freqüència...
- |  |    |                     |    |    |
|--|----|---------------------|----|----|
| A. Ha parlat per telèfon o intercanviat missatges amb els seus amics o familiars | 01 | Sovint              | 98 | NS |
| B. S'ha vist físicament amb els seus amics o familiars                           | 02 | A vegades           | 99 | NC |
|  | 03 | Mai (o gairebé mai) |    |    |
30. I amb quina freqüència durant el darrer mes...
- |  |    |                     |    |    |
|--|----|---------------------|----|----|
| A. S'ha sentit sol/a o que li faltava companyia?   | 04 | Sovint              | 98 | NS |
| B. S'ha sentit aïllat/a o exclòs/a pels demés o que no podia comptar amb els demés quan els necessitava? | 05 | A vegades           | 99 | NC |
|  | 06 | Mai (o gairebé mai) |    |    |
31. Amb quantes persones (moltes/bastantes/poques/cap)... [ROTAR]
- |                                  |    |           |    |    |
|----------------------------------|----|-----------|----|----|
| A. Pot comptar quan té problemes | 01 | Cap       | 98 | NS |
| B. Es sent íntima o molt propera | 02 | Poques    | 99 | NS |
| C. Pot confiar plenament         | 03 | Bastantes |    |    |
|                                  | 04 | Moltes    |    |    |

#### 5. Mòdul discriminació

Voldríem saber si vostè ha estat objecte d'alguna forma de discriminació (física o verbal) o s'ha sentit discriminat/da en aquest últim any.

32. Vostè ha experimentat algun episodi de discriminació o ha estat objecte d'alguna forma de rebuig durant el darrer any? [Discriminar vol dir tractar de manera diferent, pitjor o impedir el gaudi dels seus drets a persones o a grups en funció de les seves característiques físiques o situació personal.]
- |                             |    |    |
|-----------------------------|----|----|
| 01. Sí, en una ocasió       | 98 | NS |
| 02. Sí, en més d'una ocasió | 99 | NC |
| 03. No                      |    |    |
33. I més concretament, durant el darrer any, vostè s'ha sentit discriminat/da o rebutjat/da.... (Llegir opcions)
- |   |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|
| A. Pel seu color de pell, ètnia o país d'origen | 01 | Sí | 98 | NS |
|---|----|----|----|----|

- B. Per la seva orientació sexual o identitat de gènere 02 No 99 NC
- C. Pel fet de ser dona [Només si "P.07=01"]
- D. Per les seves idees polítiques
- E. Per les seves creences religioses
- F. Per la llengua que parla
- G. Per la seva edat (massa jove o massa gran)
- H. Pel fet de tenir una malaltia crònica o una discapacitat (física o mental)
- I. Per altres motius (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_

34. [PROGRAMACIÓ: EN EL CAS DE "P.34=CAP RESPOSTA POSITIVA" PASSAR A "P.43"]  
 [PROGRAMACIÓ: EN EL CAS DE "P.34=UNA SOLA RESPOSTA POSITIVA" PASSAR A "P.35"]  
 Quina d'aquestes situacions va ser la més greu o important per a vostè? [LLEGIR RESPOSTES POSITIVES "P.33"]

Ara parlarem de la discriminació que va patir per [RESPOSTA A "P.34"]

35. Em podria dir quin tipus de discriminació va patir? [MULTIRESPOSTA] (Llegir opcions només si cal)
- A. Li van impedir l'accés a un lloc o li van negar un servei 01 Sí 98 NS
  - B. La van tractar de manera diferent 02 No 99 NC
  - C. La van agredir físicament
  - D. La van insultar o amenaçar verbalment
  - E. Li van trencar intencionalment o li van fer malbé algun objecte o bé personal
  - F. La van difamar o humiliar públicament (inclou pintades ofensives)
  - G. Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_

36. Per part de qui va rebre la discriminació? (Llegir opcions només si cal)
- 01. Membre de la seva família
  - 02. Veí/na de l'edifici o del barri
  - 03. Policia (Policia Local, Mossos,...)
  - 04. Treballador/a de seguretat privada
  - 05. Treballador/a de l'Administració (CAP, Escola, Casal, Ajuntament, Diputació, Generalitat, Estat...)
  - 06. Treballador/a d'una empresa o d'un establiment privat (dependent/a, cambrer/a, mútua...)
  - 97. Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_
  - 98. NS
  - 99. NC

37. Aquesta situació es va produir...? (Llegir opcions només si cal)
- 01. Al barri
  - 02. A la resta de la ciutat
  - 03. En un altre municipi (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_
  - 98. NS [Passar a "P.39"]
  - 99. NC [Passar a "P.39"]

38. [Si "P.37=01, 02, ó 03"] I més concretament a on van passar aquests fets ...? (Llegir opcions només si cal)
- 01. A través de xarxes socials o internet 08. A una discoteca, bar o restaurant
  - 02. A través de conversa telefònica o carta 09. A una botiga, establiment comercial
  - 03. A l'àmbit laboral o acadèmic (institut, universitat,...) 10. Oficina d'atenció, servei o equipament públic
  - 04. A l'escala o a l'edifici de residència 97. Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_
  - 05. A casa d'un/a amic/ga o familiar 98. NS
  - 06. Al carrer, parc o plaça 99. NC
  - 07. Al transport públic

39. En una escala de 0 a 10, on 0 vol dir no l'ha afectat gens i 10 l'ha afectat moltíssim, com li va afectar emocionalment aquesta situació?

|\_\_| |\_\_| 98 NS 99 NC

40. Va explicar o comunicar aquests fets a algú? [MULTIRESPOSTA] (Espontània, llegir opcions només si cal)
- 01. No, a ningú [Si "única resposta" passar a "P.43"] 97. Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_ [Si "única resposta" passar a "P.43"]
  - 02. A algun familiar, amiat o persona de confiança [Si "única resposta" passar a "P.43"] 98. NS [Si "única resposta" passar a "P.43"]
  - 03. A un servei de l'administració pública (Oficina Atenció Ciutadana, Oficina no Discriminació,...) 99. NC [Si "única resposta" passar a "P.43"]
  - 04. A una entitat social (ONG, SOS racisme,...)
  - 05. A la policia o als jutjats

41. [Si "P.40=03, 04, 05"] I va signar una denúncia davant de policia o jutjat?
- 01. Sí [Passar a "P.43"] 98. NS [Passar a "P.43"]
  - 02. No 99. NC [Passar a "P.43"]

42. [Si "P.41=02"] Dels següents, quin va ser el motiu o els motius pels quals no ho va explicar o denunciar? [MULTI RESPOSTA]
- A. Perquè vaig considerar que era poc important, són coses que passen 01. Sí 98. NS
  - B. Perquè no confia en què serveixi d'alguna cosa 02. No 99. NC
  - C. Perquè no podia demostrar els fets (no tenia proves)
  - D. Perquè no sabia a on denunciar-ho o a on anar

E. Altres motius? (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_

## 6. Mòdul dades personals

Per acabar, li faré algunes preguntes de classificació.

43. Quin és el seu nivell d'estudis finalitzats?

- 01 Sense estudis
- 02 Estudis Primaris (EGB, comerç, ESO, graduat escolar)
- 03 Secundaris (Batxillerat actual, FP, BUP, COU, cicles formatius de grau mitjà, Preu)
- 04 Estudis superiors (estudis universitaris, cicles formatius de grau superior)
- 97 Altres (ESPECIFICAR) \_\_\_\_\_
- 98 NS
- 99 NC

44. Quina és la seva situació laboral actual? (Digui'ns la que li ocupa més temps)

- 01 Estudiant
- 02 Tasques de la llar (no remunerades: a casa seva)
- 03 Jubilat / Pensionista / Incapacitat laboral
- 04 Treballa per compte propi (autònom, empresari,...)
- 05 Treballa per compte d'altri (assalariat)
- 06 Està a l'atur
- 97 Altres (ESPECIFICAR) \_\_\_\_\_
- 98 NS
- 99 NC

45. Aproximadament, quins son els ingressos totals al mes de tots els membres de la seva llar? (Ilegir opcions si cal)

- 01 Menys de 600 € mensuals
- 02 De 601 a 1.200 € mensuals
- 03 De 1.201 a 1.800 € mensuals
- 04 De 1.801 a 2.400 € mensuals
- 05 De 2.401 a 3.000 € mensuals
- 06 Més de 3.000 € mensuals
- 98. (No llegir) NS
- 99. (No llegir) NC

46. Per motius de classificació, vostè viu al carrer de...? [CONFIRMAR CARRER DE LLISTAT]

- 01 Sí
- 02 No

46.A. [Si "P.46=02" O NO HI HA DADA] A quin carrer (i número) viu? (Si no ho vol dir, preguntar per cruïlla més pròxima) \_\_\_\_\_

47. On va néixer... (Assignar)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| A. Vostè?                                     | B. La seva mare?                              | C. El seu pare?                               |
| 01. Al municipi on viu ara                    | 01. Al municipi on viu ara                    | 01. Al municipi on viu ara                    |
| 02. A la resta de Catalunya                   | 02. A la resta de Catalunya                   | 02. A la resta de Catalunya                   |
| 03. A la resta d'Espanya                      | 03. A la resta d'Espanya                      | 03. A la resta d'Espanya                      |
| 04. Altre país. Quin? _____ [MOSTRAR LLISTAT] | 04. Altre país. Quin? _____ [MOSTRAR LLISTAT] | 04. Altre país. Quin? _____ [MOSTRAR LLISTAT] |
| 98. No sap                                    | 98. No sap                                    | 98. No sap                                    |
| 99. No contesta                               | 99. No contesta                               | 99. No contesta                               |

48. Quina és la seva llengua habitual? [MULTIRESPOSTA]

- 01 Catalana
- 02 Espanyola
- 03 Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_
- 98 NS
- 99 NC

49. Des del punt de vista religiós vostè es considera...?

- 01 Catòlic/a
- 02 Membre d'altres confessions cristianes (protestant, evangelista, testimoni de Jehovà, cristià ortodox...)
- 03 Musulmà
- 04 Membre d'altres religions orientals (hinduista, budista...)
- 05 No creient/Ateu/Agnòstic
- 06 Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_
- 98 NS
- 99 NC

51. Forma part o es sent part d'alguns dels següents col·lectius? [MULTIRESPOSTA]

- 01 Col·lectiu LGTBIQ+
- 02 Persones amb diversitat funcional
- 03 Persona migrada
- 04 Persona racialitzada
- 05 Cap
- 06 Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_

- 98 NS
- 99 NC

52. Amb quines arrels o ascendència ètnic i/o racial s'identifica? [MULTIRESPOSTA]

- 01 Blanca.
- 02 Asiàtica
- 03 Negra
- 04 Llatina i comunitats indígenes
- 05 Amazigh, Magrebrina o Orient mitjà (Àrab, Turc, Kurd, Persa...)
- 06 Romaní o Gitana
- 07 Mixte
- 08 Altres (ESPECIFIQUEU)\_\_\_\_\_
- 09 Cap.
- 98 NS
- 99 NC

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ. ELS RESULTATS D'AQUEST ESTUDI ESTARAN DISPONIBLES A LA PÀGINA WEB DE L'INSTITUT METRÒPOLI I L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA ([WWW.AMB.CAT](http://WWW.AMB.CAT)).

# ENQUESTA DE RELACIONS VEÏNALS I CONVIVÈNCIA DE L'AMB, ECAMB 2024. VERSIÓ CAPI RACIALITZATS

Bon dia/bona tarda. Soc de l'empresa [...]. L'AMB i la Universitat Autònoma de Barcelona duen a terme un estudi sobre la **convivència** als barris. Em podria contestar unes preguntes? Gràcies!

L'informem que les dades que ens proporcionis estan emparades pel secret estadístic i que les entrevistes podran ser escoltades per garantir que les fem adequadament. La informació que ens facilitis serà confidencial i degudament tractada per tal de respectar el seu anonimat.

Numq|\_|\_|\_|\_| Codi entrevistador |\_|\_|\_|\_|\_| Data inici \_/~/\_\_\_\_ Data fi \_/~/\_\_\_\_ Hora inici \_\_\_\_ Hora fi \_\_\_\_

Barri \_\_\_\_\_ [Si "MÈTODE ENTREVISTA=CAPI": ANOTAR BARRI]

## Quotes

- Viu a...? [CONFIRMAR MUNICIPI DE LLISTAT]  
01 Sí  
02 No  
1.A. [Si "P.1=02"] A quin municipi? [DESPLEGABLE DE MUNICIPI DE L'AMB] [Si "MUNICIPI≠AMB" → FI ENTREVISTA]
- [Si "MUNICIPI=BARCELONA"] A quin districte?  
01 Ciutat Vella  
02 Eixample  
03 Sants-Montjuïc  
04 Les Corts  
05 Sarrià – Sant Gervasi  
06 Gràcia  
07 Horta – Guinardó  
08 Nou Barris  
09 Sant Andreu  
10 Sant Martí
- Quant fa que viu en el seu domicili habitual? (Si hi ha viscut de manera intermitent preguntar l'any de la darrera mudança)  
|\_|\_|\_| anys  
96 Fa menys d'1 any  
97 Sempre ha viscut en aquest domicili  
98 NS  
99 NC
- Quin any va néixer? |\_|\_|\_|\_|
- Té |\_|\_|\_|\_| o |\_|\_|\_|\_| anys? [Si "NO TÉ AQUESTA EDAT" → CORREGIR ANY DE NAIXEMENT] [Si "EDAT≤16 anys" → FI ENTREVISTA]
- Quin és el seu sexe? [EN CAS DE DUBTES aclarir que es refereix al sexe assignat al néixer.]  
01 Dona  
02 Home
- Amb quin gènere s'identifica? (No llegir, assignar segons resposta)  
01 Dona  
02 Home  
03 Altres categories o situacions (Anotar) \_\_\_\_\_  
98 NS  
99 NC
- Quina és la seva llengua habitual? [MULTIRESPOSTA]  
01 Catalana  
02 Espanyola  
03 Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_  
98 NS  
99 NC
- Des del punt de vista religiós vostè es considera...?  
01 Catòlic/a  
02 Membre d'altres confessions cristianes (protestant, evangelista, testimoni de Jehovà, cristià ortodox...)  
03 Musulmà  
04 Membre d'altres religions orientals (hinduista, budista...)  
05 No creient/Ateu/Agnòstic  
06 Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_  
98 NS  
99 NC
- Forma part o es sent part d'algun dels següents col·lectius? (Llegir opcions) [MULTIRESPOSTA]  
01 Col·lectiu LGTBQ+  
02 Persones amb diversitat funcional  
03 Persona migrada  
04 Persona racialitzada  
05 Cap  
06 Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_  
98 NS  
99 NC

11. Amb quines arrels o ascendència ètnic i/o racial s'identifica? (Llegir opcions) [MULTIRESPOSTA]

- 01 Blanca
- 02 Asiàtica
- 03 Negra
- 04 Llatina i comunitats indígenes
- 05 Amazigh, Magrebrina o Orient mitjà (Àrab, Turc, Kurd, Persa...)
- 06 Romani o Gitana
- 07 Mixte
- 08 Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_
- 09 Cap
- 98 NS
- 99 NC

[PROGRAMACIÓ: EN EL CAS DE "P.8=03" i/o "P.9=01" i/o "P.10=04" i/o "P.11=01,09,98,99" → PASSAR A MÒDUL DISCRIMINACIÓ: "P.12".]

[PROGRAMACIÓ: EN EL CAS DE "CAP CONDICIÓ" → FI ENTREVISTA.]

## 5. Mòdul discriminació

Voldríem saber si vostè ha estat objecte d'alguna forma de discriminació (física o verbal) o s'ha sentit discriminat/da en aquest últim any.

12. Vostè ha experimentat algun episodi de discriminació o ha estat objecte d'alguna forma de rebuig durant el darrer any?

[Discriminar vol dir tractar de manera diferent, pitjor o impedir el gaudi dels seus drets a persones o a grups en funció de les seves característiques físiques o situació personal.]

- 01. Sí, en una ocasió 98 NS
- 02. Sí, en més d'una ocasió 99 NC
- 03. No

13. I més concretament, durant el darrer any, vostè s'ha sentit discriminat/da o rebutjat/da... (Llegir opcions)

- A. Pel seu color de pell, ètnia o país d'origen 01 Sí 98 NS
- B. Per la seva orientació sexual o identitat de gènere 02 No 99 NC
- C. Pel fet de ser dona [Només si "P.07=01"]
- D. Per les seves idees polítiques
- E. Per les seves creences religioses
- F. Per la llengua que parla
- G. Per la seva edat (massa jove o massa gran)
- H. Pel fet de tenir una malaltia crònica o una discapacitat (física o mental)
- I. Per altres motius (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_

14. [PROGRAMACIÓ: EN EL CAS DE "P.14=CAP RESPOSTA POSITIVA" PASSAR A "P.23"]

[PROGRAMACIÓ: EN EL CAS DE "P.14=UNA SOLA RESPOSTA POSITIVA" PASSAR A "P.15"]

Quina d'aquestes situacions va ser la més greu o important per a vostè? [LLEGIR RESPOSTES POSITIVES "P.13"]

Ara parlarem de la discriminació que va patir per [RESPOSTA A "P.14"]

15. Em podria dir quin tipus de discriminació va patir? [MULTIRESPOSTA] (Llegir opcions només si cal)

- A. Li van impedir l'accés a un lloc o li van negar un servei 01 Sí 98 NS
- B. La van tractar de manera diferent 02 No 99 NC
- C. La van agredir físicament
- D. La van insultar o amenaçar verbalment
- E. Li van trencar intencionalment o li van fer malbé algun objecte o bé personal
- F. La van difamar o humiliar públicament (inclou pintades ofensives)
- G. Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_

16. Per part de qui va rebre la discriminació? (Llegir opcions només si cal)

- 01. Membre de la seva família
- 02. Veí/na de l'edifici o del barri
- 03. Policia (Policia Local, Mossos,...)
- 04. Treballador/a de seguretat privada
- 05. Treballador/a de l'Administració (CAP, Escola, Casal, Ajuntament, Diputació, Generalitat, Estat...)
- 06. Treballador/a d'una empresa o d'un establiment privat (dependent/a, cambrer/a, mútua...)
- 07. Altres (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_
- 98. NS
- 99. NC

17. Aquesta situació es va produir...? (Llegir opcions només si cal)

- 01. Al barri
- 02. A la resta de la ciutat
- 03. En un altre municipi (ESPECIFIQUEU) \_\_\_\_\_
- 98. NS [Passar a "P.19"]
- 99. NC [Passar a "P.19"]

18. [Si "P.17=01, 02, ó 03"] I més concretament a on van passar aquest fets ...? (Llegir opcions només si cal)

- 01. A través de xarxes socials o internet
- 02. A través de conversa telefònica o carta
- 08. A una discoteca, bar o restaurant
- 09. A una botiga, establiment comercial

- |  |   |
|--|---|
| 03. A l'àmbit laboral o acadèmic (institut, universitat,...) | 10. Oficina d'atenció, servei o equipament públic |
| 04. A l'escala o a l'edifici de residència                   | 97. Altres (ESPECIFIQUEU) _____                   |
| 05. A casa d'un/a amic/ga o familiar                         | 98. NS  |
| 06. Al carrer, parc o plaça                                  | 99. NC  |
| 07. Al transport públic                                      |   |

19. En una escala de 0 a 10, on 0 vol dir no l'ha afectat gens i 10 l'ha afectat moltíssim, com li va afectar emocionalment aquesta situació?

|\_\_| |\_\_| 98 NS 99 NC

20. Va explicar o comunicar aquests fets a algú? [MULTIREPOSTA] (Espontània, llegir opcions només si cal)

- |  |   |
|--|---|
| 01. No, a ningú [Si "única resposta" passar a "P.43"]  | 97. Altres (ESPECIFIQUEU) _____ [Si "única resposta" passar a "P.43"] |
| 02. A algun familiar, amiat o persona de confiança [Si "única resposta" passar a "P.43"]             | 98. NS [Si "única resposta" passar a "P.43"]                          |
| 03. A un servei de l'administració pública (Oficina Atenció Ciutadana, Oficina no Discriminació,...) | 99. NC [Si "única resposta" passar a "P.43"]                          |
| 04. A una entitat social (ONG, SOS racisme,...)  |   |
| 05. A la policia o als jutjats   |   |

21. [Si "P.20=03, 04, 05"] I va signar una denúncia davant de policia o jutjat?

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 01. Sí [Passar a "P.43"] | 98. NS [Passar a "P.43"] |
| 02. No                   | 99. NC [Passar a "P.43"] |

22. [Si "P.21=02"] Dels següents, quin va ser el motiu o els motius pels quals no ho va explicar o denunciar? [MULTIREPOSTA]

- |   |        |        |
|---|--------|--------|
| A. Perquè vaig considerar que era poc important, són coses que passen | 01. Sí | 98. NS |
| B. Perquè no confia en què serveixi d'alguna cosa                     | 02. No | 99. NC |
| C. Perquè no podia demostrar els fets (no tenia proves)               |        |        |
| D. Perquè no sabia a on denunciar-ho o a on anar                      |        |        |
| E. Altres motius? (ESPECIFIQUEU) _____ [Passar a "P.43"]              |        |        |

[SI HA RESPONST EL MÒDUL DE DISCRMINACIÓ, PASSAR A "P.43", DADES PERSONALS]

## 1. Mòdul característiques de la llar i l'habitatge

23. Quantes persones viuen a la seva llar inclosa vostè?

(EN CAS DE DUBTES sobre fills/es: Es compta si hi ha pernoctacions. Es compta en cas de custòdia compartida. No es compten si hi ha règim de visites.)

|\_\_| |\_\_| |\_\_| persones [Si "P.23=1/NS/NC" passar a "P.26"]  
 98 NS  
 99 NC

24. [Si "P.23>1"] I quantes d'aquestes són...?

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| a. Nens o nenes de 0 a 5 anys  | __   __   __  persones [98 NS / 99 NC] |
| b. Infants de 6 a 11 anys      | __   __   __  persones [98 NS / 99 NC] |
| c. Adolescents de 12 a 18 anys | __   __   __  persones [98 NS / 99 NC] |
| d. Majors de 65 anys           | __   __   __  persones [98 NS / 99 NC] |

25. [Si "P.23>1"] Hi ha algú amb discapacitat o dependència o que precisi d'atenció especial en el seu dia a dia?

(No incloure menors d'edat sense dependència o discapacitat.)

- |        |       |
|--------|-------|
| 01. Sí | 98 NS |
| 02. No | 99 NC |

26. El seu habitatge és...? (llegir opcions)

- |  |       |
|--|-------|
| 01. De propietat (amb hipoteca o ja pagat)   | 98 NS |
| 02. De lloguer   | 99 NC |
| 03. Una cessió temporal (per part d'un familiar o amic que no viu a la llar, empresa, institució pública...) |       |
| 04. Altres (ESPECIFIQUEU) _____  |       |

27. I quants metres quadrats té? (Assignar, llegir només si cal)

- |                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 01. Menys de 60 m <sup>2</sup> | 98 NS |
| 02. De 61 a 75 m <sup>2</sup>  | 99 NC |
| 03. De 76 a 90 m <sup>2</sup>  |       |
| 04. Més de 90m <sup>2</sup>    |       |

28. L'habitatge...

- |   |        |       |
|---|--------|-------|
| A. Està en bon estat de conservació?                                      | 01. Sí | 98 NS |
| B. Té deficiències estructurals que afecten la seguretat o la salubritat? | 02. No | 99 NC |

29. I l'edifici del seu habitatge...

- |   |        |       |
|---|--------|-------|
| A. Està en bon estat de conservació?                                      | 01. Sí | 98 NS |
| B. Té deficiències estructurals que afecten la seguretat o la salubritat? | 02. No | 99 NC |

## 2. Mòdul convivència veïnal

Respecte els seus veïns i veïnes d'escala (o més propers a casa seva)...



30. Diria que...
- |  |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|
| A. Es coneixen tots o gairebé tots         | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. Tenen un nivell econòmic similar al seu | 02 | No | 99 | NC |
| C. Són del seu mateix país de procedència  |    |    |    |    |
31. Amb quina freqüència, sovint, a vegades, mai o gairebé mai,...
- |  |    |                     |    |    |
|--|----|---------------------|----|----|
| A. Se sol veure i se saluda (al replà, al carrer...)     | 01 | Sovint              | 98 | NS |
| B. Manté converses breus (menys de 5 minuts)             | 02 | A vegades           | 99 | NC |
| C. Parla de problemes personals (sobre salut, feina,...) | 03 | Mai (o gairebé mai) |    |    |
| D. Es fa favors (li demanen favors o li fan favors)      |    |                     |    |    |
| E. Va a casa seva o el venen a visitar a vostè           |    |                     |    |    |
| F. Fa activitats de lleure fora de casa                  |    |                     |    |    |
32. En el darrer any ha tingut algun conflicte de convivència amb algun veí/na?
- |    |    |    |    |                   |
|----|----|----|----|-------------------|
| 01 | Sí | 98 | NS | [Passar a "P.36"] |
| 02 | No | 99 | NC | [Passar a "P.36"] |
33. [Si "P.32=01"] Quin ha estat el motiu del conflicte? (No llegir, assignar segons resposta)  
(Si més d'1 conflicte expliqui el més greu o important)
- |    |   |    |    |
|----|---|----|----|
| 01 | Soroll veïnal (música alta, obres, animals de companyia,...)        | 98 | NS |
| 02 | Males olors   | 99 | NC |
| 03 | Escombraries, veïns que embruten o no tenen cura dels espais comuns |    |    |
| 04 | Impagaments comunitat i derrames                                    |    |    |
| 05 | Ocupació d'habitatges   |    |    |
| 06 | Discussions, insults i baralles entre veïns/es                      |    |    |
| 07 | Altres (ESPECIFIQUEU) _____   |    |    |
34. [Si "P.32=01"] I com s'ha intervingut davant d'aquesta situació?
- |  |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|
| A. S'ha intentat resoldre entre veïns (reunió d'escala, parlant amb qui ocasiona el conflicte,...) | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. S'ha informat a l'administrador de finques, gestoria o similar                                  | 02 | No | 99 | NC |
| C. S'ha informat als serveis de mediació de l'Ajuntament   |    |    |    |    |
| D. S'ha trucat a la policia (guàrdia urbana o mossos...)   |    |    |    |    |
35. [Si "P.32=01"] I arrel d'aquests fets, diria que...
- |  |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|
| A. S'ha generat mal ambient entre veïns?   | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. Hi ha més inseguretat a l'escala?   | 02 | No | 99 | NC |
| C. Ha evitat trobar-se o coincidir amb algun dels seus veïns/es d'escala? (al replà, al carrer...) |    |    |    |    |
| D. Ha tingut alguna discussió o desavenença?   |    |    |    |    |
| E. Li han fet algun comentari o ha rebut alguna queixa?  |    |    |    |    |

### 3. Mòdul convivència al barri

Ara parlarem de la gent del seu barri.

36. Diria que...
- |  |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|
| A. Tenen un nivell econòmic similar al seu | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. Són del seu mateix país de procedència  | 02 | No | 99 | NC |
37. I amb quina freqüència interactua amb la gent del barri (parla, se saluda, es relaciona...)?
- |    |                     |    |    |
|----|---------------------|----|----|
| 01 | Sovint              | 98 | NS |
| 02 | A vegades           | 99 | NC |
| 03 | Mai (o gairebé mai) |    |    |
38. Amb quina freqüència...
- |  |    |                     |    |            |
|--|----|---------------------|----|------------|
| A. Surt a passejar o a caminar pel barri?  | 01 | Sovint              | 97 | No n'hi ha |
| B. Utilitza les seves places i parcs?  | 02 | A vegades           | 98 | NS         |
| C. Hi passa el seu temps d'oci (bars, restaurants, discoteques, clubs...)?                         | 03 | Mai (o gairebé mai) | 99 | NC         |
| D. Utilitza els equipaments (casals, biblioteques, CAP, mercat, centres cívics, poliesportius...)? |    |                     |    |            |
| E. Participa activament en activitats i esdeveniments d'associacions?                              |    |                     |    |            |
| F. Fa alguna altra activitat (ESPECIFIQUEU) _____  |    |                     |    |            |
39. I vostè...
- |  |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|
| A. Estudia i/o treballa al barri?  | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. Porta els fills/es a l'escola del barri (escola bressol, primària, IES...)? | 02 | No | 99 | NC |
40. Està d'acord o en desacord que el seu barri...
- |   |    |          |    |    |
|---|----|----------|----|----|
| A. És molt animat, on es poden fer moltes activitats  | 01 | D'acord  | 98 | NS |
| B. Està a prop o té parcs, zones verdes i espais naturals   | 02 | Desacord | 99 | NC |
| C. És adequat per a la infància (escoles, jocs infantils,...)   |    |          |    |    |
| D. Els carrers i els espais públics tenen suficient mobiliari urbà (bancs, fonts,...)                         |    |          |    |    |
| E. Està adaptat a les necessitats de mobilitat de la gent gran  |    |          |    |    |
| F. És segur   |    |          |    |    |
| G. Té una bona oferta d'equipaments cívics i socials (casals, biblioteques, centres cívics, poliesportius...) |    |          |    |    |
| H. Està ben comunicat amb la resta de la ciutat (metro, bus, bus del barri...)                                |    |          |    |    |

I. Hi ha molta activitat associativa i veïnal (entitats, espais autogestionats...)

41. I està d'acord o en desacord que són un problema per a la convivència al barri...

- |   |    |          |    |    |
|---|----|----------|----|----|
| A. La manca d'espais per trobar-se amb gent, passar l'estona... | 01 | D'acord  | 98 | NS |
| B. La massificació del barri                                    | 02 | Desacord | 99 | NC |
| C. La circulació de vehicles                                    |    |          |    |    |
| D. La brutícia, el mal estat dels espais públics                |    |          |    |    |
| E. Pensa que hi ha cap altre problema? (ESPECIFIQUEU) _____     |    |          |    |    |

42. En els darrers 5 anys, vostè...

- |   |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|
| A. S'ha mobilitzat junt amb la gent del barri per solucionar algun problema del barri?  | 01 | Sí | 98 | NS |
| B. Ha participat en alguna xarxa de suport mutu (xarxa d'ajuda a la gent gran, d'aliments, d'intercanvi de serveis o banc del temps, xarxes de suport a la criança...)                    | 02 | No | 99 | NC |
| C. Ha format part d'una cooperativa del barri (cooperativa d'aliments, d'energia, d'habitatge, de treball, de serveis...)   |    |    |    |    |
| D. Ha participat en alguna acció per a la millora i gestió d'algun espai del barri (hort urbà, espai autogestionat, biblioteca, escola, casal de barri, centre esportiu, centre cívic...) |    |    |    |    |

## 6. Mòdul dades personals

Per acabar, li farà algunes preguntes de classificació.

43. Quin és el seu nivell d'estudis finalitzats?

- 01 Sense estudis
- 02 Estudis Primaris (EGB, comerç, ESO, graduat escolar)
- 03 Secundaris (Batxillerat actual, FP, BUP, COU, cicles formatius de grau mitjà, Preu)
- 04 Estudis superiors (estudis universitaris, cicles formatius de grau superior)
- 07 Altres (ESPECIFICAR) \_\_\_\_\_
- 98 NS
- 99 NC

44. Quina és la seva situació laboral actual? (Digui'ns la que li ocupa més temps)

- 01 Estudiant
- 02 Tasques de la llar (no remunerades: a casa seva)
- 03 Jubilat / Pensionista / Incapacitat laboral
- 04 Treballa per compte propi (autònom, empresari,...)
- 05 Treballa per compte d'altri (assalariat)
- 06 Està a l'atur
- 07 Altres (ESPECIFICAR) \_\_\_\_\_
- 98 NS
- 99 NC

45. Aproximadament, quins són els ingressos totals al mes de tots els membres de la seva llar? (llegir opcions si cal)

- 01 Menys de 600 € mensuals
- 02 De 601 a 1.200 € mensuals
- 03 De 1.201 a 1.800 € mensuals
- 04 De 1.801 a 2.400 € mensuals
- 05 De 2.401 a 3.000 € mensuals
- 06 Més de 3.000 € mensuals
- 98. (No llegir) NS
- 99. (No llegir) NC

46. Per motius de classificació, vostè viu al carrer de...? [CONFIRMAR CARRER DE LLISTAT]

- 01 Sí
- 02 No

46.A. [Si "P.46=02" o NO HI HA DADA] A quin carrer (i número) viu? (Si no ho vol dir, preguntar per cruïlla més pròxima)

47. On va néixer... (Assignar)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| A. Vostè?                                     | B. La seva mare?                              | C. El seu pare?                               |
| 01. Al municipi on viu ara                    | 01. Al municipi on viu ara                    | 01. Al municipi on viu ara                    |
| 02. A la resta de Catalunya                   | 02. A la resta de Catalunya                   | 02. A la resta de Catalunya                   |
| 03. A la resta d'Espanya                      | 03. A la resta d'Espanya                      | 03. A la resta d'Espanya                      |
| 04. Altre país. Quin? _____ [MOSTRAR LLISTAT] | 04. Altre país. Quin? _____ [MOSTRAR LLISTAT] | 04. Altre país. Quin? _____ [MOSTRAR LLISTAT] |
| 98. No sap                                    | 98. No sap                                    | 98. No sap                                    |
| 99. No contesta                               | 99. No contesta                               | 99. No contesta                               |

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ. ELS RESULTATS D'AQUEST ESTUDI ESTARAN DISPONIBLES A LA PÀGINA WEB DE L'INSTITUT METRÒPOLI I L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA ([WWW.AMB.CAT](http://WWW.AMB.CAT)).