

**ÒMNIBUS GENER 2026– DESEMBRE 2027
PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES**

EXP 15013462

Analista d'Investigació de Mercats

ÍNDEX

1. Objecte de la licitació.....	2
2. Metodologia.....	3

1. OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte de la licitació és la contractació de la participació de TMB un estudi **Òmnibus** pel període comprés entre el mes de gener 2026 i el mes de desembre de 2027, ambdós inclosos, contemplant dues possibles pròrrogues per un any cadascuna (1a pròrroga: gener 2028 – desembre 2028 i 2a pròrroga: gener 2029 – desembre 2029).

Els estudis de tipus Òmnibus són investigacions longitudinals d'opinió. L'objectiu de la participació en un estudi d'aquestes característiques és el seguiment d'indicadors específics relatius al serveis de bus i de metro que gestiona TMB a la ciutat de Barcelona i als municipis del seu entorn (AMB).

En l'actualitat TMB té participació en un estudi Òmnibus des de principis de l'any 2017. El marc contractual d'aquesta participació venç el mes de desembre de 2027.

L'objecte del present concurs és adjudicar **l'estudi a alguna empresa que actualment realitzi un estudi Òmnibus d'aquestes característiques**, incloent en el mateix la participació de TMB i de les seves necessitats. Més concretament:

- 1. Disseny enquesta òmnibus per a cadascuna de les onades, incorporant els indicadors de seguiment fixos així com les necessitats puntuals d'informació.**
- 2. Realització del treball de camp de l'estudi.**
- 3. Control i supervisió del treball de camp.**
- 4. Codificació, tabulació i anàlisi de les dades**
- 5. Lliurament de l'informe de resultats per a cada onada.**

L'estudi s'ha d'articular en la realització de 4 onades anuals, fent el seguiment d'un total de 4 variables relatives a cada mitjà. A més a més, de forma complementària i

puntual s'ha de considerar la inclusió d'altres qüestions relacionades amb els serveis que ofereix TMB.

2. METODOLOGIA

2.1 Sistema de recollida d'informació

El 50% de la mostra s'ha d'obtenir mitjançant entrevista telefònica assistida per ordinador (CATI). El 50% restant es podrà obtenir per diferents mitjans a concretar per l'adjudicatari, tenint com a restricció que els canals on-line (mailing, xarxes socials..) en cap cas poden suposar més d'un 15% de la mostra global.

2.2 Univers de l'estudi

Residents a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) de 16 i més anys que porten a Catalunya com a mínim un any.

2.3 Dimensió de la mostra

800 entrevistes representatives de la població resident a l'AMB segmentades de la manera següent: 400 entrevistes a Barcelona i 400 entrevistes a l'àmbit metropolità.

2.4 Periodicitat

Trimestral, un total de 4 onades anuals.

2.5 Treball de camp

Realitzat durant els mesos de gener, abril, juliol i octubre de cada any.

2.6 Qüestionari

Es proposa un qüestionari dividit en 3 bloc dirigit a l'àmbit metropolità (AMB).

BLOC	DESCRIPCIÓ	Nº PREGUNTES
BLOC 0	PREGUNTES DE CARÀCTER SOCIODEMOGRÀFIC I DE PERFIL	A determinar
BLOC 1	NPS A LA XARXA DE METRO (longitudinal)	3 x 4 = 12 preguntes tancades 1 x 4 = 4 preguntes obertes
BLOC 2.	NPS A LA XARXA DE BUS (longitudinal)	3 x 4 = 12 preguntes tancades 1 x 4 = 4 preguntes obertes

BLOC 3.	TEMES D'ACTUALITAT – PREGUNTES PUNTUALS	Es contempla un màxim de 30 preguntes anuals a repartir entre les 4 onades
---------	---	--

- **BLOC 0. PREGUNTES DE CARÀCTER SOCIODEMOGRÀFIC I DE PERFIL**

(TOTS) A determinar. Proposta inicial: gènere, edat, nacionalitat, lloc de naixement, llengua habitual, nivell d'estudis, ocupació, ideologia, sentiment de pertinença

- **BLOC 1. NPS A LA XARXA DE METRO (longitudinal)**

(TOTS) 1.1 Freqüència ús de la xarxa de Metro?

- A. Tots els dies
- B. De 3 a 4 dies a la setmana
- C. D'1 a 2 dies a la setmana
- D. 3 vegades al mes
- E. 1 a 2 vegades al mes
- F. Fa mesos o anys que no l'utilitzo
- G. Ns/Nc

(SI 1.1 >= A,B,C) 1.2. (Valoració) Segons la seva pròpia experiència i opinió, digui'm, si us plau, quina és la seva valoració a nivell de la xarxa de Metro, en una escala de 0 a 10, sent 0: una valoració molt negativa i 10 una valoració molt positiva?

(SI 1.1 >= A,B,C) 1.3. (NPS) A dia d'avui, quant probable seria que recomanés la xarxa de Metro als seus amics, familiars i coneguts; valori de 0 a 10 la probabilitat, sent 0 no ho recomanaria gens i 10 ho recomanaria molt?

(SI 1.1 >= A,B,C) 1.4 Motius de (no) recomanació de la xarxa de Metro? - Aspectes EPC (*).

- NPS: 0-6. Aspectes que NO li agraden?
- NPS: 7-8. Aspectes que haurien de millorar?
- NPS: 9-10. Aspectes destacables?

(*) Aspectes EPC. que No li agraden; Aspectes que haurien de millorar; o Aspectes destacables:

METRO	BUS
Rapidesa	Rapidesa
Freqüència	Freqüència
Avaries	Avaries
Venda i Validació	Venda i Validació
Temperatura vagons	Temperatura autobús
Aglomeracions	Aglomeracions
Estacions netes	Autobusos nets
Vagons nets	Parades netes
Informació General	Informació General
Informació incidències	Informació incidències
Sensació seguretat	Sensació seguretat
Perill caigudes	Perill caigudes
Escales i ascensors	Rampes i pis baix
Connexió i transport	Connexió i transport
Atenció al client	Atenció al client
ALTRES	ALTRES

- **BLOC 2. NPS A LA XARXA DE BUS (longitudinal)**

(TOTS) 2.1 Freqüència ús de la xarxa de Bus?

- A. Tots els dies
- B. De 3 a 4 dies a la setmana
- C. D'1 a 2 dies a la setmana
- D. 3 vegades al mes
- E. 1 a 2 vegades al mes
- F. Fa mesos o anys que no l'utilitzo
- G. Ns/Nc

(SI 2.1 >= A,B,C) 2.2. (Valoració) Segons la seva pròpia experiència i opinió, digui'm, si us plau, quina és la seva valoració a nivell de la xarxa de Bus, en una escala de 0 a 10, sent 0: una valoració molt negativa i 10 una valoració molt positiva?

(SI 2.1 >= A,B,C) 2.3. 1.3. (NPS) A dia d'avui, quant probables seria que recomanés la xarxa de Bus als seus amics, familiars i coneguts; valori de 0 a 10 la probabilitat, sent 0: no ho recomanaria gens i 10 ho recomanaria molt?

(SI 2.1 >= A,B,C) 2.4 Motius de (no) recomanació de la xarxa de Bus? (atributs EPC)

- *NPS: 0-6. Aspectes que li agraden?*
- *NPS: 7-8. Aspectes que haurien de millorar?*
- *NPS: 9-10. Aspectes destacables?*

• BLOC 3. TEMES D'ACTUALITAT – PREGUNTES PUNTUALS

Es contempla un màxim de 30 preguntes anuals a repartir a cada onada. Les preguntes es determinaran abans d'iniciar cada onada. Les preguntes poden ser de les següents tipologies: tancades, obertes, dicotòmiques, etc.

Aquestes 4 preguntes seran fixes en la quarta onada de cada any:

3.1. Per reduir l'impacte que té la seva activitat sobre el **medi ambient**, quina d'aquestes mesures creu que TMB hauria de prioritzar? I la segona? I la tercera?

- Promoure l'ús d'energies netes en els seus vehicles
- Reduir la contaminació que generen els seus vehicles
- Estalviar aigua quan es netegen els vehicles i les instal·lacions
- Reduir els residus que genera el manteniment dels busos i el metro

3.2. I en relació amb la **societat**, quina d'aquestes mesures creu que TMB hauria de prioritzar? I la segona? I la tercera?

- Garantir bones condicions laborals per als treballadors de TMB
- Garantir bones condicions laborals per als treballadors de les empreses que col·laboren amb TMB
- Reduir les molèsties que generen els busos i el metro als veïns
- Garantir un bon servei per als usuaris dels busos i el metro

3.3. I pel que fa a la seva **organització interna**, quina d'aquestes mesures creu que TMB hauria de prioritzar? I la segona? I la tercera?

- Fomentar l'ètica, la responsabilitat i el respecte entre totes els membres de TMB
- Protegir qualsevol persona que informi d'irregularitats dins de TMB
- Actuar de manera imparcial i independent respecte a les institucions i els partits polítics
- Col·laborar de manera justa i transparent amb les empreses externes
- Prevenir i evitar qualsevol pràctica de corrupció

3.4. Dels tres temes anteriors, quin creu que hauria de ser el **més important** per a TMB: els temes mediambientals, els temes socials o els temes d'organització interna?

3. EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball mínim del que han de disposar les empreses per realitzar el treball de camp és el següent:

- 1 responsable del projecte, que serà l'interlocutor amb TMB, amb experiència mínima de 3 anys en projectes similars.

Les tasques del responsable del projecte es basen en coordinar totes les tasques associades al projecte: determinació del qüestionari, seguiment del treball de camp, depuració de la base de dades, elaboració de l'informe, etc sempre ajustant-se al calendari previst.

- 1 supervisor per dia, amb un any d'experiència mínim amb projectes similars.

Les tasques del supervisor es centren en supervisar la feina dels enquestadors per garantir la seva qualitat.

- 8 enquestadors per dia per poder arribar assolir la mostra desitjada.

Les tasques dels enquestadors es centren en realitzar les enquestes als entrevistats: Han de presentar correctament l'estudi, llegir exactament les preguntes tal i com estan formulades i anotar correctament les respostes al qüestionari seguint les instruccions donades al *briefing* de l'estudi.