

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO RECURRENTE PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS CUALITATIVOS PARA LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.

EXPEDIENTE N.º 2501OB01

1. INTRODUCCIÓN

3Cat está en un momento de transformación en el que busca conectar más y mejor con su ciudadanía. Dentro de su Plan Estratégico, se ha creado el HUB de Conocimiento de la Ciudadanía (en adelante el HUB), para dar voz a las necesidades ciudadanas dentro de la organización de una forma más significativa, sistemática y ágil. La ciudadanía está en el centro de unos medios audiovisuales catalanes públicos de calidad y conectar con sus intereses, motivaciones y realidades es vital para poder ajustar la oferta de contenidos y ofrecer un servicio de calidad que fomente la misión de 3Cat (lengua, territorio, cultura, etc.).

La sociedad se encuentra en un estado de constante transformación, impulsada por diversos factores como los avances tecnológicos, las crisis, la globalización y los cambios demográficos. Estos factores generan un fuerte impacto en las formas de comunicación, trabajo, educación y relaciones intrapersonales e interpersonales.

Las interacciones digitales están sacando a la luz nuevas capas de información, nuevas formas de relación con la tecnología y también están afectando al consumo de contenidos audiovisuales. La evolución audiovisual provoca una hiperfragmentación de la audiencia y una brecha generacional entre el consumo de televisión o radio tradicional y los contenidos por streaming.

La realidad compleja y en constante evolución (tanto social como del mundo audiovisual) hace que el HUB tenga que adoptar un rol proactivo en el conocimiento ciudadano y hace necesario reaccionar en el tiempo adecuado a los objetivos de 3Cat.

Los estudios cualitativos se basan en la utilización de metodologías que buscan identificar y profundizar en necesidades, motivaciones, comportamientos, criterios de elección, palancas y barreras, etc., y en extraer insights que faciliten el conocimiento profundo de la ciudadanía, así como dar vida a los datos y a los porcentajes (entender los “porqués” detrás de los “qués”).

2. OBJETO

El objeto de esta concurrencia es la contratación por parte del HUB de un servicio recurrente para la realización de estudios cualitativos (a modo de bolsa de estudios), que permita agilizar la realización de las investigaciones y **reducir el tiempo de respuesta** a las necesidades de conocimiento de la ciudadanía dentro de la organización.

El objetivo es facilitar el acceso a la investigación, estableciendo diferentes estudios “tipo” que se ajustarán a cada demanda específica y que ofrecerán un conocimiento

profundo sobre los objetivos de estudio; ofreciendo una visión enfocada al entender el fenómeno, describirlo y extraer las variables que lo conforman.

3. EL ALCANCE

3.1. El servicio de bolsa de estudios cualitativos debe reunir las siguientes características que el adjudicatario debe incluir en el servicio:

3.1.1 El objetivo de investigación:

- Los objetivos específicos se irán definiendo a medida que surjan las necesidades, pero pueden ser de ámbitos diversos:
 - Aportar conocimiento profundo sobre la propia ciudadanía: hábitos, necesidades, motivaciones, preocupaciones, tendencias, etc.
 - Entender el viaje de la ciudadanía por el consumo de medios audiovisuales, uso de contenidos en diferentes plataformas de TV, radio y OTT, consumo de redes sociales, temáticas o formatos más atractivos en el consumo de medios audiovisuales, consumo de audio digital y podcasts, etc.
 - Sin olvidar la importancia de temas como el uso y el vínculo con la lengua catalana (y cómo fomentarlo), los significados de la cultura y del entretenimiento, su conexión con el territorio, etc.

3.1.2 Capacidades generales del servicio:

- El adjudicatario debe ofrecer:
 - Diferentes soluciones cualitativas que se ajusten a las necesidades de estudio y faciliten diferentes abordajes
- Una vez adjudicado el servicio, la forma de funcionamiento será la siguiente:
 - El HUB enviará al adjudicatario un briefing con las necesidades específicas del estudio
 - Y el adjudicatario realizará una propuesta para dar respuesta a los objetivos, ofreciendo el mejor abordaje y diseño muestral de forma ad hoc y atendiendo a diferentes niveles de servicio que se describen a continuación.

3.1.2.1 Los niveles de servicio

Dado que la solución concreta que se utilice en cada estudio se determinará sobre la base de los objetivos específicos que se planteen en cada caso (mediante una propuesta concreta para cada uno), se pide a los licitadores que tengan en cuenta diferentes niveles de servicio de cara a realizar el planteamiento de la licitación y el abanico de precios de los distintos servicios.

Es decir:

- Los licitadores deben fijar un precio cerrado para cada nivel de estudio teniendo en cuenta sus características, los diferentes tramos/número de entrevistas y atendiendo a su dificultad de realización.
- Cuando se adjudique la licitación, cada estudio realizado se irá descontando de la “bolsa” hasta agotar su cantidad total anual.
- **Nivel 1: Estudio ad hoc con grupos focales**
 - Presenciales u online
 - El número de grupos se determinará en función de los objetivos y del número de perfiles que se vaya a analizar
 - **Tipo 1: Grupos focales presenciales en Barcelona / cercanías**

- Precio de base:
 - 4 grupos focales de 2 horas y 8 participantes (sentados dentro del grupo)
- Los grupos presenciales se realizarán en salas habilitadas para tal efecto con espejo unidireccional
 - Siempre se ofrecerá la posibilidad al HUB de seguir los grupos de forma presencial (sala de cliente) u online (por streaming)
- IMPORTANTE: se deben incluir los precios teniendo en cuenta otras posibles variables:
 - Indicar el precio extra por cada grupo (si queremos realizar más de 4)
- **Tipo 2: Grupos focales online en el resto de provincias (Lleida, Tarragona y Girona capital)**
 - Precio de base:
 - 6 grupos focales (2 por provincia) online de 2 horas de duración con 6 participantes cada uno (los 6 conectados y con cámara y micrófono encendidos)
 - IMPORTANTE: se deben incluir los precios teniendo en cuenta otras posibles variables:
 - Indicar el precio extra por cada grupo (si queremos realizar más de 6)
 - SE DEBERÁ TENER EN CUENTA: los grupos online deben permitirnos acceder a población que no vive cerca de grandes ciudades (entorno más rural o Vall d'Aran, etc.) o, incluso, poder tener participantes de diferentes provincias catalanas en un mismo grupo
- **Servicios incluidos por parte del adjudicatario:**
 - Elaboración de propuesta que responda al briefing
 - Coordinación y planificación de la investigación
 - Comunicación con el HUB para alinear objetivos y realizar un seguimiento del estudio
 - Elaboración de la guía de discusión
 - Reclutamiento e incentivación de los participantes
 - Sala de reunión (grupos presenciales) o plataforma online (tipo Teams, etc.)
 - Moderación de los grupos
 - Grabación de las sesiones y posibilidad de seguir los grupos: en sala de clientes (si son presenciales) y de conectarse a las sesiones si son online (streaming incluido)
 - Análisis de los datos
 - **Redacción de informe que incluya:**
 - Un resumen ejecutivo con los principales resultados y aprendizajes
 - Informe completo con análisis de los datos y conclusiones o recomendaciones
 - Infografía con los principales insights y aprendizajes del estudio
 - 1-2 presentaciones presenciales o telemáticas en catalán
- Perfiles de profesionales mínimos que deben participar en el estudio por parte del adjudicatario:



- Gestor de clientes que centralice y coordine el desarrollo del estudio, así como la comunicación con el HUB con más de 5 años de experiencia en tareas de coordinación similares y que hable en catalán
- Analista sénior con más de 5 años de experiencia en diseño metodológico cualitativo y análisis de datos
- Así como otros perfiles necesarios para el correcto funcionamiento del estudio (reclutamiento, analistas, etc.)
- **Calendario:**
 - Para cada estudio que se ponga en marcha se definirá un calendario ad hoc según la dificultad del estudio y los perfiles que se vayan a entrevistar
 - Servicio mínimo:
 - Envío del briefing por parte del HUB al adjudicatario: marcará el día 1 de cada servicio
 - Envío de la propuesta por parte del adjudicatario: envío en un máximo de 6 días hábiles desde la recepción del briefing
 - OK a la propuesta
 - Envío del cuestionario de reclutamiento: en un máximo de 1-2 días hábiles desde el OK de la propuesta
 - Realización del campo: al cabo de 1 semana desde el inicio del reclutamiento (aunque se podrá adaptar según la dificultad para reclutar la muestra)
 - Análisis y elaboración de informes + infografía: 1-2 semanas desde el final del campo
 - Presentaciones: 1-2 presentaciones de 1-2 horas de duración cada una, presenciales o telemáticas y la hora se fijará entre el HUB y el adjudicatario
- Lengua:
 - **Todas las comunicaciones entre el adjudicatario y el HUB, correos electrónicos, propuestas, informes, presentaciones, etc., se tendrán que realizar en catalán**
- **Nivel 2: Estudio ad hoc con entrevistas personales**
 - Entrevistas presenciales u online
 - El número de entrevistas se determinará en función de los objetivos y del número de perfiles que se vaya a analizar
 - **Tipo 1: Entrevistas presenciales en Barcelona / cercanías**
 - Precio de base:
 - 8 entrevistas presenciales en Barcelona y cercanías
 - Las entrevistas presenciales se realizarán en salas habilitadas para tal efecto con espejo unidireccional
 - Siempre se ofrecerá la posibilidad al HUB de seguir las entrevistas de forma presencial (sala de cliente) u online (por streaming)
 - IMPORTANTE: se deben incluir los precios teniendo en cuenta otras posibles variables:
 - Indicar el precio extra por cada entrevista (si queremos realizar más de 8)
 - **Tipo 2: Entrevistas online en el resto de provincias**
 - Precio de base:

- 12 entrevistas online de 1 hora de duración con participantes de Cataluña (Girona, Lleida y Tarragona)
 - IMPORTANTE: se deben incluir los precios teniendo en cuenta otras posibles variables:
 - Indicar el precio extra por cada entrevista online (si queremos realizar más de 8)
 - SE DEBERÁ TENER EN CUENTA: las entrevistas online deben permitirnos acceder a población que no vive cerca de grandes ciudades (entorno más rural, etc.) o atendiendo a otras necesidades
- **Servicios incluidos por parte del adjudicatario:**
 - Elaboración de propuesta que responda al briefing
 - Coordinación y planificación de la investigación
 - Comunicación con el HUB para alinear objetivos y realizar un seguimiento del estudio
 - Elaboración de la guía de discusión
 - Reclutamiento e incentivación de los participantes
 - Sala de reunión (entrevistas presenciales) o plataforma online (tipo Teams, etc.)
 - Moderación de las entrevistas
 - Grabación de las sesiones y posibilidad de seguir las entrevistas: sala de clientes (si son presenciales) y conectarse a las sesiones si son online
 - Análisis de los datos
 - Redacción de informe que incluya:
 - Un resumen ejecutivo con los principales resultados y aprendizajes
 - Informe completo con análisis de los datos y conclusiones o recomendaciones
 - Infografía con los principales insights y aprendizajes del estudio
 - 1-2 presentaciones presenciales o telemáticas en catalán
- Perfiles de profesionales mínimos que deben participar en el estudio por parte del adjudicatario:
 - Gestor de clientes que centralice y coordine el desarrollo del estudio, así como la comunicación con el HUB con más de 5 años de experiencia en tareas de coordinación similares
 - Analista sénior con más de 5 años de experiencia en diseño metodológico cualitativo y análisis de datos
 - Así como otros perfiles necesarios para el correcto funcionamiento del estudio (reclutamiento, etc.)
- Calendario:
 - Para cada estudio que se ponga en marcha se definirá un calendario ad hoc según la dificultad del estudio y los perfiles que se vayan a entrevistar
 - Servicio mínimo:
 - Envío del briefing por parte del HUB al adjudicatario: marcará el día 1 de cada servicio
 - Envío de la propuesta por parte del adjudicatario: envío en un máximo de 6 días hábiles desde la recepción del briefing

- OK a la proposta
 - Envío del cuestionario de reclutamiento: en un máximo de 1-2 días hábiles desde el OK de la propuesta
 - Realización del campo: al cabo de 1 semana desde el inicio del reclutamiento (aunque se podrá adaptar según la dificultad para reclutar la muestra)
 - Análisis y elaboración de informe: 1-2 semanas desde el final del campo
 - Presentaciones: 1-2 presentaciones de 1-2 horas de duración cada una, presenciales o telemáticas y la hora se fijará entre el HUB y el adjudicatario
- Lengua:
 - **Todas las comunicaciones entre el adjudicatario y el HUB, correos electrónicos, propuestas, informes, presentaciones, etc., se tendrán que realizar en catalán**
- **Nivel 3: App de investigación y etnografía móvil**
 - Objetivo: poder realizar diarios de consumo, búsqueda cualitativa a través de vídeos/imágenes/capturas de pantalla/audio, miniencuestas, capturar experiencias, etc.
 - Tipo:
 - App inmersiva con 30-40 participantes de Cataluña
 - App inmersiva con 50-60 participantes de Cataluña
 - Se deberá tener en cuenta para cuantificar este servicio: los siguientes servicios deben estar incluidos en el precio
 - Precio de la app (precio de base para su utilización)
 - Precio del análisis de los datos (texto, imágenes, vídeos, etc.) y elaboración del informe
- **Nivel 4: Foro de discusión online**
 - Plataforma cualitativa online para que los participantes puedan explorar temas específicos de interés
 - Precio base:
 - Foro online de 3-4 días de duración con 30-40 participantes de Cataluña
 - Foro online de 3-4 días de duración con 50-60 participantes de Cataluña
 - Participación diaria media de unos 20-30 minutos
 - Objetivo: elaborar estudios cualitativos de distinta naturaleza (desde testar nuevos conceptos hasta explorar temas generacionales, de lengua, cultura, uso de contenidos audiovisuales, etc.)
 - IMPORTANTE: se deben incluir los precios teniendo en cuenta otras posibles variables:
 - Precio base para un foro de 7 días de duración
 - **Servicios incluidos por parte del adjudicatario:**
 - Elaboración de propuesta que responda al briefing
 - Coordinación y planificación de la investigación
 - Comunicación con el HUB para alinear objetivos y realizar un seguimiento del estudio
 - Elaboración de la guía de tareas para la Comunidad
 - Reclutamiento e incentivación de los participantes
 - Plataforma online para realizar la Comunidad (licencias)
 - Moderación de la comunidad



- Eliminar y sustituir perfiles que responden a las preguntas con ChatGPT o similares
 - Acceso del HUB a los contenidos de la Comunidad para poder realizar seguimiento de la participación y las respuestas
 - Análisis de los datos
 - Redacción de informe que incluya:
 - Un resumen ejecutivo con los principales resultados y aprendizajes
 - Informe completo con análisis de los datos y conclusiones o recomendaciones
 - Infografía con los principales insights y aprendizajes del estudio
 - 1-2 presentaciones presenciales o telemáticas en catalán
- Perfiles de profesionales mínimos que deben participar en el estudio por parte del adjudicatario:
 - Gestor de clientes que centralice y coordine el desarrollo del estudio, así como la comunicación con el HUB con más de 5 años de experiencia en tareas de coordinación similares
 - Analista sénior con más de 5 años de experiencia en diseño metodológico cualitativo y análisis de datos online
 - Perfiles técnicos de gestión de la herramienta
 - Así como otros perfiles necesarios para el correcto funcionamiento del estudio
- Calendario:
 - Para cada estudio que se ponga en marcha se definirá un calendario ad hoc según la dificultad del estudio y los perfiles que se vayan a entrevistar
 - Servicio mínimo:
 - Envío del briefing por parte del HUB al adjudicatario: marcará el día 1 de cada servicio
 - Envío de la propuesta por parte del adjudicatario: envío en un máximo de 6 días hábiles desde la recepción del briefing
 - OK a la propuesta
 - Envío del cuestionario de reclutamiento: en un máximo de 1-2 días hábiles desde el OK de la propuesta
 - Realización de la Comunidad: al cabo de 1 semana desde el inicio del reclutamiento (aunque se podrá adaptar según la dificultad de reclutar la muestra)
 - Análisis y elaboración de informe: 1-2 semanas desde el final del campo
 - Presentaciones: 1-2 presentaciones de 1-2 horas de duración cada una, presenciales o telemáticas y la hora se fijará entre el HUB y el adjudicatario
- Lengua:
 - **Todas las comunicaciones entre el adjudicatario y el HUB, correos electrónicos, propuestas, informes, presentaciones, etc., se tendrán que realizar en catalán**
- **Nivel 5: Videoinforme**
 - En ocasiones puede ser necesario añadir un videoinforme con verbatims e insights extraídos de las sesiones o de los diarios de consumo.

- Incluir el precio de un videoinforme editado con los principales verbatims y aprendizajes del estudio (incluyendo carteles, cortes de vídeo, story telling, principales aprendizajes y conclusiones)
- Duración de 3-5 minutos

3.1.2.2 Perfiles profesionales

Cada nivel de servicio lleva asociados perfiles profesionales específicos. Es esencial que los años de experiencia vayan enfocados a la naturaleza de este servicio y de las labores asociadas. No se valorarán los años de experiencia que se refieran a otro tipo de actividades.

Todos/as los/as profesionales que traten directamente con el HUB y 3Cat deben hablar y escribir de forma fluida en catalán.

El número y los perfiles de las personas destinadas variarán en función del nivel de servicio que se contrate en cada estudio.

3.1.2.3 Elaboración de informes y estructura

Todos los estudios que se hagan tendrán que incluir 3 entregables diferentes:

- Un resumen ejecutivo con los principales resultados y aprendizajes
 - Informe completo con análisis de los datos y conclusiones o recomendaciones
 - Infografía con los principales insights y aprendizajes del estudio
1. Ejemplo de resumen ejecutivo de máximo 5 páginas
 - Apartados mínimos que debe incluir:
 - Portada con título - titular del estudio
 - Objetivos, muestra, timing del estudio
 - Diapositivas con los principales aprendizajes redactados y explicados en formato Insight: es esencial incluir diapositivas redactadas (con contenidos reales o ficticios) con la estructura que se utilizará para poder valorar cómo se hacen los titulares, cómo se presentan las tablas, cómo se enfrenta el contenido, el volumen de contenido que se incluye, etc.
 2. Ejemplo de informe completo de máximo 50 páginas
 - Apartados mínimos que debe incluir:
 - Portada con título - titular del estudio
 - Índice
 - Objetivos, muestra, timing del estudio
 - Explicar la estructuración del informe en capítulos, cómo se desarrollarán las diapositivas con contenidos reales o ficticios, cómo se mostrarán los datos, cómo se analizará, etc.
 - Capítulo de conclusiones y recomendaciones
 3. Ejemplo de infografía de máximo 1 página
 - Apartados mínimos que debe incluir:
 - Estructurar un ejemplo de infografía en el que se visualicen los resultados de un estudio ficticio. El objetivo es entender y visualizar cómo se destacan los principales

aprendizajes o datos de cara a facilitar compartir los resultados del estudio de forma visual, concisa, comprensible y memorable

3.1.2.4 Contacto entre el adjudicatario y el HUB

- El contacto debe ser fluido y sencillo, ya sea de forma presencial o telemática.
- Por tema de agilidad, se priorizarán las reuniones telemáticas aunque se podrá realizar alguna reunión presencial si se considera necesario

3.1.2.5 Lengua vehicular

- Toda la comunicación y documentación (informes, presentaciones) entre 3Cat y el adjudicatario se hará en catalán.
- De cara a la realización de las entrevistas/grupos, se permitirá que los participantes o encuestados respondan en catalán o castellano indistintamente (según cuál sea su lengua de uso habitual y con la que se expresen con mayor facilidad)

3.1.2.6 Perfil de los entrevistados o encuestados

- La muestra se definirá ad hoc según las necesidades de cada estudio, pero siempre se realizarán con población catalana

4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá poner a disposición del HUB toda la infraestructura, la maquinaria y el software necesarios, incluidas las licencias de uso, para llevar a cabo correctamente el servicio, así como el equipo técnico más adecuado para cada estudio.

Para realizar el servicio con plenas garantías, es imprescindible que el equipo asignado tenga los conocimientos en las tecnologías, metodologías, herramientas y lengua catalana que se consideran críticas para el desarrollo del servicio.

Todos los profesionales que participen en los estudios durante los 4 años de servicio tendrán que cumplir con los requerimientos anteriormente mencionados (conocimiento de la lengua catalana hablada y escrita, años de experiencia).

5. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria actuará como jefe de proyecto y ofrecerá una persona de contacto en el HUB para centralizar la interlocución y facilitar la gestión y la continuidad necesarias para asegurar una correcta ejecución del contrato.

5.1. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El servicio se organizará y ejecutará utilizando entornos de trabajo compartidos en la nube.

5.2. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos. En ese sentido, deberá disponer de las garantías tecnológicas para asegurar la privacidad de los datos personales.

También deberá disponer de los mecanismos necesarios para cumplir con el derecho de acceso de los/as usuarios/as a obtener una copia de sus datos en bruto.

5.3. ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se consideran incidencias en la ejecución del servicio:

- Incidencias de gestión del servicio:
 - La no realización de la propuesta o la no realización del servicio contratado en los tiempos establecidos y pactados con el HUB
- Incidencias de corrección lingüística:
 - Cualquier comunicación escrita con faltas de ortografía o errores gramaticales tanto en catalán como en castellano en los informes compartidos
- Incidencias generales:
 - En referencia a la relación entre el adjudicatario y el HUB:
 - Que no se asista a una reunión presencial o telemática sin previo aviso.
 - Un retraso de más de 24 horas, por parte del adjudicatario, en responder un correo o mensaje telemático por parte de su interlocutor del HUB en el horario de oficina de 9 a 18 h de lunes a viernes en días laborables en Cataluña.

El responsable del servicio, por parte del HUB, tendrá como responsabilidad hacer un seguimiento de estas incidencias. Cada incidencia contará 1 punto.

Si el indicador de incidencias de servicio supera los 3 puntos acumulados en un mismo servicio en el mismo mes natural, 3Cat aplicará las siguientes penalizaciones, según corresponda:

- Entre 3 y 8 puntos: se aplicará un 5 % de reducción en el importe proporcional del mes objeto de facturación.
- Entre 9 y 19 puntos: se aplicará un 7 % de reducción en el importe proporcional del mes objeto de facturación.
- Si el indicador de incidencias iguala o supera los 20 puntos acumulados en el mismo mes natural, 3Cat se reserva el derecho a rescindir el contrato.

Sant Joan Despí, enero de 2025