

INFORME D'AVALUACIÓ D'OFERTES TÈCNIQUES

Procediment obert 28/2025

1. Objecte del servei

Aquest informe té per objectiu analitzar i valorar les ofertes tècniques presentades en el PROCEDIMENT OBERT PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A REALITZAR EL TREBALL DE CAMP DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ I EXPERIÈNCIA D'ÚS ADREÇADA A PERSONES USUÀRIES DE LA T-MOBILITAT, 2025 (ESU T-MOBILITAT 2025).

2. Criteris de valoració de les ofertes tècniques

Les ofertes tècniques seran valorades amb els següents criteris, d'acord amb el que estableix el plec de clàusules administratives particulars:

CRITERIS	PUNTS
<i>Equip de treball</i>	10
<i>Organigrama i dimensió de l'equip</i>	3
<i>Equip de Direcció</i>	1
<i>Equip de Coordinació, supervisió i comandament intermedi</i>	2
<i>Equip d'enquestació, codificació, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats</i>	4
<i>Aplicació CAWI-CATI i CAPI i sistemes interns de procés de les dades</i>	5
<i>Selecció i formació dels entrevistadors</i>	4
<i>Metodologia de treball</i>	25
<i>Aspectes generals</i>	20
<i>Supervisió i control intern</i>	5
<i>Propostes de millora</i>	5
<i>Milliores de control de CAWI</i>	3
<i>Milliores de control de CAPI</i>	2
<i>Preu ofert</i>	51
TOTAL	100

3. Ofertes rebudes i acceptades

Les ofertes rebudes i acceptades en la sessió d'obertura de pliques de data 10/10/2025 són:

1. Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública SL (GESOP)
2. Instituto Opinómetro SL

4. Qualificacions del sobre B

4.1. Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública SL (GESOP)

4.1.1. Equip de treball

Es presenta una proposta d'equip de treball (24 persones) organitzada i detallada, la qual incorpora un organigrama de l'equip de treball estructurat i complet, amb els perfils, tasques i dedicació de l'equip destinat especificades per fases.

En la proposta l'empresa es compromet a preservar l'estabilitat d'aquest equip al llarg del projecte, un 80%. La majoria de l'equip proposat té experiència a les dues edicions anteriors d'aquest estudi.

a) Organigrama i dimensió

Es presenta un organigrama clar i detallat i un equip amb un dimensionament d'acord amb les necessitats d'activitat i temporalitat del projecte, tant en persones com en temps de dedicació. S'explica detalladament els perfils professionals, les experiències anteriors i la vinculació al projecte de cada persona de l'equip tècnic.

3,0 punts

b) Equip direcció

Equip de direcció de 3 persones. Proposa una persona amb la funció de direcció general del projecte, un responsable tècnic i un adjunt. S'inclou una explicació detallada de les seves tasques en el projecte i currículum. Destaca que tot l'equip de direcció han dirigit o realitzat tasques a les dues edicions anteriors de l'Enquesta a les persones usuàries de la T-mobilitat personalitzada i l'Enquesta a les persones usuàries de la T-mobilitat de cartró.

1,0 punt

c) Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi

Equip de 6 persones. Proposa un responsable de l'aplicació i les dades, una adjunta al responsable de l'aplicació informàtica i del processament de les dades, una coordinadora de treball de camp, una coordinadora adjunta, i un equip de 2 supervisors i de resolució d'incidències. S'inclou una explicació detallada de les seves tasques en el projecte i el currículum. Destaca que tot l'equip proposat han dirigit o realitzat tasques a les dues edicions anteriors de l'Enquesta a les persones

usuàries de la T-mobilitat personalitzada i l'Enquesta a les persones usuàries de la T-mobilitat de cartró.

2,0 punts

d) Equip d'enquestació, codificació, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats

Equip de 15 persones. Proposa una responsable de codificació, d'atenció al telèfon de contacte i resta de canals de comunicació un equip de 2 persones, i 12 enquestadors/es dels quals 10 són fixes discontinus. L'equip d'entrevistadors i entrevistadores designat es dedicarà de forma exclusiva al treball de camp de l'ESUT-mobilitat 2025 durant els dies que duri el mateix. Destaca que gran part d'aquest equip ha treballat a les edicions anteriors d'aquest estudi.

Facilita la llista de 10 entrevistadors amb contracte fix discontinu el que garanteix la permanència en l'estudi. Dels enquestadors, concreta la persona i el temps d'experiència, assegurant el bilingüisme català-castellà, de tot l'equip.

Es compromet a preservar l'estabilitat de l'equip un 80%. El fet que l'equip destinat a aquest projecte surti de la plantilla habitual de GESOP i que la majoria tingui contracte fix discontinu amb l'empresa facilita que l'equip es mantingui estable al llarg de tot el treball de camp.

3,0 punts

4.1.2. Aplicació de CAWI, CATI i CAPI i sistemes interns de procés de les dades

S'inclou una explicació extensa i entenedora del programa a utilitzar: Gandia Integra Tesi, diferenciant els diferents blocs necessaris per al projecte (el dissenyador del qüestionari, la gestió de les entrevistes en línia, les presencials i les entrevistes telefòniques). La proposta recull amb detall els processos i quins són els sistemes interns de procés de les dades (gestió de l'aplicació CAWI, CATI i CAPI (Mobinet), gestió del fitxer de dades, gestió de les inconsistències).

Destaquen en relació al CAPI, que durant el desenvolupament del treball de camp presencial, els entrevistadors i les entrevistadores hauran de tenir activat el GPS de la tauleta, de manera que el sistema enregistrarà la localització on es porta a terme cada entrevista. En aquest projecte, totes les tauletes utilitzades disposaran de tarifa de dades, per la qual cosa estaran permanentment connectades a internet. Això vol dir que cada cop que es completi una entrevista, aquesta serà enviada automàticament al servidor central de GESOP, de manera que tant l'equip de coordinació de GESOP com les persones responsables del projecte per part de l'Institut Metròpoli podran seguir el treball de camp en temps real a través de l'aplicació online que centralitzarà tota la informació de l'estudi.

A través d'un codi d'usuari o usuària i una contrasenya específica, les persones responsables del projecte per part de l'Institut Metròpoli podran entrar via internet a l'aplicació de gestió de les entrevistes des de qualsevol lloc amb accés a la xarxa i fer el

seguiment de tot el que comporta el treball de camp en qualsevol moment. Especifica la informació consultable.

L'accés als fitxers i la resta de materials que GESOP hagi d'entregar a l'Institut Metròpoli, es vehicularà a través d'una plataforma online per a l'intercanvi d'arxius. GESOP habilitarà un equip de treball amb l'Institut Metròpoli a Microsoft Teams, on ambdues institucions tinguin permisos per crear, modificar i esborrar documents compartits. A aquest espai compartit tindran accés totes les persones de GESOP i l'Institut Metròpoli que treballin en aquest projecte, mitjançant els seus comptes de correu de Microsoft. Especifica les característiques de les tauletes que es faran servir per al CAPI. Disponibilitat de 100 tauletes Samsung Galaxy Tab A per a la realització de les entrevistes presencials de l'ESUT-mobilitat 2025.

A més, GESOP ha col·locat a totes les seves tauletes un protector de pantalla antireflectant, de la marca BROTECT.

Cadascuna de les tauletes a disposició d'aquest projecte anirà acompanyada d'una bateria externa portàtil per carregar el dispositiu en cas de que s'esgoti la bateria. Aquesta bateria externa portàtil permetrà continuar fent servir la tauleta mentre s'està carregant, de manera que no interromprà la tasca dels entrevistadors i les entrevistadores.

Així, doncs, GESOP posarà a disposició d'aquest projecte bateries externes de la marca SIKER amb una capacitat de 16.800 mAh. En descriu les característiques.

Respecte als sistemes interns de procés de les dades, GESOP descriu:

- La gestió del programari.
- La gestió del fitxer de dades.
- La gestió del resultat de les tasques de supervisió.
- La gestió del resultat de la resolució d'inconsistències.

Detalla els recursos tecnològics i materials que disposa GESOP i que posa a disposició de l'estudi. La ubicació del local des d'on es realitzarà el treball de camp es troba a Barcelona, al carrer Provença, 385. Descriu el seu equipament.

5,0 punts

4.1.3. Selecció i formació dels entrevistadors/es

Facilita la llista de 10 entrevistadors amb contracte fix discontinu el que garanteix la permanència en l'estudi. Dels enquestadors, concreta la persona, el nivell d'estudis i el temps d'experiència, assegurant el bilingüisme català-castellà, de tot l'equip.

Es compromet a preservar l'estabilitat de l'equip un 80%. El fet que l'equip destinat a aquest projecte surti de la plantilla habitual de GESOP i que la majoria tinguin contracte fix discontinu amb l'empresa facilita que l'equip es mantingui estable al llarg de tot el treball de camp.

La proposta explica, en el cas de noves incorporacions, el procés general de selecció i formació dels entrevistadors/es, per fases. Incorpora una molt bona explicació de les tasques a realitzar en cada fase per part de l'empresa. Concretament, la proposta descriu el procediment general per seleccionar entrevistadors/es i com s'avaluen per decidir si s'incorpora o no a l'empresa.

Incorpora l'índex del manual dels enquestadors presencials CAPI per a l'ESUT-mobilitat 2025. El manual serà un document viu. Si durant el treball de camp sorgeixen nous dubtes o incidències de rellevància, s'actualitzarà la versió online del manual d'instruccions per incorporar les millores corresponents, a més de facilitar a l'equip les instruccions oportunes a través del grup de WhatsApp creat específicament per al projecte.

En paral·lel a l'elaboració del manual d'instruccions, GESOP procedirà també a l'elaboració de l'argumentari per gestionar el telèfon d'atenció a les persones seleccionades per a la realització de les entrevistes, així com a la resta de canals de comunicació (e-mail, WhatsApp, boto TRUCA'M).

Tot el personal adscrit al projecte assistirà a alguna de les sessions. Concreta les persones que assistiran a la formació que tindrà una durada aproximada de dues hores i mitja. Detalla la dinàmica i l'estructura de la formació.

La proposta estableix que s'enregistrarà l'àudio la sessió de formació i es farà servir com a material formatiu pels enquestadors/es.

A més de la sessió de formació amb els entrevistadors i les entrevistadores, la coordinadora del treball de camp es reunirà específicament amb l'equip d'atenció al telèfon 900 i la resta de canals de comunicació per abordar la formació específica d'aquesta tasca.

La sessió se celebrarà el dia abans de la realització de les entrevistes de la prova pilot, ja que és a partir de llavors quan es podran rebre les primeres trucades. Tindrà una durada aproximada d'una hora i se celebrarà a les instal·lacions de GESOP.

Tot l'equip de GESOP destinat a aquest estudi estarà obert a realitzar totes les sessions de formació sobre el projecte que estableixi l'Institut Metròpoli, per garantir el coneixement correcte de tots els aspectes metodològics i de gestió de l'enquesta.

4,0 punts

4.1.4. Metodologia de treball

a) Aspectes generals

S'incorpora, d'una manera coherent, un calendari d'execució de les tasques a realitzar en l'estudi, per fases i una explicació molt detallada i correcte d'aquestes. Concretament,

les tasques a realitzar per GESOP, en cas de ser adjudicatària d'aquest projecte, són les següents:

1) PREPARACIÓ DEL TREBALL DE CAMP

Les tasques s'executaran en un termini de 12 setmanes, a comptar des de la data de l'adjudicació del contracte, una menys del que estableix el plec. D'aquestes, cinc setmanes es destinaran al desenvolupament del treball de camp, tal i com s'estableix al plec de prescripcions tècniques.

- Elaboració del programa de treball.
 - Preparació de l'aplicació informàtica de gestió de les entrevistes
Preparació de l'aplicació informàtica de gestió de les entrevistes
 - Revisió del qüestionari facilitat
 - Traducció del qüestionari al castellà
 - Programació del qüestionari en català i castellà
 - Revisió del qüestionari programat i validació
 - Revisió del llistat de persones usuàries facilitat
 - Càrrega del marc mostral a l'aplicació
 - Generació de links personalitzats al qüestionari online
 - Programació del quadre de comandament del treball de camp
- Preparació del treball de camp
 - Organització del treball de camp, selecció de l'equip i assignació de tasques
 - Preparació de l'enviament dels correus electrònics
 - Revisió dels punts de mostreig CAPI
 - Elaboració del manual d'instruccions
 - Elaboració de l'argumentari per al telèfon 900 i la resta de canals de comunicació
 - Preparació de les tauletes i els accessoris
 - Formació dels entrevistadors i les entrevistadores CAPI
 - Formació de l'equip d'atenció al 900 i la resta de canals de comunicació
- Prova pilot
 - Realització de les entrevistes de la prova pilot. 20 entrevistes CAWI i 20 CAPI, 5 més de les previstes al Plec tècnic a cadascuna de les metodologies.
 - Codificació dels literals de la prova pilot
 - Preparació i entrega del fitxer amb les dades de la prova pilot
 - Preparació i entrega de l'informe sobre la prova pilot
 - Introducció de millores derivades de la prova pilot

2) TREBALL DE CAMP

- Realització del treball de camp CAWI
 - Enviament del qüestionari inicial per correu electrònic
 - Enviament de recordatoris per correu electrònic
 - Habilitació, seguiment i coordinació del treball de camp online
- Atenció al telèfon 900 i la resta de canals de comunicació. Quatre canals de comunicació.
 - Atenció al telèfon 900 i la resta de canals de comunicació
 - Registre de les comunicacions rebudes
 - Realització de les entrevistes telefòniques
 - Enregistrament de les entrevistes telefòniques
- Realització del treball de camp CAPI
 - Realització de les entrevistes presencials
 - Enregistrament de l'àudio de les entrevistes presencials
 - GEO localització in situ de les entrevistes presencials
 - Coordinació del treball de camp presencial
- Supervisió del treball de camp
 - Supervisió de les entrevistes CAWI
 - Supervisió de les entrevistes CATI
 - Supervisió del primer dia de camp CAPI
 - Supervisió in situ del treball de camp CAPI
 - Supervisió ex post del treball de camp CAPI
 - Enregistrament de l'àudio de les trucades de supervisió
 - Control de les incidències detectades durant la supervisió
 - Facilitació d'un accés permanent al fitxer de supervisió
 - Control de la productivitat del treball de camp
- Lliuraments parcials durant el treball de camp
 - Facilitació d'una plataforma online per a l'intercanvi d'arxius
 - Entrega periòdica del fitxer amb les dades recollides
 - Facilitació d'un accés online a l'aplicació que gestiona el camp
 - Facilitació d'un visor web amb els principals indicadors de camp
 - Altres mesures de transparència

3) TRACTAMENT, EXPLOTACIÓ I LLIURAMENT DE LES DADES

- Codificació dels literals
 - Elaboració del manual de codificació

- Codificació dels literals
- Revisió de la codificació efectuada
- Depuració de les dades
 - Elaboració del pla de depuració
 - Depuració de les dades
 - Resolució d'inconsistències
 - Enregistrament de l'àudio de les trucades per a la resolució d'inconsistències
 - Facilitació d'un accés permanent al fitxer d'inconsistències
 - Control de les inconsistències per entrevistador/a
- Explotació dels resultats
 - Elaboració del pla de tabulació
 - Tabulació dels resultats
 - Elaboració de l'informe de resultats
 - Elaboració del resum executiu de resultats
 - Elaboració d'un informe final sobre el treball de camp
 - Elaboració d'un fitxer amb la traçabilitat de la mostra CAWI
- Lliuraments finals
 - Entrega del fitxer de microdades depurades i codificades
 - Entrega d'un fitxer amb la traçabilitat de la mostra CAWI
 - Entrega d'un informe final sobre el treball de camp
 - Entrega de les taules de resultats
 - Entrega de l'informe de resultats
 - Entrega del resum executiu de resultats

El lliurament dels fitxers i altres documents de seguiment requerits s'explica detalladament, i s'adequa a l'establert en el plec tècnic.

20,0 punts

b) Supervisió i control intern

La proposta recull clarament la metodologia a seguir i processos per efectuar el control i supervisió interna.

GESOP descriu detalladament una sèrie de tasques per supervisar la feina desenvolupada i garantir la qualitat del treball de camp i de les dades recollides. Aquestes són les següents:

- Supervisió de les entrevistes CAWI.
- Enregistrament de les entrevistes telefòniques.
- Supervisió de les entrevistes CATI. Mitjançant aquest sistema se supervisarà aproximadament el 15% de les entrevistes, triplicant el mínim que exigeix el plec. De cadascuna d'aquestes entrevistes, se supervisarà com a mínim el 75% de la

conversa, posant especial atenció a aquelles parts que habitualment generin més incidències.

- Enregistrament de l'àudio de les entrevistes presencials. GESOP enregistrarà l'àudio de totes les entrevistes presencials, sempre que l'entrevistat/da no rebutgi ser gravat/da explícitament.
- Supervisió del primer dia de camp CAPI. L'endemà de l'estrena de cada entrevistador/a, l'equip de supervisió revisarà el 30% de les entrevistes realitzades per aquest/a entrevistador/a durant el seu primer dia de feina. Concretament, s'escoltarà el 30% de les entrevistes gravades en la seva totalitat i es faran trucades de supervisió al 30% de les entrevistes no gravades en la seva totalitat.
- Supervisió in situ del treball de camp CAPI
- Supervisió ex post del treball de camp CAPI. GESOP garanteix la supervisió ex post de com a mínim el 15% de les entrevistes realitzades, el triple del que exigeix el plec de prescripcions tècniques de la licitació.
- Enregistrament de l'àudio de les trucades de supervisió
- Control de les incidències detectades durant la supervisió
- Control de la productivitat del treball de camp
- Revisió de la codificació efectuada en el 10% dels casos.
- Elaboració del pla de depuració
- Depuració de les dades
- Resolució d'inconsistències
- Enregistrament de l'àudio de les trucades per a la resolució d'inconsistències
- Control de les inconsistències per entrevistador/a

Al llarg de la proposta es recull l'establert en el plec tècnic respecte de facilitar la supervisió i control extern. Es dona accés en línia a la plataforma Gandia Integra i es proposa compartir fitxers a través del núvol. S'habilitarà un espai per a l'equip de control i supervisió extern de l'Institut Metrópoli, per a dues persones. Detalla l'equipament.

4,5 punts

4.1.5. Propostes de millora

a) Millores de control CAWI.

1. Ús de Gandia Integra, un software específicament preparat per al desenvolupament d'enquestes multicanal.
2. Revisió del qüestionari online en diferents dispositius, navegadors i sistemes operatius mòbils.
3. Tres canals de comunicació addicionals a disposició de les persones seleccionades, a més del telèfon 900 gratuït.
4. Generació de links personalitzats al qüestionari online.
5. Evitar determinats caràcters en els codis d'usuari/ària i les contrasenyes.
6. Fins a cinc recordatoris a les persones convidades a contestar per CAWI.
7. Confirmació de la identitat de la persona que contesta al qüestionari.

3,0 punts

b) Millores de control CAPI.

1. Definició de criteris per garantir l'aleatorietat en la selecció de les persones a entrevistar presencialment.
2. Supervisió in situ de les entrevistes presencials.
3. S'escoltarà el 30% de les entrevistes gravades en la seva totalitat i es faran trucades de supervisió al 30% de les entrevistes no gravades en la seva totalitat.

1,0 punt

4.2. Instituto Opinòmetre SL (Opinòmetre)

4.2.1. Equip de treball

Es presenta una proposta d'equip de treball (35 persones) organitzada i detallada, la qual incorpora un organigrama de l'equip de treball estructurat i complet, amb els perfils, tasques i dedicació de l'equip destinat ben especificades per fases.

La majoria de l'equip proposat té experiència a les dues edicions anteriors d'aquest estudi.

a) Organigrama i dimensió

Es presenta un organigrama clar i detallat i un equip amb un dimensionament d'acord amb les necessitats d'activitat i temporalitat del projecte, tant en persones com en temps de dedicació. S'explica detalladament els perfils professionals, les experiències anteriors i la vinculació al projecte de cada persona de l'equip tècnic.

Com a millora en l'execució del camp, proposa crear un equip d'entrevistadors CATI per contactar amb les persones de la mostra PVC/App de les que es disposi de telèfon i que després de diversos recordatoris via correu-e no hagin contestat l'enquesta, per tal que incentivin la resposta online. Aquestes persones seran enquestadors amb molta experiència en enquestes multicanal.

També es muntarà un equip específic per atendre el telèfon 900 d'informació, resoldre dubtes del qüestionari online i assistir per telèfon a les persones que no puguin contestar de forma auto administrada l'enquesta CAWI.

2,5 punts

b) Equip direcció

Equip de direcció de 6 persones. Proposa una persona amb la funció de direcció d'Opinòmetre, un responsable del projecte, un responsable tècnic de qualitat de dades, un responsable del sistema informàtic, un responsable de camp i un responsable de recursos humans. S'inclou una explicació detallada de les seves tasques en el projecte i currículum. Destaca l'experiència en enquestes de mobilitat.

1,0 punt

c) Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi

Equip de 7 persones. Proposa un coordinador de treball de camp CAPI, un coordinador de treball de camp CATI – seguiment CAWI, un tècnic de suport informàtic, un responsable de codificació i tres supervisors de camp. S'inclou una explicació detallada de les seves tasques en el projecte i el currículum. Destaca l'experiència en enquestes de mobilitat.

2,0 punts

d) Equip d'enquestació, codificació, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats

Equip de 22 persones. Proposa un codificador, deu enquestadors/es CAPI, cinc entrevistadors CATI, tres persones formaran l'equip específic de retrucades d'esmena i correcció d'incidències, i 3 persones l'equip d'atenció al telèfon 900.

No aporta molta informació sobre aquest equip, exceptuant que els/les entrevistadors/es són competents per a realitzar les entrevistes tant en català com en castellà. Tots els/les entrevistadors/es assignats al treball disposen del nivell de català B1, així com una titulació acadèmica mínima d'estudis secundaris (ESO, batxillerat o cicles formatius). A més, la plantilla d'enquestadors compta amb persones amb coneixements d'àrab, anglès o francès, fet que pot facilitar el contacte inicial amb la persona que atén el telèfon.

En la proposta l'empresa es compromet a preservar un mínim del 90%, l'estabilitat de l'equip d'enquestadors al llarg del projecte.

3,0 punts

4.2.2. Aplicació de CAWI, CATI i CAPI i sistemes interns de procés de les dades

a) Infraestructura

S'inclou una breu descripció de la infraestructura disponible per aquest projecte, ubicada a l'avinguda de Josep Tarradellas, número 8-10 de Barcelona, i de la qual destaquen els aspectes següents:

- 30 estacions CATI amb perifèrics
- 4 estacions de supervisió
- 4 estacions per al procés de dades i disseny de qüestionaris.
- Un espai interior per a formacions i una terrassa exterior per a descans del personal, amb màquina de cafè.
- 40 dispositius mòbils per a la metodologia CAPI. Terminals Samsung Galaxy Tab A (10.5", WIFI, 2018) que funcionen perfectament amb el software de camp MobiNet. Aquests terminals disposen de receptor GPS que ens permet GEO localitzar el punt on s'ha dut a terme l'enquesta.
- L'Institut Opinòmetre disposa d'un servidor web per a protocols SSL/HTTPS que permeten garantir la confidencialitat i seguretat en l'intercanvi de dades.

b) Programari multicanal

La proposta recull una descripció entenedora del programa a utilitzar: Gandia Integra Tesi. Aquest programari permet la realització d'enquestes amb metodologia multicanal CAPI/CAWI/CATI.

Aquest estudi es configurarà perquè la mostra d'usuaris PVC/ APP pugui realitzar-se de forma auto administrada (en línia) amb suport telefònic, i en el cas de no assolir la quota pertinent passi automàticament al canal telefònic o presencial.

Paral·lelament, es programarà per tal que la mostra d'usuaris de NOMÉS CARTRÓ es reculli mitjançant CAPI, segons metodologia especificada. Les dades recollides en un canal o altre quedaran registrades en el mateix sistema on es puguin visualitzar les enquestes fetes a cadascuna de les mostres i segons canal.

La proposta fa una descripció del funcionament i característiques del programari en les seves diferents fases del projecte (configurar la mostra, programar el qüestionari, seleccionar la mostra, codificació, i tractament estadístic de les dades).

c) Flux del qüestionari i procés de dades

Resulta especialment clarificador, l'apartat del flux de qüestionari procés de dades, de com es portarà a terme el treball de camp.

- Accés i programació del qüestionari: mostra CAWI (USUARIS PVC/ APP).
 - o 4 canals de comunicació (Whatsapp o Telegram; opció Truca'm; ajuda virtual; línia 900)
- A Programació del qüestionari: mostra CAPI (Només cartró)

d) Sistema de verificació del programari de recollida de dades

- a. A través d'una funció especial del programa utilitzat (Demo)
- b. L'Institut Opinòmetre realitzarà un test de l'Enquesta tant per a la mostra CAPI (25 enquestes), com CAWI (25 enquestes) i el fitxer resultant contindrà 50 entrevistes vàlides finalitzades, 20 entrevistes més de les previstes als PLECS

L'Institut Opinòmetre crearà un canal de comunicació per a l'intercanvi d'aquests fitxers de dades diaris i la resta d'informació (fitxers de gravació entrevistes, retrucades...) de forma segura amb l'Institut Metròpoli, mitjançant un "equip" o espai compartit en el programari Microsoft Teams.

4,5 punts

4.2.3. Selecció i formació dels entrevistadors/es

L'Institut Opinòmetre disposa d'una plantilla de més de 40 entrevistadors/es amb gran experiència en enquestes amb metodologia CAPI i CATI.

Com ja s'ha indicat Opinòmetre garanteix que, com a mínim, el 90% de la plantilla d'enquestadors es mantindrà durant el treball de camp.

La proposta explica, en el cas de noves incorporacions, els criteris i el procés general de selecció i formació dels entrevistadors/es, per fases.

Independentment de la formació genèrica que hagin rebut tots els enquestadors/es, la norma de procediment de l'Institut Opinòmetre estableix també l'obligatorietat de donar, per part de l'equip tècnic que dirigeix cada investigació, una formació o explicació detallada als enquestadors/es sobre el qüestionari de la investigació i les seves característiques específiques. Aquesta formació s'orienta a exposar els objectius i les línies generals de l'enquesta, els aspectes particulars de l'estudi i un coneixement suficient dels conceptes que es consulten. L'Institut Metròpoli podrà assistir a les formacions i realitzar en tot moment un seguiment del procés de formació. Opinòmetre comunicarà el dia/hora de totes les formacions amb prou temps perquè els tècnics de l'Institut Metròpoli puguin assistir-hi. La sessió tindrà una durada aproximada d'1,5 hores, amb part teòrica i part pràctica per testejar el programari. Es proposa organitzar la formació en 2 sessions diferenciades per adaptar l'explicació a la metodologia de recollida:

- 1) Formació equip CATI (enquestadors/es telefònics/ques de seguiment i suport mostra CAWI) i equip de supervisió, retrucades i 900
- 2) Formació equip CAPI (enquestadors/es presencials).

Qualsevol nova incorporació rebrà la mateixa formació mitjançant una nova formació si cal. En relació a sota quin criteri es considerarà si cal o no rebre aquesta formació, Opinòmetre no l'especifica.

Incorpora l'índex de la formació. La formació es farà seguint un manual de l'entrevistador específic elaborat per a aquest estudi per l'Institut Opinòmetre i que haurà de ser aprovar per l'Institut Metròpoli.

Les sessions de formació seran gravades en àudio i/o vídeo per tal de ser analitzades, si calgués, i utilitzades en sessions posteriors. El vídeo s'entregarà a la Direcció de l'estudi com a material de formació.

Especifica els noms dels tècnics que donaran aquestes formacions, així com el paper que desenvoluparan cadascú d'ells.

El personal de l'Institut Opinòmetre encarregat d'atendre les trucades de la línia 900 i al xat d'ajuda per a l'enquesta CAWI, a més de la formació del qüestionari rebran una específica per tal de resoldre qualsevol dubte tècnic, portar el control d'incidències ateses i per omplir el qüestionari online.

Les persones escollides per formar part d'aquest equip CATI de seguiment de la resposta CAWI rebran una formació específica sobre els arguments i protocols a aplicar per tal d'incentivar la resposta CAWI i, en el cas que sigui necessari realitzar l'enquesta per telèfon a les quotes que no s'hagi pogut assolir de forma directa per CAWI.

4,0 punts

4.2.4. Metodologia de treball

a) Aspectes generals

Els treballs es realitzaran d'acord amb 3 fases, les quals son descrites al llarg de la proposta. La proposta presenta una descripció d'aquestes i un cronograma.

FASE 1: Treballs preliminars: planificació de tasques, preparació del treball de camp i realització del test de comprovació. 2 setmanes de durada.

1. Revisió de la base de dades d'usuaris de la TMobilitat en suport PVC/APP facilitada per l'ATM (20.000 usuaris).
2. Programació multicanal (CAWI/CAPI/CATI) d'administració i seguiment de les entrevistes.
3. Revisió exhaustiva de la programació del qüestionari tant en català com en castellà.
4. Línia 900 i xat.
5. Preparació del mailing.
6. Realització d'una prova pilot de l'enquesta amb enquestes reals.
7. Manual de l'entrevistador i definició dels criteris de selecció dels usuaris/es de suport cartró.
8. Selecció i formació de l'equip de camp.

FASE 2: Realització de les entrevistes, supervisió i control d'inconsistències, revisió de dades durant el procés de camp. 5 setmanes de durada.

9. Inici del treball de camp CAWI.
10. Inici del treball de camp CAPI.
11. Depuració i validació de la informació durant el treball de camp.
12. Registre d'errors.
13. Realització de retrucades.
14. Enregistrament i supervisió de la qualitat del treball de camp. Durant la fase de camp, es registrarà l'àudio del 100% de les enquestes realitzades de forma administrada per un enquestador (CAPI/CATI) i se supervisaran el 30% de forma íntegra o parcial,
15. Lliuraments parcials de resultats i informes de seguiment del camp.
16. Depuració dels fitxers finals.

FASE 3: Explotació de les dades i elaboració dels informes. 6 setmanes de durada.

17. Explotació de dades.
18. Elaboració d'Informes de Resultats. Després de l'explotació i anàlisi de resultats, Opinòmetre elaborarà dos informes: l'informe de resultats que recollirà els resultats de les enquestes, incloent-hi els encreuaments per edat i sexe, i el document Resum executiu, que serà un informe final de resultats i conclusions, fent una comparativa, quan sigui possible, amb els resultats de les dues edicions anteriors del 2023 i 2024.

16,0 punts

b) Supervisió i control intern

Opinòmetre, abans de descriure els procediments de supervisió i control interns, descriu el “model de relació amb la direcció de l'estudi”, on es detalla els mecanismes previstos per informar, fer seguiment, validar les bases de dades i informes, i donar accés a la supervisió per part de la direcció de l'estudi. Tanmateix, la proposta recull clarament la metodologia a seguir i processos per efectuar el control i supervisió interna.

Respecte a aquest darrer punt, la supervisió i el control intern, la proposta s'estructura en els apartats següents:

- Control de qualitat enquestes CAPI/CATI.
 - o Opinòmetre enregistrarà el 100% de les entrevistes realitzades en CAPI i/o CATI previ consentiment de la persona i posarà a disposició de la Direcció de l'estudi o comissió de seguiment perquè puguin escoltar i supervisar. L'Institut
 - o Opinòmetre supervisarà mitjançant escolta un mínim del 30% de les enquestes realitzades mitjançant CAPI/CATI. La supervisió es realitzarà de tots els/les entrevistadors/es participants de l'estudi en proporcions iguals, exceptuant el cas que es detecti alguna incidència i calgui supervisar amb major insistència un entrevistador en concret.
- Control de qualitat enquestes CAWI.
 - o En el cas de les entrevistes autocomplementades per Internet (CAWI), la supervisió es realitzarà mitjançant recontacte telefònic amb l'entrevistat. Aquest mètode de supervisió inclourà les respostes de les preguntes clau, incloent les dades demogràfiques i altres preguntes com pot ser el nombre de desplaçaments o principals O/D.
 - o L'Institut Opinòmetre supervisarà mitjançant recontacte telefònic un mínim del 5% de totes les enquestes recollides per CAWI de forma aleatòria.
- Seguiment en línia del treball de camp.
 - o L'Institut Opinòmetre oferirà la possibilitat de realitzar el seguiment del treball de camp i la supervisió de les entrevistes en temps real i coincidint en la seva execució via online des de la pròpia oficina o residència del personal tècnic assignat a l'estudi per la direcció.
- Fitxers de dades diàries
- Revisió d'inconsistències.
 - o Diàriament, l'equip de retrucades efectuarà els contactes amb les persones entrevistades per tal de solucionar les incidències en el termini més breu possible (24 o 48 hores màxim).

- Supervisió de la codificació.
 - o Per aquest estudi s'assignaran 3 codificadors/es i un supervisor de codificació, que verificarà el 25% dels registres codificats.
- Informes de supervisió.
 - o Opinòmetre entregarà a la Direcció de l'estudi un informe de supervisió del monitoratge realitzat durant les 48 hores inicials de l'estudi, on hi figurarà un mínim de dues enquestes supervisades per enquestador i els resultats d'aquesta supervisió.
 - o En finalitzar la fase de treball de camp, també es lliurarà un informe del treball de camp on hi consti el seguiment de la mostra i els indicadors de resposta. Detalla els continguts d'aquest informe.

c) Explotació de les dades i entrega de resultats

- Pla d'explotació i tabulació de resultats. La proposta presenta l'índex d'aquest informe, així com alguns exemples de presentació.
 - o Opinòmetre realitzarà un informe de taules en un llibre Excel navegable o es creuaran totes les variables de l'estudi pel tipus de suport i les altres variables de segmentació: sexe i edat.

5 punts

4.2.5. Propostes de millora

a) Millores de control CAWI.

1. Ús de Gandia Integra, un software específicament preparat per al desenvolupament d'enquestes multicanal.
2. Tres canals de comunicació addicionals a disposició de les persones seleccionades, a més del telèfon 900 gratuït.
3. Implementació d'un sistema de validació per enllaç únic i personalitzat, que només permet una entrevista finalitzada per codi, evitant duplicitats o accessos no autoritzats.
4. Verificació inicial automàtica de variables bàsiques (sexe, edat i municipi) per detectar incongruències amb la mostra assignada.
5. Registre sistemàtic de metadades.
6. Revisió qualitativa d'un 100% de les entrevistes CAWI
7. Com a millora en l'execució del camp, es proposa crear un equip d'entrevistadors CATI per contactar amb les persones de la mostra PVC/App de les que es disposi de telèfon i que després de diversos recordatoris via correu-e no hagin contestat l'enquesta, per tal que incentivin la resposta online.

3 punts

b) Millores de control CAPI.

1. Implantació d'un registre digital de selecció aleatòria, que obliga l'entrevistador a validar la seqüència de selecció establerta (una persona cada dues o tres, segons instruccions), amb verificació automàtica al dispositiu.
2. Ampliació dels punts d'enquestació facilitats per l'Institut Metrópoli.
3. Activació obligatòria de la GEO localització automàtica de totes les entrevistes, amb registre de coordenades (X,Y) al començament i final de cada qüestionari
4. Es realitzaran Observacions in situ per part dels coordinadors de camp per tal de validar que s'estiguin complint els protocols de selecció de la mostra i els enquestadors estiguin situats en els llocs indicats.
5. Creació d'un registre de control intern amb informació detallada de cada supervisió.
6. Opinòmetre supervisarà mitjançant retrucada totes (100%) les enquestes CAPI que no hagin estat gravades en la seva totalitat (perquè l'usuari ha rebutjat la gravació de l'àudio).

2 punts

5. Resum de la valoració de les ofertes tècniques

	GESOP	Opinòmetre
Equip Treball	9,0	8,5
Organigrama i dimensió	3,0	2,5
Equip de direcció	1,0	1,0
Equip de coordinació i supervisió	2,0	2,0
Equip d'enquestació i especialistes	3,0	3,0
Aplicació CAWI-CATI-CAPI i sistemes interns de procés de les dades	5,0	4,5
Selecció i formació dels/les entrevistadors/es	4,0	4,0
Metodologia de treball	24,5	21,0
Aspectes generals	20,0	16,0
Supervisió i control intern	4,5	5,0
Propostes de millora	4,0	5,0
Millores de control CAWI	3,0	3,0
Millores de control CAPI	1,0	2,0
TOTAL PUNTUACIÓ SOBRE B	46,5	43,0

Ricard Gomà
President

Juan Carlos Migoya
Secretari