APROVAT

EXP.: 901864/24
DIRECCIÓ DE SERVEIS DE MOBILITAT SOSTENIBLE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA REALITZACIÓ D'ENQUESTES PER OBTENIR L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DELS SERVEIS DE MOBILITAT SOSTENIBLE DE L'AMB

ÍNDEX

1 Antecedents 2
2 Objecte del plec 2
3 Objecte dels treballs 3
a) Lot 1: Enquestes de satisfacció telefòniques 3
b) Lot 2: Enquestes de satisfacció online pel servei d'Electrolineres gratuït 3
c) Lot 3: Estudis de client invisible 3
4 Àmbit d'actuació 4
5 Lot 1: Requeriments específics per les enquestes ISC 4
a) Condicionants pel disseny de la mostra 4
b) Metodologia dels treballs 4
c) Descripció del contingut de les enquestes 5
6 Lot 2: Requeriments específics per les enquestes online del servei electrolineres – fase de gratuitat 7
7 Lot 3: requeriments específics peLs estudis de client inivisble 8
a) Fases dels estudis de client invisible 8
b) Metodologia dels treballs 9
8 Calendari dels treballs 10
9 Presentació dels resultats 10
a) Enquestes de satisfacció 10
b) Activitat client invisible 12

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Gerència de Mobilitat Sostenible
Data signatura: 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 1/12.

APROVAT

1 ANTECEDENTS

La Direcció de Serveis de Mobilitat Sostenible realitza diferents accions i presta serveis en execució de les seves competències definides en l'article 14 de la llei 31/2010 de l'AMB relatives a la promoció de transport sostenible i en execució dels objectius del Pla Metropolità de Mobilitat Urbana (PMMU).

La Direcció de Serveis té establerts els següents serveis:

1. Servei Bicibox: estacionaments segur de bicicletes.
2. Servei AMBici: servei de bicicletes elèctriques compartides.
3. Servei d'Electrolineres: servei de punts de recàrrega de vehicles elèctrics.

A més a més, la Direcció de Serveis també realitza una sèrie d'accions per a la promoció del transport sostenible i la millora de la qualitat de l'aire, com per exemple:

4. Impulsar la Zona de Baixes Emissions: l'AMB, mitjançant el seu mitjà propi, AMB-Informació, gestiona el Registre metropolità referent a les autoritzacions per a la circulació dins de les diferents Zones de Baixes Emissions dels municipis metropolitans.
5. Atorgar i gestionar les llicències metropolitanes temporals d'ús comú especial del domini públic per a l'estacionament de ciclomotors i motocicletes d'ús compartit en règim d'explotació econòmica.

D'acord amb la necessitat de conèixer l'impacte real de les accions desenvolupades per orientar millor les actuacions futures d'aquesta Direcció de serveis de Mobilitat Sostenible, es planteja contractar una assistència tècnica per a la realització d'enquestes i treballs de camp dels diversos serveis i accions que realitza la Direcció de Mobilitat Sostenible.

2 OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present Plec és fixar les prescripcions tècniques que han de regir la contractació externa mitjançant un procediment obert per a:

1. Lot 1: Realització d'enquestes per obtenir l'Índex de Satisfacció dels serveis de mobilitat sostenible de l'AMB.
2. Lot 2: Realització d'un enquesta online per millorar el coneixement respecte al servei d'electrolineres en la seva fase de gratuïtat.
3. Lot 3: Realització d'estudis basats en la metodologia del client invisible dels serveis de mobilitat sostenible de l'AMB.

La divisió en lots queda justificada per la diferenciació de les tipologies de feines a realitzar i els diferents mitjans necessaris per a la seva realització (telefònic, informàtic, telemàtic, in situ, mitjans tècnics i humans)

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Gerent de Direcció de Mobilitat Sostenible
Data signatura: 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 2/12.

APROVAT

3 OBJECTE DELS TREBALLS

a) Lot 1: Enquestes de satisfacció telefòniques

L'objecte dels treballs és la realització d'enquestes a les persones usuàries dels diferents serveis de mobilitat sostenible de l'AMB per tal de determinar l'Índex de Satisfacció (ISC) de cadascun d'ells. Aquest indicador mesura la qualitat percebuda per les persones que fan ús del servei, tenint en compte el grau de satisfacció i la importància que atorguen als diferents aspectes avaluats.

Les accions o serveis realitzats per part del Servei de Mobilitat Sostenible de l'AMB, els quals seran analitzats des d'aquesta perspectiva, són els següents:

- Bicibox
- AMBici
- Electrolineres
- Registre d'autoritzacions ZBE

A més a més de l'ISC corresponent a cada servei, de les enquestes s'obtindrà el perfil d'usuari (edat, municipi de residència, estudis, nivell d'ingressos, gènere, mitjans de transport habituals, entre d'altres), així com les característiques d'ús del servei (motiu de viatge, intermodalitat, freqüències d'ús, entre d'altres), característiques del propi servei (canals d'informació del servei, disponibilitat, tarifes del servei i suggeriments de millora, entre d'altres).

Tots els resultats seran objecte de la corresponent explotació, anàlisi i informes, segons les especificacions contingudes al present plec. Els resultats i informes seran lliurats a l'AMB conforme el que es detalla a la clàusula 9.

Tal i com es detalla en els apartats següents, els treballs s'han planificat per fer 2 onades d'enquestes a l'any per cada servei durant 4 anys. Sumant els 4 serveis el calcula 4.000 enquestes l'any dividides en dues onades.

b) Lot 2: Enquestes de satisfacció online pel servei d'Electrolineres gratuït

L'objecte del treball és la realització d'enquestes online a les persones que ja no són usuàries del servei d'electrolineres. Donada la introducció de tarifes al servei, prèviament gratuït, es vol conèixer el l'Índex de Satisfacció (ISC) del servei en aquell moment dels usuaris que ja no ho són del servei actual de pagament i conèixer perquè ja no s'és usuari del servei.

Tal i com es detalla en els apartats següents, els treballs són puntuals per conèixer l'afectació en els usuaris pel canvi de condicions del servei. És per aquest motiu que aquestes enquestes es realitzen una única vegada.

c) Lot 3: Estudis de client invisible

L'objecte d'aquests treballs és conèixer i valorar les experiències viscudes pel client invisible i les impressions dels diferents serveis percebudes per ells. Aquests treballs serviran per a millorar diferents aspectes dels serveis i conèixer també practicat o usabilitat o emocions es generen cadascun del serveis analitzats.

Les accions o serveis realitzats per part del Servei de Mobilitat Sostenible de l'AMB, els quals seran analitzats des d'aquesta perspectiva, són els següents:

- Bicibox

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Gerent de Servei de Mobilitat Sostenible
Data signatura: 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 3/12.

APROVAT

- AMBici
- Electrolineres
- Registre d'autoritzacions ZBE
- Serveis de Moto Elèctrica Compartida

Tal i com es detalla en els apartats següents, els treballs s'han planificat per fer 4 experiències de client invisible per cada servei cada any durant 4 anys (total 20 experiències/any).

4 ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Es defineix l'àmbit d'actuació dels treballs a realitzar com el format pels 36 municipis de l'Àrea metropolitana de Barcelona on l'AMB té competències, en virtut del previst a l'article 2 de la Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

5 LOT 1: REQUERIMENTS ESPECÍFICS PER LES ENQUESTES ISC

a) Condicionants pel disseny de la mostra

Les enquestes es realitzaran sobre una mostra de persones usuàries dels diferents serveis de mobilitat sostenible de l'AMB definits al punt anterior. En total, es preveu una mostra orientativa de 4.000 enquestes anuals. Aquesta mostra permetrà la obtenció de l'ISC de cadascun dels serveis i alhora facilitarà l'anàlisi de les dades sobre el perfil de la persona enquestada i de la seva experiència d'ús.

En funció de la baixa realitzada per l'oferta guanyadora i el preu d'adjudicació unitari per enquesta, la mostra màxima es recalcularà en base a l'import d'adjudicació de CENT SETANTA-SIS MIL EUROS (176.000,00 €), sense IVA, pel qual s'adjudicarà el contracte, respectant en tot moment la mostra mínima de 4.000 enquestes anuals.

Pel repartiment de la mostra entre els diferents serveis, es tindrà en compte el nombre d'usuaris registrats i actius durant el semestre anterior, que serà facilitada per la Direcció dels treballs.

Servei	Usuaris actius	% Mostra	Mostra anual	Anys
Bicibox	20.000	5	1.000	Any 1 – Any 4
AMBici	20.000	5	1.000	Any 1 – Any 4
Electrolineres	1.000	5	100	Any 1 – Any 4
Registre ZBE	37.000	5,1	1.900	Any 1 – Any 4
		TOTAL	**4.000**	

Aquestes dades són orientatives però representen un valor orientatiu de la mostra objecte dels treballs.

b) Metodologia dels treballs

Per a cadascun dels treballs inclosos en aquesta licitació es proposen a continuació unes condicions i una metodologia.

Les enquestes es realitzaran sobre una mostra d'usuaris registrats i actius durant el semestre anterior a l'enquesta. Un usuari actiu és aquell que ha realitzat almenys un ús del servei corresponent durant l'any anterior al de l'enquesta.

IGLESIAS PEREZ, Marc (1 de 1)
Gerència de Mobilitat Sostenible
Data signatura: 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 4/12.

APROVAT

En total, es preveu una mostra de 4.000 enquestes anuals d'usuaris de cada servei. Aquestes es distribuiran en dues onades, una al primer semestre i una altra al segon semestre de cada any, i estaran dividides en usuaris freqüents i usuaris esporàdics en la mateixa proporció.

Les enquestes es realitzaran per via telefònica. En la mesura del possible, es distribuiran segons diversos períodes horaris al llarg del dia, a fi que els usuaris enquestats siguin representatius de l'univers. D'aquesta manera es garanteix que qualsevol canvi significatiu d'un any al següent sigui traduïble en un canvi de percepció real de l'usuari, i no a causa d'un canvi de representativitat de la mostra.

L'objectiu d'aquestes enquestes és l'obtenció de l'Índex de Satisfacció del Client de cada servei (ISC). Cada atribut analitzat, que es llista en el següent apartat, es relacionarà amb el nivell d'importància i satisfacció de la mitjana dels usuaris enquestats amb el que s'obtindrà l'ISC de cada atribut del servei. L'ISC global serà la mitjana de l'ISC de tots els atributs.

Cada any s'obtindrà un ISC provisional de cada atribut i servei com a resultat de l'anàlisi de les enquestes de la primera onada, i al final de la segona onada (tenint en compte les dades de tot l'any) s'obtindrà l'ISC definitiu.

Abans de l'inici de cada onada, l'adjudicatari haurà de consensuar amb l'AMB els qüestionaris de les enquestes que seran similars als utilitzats en anteriors edicions. L'extensió del qüestionari serà de 6 minuts, com a màxim, per enquesta.

La Direcció de serveis de Mobilitat Sostenible facilitarà a l'adjudicatari les dades dels usuaris necessàries per la realització de les enquestes.

La Direcció de Serveis de Mobilitat Sostenible serà informada periòdicament del desenvolupament de l'enquesta, així com de les possibles desviacions que es poguessin produir durant l'execució dels treballs.

c) Descripció del contingut de les enquestes

Les enquestes avaluaran la importància i la satisfacció que els usuaris atorguen als diferents aspectes relatius a la qualitat del servei, entre d'altres:

BICIBOX

BLOC	ATRIBUTS
Perfil d'usuari	• Edat* • Gènere* • Nivell d'estudis • Municipi de residència* • Nivell d'ingressos
Ús del servei	• Motiu del viatge • Freqüència d'ús • Intermodalitat
Característiques del servei	• Ubicació dels aparcaments • Estat de neteja i manteniment • Disponibilitat de places • Facilitat d'ús • Fiabilitat del sistema • Seguretat i vandalisme

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Gerent de Mobilitat Sostenible
Data signatura: 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 5/12.

APROVAT

Comunicació sobre el servei	• Informació disponible als aparcaments • Facilitat d'ús de l'aplicació mòbil i la web • Atenció al client, gestió de reclamacions i avaries • Informació disponible al web i l'aplicació mòbil

* Informació disponible a la base de dades proporcionada per la Direcció dels Serveis però a verificar amb l'enquestat

ELECTROLINERES

BLOC	ATRIBUTS
Perfil d'usuari	• Edat • Gènere • Nivell d'estudis • Municipi de residència* • Nivell d'ingressos • Tipus d'usuari (particular o empresa)* • Tipus de vehicle (elèctric, híbrid endollable,...)
Ús del servei	• Freqüència d'ús
Característiques del servei	• Ubicació de les electrolineres • Estat de neteja i manteniment • Disponibilitat/fiabilitat del servei (tipus de connector, avaries) • Facilitat d'ús dels equips • Potència de recàrrega • Seguretat i vandalisme
Comunicació sobre el servei	• Informació disponible a les estacions de recàrrega • Facilitat d'ús de l'aplicació mòbil i la web • Atenció al client, gestió de reclamacions i avaries • Informació disponible al web i a l'aplicació mòbil

* Informació disponible a la base de dades proporcionada per la Direcció dels Serveis però a verificar amb l'enquestat.

AMBICI

BLOC	ATRIBUTS
Perfil d'usuari	• Edat* • Gènere* • Nivell d'estudis • Municipi de residència* • Nivell d'ingressos • Abonament combinat amb el Bicing?
Ús del servei	• Motiu del viatge • Freqüència d'ús • Intermodalitat
Característiques del servei	• Ubicació de les estacions • Disponibilitat d'aparcament a la destinació • Disponibilitat de bicicletes • Comoditat de les bicicletes • Adequació de les bicicletes a l'ús de la persona usuària • Fiabilitat de les bicicletes

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Gerència de Mobilitat i Sostenible
Data signatura 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació :https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 6/12.

APROVAT

	• Facilitat d'ús de les bicicletes • Estat i netedat dels elements del sistema (bicicletes, ancoratges, estacions, altres) • Qualitat dels elements del sistema (bicicletes, ancoratges, estacions, altres) • Facilitat d'ancorar la bicicleta • Fiabilitat del sistema • Seguretat i vandalisme
Comunicació sobre el servei	• Informació disponible a les estacions • Facilitat d'ús de l'aplicació mòbil i la web • Atenció al client, gestió de reclamacions i avaries • Informació disponible al web i l'aplicació mòbil

* Informació disponible a la base de dades proporcionada per la Direcció de se Serveis però a verificar amb l'enquestat

REGISTRE DE LA ZONA DE BAIXES EMISSIONS

BLOC	ATRIBUTS
Perfil d'usuari	• Edat* • Gènere • Nivell d'estudis • Municipi de residència* • Nivell d'ingressos • Tipus d'usuari (particular o empresa)*
Ús del registre	• Freqüència d'ús
Comunicació del servei del registre	• Facilitat d'ús del registre • Claredat de la senyalització a la via pública de les ZBE • Atenció al client • Informació disponible al web

* Informació disponible a la base de dades proporcionada per la Direcció de se Serveis però a verificar amb l'enquestat

6 LOT 2: REQUERIMENTS ESPECÍFICS PER LES ENQUESTES ONLINE DEL SERVEI ELECTROLINERES – FASE DE GRATUITAT

Les enquestes es realitzaran per via electrònica. Aquestes es realitzaran al 100% dels usuaris que ja no fan ús del servei d'electrolineres desde l'entrada en vigor de les tarifes (15/01/2024).

L'objectiu d'aquestes enquestes és que siguin molt curtes i concises per l'obtenció de l'Índex de Satisfacció del Client del servei (ISC) i conèixer el perquè ja no són clients del servei.

Per tant, els treballs són puntuals per conèixer l'afectació en els usuaris pel canvi de condicions del servei i per tant aquestes enquestes es realitzen una única vegada.

Abans de l'inici de l'enquesta, l'adjudicatari haurà de consensuar amb l'AMB el qüestionari. L'extensió del qüestionari serà de màxim 4 o 5 preguntes amb respostes senzilles de puntuació o multiresposta. Aquestes hauran de permetre la comparació amb certs aspectes analitzats en les enquestes anuals telefòniques.

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació :https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 7/12.

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Cap de Servei Gestió mobilitat sostenible
Data signatura :02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

APROVAT

La Direcció de serveis de Mobilitat Sostenible facilitarà a l'adjudicatari les dades dels usuaris necessàries per la realització de les enquestes.

La Direcció de Serveis de Mobilitat Sostenible serà informada del desenvolupament de l'enquesta, així com de les possibles desviacions que es poguessin produir durant l'execució dels treballs.

Servei	Usuaris actius	% Mostra	Mostra	Any
Electrolineres – previ tarifa	5.500	100	5.500	Any 1
		TOTAL	**5.500**	

Aquestes dades són orientatives però representen un valor orientatiu dels usuaris registrats que no han usat el servei després de l'aplicació de tarifes.

7 LOT 3: REQUERIMENTS ESPECÍFICS PELS ESTUDIS DE CLIENT INVISBLE

Com s'ha comentat en l'apartat 3, Les experiències de client invisible han d'analitzar els serveis o accions realitzats per part del Servei de Mobilitat Sostenible de l'AMB que es llisten a continuació:

- Bicibox
- AMBici
- Electrolineres
- Registre d'autoritzacions ZBE
- Serveis de Moto Elèctrica Compartida

Es tracten de cinc (5) serveis.

Es preveu que per cada servei es realitzi quatre (5) experiències de client invisible cada any. Això significa un total de 20 experiències/any.

a) Fases dels estudis de client invisible

Per a realització de l'estudi del client invisible es requereix complir amb les següents fases:

1. Anàlisi Intern: establir quines tipologies de clients cal reproduir com a client invisible i determinar quins recursos/informació cal aportar a cada una d'aquestes tipologies.
2. Reunió de Briefing amb cada responsable del servei o d'accions a avaluar de l'AMB.
3. Definició dels casos: per a cada servei o acció descriure l'estudi i metodologia que s'utilitzarà. Proposta i validació per part del responsable del servei de l'AMB.
4. Fase d'interacció: actuació del client invisible. (4 experiències per servei i any)
5. Fase de síntesi: Informe complet a posteriori, on s'agrupa el resultat de les experiències anuals realitzades per cada servei i s'obtenen conclusions
6. Fase de presentació: presentació d'informe i explicació a l'AMB per cada servei o acció (en un màxim de 1 sessió a l'any per servei).

Els estudis han d'abastar la totalitat de cada un dels servei o acció, i per tant ha d'incloure les següents fases d'experiència amb el servei o acció:

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Gerent de Mobilitat Sostenible
Data signatura: 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 8/12.

APROVAT

Fase de Pre servei:

- Experiència en la cerca d'informació del servei a través d'internet i altres canals que es considerin.
- Experiència en el contacte via telèfon amb el servei (mínim de 4 trucades en horaris de matí i tarda).
- Experiència en el contacte via e-mail amb el servei (en cas de que apliqui).
- Experiència en el contacte via xarxes socials (en el cas de que apliqui).

Fase de Servei:

- Experiència en la donada d'alta al servei/contractació del servei.
- Experiència en l'ús del servei (mínim de 4 usos diferenciats).
- Experiència presencial a qualsevol indret d'atenció al públic (si aplica).
- Experiència en el contacte via xarxes socials (si aplica).

Fase de Post Servei:

- Experiència en la comunicació incidència en el servei (mínim de 4 incidències, que poden ser simulades).
- Validació de l'enquesta ISC de cada servei.
- Record del servei (que es comentaria del mateix a un tercer)

b) Metodologia dels treballs

En el cas que durant el procés del client/clienta invisible es facin trucades a l'informe final figurarà el dia/hora i minut en el qual s'ha fet cada una de les trucades als efectes de poder garantir la traçabilitat d'aquestes.

L'estudi es durà a terme en les condicions de client invisible, i per tant sense cap interacció amb l'AMB o els seus contractistes o prestadors de serveis o altres. Qualsevol necessitat d'informació o gestió d'incidència l'haurà de solucionar el client invisible amb els recursos que tenen al seu abast els clients, i amb cap altre.

<u>El Relat</u>

1. Expectativa: es tracte de dir, per a cada una de les fases de l'experiència, quina expectativa té el client invisible. Per exemple, quan comença a cercar informació d'un servei molt usat o molt estès, es pensa que li serà fàcil i àgil i que deu tenir un web molt desenvolupat i potent.
2. Importància del moment: es tracte de dir, per a cada una de les fases de l'experiència, si aquella activitat concreta, té una importància baixa, mitja o alta.
3. Emocions: es tracte de relatar, en paraules, quines emocions l'ha transmet cada moment dels que formen l'experiència. Com exemple, si ha aparcat el vehicle, i la plaça era estreta, com ho ha viscut. O si l'ha costat molt trobar el punt d'informació, quina emoció l'ha generat.
4. Activitats: es tracte de relatar, en poques paraules, quines han estat les activitats pròpies de la fase de l'experiència (de la fase de l'estudi). Com exemple, si el client invisible ha trucat al telèfon per informar-se del servei; si l'han atès de manera ràpida, si l'han donat tota la informació. Si s'han assegurat de que la informació arribés correctament al client invisible, etc.
5. Grau general de satisfacció: es tracte de dir, respecte a cada activitat, si la mateixa s'ha viscut de manera positiva, de manera neutre o de manera negativa.

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació :https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 9/12.

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Cap de Servei Gestió mobilitat sostenible
Data signatura :02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

APROVAT

De cada experiència (i cada fase) el client invisible recollirà, com a mínim, la següent informació:

1. Dia de l'experiència
2. Hora d'inici l'experiència
3. Hora de fi de l'experiència

Qualsevol document que se li lliuri (com, per exemple un tiquet o una factura). Si fos el cas que per la natura del servei ha de retornar el document al prestador del servei, el client invisible farà fotografia d'aquest.

Quan sigui possible i adient, el client invisible "enregistrarà" el seu "recorregut" fins al servei. Per exemple, si per cercar informació del web ha anat a Google, i d'allà ha anat a X, o si per aconseguir el telèfon on trucar ha trucat al 010.

Descripció de la percepció de l'experiència. Aquesta descripció ha de ser exhaustiva i molt concreta.

Qualsevol despesa que impliqui la interacció amb el servei s'inclourà en la oferta econòmica i ha d'estar suficientment justificada i documentada.

8 CALENDARI DELS TREBALLS

LOT 1: Els treballs de les enquestes de satisfacció telefòniques es preveuen realitzar durant els anys 2024, 2025, 2026 i 2027, repartits en dues onades cada any, una per cada semestre, excepte l'any 2024 que es farà una única onada a final d'any. En cas de formalització posterior al 2024, els serveis s'iniciaran en el moment de la formalització del contracte i s'estendran durant els següents anys sabent que si es formalitza a principi d'any es podran realitzar les dues onades el primer any i si es formalitza a finals d'any només se'n podrà realitzar una aquell any.

LOT 2: El treballs de l'enquesta online sobre el servei d'electrolineres previ l'aplicació de tarifa es realitzarà de manera puntual el 2024 en una sola onada. En cas de formalització posterior al 2024, els serveis s'iniciaran en el moment de la formalització del contracte i s'estendran durant l'any de manera anàloga.

LOT 3: Els treballs relacionats amb el client invisible es preveuen realitzar durant els anys 2024, 2025, 2026 i 2027, una vegada a l'any. En cas de formalització posterior al 2024, els serveis s'iniciaran en el moment de la formalització del contracte i s'estendran durant els següents anys de manera anàloga.

9 PRESENTACIÓ DELS RESULTATS

a) LOT 1: Enquestes de satisfacció

Un cop finalitzades les enquestes, els resultats seran objecte de la corresponent explotació, anàlisi i realització d'informes. L'explotació dels resultats consistirà en fer una anàlisi estadística per l'obtenció d'un seguit d'indicadors i resultats, expressats en taules i gràfics, i unes conclusions sobre les dades analitzades. Les taules de dades relacionaran les diferents variables contingudes a l'enquesta, en particular, els nivells d'importància, de satisfacció i l'ISC dels diferents aspectes a valorar, amb el perfil dels usuaris i les característiques d'utilització del servei esmentades anteriorment. El mateix es farà amb els aspectes a millorar i amb la resta de variables enquestades, que s'explotaran adequadament.

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació :https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 10/12.

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Cap de Servei Gestió mobilitat sostenible
Data signatura :02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

APROVAT

Els informes es composaran de memòria explicativa, taules de resultats i gràfics explicatius, i altres que l'adjudicatari consideri convenients sobre els resultats que els usuaris atorguen a la importància i la satisfacció dels diferents aspectes de la qualitat del servei, així com sobre el càlcul de l'ISC de cada aspecte i global.

Els informes inclouran també una anàlisi de detall dels valors obtinguts, amb l'objectiu de poder identificar els resultats més destacats del període d'anàlisi, la seva evolució en relació a resultats d'anys anteriors, les diferències més significatives, els aspectes a destacar i els possibles canvis de tendència a tenir en compte, entre d'altres:

- Anàlisi de mostra i error mostral, per assegurar que la mostra analitzada és representativa dels usuaris de cada servei.
- Anàlisi de propostes de millora, identificant quines són les principals demandes dels usuaris, segons grups poblacionals o àmbit territorial, i les principals millores que es poden dur a terme en el servei que tinguin una incidència més significativa sobre la puntuació de l'ISC.
- Informes d'anàlisi sectorial, identificant tendències generals de valoració de l'ISC en funció de grups poblacionals com poden ser gènere, grup d'edat o lloc de residència, entre d'altres.

En finalitzar cada enquesta o onada, l'adjudicatari lliurarà a l'AMB un informe de resultats, on es recolliran els resultats sobre la importància, la satisfacció i l'ISC de cada aspecte de la qualitat del servei.

A finals de l'any de realització de l'enquesta, l'adjudicatari lliurarà l'informe de resultats anuals, que recollirà la totalitat d'onades realitzades (en el cas que s'opti per fer dues onades semestrals).

Els informes, taules i base de dades amb els resultats s'hauran de lliurar en un termini màxim d'un mes un cop acabat el període corresponent.

El lliurament dels resultats es farà en suport digital, mitjançant correu electrònic, i contindrà, a més dels informes, la totalitat de les bases de dades (dades en cru), taules i gràfics utilitzats en la realització dels treballs, en format editable, per si fos necessari tenir una desagregació més gran dels resultats.

La Direcció de serveis de Mobilitat Sostenible determinarà el format específic de lliurament (per exemple, fitxers WORD, EXCEL o POWERPOINT). En els casos que es consideri oportú, la Direcció de serveis de Mobilitat Sostenible sol·licitarà la redacció de resums executius o presentacions dels treballs realitzats.

b) LOT 2: Enquestes de satisfacció – tarificació electrolineres

Un cop finalitzades les enquestes, els resultats seran objecte de la corresponent explotació, anàlisi i realització d'informes. L'explotació dels resultats consistirà en fer una anàlisi estadística per l'obtenció d'un seguit d'indicadors i resultats, expressats en taules i gràfics, i unes conclusions sobre les dades analitzades. Les taules de dades relacionaran els diferents aspectes analitzats del canvi de condicions en el servei d'electrolineres previ i post tarificació. El mateix es farà amb els aspectes a millorar i amb la resta de variables enquestades, que s'explotaran adequadament.

Els informes es composaran de memòria explicativa, taules de resultats i gràfics explicatius, i altres que l'adjudicatari consideri convenients sobre els resultats que els usuaris atorguen a la importància i la satisfacció dels diferents aspectes de la qualitat del servei previ i post tarificació.

En finalitzar cada enquesta o onada, l'adjudicatari lliurarà a l'AMB un informe de resultats, on es recolliran els resultats sobre la incidència en la demanda previ i post tarificació del servei.

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació :SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació :https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 11/12.

IGLESIAS PEREZ, Marc (1 de 1)
Gerent de Secretaria General de Mobilitat Sostenible
Data signatura 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

APROVAT

El lliurament dels resultats es farà en suport digital, mitjançant correu electrònic, i contindrà, a més dels informes, la totalitat de les bases de dades (dades en cru), taules i gràfics utilitzats en la realització dels treballs, en format editable, per si fos necessari tenir una desagregació més gran dels resultats.

La Direcció de serveis de Mobilitat Sostenible determinarà el format específic de lliurament (per exemple, fitxers WORD, EXCEL o POWERPOINT). En els casos que es consideri oportú, la Direcció de serveis de Mobilitat Sostenible sol·licitarà la redacció de resums executius o presentacions dels treballs realitzats.

c) LOT 3: Activitat client invisible

Es lliurarà per a cada un dels serveis o accions analitzades un informe complet que reculli la totalitat de les experiències viscudes pel client invisible, i en què figuraran les mateixes ordenades cronològicament. Es preveuen màxim una reunió de lliurament de resultats per activitat i any.

En l'informe es farà una descripció completa de cada aspecte analitzat, i envers cada aspecte es farà ús de la classificació:

- Genial
- Bé però no genial
- Millorable
- Cal treballar més i millor.

Es farà referència, sintèticament, a la valoració de cada aspecte (per exemple la senyalització, l'atenció del personal, etc..). S'incorporaran la totalitat d'evidències recollides durant l'experiència (factures, tiquets, mails enviats i rebuts, enregistrament trucades, fotografies, etc..).

Es valorarà l'emoció o sentiment detectat en cada fase, segons l'expectativa inicial.

L'adjudicatari farà un seguit de recomanacions de millora en cada un dels punts crítics detectats.

IGLESIAS PÉREZ, Marc (1 de 1)
Gerent de Gestió de Mobilitat Sostenible
Data signatura: 02/10/2024 9:38:00
HASH:5B08C20B70AD660B977E926044B7FE78983F6A6A

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC
Codi per a validació: SW794-KGRUS-VH2A4
Verificació: https://gambito.amb.cat/verificadorDocumento/home
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referènciat : 12/12.