

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI RECORRENT PER A LA REALITZACIÓ D'ESTUDIS QUALITATIUS PER A LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.

EXPEDIENT NUM. 2411OB03

1.INTRODUCCIÓ

3Cat està en un moment de transformació en el que busca connectar més i millor amb la seva ciutadania. Dins del seu Pla Estratègic, s'ha creat el Hub de Coneixement de la Ciutadania (en endavant el Hub), per donar veu a les necessitats ciutadanes dins de la Organització d'una forma més significativa, sistemàtica i àgil. La ciutadania és al centre d'uns Mitjans Audiovisuals catalans públics de qualitat i connectar amb als seus interessos, motivacions i realitats és vital per poder ajustar l'oferta de continguts i oferir un servei de qualitat que fomenti la missió de 3Cat (llengua, territori, cultura, etc.)

La societat es troba en un estat de transformació constant, impulsada per diversos factors com els avenços tecnològics, les crisis, la globalització i els canvis demogràfics. Aquests factors generen un fort impacte en les formes de comunicació, de treball, educació i relacions intrapersonals e interpersonals.

Les interaccions digitals estan traient a la llum noves capes d'informació, noves formes de relació amb la tecnologia i també estan afectant el consum de continguts audiovisuals. L'evolució audiovisual provoca una híper fragmentació de l'audiència i una bretxa generacional entre el consum de televisió/radio tradicional i els continguts per streaming.

La realitat complexa i en constant evolució (tant social com del món audiovisual), fa que el Hub hagi d'agafar un rol proactiu en el coneixement ciutadà i fa necessari reaccionar en el tempo adequat als objectius de 3Cat.

Els estudis qualitatius es basen en la utilització de metodologies que busquen identificar i aprofundir en necessitats, motivacions, comportaments, criteris d'elecció, palanques i barreres, etc. i en extreure Insights que facilitin el coneixement profund de la ciutadania així com donar vida a les dades i als percentatges (entendre el "perquè" darrera dels "què").

2 OBJECTE

L'objecte d'aquesta concurrència és la contractació per part del HUB d'un servei recurrent per a la realització d'estudis qualitatius (a moda de borsa d'estudis), que permeti agilitzar la realització de les investigacions i **reduir el temps de resposta** a les necessitats de coneixement de la ciutadania dins de la organització.

L'objectiu és facilitar l'accés a la investigació, establint diferents estudis "tipus" que s'ajustaran a cada demanda específica i que oferiran coneixement profund sobre els objectius d'estudi; oferint una visió enfocada en entendre el fenomen, descriure'l i extreure'n les variables que el conformen.

3. L'ABAST

3.1 El servei de borsa d'estudis qualitatiu ha de reunir les següents característiques que l'adjudicatari ha d'incloure en el servei:

3.1.1 L'objectiu d'investigació:

- Els objectius específics s'aniran definint a mesura que sorgeixin les necessitats però poden ser d'àmbits diversos:
 - Aportar coneixement profund sobre la pròpia ciutadania: hàbits, necessitats, motivacions, preocupacions, tendències, etc.
 - Entendre el viatge de la ciutadania pel consum de mitjans audiovisuals, ús de continguts en diferents plataformes de TV, ràdio i OTT, consum de xarxes socials, temàtiques/formats més atractius en el consum de mitjans audiovisuals, consum d'àudio digital i pòdcasts.
 - Sense oblidar la importància de temes com l'ús i el vincle amb la llengua catalana (i com fomentar-lo), significats de la cultura i de l'entreteniment, la seva connexió amb el territori.

3.1.2 Capacitats generals del servei:

- L'adjudicatari ha d'oferir:
 - Diferents solucions qualitatives que s'ajustin a les necessitats d'estudi i facilitin diferents abordatges
- Un cop adjudicat el servei, la forma de funcionament serà la següent:
 - El Hub enviarà a l'adjudicatari un briefing amb les necessitats específiques de l'estudi
 - L'adjudicatari realitzarà una proposta per donar resposta als objectius, oferint el millor abordatge i disseny mostrat de forma adhoc i atenent a diferents nivells de servei que es descriuen a continuació.

3.1.2.1 Els nivells de servei

Donat que la solució concreta que s'empri en cada estudi es determinarà en base als objectius específics que es plantegin en cada cas (mitjançant una proposta concreta per a cadascun), es demana als licitadors que tinguin en compte diferents nivells de servei de cara a realitzar el plantejament de la licitació i el ventall de preus dels diferents serveis.

És a dir:

- Els licitadors han de fixar un preu tancat per a cada nivell d'estudi tenint en compte les seves característiques, els diferents trams/nombre d'entrevistes i atenent a la seva dificultat de realització.
- Quan s'adjudiqui la licitació, cada estudi realitzat s'anirà descomptant de la "borsa" fins a exhaurir la seva quantitat total anual.
- **Nivell 1: Estudi ad hoc amb Grups Focals**
 - Presencials u online
 - El nombre de grups es determinarà en funció dels objectius i del nombre de perfils a analitzar
 - **Tipus 1: Grups Focals Presencials a Barcelona/rodalies**
 - Preu de base:
 - 4 Grups Focals de 2 hores i 8 participants (asseguts dins del grup)



- Els grups presencials es realitzaran en sales habilitades per a tal efecte amb mirall unidireccional
 - Sempre s'oferirà la possibilitat al Hub de seguir els grups de forma presencial (sala de client) u online (per streaming)
- IMPORTANT: incloure preus tenint en compte altres possibles variables:
 - Indicar el preu extra per cada grup (si en volem realitzar més de 4)
- **Tipus 2: Grups Focals Online a la resta de províncies (Lleida, Tarragona i Girona capital)**
 - Preu de base:
 - 6 grups focals (2 per província) online de 2 hores de duració amb 6 participants cadascun (tots 6 connectats i amb càmera i micròfon encesos)
 - IMPORTANT: incloure preus tenint en compte altres possibles variables:
 - Indicar el preu extra per cada grup (si en volem realitzar més de 6)
 - A TENIR AMB COMPTE: els grups online ens han de permetre accedir a població que no viu a prop de grans ciutats (entorn més rural o Vall d'Aran, etc.) o, fins i tot, poder tenir participants de diferents províncies catalanes en un mateix grup
- **Serveis inclosos per part de l'adjudicatari:**
 - Elaboració de proposta que respongui al briefing
 - Coordinació i planificació de la investigació
 - Comunicació amb el Hub per alinear objectius i fer seguiment de l'estudi
 - Elaboració de la guia de discussió
 - Reclutament e incentivació dels participants
 - Sala de reunió (grups presencials) o plataforma online (tipus Teams, etc.)
 - Moderació dels grups
 - Gravació de les sessions i possibilitat de seguir els grups: en sala de clients (si són presencials) i de connectar-se a les sessions si són online (streaming inclòs)
 - Anàlisi de les dades
 - **Redacció d'informe que inclogui:**
 - Un resum executiu amb els principals resultats i aprenentatges
 - Informe complet amb anàlisis de les dades i conclusions/recomanacions
 - Infografia amb els principals Insights i aprenentatges de l'estudi
 - 1-2 presentacions presencials o telemàtiques en català
- Perfils de professionals mínims que han de participar en l'estudi per part de l'adjudicatari:
 - Gestor de clients que centralitzi i coordini el desenvolupament de l'estudi així com la comunicació amb el Hub amb més de 5 anys d'experiència en tasques de coordinació similars i que parli en català



- Analista sènior amb més de 5 anys d'experiència en disseny metodològic qualitatiu i anàlisi de dades
- Així com altres perfils necessaris per al correcte funcionament de l'estudi (reclutament, analistes, etc.)
- **Calendari:**
 - Per a cada estudi que es posi en marxa es definirà un calendari ad hoc segons dificultat de l'estudi i perfils a entrevistar
 - Servei mínim:
 - Enviament del briefing per part del HUB a l'adjudicatari: marcarà el dia 1 de cada servei
 - Enviament de la proposta per part de l'adjudicatari: enviament en un màxim de 6 dies hàbils des de la recepció del briefing
 - Ok a la proposta
 - Enviament del qüestionari de reclutament: en un màxim de 1-2 dies hàbils des de l'ok de la proposta
 - Realització del camp: al cap de 1 setmana des de l'inici del reclutament (tot i que es podrà adaptar segons la dificultat de reclutar la mostra)
 - Anàlisi i elaboració d'informes + infografia: 1-2 setmanes des del final del camp
 - Presentacions: 1-2 presentacions de 1-2 hores de duració cadascuna, presencials o telemàtiques i l'hora es fixarà entre el Hub i l'adjudicatari
- Llengua:
 - **Totes les comunicacions entre l'adjudicatari i el Hub, mails, propostes, informes, presentacions, etc. s'hauran de realitzar en català**
- **Nivell 2: Estudi ad hoc amb entrevistes personals**
 - Entrevistes presencials u online
 - El nombre d'entrevistes es determinarà en funció dels objectius i del nombre de perfils a analitzar
 - **Tipus 1: Entrevistes presencials a Barcelona/rodalies**
 - Preu de base:
 - 8 entrevistes presencials a Barcelona i Rodalies
 - Les entrevistes presencials es realitzaran en sales habilitades per a tal efecte amb mirall unidireccional
 - Sempre s'oferirà la possibilitat al Hub de seguir les entrevistes de forma presencial (sala de client) u online (per streaming)
 - IMPORTANT: incloure preus tenint en compte altres possibles variables:
 - Indicar el preu extra per cada entrevista (si en volem realitzar més de 8)
 - **Tipus 2: Entrevistes Online a la resta de províncies**
 - Preu de base:
 - 12 entrevistes online de 1 hora de duració amb participants de Catalunya (Girona, Lleida i Tarragona)
 - IMPORTANT: incloure preus tenint en compte altres possibles variables:

- Indicar el preu extra per cada entrevista online (si en volem realitzar més de 8)
 - A TENIR AMB COMPTE: les entrevistes online ens han de permetre accedir a població que no viu a prop de grans ciutats (entorn més rural, etc.) o atenent a d'altres necessitats
- **Serveis inclosos per part de l'adjudicatari:**
 - Elaboració de proposta que respongui al briefing
 - Coordinació i planificació de la investigació
 - Comunicació amb el Hub per alinear objectius i fer seguiment de l'estudi
 - Elaboració de la guia de discussió
 - Reclutament e incentivació dels participants
 - Sala de reunió (entrevistes presencials) o plataforma online (tipus Teams, etc.)
 - Moderació de les entrevistes
 - Gravació de les sessions i possibilitat de seguir les entrevistes: sala de clients (si són presencials) i de connectar-se a les sessions si són online
 - Anàlisi de les dades
 - Redacció d'informe que inclogui:
 - Un resum executiu amb els principals resultats i aprenentatges
 - Informe complet amb anàlisis de les dades i conclusions/recomanacions
 - Infografia amb els principals Insights i aprenentatges de l'estudi
 - 1-2 presentacions presencials o telemàtiques en català
- **Perfils de professionals mínims que han de participar en l'estudi per part de l'adjudicatari:**
 - Gestor de clients que centralitzi i coordini el desenvolupament de l'estudi així com la comunicació amb el Hub amb més de 5 anys d'experiència en tasques de coordinació similars
 - Analista sènior amb més de 5 anys d'experiència en disseny metodològic qualitatiu i anàlisi de dades
 - Així com altres perfils necessaris per al correcte funcionament de l'estudi (reclutament, etc.)
- **Calendari:**
 - Per a cada estudi que es posi en marxa es definirà un calendari ad hoc segons dificultat de l'estudi i perfils a entrevistar
 - Servei mínim:
 - Enviament del briefing per part del HUB a l'adjudicatari: marcarà el dia 1 de cada servei
 - Enviament de la proposta per part de l'adjudicatari: enviament en un màxim de 6 dies hàbils des de la recepció del briefing
 - Ok a la proposta
 - Enviament del qüestionari de reclutament: en un màxim de 1-2 dies hàbils des de l'ok de la proposta
 - Realització del camp: al cap de 1 setmana des de l'inici del reclutament (tot i que es podrà adaptar segons la dificultat de reclutar la mostra)



- Anàlisi i elaboració d'informe: 1-2 setmanes des del final del camp
 - Presentacions: 1-2 presentacions de 1-2 hores de duració cadascuna, presencials o telemàtiques i l'hora es fixarà entre el Hub i l'adjudicatari
- Llengua:
 - **Totes les comunicacions entre l'adjudicatari i el Hub, mails, propostes, informes, presentacions, etc. s'hauran de realitzar en català**
- **Nivell 3: App de recerca i etnografia mòbil**
 - Objectiu: poder realitzar diaris de consum, recerca qualitativa a través de vídeos/imatges/captures de pantalla/àudio, mini enquestes, capturar experiències, etc.
 - Tipus:
 - App immersiva amb 30-40 participants de Catalunya
 - App immersiva amb 50-60 participants de Catalunya
 - A tenir en compte per quantificar aquest servei: els següents serveis han d'estar inclosos en el preu
 - Preu de la app (preu de base per a la seva utilització)
 - Preu de l'anàlisi de les dades (text, imatges, vídeos, etc.) i elaboració de l'informe
- **Nivell 4: Fòrum de discussió online**
 - Plataforma qualitativa online perquè els participants puguin explorar temes específics d'interès
 - Preu base:
 - Fòrum online de 3-4 dies de duració amb 30-40 participants de Catalunya
 - Fòrum online de 3-4 dies de duració amb 50-60 participants de Catalunya
 - Participació diària mitjana de uns 20-30 minuts
 - Objectiu: elaborar estudis qualitius de diferent natura (des de testar nous conceptes, fins a explorar temes generacionals, de llengua, cultura, ús de continguts audiovisuals, etc.)
 - IMPORTANT: incloure preus tenint en compte altres possibles variables:
 - Preu base per a un fòrum de 7 dies de duració
- **Serveis inclosos per part de l'adjudicatari:**
 - Elaboració de proposta que respongui al briefing
 - Coordinació i planificació de la investigació
 - Comunicació amb el Hub per alinear objectius i fer seguiment de l'estudi
 - Elaboració de la guia de tasques per a la Comunitat
 - Reclutament e incentivació dels participants
 - Plataforma online per realitzar la Comunitat (llicències)
 - Moderació de la comunitat
 - Eliminar i substituir perfils que responen a les preguntes amb ChatGPT o similars
 - Accés del Hub als continguts de la Comunitat per poder fer seguiment de la participació i les respostes
 - Anàlisi de les dades
 - Redacció d'informe que inclogui:
 - Un resum executiu amb els principals resultats i aprenentatges



- Informe complet amb anàlisis de les dades i conclusions/recomanacions
 - Infografia amb els principals Insights i aprenentatges de l'estudi
- 1-2 presentacions presencials o telemàtiques en català
- Perfils de professionals mínims que han de participar en l'estudi per part de l'adjudicatari:
 - Gestor de clients que centralitzi i coordini el desenvolupament de l'estudi així com la comunicació amb el Hub amb més de 5 anys d'experiència en tasques de coordinació similars
 - Analista sènior amb més de 5 anys d'experiència en disseny metodològic qualitatiu i anàlisi de dades online
 - Prefils tècnics de gestió de la eina
 - Així com altres perfils necessaris per al correcte funcionament de l'estudi
- Calendari:
 - Per a cada estudi que es posi en marxa es definirà un calendari ad hoc segons dificultat de l'estudi i perfils a entrevistar
 - Servei mínim:
 - Enviament del briefing per part del HUB a l'adjudicatari: marcarà el dia 1 de cada servei
 - Enviament de la proposta per part de l'adjudicatari: enviament en un màxim de 6 dies hàbils des de la recepció del briefing
 - Ok a la proposta
 - Enviament del qüestionari de reclutament: en un màxim de 1-2 dies hàbils des de l'ok de la proposta
 - Realització de la Comunitat: al cap de 1 setmana des de l'inici del reclutament (tot i que es podrà adaptar segons la dificultat de reclutar la mostra)
 - Anàlisi i elaboració d'informe: 1-2 setmanes des del final del camp
 - Presentacions: 1-2 presentacions de 1-2 hores de duració cadascuna, presencials o telemàtiques i l'hora es fixarà entre el Hub i l'adjudicatari
- Llengua:
 - **Totes les comunicacions entre l'adjudicatari i el Hub, mails, propostes, informes, presentacions, etc. s'hauran de realitzar en català**
- **Nivell 5: Vídeo informe**
 - En ocasions pot ser necessari afegir un vídeo informe amb verbatim i Insights extrets de les sessions o dels diaris de consum.
 - Incloure el preu d'un Vídeo informe editat amb els principals verbatim i aprenentatges de l'estudi (incloent carteles, talls de vídeo, story telling, principals aprenentatges i conclusions)
 - Duració de 3-5 minuts

3.1.2.2 Perfils professionals

Cada nivell de servei porta associats uns perfils professionals específics. És essencial que els anys d'experiència vagin enfocats a la natura d'aquest servei i de les tasques

associades. No es valoraran els anys d'experiència que facin referència a altre tipus d'activitats.

Tots/es els professionals que tractin directament amb el Hub i 3Cat han de parlar i escriure de forma fluida en català.

El número i perfils de les persones destinades variaran en funció del nivell de servei que es contracti en cada estudi.

3.1.2.3 Elaboració d'informes i estructura

Tots els estudis que es facin hauran d'incloure 3 entregables diferents:

- Un resum executiu amb els principals resultats i aprenentatges
 - Informe complet amb anàlisi de les dades i conclusions/ recomanacions
 - Infografia amb els principals Insights i aprenentatges de l'estudi
1. Exemple de resum executiu de màxim 5 pàgines
 - Apartats mínims que ha d'incloure:
 - Portada amb títol - titular de l'estudi
 - Objectius, mostra, timing de l'estudi
 - Diapositives amb els principals aprenentatges redactats i explicats en format Insight - és essencial incloure diapositives redactades (amb continguts reals o ficticis) amb l'estructura que s'utilitzarà per poder valorar com es fan els titulars, com es presenten les taules, com s'encara el contingut, el volum de contingut que s'inclou, etc.
 2. Exemple d'informe complet de màxim 50 pàgines
 - Apartats mínims que ha d'incloure:
 - Portada amb títol - titular de l'estudi
 - Índex
 - Objectius, mostra, timing de l'estudi
 - Explicar l'estructuració de l'informe en capítols, com es desenvoluparan les diapositives amb continguts reals o ficticis, com es mostraran les dades, com s'analitzarà, etc.
 - Capítol de conclusions i recomanacions
 3. Exemple d'infografia de màxim 1 pàgina
 - Apartats mínims que ha d'incloure:
 - Estructurar un exemple d'infografia on es visualitzin els resultats d'un estudi fictici. L'objectiu és entendre i visualitzar com es destaquen els principals aprenentatges/dades de cara a facilitar compartir els resultats de l'estudi de forma visual, concisa, entenedora i memorable

3.1.2.4 Contacte entre l'adjudicatari i el HUB

- El contacte ha de ser fluid i senzill ja sigui de forma presencial o telemàtica.
- Per tema d'agilitat, es prioritzaran les reunions telemàtiques tot i que es podrà realitzar alguna reunió presencial si es considera necessari

3.1.2.5 Llengua vehicular

- Tota la comunicació i documentació (informes, presentacions) entre 3Cat i l'adjudicatari es farà en català.
- De cara a la realització de les entrevistes/grups, es permetrà que els participants/enquestats responguin en català o castellà indistintament (segons quina sigui la seva llengua d'ús habitual i amb la que s'expressin amb més facilitat)

3.1.2.6 Perfil dels entrevistats/enquestats

- La mostra es definirà adhoc segons les necessitats de cada estudi però sempre es realitzaran amb població catalana

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de posar a disposició del HUB tota la infraestructura, maquinària i programari necessaris, incloses les llicències d'ús, per dur a terme correctament el servei. Així com l'equip tècnic més adequat per a cada estudi.

Per tal de realitzar el servei amb plenes garanties és imprescindible que l'equip assignat tingui els coneixements en les tecnologies, metodologies, eines i llengua catalana que es consideren crítiques per al desenvolupament del servei.

Tots els professionals que participin en el estudis durant els 4 anys de servei, hauran de complir amb els requeriments anteriorment esmentats (coneixement de la llengua catalana parlada i escrita, anys d'experiència).

5. GOVERNANÇA I SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària actuarà com a cap de projecte i oferirà una persona de contacte al HUB per centralitzar la interlocució i facilitar la gestió i la continuïtat necessàries per assegurar una correcta execució del contracte.

5.1 METODOLOGIA DE TREBALL

El servei s'organitzarà i executarà utilitzant entorns de treball compartit al núvol.

5.2 CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment del Reglament General de Protecció de Dades. En aquest sentit, haurà de disposar de les garanties tecnològiques per a assegurar la privacitat de les dades personals.

També haurà de disposar dels mecanismes necessaris per a complir amb el dret d'accés dels usuaris a obtenir una còpia de les seves dades en brut.

5.3 ERRORS EN L'EXECUCIÓ DEL SERVEI I PENALITZACIONS

Es consideren incidències en l'execució del servei:

- Incidències de gestió del servei:
 - La no realització de la proposta o de la realització del servei contractat en els temps establerts i pactats amb el Hub
- Incidències de correcció lingüística:



- Qualsevol comunicació escrita amb faltes d'ortografia o errors gramaticals tant en català com en castellà en el informes compartits
- Incidències generals:
 - En referència a la relació entre l'adjudicatari i el HUB
 - La no assistència a una reunió presencial o telemàtica sense previ avís
 - Un retard de més de 24 hores per part de l'adjudicatari en respondre un correu o missatge telemàtic per part del seu interlocutor del HUB en el horari d'oficina de 9 a 18h de dilluns a divendres en dies laborables a Catalunya.

El responsable del servei per part del HUB tindrà com a responsabilitat fer un seguiment d'aquestes incidències. Cada incidència comptarà 1 punt.

Si l'indicador d'incidències de servei supera els 3 punts acumulats en un mateix estudi en el mateix mes natural, 3Cat aplicarà les següents penalitzacions, segons correspongui:

- Entre 3 i 8 punts: s'aplicarà un 5% de reducció en l'import proporcional d'aquell mes a facturar
- Entre 9 i 19 punts: s'aplicarà un 7% de reducció en l'import proporcional d'aquell mes a facturar
- Si l'indicador d'incidències iguala o supera els 20 punts acumulats en el mateix mes natural, 3Cat es reserva el dret a rescindir el contracte

Sant Joan Despí, novembre de 2024